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

MOBIL ILOVA VA INTERNET-BANK ORQALI OMONAT JALB QILISH SAMARADORLIGI

Ismoilova Muxlisa Ikrom qizi
O'zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi magistanti

Annotatsiya: Mazkur maqolada tijorat banklarida mobil ilova va internet-bank xizmatlari orqali omonatlarni jalb qilish samaradorligi tahlil qilinadi. Raqamli bank xizmatlarining rivojlanishi aholiga masofadan turib omonat ochish, mablag'larni boshqarish hamda bank xizmatlaridan tezkor foydalanish imkonini bermoqda. Maqolada mobil ilova va internet-bankning mijozlar qulayligi, operatsion xarajatlarni kamaytirish, omonat portfelini kengaytirish hamda banklarning raqobatbardoshligini oshirishdagi o'rni yoritiladi.

Kalit so'zlar: mobil ilova, internet-bank, omonat, raqamli bank xizmatlari, tijorat banklari, masofaviy bank xizmatlari, depozit portfeli, moliyaviy texnologiyalar.

Abstract. This article analyzes the effectiveness of attracting deposits through mobile applications and internet banking services in commercial banks. The development of digital banking services enables customers to open deposits remotely, manage their funds, and use banking services quickly and conveniently. The article highlights the role of mobile applications and internet banking in improving customer convenience, reducing operating costs, expanding the deposit portfolio, and increasing the competitiveness of banks.

Keywords: mobile application, internet banking, deposit, digital banking services, commercial banks, remote banking services, deposit portfolio, financial technologies.

Kirish

Jahon moliya bozorida raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi bank xizmatlari ko'rsatish mexanizmlarini tubdan o'zgartirmoqda. Xususan, mobil ilovalar va internet-bank tizimlarining keng joriy etilishi banklar hamda mijozlar o'rtasidagi munosabatlarni yangi bosqichga olib chiqdi. So'nggi yillarda masofaviy bank xizmatlariga bo'lgan talabning ortishi natijasida omonat mahsulotlarini raqamli kanallar orqali taklif etish va jalb qilish amaliyoti tijorat banklari faoliyatining muhim yo'nalishlaridan biriga aylandi.

O'zbekiston bank tizimida ham raqamli transformatsiya jarayonlari jadallashib, tijorat banklari tomonidan mobil ilova va internet-bank platformalari orqali depozitlarni masofadan rasmiylashtirish imkoniyatlari kengaytirildi. Markaziy bank ma'lumotlariga ko'ra, 2025–2026-yillarda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni barqaror o'sib bormoqda va bank operatsiyalarining katta qismi raqamli kanallar orqali amalga oshirilmoqda. Bu esa omonat jalb qilish jarayonlarining samaradorligini oshirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish xarajatlarini kamaytirish hamda banklarning resurs bazasini mustahkamlash imkonini bermoqda.

Mobil ilovalar va internet-bank tizimlari orqali omonat jalb qilish nafaqat banklar uchun qo'shimcha moliyaviy resurslarni shakllantirish vositasi, balki mijozlar uchun ham vaqt va mablag'larni tejash imkonini beruvchi zamonaviy xizmat hisoblanadi. Raqamli omonatlar bo'yicha foiz stavkalarining nisbatan yuqoriligi, xizmatlarning 24/7 rejimida ishlashi hamda omonat ochish jarayonining soddalashtirilgani ushbu xizmatlarga bo'lgan qiziqishni oshirmoqda.

Adabiyotlar sharhi

Bank faoliyatini raqamlashtirish va masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish masalalari ko'plab xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan tadqiq etilgan. Xususan, King (2018) bank xizmatlarining raqamli transformatsiyasi moliya sektorida yangi biznes-modellarni

shakllantirayotganini va mobil texnologiyalar banklarning mijozlar bazasini kengaytirish imkoniyatlarini oshirayotganini ta’kidlaydi. Muallifning fikricha, kelajak banklari asosan raqamli platformalar asosida faoliyat yuritadi.

