O‘ZBEKISTON TIJORAT BANKLARI XIZMATLARINI RAQAMLASHTIRISHDA XALQARO TAJRIBA VA INNOVATSION RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI

Pardayev Alisher Abdimumin o‘g‘li

Termiz iqtisodiyot va servis universiteti magistranti

E-mail: Pardayevalisher238@gmail.com

Tel: +998 99 133 07 09

Ilmiy rahbar: i.f.f.d. Mamajanova Tuygunoy

Annotatsiya. Ushbu maqolada O'zbekiston tijorat banklarida xizmat ko'rsatish tizimini raqamlashtirishning bugungi holati, tendensiyalari va istiqbollari tahlil qilinadi. Tadqiqotda raqamli transformatsiyaning bank ekotizimiga ta'siri, masofaviy bank xizmatlarining o'sish dinamikasi va mijozlar tajribasini yaxshilashda sun'iy intellektning roli o'rganilgan. Markaziy bank ma'lumotlariga ko'ra, 2024-yil boshiga kelib masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 52.9 millionga yetganligi va mobil ilovalar orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi 59 foizga o'sganligi bank sektorida raqamli inqilob kechayotganidan dalolat beradi. Maqolada rivojlangan xorijiy davlatlar, xususan, Janubiy Koreya, AQSH va Yevropa Ittifoqi mamlakatlarining bank xizmatlarini raqamlashtirish tajribasi qiyosiy tahlil qilinib, O'zbekiston sharoitida qo'llash mumkin bo'lgan samarali modellar taklif etilgan.

Kalit so'zlar (UZ): raqamli banking, tijorat banklari, fintex, masofaviy xizmatlar, sun'iy intellekt, blokcheyn, moliyaviy texnologiyalar, mijozlar tajribasi, kiberxavfsizlik.

Аннотация. В данной статье анализируется современное состояние, тенденции и перспективы цифровизации системы обслуживания в коммерческих

банках Узбекистана. В исследовании изучается влияние цифровой трансформации на банковскую экосистему, динамика роста дистанционных банковских услуг и роль искусственного интеллекта в улучшении клиентского опыта. По данным Центрального банка, к началу 2024 года количество пользователей дистанционных банковских услуг достигло 52,9 млн человек, а объем транзакций через мобильные приложения вырос на 59%, что свидетельствует о цифровой революции в банковском секторе. В статье проводится сравнительный анализ опыта цифровизации банковских услуг развитых зарубежных стран, в частности Южной Кореи, США и стран Евросоюза, и предлагаются эффективные модели, применимые в условиях Узбекистана.

Ключевые слова : цифровой банкинг, коммерческие банки, финтех, дистанционные услуги, искусственный интеллект, блокчейн, финансовые технологии, клиентский опыт, кибербезопасность.

Abstract. This article analyzes the current state, trends, and prospects of digitalizing the service system in commercial banks of Uzbekistan. The study examines the impact of digital transformation on the banking ecosystem, the growth dynamics of remote banking services, and the role of artificial intelligence in improving customer experience. According to Central Bank data, by the beginning of 2024, the number of remote banking service users reached 52.9 million, and the volume of transactions through mobile applications increased by 59%, indicating a digital revolution in the banking sector. The article provides a comparative analysis of the digitalization experience of developed foreign countries, particularly South Korea, the USA, and the European Union, and proposes effective models applicable to the conditions of Uzbekistan.

Keywords: digital banking, commercial banks, fintech, remote services, artificial intelligence, blockchain, financial technologies, customer experience, cybersecurity.

Kirish. Zamonaviy global iqtisodiyotda raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi barcha sohalar qatori bank-moliya tizimini ham tubdan o'zgartirmoqda. To'rtinchi sanoat inqilobi (Industry 4.0) sharoitida banklar nafaqat pul mablag'larini saqlash va kredit berish muassasasi, balki yuqori texnologik servis platformalariga aylanmoqda. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi PF-5992-sonli Farmoni bilan tasdiqlangan "2020-2025-yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasi bank tizimini isloh qilish strategiyasi" sohani transformatsiya qilishda muhim burilish yasadi [1; 15 b].

