



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

№6



ISSN: 2992-8982

<https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz/>

2025



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Bosh muharrir:

Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich

Elektron nashr. 138 sahifa.

E'lon qilishga 2025-yil 1-iyunda ruxsat etildi.

Bosh muharrir o'rinbosari:

Karimov Norboy G'aniyevich

Muharrir:

Qurbonov Sherzod Ismatillayevich

Tahrir hay'ati:

Salimov Oqil Umrzoqovich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Abduraxmanov Kalandar Xodjayevich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Rae Kvon Chung, Janubiy Koreya, TDIU faxriy professori, "Nobel" mukofoti laureati
Osman Mesten, Turkiya parlamenti a'zosi, Turkiya – O'zbekiston do'stlik jamiyati rahbari
Axmedov Durbek Kudratillayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Sayfullo Normatovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Abduraxmanova Gulnora Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Kalonov Muxiddin Baxritdinovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Siddiqova Sadoqat G'afforovna, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Xudoyqulov Sadirdin Karimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Maxmudov Nosir, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Samadov Asqarjon Nishonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor
Slizovskiy Dimitriy Yegorovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Ikrom Akramovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Eshtayev Alisher Abdug'aniyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xajiyev Baxtiyor Dushaboyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Hakimov Nazar Hakimovich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Musayeva Shoirazimovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), professor
Ali Konak (Ali Ko'nak), iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor (Turkiya)
Cham Tat Huei, falsafa fanlari doktori (PhD), professor (Malayziya)
Foziljonov Ibrohimjon Sotvoldix'o'ja o'g'li, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dots.
Utayev Uktam Choriyevich, O'z.Respub. Bosh prokuraturasi boshqarma boshlig'i o'rinbosari
Ochilov Farkhod, O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi IJQKD boshlig'i
Buzrukxonov Sarvarxon Munavvarxonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Axmedov Javohir Jamolovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Toxirov Jaloliddin Ochil o'g'li, texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), katta o'qituvchi
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), v.b. dots.
Djudi Smetana, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Krissi Lyuis, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Glazova Marina Viktorovna, Iqtisodiyot fanlari doktori (Moskva)
Nosirova Nargiza Jamoliddin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Sevil Piriyeva Karaman, falsafa fanlari doktori (PhD) (Turkiya)
Mirzaliyev Sanjar Makhamatjon o'g'li, TDIU ITI departamenti rahbari
Ochilov Bobur Baxtiyor o'g'li, TDIU katta o'qituvchisi
Golisheva Yelena Vyacheslavovna, Iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent.



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Editorial board:

- Salimov Okil Umrzokovich**, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Abdurakhmanov Kalandar Khodjavevich, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Rae Kwon Chung, South Korea, Honorary Professor at TSUE, Nobel Prize Laureate
Osman Mesten, Member of the Turkish Parliament, Head of the Turkey–Uzbekistan Friendship Society
Akhmedov Durbek Kudratillayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Sayfullo Normatovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Abdurakhmanova Gulnora Kalandarovna, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Kalonov Mukhiddin Bakhridinovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Siddikova Sadokat Gafforovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogical Sciences
Khudoykulov Sadirdin Karimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Makhmudov Nosir, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Samadov Askarjon Nishonovich, Candidate of Economic Sciences, Professor
Slizovskiy Dmitriy Yegorovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Ikrom Akramovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Eshtayev Alisher Abduganiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khajiyev Bakhtiyor Dushaboyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khakimov Nazar Khakimovich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Musayeva Shoira Azimovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Professor
Ali Konak, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor (Turkey)
Cham Tat Huei, Doctor of Philosophy (PhD), Professor (Malaysia)
Foziljonov Ibrokhimjon Sotvoldikhoja ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Utayev Uktam Choriyevich, Deputy Head of Department, Prosecutor General's Office of Uzbekistan
Ochilov Farkhod, Head of DCEC, Prosecutor General's Office of Uzbekistan
Buzrukkhonov Sarvarkhon Munavvarkhonovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Akhmedov Javokhir Jamolovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences
Tokhirov Jaloliddin Ochil ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Technical Sciences, Senior Lecturer
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Acting Associate Professor
Judi Smetana, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Chrissy Lewis, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Glazova Marina Victorovna, Doctor of Sciences in Economics (Moscow)
Nosirova Nargiza Jamoliddin kizi, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Sevil Piriyeva Karaman, Doctor of Philosophy (PhD) (Turkey)
Mirzaliyev Sanjar Makhmatjon ugli, Head of the Department of Scientific Research and Innovations, TSUE
Ochilov Bobur Bakhtiyor ugli, Senior lecturer at TSUI
Golisheva Yelena Vyacheslavovna, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor.