Skinner (2020) tadqiqotlarida raqamli bank xizmatlari bank va mijoz o‘rtasidagi an’anaviy munosabatlarni o‘zgartirib, moliyaviy xizmatlarning tezkorligi hamda qulayligini sezilarli darajada oshirayotganini qayd etadi. Olim mobil bank ilovalari orqali amalga oshiriladigan depozit operatsiyalari banklarning operatsion xarajatlarini kamaytirishini asoslab bergan.

Ozili (2021) raqamli moliyaviy texnologiyalarni rivojlantirish omonatlarning o‘sishiga ijobiy ta’sir ko‘rsatishini ilmiy jihatdan isbotlagan. Uning tadqiqotlariga ko‘ra, internet-bank va mobil bank xizmatlaridan keng foydalanadigan mamlakatlarda aholining bank tizimiga bo‘lgan ishonchi hamda depozitlar hajmi yuqori sur’atlarda o‘sadi.

Deloitte (2024) va McKinsey (2024) hisobotlarida raqamli bank xizmatlaridan foydalanuvchi mijozlarning 70 foizdan ortig‘i omonat, to‘lov va pul o‘tkazmalarini mobil ilovalar orqali amalga oshirayotgani qayd etilgan. Tadqiqotlarda banklarning raqamli kanallarga investitsiya kiritishi omonat bazasining kengayishiga xizmat qilishi ta’kidlangan.

Mahalliy olimlardan Sh. Abdullayev tijorat banklari faoliyatida raqamli texnologiyalarni qo‘llash bank resurs bazasining barqarorligini ta’minlashda muhim omil ekanligini qayd etadi. Uning fikricha, mobil bank xizmatlari aholi mablag‘larini bank tizimiga jalb qilish imkoniyatlarini kengaytiradi.

A. Vahobov va B. Berkinovlarning ilmiy ishlarida bank tizimini modernizatsiya qilish sharoitida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish banklarning raqobatbardoshligini oshirishning muhim yo‘nalishlaridan biri sifatida baholanadi. Mualliflar internet-bank xizmatlari mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilashi va banklarning daromadliligini oshirishini ta’kidlaydilar.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, mavjud ilmiy tadqiqotlarda raqamli bank xizmatlarining umumiy rivojlanish tendensiyalari keng yoritilgan bo‘lsa-da, mobil ilova va internet-bank orqali omonat jalb qilish samaradorligini O‘zbekiston tijorat banklari misolida kompleks baholash masalalari yetarli darajada o‘rganilmagan. Shu sababli mazkur tadqiqot ushbu yo‘nalishdagi ilmiy izlanishlarni boyitishga xizmat qiladi.

Asosiy qism va tahliliy natijalar

So‘nggi yillarda raqamli texnologiyalarning bank sektoriga jadal kirib kelishi natijasida omonat mahsulotlarini masofadan turib taklif etish va boshqarish imkoniyatlari sezilarli darajada kengaydi. Mobil ilovalar va internet-bank tizimlari orqali omonat jalb qilish banklarning resurs bazasini shakllantirishda muhim vositalardan biriga aylandi. Raqamli omonat xizmatlari bank va mijoz o‘rtasidagi an’anaviy aloqalarni soddalashtirib, xizmat ko‘rsatish jarayonlarini tezlashtirmoqda.

O‘zbekiston tijorat banklarida ham raqamli omonatlar soni va hajmi yil sayin ortib bormoqda. Xususan, “Kapitalbank”, “Hamkorbank”, “Ipak Yo‘li Bank”, “Anor Bank”, “TBC Bank Uzbekistan” va boshqa tijorat banklari mobil ilovalar orqali omonat ochish xizmatlarini joriy etgan. Mazkur xizmatlar yordamida mijozlar bank filialiga tashrif buyurmasdan turib omonat ochishi, mablag‘larni to‘ldirishi, foizlarni kuzatib borishi va omonat muddatini uzaytirishi mumkin.

