TIJORAT BANKLARIDA RAQAMLI MOLIYAVIY XIZMATLARNI TAKOMILLASHTIRISH

Abduqodirov Bobir Maripovich
Varsovia biznes va amaliy fanlar universiteti Andijon filiali
https://orcid.org/0009-0003-0027-0115

Annotatsiya. *Maqolada O‘zbekiston tijorat banklarida raqamli moliyaviy xizmatlarni takomillashtirishning institutsional va texnologik omillari o‘rganiladi. Normativ-huquqiy hujjatlar, Markaziy bankning ochiq hisobotlari hamda xalqaro tavsiyalar asosida masofaviy xizmatlarni baholash mezonlari tizimlashtirildi. Tadqiqotda qiyosiy tahlil, hujjatlar kontent-tahlili, tizimli yondashuv va konseptual modellashtirish usullaridan foydalanildi. QR-to‘lovlar, NFC, masofaviy identifikatsiya va mobil ilovalar kengayishi bilan birga kiberxavfsizlik, mijoz tajribasi va moliyaviy inklyuziya ustuvorligi asoslandi. Bank xizmatlari samaradorligini oshirish uchun to‘rt yo‘nalishli integratsiyalashgan model va monitoring ko‘rsatkichlari taklif etildi. Grafikdagi baholar faktik so‘rov natijasi emas, shartli ssenariy sifatida talqin qilinadi.*

Kalit so‘zlar: *tijorat banki, raqamli bank, moliyaviy xizmat, mobil banking, QR-to‘lov, NFC, biometrik identifikatsiya, fintech, kiberxavfsizlik, moliyaviy inklyuziya.*

Аннотация. *В статье исследуются институциональные и технологические факторы совершенствования цифровых финансовых услуг коммерческих банков Узбекистана. На основе нормативных актов, открытых отчетов Центрального банка и международных рекомендаций систематизированы критерии оценки дистанционных услуг. Предложены интегрированная модель повышения качества обслуживания и набор показателей мониторинга. Графическая модель носит иллюстративный, а не эмпирический характер.*

Ключевые слова: *коммерческий банк, цифровые финансовые услуги, мобильный банкинг, QR-платежи, кибербезопасность, финансовая инклюзия.*

Abstract. *The paper explores institutional and technological pathways to improve digital financial services in Uzbek commercial banks. Regulatory documents, central-bank reports and international guidance are analyzed to develop a framework for digital service quality, operational resilience and inclusion. An integrated improvement model and monitoring indicators are proposed. Scores in the chart are illustrative and do not represent survey findings.*

Keywords: *commercial banking, digital finance, mobile banking, QR payments, cybersecurity, financial inclusion.*

KIRISH

Raqamlashtirish bank xizmatlarini ko‘rsatish kanallari, mahsulot dizayni va mijoz bilan o‘zaro aloqalarni tubdan o‘zgartirmoqda. An’anaviy filialga asoslangan model mobil ilova, internet-banking, QR-kod va kontaktsiz to‘lovlar bilan to‘ldirilmoqda. Biroq raqamli xizmatlar sonining ko‘payishi ularning sifati avtomatik oshishini anglatmaydi: uzluksizlik, ma’lumotlarni himoya qilish, tushunarli interfeys va shaffof tariflar muhim mezon bo‘lib qoladi [1; 2].

O‘zbekiston Respublikasining «To‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida»gi Qonunida to‘lov xizmatlari bozorini rivojlantirish, foydalanuvchilar manfaatlarini himoya qilish va naqd pulsiz hisob-kitoblarni rag‘batlantirish vazifalari belgilangan [1]. «Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida»gi

qonunchilik bank operatsiyalarining institutsional chegaralarini tartibga soladi [2]. «O‘zbekiston — 2030» strategiyasi bank xizmatlari bozori va raqobatni rivojlantirishni ustuvor vazifa sifatida qayd etadi [3].

Mazkur tadqiqotning maqsadi tijorat banklarida raqamli moliyaviy xizmatlarni takomillashtirishning nazariy-uslubiy asoslarini aniqlash, amaldagi tendensiyalarni ochiq hisobotlar yordamida tavsiflash hamda xizmat sifati va barqarorligini birlashtiruvchi takliflar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot savoli: texnologik kengayish mijoz ishonchi, xizmatdan foydalanish imkoniyati va operatsion xavfsizlik bilan qanday uyg‘unlashtirilishi mumkin?

ADABIYOTLAR TAHLILI

Mahalliy normativ manbalarda raqamli bank xizmatlari, avvalo, to‘lovlarning qonuniyligi, xavfsizligi va nazorat qilinishi nuqtayi nazaridan yoritiladi. Qonun hujjatlari [1–3] elektron tranzaksiyalar ishonchliligi, bank faoliyatini nazorat qilish va bozor raqobatini qo‘llab-quvvatlash uchun umumiy asos yaratadi. Shu bilan birga, tartibga solish talablari mobil ilova foydalanuvchisining real tajribasini to‘liq ifodalamaydi.