Ekspertlar kengashi:

Berkinov Bazarbay, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Po'latov Baxtiyor Alimovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Aliyev Bekdavlal Aliyevich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xalikov Suyun Ravshanovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Rustamov Ilhomiddin, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Hakimov Ziyodulla Ahmadovich, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Kamilova Iroda Xusniddinovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
G'afurov Doniyor Orifovich, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Fayziyev Oybek Raximovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Tuxtabayev Jamshid Sharafetdinovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Xamidova Faridaxon Abdulkarim qizi, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Yaxshiboyeva Laylo Abdisattorovna, katta o'qituvchi
Babayeva Zuhra Yuldashevna, mustaqil tadqiqotchi

Board of Experts:

Berkinov Bazarbay, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Pulatov Bakhtiyor Alimovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Aliyev Bekdavlal Aliyevich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khalikov Suyun Ravshanovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Rustamov Ilkhomiddin, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Khakimov Ziyodulla Akhmadovich, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Kamilova Iroda Xusniddinovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics
Gafurov Doniyor Orifovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogy
Fayziyev Oybek Raximovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Tukhtabayev Jamshid Sharafetdinovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Khamidova Faridakhon Abdulkarimovna, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Yakhshiboyeva Laylo Abdisattorovna, Senior Lecturer
Babayeva Zuhra Yuldashevna, Independent Researcher

- 08.00.01 Iqtisodiyot nazariyasi
- 08.00.02 Makroiqtisodiyot
- 08.00.03 Sanoat iqtisodiyoti
- 08.00.04 Qishloq xo'jaligi iqtisodiyoti
- 08.00.05 Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti
- 08.00.06 Ekonometrika va statistika
- 08.00.07 Moliya, pul muomalasi va kredit
- 08.00.08 Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
- 08.00.09 Jahon iqtisodiyoti
- 08.00.10 Demografiya. Mehnat iqtisodiyoti
- 08.00.11 Marketing
- 08.00.12 Mintaqaviy iqtisodiyot
- 08.00.13 Menejment
- 08.00.14 Iqtisodiyotda axborot tizimlari va texnologiyalari
- 08.00.15 Tadbirkorlik va kichik biznes iqtisodiyoti
- 08.00.16 Raqamli iqtisodiyot va xalqaro raqamli integratsiya
- 08.00.17 Turizm va mehmonxona faoliyati

Muassis: "Ma'rifat-print-media" MChJ

Hamkorlarimiz: Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti, O'zR Tabiat resurslari vazirligi, O'zR Bosh prokuraturasi huzuridagi IJQK departamenti.

Jurnalning ilmiyligi:

“Yashil” iqtisodiyot va taraqqiyot” jurnali

O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2023-yil 1-apreldagi 336/3-sonli qarori bilan ro'yxatdan o'tkazilgan.



