ISSN: 2181-4341, IMPACT FACTOR (RESEARCH BIB) – 9.145, SJIF – 5,431

Omonov Xurshid Shavkatovich

O'zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi magistranti

xurshid_shoh@mail.ru

O‘ZBEKISTONDA RAQAMLI BANK XIZMATLARINING RIVOJLANISHIDA MOBIL BANKING VA ONLAYN PLATFORMALARNING ROLI (XAMKORBANK ATB MISOLIDA)

Annotatsiya. Mazkur maqolada O‘zbekistonda raqamli bank xizmatlarining rivojlanish jarayoni, xususan mobil banking va onlayn platformalarning moliyaviy xizmatlar bozoridagi o‘rni tahlil qilinadi. Tadqiqot obyekti sifatida XAMKORBANK ATB faoliyati misolida raqamli xizmatlar joriy etilishi, ularning mijozlar soni va operatsion samaradorlikka ta’siri o‘rganiladi. Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, mobil banking va onlayn xizmatlar bank operatsiyalarini tezlashtirish, xizmatlar qamrovini kengaytirish va mijozlarga qulaylik yaratishda muhim omil bo‘lib xizmat qilmoqda. Tadqiqot natijalariga ko‘ra, raqamli platformalar bank tizimining barqarorligi va moliyaviy inklyuziya darajasini oshirishda strategik ahamiyatga ega.

Kalit so‘zlar: raqamli bank xizmatlari, mobil banking, onlayn platformalar, moliyaviy inklyuziya, XAMKORBANK ATB, fintech, naqd pulsiz to‘lovlar.

Abstract. This article examines the role of mobile banking and online platforms in the development of digital banking services in Uzbekistan, using XAMKORBANK ATB as a case study. In recent years, the digital transformation of the banking sector in Uzbekistan has accelerated significantly, leading to the expansion of remote banking services, mobile applications, and online financial platforms. The study analyzes how mobile banking services contribute to increasing customer engagement, improving operational efficiency, reducing transaction costs, and expanding financial inclusion. Based on the example of XAMKORBANK ATB, the paper evaluates the impact of digital banking tools on service accessibility, transaction speed, and customer satisfaction. The findings indicate that mobile banking and online platforms play a strategic role in strengthening competitiveness, enhancing service quality, and supporting sustainable development in the banking sector.

Keywords: Digital banking services, mobile banking, online platforms, financial inclusion, digital transformation, XAMKORBANK ATB, fintech, cashless payments, banking innovation.

Kirish

So‘nggi yillarda jahon moliya tizimida raqamli transformatsiya jarayonlari jadallashib, bank xizmatlarini ko‘rsatish shakli va mazmuni tubdan o‘zgarib bormoqda. Raqamli texnologiyalar, mobil ilovalar va onlayn platformalar bank xizmatlarini tezkor, qulay va xavfsiz shaklda taqdim etish imkonini yaratib, mijozlar ehtiyojlariga moslashuvchan yondashuvni ta’minlamoqda. Bu jarayon O‘zbekiston bank tizimida ham izchil amalga oshirilmoqda va mamlakatda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish strategiyasining muhim tarkibiy qismiga aylanmoqda.

O‘zbekistonda bank xizmatlarini modernizatsiya qilish, masofaviy xizmatlar ko‘lamini kengaytirish hamda naqd pulsiz hisob-kitoblar ulushini oshirish bo‘yicha keng qamrovli islohotlar olib borilmoqda. Xususan, mobil banking va onlayn bank platformalari orqali mijozlarga 24/7 rejimida xizmat ko‘rsatish, hisoblarni boshqarish, to‘lov va o‘tkazmalarni

amalga oshirish, kredit va omonat mahsulotlaridan masofadan turib foydalanish imkoniyatlari yaratilmoqda. Bu esa bank va mijoz o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlarni soddalashtirib, xizmatlar sifatini oshirishga xizmat qilmoqda.

Mazkur jarayonda Hamkorbank ATB faoliyati alohida e’tiborga loyiqdir. Bank tomonidan joriy etilgan mobil ilovalar va onlayn platformalar mijozlarga zamonaviy, innovatsion va xavfsiz bank xizmatlarini taqdim etishda muhim rol o‘ynamoqda. Raqamli xizmatlar bankning operatsion samaradorligini oshirish, xarajatlarni kamaytirish hamda mijozlar bazasini kengaytirishga xizmat qilmoqda.