Markaziy bank yillik hisobotlarida [4–8] masofaviy hisobvaraqlar, mobil ilovalardagi operatsiyalar, to‘lov infratuzilmasi va kontaktsiz texnologiyalarning yoyilishi haqida kuzatuv ma’lumotlari beriladi. Masalan, 2022-yilda bank mobil ilovalari orqali masofadan amalga oshirilgan operatsiyalar 145,8 trln so‘mni tashkil etgani qayd etilgan [5]. 2024-yilda QR-online tizimi orqali tranzaksiyalar hajmi 441,8 mlrd so‘mga, NFC asosidagi tranzaksiyalar esa 41,4 trln so‘mga yetgani ko‘rsatilgan [8].

Xalqaro adabiyotlarda raqamli moliyaviy imkoniyatlardan foydalanish hisobvaraqqa egalik qilish va haqiqiy operatsion faollik bilan farqlanadi. Jahon bankining Global Findex tadqiqoti moliyaviy inklyuziya, to‘lovlardan foydalanish va moliyaviy barqarorlik o‘rtasidagi bog‘liqlikni asoslaydi [11]. Bazel qo‘mitasining operatsion barqarorlik tamoyillari esa kiberxatarlar, xizmat ko‘rsatuvchi uchinchi tomonlarga bog‘liqlik hamda uzluksiz faoliyatni boshqarishni alohida ta’kidlaydi [12].

Tahlil natijasida uch ilmiy bo‘shliq ajratildi: birinchidan, raqamli qamrovning o‘sishi mijoz qoniqishi bilan muntazam bog‘lab o‘lchanmaydi; ikkinchidan, tranzaksiya hajmi ortishi xavfsizlik va uzilishlar qiymatini yashirishi mumkin; uchinchidan, hududiy va yosh guruhlari bo‘yicha foydalanish qulayligi yetarli differensial yondashuvni talab qiladi. Shu sababli kompleks sifat ko‘rsatkichlari modeli zarur.

MATERIALLAR VA METODLAR

Tadqiqot desk-research shaklida bajarildi: O‘zbekistonning bank va to‘lov qonunchiligi [1–3], Markaziy bankning rasmiy hisobotlari hamda mavzuga doir milliy elektron axborot bo‘limlari [4–10], shuningdek, Jahon banki va Bazel qo‘mitasi materiallari [11; 12] tanlab olindi. Tahlil birliklari sifatida masofaviy xizmatlar, raqamli identifikatsiya, to‘lov texnologiyalari, xavfsizlik va xizmat ko‘rsatish sifati belgilandi.

Qo‘llanilgan usullar: kontent-tahlil orqali normativ va statistik bayonotlar ajratildi; qiyosiy tahlilda xizmat kanallari imkoniyatlari solishtirildi; tizimli tahlilda texnologiya, mijoz va nazorat subyektlari orasidagi bog‘lanishlar aniqlashtirildi; konseptual modellashtirish usulida monitoring indikatorlari taklif qilindi. Maqolada banklar kesimida so‘rov yoki eksperiment o‘tkazilmagan, shuning uchun sababiy iqtisodiy ta’sir bo‘yicha empirik xulosa chiqarilmaydi.

Indikatorlar guruhlari quyidagicha belgilandi: (a) foydalanish — oylik faol foydalanuvchilar ulushi va xizmatdan muvaffaqiyatli foydalanish; (b) sifat — tranzaksiya yakunlanish vaqti va

murojaat yechim muddati; (c) xavfsizlik — firibgarlik holatlari va xizmat uzilishlari; (d) inklyuziya — hududiy, yosh va nogironligi bo‘lgan foydalanuvchilar ehtiyojlariga moslik. Har bir indikator uchun davriy monitoring va mas’ul bo‘linma tayinlash tavsiya qilinadi.

NATIJALAR

Ochiq hisobotlardan ko‘rinishicha, bank xizmatlari raqamlashtirilishining muhim yo‘nalishlari mobil to‘lovlar, QR-kod, NFC va masofaviy identifikatsiyadan iborat. Markaziy bankning 2024-yil yakunlariga oid hisobotida 2025-yil 1-yanvar holatiga raqamli identifikatsiyadan foydalangan mijozlar soni 12,2 mln nafar ekani qayd etilgan [8]. Mazkur son barcha banklarning yagona faol foydalanuvchilari soniga tenglashtirilmasligi kerak: ko‘rsatkich bank va to‘lov tashkilotlari mobil ilovalaridagi identifikatsiya jarayonini tavsiflaydi.