Raqamlashtirish jarayoni banklarga operatsion xarajatlarni kamaytirish, xizmat ko'rsatish tezligini oshirish va mijozlar qamrovini kengaytirish imkonini bermoqda. Bugungi kunda an'anaviy bank filiallariga borish zaruriyati kamayib, barcha operatsiyalar smartfonlar orqali amalga oshiriladigan davrga keldik. Raqamli banking tushunchasi endilikda faqat mobil ilova bilan cheklanib qolmay, balki katta ma'lumotlar (Big Data), bulutli texnologiyalar va ochiq bank (Open Banking) ekotizimlarini o'z ichiga oladi.

O'zbekiston bank bozoriga TBC Bank va Anorbank kabi neobanklarning kirib kelishi raqobat muhitini yanada kuchaytirdi. Raqamli transformatsiya banklar uchun nafaqat imkoniyat, balki omon qolish sharti bo'lib qolmoqda. Global miqyosda raqamli bank xizmatlari bozorining yillik o'sishi 15-20 foizni tashkil etayotgan bir paytda, mahalliy banklarimiz uchun xalqaro tajribani o'rganish va moslashtirish strategik ahamiyatga ega. Ushbu jarayonda davlat tomonidan yaratilgan huquqiy va infratuzilmaviy sharoitlar ham muhim rol o'ynaydi.

Ayniqsa, masofadan turib biometrik identifikatsiya qilish tizimining joriy etilishi bank xizmatlarini aholi uchun yanada ochiq va qulay qildi. Kirish qismida shuni

ta'kidlash joizki, raqamlashtirish faqat texnologik jarayon emas, balki bank madaniyati va biznes modelini to'liq yangilash demakdir. Banklarning raqamli strategiyalari mijozning ehtiyojlarini oldindan bashorat qilishga va unga individual yondashuvni ta'minlashga qaratilgan bo'lishi lozim [2; 45 b]. Ushbu maqola bank xizmatlarini raqamlashtirishning iqtisodiy samaradorligini tahlil qilish va xalqaro andozalar asosida milliy bank tizimini takomillashtirish yo'llarini ko'rsatib berishga qaratilgan.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili. Bank xizmatlarini raqamlashtirish va uning iqtisodiy oqibatlari ko'plab xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan tadqiq etilgan. Jumladan, Kris Skinner o'zining "Digital Bank" asarida banklarning raqamli dunyodagi roli va an'anaviy banklarning texnologik kompaniyalarga aylanish zaruriyatini ilmiy asoslab bergan [3; 88 b]. Shuningdek, Brett King "Bank 4.0" kitobida bank xizmatlari endi joyga emas, balki harakatga bog'liqligini ta'kidlab, mijozlar kutayotgan qulayliklarni tahlil qilgan.

Mahalliy iqtisodchi olimlardan S.Abdullayeva va N.Jumayevlar O'zbekiston bank tizimidagi transformatsiya jarayonlarini, ayniqsa, pandemiya davridagi raqamli o'zgarishlarni o'rganganlar. Ularning tadqiqotlarida raqamli xizmatlar orqali tranzaksion xarajatlarni 30-40 foizgacha tejash mumkinligi ko'rsatilgan [4; 112 b]. Shuningdek, xalqaro moliya institutlari, masalan, Jahon banki va XVF hisobotlarida rivojlanayotgan mamlakatlarda raqamli moliya tizimi moliyaviy inklyuzivlikni oshirishning asosiy drayveri ekanligi qayd etilgan.

Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, aksariyat tadqiqotlar texnologik jihatga qaratilgan bo'lsa-da, bank xizmatlari sifatini raqamli muhitda baholashning iqtisodiy-matematik modellari hali yetarlicha o'rganilmagan. Ayniqsa, O'zbekistonning o'ziga xos demografik va iqtisodiy sharoitida raqamli bankingning aholi turmush darajasiga ta'siri kam tadqiq etilgan mavzulardan biridir [5; 202 b]. Mazkur maqola aynan shu bo'shliqlarni to'ldirishga, xorij tajribasini milliy amaliyot bilan bog'lashga xizmat qiladi.

Metodologiya. Tadqiqot jarayonida tizimli yondashuv, qiyosiy tahlil, statistik guruhlash, induksiya va deduksiya usullaridan foydalanilgan. O'zbekiston bank tizimidagi raqamlashtirish jarayonlarini baholash uchun Markaziy bankning 2021-2023-yillardagi rasmiy statistik ma'lumotlari, tijorat banklarining yillik moliyaviy hisobotlari va xalqaro agentliklarning (Deloitte, Accenture) tahliliy materiallari asos qilib olindi.

Tadqiqotning empirik qismida masofaviy bank xizmatlari foydalanuvchilari soni va to'lov terminallari orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi o'rtasidagi korrelyatsion bog'liqlik o'rganildi. Qiyosiy tahlil usuli orqali O'zbekistonning raqamli banking ko'rsatkichlari MDH davlatlari (Rossiya, Qozog'iston) va rivojlangan mamlakatlar tajribasi bilan solishtirildi.

Bu esa sohadagi mavjud kamchiliklarni aniqlash va rivojlanishning istiqbolli yo'nalishlarini belgilash imkonini berdi. Shuningdek, sifatli tahlil doirasida banklarning mobil ilovalari funksionalligi va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini baholash bo'yicha ekspert so'rovnomalari natijalari ham inobatga olindi. Tadqiqot natijalarining ishonchliligini ta'minlash uchun ko'p omilli tahlil usuli qo'llanildi. Bu usul yordamida raqamli xizmatlarning bank foydasiga va mijozlar sodiqligiga ta'siri baholandi. Metodologiyaning asosi sifatida raqamli transformatsiyani nafaqat texnik modernizatsiya, balki iqtisodiy samaradorlikni oshiruvchi strategik vosita deb qarash tamoyili belgilandi.

Tahlil va natija. O'zbekiston bank tizimining so'nggi yillardagi rivojlanish dinamikasi raqamli xizmatlarning jadal o'sayotganini ko'rsatmoqda. 2024-yil 1-yanvar holatiga ko'ra, respublikamizda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 52.9 million kishini tashkil etib, bu ko'rsatkich 2023-yilga nisbatan 20 foizga o'sgan.

Ushbu o'sishning asosiy drayveri sifatida aholining mobil ilovalardan foydalanish darajasining oshishi va banklar tomonidan taqdim etilayotgan innovatsion mahsulotlarni keltirish mumkin.

Ayniqsa, jismoniy shaxslar o'rtasidagi pul o'tkazmalari (P2P) hajmi keskin o'sgan. 2023-yilda mobil ilovalar orqali amalga oshirilgan operatsiyalar hajmi 250.1 trillion so'mni tashkil etgan bo'lsa, 2024-yil yakuniga kelib bu ko'rsatkich 396.7 trillion so'mga yetishi kutilmoqda [1.3; 135 b]. Bu bank tizimining naqd pulsiz iqtisodiyotga o'tishidagi muhim qadamdir. Quyida bank xizmatlarini raqamlashtirishning asosiy ko'rsatkichlari keltirilgan.

1-jadval.