Asosiy qism

Raqamli iqtisodiyot sharoitida O‘zbekiston bank tizimida mobil banking va onlayn platformalar asosiy xizmat kanallariga aylanib bormoqda. So‘nggi yillarda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni keskin oshdi. Markaziy bank ma’lumotlariga ko‘ra, 2025-yil boshiga kelib respublika bo‘yicha masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni o‘n millionlab mijozlarni tashkil etmoqda. Bu ko‘rsatkich 2022-yilga nisbatan bir necha barobar o‘sishni anglatadi va raqamli bank xizmatlariga bo‘lgan talabning barqaror ravishda ortib borayotganini ko‘rsatadi. Naqd pulsiz to‘lovlar ulushining oshishi, mobil ilovalar orqali amalga oshirilayotgan tranzaksiyalar hajmining kengayishi bank tizimida transformatsiya jarayonlari faol kechayotganini tasdiqlaydi.

Mobil banking xizmatlari mijozlarga bank bo‘limiga bormasdan turib hisoblarni boshqarish, kommunal va boshqa to‘lovlarni amalga oshirish, kartadan kartaga o‘tkazmalar qilish, kredit va omonat mahsulotlarini rasmiylashtirish imkonini bermoqda. 24/7 rejimida ishlovchi ushbu platformalar bank xizmatlarining tezkorligi va qulayligini oshirdi. Natijada banklar operatsion xarajatlarini qisqartirib, xizmat ko‘rsatish samaradorligini oshirishga erishmoqda. Raqamli xizmatlar orqali bir tranzaksiyani amalga oshirish an’anaviy kassadagi operatsiyaga nisbatan bir necha barobar arzon hisoblanadi.

Onlayn bank platformalari esa yuridik shaxslar va tadbirkorlik subyektlari uchun hisob-kitob operatsiyalarini soddalashtirdi. Masofaviy hisob ochish, elektron hujjat aylanishi, soliq va bojxona to‘lovlarini amalga oshirish imkoniyatlari biznes jarayonlarini tezlashtirmoqda. Bu esa mamlakatda biznes muhitini yaxshilash va moliyaviy shaffoflikni ta’minlashga xizmat qilmoqda.

Hamkorbank ATB misolida ko‘rib chiqilganda, bank tomonidan joriy etilgan mobil ilova va internet-banking tizimlari mijozlar bazasining kengayishiga sezilarli ta’sir ko‘rsatmoqda. Bankning raqamli strategiyasi xizmatlarni soddalashtirish, xavfsizlik tizimlarini kuchaytirish va mijozlar uchun individual takliflarni shakllantirishga qaratilgan. Mobil ilova orqali amalga oshirilayotgan operatsiyalar sonining ortishi bank filiallariga tushadigan yuklamani kamaytirgan va xizmat ko‘rsatish vaqtini sezilarli darajada qisqartirgan.

Tahlil shuni ko‘rsatadiki, O‘zbekistonda raqamli bank xizmatlarining rivojlanishi bir nechta omillar bilan belgilanadi: internet qamrovining kengayishi, smartfon foydalanuvchilari sonining ortishi, davlat tomonidan raqamli iqtisodiyotga berilayotgan ustuvor e’tibor va banklar o‘rtasidagi raqobat muhitining kuchayishi. Shu bilan birga, kiberxavfsizlikni ta’minlash, raqamli savodxonlik darajasini oshirish va xizmatlar sifati ustidan nazoratni kuchaytirish dolzarb vazifa bo‘lib qolmoqda.

Umuman olganda, mobil banking va onlayn platformalar O‘zbekiston bank tizimining raqamli transformatsiyasida hal qiluvchi rol o‘ynamoqda. Ular bank xizmatlarining ommaviylashuvi, iqtisodiy inklyuzivlikning kengayishi va bank sektorining samaradorligini oshirishda muhim omil sifatida namoyon bo‘lmoqda.

1-jadval.

O‘zbekiston Banklarida Masofaviy Bank Xizmatlari Foydalanuvchilari (2025)

Bank nomi	**Yuridik shaxslar va tadbirkorlar**	**Jismoniy shaxslar (foydalanuvchilar)**	**Jami foydalanuvchilar**
Milliy bank	139 277	3 104 966	3 244 243
O‘zbekiston Sanoat-qurilish banki	94 052	5 912 984	6 007 036

Agrobank	225 881	4 049 539	4 275 420
Ipoteka-bank	183 175	4 557 871	4 741 046
Mikrokreditbank	78 106	2 072 239	2 150 345
Hamkorbank ATB	161 037	2 466 132	**2 627 169**
Xalq banki	136 729	8 058 043	8 194 772
Alokabank	92 529	6 190 516	6 283 045
Turonbank	50 595	860 813	911 408
Bank Rivojlanish Biznesi	62 439	809 509	871 948
Asaka bank	29 600	1 539 205	1 568 805

