

**RAQAMLI TRANSFORMATSIYA SHAROITIDA TIJORAT  
BANKLARINING MASOFAVIY XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH****Murodov Muzaffarbek To'liqjonovich***O'zbekiston Respublikasi**Bank-moliya akademiyasi tinglovchisi*

**Annotatsiya.** Mazkur maqolada raqamli transformatsiya sharoitida tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning zamonaviy tendensiyalari va istiqbolli yo'nalishlari tadqiq etilgan. O'zbekiston bank tizimida internet-banking, mobil banking, raqamli to'lovlar, masofaviy identifikatsiya va innovatsion moliyaviy texnologiyalarni joriy etish jarayonlari tahlil qilingan. Shuningdek, masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish ko'lamining kengayishi, ularning bank faoliyati samaradorligi va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatiga ta'siri yoritilgan. Raqamli xizmatlarni rivojlantirishda mavjud muammolar, jumladan, kiberxavfsizlik, ma'lumotlarni himoya qilish va raqamli infratuzilmani takomillashtirish masalalari ko'rib chiqilgan. Tadqiqot natijalari asosida tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni yanada rivojlantirish va ularning samaradorligini oshirish bo'yicha taklif hamda tavsiyalar ishlab chiqilgan.

**Kalit so'zlar:** tijorat banklari, raqamli transformatsiya, masofaviy bank xizmatlari, mobil banking, internet-banking, raqamli to'lovlar, moliyaviy texnologiyalar, raqamli identifikatsiya, kiberxavfsizlik, bank innovatsiyalari.

**Abstract.** This article examines current trends and prospective directions for the development of remote banking services in commercial banks in the context of digital transformation. It analyzes the implementation of internet banking, mobile banking, digital payments, remote identification, and innovative financial technologies in the banking system of Uzbekistan. The study examines the growing use of remote banking services and their impact on banking efficiency and the quality of customer service. Particular attention is paid to key challenges associated with the development of digital banking services, including cybersecurity, data protection, and the improvement of digital infrastructure. Based on the research findings, proposals and recommendations are developed to further advance remote banking services and improve the efficiency of their provision by commercial banks.

**Keywords:** commercial banks, digital transformation, remote banking services, mobile banking, internet banking, digital payments, financial technologies, digital identification, cybersecurity, banking innovations.

**KIRISH**

Bugungi kunda jahon iqtisodiyotida raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi moliya-bank tizimida ham tub tarkibiy o'zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Xususan, tijorat banklari faoliyatida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, mobil ilovalar, internet-banking, biometrik identifikatsiya, sun'iy intellekt hamda elektron to'lov vositalarining keng qo'llanilishi an'anaviy bank xizmatlarini ko'rsatish modelining bosqichma-bosqich raqamli shaklga o'tishini ta'minlamoqda. Natijada bank xizmatlarining tezkorligi va qulayligi oshib, mijozlarning bank filiallariga bevosita tashrif buyurmasdan moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish imkoniyatlari kengaymoqda.

O'zbekiston Respublikasida ham iqtisodiyot va moliya-bank tizimini raqamlashtirish davlat iqtisodiy siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida belgilangan. Mazkur jarayonning muhim huquqiy asoslaridan biri O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-son "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi Farmoni hisoblanadi. Strategiya mamlakatda raqamli infratuzilmani rivojlantirish, iqtisodiyot tarmoqlarida zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanishni kengaytirish hamda davlat va xo'jalik boshqaruvi tizimini raqamli transformatsiya qilish uchun muhim institutsional asos yaratdi. 2026-yilda ushbu strategiyaning maqsadli ko'rsatkichlari va uni amalga oshirish mexanizmlari yangi talablar asosida takomillashtirildi. Shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son "O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risida"gi Farmoni mamlakatning uzoq muddatli ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishida raqamli texnologiyalarning o'rnini yanada mustahkamladi. Mazkur strategiyada iqtisodiyotni raqamlashtirish, zamonaviy raqamli infratuzilmani rivojlantirish va aholiga ko'rsatiladigan xizmatlarning qulayligi hamda sifatini oshirish bilan bog'liq ustuvor maqsadlar belgilangan. 2026-yilda strategiya global texnologik o'zgarishlar va yangi chaqiriqlardan kelib chiqib takomillashtirilgan.