O'zbekiston bank tizimidagi raqamli ko'rsatkichlar dinamikasi (2021-2023 yy.)[1]

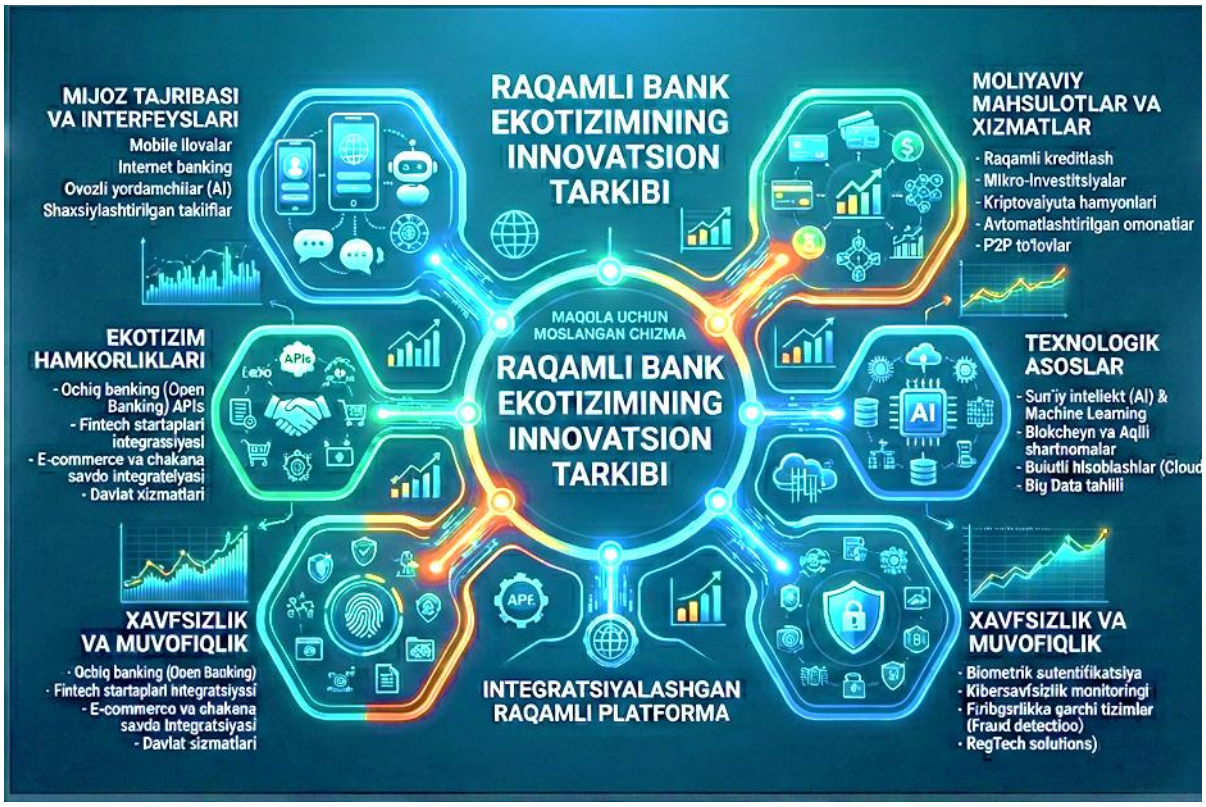
Ko'rsatkichlar	2021-yil	2022-yil	2023-yil	O'sish (%)
Muomaladagi bank kartalari (mln dona)	27.1	34.2	46.2	70.4
Masofaviy xizmat foydalanuvchilari (mln kishi)	22.5	31.4	44.1	96.0
To'lov terminallari soni (ming dona)	433.8	430.5	426.2	-1.7
ATM va infokiosklar soni (ming dona)	13.5	20.2	29.9	121.4
Mobil ilovalar orqali tranzaksiyalar hajmi (trln so'm)	112.4	185.6	250.1	122.5

Jadval ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, bank kartalari va masofaviy xizmat foydalanuvchilari soni keskin sur'atlarda o'smoqda. Qizig'i shundaki, to'lov terminallari sonida biroz kamayish kuzatilgan, bu esa ko'proq operatsiyalar onlayn rejimga va QR-kod orqali to'lovlarga o'tayotganini anglatadi. ATM va infokiosklar sonining 121 foizga oshishi esa aholining raqamli xizmatlarga bo'lgan ehtiyojini qondirish uchun infratuzilmaning kengayayotganidan dalolat beradi.