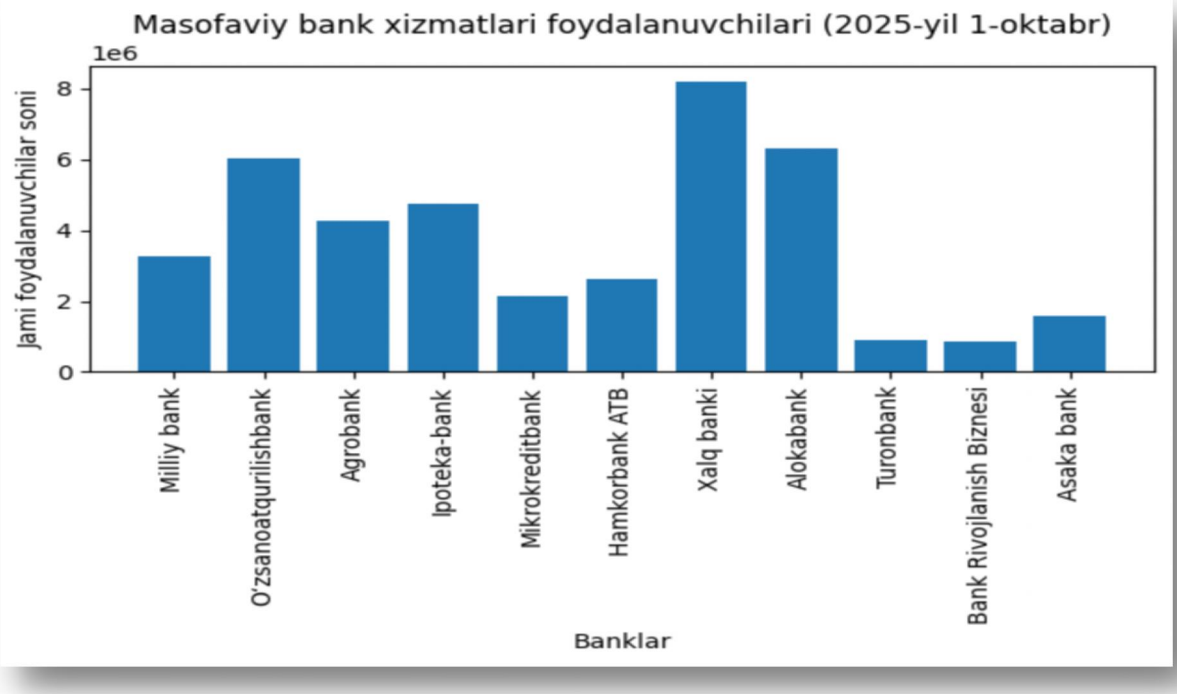
Manba: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki rasmiy statistik ma’lumotlari, 2025-yil. 1-oktabr holatiga ko’ra muallif tomonida shakllantirilgan.

Ushbu jadvalda 2025-yil 1-oktabr holatiga O‘zbekiston tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlaridan (mobil banking va internet-banking) foydalanuvchilar soni keltirilgan. Ma’lumotlar yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar hamda jismoniy shaxslar kesimida berilgan bo‘lib, umumiy foydalanuvchilar soni ularning yig‘indisidan iborat.

Jadval tahlili shuni ko‘rsatadiki, jismoniy shaxslar ulushi barcha banklarda asosiy qismni tashkil etadi, bu esa mobil banking xizmatlarining aholi o‘rtasida keng ommalashganini anglatadi. Xalq banki, O‘zsanoatqurilishbank va Alokabank foydalanuvchilar soni bo‘yicha yetakchi o‘rinlarni egallamoqda.

Hamkorbank ATB bo‘yicha ko‘rsatkichlar (2 627 169 nafar foydalanuvchi) bankning raqamli xizmatlari barqaror rivojlanayotganini va mijozlar bazasi kengayib borayotganini ko‘rsatadi. Ayniqsa, 161 037 nafar yuridik shaxs va tadbirkorlarning masofaviy xizmatlardan foydalanayotgani bankning biznes segmentida ham faol ekanini tasdiqlaydi.

Umuman olganda, jadval ma’lumotlari O‘zbekiston bank tizimida raqamli transformatsiya jarayonlari jadallashganini, mobil va onlayn bank xizmatlari banklar faoliyatining ustuvor yo‘nalishiga aylanganini ko‘rsatadi.