Tijorat banklari faoliyatini raqamli transformatsiya qilishning bevosita huquqiy asoslaridan yana biri O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 5-noyabrdagi O'RQ-580-son "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi Qonuni hisoblanadi. Ushbu qonun banklar faoliyatini tashkil etish, bank operatsiyalarini amalga oshirish, bank xizmatlarini ko'rsatish, mijozlarning huquq va manfaatlarini ta'minlash hamda bank faoliyatini tartibga solishning asosiy huquqiy mexanizmlarini belgilab beradi.

Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishida O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 1-noyabrdagi O'RQ-578-son "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida"gi Qonuni ham alohida ahamiyat kasb etadi. Mazkur qonun to'lov tizimlari, to'lov xizmatlari, elektron pullar va zamonaviy to'lov vositalaridan foydalanish bilan bog'liq munosabatlarning huquqiy asoslarini belgilaydi. Bu esa tijorat banklarida mobil banking, internet-banking, elektron to'lovlar va boshqa masofaviy xizmatlarni

rivojlantirish uchun zarur huquqiy muhitni shakllantirishga xizmat qiladi. Bundan tashqari, raqamli bank xizmatlarining kengayishi mijozlarning shaxsiy ma'lumotlarini qayta ishlash va ularni himoya qilish masalasining ahamiyatini yanada oshirmoqda. Shu jihatdan O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 2-iyuldagi O'RQ-547-son "Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida"gi Qonuni tijorat banklari tomonidan mijozlarga masofaviy xizmatlar ko'rsatishda shaxsga doir ma'lumotlarni qonuniy qayta ishlash va himoya qilishning muhim huquqiy asoslaridan biri hisoblanadi.

Mamlakatda amalga oshirilayotgan raqamlashtirish siyosatining yangi bosqichida O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2026-yil 24-iyuldagi PF-141-son Farmoni bilan raqamli texnologiyalar sohasida strategik rejalashtirish mexanizmlari yanada takomillashtirildi. Jumladan, "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasining yangilangan maqsadli ko'rsatkichlarida raqamli infratuzilmani kengaytirish, optik tolali aloqa va keng polosali ma'lumot uzatish tarmoqlari qamrovini 99 foizgacha yetkazish, xalqaro internetga ulanish tezligini 5 000 Gbit/s darajasiga olib chiqish kabi vazifalar nazarda tutilgan. Bunday infratuzilmaning rivojlanishi tijorat banklarining mobil va internet-banking xizmatlarini mamlakat hududlari bo'ylab yanada kengaytirish uchun ham muhim texnologik shart-sharoit yaratadi. Yuqoridagi normativ-huquqiy hujjatlar asosida O'zbekistonda raqamli iqtisodiyotni shakllantirish, naqdsiz hisob-kitoblarni kengaytirish, moliyaviy xizmatlarning ommabopligini oshirish va tijorat banklari faoliyatiga zamonaviy texnologiyalarni joriy etish uchun zarur huquqiy va institutsional muhit bosqichma-bosqich takomillashtirilmoqda. Bu jarayonda masofaviy bank xizmatlari bank tizimi raqamli transformatsiyasining asosiy tarkibiy qismlaridan biri sifatida namoyon bo'lmoqda.

Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi tijorat banklariga bir vaqtning o'zida bir nechta iqtisodiy va tashkiliy afzalliklarni taqdim etadi. Jumladan, banklarning operatsion xarajatlarini optimallashtirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish tezligini oshirish, hududiy cheklovlarni kamaytirish, bank mahsulotlarining ommabopligini ta'minlash hamda mijozlarga 24/7 rejimida xizmat ko'rsatish imkoniyatlari kengayadi. Shu bilan birga, raqamli transformatsiya kiberxavfsizlikni ta'minlash, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, bank axborot tizimlarining uzluksiz ishlashini ta'minlash va raqamli firibgarliklarning oldini olish bilan bog'liq yangi vazifalarni ham yuzaga keltirmoqda. Shu nuqtai nazardan, tijorat banklarida masofaviy xizmatlarning bugungi holatini tahlil qilish, ularning rivojlanishiga ta'sir etuvchi omillarni aniqlash hamda raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish asosida masofaviy xizmatlarni takomillashtirish bo'yicha ilmiy-amaliy takliflarni ishlab chiqish dolzarb ahamiyat kasb etadi.