Raqamli omonatlarning jozibadorligi bir necha omillar bilan izohlanadi. Birinchidan, omonat ochish jarayoni bir necha daqiqa ichida amalga oshiriladi. Ikkinchidan, banklar ko‘pincha raqamli omonatlar bo‘yicha an’anaviy omonatlarga nisbatan yuqoriroq foiz stavkalarini taklif etadilar. Uchinchidan, xizmatlardan kunning istalgan vaqtida foydalanish imkoniyati mavjud.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, mobil ilovalar orqali omonat ochish xizmatlarining rivojlanishi banklarning operatsion xarajatlarini kamaytirishga xizmat qilmoqda. Chunki filiallarda

mijozlarga xizmat ko‘rsatish bilan bog‘liq xarajatlar qisqaradi, hujjatlar aylanishi elektron shaklga o‘tadi hamda xodimlar mehnat unumdorligi oshadi.

Bank amaliyotida raqamli omonatlar samaradorligini baholash uchun bir qator ko‘rsatkichlardan foydalaniladi. Jumladan:

– jalb qilingan omonatlar hajmi;
– raqamli omonatlar ulushi;
– yangi mijozlar soni;
– omonatlarni jalb qilish xarajatlari;
– mijozlarning xizmatlardan foydalanish faolligi;
– mobil ilovadan foydalanuvchilar soni.

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, mobil ilova orqali omonat jalb qilish banklar uchun iqtisodiy jihatdan samarali hisoblanadi. Masalan, filial orqali omonat ochish bilan bog‘liq xarajatlar xodimlar ish haqi, qog‘oz hujjatlar, kommunal xizmatlar va boshqa operatsion xarajatlarni talab qilsa, raqamli kanal orqali ushbu xarajatlarning katta qismi qisqaradi. Natijada bankning har bir jalb qilingan omonat birligiga to‘g‘ri keladigan xarajatlari kamayadi.

Shuningdek, internet-bank va mobil ilovalar banklarga yosh va texnologiyalardan faol foydalanuvchi mijozlarni jalb qilish imkonini bermoqda. Ayniqsa, 20–40 yosh oralig‘idagi mijozlar orasida raqamli omonatlarga bo‘lgan talab yuqori bo‘lib, bu banklarning depozit bazasini diversifikatsiya qilishga xizmat qilmoqda.

Biroq mazkur yo‘nalishda ayrim muammolar ham mavjud. Jumladan, axborot xavfsizligini ta’minlash, kiberxavflarni kamaytirish, ayrim hududlarda internet sifati bilan bog‘liq muammolar hamda aholining moliyaviy savodxonligi darajasining yetarli emasligi raqamli omonat xizmatlari rivojlanishiga ma’lum darajada ta’sir ko‘rsatmoqda.

1-jadval.

