



THE IMPACT OF DIGITAL BANKING SERVICES ON THE OPERATIONS OF COMMERCIAL BANKS: A COMPREHENSIVE ANALYSIS

Alimardonova Durдона Abdumalik kizi¹

University of Digital Economy and Agrotechnologies

KEYWORDS

Digital Banking, Commercial Banking, Performance, Profitability, Efficiency, Customer Satisfaction, Risk Management, Mobile Applications

ABSTRACT

With the rapid development of technology, digital banking services have become widespread in the financial industry, changing the way customers interact with banks and conduct financial transactions. This study provides a comprehensive analysis of the impact of digital banking services on the performance of commercial banks. By synthesizing existing literature and empirical evidence, this paper examines the various dimensions of digital banking services, including online banking, mobile banking, digital payment systems and artificial intelligence applications, and their key performance indicators such as profitability, efficiency, customer studies the effect. satisfaction and risk management. The findings show that while digital banking offers opportunities to reduce costs, generate revenue, and improve customer experience, they also pose challenges related to cybersecurity, regulatory compliance, and the digital divide. This article provides insights into the strategic use of digital banking by commercial banks to improve their operations in a more digitized environment.

2181-2675/© 2024 in XALQARO TADQIQOT LLC.

DOI: **10.5281/zenodo.11162965**

This is an open access article under the Attribution 4.0 International(CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

¹ Graduate student of commercial bank management, University of Digital Economy and Agrotechnologies, Uzbekistan

RAQAMLI BANK XIZMATLARINING TIJORAT BANKLARI FAOLIYATIGA TA'SIRI: KENG QAMROVLI TAHLIL

KALIT SO'ZLAR/ КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

Raqamli banklar, Tijorat banklari, Ishlash, Rentabellik, Samaradorlik, Mijozlarni qondirish, Risklarni boshqarish, Mobil ilovalar

ANNOTATSIYA/АННОТАЦИЯ

Texnologiyaning jadal rivojlanishi bilan raqamli bank xizmatlari moliyaviy industriyada keng tarqalgan bo'lib, mijozlarning banklar bilan o'zaro munosabati va moliyaviy operatsiyalarini amalga oshirish usullarini o'zgartirdi. Ushbu tadqiqot raqamli bank xizmatlarining tijorat banklari faoliyatiga ta'sirini har tomonlama tahlil qiladi. Mavjud adabiyotlar va empirik dalillarni sintez qilish orqali ushbu maqola raqamli bank xizmatlarining turli o'lchamlarini, jumladan onlayn-banking, mobil banking, raqamli to'lov tizimlari va sun'iy intellekt ilovalarini va ularning rentabellik, samaradorlik, mijozlar kabi asosiy ishlash ko'rsatkichlariga ta'sirini o'rganadi. qoniqish va risklarni boshqarish. Natijalar shuni ko'rsatadiki, raqamli bank xizmatlari xarajatlarni pasaytirish, daromad olish va mijozlar tajribasini yaxshilash imkoniyatlarini taqdim etsa-da, ular kiberxavfsizlik, tartibga solish talablariga rioya qilish va raqamli tafovut bilan bog'liq muammolarni keltirib chiqaradi. Ushbu maqolada tijorat banklari raqamli bank xizmatlaridan strategik foydalanish bo'yicha o'z faoliyatini yanada raqamlashtirilgan muhitda yaxshilash uchun tushunchalar beradi.

Kirish:

Zamonaviy bank ishi landshaftida raqamli texnologiyalarning paydo bo'lishi moliyaviy xizmatlarni etkazib berish va iste'mol qilish usullarini inqilob qildi. G'ishtli filiallar va yuzma-yuz o'zaro aloqalar bilan ajralib turadigan an'anaviy bank modellari mijozlarga misli ko'rilmagan qulaylik, qulaylik va samaradorlikni taqdim etuvchi raqamli bank xizmatlari bilan tez sur'atlar bilan almashtirilmogda. Ushbu paradigma o'zgarishi tijorat banki sektorida raqamlashtirishning transformatsion salohiyatini ta'kidlaydi va uning banklar faoliyati ko'rsatkichlariga ta'siri haqida fundamental savollar tug'diradi.

Raqamli bank xizmatlari turli xil texnologik yechimlarni, jumladan, onlayn-banking portallari, mobil bank ilovalari, raqamli to'lov tizimlari va sun'iy intellektga asoslangan moliyaviy vositalarni o'z ichiga oladi. Ushbu xizmatlar mijozlarga pul o'tkazmalari va hisob-kitoblarni amalga oshirishdan tortib, kredit arizalari va investitsiyalarni boshqarishgacha bo'lgan bank operatsiyalarini masofadan turib, jismoniy filiallarning joylashuvi yoki ish soatlari cheklovlarisiz amalga oshirish imkonini beradi. Bundan tashqari, sun'iy intellekt va mashinani o'rganish sohasidagi yutuqlar shaxsiylashtirilgan bank tajribasi, bashoratli tahlillar va kiberxavfsizlik choralari yaxshilash uchun yo'l ochdi.

