IQRO JURNALI , IQRO JOURNAL, ИКРО ЖУРНАЛИ
ISSN:2181-4341| wordlyknowledge.uz/index.php/iqro
Volume 22 Issue 01 IYUN 2026

UO‘K: 336.71:004.738.5

BANK PLASTIK KARTALARI ORQALI MASOFAVIY XIZMATLARNI TAKOMILLASHTIRISH

Otajonova Dilrabo Safarboy qizi
O‘zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti
dilrabotajonova04@gmail.com

Annotatsiya: Ushbu maqolada O‘zbekistonda bank plastik kartalari orqali masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning hozirgi holati, asosiy muammolari va takomillashtirish yo‘nalishlari tahlil qilinadi. Tadqiqotda Markaziy bankning 2024-yil yakunlari bo‘yicha rasmiy ma’lumotlari, bank tizimini isloh qilish strategiyasi hamda masofaviy bank xizmatlariga oid xalqaro yondashuvlar asos qilib olindi. Natijalar kartalar sonining keskin oshgani, mobil ilovalar orqali operatsiyalar hajmi ko‘paygani, QR, NFC va kontaktsiz to‘lovlar infratuzilmasi kengayayotganini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, kiberxavfsizlik, foydalanuvchilarni identifikatsiyalash, hududlar bo‘yicha raqamli tengsizlik va mijozlar moliyaviy savodxonligi masalalari xizmatlar sifati va xavfsizligiga ta’sir etuvchi muhim omillar bo‘lib qolmoqda.

Kalit so‘zlar: bank plastik kartasi, masofaviy bank xizmati, mobil banking, internet banking, QR-to‘lov, NFC, raqamli bank, kiberxavfsizlik, moliyaviy inklyuziya.

Abstract. This article analyzes the current state, challenges and improvement directions of remote banking services through bank plastic cards in Uzbekistan. The study relies on official data of the Central Bank of Uzbekistan for 2024, the national banking reform strategy and international approaches to remote banking. The findings show rapid growth in issued cards, mobile banking transactions and contactless payment infrastructure, while cybersecurity, digital identification, regional digital inequality and customer financial literacy remain key issues.

Keywords: bank card, remote banking, mobile banking, internet banking, QR payment, NFC, digital banking, cybersecurity, financial inclusion.

Kirish

Bugungi raqamli iqtisodiyot sharoitida bank plastik kartalari nafaqat naqd pulsiz hisob-kitob vositasi, balki masofaviy bank xizmatlariga kirishning asosiy instrumentiga aylanmoqda. Mobil ilovalar, internet banking, QR-kod, NFC va virtual kartalar aholiga bank filialiga bormasdan to‘lov qilish, mablag‘ o‘tkazish, kreditni so‘ndirish, depozit ochish hamda boshqa moliyaviy amaliyotlarni bajarish imkonini bermoqda.

O‘zbekiston Respublikasining 2020–2025-yillarga mo‘ljallangan bank tizimini isloh qilish strategiyasida bank xizmatlari ommabopligini oshirish, mobil bankingni keng joriy etish, raqamli banking tamoyillariga asoslangan biznes-modellarni rivojlantirish va bank xarajatlarini optimallashtirish ustuvor vazifalar sifatida belgilangan. Shu sababli plastik kartalar orqali masofaviy xizmatlarni takomillashtirish tijorat banklarining raqobatbardoshligi, mijozlar sodiqligi va moliyaviy inklyuziya darajasini oshirishda muhim ahamiyatga ega.