MUNDARIJA

| | |
|---|-----|
| O'zbekistonda yashil iqtisodiyotni shakllantirishda xitoy va rossiya investitsiyalarining qiyosiy tahlili..... | 20 |
| Malikov Numonjon Kamalovich | |
| Raqamli texnologiyalarning makroiqtisodiy barqarorlikka ta'siri..... | 26 |
| Sherzod Rajabov, Istora Abdusalomova | |
| Reducing inequality through human capital development: a comparative analysis of policies in the european union and uzbekistan..... | 30 |
| Iloxomjonov Jaxongir Alisher o'g'li | |
| Hududiy raqamli infratuzilmaning xizmat ko'rsatish sektoriga ta'siri: samarqand viloyati misolida..... | 39 |
| Musinov Dilshod Sultanovich | |
| Ways to improve quality in hotels through digital technologies..... | 44 |
| N.A. Rakhmonova | |
| Проблемы и пути внедрения механизма налогового стимулирования центров инновационного роста нового узбекистана..... | 48 |
| Умаров Б. С. | |
| Влияние корпоративной культуры на инвестиционную стратегию промышленных предприятий..... | 55 |
| Ёдгоров Сардорбек Самадович | |
| Fiskal siyosat tahlili: aholi bandligi; aholi daromadlari; soliqqa tortish..... | 61 |
| Isroilov Boxodir Ibragimovich, Navruzova Farog'at Abdihamid qizi | |
| Problems in entrepreneurial potential development: a comprehensive analysis of contemporary barriers and challenges..... | 67 |
| Baxtiyor Xabibullayev Abdulvoxid o'g'li | |
| Tijorat banklarida aholi omonatlarining jozibadorligini oshirishning metodologik asoslari va amaliy yo'nalishlari..... | 73 |
| Xakimov Zoxid Norbo'tayevich | |
| To'lov aylanmasining mohiyatini aniqlashda to'lov va to'lov oqimlarining roli..... | 78 |
| I.F.Sayfiddinov | |
| Moliyaviy inklyuzivlikni ta'minlovchi samarali soliq siyosati..... | 83 |
| Artikov Ne'matulla Abdusalamovich | |
| Youth, digital finance, and the gig economy in uzbekistan..... | 86 |
| Akmal Boymurodov | |
| Aktiyadorlik jamiyatlari korporativ boshqaruvda qaror qabul qilishda raqamli texnologiyalardan foydalanish masalalari..... | 91 |
| Xabibullaeva Shirinxon Tohir qizi | |
| В условиях трансформации обеспечение развитие образования и нуки в сфере подготовки управленческих кадров..... | 98 |
| Суюнов Дилмурод Холмурадович | |
| Ипотечное кредитование как инструмент социальной политики в узбекистане..... | 104 |
| Базарова Нигора Равшановна | |
| Kichik biznes subyektlari tomonidan hudud aholisi bandligini ta'minlashning ijtimoiy va iqtisodiy natijalari..... | 110 |
| Ergasheva Nigora Abdigapparovna | |
| Kichik korxonalar istiqbolli hududlarda sanoat ishlab chiqarish holati dinamikasi..... | 114 |
| Xonto'rayev Obbosxon Kamolxon o'g'li | |
| Banklarning aktivlarini daromadligini oshirish yo'llari..... | 118 |
| Elbusinova Umida Khamidullaevna | |



| | |
|---|-----|
| Ekologik omillar o'zgarishining dehqon xo'jaliklari yalpi hosiliga ta'siri | 123 |
| Otamurodova Dildora Abdukrimovna | |
| O'zbekiston tijorat banklarining yashil iqtisodiyotdagi o'rni | 128 |
| Eshev Furqat A'zamovich, Ibragimova Feruza Axtamovna, Jumanazarova Malika Baxtiyorovna, Rahmatova Mohina Dilmurod qizi | |
| Использование интеллектуальных технологий в процессе обслуживания клиентов банка | 132 |
| Хашимова Дилёра Пахритдиновна | |



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ БАНКА

Хашимова Дилёра Пахритдиновна

доцент кафедры «Цифровая экономика»

Аннотация: В статье рассмотрены современные подходы к использованию интеллектуальных технологий в процессе обслуживания клиентов банка. Особое внимание уделено внедрению искусственного интеллекта, чат-ботов и систем машинного обучения для повышения качества и скорости обслуживания. Анализируются примеры успешной интеграции данных технологий в банковскую практику и их влияние на клиентский опыт. Выявлены перспективы развития интеллектуального сервиса в условиях цифровизации банковской сферы.

Ключевые слова: интеллектуальные технологии, банковское обслуживание, искусственный интеллект, цифровизация, клиентский опыт.

Annotatsiya: Maqolada bank mijozlarini xizmat ko'rsatish jarayonida intellektual texnologiyalardan foydalanishning zamonaviy yondashuvlari tahlil qilingan. Xususan, sun'iy intellekt, chat-botlar va mashinali o'rganish tizimlari yordamida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish yo'llari ko'rib chiqilgan. Bank amaliyotida bu texnologiyalarni muvaffaqiyatli joriy etish misollari va mijozlar tajribasiga ta'siri yoritilgan. Bank sohasining raqamlashtirilishi sharoitida intellektual xizmatlarni rivojlantirish istiqbollari aniqlangan.

Kalit so'zlar: intellektual texnologiyalar, bank xizmatlari, sun'iy intellekt, raqamlashtirish, mijozlar tajribasi.

Abstract: This article examines modern approaches to the use of intelligent technologies in the process of bank customer service. Special attention is paid to the implementation of artificial intelligence, chatbots, and machine learning systems to improve service quality and speed. The paper analyzes successful cases of integrating these technologies into banking practices and their impact on customer experience. Prospects for the development of intelligent service in the context of banking digitalization are identified.

Key words: intelligent technologies, banking service, artificial intelligence, digitalization, customer experience.

ВВЕДЕНИЕ

В условиях стремительной цифровой трансформации банковской сферы особое значение приобретает внедрение интеллектуальных технологий в процесс обслуживания клиентов. Рост ожиданий со стороны пользователей, усиление конкуренции и развитие финтех-компаний требуют от традиционных банков инновационного подхода к взаимодействию с клиентами. Интеллектуальные технологии, включая системы искусственного интеллекта, чат-боты, машинное обучение и анализ больших данных, позволяют не только оптимизировать внутренние бизнес-процессы, но и персонализировать обслуживание, повышая удовлетворённость клиентов.