1-jadval. Raqamli bank xizmatlari rivojlanishining tanlangan rasmiy indikatorlari

Indikator	**Davr**	**Qiymat**	**Manba**
Bank mobil ilovalaridagi masofaviy operatsiyalar	2022-yil	145,8 trln so‘m	[5]
QR-online tranzaksiyalari	2024-yil	441,8 mlrd so‘m	[8]
NFC tranzaksiyalari	2024-yil	41,4 trln so‘m	[8]
Raqamli identifikatsiyadan o‘tgan mijozlar	01.01.2025	12,2 mln nafar	[8]

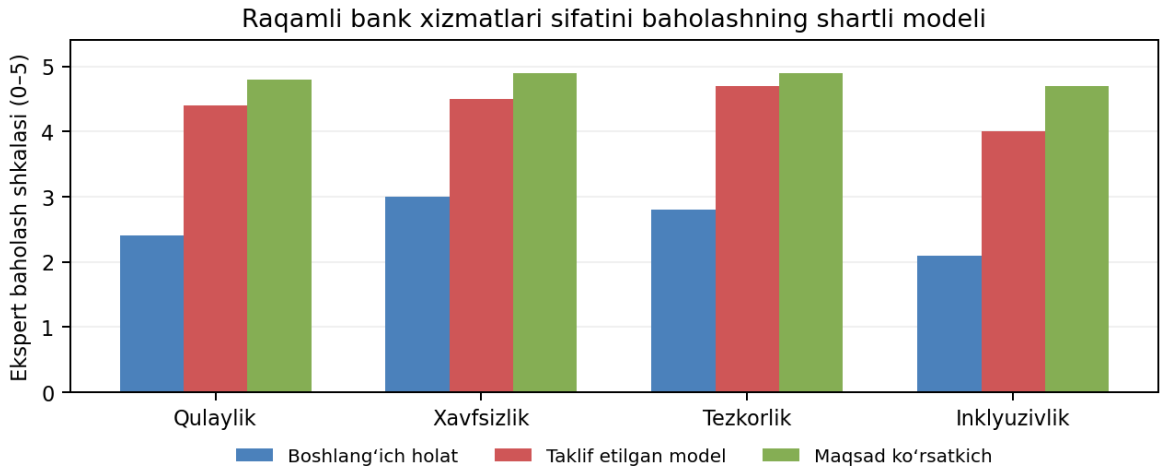
Jadvaldagi indikatorlar turli bazalar va vaqt kesimlariga mansub. Shu bois ularni yagona dinamik qator sifatida qo‘shish yoki o‘sish foizini hisoblash metodologik jihatdan noo‘rin. Ular bank tizimida alohida texnologik kanallarning ko‘lami kengayayotganini tasvirlaydi.

2-jadval. Tijorat banklari uchun taklif etilayotgan xizmat sifatini boshqarish matritsasi

Yo‘nalish	**O‘lchanadigan indikator**	**Amaliy chora**
Mijoz tajribasi	Ilovadagi muvaffaqiyatli amallar ulushi; NPS	Soddalashtirilgan interfeys, ochiq tarif
Tezkorlik	To‘lovning median bajarilish vaqti	Jarayonlarni avtomatlashtirish
Xavfsizlik	100 ming operatsiyaga firibgarlik holati	Ko‘p omilli autentifikatsiya
Inklyuziya	Hududiy qamrov; mavjudlik imkoniyatlari	Yengil interfeys, yordam kanallari

Taklif etilayotgan integratsiyalashgan model to‘rtta komponentni o‘zaro bog‘laydi: (1) mijoz ehtiyojiga mos raqamli mahsulot; (2) uzluksiz va tezkor operatsion infratuzilma; (3) proaktiv xavfsizlik nazorati; (4) barcha guruhlar uchun ochiq foydalanish imkoniyati. Banklar ushbu komponentlarni choraklik KPI tizimiga kiritishi mumkin.

1-rasm. Raqamli xizmat sifatini yaxshilash bo‘yicha shartli ssenariy (5 ballik shkala).



Izoh: ustunli diagramma foydalanuvchi so‘rovi yoki bank statistikasi asosida tuzilmagan. Qiymatlar (boshlang‘ich holat, taklif etilgan model, maqsad) boshqaruv ssenariysini namoyish etish uchun shartli berilgan; ulardan statistik isbot yoki amaldagi banklar reytingi sifatida foydalanish mumkin emas.

MUHOKAMA

Natijalar raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishda «kanal soni»ga asoslangan yondashuv o‘rniga «foydalanuvchining yakunlangan amali»ga asoslangan yondashuvga o‘tish zarurligini ko‘rsatadi. Mobil ilovaning yuklab olinishi uning real ishlatilishi yoki mijoz sodiqligini isbotlamaydi. Shu bois banklar oylik faol mijozlar, muvaffaqiyatli tranzaksiyalar va takroriy murojaatlar kabi natijaviy indikatorlarni birga kuzatishi maqsadga muvofiq.

