



THE IMPACT OF DIGITAL BANKING SERVICES ON THE PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS

Alimardonova Durdon Abdumalik kizi¹

University of Digital Economy and Agrotechnologies

KEYWORDS

digital banking, commercial banking, performance, profitability, efficiency, customer satisfaction, risk management

ABSTRACT

With the rapid development of technology, the banking industry has undergone significant changes, primarily due to the widespread use of digital banking services. This article focuses on a comprehensive analysis of the impact of digital banking services on the operations of commercial banks. By synthesizing existing literature and empirical evidence, this study examines the multifaceted effects of digital banking adoption on various indicators such as profitability, operational efficiency, customer satisfaction, and risk management. In addition, the paper discusses the challenges and opportunities associated with the integration of digital banking services and provides insights for future research directions in this emerging field.

2181-2675/© 2024 in XALQARO TADQIQOT LLC.

DOI: **10.5281/zenodo.11163070**

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 KO'RSATKICHLARIGA TA'SIRI

KALIT SO'ZLAR/ КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

raqamli bank, tijorat banklari, ishlash, rentabellik, samaradorlik, mijozlar ehtiyojini qondirish, risklarni boshqarish

ANNOTATSIYA/АННОТАЦИЯ

Texnologiyaning jadal rivojlanishi bilan bank sanoati, birinchi navbatda, raqamli bank xizmatlarining keng tarqalishi bilan bog'liq bo'lgan sezilarli o'zgarishlarni boshdan kechirdi. Ushbu maqola raqamli bank xizmatlarining tijorat banklari faoliyatiga ta'sirini har tomonlama tahlil qilishga qaratilgan. Mavjud adabiyotlar va empirik dalillarni sintez qilish orqali ushbu tadqiqot raqamli bankni qabul qilishning rentabellik, operatsion samaradorlik, mijozlar ehtiyojini qondirish va risklarni boshqarish kabi turli ko'rsatkichlarga ko'p qirrali ta'sirini o'rganadi. Bundan tashqari, maqola raqamli bank xizmatlarini integratsiyalashuvi bilan bog'liq muammolar va imkoniyatlarni muhokama qiladi va ushbu rivojlanayotgan sohada kelajakdagi tadqiqot yo'nalishlari uchun tushunchalar beradi.

Kirish:

Bank sektori texnologiya taraqqiyoti tufayli ajoyib evolyutsiyani boshdan kechirdi, raqamli bank xizmatlari ushbu transformatsiyaning asosi sifatida paydo bo'ldi. Raqamli banking onlayn-banking, mobil ilovalar, raqamli to'lovlar va sun'iy intellektga asoslangan chatbotlarni o'z ichiga olgan elektron platformalar va vositalar spektrini o'z ichiga oladi. Bank amaliyotidagi bu paradigmaning o'zgarishi nafaqat mijozlar kutganligini o'zgartiribgina qolmay, balki butun dunyo bo'ylab tijorat banklarining operatsion dinamikasi va raqobatbardosh manzarasini tubdan o'zgartirdi.

So'nggi yillarda iste'molchilarning xohish-istaklarining o'zgarishi, texnologik innovatsiyalar va tartibga soluvchi o'zgarishlar tufayli raqamli bank xizmatlarini qabul qilish ko'paydi. Mijozlar an'anaviy g'isht va ohak filiallari cheklovlaridan oshib ketadigan muammosiz, qulay va shaxsiylashtirilgan bank tajribasini tobora ko'proq talab qilmoqdalar. Natijada, tijorat banklari raqamli infratuzilma va ushbu rivojlanayotgan talablarni qondirish va tobora raqamli ekotimizda egri chiziqdan oldinda qolish uchun imkoniyatlarga sarmoya kiritishga majbur.

Biroq, raqamli bank xizmatlarining tijorat banklari faoliyatiga ta'siri tadqiqotchilar, amaliyotchilar va siyosatchilar o'rtasida doimiy tekshiruv va munozaralar mavzusidir. Raqamlashtirish operatsion samaradorlikni oshirish, bozorga kirishni kengaytirish va mijozlarni jalb qilish kabi ko'plab afzalliklarni va'da qilsa-da, u to'g'ri yo'naltirilishi kerak bo'lgan o'ziga xos qiyinchiliklar va xavflarni ham taqdim etadi.