Современные банки всё чаще используют интеллектуальные решения для автоматизации рутинных операций, круглосуточной поддержки клиентов, обработки запросов в режиме реального времени и прогнозирования их потребностей. Эти технологии становятся неотъемлемым элементом цифровой стратегии банков и формируют новый стандарт качества клиентского сервиса.

В Узбекистане также большое значение уделяется внедрению технологий искусственного интеллекта в банковский сектор, в частности Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-358¹ от 14 октября 2024 года «Об утверждении Стратегии развития технологий искусственного интеллекта до 2030 года» отмечает, что необходимо использовать технологии искусственного интеллекта в банковской сфере для осуществления следующих операций: «оценка и анализ платежеспособности клиентов и других характеристик в процессе оказания банковских услуг;

развитие интеллектуальных технологий для мониторинга, анализа, планирования и прогнозирования в банковской сфере». [1]

Настоящее исследование направлено на анализ практик применения интеллектуальных технологий в банках, выявление их влияния на эффективность обслуживания и определение ключевых направлений дальнейшего развития интеллектуальных решений в банковском секторе.

¹ Постановление от 14 октября 2024 года № ПП-358 «Об утверждении Стратегии развития технологий искусственного интеллекта до 2030 года»: <https://lex.uz/ru/docs/7158606>



ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ ПО ТЕМЕ

Вопросы внедрения интеллектуальных технологий в банковскую сферу находят всё более широкое отражение в научной и прикладной литературе. Современные исследования подчеркивают, что цифровая трансформация и автоматизация процессов являются ключевыми факторами повышения конкурентоспособности банковских учреждений в XXI веке.

Так, Al-Araj, R., Haddad, H., Shehadeh, M., Hasan, E. and Nawaiseh, M.Y et al. (2022) в исследовании Иорданских банков подчёркивают, что ИИ в скоринге, антифродде и клиентской поддержке не только повышает точность обработки запросов, но и снижает нагрузку на сотрудников, что улучшает опыт обслуживания. [2]

A Shaik и др. (2024) провели опрос 189 банковских клиентов в Индии и установили, что ИИ делает обслуживание надёжнее, быстрее и удобнее для пользователей. [3]

В исследовании с участием 320 пользователей цифрового банкинга показано, что удовлетворённость клиентов на 51 % объясняется факторами ИИ: производительностью, визуальной привлекательностью, качеством коммуникации, решением задач и персонализацией. [4]

Согласно данным Business Insider (2025), Mastercard в течение более 10 лет использует ИИ для оценки рисков транзакций в реальном времени (160 млрд операций в год), что привело к значительному снижению ложных срабатываний. Компания внедрила ИИ-управление (Decision Intelligence), включая биометрию, а также экспертизу людей для надёжного контроля. [5]

Согласно отчёту McKinsey (2020), более 60 % банков в Европе и Азии инвестировали в автоматизацию контакт-центров и чат-ботов. Эти решения позволяют круглосуточно обрабатывать типовые запросы, снижая нагрузку на персонал и обеспечивая стабильное качество сервиса.

Несмотря на большое количество исследований, остаются нерешёнными вопросы интеграции интеллектуальных технологий в действующие информационные системы банков, подготовки персонала и оценки экономической эффективности таких инноваций. Таким образом, требуется дальнейший анализ практического применения ИТ-решений и их влияние на клиентский опыт в контексте цифровой трансформации.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

В ходе исследования использованы методы контент-анализа научной и отраслевой литературы, а также сравнительный анализ статистических данных, полученных из открытых источников и годовых отчетов банков. Для оценки влияния интеллектуальных технологий применён кейс-анализ практик отдельных финансовых учреждений и экспертная интерпретация полученных данных.

АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Современные тенденции в банковской сфере всё в большей степени направлены на интеграцию интеллектуальных технологий в повседневную клиентскую практику. По данным Statista, в 2023 году 65% банков мира активно внедряли ИИ в клиентский сервис. В Китае, где цифровые банки достигли высокого уровня развития, 90% операций в розничном банкинге проводятся через ИИ-платформы. Проведённый анализ показывает, что банки, внедрившие элементы искусственного интеллекта, машинного обучения и автоматизации, демонстрируют устойчивый рост показателей клиентской удовлетворённости, операционной эффективности и сокращения затрат. Для обоснования этих утверждений в данном разделе рассмотрены конкретные эмпирические исследования, кейсы из практики банков, а также аналитические данные авторитетных организаций.

