

Directions Of Remote Banking Services In Commercial Banks In The Digital Economy

Sharofova Ma'mura Sobirjonovna

Gmail: mamurasharofova@gmail.com

Tel: 99 429 98 97

Annotation

In this thesis, the rapid development of the digital economy in recent decades has led to fundamental changes in the financial sector, in particular in the system of commercial banks. Information and communication technologies (ICT), mobile devices, cloud services, artificial intelligence and the ability to process large amounts of data are moving banking services away from the traditional branch model and forming an ecosystem of remote, automated and customer-oriented services. Remote banking services are a set of services designed to allow customers to carry out transactions through electronic and digital channels, without having to face the bank face to face. These include mobile and internet banking, QR and POS payments, open banking interfaces, digital lending and deposits, virtual branches, and electronic identification systems. For Uzbekistan and other developing countries, the development of remote banking services is not only a means of increasing bank profits and reducing operating costs, but also a strategic direction that serves to expand financial inclusion, increase economic transparency, and the overall growth of the digital economy. In this regard, this thesis provides a detailed analysis of the trends in remote banking services, their economic and operational impact, adaptation to the requirements of the technological and regulatory environment, and future development directions, as well as practical recommendations.

Keywords: digital economy, commercial banks, remote banking services, internet banking, mobile applications, digital transformation, payment systems, fintech technologies.

Annotatsiya

Ushbu tezisda so'nggi o'n yilliklarda raqamli iqtisodiyotning tez sur'atlar bilan rivojlanishi moliya sektori, xususan tijorat banklari tizimida fundamental o'zgarishlarni keltirib chiqardi. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT), mobil qurilmalar, bulutli xizmatlar, sun'iy intellekt va katta hajmdagi ma'lumotlarni qayta ishlash imkoniyatlari bank xizmatlarini an'anaviy filial modelidan uzoqlashtirib, masofaviy, avtomatlashtirilgan va mijozga yo'naltirilgan xizmatlar ekotizimini shakllantirmoqda. Masofaviy bank xizmatlari mijozlar bank bilan yuzma-yuz ko'rinishda bo'lmasdan, elektron va raqamli kanallar orqali operatsiyalarni amalga oshirishi uchun yaratilgan xizmatlar majmuasidir. Ular orasiga mobil va internet-banking, QR va POS-to'lovlar, open banking (ochiq banklik) interfeyslari, raqamli kreditlash va depozitlar, virtual filiallar hamda elektron identifikatsiya tizimlari kiradi. O'zbekiston va boshqa rivojlanayotgan mamlakatlar uchun masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish nafaqat banklar daromadini oshirish va operatsion xarajatlarni kamaytirish vositasi, balki moliyaviy inkluziyani kengaytirish, iqtisodiyotning shaffofligini oshirish va raqamli iqtisodiyotning umumiy o'sishiga xizmat qiluvchi strategik yo'nalishdir. Shu munosabat bilan mazkur tezisda masofaviy bank xizmatlarining yo'nalishlari, ularning iqtisodiy va operatsion ta'siri, texnologik hamda me'yoriy muhit talablariga moslashuvi va istiqboldagi rivojlanish yo'nalishlari hamda amaliy tavsiyalar batafsil tahlil qilinadi.

Kalit so'zlar: raqamli iqtisodiyot, tijorat banklari, masofaviy bank xizmatlari, internet-banking, mobil ilovalar, raqamli transformatsiya, to'lov tizimlari, fintech texnologiyalar.

Asosiy qism: Raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklarining asosiy ustuvor yo'nalishlaridan biri bu masofaviy bank xizmatlarini joriy etish va ularni takomillashtirishdir. Bugungi kunda moliyaviy tizimda raqamli texnologiyalarning chuqur kirib borishi natijasida bank xizmatlari shakli, mazmuni va ko'lamida tub o'zgarishlar yuz bermoqda. Endilikda mijozlar bank filialiga

borib navbat kutmasdan, internet va mobil ilovalar orqali istalgan joydan o'z hisobvaraqlarini boshqarish, to'lovlar amalga oshirish, kredit olish, depozit ochish va investitsiya xizmatlaridan foydalanish imkoniyatiga ega bo'ldilar. Shunday qilib, masofaviy bank xizmatlari nafaqat mijozlar uchun qulaylik yaratmoqda, balki banklarning o'z faoliyatida samaradorlikni oshirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish va raqobatbardoshlikni kuchaytirish imkonini bermoqda.