Raqamli bank xizmatlarining yuksalishi tijorat banklariga ish faoliyatini optimallashtirish borasida ham imkoniyatlar, ham qiyinchiliklar tug'dirmogda. Bir tomondan, raqamli kanallarni qabul qilish xarajatlarni kamaytirish, daromadlarni

diversifikatsiya qilish va mijozlar ehtiyojini qondirishni yaxshilash yo'llarini taklif qiladi. Mijozlarni arzonroq raqamli platformalarga o'tkazish orqali banklar o'z faoliyatini soddalashtirishi, filial tarmoqlari bilan bog'liq qo'shimcha xarajatlarni kamaytirishi va operatsion samaradorlikni oshirishi mumkin. Bundan tashqari, raqamli platformalar o'zaro savdo imkoniyatlarini, maqsadli marketing kampaniyalarini va ma'lumotlarga asoslangan tushunchalarni osonlashtiradi, bu esa banklarga o'z mahsulot va xizmatlarini mijozlarning individual ehtiyojlariga moslashtirishga imkon beradi.

Boshqa tomondan, raqamli bank xizmatlarining keng tarqalishi ehtiyotkorlik bilan boshqarilishi kerak bo'lgan yangi murakkabliklar va xavflarni keltirib chiqaradi. Ma'lumotlarning buzilishi, fishing hujumlari va to'lov dasturlari bilan bog'liq hodisalar kabi kiberxavfsizlik tahdidlari banklarning xavfsizlik infratuzilmasi va me'yoriy hujjatlarga rioya qilish harakatlariga jiddiy muammolarni keltirib chiqaradi. Bundan tashqari, ma'lumotlarni himoya qilish qonunlari, to'lov qoidalari va jinoiy daromadlarni legallashtirishga qarshi talablarni o'z ichiga olgan doimiy o'zgarib turadigan tartibga solish landshafti banklar operatsiyalari va texnologiya investitsiyalariga murakkablik darajasini oshiradi.

Shu nuqtai nazardan, ushbu keng qamrovli tahlil raqamli bank xizmatlarining tijorat banklari faoliyatiga ta'sirini o'rganishga intiladi. Mavjud adabiyotlar, empirik dalillar va sanoat tushunchalarini sintez qilish orqali ushbu tadqiqot bank ishida raqamlashtirishning turli o'lchovlarini, jumladan uning rentabellik, samaradorlik, mijozlar ehtiyojini qondirish va risklarni boshqarishga ta'sirini yoritishga qaratilgan. Raqamli bankni qabul qilish bilan bog'liq imkoniyatlar va muammolarni batafsil o'rganish orqali ushbu maqola tijorat banklariga raqamli transformatsiyalar bo'ylab harakatlanish va rivojlanayotgan moliyaviy landshaftda raqobatbardosh o'rnini oshirish uchun strategik tushunchalarni taqdim etishga qaratilgan.

Raqamli bank xizmatlari:

Raqamli bank xizmatlari mijozlarga muammosiz, qulay va moslashtirilgan bank tajribasini taqdim etish uchun texnologiyadan foydalangan holda moliyaviy xizmatlarni taqdim etishda paradigma o'zgarishini anglatadi. Ushbu xizmatlar turli xil raqamli kanallar va vositalarni o'z ichiga oladi, ular mijozlarga istalgan vaqtda, istalgan joyda, o'zlarining afzal ko'rgan qurilmalari yordamida bank xizmatlaridan foydalanish imkonini beradi. Quyida raqamli bank xizmatlarining ba'zi asosiy komponentlari keltirilgan:

Onlayn bank portallari:

Onlayn bank portallari mijozlar uchun veb-platformalar orqali keng ko'lamli bank xizmatlaridan foydalanishlari uchun raqamli shlyuz bo'lib xizmat qiladi. Ushbu portallar mijozlarga hisob balanslarini ko'rish, tranzaktsiyalar tarixini kuzatish, hisoblar o'rtasida pul o'tkazish, to'lovlarni to'lash va hisob sozlamalarini boshqarish imkonini beradi. Foydalanuvchi uchun qulay interfeyslar va intuitiv navigatsiya mijozlarning umumiy tajribasini yaxshilaydi, bank xizmatlari bilan tez va samarali o'zaro aloqalarni osonlashtiradi.

Mobil bank ilovalari:

Mobil banking ilovalari onlayn-banking funksiyalarini smartfon va planshetlar kabi mobil qurilmalarga kengaytirib, mijozlarga yo'lda o'z mablag'larini boshqarish imkonini beradi. Mobil banking ilovalari ko'plab xususiyatlarni taklif etadi, jumladan, masofaviy tekshirish depozitlari, mobil to'lovlar, hisoblar haqida ogohlantirishlar va shaxsiy moliyaviy tushunchalar. Smartfonlarning keng tarqalganligi va mobil ilovalarning qulayligi mobil bankingni ko'plab mijozlar uchun afzal ko'rgan kanalga aylantirdi, bu esa yuqori jalb qilish va qabul qilish stavkalarini oshirdi.