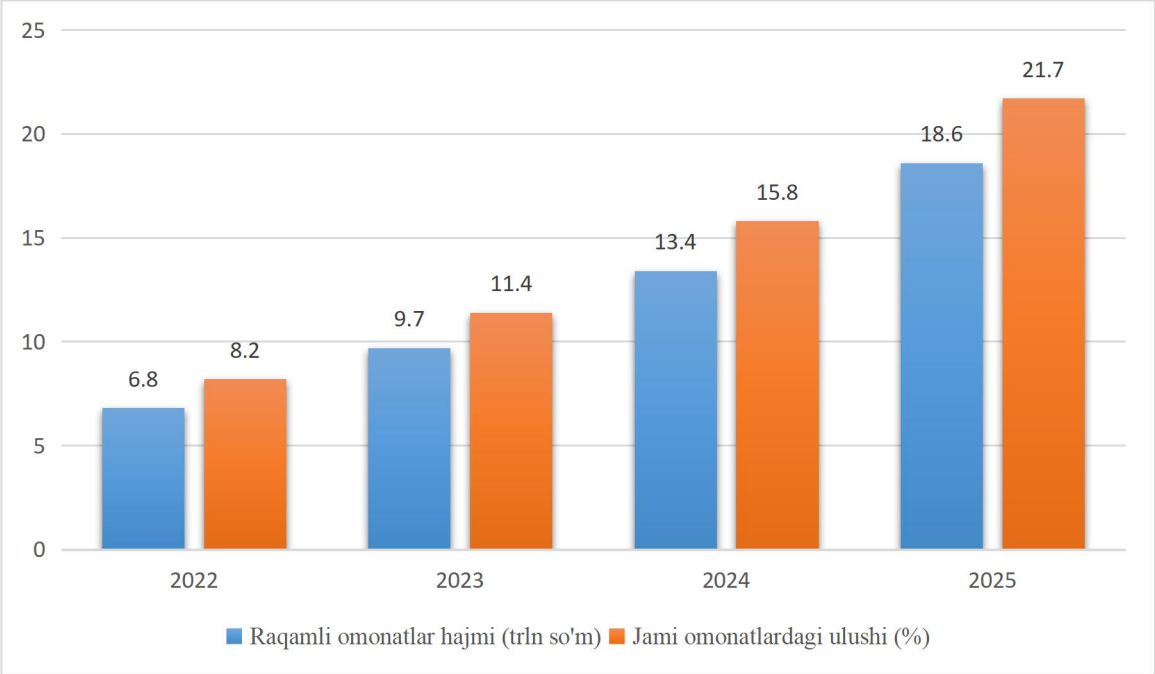
Mobil ilova va internet-bank orqali omonat jalb qilish samaradorligi ko‘rsatkichlari (2022–2025-yillar)

Ko‘rsatkichlar	2022	2023	2024	2025
Mobil va internet-bank foydalanuvchilari soni (mln kishi)	12,5	15,8	18,9	22,4
Raqamli kanallar orqali ochilgan omonatlar soni (ming dona)	420	610	850	1180
Raqamli omonatlar hajmi (trln so‘m)	6,8	9,7	13,4	18,6
Jami omonatlardagi ulushi (%)	8,2	11,4	15,8	21,7
Bir omonatni jalb qilish xarajati (ming so‘m)	38	33	28	23
Mijozlarning raqamli xizmatlardan qoniqish darajasi (%)	76	81	86	91

Manba: *O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2022, 2023, 2024 va 2025-yillar yillik hisobotlari, O'zbekiston Respublikasi Statistika agentligining rasmiy statistik ma'lumotlari hamda tijorat banklarining ochiq hisobotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan.*

Jadval ma’lumotlari tahlili shuni ko‘rsatadiki, 2022–2025-yillar davomida mobil ilova va internet-bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni hamda ushbu kanallar orqali jalb qilingan omonatlar hajmi barqaror o‘sish tendensiyasiga ega bo‘lgan. Xususan, raqamli kanallar orqali ochilgan omonatlar sonining ortishi bank xizmatlarini masofadan turib amalga oshirish

imkoniyatlariga bo‘lgan talabning kuchayganidan dalolat beradi. Shu bilan birga, raqamli omonatlarning jami omonatlar tarkibidagi ulushi ham sezilarli darajada oshib, banklarning resurs bazasini shakllantirishda muhim manbaga aylangan. Tahlil natijalari omonatlarni raqamli kanallar orqali jalb qilish xarajatlari yildan-yilga kamayib borayotganini, bu esa banklarning operatsion samaradorligini oshirishga xizmat qilayotganini ko‘rsatadi. Bundan tashqari, mijozlarning raqamli xizmatlardan qoniqish darajasining yuqoriligi mobil ilova va internet-bank tizimlarining qulayligi, tezkorligi hamda foydalanish imkoniyatlarining kengayib borayotganligi bilan izohlanadi.



1-rasm. 2022–2025-yillarda mobil ilova va internet-bank orqali jalb qilingan omonatlar hajmi hamda ularning jami omonatlardagi ulushi dinamikasi

Manba: *O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2022, 2023, 2024 va 2025-yillar yillik hisobotlari, O'zbekiston Respublikasi Statistika agentligining rasmiy statistik ma'lumotlari hamda tijorat banklarining ochiq hisobotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan.*

Diagramma ma’lumotlari tahlili shuni ko‘rsatadiki, 2022–2025-yillar davomida mobil ilova va internet-bank orqali jalb qilingan omonatlar hajmi izchil o‘sib borgan. Xususan, raqamli omonatlar hajmi 6,8 trln so‘mdan 18,6 trln so‘mga yetib, qariyb 2,7 baravar oshgan. Shu bilan birga, ushbu omonatlarning jami omonatlar tarkibidagi ulushi ham 8,2 foizdan 21,7 foizgacha ko‘tarilgan. Bu holat aholi va tadbirkorlik subyektlari orasida masofaviy bank xizmatlariga bo‘lgan ishonch ortib borayotganini hamda tijorat banklarining raqamli transformatsiya jarayonlari omonat bazasini kengaytirishda muhim omil bo‘lib xizmat qilayotganini ko‘rsatadi. Natijalar mobil ilova va internet-bank xizmatlarining bank resurslarini shakllantirish samaradorligini oshirishdagi ahamiyatini tasdiqlaydi.

Xulosa

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, mobil ilova va internet-bank xizmatlari orqali omonat jalb qilish tijorat banklari faoliyatining samaradorligini oshirishda muhim ahamiyat kasb etmoqda. Raqamli texnologiyalarning bank amaliyotiga keng joriy etilishi omonat mahsulotlarini aholiga qulay, tezkor va xavfsiz shaklda taqdim etish imkoniyatlarini kengaytirmoqda. Natijada

banklar tomonidan masofaviy kanallar orqali jalb qilinayotgan omonatlar hajmi va ulushi yildan-yilga ortib bormoqda.

Tahlillar natijasida mobil ilova va internet-bank orqali omonat jalb qilish banklarning operatsion xarajatlarini kamaytirishi, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishi hamda mijozlar bazasini kengaytirishga xizmat qilishi aniqlandi. Shuningdek, raqamli omonatlar banklarning resurs bazasini mustahkamlash, depozit portfelini diversifikatsiya qilish va raqobatbardoshligini oshirishda muhim omil bo‘lib xizmat qilmoqda.

Tadqiqot davomida raqamli omonat xizmatlarining rivojlanishiga ta’sir etuvchi asosiy omillar sifatida mobil ilovalarning funksional imkoniyatlari, internet-bank tizimlarining qulayligi, xizmatlar xavfsizligi, foiz stavkalari jozibadorligi hamda mijozlarning moliyaviy savodxonlik darajasi muhim ahamiyatga ega ekanligi aniqlandi. Shu bilan birga, ayrim hududlarda internet infratuzilmasining yetarli darajada rivojlanmaganligi va kiberxavfsizlik bilan bog‘liq xavflar ushbu xizmatlarning yanada keng ommalashishiga to‘sqinlik qiluvchi omillar sifatida baholandi.

Tadqiqot natijalaridan kelib chiqib quyidagi takliflar ishlab chiqildi:

– tijorat banklari tomonidan mobil ilova va internet-bank orqali ochiladigan omonatlar turlarini kengaytirish;

– raqamli omonatlar bo‘yicha rag‘batlantiruvchi foiz siyosatini qo‘llash;

– mijozlarning moliyaviy va raqamli savodxonligini oshirishga qaratilgan dasturlarni rivojlantirish;

– masofaviy identifikatsiya va biometrik texnologiyalarni keng joriy etish;

– kiberxavfsizlik tizimlarini takomillashtirish va ma’lumotlarni himoyalash darajasini oshirish.

Mobil ilova va internet-bank orqali omonat jalb qilish tizimini rivojlantirish O‘zbekiston tijorat banklarining barqaror resurs bazasini shakllantirish, aholining bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish hamda mamlakat moliya sektorining raqamli transformatsiyasini jadallashtirishga xizmat qiladi.

Takliflar:

Mazkur tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, mobil ilova va internet-bank orqali omonat jalb qilish samaradorligini yanada oshirish maqsadida quyidagi takliflarni amalga oshirish maqsadga muvofiq deb hisoblanadi:

1. Raqamli omonat mahsulotlari turlarini kengaytirish**.** Tijorat banklari tomonidan turli muddat va foiz stavkalariga ega bo‘lgan moslashuvchan omonat mahsulotlarini ishlab chiqish zarur. Bu turli toifadagi mijozlarning ehtiyojlarini qondirish imkonini beradi.
2. Mobil ilovalar funksional imkoniyatlarini takomillashtirish. Omonat ochish, to‘ldirish, qisman yechib olish va muddatini uzaytirish kabi xizmatlarni yanada soddalashtirish hamda foydalanuvchi interfeysini qulaylashtirish lozim.
3. Raqamli omonatlar bo‘yicha rag‘batlantiruvchi foiz siyosatini qo‘llash. Filial orqali ochiladigan omonatlarga nisbatan mobil ilova va internet-bank orqali rasmiylashtiriladigan omonatlar uchun yuqoriroq foiz stavkalarini belgilash tavsiya etiladi.
4. Mijozlarning moliyaviy va raqamli savodxonligini oshirish**.** Banklar tomonidan omonat mahsulotlari va raqamli xizmatlarning afzalliklari bo‘yicha targ‘ibot ishlarini kuchaytirish hamda maxsus o‘quv materiallari va videoqo‘llanmalarni ishlab chiqish maqsadga muvofiq.
5. Kiberxavfsizlik tizimini kuchaytirish**.** Ikki bosqichli autentifikatsiya, biometrik identifikatsiya va zamonaviy shifrlash texnologiyalaridan foydalanishni kengaytirish orqali mijozlar mablag‘lari va ma’lumotlarining xavfsizligini ta’minlash zarur.
6. Sun’iy intellekt texnologiyalaridan foydalanishni kengaytirish. Mijozlarning moliyaviy xulq-atvorini tahlil qilish asosida individual omonat mahsulotlarini taklif etish banklarning omonat jalb qilish samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

7. Hududlarda raqamli bank xizmatlari qamrovini kengaytirish**.** Internet infratuzilmasi yetarli darajada rivojlanmagan hududlarda mobil bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini yaxshilash bo‘yicha tegishli chora-tadbirlarni amalga oshirish lozim.

8. Raqamli omonatlar ulushini oshirish bo‘yicha maqsadli ko‘rsatkichlar joriy etish. Tijorat banklari depozit portfelida raqamli kanallar orqali jalb qilinadigan omonatlar ulushini bosqichma-bosqich oshirish bo‘yicha strategik rejalar ishlab chiqishi maqsadga muvofiq.

Ushbu takliflarning amaliyotga joriy etilishi tijorat banklarining depozit bazasini mustahkamlash, operatsion samaradorligini oshirish va mijozlarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini yanada yaxshilashga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

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”.
2. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank tizimi faoliyati bo‘yicha statistik byulleten. Toshkent, 2025.
3. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Moliyaviy barqarorlik sharhi. Toshkent, 2025.
4. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. To‘lov tizimlari va raqamli moliyaviy xizmatlar rivojlanishi bo‘yicha hisobot. Toshkent, 2025.
5. Abdullayev Sh.Z. Bank ishi. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2023. – 520 b.
6. Vahobov A.V., Ibrohimov A.T. Tijorat banklari faoliyatini boshqarish. – Toshkent: O‘zbekiston, 2022. – 384 b.
7. Berkinov B.B. Bank xizmatlari bozori va uni rivojlantirish istiqbollari. – Toshkent: Fan va texnologiyalar, 2023. – 276 b.
8. Rose P.S., Hudgins S.C. Bank Management and Financial Services. 11th Edition. New York: McGraw-Hill Education, 2022.
9. Mishkin F.S. The Economics of Money, Banking and Financial Markets. 13th Edition. Pearson Education, 2022.
10. Saunders A., Cornett M.M. Financial Institutions Management: A Risk Management Approach. 11th Edition. New York: McGraw-Hill, 2023.