1-rasm. O‘zbekiston tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlari foydalanuvchilari soni (2025-yil 1-oktabr holatiga).

Manba: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki rasmiy statistik ma’lumotlari, “Masofaviy bank xizmatlari foydalanuvchilari soni”, 2025-yil 1-oktabr holati.

Mazkur diagrammada O‘zbekiston tijorat banklarida mobil banking va internet-banking xizmatlaridan foydalanuvchilar soni banklar kesimida aks ettirilgan. Grafik tahlili shuni ko‘rsatadiki, masofaviy bank xizmatlari bugungi kunda bank faoliyatining asosiy yo‘nalishlaridan biriga aylangan va deyarli barcha yirik banklarda foydalanuvchilar soni millionlab mijozlarni tashkil etmoqda.

Diagrammadan ko‘rinib turibdiki, Xalq banki eng yuqori ko‘rsatkichga ega bo‘lib, bu bankning keng filial tarmog‘i, ijtimoiy to‘lovlar bilan ishlash tajribasi va aholining katta qismi bilan hamkorlik qilishi bilan izohlanadi. O‘zsanoatqurilishbank va Alokabank ham yuqori natijalarni qayd etgan bo‘lib, bu ularning korporativ hamda chakana segmentda raqamli xizmatlarni faol joriy etayotganidan dalolat beradi.

Agrobank va Ipoteka-bank ko‘rsatkichlari ham yuqori darajada bo‘lib, qishloq hududlari va ipoteka segmentida xizmat ko‘rsatish bilan birga raqamli platformalarni keng joriy etgani bilan izohlanadi. Bu esa raqamli xizmatlarning hududiy qamrovini kengaytirayotganini ko‘rsatadi.

Hamkorbank ATB bo‘yicha 2,6 milliondan ortiq foydalanuvchi mavjudligi bankning mobil ilova va internet-banking tizimlari barqaror rivojlanayotganini bildiradi. Ayniqsa, bankning kichik biznes va tadbirkorlik subyektlari bilan faol ishlashi raqamli xizmatlar segmentida muhim o‘rin egallashiga sabab bo‘lmoqda. Bu ko‘rsatkich bankning raqamli strategiyasi to‘g‘ri yo‘nalishda olib borilayotganini ko‘rsatadi.

Shuningdek, diagrammada ayrim banklarda foydalanuvchilar sonining nisbatan pastligi ularning bozor ulushi, xizmat ko‘rsatish segmenti yoki raqamli transformatsiya jarayonining bosqichma-bosqich amalga oshirilayotgani bilan bog‘liq bo‘lishi mumkin.

Umuman olganda, diagramma natijalari O‘zbekiston bank tizimida raqamli transformatsiya jarayonlari jadallashganini, mobil va onlayn platformalar bank xizmatlarining asosiy kanali sifatida shakllanib borayotganini ko‘rsatadi. Masofaviy xizmatlar banklar uchun operatsion xarajatlarni kamaytirish, mijozlar uchun esa qulaylik va tezkorlikni ta’minlashda muhim omil bo‘lib xizmat qilmoqda.

Xulosa

O‘zbekistonda raqamli bank xizmatlari so‘nggi yillarda jadal sur’atlarda rivojlanib, bank tizimining ustuvor yo‘nalishiga aylandi. Mobil banking va onlayn platformalar orqali mijozlarga 24/7 rejimida xizmat ko‘rsatish, tezkor to‘lov va o‘tkazmalarni amalga oshirish, kredit hamda omonat mahsulotlaridan masofadan foydalanish imkoniyati yaratildi. Bu esa bank xizmatlarining qulayligi, tezligi va shaffofligini sezilarli darajada oshirdi.

Statistik ma’lumotlar masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni millionlab mijozlarni tashkil etayotganini ko‘rsatmoqda. Bu jarayon banklar o‘rtasidagi raqobatni kuchaytirib, xizmatlar sifatini yaxshilashga va yangi innovatsion mahsulotlarni joriy etishga turtki bermoqda. Raqamli xizmatlar banklarning operatsion xarajatlarini kamaytirish, filiallar yuklamasini qisqartirish va daromadliligini oshirishga xizmat qilmoqda.

Hamkorbank ATB misolida olib borilgan tahlil bankning mobil va onlayn platformalari barqaror rivojlanayotganini hamda mijozlar bazasi kengayib borayotganini ko‘rsatdi. Bankning raqamli strategiyasi kichik biznes va jismoniy shaxslar segmentida samarali natija bermoqda.