Raqamli transformatsiya zamonaviy bank tizimini rivojlantirishning muhim omillaridan biriga aylanib, tijorat banklarining mijozlar bilan o'zaro munosabatlari, xizmatlarni taqdim etish kanallari va bank operatsiyalarini tashkil etish mexanizmlarini

tubdan o'zgartirmoqda. Xususan, internet-banking, mobil banking, masofaviy identifikatsiya, QR-kod, NFC, biometrik texnologiyalar va boshqa raqamli yechimlarning keng qo'llanilishi natijasida mijozlarning bank filialiga tashrif buyurmasdan moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari sezilarli darajada kengaymoqda.

O'zbekiston bank tizimida ham masofaviy xizmatlarni rivojlantirish jarayoni yuqori sur'atlarda davom etmoqda. Markaziy bank ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yil 1-yanvar holatiga masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchi bank mijozlari soni 52,9 mln taga yetgan. Ushbu ko'rsatkich 2024-yil davomida qariyb 1,2 barobarga oshgan. Foydalanuvchilarning 51,4 mln nafari jismoniy shaxslar, 1,5 mln nafari esa tadbirkorlik subyektlari hissasiga to'g'ri kelgan. Bu masofaviy xizmatlarning, ayniqsa, chakana bank xizmatlari segmentida muhim o'rin egallayotganini ko'rsatadi.

## 1-jadval

**O'zbekistonda masofaviy va raqamli bank xizmatlari rivojlanishining asosiy ko'rsatkichlari**

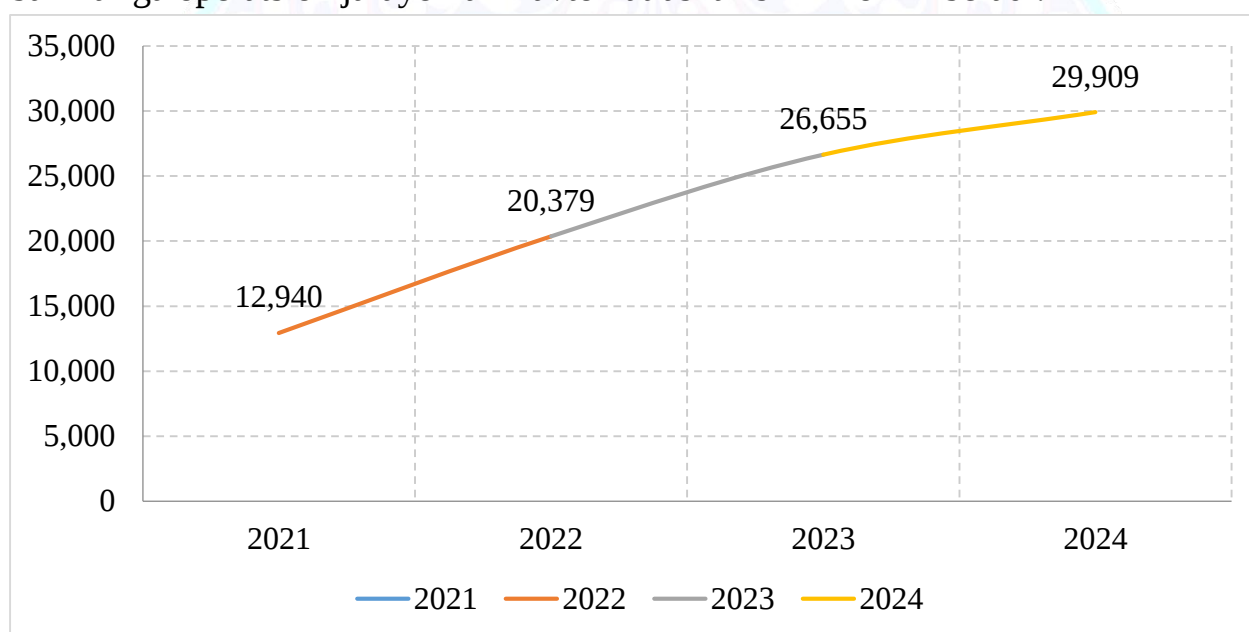
| №  | Ko'rsatkich                                 | 2024-yil yakuni /<br>01.01.2025 | O'zgarish                 |
|----|---------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| 1  | Masofaviy bank xizmatlari foydalanuvchilari | 52,9 mln                        | qariyb 1,2 barobar o'sish |
| 2  | Shundan jismoniy shaxslar                   | 51,4 mln                        | —                         |
| 3  | Shundan tadbirkorlik subyektlari            | 1,5 mln                         | —                         |
| 4  | Mobil ilovalar orqali onlayn operatsiyalar  | 396,7 trln so'm                 | 1,6 barobar o'sish        |
| 5  | Onlayn depozit operatsiyalari               | 77,8 trln so'm                  | —                         |
| 6  | Onlayn konversiya operatsiyalari            | 36,3 trln so'm                  | —                         |
| 7  | Onlayn mikroqarzlar                         | 24,4 trln so'm                  | —                         |
| 8  | Kreditlarni onlayn so'ndirish               | 29,7 trln so'm                  | —                         |
| 9  | NFC orqali tranzaksiyalar                   | 41,4 trln so'm                  | 1,1 barobar o'sish        |
| 10 | QR-online tranzaksiyalari                   | 441,8 mlrd so'm                 | qariyb 1,3 barobar o'sish |
| 11 | Raqamli identifikatsiyadan o'tgan mijozlar  | 12,2 mln                        | 5,4 mln taga o'sish       |
| 12 | Face ID dan foydalanuvchi tijorat banklari  | 28 ta                           | —                         |

**Manba:** O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2024-yil uchun yillik hisoboti asosida muallif tomonidan tuzilgan.

Jadval ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi nafaqat to'lov operatsiyalarini, balki an'anaviy ravishda

bank ofisida amalga oshirilgan murakkabroq xizmatlarni ham qamrab olmoqda. Xususan, 2024-yilda mobil ilovalar orqali amalga oshirilgan onlayn depozit operatsiyalari 77,8 trln so‘mni, onlayn valyuta konversiyasi 36,3 trln so‘mni, onlayn mikroqarzarlar 24,4 trln so‘mni, kreditlarni masofadan so‘ndirish esa 29,7 trln so‘mni tashkil qilgan.

Mazkur ko‘rsatkichlar tijorat banklarining mobil ilovalari oddiy to‘lov vositasidan bosqichma-bosqich kompleks raqamli bank platformasiga aylanib borayotganligini ko‘rsatadi. Mijoz bank filialiga tashrif buyurmasdan omonat ochishi, valyuta ayirboshlashi, mikroqarz olishi, kredit to‘lovlarini amalga oshirishi, bank kartasiga buyurtma berishi va identifikatsiyadan o‘tishi mumkin. Bu, bir tomondan, mijoz uchun vaqt va tranzaksiya xarajatlarini qisqartirsa, ikkinchi tomondan, tijorat banklariga operatsion jarayonlarni avtomatlashtirish imkonini beradi.



**1-rasm. O‘zbekistonda bankomat va infokiosklar sonining o‘zgarishi, 2021–2024-yillar**

**Manba:** O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma’lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan.

Rasmdan ko‘rinib turibdiki, 2021–2024-yillarda bankomat va infokiosklar soni izchil o‘sib borgan. 2021-yildagi 12,9 mingta qurilmadan 2024-yilda 29,9 mingtagacha ko‘payishi bank xizmatlarining texnologik infratuzilmasi sezilarli darajada kengayganini anglatadi. 2024-yilning o‘zida ularning soni 12 foizga oshgan. Shu bilan birga, bankomatlarining vazifasi ham o‘zgarib bormoqda. 2024-yilda “Humo” va “Uzcard” milliy to‘lov tizimlarining bankomat tarmoqlarini o‘zaro integratsiya qilish ishlari yakunlangan. Natijada kartalar egalari ikkala to‘lov tizimi infratuzilmasidan foydalanish imkoniyatiga ega bo‘ldi. 2024-yilda bankomatlar orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi 191,7 trln so‘m, tranzaksiyalar soni esa 301,3 mln tani tashkil qilgan.

Ushbu texnologiyalar, ayniqsa, kichik biznes va xizmat ko'rsatish sohasi uchun muhimdir. Chunki QR va Tap-to-phone texnologiyalaridan foydalanish tadbirkorning an'anaviy POS-terminalga bo'lgan ehtiyojini qisqartirishi, naqdsiz to'lovlarni qabul qilish imkoniyatlarini kengaytirishi hamda bank xizmatlarining kichik biznes uchun ommabopligini oshirishi mumkin.

Markaziy bank ma'lumotlariga ko'ra, onlayn mikroqarzarlar bilan bog'liq firibgarliklarning oldini olish bo'yicha joriy qilingan qo'shimcha identifikatsiya mexanizmlari natijasida 2024-yil yakuniga qadar 28 138 ta holatda jami 304,1 mlrd so'mlik mablag' bo'yicha kredit ajratish jarayoni to'xtatilgan va mablag'lar bank hisobiga qaytarilgan. Bundan tashqari, bank kartalari bilan bog'liq firibgarlik holatlari yuzasidan ko'rilgan choralar natijasida 9,5 mlrd so'mlik mablag' bloklangan. Markaziy bankning markazlashgan antifrod tizimiga 34 ta bank va 9 ta to'lov tashkiloti integratsiya qilingan.

Bu holat raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishda "qulaylik – tezkorlik – xavfsizlik" tamoyillarining muvozanatini ta'minlash zarurligini ko'rsatadi. Bank mobil ilovasida operatsiyani imkon qadar tez bajarish mijoz uchun qulay bo'lsa-da, autentifikatsiya mexanizmlarining haddan tashqari soddalashtirilishi firibgarlik xavfini oshirishi mumkin. Shu sababli biometrik autentifikatsiya, antifrod monitoringi, shubhali tranzaksiyalarni real vaqt rejimida aniqlash va mijozni qo'shimcha tasdiqlash mexanizmlarini rivojlantirish maqsadga muvofiq.

### **XULOSA VA TAKLIFLAR**

Tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, O'zbekiston tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni rivojlantirishning keyingi bosqichida bir nechta ustuvor yo'nalishlarga alohida e'tibor qaratish zarur.

Birinchidan, tijorat banklari "mobile-first" tamoyiliga asoslangan xizmat ko'rsatish modeliga bosqichma-bosqich o'tishi lozim. Bunda mobil ilova bankning qo'shimcha xizmat kanali emas, balki mijoz bilan ishlashning asosiy platformasi sifatida qaraladi.

Ikkinchidan, sun'iy intellekt va Big Data asosidagi raqamli skoring tizimlarini takomillashtirish zarur. Mijozning to'lov intizomi, hisobvaraqlaridagi operatsiyalar va boshqa qonuniy foydalanish mumkin bo'lgan ma'lumotlarni tahlil qilish kredit bo'yicha qarorlarni tezlashtirish va kredit riskini aniqroq baholash imkonini beradi.

Uchinchidan, banklar, fintech kompaniyalari va boshqa moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilar o'rtasida Open Banking va API texnologiyalarini rivojlantirish muhim hisoblanadi. Bu turli moliyaviy xizmatlarni yagona raqamli muhitga integratsiya qilish, yangi mahsulotlarni tezroq joriy etish va bozordagi raqobatni kuchaytirishga xizmat qiladi. Shuningdek, O'zbekiston bank tizimining umumiy moliyaviy ko'lami raqamlashtirish uchun katta iqtisodiy baza mavjudligini ko'rsatmoqda. 2026-yil 1-yanvar holatiga tijorat banklarining jami aktivlari 924,8 trln so'mga yetib, bir yil ichida

20 foizga, depozitlar esa 417,3 trln so'mga yetib, 35 foizga oshgan. Bank tizimidagi bunday moliyaviy resurslar hajmi raqamli texnologiyalarga investitsiyalarni kengaytirish, mobil platformalarni takomillashtirish va yangi masofaviy mahsulotlarni ishlab chiqish uchun iqtisodiy imkoniyatlar mavjudligini ko'rsatadi.

### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. To'lov tizimlari bo'yicha statistik ma'lumotlar: bank kartalari, to'lov terminallari, bankomatlar va infokiosklar ko'rsatkichlari. – Toshkent, 2024–2025.
2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchi mijozlar soni bo'yicha statistik ma'lumotlar. – Toshkent, 2025.
3. Abdullayeva Sh.Z. Bank ishi. Darslik. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2017. – 768 b.
4. Azizov U.O'., Karaliyev T.M., Bobakulov T.I. Bank ishi. O'quv qo'llanma. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2016. – 640 b.
5. Omonov A.A., Qoraliyev T.M. Pul va banklar. Darslik. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2019.
6. King B. Bank 4.0: Banking Everywhere, Never at a Bank. – Singapore: Marshall Cavendish International, 2018. – 352 p.
7. Skinner C. Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank. – Singapore: Marshall Cavendish International, 2014. – 300 p.