В отчёте Deloitte Insights (2023) указано, что более 78 % глобальных банков в той или иной степени используют технологии искусственного интеллекта в клиентском обслуживании. Наиболее распространёнными инструментами являются чат-боты, голосовые помощники, интеллектуальные рекомендации, автоматизированные механизмы KYC (Know Your Customer), а также системы анализа поведения клиентов. Аналитики Deloitte пришли к выводу, что банки, активно инвестирующие в ИИ, демонстрируют улучшение показателей NPS (Net Promoter Score) в среднем на 19 %, а также сокращение среднего времени обслуживания клиента на 35–40 %. [6]

Один из ярких примеров успешной реализации интеллектуальных решений представлен кейсом американского банка Bank of America, который в 2018 году запустил голосового помощника Erica. К 2022 году Erica обслужила свыше 1 миллиарда запросов от более чем 25 миллионов пользователей. По данным официального пресс-релиза банка, 98 % пользователей выразили удовлетворённость качеством полученной помощи. Erica способна выполнять разнообразные функции: от предоставления выписок до прогноза расходов и напоминаний о платежах, действуя на основе поведенческого анализа и машинного обучения. [7]

В европейской практике стоит отметить BBVA (Испания), который внедрил в своё мобильное приложение интеллектуальную систему анализа расходов с функцией предиктивной аналитики. Система не только классифицирует траты клиента, но и прогнозирует возможные финансовые риски, например, предупреждает о вероятной нехватке средств до следующей зарплаты. По данным исследования Forrester Research (2021), данное нововведение позволило повысить вовлечённость клиентов на 32 %, а число обращений в call-центр снизилось на 27 %, что свидетельствует о росте эффективности цифрового самообслуживания. [8]

Опыт Узбекистана в данной сфере находится на стадии активного развития. К примеру, в 2022–2024 годах АО «Алоқабанк» и Kapitalbank начали внедрение интеллектуальных решений в свои мобильные платформы. Так, Kapitalbank запустил голосового бота KariBot, обрабатывающего более 2 млн запросов в месяц. Данный чат-бот интегрирован с Telegram и другими мессенджерами, которые предоставляют клиентам сведения о балансе, последних операциях, сроках по кредитам и возможности проведения элементарных финансовых операций без участия операторов. В Ипотека-Банке внедрение RPA в 2023 году позволило сократить время обработки заявок на кредиты на 40%. В феврале 2025 года ТВС Узбекистан продемонстрировал, как технология ИИ используется для повышения эффективности обслуживания клиентов. Автоматизируя рутинные запросы и предоставляя персонализированные ответы, ИИ помогает сократить время ожидания и повысить удовлетворенность клиентов. Согласно данным Центрального банка Узбекистана (2024), внедрение чат-ботов позволило сократить количество прямых обращений клиентов в отделения на 40 % и одновременно расширить охват молодёжного сегмента пользователей. [9]

Одним из интересных аспектов внедрения интеллектуальных технологий является анализ эффективности автоматизации процедур комплаенса и идентификации клиентов. По оценкам PwC (2022), использование интеллектуальных систем при проведении процедуры KYC сокращает время верификации нового клиента с 24 часов до менее чем 30 минут, при этом уровень ошибок, связанных с человеческим фактором, снижается почти на 80 %. Немецкий Deutsche Bank в 2020 году внедрил такую систему в рамках платформы AI-Onboarding, что позволило ему ускорить процесс открытия корпоративных счетов на 3–5 рабочих дней, в зависимости от сложности клиента. [10]

Дополнительным примером служит кейс HSBC (Великобритания), который применяет ИИ-решения не только в розничном сегменте, но и в корпоративном банкинге. С помощью алгоритмов на базе искусственного интеллекта HSBC анализирует финансовое поведение компаний и предлагает оптимальные схемы кредитования и управления ликвидностью. Согласно данным Finextra Research (2023), благодаря внедрению этих решений было выявлено свыше 12 000 случаев потенциального мошенничества, а также обеспечена экономия ресурсов в объёме более 100 миллионов долларов за два года. [11]

Среди процессов, которые может выполнять ИИ в банковской сфере, сейчас наиболее востребованы такие, как: автоматизация путем использования роботов (программное обеспечение для автоматизации рутинной работы), технологии управления рисками, формирование отчетов о рисках, создание нормативной отчетности (рис. 1) [12].