[1] Manba muallif ishlanmasi

Banklar endilikda faqatgina moliyaviy xizmatlar emas, balki super-ilova (Super-App) tamoyili asosida sug'urta, avia chiptalar xaridi va davlat xizmatlarini ham bitta platformada taklif etmoqda. Masalan, "Kapitalbank" va "Ipak Yo'li banki" mobil ilovalari orqali mijozlar o'z mablag'larini boshqarish bilan birga, mikroqarzlar olish va omonatlar ochish imkoniga ega.

Xalqaro tajribaga nazar tashlaydigan bo'lsak, Janubiy Koreyaning KakaoBank tajribasi shuni ko'rsatadiki, bank to'liq raqamli formatda faoliyat yuritib, an'anaviy banklarga qaraganda 5 barobar kamroq xarajat qiladi.



1-rasm. Raqamli bank ekotizimining innovatsion tarkibi[2]

O'zbekistonda ham raqamli banklarning paydo bo'lishi xarajatlarni optimallashtirishga yordam bermoqda. Biroq, tahlillar shuni ko'rsatadiki, raqamli banking rivoji hududlar kesimida notekis taqsimlangan. Toshkent shahri va viloyat

[2] Manba muallif ishlanmasi

markazlarida foydalanish darajasi yuqori bo'lsa-da, chekka qishloqlarda internet sifati va moliyaviy savodxonlik yetarli emas.

Shuningdek, banklar o'rtasida raqobat kuchayishi natijasida xizmatlar narxi pasayib borayotgani ijobiy holatdir. Sun'iy intellekt texnologiyalarini joriy etish orqali banklar endi mijozlarning kredit layoqatini bir necha soniya ichida (Scoring tizimi) aniqlamoqda. Bu esa an'anaviy kreditlash jarayonidagi byurokratiyani yo'qotdi. 1-rasm. Raqamli bank ekotizimining innovatsion tarkibi

Muhokama . Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatmoqdaki, O'zbekiston bank tizimi raqamli rivojlanishning yangi bosqichiga kirdi. Biroq, xalqaro tajriba bilan qiyoslaganda hal qilinishi lozim bo'lgan qator masalalar mavjud.

Birinchidan, kiberxavfsizlik masalasi. Tranzaksiyalar hajmi oshishi bilan kiberhujumlar va firibgarlik holatlari ham ko'paymoqda. CERT.uz ma'lumotlariga ko'ra, bank sektorida kiber-insidentlar soni 2023-yilda 15 foizga oshgan [1.19]. Bu banklardan xavfsizlik tizimiga ko'proq sarmoya kiritishni talab etadi.

Ikkinchidan, ochiq bank (Open Banking) tizimini to'liq joriy etish. Yevropa Ittifoqining PSD2 direktivasi tajribasiga ko'ra, mijozlar o'z ma'lumotlarini turli banklar va fintex kompaniyalari o'rtasida xavfsiz almashish imkoniga ega bo'lishi kerak. Bu raqobatni oshiradi va xizmatlar sifatini yaxshilaydi.

Uchinchidan, sun'iy intellektni qo'llash ko'lamini kengaytirish. AQSH banklari (masalan, JPMorgan Chase) sun'iy intellektdan nafaqat scoring, balki aktivlarni boshqarish va mijozlarga individual maslahat berishda keng foydalanmoqda. Bizning banklarimizda esa bu texnologiya hali boshlang'ich bosqichda.

To'rtinchidan, raqamli divide (raqamli tafovut) muammosi. Hududlardagi aholini raqamli xizmatlarga jalb qilish uchun maxsus ta'lim dasturlari va rag'batlantirish mexanizmlari zarur.

Beshinchidan, qonunchilik bazasini takomillashtirish. Blokcheyn texnologiyasi va smart-kontraktlarni bank amaliyotiga kiritish uchun huquqiy asoslarni mustahkamlash lozim.