Maqolaning maqsadi - bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlarni rivojlantirish holatini tahlil qilish hamda ularni takomillashtirish bo‘yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Adabiyotlar sharhi

Ilmiy adabiyotlarda raqamli moliyaviy xizmatlar moliyaviy inklyuziyani kengaytiruvchi, tranzaksiya xarajatlarini kamaytiruvchi va bank xizmatlariga kirish imkoniyatini oshiruvchi

mexanizm sifatida baholanadi. Xalqaro tadqiqotlarda mobil banking va raqamli to‘lovlar aholining vaqtini tejashi, kichik biznes uchun savdo hajmini oshirishi, to‘lovlarning shaffofligini ta’minlashi va iqtisodiyotda naqd pul ulushini qisqartirishi qayd etiladi.

O‘zbekiston sharoitida masofaviy bank xizmatlari masalasi Markaziy bank materiallari, tijorat banklari amaliyoti va so‘nggi ilmiy maqolalarda mobil banking, internet banking, bankomat, infokiosk, smart-ofis, virtual karta hamda to‘lov terminali bilan uzviy bog‘liq holda o‘rganilmoqda. Markaziy bank masofaviy bank xizmatlarini mijozning bankka tashrif buyurmasdan, kompyuter yoki telefon tarmoqlari orqali yuborilgan topshiriqlari asosida ko‘rsatiladigan bank xizmatlari texnologiyasi sifatida izohlaydi.

Adabiyotlar tahlili shuni ko‘rsatadiki, bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlarni takomillashtirishda uchta yo‘nalish alohida ahamiyatga ega: birinchidan, xizmatlarni oddiy va tezkor qilish; ikkinchidan, kartalar, mobil ilova va to‘lov tizimlari o‘rtasidagi uzluksiz integratsiyani kuchaytirish; uchinchidan, firibgarlik, fishing, SIM-swap va ma’lumotlar maxfiyligi bilan bog‘liq xavflarni kamaytirish.

Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqotda qiyosiy tahlil, statistik tahlil, tizimli yondashuv va mantiqiy umumlashtirish usullaridan foydalanildi. Ma’lumotlar bazasi sifatida O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankining to‘lov tizimi ko‘rsatkichlari, 2024-yil yillik hisoboti, Prezident farmoni bilan tasdiqlangan bank tizimini isloh qilish strategiyasi va masofaviy bank xizmatlari bo‘yicha rasmiy izohlar olindi. Tahlil 2021–2024-yillardagi kartalar, terminallar, bankomatlar va masofaviy xizmatlar dinamikasini o‘z ichiga oladi.

Asosiy qism

O‘zbekistonda bank plastik kartalari bozori so‘nggi yillarda tez sur’atlarda kengaydi. Markaziy bankning 2024-yil yillik hisobotiga ko‘ra, muomalaga chiqarilgan bank kartalari soni 2024-yilda 34 foizga oshib, 62,0 mln donaga yetgan. 2021-yilda bu ko‘rsatkich 27,1 mln dona bo‘lganini hisobga olsak, to‘rt yil ichida kartalar soni 2,3 barobardan ko‘proqqa oshgan.

Infratuzilma ham sezilarli darajada kengaydi: 2025-yil 1-yanvar holatiga bankomat va infokiosklar soni 29,9 mingdan oshgan. 2024-yilda Humo va Uzcard bankomatlar tarmog‘ining o‘zaro integratsiyasi yakunlangani kartalar foydalanuvchilari uchun qulaylikni oshirdi, chunki mijozlar ikki milliy to‘lov tizimi infratuzilmasidan muqobil foydalanish imkoniga ega bo‘ldi.

Masofaviy xizmatlardan foydalanuvchi bank mijozlari soni 2025-yil 1-yanvar holatiga 52,9 mln nafarga yetgan. Ularning 51,4 mln nafari jismoniy shaxslar, 1,5 mln nafari tadbirkorlik subyektlari hisoblanadi. Jismoniy shaxslar tomonidan mobil ilovalar orqali amalga oshirilgan operatsiyalar hajmi 2024-yilda 396,7 trln so‘mni tashkil etgan. Bu masofaviy xizmatlar oddiy to‘lovdan kengroq ekotizimga aylanganini ko‘rsatadi: onlayn depozitlar, konversiya, mikroqarzlar va kreditlarni so‘ndirish amaliyotlari ham mobil kanallarga ko‘chmoqda.