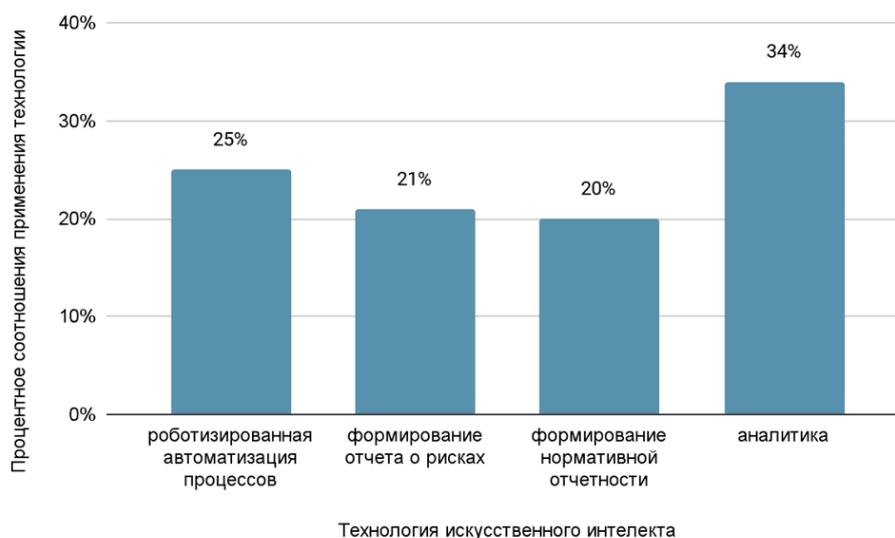


Рис. 1. Области наиболее частого применения ИИ-технологий в банковском деле [12]



Обобщая данные исследователей ИИ в банковском деле, можно выделить ряд направлений дальнейшего развития передовых технологий.

По мнению Д. Ю. Рожковой, сейчас во всем мире набирают обороты семь ИИ-решений, являющихся инновационными, они имеют такой потенциал, что способны в дальнейшем до неузнаваемости изменить банковское дело [13]. Представим их в таблице 1.

Таблица 1. Потенциал развития ИИ-технологий в банковском деле [13]

| Область применения | Потенциал развития | Примеры технологий |
|--------------------------------------|---|---|
| Автоматизация операционных процессов | Уменьшение затрат и времени на обработку данных, увеличение эффективности операций. | Роботизированная обработка процессов (RPA), чат-боты на базе AI (например, IBM Watson). |
| Кредитный скоринг | Улучшение точности предсказаний кредитоспособности, снижение рисков. | Модели машинного обучения, как Logistic Regression, Random Forests для оценки кредитоспособности. |
| Распознавание и анализ данных | Повышение качества анализа данных, автоматизация решений. | Платформы обработки больших данных (например, Apache Hadoop), NLP (естественный язык, например, Google BERT). |
| Персонализация услуг | Улучшение клиентского опыта, повышение лояльности клиентов. | Системы рекомендаций на базе алгоритмов машинного обучения (например, системы коллаборативной фильтрации). |
| Безопасность и мошенничество | Усиление мер безопасности, уменьшение мошенничества. | Системы обнаружения мошенничества (например, Kount, FICO Falcon), биометрические технологии (отпечатки пальцев, распознавание лиц). |
| Управление рисками | Более эффективное управление рисками, уменьшение потерь. | Предиктивные модели (например, Monte Carlo simulations), аналитические платформы для оценки рисков (например, SAS Risk Management). |
| Клиентский сервис | Улучшение доступности и качества обслуживания клиентов. | Интеллектуальные системы поддержки клиентов, интерактивные голосовые ответные системы (IVR), расширенные AI ассистенты. |

Сравнительный анализ показывает, что эффективность интеллектуальных технологий существенно возрастает при комплексной интеграции с CRM-системами, аналитикой данных и мобильными приложениями. Так, в исследовании Accenture Banking Technology Vision (2023) подчёркивается, что именно синергия между различными цифровыми инструментами формирует так называемую «бесшовную цифровую экосистему», в которой клиент взаимодействует с банком без потери качества на любом этапе: будь то удалённое консультирование, оформление продукта или поддержка после продажи. [14]

Что касается аспектов восприятия клиентами, согласно исследованию IBM Institute for Business Value (2021), более 72 % опрошенных клиентов позитивно воспринимают использование ИИ при условии прозрачности алгоритмов и сохранения конфиденциальности данных. Это подчёркивает важность этического правового регулирования и грамотного позиционирования цифровых решений со стороны банков. [15]

