

TIJORAT BANKLARIDA MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI

Murodov Muzaffarbek To'liqjonovich

O'zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi tinglovchisi

Bugungi kunda jahon bank tizimida raqamli transformatsiya tijorat banklari raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biriga aylandi. An'anaviy bank xizmatlaridan mobil ilovalar, internet-banking, masofadan hisobvaraqlar ochish, onlayn kreditlash, elektron to'lovlar va raqamli identifikatsiyaga asoslangan xizmatlarga o'tish bank va mijoz o'rtasidagi munosabatlarni tubdan o'zgartirmoqda. Mazkur jarayon O'zbekiston bank tizimida ham jadal rivojlanmoqda. Ayniqsa, aholining bank xizmatlariga bo'lgan talabi ortishi, mobil texnologiyalarning ommalashuvi, to'lov infratuzilmasining rivojlanishi hamda tijorat banklari o'rtasidagi raqobat masofaviy bank xizmatlari ko'lamining kengayishiga xizmat qilmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2024-yil yakunlari bo'yicha ma'lumotlariga ko'ra, masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchi bank mijozlari soni qariyb 1,2 baravarga oshib, 2025-yil 1-yanvar holatiga 52,9 mln nafarga yetgan. Shundan 51,4 mln nafari jismoniy shaxslar, 1,5 mln nafari esa tadbirkorlik subyektlari hissasiga to'g'ri kelgan. Jismoniy shaxslarning bank mobil ilovalari orqali amalga oshirgan onlayn operatsiyalari hajmi bir yil davomida 1,6 baravarga oshib, 396,7 trln so'mga yetgan. Ushbu ko'rsatkichlarning o'ziyiq masofaviy bank xizmatlari endilikda tijorat banklari uchun qo'shimcha xizmat emas, balki bank biznes modelining asosiy elementiga aylanayotganini ko'rsatadi.

O'zbekiston bank tizimida masofaviy xizmatlarning jadal rivojlanishi, birinchi navbatda, bank xizmatlarini mobil qurilmalar orqali olish imkoniyatlarining kengayishi bilan bog'liq. Mobil banking mijozga bank filialiga bormasdan pul o'tkazish, kommunal va boshqa xizmatlar uchun to'lovlarni amalga oshirish, kredit va depozit mahsulotlari haqida ma'lumot olish, bank kartalarini boshqarish hamda ayrim banklarda kredit va omonatlarni masofadan rasmiylashtirish imkonini bermoqda.

Markaziy bank ma'lumotlari masofaviy xizmatlardan foydalanish darajasi banklar kesimida ham yuqori ekanini ko'rsatadi. Masalan, 2025-yil 1-oktabr holatiga Xalq bankida masofaviy bank xizmatlari foydalanuvchilari soni 8,195 mln, Aloqabankda 6,283 mln, O'zsanoatqurilishbankda 6,007 mln, Ipoteka-bankda 4,741 mln, Ipak Yo'li bankida esa 4,578 mln atrofida bo'lgan. Bunda jismoniy shaxslar masofaviy bank xizmatlari foydalanuvchilarining mutlaq katta qismini tashkil etmoqda. Masalan, 2025-yil 1-oktabr holatida Xalq bankining 8,195 mln masofaviy mijozidan 8,058 mln nafari jismoniy shaxslar, O'zsanoatqurilishbankning 6,007 mln

mijozidan 5,913 mln nafari jismoniy shaxslar bo'lgan. Bu esa O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy drayveri aynan chakana bank xizmatlari ekanligini ko'rsatadi.

Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishini zamonaviy to'lov infratuzilmasisiz tasavvur qilish mumkin emas. 2025-yil yakunlari bo'yicha O'zbekistonda muomalaga chiqarilgan bank kartalari soni 68,27 mln donaga, o'rnatilgan to'lov terminallari soni 430,8 ming donaga, bankomat va infokiosklar soni esa 40,1 ming donaga yetgan. 2025-yil davomida to'lov terminallari orqali amalga oshirilgan tushumlar hajmi qariyb 460,3 trln so'mni tashkil etgan.