Ushbu maqola raqamli bank xizmatlari va tijorat banklari faoliyati o'rtasidagi ko'p qirrali munosabatlarni o'rganishga intiladi. Mavjud adabiyotlar, empirik dalillar va sanoat tushunchalarini sintez qilish orqali ushbu tadqiqot raqamlashtirish bank faoliyatiga, jumladan, rentabellik, operatsion samaradorlik, mijozlar ehtiyojini qondirish va risklarni

boshqarishga ta'sir qiladigan turli o'lchovlarni yoritishga qaratilgan. Bundan tashqari, maqola raqamli bank xizmatlarini integratsiyalashuvi bilan bog'liq muammolar va imkoniyatlarni o'rganadi va ushbu tez rivojlanayotgan sohada kelajakdagi tadqiqot yo'nalishlari uchun tushunchalarni taklif qiladi.

Aslini olganda, bank sohasida raqamli transformatsiya sari sayohat innovatsiyalar va ehtiyotkorlik, buzilish va chidamlilik o'rtasidagi nozik muvozanat bilan tavsiflanadi. Raqamli bank xizmatlari va bank faoliyati o'rtasidagi murakkab o'zaro bog'liqlikni tushunish manfaatdor tomonlar uchun raqamli landshaftning murakkabliklarini samarali boshqarish va barqaror o'sish va raqobatbardoshlikka intilishda paydo bo'layotgan imkoniyatlardan foydalanish uchun zarurdir.

Tijorat banklari faoliyatining asosiy ko'rsatkichlaridan biri rentabellik bo'lib, unga turli omillar, jumladan, foiz marjasi, to'lovga asoslangan daromadlar va operatsion xarajatlar ta'sir ko'rsatadi. Raqamli bank xizmatlarini qabul qilish bank rentabelligi uchun ham ijobiy, ham salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Bir tomondan, raqamli kanallar banklarga an'anaviy g'isht va ohak filiallari bilan bog'liq xarajatlarni, masalan, ijara xarajatlari va xodimlar bilan bog'liq xarajatlarni kamaytirishga imkon beradi. Bundan tashqari, raqamli banking o'zaro savdo imkoniyatlarini va shaxsiylashtirilgan moliyaviy mahsulotlar va xizmatlarni etkazib berishni osonlashtiradi va shu bilan daromad oqimlarini oshiradi. Boshqa tomondan, raqamli infratuzilma va kiberxavfsizlik choralariga dastlabki investitsiyalar qisqa muddatli rentabellikni pasaytirishga olib kelishi mumkin. Empirik tadqiqotlar raqamli bankni qabul qilish va bank rentabelligi o'rtasidagi bog'liqlik bo'yicha aralash natijalar berdi va bu munosabatlarni yoritish uchun keyingi tadqiqotlar zarurligini ko'rsatdi.

Raqamli bank xizmatlari muntazam tranzaktsiyalarni avtomatlashtirish, ishlov berish vaqtlarini qisqartirish va qo'lda sodir bo'ladigan xatolarni minimallashtirish orqali bank operatsiyalarini soddalashtirish va samaradorlikni oshirish imkoniyatiga ega. Mijozlarni o'z-o'ziga xizmat ko'rsatadigan raqamli kanallarga o'tkazish orqali banklar tranzaksiya xarajatlarini kamaytirishi va resurslarni risklarni boshqarish va mahsulot innovatsiyasi kabi qo'shimcha qiymatga ega faoliyatga qayta taqsimlashi mumkin. Bundan tashqari, raqamlashtirish banklarga kechayu kunduz xizmatlarni taklif qilish va geografik chegaralardan tashqarida kengroq mijozlar bazasiga erishish imkonini beradi. Biroq, raqamlashtirish orqali operatsion samaradorlikka erishish ilg'or texnologiyalar, ma'lumotlar tahlili va kiberxavfsizlik infratuzilmasiga puxta rejalashtirish va sarmoya kiritishni talab qiladi. Bundan tashqari, banklar raqamli tafovutni bartaraf etishlari va operatsion samaradorlikni oshirishning barcha afzalliklarini amalga oshirish uchun barcha mijozlar segmentlari raqamli bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatini ta'minlashi kerak.

Raqobat kuchayib borayotgan bozorda mijozlarning qoniqishi va sodiqligi tijorat banklari uchun uzoq muddatli muvaffaqiyatning hal qiluvchi omili hisoblanadi. Raqamli bank xizmatlari qulay, moslashtirilgan va qulay bank yechimlarini taqdim etish orqali

mijozlar tajribasini yaxshilashda muhim rol o'ynaydi. Intuitiv interfeyslar, mobil ilovalar va raqamli maslahat vositalari orqali banklar mijozlarning turli ehtiyojlari va afzalliklarini qondiradigan uzluksiz omnichannel tajribasini taklif qilishlari mumkin. Bundan tashqari, raqamli platformalar banklarga real vaqt rejimida fikr-mulohazalarni yig'ish, mijozlar xatti-harakatlarini tahlil qilish va o'z takliflarini mos ravishda moslashtirish imkonini beradi. Tadqiqotlar raqamli bank xizmatlaridan foydalanish va mijozlarning qoniqish darajasi o'rtasidagi ijobiy bog'liqlikni ko'rsatdi, bu esa raqamlashtirishning mijozlarning sodiqligi va saqlanishini kuchaytirishda muhimligini ta'kidlaydi.

Raqamli banking ko'plab afzalliklarni taklif qilsa-da, u tijorat banklari uchun yangi xavf va muammolarni, jumladan kiberxavfsizlik tahdidlari, ma'lumotlar maxfiyligi bilan bog'liq muammolar va operatsion uzilishlarni keltirib chiqaradi. Banklar raqamli platformalarga o'tgan sari, ular ishonch va obro'ga putur yetkazishi mumkin bo'lgan kiberhujumlar, fishing firibgarliklari va identifikatorlarni o'g'irlash kabi holatlarga tobora ko'proq moyil bo'lib qolmoqda. Bundan tashqari, texnologiya va uchinchi tomon sotuvchilarga tayanish banklarni tizimdagi nosozliklar, dasturiy ta'minotdagi nosozliklar va me'yoriy hujjatlarga rioya qilish muammolari kabi operatsion risklarga duchor qiladi. Ushbu xavflarni kamaytirish va raqamli bank tizimlarining yaxlitligi va barqarorligini ta'minlash uchun samarali risklarni boshqarish strategiyalari muhim ahamiyatga ega. Banklar potentsial tahdidlarni faol ravishda aniqlash va bartaraf etish uchun kuchli kiberxavfsizlik choralari, xodimlarni o'qitish dasturlariga va hodisalarga javob berish protokollariga sarmoya kiritishlari kerak.

Raqamli bankingning potentsial afzalliklariga qaramay, tijorat banklari raqamlashtirishning to'liq salohiyatidan foydalanishda bir qancha qiyinchiliklarga duch kelmoqda. Bu qiyinchiliklarga eski IT tizimlari, tartibga solish cheklovlari, kiberxavfsizlik muammolari va ayrim mijozlar segmentlari orasidagi raqamli savodxonlik to'siqlari kiradi. Bundan tashqari, texnologik innovatsiyalarning tez sur'atlari raqobatchilardan oldinda bo'lish uchun doimiy investitsiyalar va moslashishni talab qiladi. Shu bilan birga, raqamli banking tijorat banklari uchun bozor imkoniyatlarini kengaytirish, operatsion samaradorlikni oshirish va mijozlar ishtirokini kuchaytirish uchun misli ko'rilmagan imkoniyatlarni ham taqdim etadi. Raqamli transformatsiyani strategik imperativ sifatida qabul qilish orqali banklar raqamli davrda barqaror o'sish va raqobatbardoshlik uchun o'zlarini joylashtirishlari mumkin.

Xulosa:

Xulosa qilib aytganda, raqamli bank xizmatlarining tijorat banklari faoliyatiga ta'siri ko'p qirrali va dinamik bo'lib, rentabellik, samaradorlik, mijozlar ehtiyojini qondirish va risklarni boshqarish kabi jihatlarni qamrab oladi. Raqamlashtirish qiymat yaratish va farqlash uchun muhim imkoniyatlarni taqdim etsa-da, u ehtiyotkorlik bilan boshqarish va nazoratni talab qiladigan o'ziga xos xavf va muammolarni ham keltirib chiqaradi. Kelajakdagi tadqiqotlar raqamli bankni qabul qilish va bank faoliyati o'rtasidagi murakkab munosabatlarni yaxshiroq tushunish uchun uzunlamasına tadqiqotlar va sabab tahlillariga

e'tibor qaratish kerak. Bundan tashqari, siyosatchilar va tartibga soluvchilar raqamli innovatsiyalar uchun qulay muhitni yaratishda hal qiluvchi rol o'ynaydi, shu bilan birga bank sektorida iste'molchilar huquqlarini himoya qilish va tizimli barqarorlikni ta'minlaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Agarwal, R., & Prasad, J. (2019). The Impact of Digital Banking on Financial Inclusion: Evidence from India. *Information Systems Research*, 30(3), 866-888.
2. Bouri, A., & Mekkaoui, R. (2020). Digital banking: challenges and opportunities for traditional banks. *International Journal of Bank Marketing*, 38(1), 311-329.
3. Gupta, M., & Arora, A. (2021). Digital Banking and Financial Performance: A Study of Indian Banks. *Journal of Management Development*, 40(2), 128-144.
4. Hamidi, S. M., & Johari, F. (2018). The Impact of Digital Banking on the Performance of Iranian Banks. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 23(3), 1-17.