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

TIJORAT BANKLARIDA CHAKANA BANK XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘NALISHLARI

Anvarova Iqboloy Botir qizi

O‘zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi magistranti

ikbolaan@gmail.com

Annotatsiya: Mazkur maqolada tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini takomillashtirishning nazariy va amaliy jihatlari yoritilgan. Unda chakana bank xizmatlari tarkibi, raqamli bank xizmatlarining o‘sishi, mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifati, masofaviy kanallar, bank kartalari, kredit, depozit va to‘lov xizmatlarini rivojlantirish masalalari tahlil qilingan. Maqolada O‘zbekiston bank tizimida chakana xizmatlar bozorining rivojlanish tendensiyalari, mavjud muammolar va ularni bartaraf etish bo‘yicha amaliy takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: chakana bank xizmatlari, tijorat banklari, raqamli banking, mobil banking, mijozlar tajribasi, bank kartalari, depozit, kredit, moliyaviy inklyuziya.

Abstract. This article examines theoretical and practical aspects of improving retail banking services in commercial banks. It analyzes the structure of retail services, the growth of digital banking, service quality, remote channels, bank cards, credit, deposit and payment services. The paper identifies current trends and problems in the development of retail banking in Uzbekistan and proposes practical measures to improve customer-oriented banking services.

Keywords: retail banking services, commercial banks, digital banking, mobile banking, customer experience, bank cards, deposits, loans, financial inclusion.

Kirish

Bugungi kunda chakana bank xizmatlari tijorat banklari faoliyatining eng muhim va daromadli yo‘nalishlaridan biri sifatida shakllanmoqda. Aholi daromadlarining oshishi, raqamli texnologiyalarning keng joriy etilishi, naqd pulsiz hisob-kitoblarning ommalashuvi va mijozlarning qulay xizmatlarga bo‘lgan talabi chakana bank xizmatlarini sifat jihatdan yangilashni talab qilmoqda.

Chakana bank xizmatlari jismoniy shaxslar va kichik mijozlar segmentiga ko‘rsatiladigan bank mahsulotlari majmuasidan iborat bo‘lib, unga depozitlar, iste’mol kreditlari, ipoteka, plastik kartalar, mobil banking, internet banking, pul o‘tkazmalari, to‘lovlar va boshqa xizmatlar kiradi. Mazkur xizmatlarning samarali tashkil etilishi banklarning resurs bazasini kengaytiradi, mijozlar sodiqligini oshiradi va moliyaviy inklyuziyani kuchaytiradi.

O‘zbekiston bank tizimida so‘nggi yillarda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish sezilarli darajada oshdi. Markaziy bankning 2024-yil hisobotida masofaviy bank xizmatlari foydalanuvchilari 2025-yil 1-yanvar holatiga 52,9 mln nafarga yetgani, ularning 51,4 mln nafari jismoniy shaxslar ekani qayd etilgan. Bu chakana bank xizmatlarida raqamli kanallar ulushi tez kengayayotganini ko‘rsatadi.

Maqolaning maqsadi tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish bo‘yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat. Ushbu maqsadga erishish uchun chakana bank xizmatlarining mazmuni, xalqaro tajriba, O‘zbekiston amaliyoti va rivojlanish yo‘nalishlari tahlil qilindi.

Adabiyotlar sharhi

Ilmiy adabiyotlarda chakana bank xizmatlari bank-mijoz munosabatlarining eng ommaviy shakli sifatida talqin qilinadi. F. Mishkin bank xizmatlari bozorida ishonch, axborot assimetriyasi va risklarni boshqarish mexanizmlari muhimligini ta'kidlaydi. P. Rose va S. Hudgins esa bank rentabelligini oshirishda chakana mijozlar bazasi, servis sifati va mahsulotlarni diversifikatsiya qilish muhim ahamiyat kasb etishini ko'rsatadi.