Taqqoslash uchun, 2024-yil yakunida bankomat va infokiosklar soni 29 909 ta bo'lgan va ushbu ko'rsatkich yil davomida qariyb 12 foizga oshgan. 2021-yilda ularning soni atigi 12 940 ta, 2022-yilda 20 379 ta, 2023-yilda 26 655 ta bo'lgan. Demak, 2021–2024-yillar oralig'ida bankomat va infokiosklar tarmog'i 2,3 baravardan ko'proq kengaygan. 2024-yilda bankomatlar orqali amalga oshirilgan operatsiyalarning umumiy hajmi 191,7 trln so'm, operatsiyalar soni esa 301,3 mln tani tashkil qilgan. Shu bilan birga, Humo va Uzcard milliy to'lov tizimlarining bankomat tarmoqlari integratsiyasining yakunlanishi mijozlarga har ikki tizim bankomatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirdi.

Mazkur ko'rsatkichlar O'zbekistonda bank xizmatlarining "filialga asoslangan model"dan "raqamli va o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish modeli"ga o'tish jarayoni tezlashayotganini ko'rsatadi.

Masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning istiqbolli yo'nalishlaridan biri kontaktsiz to'lov texnologiyalarini keng joriy qilishdir. 2024-yilda O'zbekistonda NFC texnologiyasi yordamida amalga oshirilgan operatsiyalar hajmi oldingi yilga nisbatan qariyb 10 foizga oshib, 41,4 trln so'mga yetgan. Shuningdek, "QR-online" tizimi orqali tadbirkorlik subyektlariga berilgan QR-kodlar soni qariyb 108 mingta bo'lgan. QR-online orqali amalga oshirilgan operatsiyalar hajmi esa 2023-yilga nisbatan qariyb 1,3 baravarga oshib, 441,8 mlrd so'mga yetgan.

2024-yilda Markaziy bankning banklararo to'lov tizimi orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi 7 279 trln so'mni, tezkor to'lov tizimi orqali amalga oshirilgan operatsiyalar soni esa 47,6 mln tani tashkil qilgan. Ayniqsa, masofaviy raqamli identifikatsiya texnologiyalarining rivojlanishi muhim ahamiyat kasb etmoqda. 2025-yil 1-yanvar holatiga 28 ta tijorat banki va 15 ta to'lov tashkiloti Face ID texnologiyasidan foydalangan. Banklar va to'lov tashkilotlarining mobil ilovalari orqali masofaviy raqamli identifikatsiyadan o'tgan mijozlar soni bir yil ichida 5,4 mln nafarga oshib, 12,2 mln nafarga yetgan. Raqamli identifikatsiya kelajakda masofadan turib hisobvaraq ochish, depozit rasmiylashtirish, kredit olish, bank kartasini buyurtma qilish va boshqa xizmatlarni bank filialiga tashrif buyurmasdan amalga oshirish imkoniyatlarini yanada kengaytiradi.

Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi faqat mijozlarga qulaylik yaratib qolmay, tijorat banklarining xarajatlarini optimallashtirish imkonini ham beradi.

An'anaviy bank xizmatida bank filiallari, bino va inshootlar, kassalar, xodimlar hamda boshqa operatsion infratuzilma uchun katta xarajat talab qilinadi. Raqamli kanallarda esa bir vaqtning o'zida millionlab mijozlarga xizmat ko'rsatish imkoniyati mavjud. Shu sababli kelajakda tijorat banklarining asosiy vazifasi mobil ilovani oddiy "to'lov vositasi"dan to'liq raqamli bank platformasiga aylantirishdan iborat bo'lishi kerak.