Вместе с тем, по данным двух экспериментов G. Northey было явлено, что потребители банковских услуг больше доверяют финансовым советам, которые предоставляет им финансовый консультант-человек (в сравнении с роботом-консультантом). Когда советы даёт человек, то уровень его вовлечённости, в том числе эмоциональной, пока что выше, чем у робота. Автор также указывает, что доверие клиентов к информации становится выше, если формируется консультантом-человеком. Таким образом, ИИ-технологии пока проигрывают работникам банка в вопросах формирования у его клиентов инвестиционных намерений в контексте розничных банковских услуг. Можно перечислить ключевые новейшие технологий, которые меняют банковскую систему: искусственный интеллект соседствует здесь с блокчейном и облачными вычислениями. ИИ помогает банкам в автоматизации процессов, в повышении качества обслуживания своих клиентов, однако, полностью заменить человека вряд ли удастся [16].

Однако внедрение интеллектуальных технологий сопряжено с рядом вызовов. Среди них – дефицит квалифицированных IT-специалистов, высокий уровень первоначальных инвестиций, вопросы кибербезопасности и ограниченность нормативной базы. Особенно остро эти вопросы стоят



в развивающихся странах. В отчёте World Bank Digital Finance 2022 подчёркивается, что более 40 % финансовых учреждений в Центральной Азии сталкиваются с трудностями по адаптации алгоритмов ИИ к языковым и культурным особенностям клиентской базы. [17]

Анализ научной литературы подтверждает, что наиболее устойчивые результаты достигаются при поэтапной интеграции интеллектуальных систем, начиная с малых автоматизированных модулей (чат-ботов, уведомлений, аналитических панелей), с последующим масштабированием. Кроме того, важно сопровождать технические изменения трансформацией бизнес-процессов и обучением персонала, что позволяет преодолеть внутреннее сопротивление инновациям.

Таким образом, проведённый анализ демонстрирует, что использование интеллектуальных технологий в клиентском обслуживании банков не является просто инструментом оптимизации, а выступает как стратегическое направление цифровой трансформации всей финансовой системы. Эмпирические данные из США, Европы и Узбекистана подтверждают, что такие технологии повышают лояльность клиентов, сокращают издержки, ускоряют процедуры и создают условия для персонализированного сервиса. Вместе с тем, устойчивое внедрение возможно только при учёте юридических, этических и организационных факторов, а также наличии адекватной цифровой инфраструктуры.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Таким образом, интеллектуальные технологии становятся важным фактором повышения качества банковского обслуживания. Их применение позволяет автоматизировать процессы, персонализировать взаимодействие с клиентами и повысить операционную эффективность. Опыт ведущих зарубежных и узбекских банков показывает, что использование интеллектуальных технологий в банках оказывает позитивное влияние на:

- снижение издержек,
- рост удовлетворённости клиентов,
- сокращение времени на обслуживание,
- предотвращение мошенничества за счёт ИИ-мониторинга.

Однако остаются и вызовы:

- необходимость защиты персональных данных;
- высокий порог входа для небольших банков;
- нехватка квалифицированных ИТ-специалистов.

Для успешного применения интеллектуальных технологий в банковской сфере рекомендуется:

Разработать комплексную стратегию цифровизации с учётом локальных условий.

Инвестировать в подготовку кадров и цифровую инфраструктуру.

Обеспечить прозрачность алгоритмов и соблюдение норм конфиденциальности.

Поэтапно внедрять решения, начиная с базовых сервисов (чат-боты, аналитика).

Эти меры обеспечат устойчивую интеграцию интеллектуальных решений в банковскую систему и повысят её конкурентоспособность.