Raqamli banking bo'yicha tadqiqotlarda mijoz tajribasi, qulay interfeys, xavfsizlik, tezkorlik va xizmatlarning 24/7 rejimda ishlashi asosiy omillar sifatida baholanadi. Mbama va hammualliflari raqamli bank xizmatlari mijozlar tajribasi va banklarning moliyaviy natijalariga ijobiy ta'sir ko'rsatishini qayd etgan. Shuningdek, so'nggi tadqiqotlarda mobil banking sifati, ishonchlilik va xavfsizlik mijozlar qoniqishi hamda sodiqligini oshiruvchi omillar sifatida ko'rsatiladi.

O'zbekiston sharoitida chakana xizmatlar bozorining rivojlanishi bank kartalari, mobil ilovalar va masofaviy xizmatlar infratuzilmasi bilan chambarchas bog'liq. Markaziy bank ma'lumotlariga ko'ra, 2024-yilda muomaladagi bank kartalari soni 62 mln donaga yetgan, mobil ilovalar orqali jismoniy shaxslar tomonidan amalga oshirilgan operatsiyalar hajmi esa 396,7 trln so'mni tashkil etgan.

Asosiy qism

Chakana bank xizmatlarini takomillashtirish avvalo mijoz ehtiyojlarini chuqur o'rganish va xizmatlarni segmentlar bo'yicha moslashtirishni talab qiladi. Aholining turli qatlamlari — yoshlar, talabalar, nafaqaxo'rlar, tadbirkorlar, mehnat migrantlari va oilaviy mijozlar bank xizmatlaridan foydalanishda turlicha ehtiyojlarga ega. Shuning uchun banklar universal mahsulotlardan tashqari maqsadli paket xizmatlarini ham taklif etishi zarur.

Raqamli kanallar chakana bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy omiliga aylandi. Mobil ilova orqali hisob ochish, omonat joylashtirish, kredit olish, kreditni so'ndirish, valyuta ayirboshlash, kommunal to'lovlarni amalga oshirish va pul o'tkazmalarini bajarish imkoniyatlari mijozlar uchun vaqt va xarajatlarni kamaytiradi. Banklar uchun esa filial tarmog'iga tushadigan yuklama pasayadi va operatsion xarajatlar optimallashadi.

Shu bilan birga, raqamli xizmatlarning kengayishi kiberxavfsizlik, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, firibgarlikning oldini olish va mijozlarni raqamli savodxonlikka o'rgatish masalalarini ham dolzarb qiladi. Mijoz bank ilovasidan foydalanishda o'z mablag'lari xavfsizligiga ishonmasa, raqamli xizmatlarning ommalashuvi sekinlashadi. Shu bois tijorat banklari ikki faktorli autentifikatsiya, biometrik identifikatsiya, tranzaksiyalar monitoringi va tezkor ogohlantirish tizimlarini kuchaytirishi lozim.

Chakana bank xizmatlarining yana bir muhim yo'nalishi depozit va kredit mahsulotlarini moslashuvchanlashtirishdir. Aholi uchun qisqa muddatli, maqsadli, avtomatik jamg'arma va onlayn depozit mahsulotlari joriy etilishi bank resurs bazasini mustahkamlaydi. Iste'mol kreditlari va mikroqarzlar bo'yicha esa mijozning real daromadi, qarz yuki va to'lov intizomini baholovchi zamonaviy skoring tizimlaridan foydalanish kredit risklarini kamaytiradi.

Tahliliy qism

O'zbekiston bank tizimida chakana xizmatlar bozorining kengayishi eng avvalo bank kartalari va masofaviy xizmatlar ko'rsatkichlarida namoyon bo'lmoqda. 2021-yilda bank kartalari soni 27,1 mln donani tashkil etgan bo'lsa, 2024-yilda bu ko'rsatkich 62,0 mln donaga yetdi. Bu to'rt yil ichida kartalar soni 2 barobardan ko'proqqa oshganini bildiradi.

Bankomat va infokiosklar sonining 2024-yilda 29,9 mingtaga yetishi naqd pul olish, to'lovlarni amalga oshirish va o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish imkoniyatlarini kengaytirdi. Shu bilan birga, terminallar sonining deyarli barqaror qolishi savdo va xizmat ko'rsatish nuqtalarida zamonaviy POS va QR-to'lov infratuzilmasini yanada rivojlantirish zarurligini ko'rsatadi.

Masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar sonining 52,9 mln nafarga yetishi chakana bank xizmatlari an'anaviy filiallardan mobil va internet kanallarga ko'chayotganini ko'rsatadi.

Ayniqsa, jismoniy shaxslar ulushining yuqoriligi aholining kundalik moliyaviy amaliyotlarda raqamli bankingdan keng foydalanayotganini bildiradi.

Mobil ilovalar orqali 2024-yilda 396,7 trln so‘mlik operatsiyalar amalga oshirilgani chakana bank xizmatlari oddiy to‘lovdan kengroq ekotizimga aylanganini tasdiqlaydi. Endilikda mijozlar bank ilovasi orqali omonat ochish, kredit olish, kommunal to‘lovlarni to‘lash, valyuta ayirboshlash, kartani bloklash va pul o‘tkazmalarini bajarish imkoniyatiga ega.

Biroq chakana xizmatlarni takomillashtirishda ayrim muammolar saqlanib qolmoqda. Ular qatoriga mobil ilovalar sifati banklar kesimida bir xil emasligi, mijozlarni qo‘llab-quvvatlash tezligi, kiberxavfsizlik xatarlari, ayrim hududlarda raqamli savodxonlik pastligi va xizmatlar narxining mijoz daromadlariga moslashmaganligi kiradi. Shuning uchun banklar mijozga yo‘naltirilgan strategiyani kuchaytirishi zarur.

1-jadval

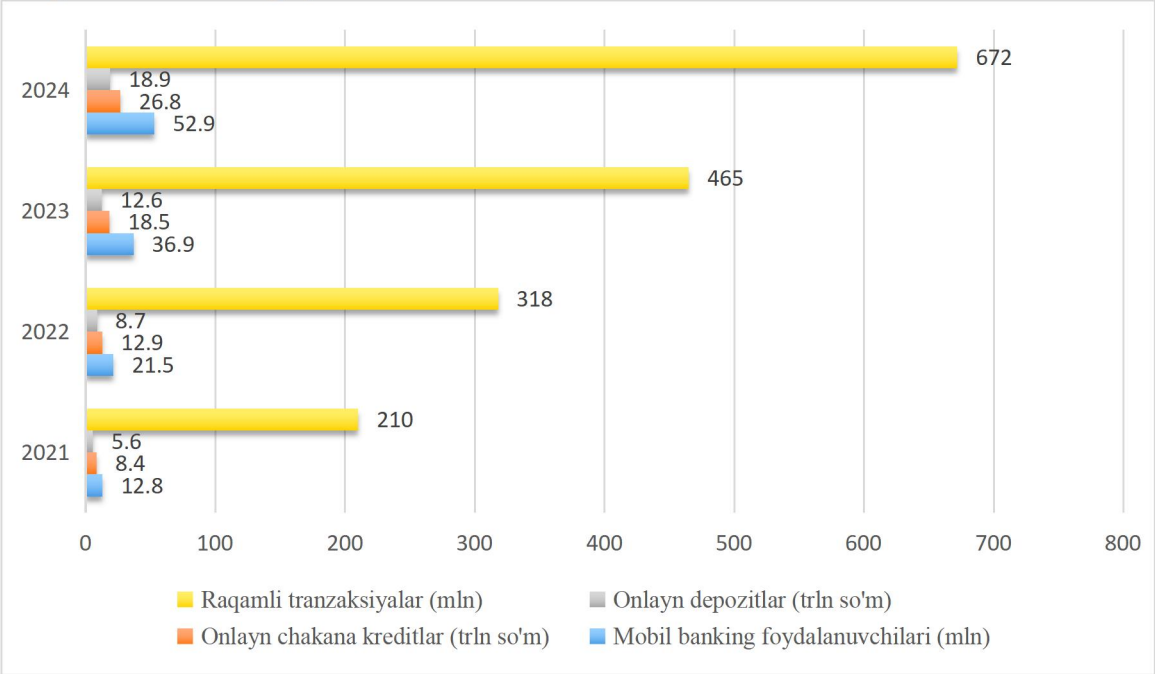
Tijorat banklarida chakana xizmatlarni takomillashtirish yo‘nalishlari