Muhokama jarayonida shuni xulosa qilish mumkinki, faqat texnologiyani sotib olish yetarli emas, balki bank xodimlarining malakasini oshirish va raqamli tafakkurni shakllantirish muhimdir.

Xulosa. O'tkazilgan tadqiqotlar va tahlillar asosida quyidagi xulosalarga kelindi:

1. O'zbekiston tijorat banklarida raqamli transformatsiya jarayoni barqaror dinamikaga ega bo'lib, masofaviy xizmat foydalanuvchilari soni aholi soniga nisbatan yuqori qamrovga erishmoqda (60 foizdan ortiq).

2. Mobil banking va fintech integratsiyasi banklarning operatsion samaradorligini oshirish bilan birga, mijozlar uchun tranzaksion vaqtni 70-80 foizga qisqartirdi.

3. Xalqaro tajriba (AQSH, Janubiy Koreya, Estoniya) shuni ko'rsatadiki, banklarning kelajagi platforma modeliga bog'liq bo'lib, u yerda mijoz nafaqat bank xizmati, balki butun boshli turmush tarzi uchun yechimlar oladi.

4. Kiberxavfsizlik va ma'lumotlar maxfiyligini ta'minlash banklarning raqamli dunyodagi eng muhim ustuvor vazifasiga aylanishi lozim.

Tavsiya sifatida quyidagilarni taklif etamiz: banklarda 'RegTech' (regulatory technology) tizimini joriy etish orqali hisobotlarni avtomatlashtirish, aholi uchun bepul raqamli savodxonlik kurslarini tashkil etish, hududlarda internet infratuzilmasini yaxshilashda banklarning ijtimoiy mas'uliyatini oshirish. Shuningdek, milliy to'lov tizimlarining xalqaro tizimlar (Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay) bilan integratsiyasini yanada chuqurlashtirish zarur [1.10].

Bu choralar O'zbekiston bank tizimining xalqaro maydonda raqobatbardoshligini ta'minlashga va iqtisodiy o'sishning drayveri bo'lishiga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi PF-5992-sonli Farmoni.

2. Mirzayev K.L. Bank xizmatlarini raqamlashtirish: muammolar va istiqbollar. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2023. – 204 b.

3. Skinner C. Digital Bank: Strategies to Succeed as a Digital Bank. – Marshall Cavendish, 2014. – 300 p.

4. Normatova Z.S., Abdullayeva L.M. Tijorat banklarida mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda raqamli texnologiyalarning roli // Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar. – 2022. – №4. – B. 212-220.

5. Turdiyev F.X. Raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishning xorijiy tajribasi va uni O'zbekistonda qo'llash imkoniyatlari // Moliya va bank ishi elektron jurnali. – 2023. – №1. – B. 67-76.

6. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. (2024). Raqamli to'lov tizimlari yillik hisoboti. https://cbu.uz.

7. Deloitte. Digital Banking Maturity 2024: Global Report. – 2024. – 120 p.

8. World Bank. (2023). Digital Financial Services in Emerging Markets. https://worldbank.org.

9. King B. Bank 4.0: Banking Everywhere, Never at a Bank. – John Wiley & Sons, 2018. – 350 p.

10. Daryo.uz. Bank cards exceed 68mn in Uzbekistan amid rapid expansion. (February 10 2026).

11. Accenture. Commercial banking top trends for 2024. – 2024.

12. Toshxo'jayeva S.A. Bank xizmatlarini rivojlantirishda raqamli platformalarning o'rni. – Toshkent: BMA, 2022. – 156 b.

13. Scientia Report. Digitalization of the Banking Sector in Uzbekistan. – 2025. – 5 p.

14. Alkami Technology. 2024 Trends in Business and Commercial Banking. – 2024.

15. Visa. Unlocking the Benefits of Digital Payments: Insights from Uzbekistan. – 2023. – 45 p.