Raqamli to'lov tizimlari:

Raqamli to'lov tizimlari xavfsiz va qulay tranzaksiyalarni osonlashtiradi, mijozlarga pul o'tkazish, xarid qilish va elektron to'lovlarni amalga oshirish imkonini beradi. Ushbu tizimlar kredit/debet kartalari, raqamli hamyonlar, peer-to-peer (P2P) to'lov platformalari va kontaktsiz to'lov echimlari kabi turli to'lov usullarini o'z ichiga oladi. Raqamli to'lov opsiyalarining ko'payishi iste'molchilarning tranzaksiyalarini o'zgartirib, naqd pulsiz iqtisodiyot va raqamli tijoratga o'tishga olib keldi.

Sun'iy intellekt (AI) ilovalari:

Sun'iy intellekt raqamli bank xizmatlari imkoniyatlarini oshirishda hal qiluvchi rol o'ynaydi, banklarga mijozlarga shaxsiylashtirilgan va bashoratli tajribalarni taqdim etish imkonini beradi. Sun'iy intellektga asoslangan chatbotlar mijozlarga tezkor yordam va qo'llab-quvvatlash, so'rovlarga javob berish, muammolarni hal qilish va real vaqt rejimida ularni bank jarayonlari orqali boshqarish imkonini beradi. Bundan tashqari, AI algoritmlari shaxsiylashtirilgan mahsulot tavsiyalari, xavflarni baholash va firibgarlikni aniqlash mexanizmlarini taklif qilish uchun mijozlarning katta hajmdagi ma'lumotlarini tahlil qiladi va shu bilan mijozlarni jalb qilish va operatsion samaradorlikni oshiradi.

Shaxsiylashtirilgan moliyaviy boshqaruv vositalari:

Shaxsiylashtirilgan moliyaviy boshqaruv vositalari mijozlarga o'z mablag'larini nazorat qilish imkoniyatini beradi, xarajatlar sxemalari, byudjetlashtirish bo'yicha maslahatlar va maqsadlarni belgilash xususiyatlarini taklif qiladi. Ushbu vositalar tranzaksiya ma'lumotlarini tahlil qilish, xarajatlarni tasniflash va tejash va investitsiya imkoniyatlari bo'yicha amaliy tavsiyalar berish uchun ma'lumotlar tahlili va mashinani o'rganish algoritmlaridan foydalanadi. Mijozlarga moliyaviy savodxonlik va qarorlar qabul qilish vositalarini qo'llash orqali banklar o'zlarining mijozlar bazasi o'rtasida mustahkam munosabatlarni rivojlantirishi va moliyaviy farovonlikni oshirishi mumkin.

Umuman olganda, raqamli bank xizmatlari banklarning mijozlar bilan o'zaro munosabati va qo'shimcha qiymatli xizmatlarni taqdim etishidagi tub o'zgarishlarni anglatadi. Raqamlashtirishni qo'llagan holda, tijorat banklari innovatsiyalar, samaradorlik va mijozlarni jalb qilish uchun yangi imkoniyatlarni ochib beradi, shu bilan birga raqamli texnologiyalardan xabardor bo'lgan bugungi kundagi iste'molchilarning o'zgaruvchan ehtiyojlari va afzalliklarini hisobga oladi.

Xulosa:

Xulosa qilib aytadigan bo'lsak, raqamli bank xizmatlari tijorat banki sohasida

o'zgartiruvchi kuch sifatida paydo bo'lib, innovatsiyalar, samaradorlik va mijozlarni jalb qilish uchun misli ko'rilmagan imkoniyatlarni taqdim etadi. Biroq, raqamli bankning to'liq salohiyatini ro'yobga chiqarish ushbu raqamli paradigmaga xos bo'lgan imkoniyatlar va muammolarni hal qiladigan strategik yondashuvni talab qiladi. Texnologiyalar, kiberxavfsizlik va mijozlar tajribasiga sarmoya kiritishga ustuvor ahamiyat berib, tijorat banklari raqamli bank xizmatlaridan ularning samaradorligi va raqobatbardoshligini oshirish uchun foydalanishlari mumkin.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Akinci, S., Cankaya, S., & Adali, S. (2018). The impact of digital banking on the banking industry. *Procedia Computer Science*, 132, 495-501.
2. Babu, M. S., & Reddy, D. M. (2020). Impact of digital banking on bank profitability. *International Journal of Management, Technology And Engineering*, 10(2), 3599-3610.
3. Bose, I., & Pal, R. (2018). Digital banking: a comprehensive review. *International Journal of Information Management*, 38(1), 330-343.
4. Clarke, R. (2020). Digital banking strategies of commercial banks: Evidence from Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 8(5), 26-39.
5. Devlin, J., & Kim, S. (2017). The impact of digital banking on bank performance: Evidence from big data analytics. *Journal of Banking & Finance*, 78, 57-68.