Yo‘nalish	Mavjud muammo	Takomillashtirish chorasi	Kutilayotgan natija
Mobil banking	Ilova funksiyalari ayrim banklarda cheklangan	Super-app, onlayn kredit, depozit, kartani boshqarish funksiyalarini kengaytirish	Mijoz faolligi va tranzaksiyalar hajmi oshadi
Xizmat sifati	Navbatlar va murojaatlarga javob kechikishi	CRM, chatbot, call-markaz va omnichannel xizmatni joriy etish	Mijoz qoniqishi va sodiqligi kuchayadi
Chakana kredit	Qarz yukining noto‘g‘ri baholanishi	Skoring, kredit byurosi ma’lumotlari va daromad tahlilini kuchaytirish	Muammoli kreditlar kamayadi
Depozitlar	Omonat mahsulotlari yetarli darajada moslashmagan	Maqsadli jamg‘arma, onlayn depozit va foizlarni moslashtirish	Resurs bazasi kengayadi
Kiberxavfsizlik	Firibgarlik va fishing xatarlari	Biometriya, 2FA, tranzaksiya monitoringi va mijozlarni ogohlantirish	Raqamli xizmatlarga ishonch oshadi

Manba: Markaziy bank ma’lumotlari, xalqaro tajriba va muallif ishlanmalari asosida tuzildi.

Jadvalda tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini rivojlantirishning ustuvor yo‘nalishlari, mavjud muammolar hamda ularni bartaraf etish bo‘yicha takomillashtirish choralari tizimli ravishda keltirilgan. Tahlildan ko‘rinib turibdiki, mobil banking xizmatlarini kengaytirish, mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, chakana kreditlashda zamonaviy skoring tizimlarini qo‘llash, omonat mahsulotlarini mijozlar ehtiyojiga mos ravishda

diversifikatsiya qilish hamda kiberxavfsizlikni kuchaytirish banklarning raqobatbardoshligini oshirishda muhim omil hisoblanadi. Xususan, super-ilovalar (Super App), sun'iy intellektga asoslangan chatbotlar, omnichannel xizmat ko'rsatish tizimi, biometrik autentifikatsiya va ikki bosqichli tasdiqlash (2FA) kabi zamonaviy yechimlarni joriy etish mijozlar qoniqishini oshiradi, xizmatlardan foydalanish qulayligini ta'minlaydi va raqamli bank xizmatlariga bo'lgan ishonchni mustahkamlaydi. Natijada banklarning chakana xizmatlar portfeli kengayadi, mijozlar soni va tranzaksiyalar hajmi ortadi, muammoli kreditlar ulushi kamayadi hamda banklarning moliyaviy barqarorligi va daromadliligi yanada oshadi.



1-rasm. Tijorat banklarida chakana bank xizmatlarining rivojlanish dinamikasi (2021–2025-yillar)

Manba: *O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki statistik ma'lumotlari, tijorat banklari yillik hisobotlari hamda muallif hisob-kitoblari asosida tuzildi.*

Diagrammada 2021–2024-yillarda tijorat banklarida chakana bank xizmatlarining raqamli rivojlanish sur'atlari aks ettirilgan. Unda mobil banking foydalanuvchilari soni, onlayn chakana kreditlar, onlayn depozitlar va raqamli tranzaksiyalar hajmidagi o'sish bank xizmatlari tobora masofaviy kanallarga o'tayotganini ko'rsatadi. Ayniqsa, mobil banking foydalanuvchilari sonining ortishi aholining bankka bormasdan turib to'lov, pul o'tkazmasi, kredit to'lash, depozit ochish va kartani boshqarish kabi xizmatlardan faol foydalanayotganini bildiradi. Onlayn kredit va depozit xizmatlarining kengayishi esa banklar uchun xarajatlarni kamaytirish, mijozlar uchun esa vaqtni tejash va xizmatlardan tezkor foydalanish imkonini yaratadi. Raqamli tranzaksiyalar hajmining oshishi naqd pulsiz hisob-kitoblar ulushi ortayotganini, chakana bank xizmatlari esa oddiy xizmat ko'rsatish shaklidan zamonaviy raqamli moliyaviy ekotizimga aylanayotganini anglatadi. Shu bilan birga, bu jarayon banklardan kiberxavfsizlikni kuchaytirish, mobil ilovalar sifatini oshirish, mijozlarga tezkor texnik yordam ko'rsatish va xizmatlarni hududlar bo'yicha teng rivojlantirishni talab etadi.