1-jadval. O‘zbekistonda bank kartalari va masofaviy xizmatlar infratuzilmasi dinamikasi

Ko‘rsatkich	2021	2022	2023	2024	Izoh
Bank kartalari, mln dona	27,1	34,2	46,2	62,0	+34%
Terminallar, ming dona	433	434	429	426	barqaror
Bankomat/infokiosk, ming dona	12,9	20,4	26,7	29,9	+12%

Masofaviy xizmat foydalanuvchilari, mln	-	-	-	52,9	01.01.2025
Mobil ilova operatsiyalari, trln so‘m	-	-	-	396,7	2024

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

1-jadval ma’lumotlari bank kartalari soni infratuzilma ko‘rsatkichlariga nisbatan tezroq o‘sayotganini ko‘rsatadi. Bu holat banklar oldiga mobil ilovalar, tokenizatsiya, virtual karta, QR va NFC to‘lovlarini yanada ishonchli ishlatish, tizimlarning 24/7 barqarorligini ta’minlash hamda tranzaksiya monitoringini kuchaytirish vazifasini qo‘yadi.

Plastik kartalar orqali masofaviy xizmatlarni takomillashtirishda mijoz tajribasi asosiy mezon bo‘lishi kerak. Ilova interfeysining soddaligi, xizmatlarning bir necha bosqichda bajarilishi, xatoliklar bo‘yicha aniq bildirishnomalar, karta bloklash/ochish, limit belgilash, shubhali operatsiyalarni tezda to‘xtatish kabi funksiyalar mijoz ishonchini oshiradi.

Ikkinchi muhim yo‘nalish - xavfsizlik. Mobil banking va kartali to‘lovlar kengaygani sari fishing, ijtimoiy muhandislik, soxta qo‘ng‘iroqlar, zararli havolalar va karta ma’lumotlarini noqonuniy qo‘lga kiritish xavfi ortadi. Shuning uchun banklar biometrik identifikatsiya, ikki faktorli autentifikatsiya, qurilmani tanish, real vaqt rejimidagi fraud-monitoring, tranzaksiya limitlari va mijozlarni ogohlantirish tizimlarini kengaytirishi lozim.

Uchinchi yo‘nalish - hududlar kesimida raqamli tenglikni ta’minlash. Bank kartalari va mobil banking imkoniyatlari shahar markazlarida tezroq tarqaladi, ammo chekka hududlarda internet sifati, moliyaviy savodxonlik va to‘lov infratuzilmasi cheklangan bo‘lishi mumkin. Shu bois banklar mahalliy hokimliklar, to‘lov tashkilotlari va aloqa operatorlari bilan hamkorlikda QR-to‘lov nuqtalari, mobil kassalar, agentlik bank xizmatlari va mijozlarni o‘qitish dasturlarini kengaytirishi zarur.

To‘rtinchi yo‘nalish - bank kartalari va masofaviy xizmatlar ekotizimini integratsiya qilish. Bir ilova orqali karta buyurtma qilish, virtual karta ochish, kartani to‘lov tizimlariga bog‘lash, QR/NFC orqali to‘lov qilish, kredit va depozit xizmatlarini boshqarish hamda xarajatlarni tahlil qilish imkoniyati bank mahsulotining qiymatini oshiradi. Bunday yondashuv mijozni faqat karta egasi emas, balki raqamli moliyaviy ekotizim foydalanuvchisiga aylantiradi.

Taklif va tavsiyalar

1. Tijorat banklari mobil ilovalarda karta boshqaruvi funksiyalarini kengaytirishi: karta bloklash, PIN-kodni almashtirish, limitlarni sozlash, virtual karta ochish va shubhali operatsiyani bir tugma orqali rad etish imkoniyatlarini to‘liq joriy etishi lozim.