Xavfsizlikka oid masalalar xizmat sifati bilan raqobatlashadigan emas, uni shartlaydigan komponentdir. Ko‘p omilli autentifikatsiya, qurilmalarni tekshirish, firibgarlikni aniqlash va operatsiyalarni cheklash mexanizmlari foydalanuvchiga ortiqcha to‘siq tug‘dirmasligi zarur. Xalqaro tamoyillarga muvofiq xizmatning tiklanish vaqti, muhim IT-ta’minotchilarga bog‘liqlik va kiberhodisalarga javob berish rejasi nazorat qilinishi lozim [12].

Raqamli moliyaviy inklyuziya bank filialidan uzoq hududlarda foydalanish xarajatlarini pasaytirish imkonini beradi. Ammo internet sifati, smartfon narxi, raqamli savodxonlik hamda maxsus ehtiyojlar teng emas. Shu bois mobil xizmatlarni soddalashtirish, muqobil masofaviy aloqa yo‘llarini saqlash va firibgarlikdan himoyalanish bo‘yicha qisqa o‘quv modullari joriy qilish dolzarb [11].

Taklifning iqtisodiy samaradorligini kelgusida baholash uchun banklarning anonimlashtirilgan ma’lumotlari zarur: bir tranzaksiyaga xizmat ko‘rsatish xarajati, mijozni jalb qilish qiymati, raqamli kanal bo‘yicha tushum, firibgarlikdan zarar va xizmat uzilishining pul ifodasidagi oqibatlari. Ular o‘rganilmagani sababli ushbu maqolada kutiladigan foyda sonli prognoz sifatida berilmaydi.

XULOSA

Tahlil raqamli moliyaviy xizmatlarni takomillashtirish bank mobil ilovalarini kengaytirish bilangina cheklanmasligini ko‘rsatdi. Mijozga qulaylik, tranzaksiya tezkorligi, operatsion barqarorlik va foydalanish imkoniyati yagona boshqaruv tizimida baholanishi lozim.

Birinchidan, tijorat banklari mahsulot kesimida natijaviy KPIlarni tasdiqlashi; ikkinchidan, xavfsizlik, uzluksizlik va uchinchi tomon IT-risklarini mijoz tajribasi bilan bog‘lab kuzatishi; uchinchidan, hudud va foydalanuvchi guruhlari bo‘yicha inkluziv dizaynni kengaytirishi;

to‘rtinchidan, Markaziy bank ma’lumotlaridan foydalanganda ko‘rsatkichlarning hisoblash bazasi va vaqt kesimini ochiq ko‘rsatishi kerak. Keyingi tadqiqotlarda banklar kesimidagi panel ma’lumotlar yordamida taklif qilingan ko‘rsatkichlarning iqtisodiy samarasi tekshirilishi maqsadga muvofiq.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasi. To‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida: O‘RQ-578-son Qonun, 01.11.2019. https://lex.uz/acts/-4575786
2. O‘zbekiston Respublikasi. Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida: O‘RQ-580-son Qonun, 05.11.2019. https://lex.uz/acts/-4581969
3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti. «O‘zbekiston — 2030» strategiyasi to‘g‘risida: PF-158-son Farmon, 11.09.2023. https://lex.uz/acts/-6600413
4. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. 2021-yil uchun yillik hisobot. Toshkent: Markaziy bank, 2022. https://cbu.uz
5. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Annual Report 2022 (2022-yil natijalari). Toshkent, 2023. https://cbu.uz/upload/medialibrary/24b/4v0aj577qfotflyjqx0jv9lknqn1lyvj/Annual-Report-2023.pdf
6. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. 2023-yil uchun yillik hisobot. Toshkent, 2024. https://cbu.uz
7. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. To‘lov tizimlari bo‘yicha rasmiy axborot materiallari. https://cbu.uz/uz/payment-systems/
8. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Annual Report 2024 (2025-yilda chop etilgan hisobot). Toshkent, 2025. https://cbu.uz/upload/medialibrary/f27/1pe2gj41x2s1qafmi548hnvzg4aoh87x/Annual-Report-2025_.pdf
9. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank tizimi statistikasi. Rasmiy statistik to‘plamlar. https://cbu.uz/uz/statistics/
10. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Moliyaviy barqarorlik bo‘yicha rasmiy sharhlar. https://cbu.uz
11. Demirgüç-Kunt A., Klapper L., Singer D., Ansar S. The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. Washington, DC: World Bank, 2022. https://www.worldbank.org/globalfindex
12. Basel Committee on Banking Supervision. Principles for Operational Resilience. Basel: Bank for International Settlements, 2021. https://www.bis.org/bcbs/publ/d516.htm