Taklif va tavsiyalar

1. Tijorat banklarida chakana xizmatlarni mijoz segmentlari bo'yicha individuallashtirish va har bir mijoz guruhi uchun alohida xizmat paketlarini ishlab chiqish maqsadga muvofiq.

2. Mobil banking ilovalarini super-app formatida rivojlantirish, ularda kredit, depozit, sug'urta, investitsiya, to'lov va maslahat xizmatlarini yagona platformaga birlashtirish zarur.

3. Chakana kreditlashda zamonaviy skoring, qarz yuki koeffitsiyenti, kredit byurosi ma’lumotlari va sun’iy intellekt asosidagi tahlil vositalaridan foydalanish kerak.

4. Mijozlar murojaatlarini tezkor ko‘rib chiqish uchun banklarda CRM tizimlari, chatbotlar, yagona call-markaz va omnichannel xizmat ko‘rsatish mexanizmlarini kengaytirish lozim.

5. Kiberxavfsizlikni mustahkamlash maqsadida biometrik identifikatsiya, ikki bosqichli autentifikatsiya, real vaqt rejimidagi tranzaksiya monitoringi va mijozlarni ogohlantirish tizimlarini takomillashtirish talab etiladi.

6. Hududlarda raqamli savodxonlikni oshirish uchun banklar mahallalar, oliy ta’lim muassasalari va tadbirkorlik markazlari bilan hamkorlikda amaliy treninglar tashkil etishi lozim.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish banklarning raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar bazasini kengaytirish va moliyaviy xizmatlar ommabopligini kuchaytirishda muhim ahamiyatga ega. Raqamli texnologiyalar, mobil banking, bank kartalari va onlayn to‘lovlar chakana xizmatlar bozorining asosiy rivojlanish omiliga aylanmoqda.

O‘zbekiston bank tizimida chakana xizmatlar infratuzilmasi so‘nggi yillarda sezilarli darajada rivojlandi. Bank kartalari soni, masofaviy xizmat foydalanuvchilari va mobil ilova operatsiyalari hajmining ortishi aholining bank xizmatlaridan foydalanish madaniyati o‘sayotganini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, xizmat sifati, xavfsizlik, hududiy qamrov va mijozga yo‘naltirilgan yondashuvni yanada kuchaytirish zarur.

Maqolada ilgari surilgan takliflarni amaliyotga tatbiq etish tijorat banklarida chakana xizmatlar samaradorligini oshiradi, mijozlar qoniqishini kuchaytiradi, operatsion xarajatlarni kamaytiradi va raqamli moliyaviy inklyuziyani kengaytiradi. Natijada bank tizimi iqtisodiyotning real sektori va aholi ehtiyojlariga yanada moslashgan, zamonaviy va barqaror xizmat ko‘rsatish modeliga ega bo‘ladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasining “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi Qonuni.
2. O‘zbekiston Respublikasining “To‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida”gi Qonuni.
3. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. 2024-yil yillik hisobot.
4. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. To‘lov tizimlari statistikasi, 2021–2024-yillar.
5. Basel Committee on Banking Supervision. Principles for the Sound Management of Operational Risk.
6. Mishkin F. S. The Economics of Money, Banking and Financial Markets. Pearson.
7. Rose P. S., Hudgins S. C. Bank Management & Financial Services. McGraw-Hill.
8. Mbama C. I., Ezepue P., Alboul L., Beer M. Digital banking, customer experience and financial performance.
9. World Bank. Digital Financial Services and Financial Inclusion reports.
10. McKinsey & Company. The state of retail banking: profitability and growth in the era of digital and AI, 2024.
11. IAIS. Application Paper on Digitalisation in Inclusive Insurance.
12. O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi rasmiy ma’lumotlari.