Umuman olganda, mobil banking va onlayn platformalar O‘zbekiston bank tizimining raqamli transformatsiyasida hal qiluvchi rol o‘ynamoqda. Kelgusida kiberxavfsizlikni kuchaytirish, xizmatlar funksionalligini kengaytirish va raqamli savodxonlikni oshirish orqali ushbu yo‘nalish yanada takomillashishi kutiladi.

Takliflar:

O‘zbekistonda raqamli bank xizmatlarini yanada rivojlantirish hamda mobil banking va onlayn platformalar samaradorligini oshirish maqsadida quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

1. Mobil ilovalar funksionalligini kengaytirish**.** Bank ilovalariga sun’iy intellekt asosida shaxsiy moliyaviy tahlil, avtomatik byudjet rejalashtirish va xarajatlar monitoringi funksiyalarini joriy etish mijozlar uchun qo‘shimcha qulaylik yaratadi.
2. Kiberxavfsizlik tizimini kuchaytirish**.** Ikki bosqichli autentifikatsiya, biometrik identifikatsiya va real vaqt rejimidagi xavfsizlik monitoringi tizimlarini takomillashtirish zarur. Bu foydalanuvchilarning raqamli xizmatlarga bo‘lgan ishonchini oshiradi.
3. Raqamli savodxonlikni oshirish. Aholi va tadbirkorlar uchun mobil banking va internet-bankingdan foydalanish bo‘yicha bepul onlayn treninglar, videoqo‘llanmalar va seminarlar tashkil etish lozim. Bu ayniqsa qishloq hududlarida muhim ahamiyatga ega.
4. Kichik biznes uchun maxsus raqamli paketlar ishlab chiqish. Hamkorbank ATB misolida kichik va o‘rta biznes subyektlari uchun soddalashtirilgan onlayn kredit olish, masofaviy hisob ochish va elektron hujjat aylanish tizimini yanada rivojlantirish maqsadga muvofiq.
5. Fintech kompaniyalar bilan hamkorlikni kuchaytirish**.** Banklar innovatsion startaplar bilan hamkorlik qilib, tezkor to‘lov tizimlari, QR-to‘lovlar va raqamli hamyon xizmatlarini kengaytirishi kerak.
6. Hududiy qamrovni kengaytirish**.** Internet infratuzilmasi yetarli darajada rivojlanmagan hududlarda raqamli xizmatlardan foydalanishni rag‘batlantirish orqali moliyaviy inklyuzivlikni oshirish zarur.
7. Ma’lumotlar tahliliga asoslangan marketing**.** Mijozlar xulq-atvorini tahlil qilish orqali individual takliflar va personalizatsiyalangan xizmatlar yaratish bankning raqobatbardoshligini oshiradi.

Manbalar ro‘yxati:

1. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Masofaviy bank xizmatlari foydalanuvchilari soni bo‘yicha statistik ma’lumotlar (2025-yil 1-oktabr holati)**.** – Toshkent, 2025.
2. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. To‘lov tizimlari rivojlanishi va naqd pulsiz hisob-kitoblar statistik byulleteni (2024–2025-yillar)**.** – Toshkent, 2025.
3. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank tizimining asosiy ko‘rsatkichlari bo‘yicha choraklik va yillik hisobotlar**.** – Toshkent, 2024–2025.
4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF–6079-son Farmoni. “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasini tasdiqlash to‘g‘risida**.** – Toshkent, 2020.
5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi PF–5992-son Farmoni. 2020–2025-yillarda O‘zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to‘g‘risida**. –** Toshkent, 2020.
6. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarori. Bank xizmatlarini raqamlashtirish va masofaviy xizmatlarni kengaytirish chora-tadbirlari to‘g‘risida**.** – Toshkent, so‘nggi tahrir.
7. Hamkorbank ATB. Yillik moliyaviy hisobot (2024-yil yakuni)**. –** Toshkent, 2025.
8. Hamkorbank ATB. Raqamli bank xizmatlari bo‘yicha ichki statistik ma’lumotlar va faoliyat tahlili**.** – Toshkent, 2024–2025.
9. O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari rivojlanishi ko‘rsatkichlari to‘plami (2024–2025-yillar)**.** – Toshkent, 2025.
10. O‘zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi. Raqamli iqtisodiyot va elektron hukumat rivojlanish hisobotlari**.** – Toshkent, 2024–2025.

11. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Fintex va raqamli to‘lov xizmatlari rivojlanishi bo‘yicha tahliliy ma’ruza**.** – Toshkent, 2024.

12. O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi. Moliya bozorini rivojlantirish va bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha tahliliy ma’lumotlar**.** – Toshkent, 2024–2025.