Список использованной литературы

1. Al-Araj, R., Haddad, H., Shehadeh, M., Hasan, E. and Nawaiseh, M.Y. (2022), "The effect of artificial intelligence on service quality and customer satisfaction in Jordanian banking sector", WSEAS
2. Transactions on Business and Economics, Vol. 19 No. 12, pp. 1929-1947.
3. Al-Araj, R., Haddad, H., Shehadeh, M., Hasan, E. and Nawaiseh, M.Y. (2022), "The effect of artificial intelligence on service quality and customer satisfaction in Jordanian banking sector", WSEAS
4. Transactions on Business and Economics, Vol. 19 No. 12, pp. 1929-1947.
5. Al-Araj, R., Haddad, H., Shehadeh, M., Hasan, E. and Nawaiseh, M.Y. (2022), "The effect of artificial intelligence on service quality and customer satisfaction in Jordanian banking sector", WSEAS
6. Transactions on Business and Economics, Vol. 19 No. 12, pp. 1929-1947.
7. Al-Araj, R., Haddad, H., Shehadeh, M., Hasan, E. and Nawaiseh, M.Y. (2022), "The effect of artificial intelligence on service quality and customer satisfaction in Jordanian banking sector", WSEAS
8. Transactions on Business and Economics, Vol. 19 No. 12, pp. 1929-1947.
9. Al-Araj, R., Haddad, H., Shehadeh, M., Hasan, E. and Nawaiseh, M.Y. (2022), "The effect of artificial intelligence on service quality and customer satisfaction in Jordanian banking sector", WSEAS
10. Transactions on Business and Economics, Vol. 19 No. 12, pp. 1929-1947.
11. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-358 от 14 октября 2024 года «Об утверждении Стратегии развития технологий искусственного интеллекта до 2030 года» // <https://lex.uz/ru/docs/7158606>
12. Al-Araj, R., Haddad, H., Shehadeh, M., Hasan, E. and Nawaiseh, M.Y. (2022), "The effect of artificial intelligence on service quality and customer satisfaction in Jordanian banking sector", WSEAS Transactions on Business and Economics, Vol. 19 No. 12, pp. 1929-1947
13. Shaik, Ara & Kumar, Arya & Mishra, Apoorva & Elahi, Yasir. (2024). A study of customer satisfaction in using banking services through Artificial Intelligence (AI) in India. Public Administration and Policy. 27. 167-181. 10.1108/PAP-05-2023-0060.



16. Mi Alnaser F, Rahi S, Alghizzawi M, Ngah AH. Does artificial intelligence (AI) boost digital banking user satisfaction? Integration of expectation confirmation model and antecedents of artificial intelligence enabled digital banking. *Heliyon*. 2023;9(8):e18930. Published 2023 Aug 4. doi:10.1016/j.heliyon.2023.e18930
17. Matt Villano. At Mastercard, AI is helping to power fraud-detection systems// https://www.businessinsider.com/mastercard-ai-credit-card-fraud-detection-protects-consumers-2025-5?utm_source=chatgpt.com
18. Deloitte Insights. (2023). AI in Banking: The Next Frontier in Customer Experience. Deloitte Development LLC.
19. Bank of America. (2022). Erica Surpasses 1 Billion Interactions, Enhancing Digital Customer Engagement. [Официальный пресс-релиз].
20. Forrester Research. (2021). Predictive Banking: Driving Customer Engagement through Intelligent Automation.
21. Центральный банк Республики Узбекистан. (2024). Отчет о цифровизации банковского сектора. Ташкент.
22. PwC. (2022). AI and Automation in KYC: Redefining Client Onboarding. PricewaterhouseCoopers LLP.
23. Finextra Research. (2023). HSBC's AI Strategy in Corporate Banking: Efficiency and Risk Control.
24. Мирдавидова М. М. К. Искусственный интеллект в банковском деле. Школа молодых новаторов. Сборник статей 3 Международной научной конференции. Курск; 2022: 178-180
25. Рожкова Н. К. Перспективы и угрозы развития цифровых финансовых технологий. Вестник Алтайской академии экономики и права. 2023; 5:304-308
26. Accenture. (2023). Banking Technology Vision 2023: Total Enterprise Reinvention. Accenture Global.
27. IBM Institute for Business Value. (2021). Trust in Artificial Intelligence: Perspectives from Banking Customers.
28. Northey G. Man vs machine: how artificial intelligence in banking influences consumer belief in financial advice. *International Journal of Bank Marketing*. 2022; 6:1182-1199
29. World Bank. (2022). Digital Finance in Central Asia: Challenges and Opportunities. The World Bank Group.



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Ingliz tili muharriri: Feruz Hakimov

Musahhih: Zokir ALIBEKOV

Sahifalovchi va dizayner: Oloviddin Sobir o'g'li

2025. № 6

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar ma'sul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelmasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga maqola, reklama, hikoya va boshqa ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin. Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

EI.Pochta: sq143235@gmail.com

Bot: @iqtisodiyot_77

Tel.: 93 718 40 07

Jurnalga istalgan payt quyidagi rekvizitlar orqali obuna bo'lishingiz mumkin. Obuna bo'lgach, @iqtisodiyot_77 telegram sahifamizga to'lov haqidagi ma'lumotni skrinshot yoki foto shaklida jo'natishingizni so'raymiz. Shu asosda har oygi jurnal yangi sonini manzilingizga jo'natamiz.

"Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali 03.11.2022-yildan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Adminstratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan №566955 reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan.

Litsenziya raqami: №046523. PNFL: 30407832680027

Manzilimiz: Toshkent shahar, Mirzo Ulug'bek tumani
Kumushkon ko'chasi, 26-uy.



Jurnal sayti: <https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz>