O‘ZBEKISTON TIJORAT BANKLARIDA RAQAMLI XIZMATLAR VA MOLIYAVIY INKLYUZIYA: IMKONIYATLAR, XAVFLAR VA RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI

Shakirova Nigora Axralovna
Tashkent State University of Economics
PhD Associate Professor, Department of Statistics
Phone: +99894-364-00-50
E-mail:shakirova0130@gmail.com
ORCID:https://orcid.org/0009-0006-5025-4764
Berdaliyev Baqitjan Bauirjan o’g’li
Toshkent Davlat Iqtisodiyot universiteti
Moliya va moliyaviy texnologiyalar fakulteti talabasi
Tel: +998 95 959 53 57
E-mail: berdaliyevbaqitjan@gmail.com

Annotatsiya

Maqolada O‘zbekiston tijorat banklarida raqamli xizmatlar rivojlanishi va ularning moliyaviy inklyuziyaga ta’siri 2020–2026-yillar kontekstida tahlil qilinadi. Mobil banking, internet-banking, elektron to‘lovlar, masofaviy identifikatsiya va raqamli kreditlashning imkoniyatlari hamda kiberxavfsizlik, shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish va raqamli tengsizlik bilan bog‘liq xavflar ... chiqiladi. 2026-yil 1-Sentabr holatiga muomaladagi bank kartalari 74,6 mln holatiga muomaladagi bank kartalari 74,6 mln dona, POS-terminallar 448,1 ming dona, bankomat va infokiosklar 46,7 ming donaga yetgani haqidagi e’lon raqamli va naqd pulsiz to‘lov infratuzilmasining kengayishini ko‘rsatadi. Tadqiqot natijasida bank xizmatlarining qulayligi bilan birga xavfsizlik, iste’molchilarni himoya qilish va chekka hududlardagi mijozlar uchun foydalanish imkoniyatini rivojlantirish bo‘yicha takliflar beriladi.

Аннотация

В статье рассматривается развитие цифровых услуг коммерческих банков Узбекистана и их влияние на финансовую инклюзию в 2020–2026 годах. Анализируются мобильный и интернет-банкинг, электронные платежи, дистанционная идентификация и цифровое кредитование, а также риски кибербезопасности, защиты персональных данных и цифрового неравенства. По опубликованным данным, на 1 июля 2026 года в обращении находилось 74,6 млн банковских карт, количество POS-терминалов достигло 448,1 тыс., а банкоматов и инфокиосков — 46,7 тыс. Предлагаются меры по расширению доступности цифровых услуг одновременно с повышением безопасности, защитой потребителей и улучшением доступа для жителей отдалённых районов.

Abstract

This article examines the development of digital services in Uzbekistan's commercial banks and their relationship with financial inclusion during 2020–2026. It reviews mobile and internet banking, electronic payments, remote identification, and digital lending, alongside cybersecurity, personal-data protection, and digital-divide risks. Published data indicate that as of 1 July 2026, 74.6 million bank cards were in circulation, POS terminals numbered 448.1 thousand, and ATMs and self-service kiosks totalled 46.7 thousand. The article recommends expanding access while strengthening security, consumer protection, accessibility, and service availability for rural and underserved users.

Kalit so'zlar: *raqamli bank, fintech, moliyaviy inklyuziya, mobil banking, elektron to'lovlar, kiberxavfsizlik, bank xizmatlari, O'zbekiston*

1. KIRISH

Raqamli texnologiyalar bank xizmatlarini taqdim etish usullarini o'zgartirmoqda. Mobil ilovalar orqali to'lov qilish, hisob qoldig'ini tekshirish, pul o'tkazish, omonat ochish va ayrim kredit mahsulotlariga murojaat etish imkoniyati bank filialiga borish zaruratini kamaytiradi. Bu jarayon mijozlar uchun vaqt va

tranzaksiya xarajatlarini qisqartirishi, banklar uchun esa operatsion samaradorlikni oshirishi mumkin.

O‘zbekistonda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish bo‘yicha “Raqamli O‘zbekiston — 2030” strategiyasi raqamli infratuzilma va xizmatlar rivojiga institutsional asos yaratgan [1]. Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha 2018-yil 23-martdagi PQ-3620-son qaror ham moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishga qaratilgan [2]. Biroq raqamlashtirishning samarasi faqat foydalanuvchilar soni bilan emas, xizmatlarning ishonchliligi, xavfsizligi, tushunarliligi va turli guruhlar uchun ochiqligi bilan o‘lchanishi lozim.

Tadqiqot maqsadi — O‘zbekiston tijorat banklarida raqamli xizmatlarning rivojlanish tendensiyalarini baholash, moliyaviy inklyuziyaga ta’sirini tushuntirish hamda kiberxavfsizlik va iste’molchilar himoyasini kuchaytirish bo‘yicha takliflar ishlab chiqish.

2. ADABIYOTLAR TAHLILI

Raqamli moliya bo‘yicha xalqaro adabiyotlar texnologiya moliyaviy xizmatlarning geografik va iqtisodiy to‘siqlarini kamaytirishi mumkinligini ko‘rsatadi. Jahon bankining Global Findex tadqiqotlari hisobvaraqlarga egalik qilish, raqamli to‘lovlar va moliyaviy xizmatlardan foydalanishni moliyaviy inklyuziyaning asosiy indikatorlari sifatida o‘rganadi [5]. Internetga ulanish, raqamli ko‘nikmalar, identifikatsiya hujjatlari va xizmat narxi esa amaliy foydalanish darajasiga ta’sir qiladi.

IMF tadqiqotlarida raqamli moliyaviy xizmatlar iqtisodiy faollik va moliyaviy kirish imkoniyatlarini kengaytirishi, ammo ma’lumotlar xavfsizligi, kiberxatarlar, bozor konsentratsiyasi va algoritmik qarorlar shaffofligi bilan bog‘liq risklarni ham yuzaga keltirishi qayd etiladi [6]. Shu sababli raqamli transformatsiya texnologik loyihalargina emas, balki boshqaruv, risk-menejment, iste’molchi huquqlari va ma’lumotlar himoyasini ham qamrab olishi kerak.

Begimqulova (2026) O‘zbekiston tijorat banklarida mobil banking, internet-banking, masofaviy xizmatlar, elektron to‘lovlar va kiberxavfsizlik masalalarini

ko‘rib chiqadi [3]. Nazarova (2026) raqamli moliyaviy xizmatlar, onlayn depozitlar, raqamli kreditlash va sun’iy intellektning bank tizimidagi o‘rnini tahlil qiladi [4]. Rajabov (2026) Markaziy bankning 2025–2026-yillardagi ko‘rsatkichlari asosida bank kartalari va to‘lov infratuzilmasi kengayganini qayd etadi [7].

Ushbu adabiyotlar raqamli xizmatlarning qulayligini ko‘rsatadi, biroq qurilmalar va kartalar soni faol foydalanuvchilar soniga teng emas. Shu sababli xizmatlardan muntazam foydalanish, muvaffaqiyatsiz tranzaksiyalar, firibgarlik holatlari va mijozlar qoniqishini ham o‘lchash zarur.

3. TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqot tavsifiy-statistik va qiyosiy tahlilga asoslanadi. Manbalar qatoriga Markaziy bankning to‘lov tizimi va bank statistikasi, raqamli rivojlanish bo‘yicha normativ hujjatlar, Jahon banki va IMF materiallari hamda 2026-yilda chop etilgan mahalliy ilmiy maqolalar kiritildi. Ma’lumotlar 2026-yil 28-oktabrgacha ochiq e’lon qilingan manbalar asosida tuzildi.

Raqamli infratuzilma bank kartalari, POS-terminallar, bankomat va infokiosklar soni bilan tavsiflanadi. Xizmatlar qamrovi masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar va raqamli to‘lovlar ko‘rsatkichlari orqali baholanishi mumkin. Moliyaviy inklyuziya xizmat mavjudligi, undan amalda foydalanish, narxlarning maqbulligi, foydalanuvchining moliyaviy savodxonligi va iste’molchi himoyasi kabi o‘lchamlarni o‘z ichiga oladi.

Tadqiqotning cheklovi — ochiq statistik ma’lumotlar qurilma yoki hisoblar sonini ko‘rsatishi mumkin, ammo noyob faol foydalanuvchilar, muvaffaqiyatsiz tranzaksiyalar, firibgarlik holatlari va mijozlar qoniqishini har doim ham aks ettirmaydi. Shu sababli raqamli xizmatlarning sababiy iqtisodiy samarasi bo‘yicha qat’iy xulosa chiqarilmaydi.

4. NATIJALAR VA MUHOKAMA

4.1. Raqamli to‘lov infratuzilmasi

2026-yilda e’lon qilingan mahalliy tadqiqotda Markaziy bank statistikasi asosida 2026-yil 1-iyul holatiga muomaladagi bank kartalari 74,6 mln dona, POS-terminallar 448,1 ming dona, bankomat va infokiosklar 46,7 ming dona ekani keltirilgan [7]. Bu ko‘rsatkichlar naqd pulsiz to‘lovlarni amalga oshirish infratuzilmasi kengayganini bildiradi.

Ko‘rsatkich	2026-yil 1-iyul holati	Mazmuni
Muomaladagi bank kartalari	74,6 mln dona	Kartaga asoslangan to‘lov vositalari ko‘lami
POS-terminallar	448,1 ming dona	Savdo va xizmatlarda karta to‘lovini qabul qilish
Bankomat va infokiosklar	46,7 ming dona	Naqd pul va o‘z-o‘ziga xizmat infratuzilmasi

Infratuzilma ko‘rsatkichlarining o‘sishi muhim, biroq hududlar bo‘yicha taqsimot va foydalanish sifati alohida baholanishi kerak. Bir kishi bir nechta kartaga ega bo‘lishi mumkin, ayrim kartalar esa kam ishlatiladi. Terminal mavjudligi ham aloqa uzilishlari sababli xizmat doimiy ishlashini kafolatlamaydi.

4.2. Moliyaviy inklyuziya va mijozlar uchun foyda

Raqamli bank xizmatlari filialga borish uchun vaqt va transport xarajatlarini kamaytirishi mumkin. Chekka hududlarda yashovchilar, ish jadvali tig‘iz bo‘lgan mijozlar va jismoniy harakati cheklangan shaxslar uchun masofaviy xizmatlar ayniqsa foydali. Kichik biznes esa elektron to‘lovlar orqali savdo hisobini yuritish, pul oqimini kuzatish va hisob-kitoblarni tezlashtirish imkoniga ega bo‘ladi.

Biroq raqamli xizmatlardan foydalanish internet sifati, smartfon mavjudligi, raqamli savodxonlik va interfeysning tushunarliligiga bog‘liq. Faqat mobil ilovaga tayanish ayrim mijozlarni chetda qoldirishi mumkin. Shu sababli banklar telefon orqali maslahat, filial, bankomat va boshqa xizmat kanallarini parallel saqlashi, ilovalarni imkoniyati cheklangan foydalanuvchilar uchun ham qulay qilib loyihalashi kerak.

4.3. Xavflar va boshqaruv

Birinchi xavf — kiberfiribgarlik va ijtimoiy muhandislik. Mijozlardan SMS-kod, parol yoki karta ma’lumotlarini so‘rash orqali mablag‘larni o‘zlashtirish raqamli xizmatlarga bo‘lgan ishonchga putur yetkazadi. Banklar xavfsizlik

ogohlantirishlarini sodda tilda berishi, shubhali tranzaksiyalarni aniqlash tizimlarini takomillashtirishi va shikoyatlarga tezkor javob berishi lozim.

Ikkinchi xavf — shaxsiy ma’lumotlardan noto‘g‘ri foydalanish. Raqamli banklar tranzaksiya va identifikatsiya ma’lumotlarini qayta ishlaydi. Ma’lumotlarni yig‘ish maqsadi, saqlash muddati, uchinchi tomonga uzatish shartlari va mijoz roziligi aniq belgilanishi kerak. Uchinchi xavf — avtomatlashtirilgan kredit baholashda tarafkashlik yoki tushuntirilmagan rad javoblari. Mijozga qaror sababi va shikoyat qilish yo‘li ko‘rsatilishi zarur.

4.4. Raqamli xizmatlar samaradorligini o‘lchash

Banklar raqamli transformatsiya natijalarini faqat ilova yuklab olishlari yoki ro‘yxatdan o‘tgan hisoblar bilan o‘lchamasligi kerak. Quyidagi indikatorlar foydaliroq: oylik faol foydalanuvchilar ulushi; muvaffaqiyatli yakunlangan tranzaksiyalar ulushi; tizim ishlash vaqti; bir tranzaksiyaga to‘g‘ri keladigan xarajat; mijoz murojaatiga javob berish muddati; firibgarlik tufayli zarar; xizmatlardan hudud va yosh guruhlari bo‘yicha foydalanish farqi.

Indikator	Hisoblash yondashuvi	Ahamiyati
Faol foydalanuvchilar ulushi	Faol foydalanuvchilar / ro‘yxatdan o‘tganlar	Real foydalanishni o‘lchaydi
Tranzaksiya muvaffaqiyati	Muvaffaqiyatli tranzaksiyalar / jami urinishlar	Tizim ishonchliligi
Xizmat mavjudligi	Ishlagan vaqt / kuzatuv vaqti	Uzilishlarni baholash
Shikoyatni hal etish vaqti	Murojaatdan yakuniy javobgacha	Mijoz himoyasi
Firibgarlik zarari	Zarar va qaytarilgan mablag‘lar	Xavfsizlik samaradorligi
Hududiy foydalanish farqi	Hududlar kesimidagi faol foydalanish	Inklyuziya darajasi

Ushbu indikatorlar banklar kesimida standart tarzda e’lon qilinsa, mijozlar xizmat sifatini solishtirishi, nazorat organlari esa tizimli muammolarni aniqlashi osonlashadi. Bunda tijorat siri va shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish talablariga rioya etish shart.

4.5. Amaliy takliflar

Birinchi taklif — raqamli xavfsizlik bo‘yicha doimiy mijoz ta’limi: ilovada qisqa ogohlantirishlar, firibgarlik misollari va shubhali holatda bajariladigan xavfsiz harakatlar berilishi kerak. Ikkinchi taklif — tranzaksiyalarni xavfga qarab

monitoring qilish va mijozga shubhali faoliyatni tezda bloklash yoki tasdiqlash imkonini yaratish. Uchinchi taklif — ma’lumotlarni minimallashtirish, kirish huquqlarini nazorat qilish va muntazam xavfsizlik auditi.

To‘rtinchi taklif — xizmatlarni hududiy va jismoniy imkoniyatlar bo‘yicha qulaylashtirish: sodda interfeys, mahalliy tildagi tushuntirishlar, ekran o‘qish dasturlari bilan moslik va aloqa sifati past joylar uchun soddalashtirilgan funksiyalar. Beshinchi taklif — banklar, telekommunikatsiya operatorlari va davlat idoralari o‘rtasida standartlarga asoslangan hamkorlikni kuchaytirish. Oltinchi taklif — raqamli xizmatlar sifatiga doir asosiy indikatorlarni muntazam e’lon qilish.

5. XULOSA

O‘zbekiston bank tizimida raqamli xizmatlar rivojlanishi moliyaviy xizmatlardan foydalanishning tezligi va qulayligini oshirish imkonini bermoqda. 2026-yil 1-iyul holatiga 74,6 mln bank kartasi, 448,1 ming POS-terminal hamda 46,7 ming bankomat va infokiosk mavjudligi to‘lov infratuzilmasining keng ko‘lamini ko‘rsatadi. Biroq bu ko‘rsatkichlar xizmatdan faol foydalanish, xavfsizlik yoki barcha hududlar uchun teng imkoniyat mavjudligini o‘z-o‘zidan isbotlamaydi.

Raqamli moliyaviy inklyuziya texnologik kirish imkoniyati bilan birga foydalanuvchining raqamli savodxonligi, xizmat narxi, ma’lumotlar himoyasi va shikoyatlarni hal qilish mexanizmlariga ham bog‘liq. Shu sababli banklar raqamli kanallarni rivojlantirish bilan birga kiberxavfsizlik, maxfiylik, algoritmik qarorlarning tushuntirilishi va muqobil xizmat kanallariga e’tibor berishi lozim.

Amaliy tavsiyalar: (1) bank ilovalarida firibgarlikdan himoyalanish bo‘yicha muntazam ogohlantirishlar joriy etish; (2) shubhali tranzaksiyalarni aniqlash va mijozni himoya qilish tizimlarini kuchaytirish; (3) shaxsiy ma’lumotlarni minimallashtirish va xavfsizlik auditini muntazam o‘tkazish; (4) xizmatlarni chekka hududlar va imkoniyati cheklangan foydalanuvchilar uchun qulaylashtirish; (5) faol foydalanuvchilar, tranzaksiya muvaffaqiyati, tizim uzilishlari va

shikoyatlarni hal etish indikatorlarini e'lon qilish; (6) raqamli savodxonlikni universitetlar, banklar va jamoatchilik dasturlari orqali rivojlantirish.

Kelgusidagi tadqiqotlar raqamli bank xizmatlaridan foydalanish bo'yicha hududiy so'rovlar, mijozlar qoniqishi, kiberfiribgarlik statistikasi va operatsion xarajatlar ma'lumotlarini birlashtirishi lozim. Shunda raqamlashtirishning bank samaradorligi va aholi farovonligiga real ta'sirini aniqroq o'lchash mumkin bo'ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-son Farmoni. "Raqamli O'zbekiston — 2030" strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida. https://lex.uz/
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 23-martdagi PQ-3620-son Qarori. "Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida". https://lex.uz/
3. Begimqulova, S. (2026). O'zbekistonda tijorat banklarida raqamli xizmatlarning joriy etilishi va rivojlanish tendensiyalari. Moliya va bank ishi, 12(3), 86–90. https://journal.bfa.uz/index.php/bfaj/article/view/642
4. Nazarova, U. (2026). Bank tizimida raqamli moliyaviy xizmatlar: holati, taraqqiyoti va istiqboldagi vazifalar. Moliya va bank ishi, 1(Maxsus son), 150–153. https://journal.bfa.uz/index.php/bfaj/article/view/562
5. World Bank. Global Findex Database and financial inclusion resources. https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex
6. International Monetary Fund. Fintech and digital financial services research and policy resources. https://www.imf.org/
7. Rajabov, S. (2026). O'zbekiston tijorat banklarida aholiga ko'rsatiladigan xizmatlarning zamonaviy holati va rivojlanish tendensiyalari. Muhandislik va iqtisodiyot, 4(9), 317–322. https://doi.org/10.5281/zenodo.22702251

8. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Statistika: to‘lov tizimi, bank kartalari va bank tizimi ko‘rsatkichlari. https://cbu.uz/uz/statistics/ (murojaat sanasi: 28.10.2026).