2. QR va NFC to‘lovlar infratuzilmasini kichik savdo nuqtalari, xizmat ko‘rsatish obyektlari, ta’lim va transport tizimlarida kengaytirish zarur.

3. Masofaviy xizmatlarda kiberxavfsizlikni kuchaytirish uchun biometrik autentifikatsiya, riskga asoslangan tranzaksiya nazorati va real vaqt rejimidagi firibgarlikka qarshi monitoring tizimlarini rivojlantirish maqsadga muvofiq.

4. Hududlarda raqamli moliyaviy savodxonlik bo‘yicha qisqa videoqo‘llanmalar, bank ilovalarida oddiy tushuntirish oynalari va mijozlarni ogohlantiruvchi axborot kampaniyalarini yo‘lga qo‘yish kerak.

5. Banklar ochiq API va fintech hamkorligi asosida kartali to‘lovlarni elektron tijorat, kommunal to‘lovlar, davlat xizmatlari va mikroqarz platformalari bilan integratsiya qilishi lozim.

6. Mijozlar murojaatlarini tezkor hal qilish uchun mobil ilovalarda chatbot, operator bilan onlayn aloqa va operatsiya bo‘yicha elektron da’vo yuborish xizmatlari takomillashtirilishi zarur.

Xulosa

Bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlar O‘zbekiston bank tizimida tez rivojlanayotgan strategik yo‘nalishlardan biridir. Rasmiy ma’lumotlar kartalar soni, mobil banking foydalanuvchilari va onlayn operatsiyalar hajmi keskin oshganini ko‘rsatadi. Bu jarayon banklar uchun yangi daromad manbalari, mijozlar uchun esa qulaylik va vaqt tejamkorligini yaratadi.

Shu bilan birga, masofaviy xizmatlarning barqaror rivojlanishi faqat kartalar sonini ko‘paytirish bilan cheklanmaydi. Xizmat sifati, kiberxavfsizlik, mijozlar ishonchi, hududiy qamrov, raqamli savodxonlik va to‘lov infratuzilmasining uzluksiz ishlashi hal qiluvchi omillar hisoblanadi. Maqolada ilgari surilgan takliflarni amaliyotga tatbiq etish bank plastik kartalari asosidagi masofaviy xizmatlarning samaradorligi, xavfsizligi va ommabopligini oshirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi PF-5992-son Farmoni. 2020–2025-yillarga mo‘ljallangan O‘zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to‘g‘risida. https://lex.uz/uz/docs/-4811025
2. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Markaziy bankning 2024-yil yillik hisoboti. https://cbu.uz/upload/medialibrary/57b/0k19fv1aey7lot5eyib3eae4rx8lc1jh/Markaziy-bank-yillik-hisoboti-2024_.pdf
3. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. 2025-yil 1-yanvar holatiga muomaladagi bank plastik kartalari, terminallar, bankomat va infokiosklar to‘g‘risida ma’lumot. https://cbu.uz/uz/statistics/paysistem/2135452/
4. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Masofaviy bank xizmatlari tushunchasi va turlari. https://cbu.uz/en/payment-systems/remote-banking-services/
5. Visa. Unlocking the Benefits of Digital Payments: Insights from Uzbekistan. 2023. https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/regional/na/us/about-visa/documents/insights-from-uzbekistan-en.pdf
6. Klapper, L. va boshqalar. Expanding Financial Inclusion through Digital Financial Services. World Bank, 2024.
7. Ozili, P. K. Impact of digital finance on financial inclusion and stability. Borsa Istanbul Review, 2018.
8. Mamadiyarov, Z. The Evolution of Digital Banking in Uzbekistan: Trends and Challenges. 2024.
9. Vlaicu, R. Digital Payments Adoption by Consumers and Firms: Implications for Financial Inclusion. Inter-American Development Bank, 2025.