Bunday platformada mijoz quyidagi operatsiyalarni to'liq masofadan amalga oshira olishi maqsadga muvofiq:

1. bank hisobvarag'ini ochish;
2. virtual va plastik bank kartasini rasmiylashtirish;
3. omonat ochish va boshqarish;
4. mikroqarz va iste'mol kreditlarini olish;
5. kredit tarixini ko'rish va kreditni so'ndirish;
6. P2P va xalqaro pul o'tkazmalarini amalga oshirish;
7. valyutani onlayn konvertatsiya qilish;
8. kommunal, davlat va boshqa xizmatlar uchun to'lov qilish;
9. QR va NFC asosida kontaktsiz to'lovlarni amalga oshirish;
10. shaxsiy moliyani boshqarish va xarajatlarni tahlil qilish;
11. bank bilan onlayn chat yoki sun'iy intellekt asosidagi yordamchi orqali muloqot qilish;
12. biometrik identifikatsiya orqali operatsiyalarni tasdiqlash.

Bank tizimi hajmi va raqamlashtirish imkoniyatlari

Masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish uchun O'zbekiston bank sektorining umumiy iqtisodiy salohiyati ham yuqori. 2026-yil 1-yanvar holatiga O'zbekiston tijorat banklarining jami aktivlari 924,8 trln so'm, kredit portfeli 604,0 trln so'm, kapitali 135,3 trln so'm, depozitlar hajmi esa 417,3 trln so'mni tashkil etgan. Davlat ulushi mavjud banklar jami bank aktivlarining qariyb 63 foizini nazorat qilgan. Depozitlarning 160,4 trln so'mi jismoniy shaxslar, 256,9 trln so'mi yuridik shaxslar hissasiga to'g'ri kelgan. Jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar hajmi esa 220,3 trln so'mni tashkil etgan. Demak, yuzlab trillion so'mlik depozit va kredit operatsiyalarining tobora katta qismini masofaviy kanallarga o'tkazish tijorat banklari uchun katta iqtisodiy samara berishi mumkin.

Birinchi istiqbolli yo'nalish — "mobile-first" bank modeliga o'tishdir. Bunda bank xizmatlari dastlab mobil platforma uchun ishlab chiqiladi va filial ikkilamchi xizmat ko'rsatish kanaliga aylanadi. Mijozning kundalik operatsiyalarining asosiy qismi mobil ilova orqali amalga oshirilishi kerak.

Ikkinchi yo‘nalish — to‘liq masofaviy kreditlash tizimini rivojlantirish. Bank mijozning daromadlari, karta aylanmalari, to‘lov intizomi va boshqa ruxsat etilgan ma’lumotlar asosida avtomatlashtirilgan skoring modelini yaratishi mumkin. Natijada kichik miqdordagi kreditlarni berish bo‘yicha qarorlarni avtomatlashtirish imkoniyati kengayadi.

Uchinchi yo‘nalish — sun’iy intellekt va Big Data texnologiyalaridan foydalanish. Sun’iy intellekt mijozlarning xatti-harakatlarini tahlil qilish, individual bank mahsulotlarini taklif qilish, firibgarlik operatsiyalarini aniqlash va mijozlarga 24/7 xizmat ko‘rsatishda muhim ahamiyat kasb etadi.

To‘rtinchi yo‘nalish — biometrik identifikatsiya tizimlarini takomillashtirish. 12,2 mln mijozning raqamli identifikatsiyadan o‘tganligi bu yo‘nalishda sezilarli baza shakllanganligini ko‘rsatadi. Kelajakda Face ID va boshqa biometrik mexanizmlarni rivojlantirish bank filialiga kelmasdan xizmatlardan foydalanish imkoniyatini yanada oshiradi.

Beshinchi yo‘nalish — Open Banking va API-bank xizmatlarini rivojlantirish. Ochiq API mexanizmlari banklar, fintech kompaniyalari, elektron savdo platformalari va boshqa xizmat ko‘rsatuvchilar o‘rtasidagi integratsiyani kuchaytirishi mumkin.

Masofaviy bank xizmatlari tez sur‘atlarda rivojlanayotgan bo‘lsa-da, mazkur yo‘nalishda bir qator muammolar saqlanib qolmoqda.

Birinchidan, raqamli xizmatlar hajmi oshishi bilan kiberxavfsizlik va firibgarlik xavfi ham ortadi. Fishing, soxta mobil ilovalar, ijtimoiy muhandislik, bank kartasi ma’lumotlarini o‘g‘irlash va mijozlarning autentifikatsiya ma’lumotlarini noqonuniy qo‘lga kiritish banklar uchun jiddiy tavakkalchilik tug‘diradi.

Ikkinchidan, aholining barcha qatlamlarida raqamli va moliyaviy savodxonlik darajasi bir xil emas. Mobil bank xizmatlarining murakkab interfeysi ayrim mijozlar, xususan, katta yoshdagi foydalanuvchilar uchun qiyinchilik tug‘dirishi mumkin.

Uchinchidan, masofaviy bank xizmatlarining barqarorligi telekommunikatsiya va IT infratuzilmasining sifatiga bevosita bog‘liq.

To‘rtinchidan, raqamli bank xizmatlari bozorida banklar bilan bir qatorda to‘lov tashkilotlari va fintech kompaniyalari ham faol raqobat qilmoqda. Masalan, 2024-yilda O‘zbekistonda faoliyat yuritayotgan to‘lov tashkilotlari soni 44 taga yetgan, ular orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi esa bir yil ichida 1,8 baravarga oshib, 333 trln so‘mni tashkil qilgan. Bu tijorat banklari uchun mobil ilova sifati, xizmat tezligi, tariflar, cashback, individual takliflar va foydalanuvchi tajribasi bo‘yicha raqobatni yanada kuchaytiradi.

Xulosa

O‘zbekiston tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi bank sektorining raqamli transformatsiyasidagi eng muhim yo‘nalishlardan biri hisoblanadi. 2025-yil boshida masofaviy bank xizmatlari foydalanuvchilari sonining 52,9 mln

nafarga, mobil ilovalar orqali jismoniy shaxslarning onlayn operatsiyalari hajmining 396,7 trln so'mga yetishi, 2025-yil yakunida bank kartalari sonining 68,3 mln donadan, to'lov terminallari sonining 430 ming donadan, bankomat va infokiosklar sonining esa 40 ming donadan oshishi O'zbekistonda raqamli moliyaviy xizmatlar uchun katta bozor shakllanganligini ko'rsatadi. Shuningdek, 12,2 mln mijozning masofaviy raqamli identifikatsiyadan o'tganligi, NFC operatsiyalarining 41,4 trln so'mga, QR-online operatsiyalarining 441,8 mlrd so'mga yetgani ham raqamli bank ekotizimining kengayib borayotganidan dalolat beradi.

Kelgusida O'zbekiston tijorat banklari raqobatbardoshligining muhim mezonlari filiallar soni emas, balki mobil ilovaning funktsionalligi, raqamli xizmatlarning tezligi, mijoz tajribasi, masofadan identifikatsiya qilish imkoniyati, sun'iy intellektdan foydalanish darajasi va kiberxavfsizlik tizimlarining ishonchliligi bilan belgilanadi. Shu nuqtai nazardan, Open Banking, sun'iy intellekt, Big Data, raqamli skoring, biometrik identifikatsiya, QR/NFC, Tap-to-Phone va kuchli Anti-Fraud tizimlari O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy istiqbolli yo'nalishlari sifatida qaralishi mumkin. Umuman olganda, masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish tijorat banklarining operatsion xarajatlarini optimallashtirish, xizmat ko'rsatish tezligini oshirish, mijozlar bazasini kengaytirish, bank xizmatlarining hududiy mavjudligini yaxshilash, moliyaviy inklyuziyani kuchaytirish va mamlakat iqtisodiyotida naqdsiz hisob-kitoblar ko'lamini yanada oshirishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Abdullayeva Sh.Z. Bank ishi. Darslik. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2017. – 768 b.
2. Azizov U.O'., Karaliyev T.M., Bobakulov T.I. Bank ishi. O'quv qo'llanma. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2016. – 640 b.
3. King B. Bank 4.0: Banking Everywhere, Never at a Bank. – Singapore: Marshall Cavendish International, 2018. – 352 p.
4. Omonov A.A., Qoraliyev T.M. Pul va banklar. Darslik. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2019.
5. Skinner C. Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank. – Singapore: Marshall Cavendish International, 2014. – 300 p.