ISSN: 2181-4341, IMPACT FACTOR (RESEARCH BIB) – 9.145, SJIF – 5,431

Ergasheva Farog'at Baxriddin qizi

SamISI, BI-S-121 guruh talabasi

Xolmirzaev Elbek Baxtiyorovich

SamISI, "Bank ishi" kafedrasi o'qituvchisi

BANK INNOVATSION FAOLLIGINI OSHIRISHNING ASOSIY YO'NALISHLARI

Annotatsiya. Ushbu maqolada banklar innovatsion faoliyatini oshirishning asosiy yo'nalishlari tahlil qilinadi. Zamonaviy bank xizmatlari va raqamli texnologiyalar, moliyaviy mahsulotlarni diversifikatsiya qilish, elektron to'lov tizimlari va fintech yechimlarni joriy etish orqali banklarning raqobatbardoshligini oshirish usullari ko'rib chiqiladi. Shuningdek, innovatsion strategiyalarni amalga oshirishda ichki va tashqi muhitning roli, xodimlar malakasini oshirish va mijozlar ehtiyojlarini hisobga olish masalalari muhokama qilinadi. Maqola natijalari bank tizimida innovatsiyalarni samarali rivojlantirish yo'llarini aniqlashga yordam beradi.

Kalit so'zlar: bank innovatsiyalari, raqamli bank xizmatlari, fintech, moliyaviy texnologiyalar, bank strategiyasi, elektron to'lov tizimlari, raqobatbardoshlik, moliyaviy mahsulotlar.

MAIN DIRECTIONS FOR INCREASING BANKING INNOVATION ACTIVITY

Annotation. This article analyzes the main directions for increasing the innovative activity of banks. Methods for increasing the competitiveness of banks through the introduction of modern banking services and digital technologies, diversification of financial products, electronic payment systems and fintech solutions are considered. The role of the internal and external environment in the implementation of innovation strategies, issues of improving staff skills and taking into account customer needs are also discussed. The results of the article help to identify ways to effectively develop innovations in the banking system.

Keywords: banking innovations, digital banking services, fintech, financial technologies, banking strategy, electronic payment systems, competitiveness, financial products.

Kirish. Bugungi tez sur'atlar bilan rivojlanayotgan moliya muhitida banklar nafaqat an'anaviy institutlar, balki fintech kompaniyalari va raqamli platformalar bilan ham kuchaygan raqobatga duch kelmoqda. Raqobatbardosh bo'lib qolish uchun banklar mahsulotlari, xizmatlari va operatsion jarayonlarida innovatsiyani ustuvor yo'nalish sifatida qabul qilishi zarur. Raqamli texnologiyalarni joriy etish, yangi moliyaviy mahsulotlarni ishlab chiqish va ilg'or to'lov tizimlarini tatbiq etish mijozlarning o'zgaruvchan ehtiyojlarini qondirish va uzoq muddatli barqarorlikni ta'minlash uchun muhim omillarga aylanmoqda.

Innovatsion bank strategiyalari nafaqat samaradorlikni oshiradi, balki mijozlar tajribasini yaxshilash, operatsion xavflarni kamaytirish va yangi daromad manbalarini yaratishga xizmat qiladi. Shuningdek, mobil bank xizmatlari, blockchain yechimlari va sun'iy intellekt asosidagi tahlil vositalari kabi moliyaviy texnologiyalarni integratsiya qilish banklarga bozor o'zgarishlariga va tartibga soluvchi talablariga tez moslashish imkonini beradi. Ushbu maqola banklar innovatsion faoliyatini oshirishning asosiy yo'nalishlarini tahlil qilish, ichki omillar (xodimlar malakasi, tashkilot madaniyati) va tashqi omillar (bozor tendensiyalari, texnologik rivojlanish, mijozlar ehtiyojlari)ni o'rganishni maqsad qilgan.

Innovatsiyaning asosiy omillari va uni amalga oshirishning amaliy yo‘llarini aniqlash orqali ushbu tadqiqot banklarga raqobatbardosh pozitsiyasini mustahkamlash va raqamli iqtisodiyot sharoitida barqaror o‘sishni rag‘batlantirishga oid tavsiyalar berishga yordam beradi.

Adabiyotlar tahlili va metodologiyasi. Banklarning innovatsion faoliyatini oshirish masalalari haqida turli mamlakatlarda ko‘plab tadqiqotlar o‘tkazilgan. Hozirgi vaqtda banklar raqamli transformatsiya jarayonida raqobatbardoshlikni oshirish uchun fintech yechimlari, mobil bank xizmatlari, elektron to‘lov tizimlari va sun’iy intellekt asosidagi tahlil vositalaridan foydalanmoqda. Mane va Patil (2013) tadqiqotida banklarda innovatsiyalarni joriy etish mijozlar tajribasini yaxshilash va operatsion samaradorlikni oshirishga xizmat qilishi ko‘rsatildi. Alexis H. Jackman va Marvin P. Fried (2009) esa moliyaviy xizmatlar sohasidagi innovatsion mahsulotlar va texnologiyalarni joriy etishning risk va imkoniyatlarini tahlil qilgan.

Shuningdek, Fjermedal va boshq. (1988) tadqiqotlarida banklar ichki resurslarni samarali boshqarish va xodimlar malakasini oshirish orqali innovatsion faoliyatni rag‘batlantirish mumkinligi qayd etilgan. Zamonaviy adabiyotlar shuni ko‘rsatadiki, bank innovatsiyalari nafaqat yangi mahsulotlar ishlab chiqish bilan, balki mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonlarini raqamlashtirish va turli texnologiyalarni integratsiya qilish bilan ham bog‘liq. Shu bois, ilmiy adabiyotlar tahlili banklarda innovatsion faoliyatni rivojlantirishning asosiy yo‘nalishlarini aniqlashga yordam beradi.

Ushbu tadqiqotda sifat va miqdoriy yondashuvlar birgalikda qo‘llanildi. Ma’lumot manbalariga ilmiy maqolalar, kitoblar, xalqaro va mahalliy statistik hisobotlar, shuningdek, banklarning yillik faoliyat hisobotlari kiritildi. Banklarning innovatsion faoliyatini tahlil qilishda analitik metodlar va taqqoslashdan foydalangan holda turli mamlakatlardagi tajribalar sintez qilindi. Shu orqali banklarning raqamli texnologiyalar, yangi moliyaviy mahsulotlar va xizmatlarni joriy etish orqali raqobatbardoshlikni oshirishdagi asosiy yo‘nalishlari aniqlanib, amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi.

Muhokama va natijalari. Raqamli transformatsiya banklar uchun daromadlilikni oshirish va mijozlarga xizmat sifatini yaxshilashda samarali imkoniyatlar yaratmoqda. Prezident Shavkat Mirziyoyev tomonidan O‘zbekistonni barqaror ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning ustuvor yo‘nalishlari sifatida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng joriy etish va raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish strategiyasi belgilandi. Ushbu strategiya 2020–2025-yillarga mo‘ljallangan bo‘lib, bank tizimini tubdan isloh qilish, uning samaradorligini oshirish va innovatsion xizmatlar joriy etish bo‘yicha aniq vazifalarni o‘z ichiga oladi.

Innovatsion faoliyat har bir davlatning iqtisodiy rivojlanishida muhim o‘rin tutadi. O‘zbekiston ham aynan shu yo‘nalishda sezilarli qadamlar tashlab, xususan bank sohasida innovatsion jarayonlarni rivojlantirishga katta e’tibor qaratmoqda. 2017–2021-yillarga mo‘ljallangan Harakatlar strategiyasi bank tizimini modernizatsiya qilish va raqamli xizmatlar ko‘lamini kengaytirish bo‘yicha beshta ustuvor yo‘nalishni belgilagan. Strategiya doirasida banklar tomonidan aholiga kredit kartalari, masofaviy bank xizmatlari («SMS-banking», «Internet-banking», «Mobil-banking») va to‘lov terminallari orqali xizmatlarni rivojlantirish ko‘zda tutilgan. Shu bilan birga, plastik kartalar orqali mablag‘larni boshqa kartalarga o‘tkazish va to‘lov terminallaridan foydalanish bo‘yicha tariflarni kamaytirish, elektron tijoratni rivojlantirish va valyuta nazoratini soddalashtirish kabi chora-tadbirlar belgilangan.

2021-yilda «Yoshlarni qo‘llab-quvvatlash va aholi salomatligini mustahkamlash yili» doirasida davlat dasturida banklarda ichki jarayonlarni avtomatlashtirish va xodimlarni mijozlarga xizmat ko‘rsatishga yo‘naltirish muhim vazifa sifatida belgilandi. Bu doirada mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish tizimi (CRM), axborot texnologiyalari infratuzilmasini takomillashtirish, yangi raqamlashtirilgan moliyaviy xizmatlarni joriy etish va xodimlar malakasini oshirish bo‘yicha o‘quv seminarlar tashkil etish nazarda tutilgan.[2]

2020-yil 2-martdagi PF-5953-son Farmonga ko‘ra, bank sektorini isloh qilishning asosiy yo‘nalishlari xususiy sektorni rivojlantirish, investitsiyaviy jozibadorlikni oshirish, bank xizmatlari sifatini yaxshilash va davlat ulushiga ega banklarni transformatsiya qilishga qaratilgan. Shu bilan birga, ulkan ma’lumotlar (Big Data) va prognozlash texnologiyalari mijozning kreditga layoqatliligi, skoring va anderrayting jarayonlarida qo‘llanilmoqda, bu esa bank mahsulotlari va xizmatlarini yanada takomillashtirishga yordam beradi.[1]

Innovatsion bank mahsulotlarini joriy etishda makroiqtisodiy, moliyaviy, me’yoriy-huquqiy va texnologik risklarni hisobga olish muhimdir. Tumin, Buxonova va Krivsova (2018) [8] FinTech loyihalari orqali yangi xizmatlarni joriy etish jarayonida kiberxavfsizlikni ta’minlash zarurligini ta’kidlagan. Vasilenko (2019) [9] esa moliyaviy innovatsiyalar orqali bank operatsiyalarini optimallashtirish, front-ofis xodimlarining bandligini kamaytirish va rentabellikni oshirish muhimligini qayd etgan. Petrova va Kuznesova (2020) bank innovatsiyalari yangi mijozlarni jalb qilish va mavjud mijozlarni ushlab qolishdagi asosiy vosita ekanligini bildirgan.

Bozorga yangi mahsulotlarni tez kiritish bankning raqobatbardoshligini oshiradi. Rossiyada neobanklar faoliyatida yuqori malakali mutaxassislar va kiberxavfsizlik xarajatlari asosiy muammolar sifatida ko‘rsatildi (Korsunova, 2020) [5]. Shu bilan birga, Polireddi (2024)[7] moliya sektorida sun’iy intellektga 2030-yilga borib yillik 64 milliard dollar sarflanishini, shu bilan firibgarlikka qarshi samarali tizimlarni yaratish va xarajatlarni tejash mumkinligini ta’kidlagan.

Tadqiqotda banklarning sof foydasi, mijozlar soni, bank kartalari, bankomatlar va to‘lov terminallari soni hamda tranzaksiyalar summasi asosida OLS (Eng Kichik Kvadratlar) usuli orqali regressiya tahlili o‘tkazildi. Natijalar ko‘rsatdiki, to‘lov terminallari sonining oshishi bank sof foydasini 2,75% ga, tranzaksiyalar sonining oshishi 0,83% ga, bankomatlar sonining oshishi esa 0,48% ga ko‘payishiga olib keladi. Shu bilan birga, mijozlar bazasining oshishi ba’zi holatlarda sof foydaga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkinligi aniqlangan.

Umuman olganda, tadqiqot shuni ko‘rsatdiki, banklarda yangi turdagi raqamli va innovatsion xizmatlarni joriy etishda texnologik, moliyaviy va kiberxavfsizlik risklarini hisobga olish, xizmat sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini to‘liq qondirish va innovatsion yechimlarni tezkor joriy etish muhim hisoblanadi. Raqamli bank xizmatlari mijoz ehtiyojlarini chuqur tushunish va virtual tizimlar orqali yaxlit xizmatni taqdim etish orqali banklarning rentabelligi va raqobatbardoshligini oshiradi.

1-jadval.

Bank innovatsion faoliyatini oshirishning asosiy yo‘nalishlari[4]

№	Asosiy yo‘nalish	Tavsif / Maqsad	Kutiladigan natija
1	Raqamli bank xizmatlarini joriy etish	Internet-banking, mobil-banking, SMS-banking kabi masofaviy xizmatlarni kengaytirish	Mijozlarga qulaylik, xizmat ko‘rsatish tezligi va samaradorlik oshadi
2	Bank mahsulotlarini innovatsionlashtirish	Yangi turdagi kredit kartalar, depozit va investitsiya xizmatlari ishlab chiqish	Bank daromadlarini oshirish, mijoz ehtiyojlarini qondirish
3	Axborot texnologiyalar infratuzilmasini rivojlantirish	Banklarda serverlar, dasturiy ta’minot va kiberxavfsizlikni takomillashtirish	Operatsiyalar xavfsizligi va samaradorligini oshirish
4	Mijozlar bilan	Mijozlar bazasini	Mijozlar sadoqati va

	munosabatlarni boshqarish (CRM)	boshqarish, xizmat sifatini shaxsiylashtirish	bankga bo‘lgan ishonch oshadi
5	Sun’iy intellekt va data-analitika	Big Data, AI, mashina o‘rganish texnologiyalarini qo‘llash	Xatarlarni oldindan baholash, xizmatlarni optimallashtirish va daromadni oshirish
6	Ichki biznes jarayonlarni avtomatlashtirish	Xodimlarni ma’muriy ishlar o‘rniga mijozlarga xizmat ko‘rsatishga yo‘naltirish	Ish samaradorligi va xodimlarning ish unumdorligi oshadi
7	Kiberxavfsizlikni mustahkamlash	FinTech va raqamli xizmatlarda xavfsizlikni ta’minlash	Mijozlar mablag‘lari va ma’lumotlari xavfsizligi
8	Bozorda raqobatbardoshlikni oshirish	Innovatsion mahsulotlarni tez joriy etish, yangi xizmatlar yaratish	Bankning bozor ulushi va mijozlar soni ortadi
9	Xodimlar salohiyatini oshirish	Trening va seminarlar orqali bank xodimlarini malakasini oshirish	Yaxshi xizmat ko‘rsatish va innovatsion loyihalarni samarali amalga oshirish

Raqamli transformatsiya va innovatsion yechimlar banklar daromadliligini oshirish va mijozlarga xizmat sifatini yaxshilashga sezilarli ta’sir ko‘rsatmoqda. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, banklar tomonidan masofaviy bank xizmatlarini joriy etish, jumladan Internet-banking, Mobil-banking va to‘lov terminallari orqali xizmatlarni taklif qilish, mijozlar sonini oshirish bilan birga sof foyda ko‘rsatkichlarini ham sezilarli darajada yaxshilaydi. Shu bilan birga, bank kartalari soni va tranzaksiyalar hajmi ham sof foydaga ijobiy ta’sir ko‘rsatadi, ammo mijozlar bazasining o‘sishi ba’zi holatlarda sof foydaga salbiy ta’sir qilishi mumkinligi aniqlangan.

Banklarda innovatsion xizmatlar va yangi mahsulotlarni joriy etish jarayonida axborot texnologiyalari infratuzilmasini takomillashtirish, CRM tizimlarini kiritish va xodimlar malakasini oshirish muhim omillar sifatida ajralib turadi. Tadqiqot davomida olingan statistik natijalar shuni ko‘rsatdiki, banklar mijozlarga xizmat ko‘rsatishda sifatni oshirganda va yangi texnologiyalarni qo‘llaganda, ular sof foydasini sezilarli darajada oshiradi.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, bankomatlar va to‘lov terminallari sonining ko‘payishi daromadlilikka eng katta ijobiy ta’sir ko‘rsatadi. Masalan, to‘lov terminallari sonining 1% ga oshishi bank sof foydasini 2,75% ga oshiradi. Shu bilan birga, tranzaksiyalar hajmi va bank kartalari sonining oshishi ham daromadga ijobiy ta’sir ko‘rsatadi, lekin ularning ta’siri to‘lov terminallari bilan solishtirganda kamroq ahamiyatga ega.

Tadqiqot shuni ham ko‘rsatdiki, banklar innovatsion xizmatlarni joriy etishda yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan texnologik va kiberxavfsizlik risklarini oldindan baholashi muhimdir. Masalan, eski infratuzilmalardan voz kechish va yangi texnologiyalarni joriy etish ba’zi hollarda kiberxavfsizlik xatarlarini oshirishi mumkin. Shu sababli banklar yangi xizmatlarni yaratishdan oldin risklarni aniqlab, ularni bartaraf etish bo‘yicha strategiyalar ishlab chiqishi lozim.

Tadqiqot natijalari ko‘rsatadiki, innovatsion faoliyat bank sektorining rivojlanishiga, raqobatbardoshligini oshirishga va xizmatlar sifatini yaxshilashga to‘g‘ridan-to‘g‘ri ta’sir qiladi. Raqamli xizmatlarni joriy etish, shuningdek, ma’lumotlarni tahlil qilish va Big Data texnologiyalari yordamida mijozlarning ehtiyojlarini prognoz qilish imkonini beradi. Bu esa banklar uchun mahsulot va xizmatlarning samaradorligini oshirish, shuningdek, mijozlar sadoqatini mustahkamlashga yordam beradi.

Innovatsion bank xizmatlarini yaratishda ichki va tashqi omillarni hisobga olish muhim. Ichki omillar qatorida xodimlarning malakasi, texnologik infratuzilma, moliyaviy imkoniyatlar

kiradi. Tashqi omillar esa makroiqtisodiy sharoitlar, raqobat muhiti va regulyativ talablar bilan bog‘liq. Tadqiqot ko‘rsatdiki, banklar yangi mahsulotlarni joriy etishdan oldin ushbu omillarni chuqur tahlil qilishi va prognozlar asosida qaror qabul qilishi zarur.

Shuningdek, banklar mijozlar ehtiyojlarini chuqur tushunib, raqamli va masofaviy xizmatlarni birlashtirish orqali virtual bank tizimini yaratishi muhimdir. Bu banklarga an’anaviy filiallarga nisbatan tezroq va sifatli xizmat ko‘rsatish imkonini beradi. Shu bilan birga, mijozlarning intuitsiyasi va texnologiya bilan o‘zaro ta’sirini hisobga olish, raqamli bank xizmatlarining muvaffaqiyat kalitlaridan biri hisoblanadi.

Tahlillar shuni ko‘rsatdiki, banklar sof foydasini oshirish uchun to‘lov terminallari, tranzaksiyalar va bankomatlar sonini kengaytirish eng samarali strategiya hisoblanadi. Biroq, mijozlar bazasining oshishi ba’zi hollarda bank daromadiga salbiy ta’sir qilishi mumkinligi e’tiborga olinishi lozim. Shu sababli banklar mijozlarni jalb qilish jarayonida xavf va risklarni oldindan baholash tizimini joriy etishi muhim.

Innovatsion bank xizmatlari faqat daromadlilikni oshirish bilan cheklanmaydi, balki mijozlarning ishonchini mustahkamlash, raqobatbardoshlikni oshirish va xizmat sifatini yaxshilash imkonini beradi. Shu sababli banklar yangi mahsulot va xizmatlarni ishlab chiqishda integratsiyalashgan yondashuv va raqamli transformatsiyani kompleks tarzda qo‘llashi lozim.[9]

Xulosa. Bugungi kunda bank sektorida innovatsion faoliyatni rivojlantirish raqobatbardoshlikni oshirish, daromadlilikni ko‘paytirish va mijozlarga xizmat sifatini yaxshilashning muhim vositasiga aylangan. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, raqamli transformatsiya, masofaviy xizmatlar va yangi texnologiyalarni joriy etish banklarning sof foydasiga sezilarli ijobiy ta’sir ko‘rsatadi. Shu bilan birga, to‘lov terminallari, bankomatlar va tranzaksiyalar sonining oshishi daromadlarni yanada oshirishda eng samarali omillar sifatida aniqlangan.

Innovatsion bank xizmatlari mijozlarning ehtiyojlarini qondirishga, ularning ishonchini mustahkamlashga va xizmat sifatini xalqaro standartlarga moslashtirishga xizmat qiladi. Shu bilan birga, yangi xizmatlarni joriy etish jarayonida kiberxavfsizlik, texnologik risklar va ma’lumotlar maxfiyligi kabi xavflarni oldindan baholash muhim ahamiyatga ega.

Tahlillar shuni ko‘rsatdiki, banklar yangi mahsulot va xizmatlarni yaratishda faqat daromadlilikni oshirishga emas, balki mijozlar tajribasini yaxshilash va raqamli kanallarni birlashtirish orqali xizmatlarni yaxlit va samarali taqdim etishga e’tibor qaratishi lozim. Shu sababli banklarda innovatsion faoliyatni rivojlantirish strategiyasi integratsiyalashgan yondashuv va raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish tamoyiliga asoslanishi kerak.

Xulosa qilib aytganda, banklarning innovatsion faoliyatini oshirish milliy iqtisodiyotga sezilarli hissa qo‘shadi, raqobatbardosh va samarali bank tizimini yaratishga imkon beradi, shuningdek, mijozlarning ehtiyojlarini qondirish va ularning ishonchini mustahkamlash orqali banklarning uzoq muddatli barqarorligini ta’minlaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. PF-5953 (2020). O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 2 martdagi “2017–2021 yillarga O‘zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo‘nalishi bo‘yicha harakatlar strategiyasini ‘Ilm, Ma’rifat va Raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish yili’ da amalga oshirishga oid davlat dasturi” to‘g‘risida” PF-5953-sonli Farmoni.
2. PF-6155 (2021). O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021 yil 3 fevraldagi “2017–2021 yillarda O‘zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo‘nalishi bo‘yicha harakatlar strategiyasini ‘Yoshlarni qo‘llab-quvvatlash va aholi salomatligini mustahkamlash yili’ da amalga oshirishga oid davlat dasturi” to‘g’risida” PF-6155-sonli Farmoni.
3. King, B. (2019). *Bank 4.0: Doimo siz bilan – hozir va shu yerda*. Toshkent: ILM-ZIYOZAKOVAT MCHJ, 464 b.

4. Fliginskix, T. N., & Tarasova, T. Yu. (2016). Faktori, opredelyayushie razvitie innovasiy v vide novix bankovskix produktov. *Kreativnaya ekonomika*, 10(10), 1157–1168.
5. Korsunova, N. N. (2020). Neobank kak bank budushego v obslujivanii korporativnix klientov v usloviyax perexoda k cifrovoy ekonomike. *Vestnik Akademii znaniy*, 5(40), 175–190.
6. Petrova, L. A., & Kuznesova, T. Ye. (2020). Sifrovizasiya bankovskoy sistemi: cifrovaya transformatsiya sredi i biznes-prosessov. *Finansoviy jurnal*, 12(3), 91–101.
7. Polireddi, N. S. A. (2024). An effective role of artificial intelligence and machine learning in banking sector. *Measurement: Sensors*, 101135.
8. Tumin, V. M., Buxonova, S. M., & Krivsova, V. A. (2018). Vnedrenie innovasionnix bankovskix produktov v deyatel'nost' rossiyskix kommercheskix bankov. *Vestnik Belgorodskogo gosudarstvennogo texnologicheskogo universiteta im. V.G. Shuxova*, 8, 145–151.
9. Vasilenko, O. A. (2019). Tendensii i perspektivi razvitiya finansovix innovasiy v bankovskom biznese Rossii. *Mir novoy ekonomiki*, 2, 80–89.