O'zbekiston tijorat banklari oxirgi yillarda raqamli iqtisodiyot talablariga mos tarzda faol modernizatsiya qilinmoqda. Mobil banking, internet banking, QR to'lovlar, onlayn kreditlash, raqamli depozitlar va virtual kartalar kabi xizmatlar keng ommalashmoqda. Bu jarayonlarda banklarning raqamli infratuzilmasini rivojlantirish, axborot xavfsizligini ta'minlash va mijozlar ishonchini oshirish asosiy vazifalardan biri bo'lib qolmoqda. Xususan, Markaziy bank tomonidan joriy etilgan "Raqamli bank tizimini rivojlantirish strategiyasi" doirasida bank xizmatlarining onlayn formatga o'tishi, fintech kompaniyalar bilan hamkorlikni kengaytirish va elektron to'lov tizimlarini takomillashtirish bo'yicha bir qator chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda. Masofaviy xizmatlarning kengayishi bank tizimining iqtisodiy samaradorligiga ham sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, O'zbekistonda 2020–2025 yillar davomida mobil va internet-banking foydalanuvchilari soni bir necha baravar oshgan, ularning ulushi jami bank mijozlarining qariyb 70 foizini tashkil etmoqda. Bu ko'rsatkich raqamli iqtisodiyot rivojlanishining amaliy natijasidir. Masofaviy xizmatlar tufayli banklar uchun mijozlar bilan ishlash jarayoni avtomatlashtirilmoqda, tranzaksiyalar tezligi oshib, xatoliklar kamaymoqda. Shu bilan birga, bunday xizmatlar orqali amalga oshiriladigan to'lovlar naqd pul aylanmasini kamaytirib, iqtisodiyotda moliyaviy shaffoflikni kuchaytirishga ham xizmat qilmoqda. Raqamli xizmatlarning eng muhim yo'nalishlaridan biri bu mijozlarga yo'naltirilgan innovatsion yechimlarni joriy etishdir. Masalan, ayrim tijorat banklari sun'iy intellekt texnologiyalaridan foydalangan holda mijozlarga avtomatik kredit baholash (credit scoring) tizimini taklif qilmoqda. Bu orqali kredit olish jarayoni tezlashmoqda, subyektiv inson omili kamaymoqda va qarorlar yanada shaffoflashmoqda. Shuningdek, ochiq banklik (open banking) mexanizmlari orqali banklar o'z API platformalarini FinTech kompaniyalarga taqdim etib, yangi moliyaviy mahsulot va xizmatlarni ishlab chiqish imkonini yaratmoqda. Bunday hamkorlik natijasida bank ekotizimlari kengayib, mijozlar uchun yangi imkoniyatlar paydo bo'lmoqda. Biroq masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish jarayonida ayrim muammolar ham mavjud. Eng avvalo, bu internet infratuzilmasining ayrim hududlarda yetarlicha rivojlanmagani, aholining raqamli savodxonligi pastligi va kiberxavfsizlikka oid xavflarning ortib borishi bilan bog'liq. Ayrim foydalanuvchilar raqamli xizmatlardan foydalanishda xavotir bildiradilar, bu esa ularning raqamli moliyaviy tizimga to'liq kirib kelishiga to'sqinlik qiladi. Shu bois tijorat banklari nafaqat texnologik modernizatsiyani, balki mijozlar bilan axborot-kommunikatsiya ishlarini kuchaytirishi, ularga raqamli moliyaviy savodxonlik bo'yicha treninglar o'tkazishi zarur.

O'zbekiston bank tizimida raqamli xizmatlar kengayishi statistik jihatdan ham sezilarli ko'rinmoqda. Masalan, 2025 yil 1-iyul holatiga ko'ra, remote banking (masofaviy bank xizmatlaridan) foydalanuvchilarning umumiy soni quyidagi banklar bo'yicha: Xalq bankida 8,061,351, Ipoteka-bankda 4,425,403, UzSanoatqurilish bankida 5,538,236 kabi ko'rsatkichlar bilan o'smoqda. Shu bilan birga, barcha tijorat banklarida remote banking xizmatlaridan foydalanuvchilarning jami soni ham sezilarli darajada oshgan; 2024 yilda remote service userlar soni 48.4 millionni tashkil etib, bir yil oldingiga nisbatan 23.1% ga ko'proq bo'ldi.

Internet resurslariga kira oladigan aholi ulushi ham yuqori bo'lib, 2024 yilda O'zbekistonda internet foydalanuvchilari ulushi 93.3% ga yetdi; buning natijasida raqamli kanallardan faol foydalanish imkoniyati kengaydi. Shuningdek, 2025 yilning boshida (yanvar-avgust) ko'rsatkich 94.2% ga yaqinlashdi.

To'lov operatsiyalari hajmida ham raqamli tendensiyalar aniq: masalan, 2023 yilda Uzcard va Humo orqali P2P pul o'tkazmalari hajmi 224.3 trillion so'mga yetib, 2022 yilga nisbatan 56% ga o'sdi. POS-terminal orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi 2022-yildagi 122.1 trillion so'mdan 2023 yil oxiriga kelib 181.5 trillion so'mga yetib, 48.3% ga oshdi. Raqamli infratuzilma

ham kengaymoqda: aholi sonining katta qismi mobil qurilmalardan foydalanmoqda — misol uchun, “mobil qurilma foydalanuvchilari” statistikasi 31.84 million kishi bo‘lgan, bu butun aholining taxminan 90% ga yaqin. Shunday qilib, mazkur statistik ko‘rsatkichlar tasdiqlaydiki, masofaviy bank xizmatlarining yo‘nalishlari nafaqat nazariyada, balki amaliy jihatdan keng rivojlanmoqda. Banklar remote banking foydalanuvchilari sonini oshirish, to‘lov operatsiyalarining raqamli kanallarga ko‘chishi, POS-terminal tarmog‘i kengayishi, internet xizmatlarining aholi orasida tarqalishi kabi omillarni hisobga olib o‘z strategiyalarini shakllantirmoqdalar.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, masofaviy bank xizmatlarini kengaytirish natijasida tijorat banklarining daromad manbalari diversifikatsiyalanadi, xizmat ko‘rsatish sifati oshadi va mijozlar bazasi kengayadi. Biroq bu jarayonni muvaffaqiyatli amalga oshirish uchun kuchli axborot xavfsizligi tizimi, zamonaviy texnik infratuzilma, ilg‘or dasturiy yechimlar va malakali IT mutaxassislariga ehtiyoj ortib bormoqda. Shu maqsadda tijorat banklari ichki IT bo‘limlarini mustahkamlashi, startaplar bilan hamkorlikni kengaytirishi, shuningdek, raqamli transformatsiyani qo‘llab-quvvatlovchi regulativ mexanizmlarni ishlab chiqishi lozim.

Umuman olganda, raqamli iqtisodiyotda tijorat banklarining masofaviy xizmatlarni rivojlantirish yo‘nalishlari quyidagilarda namoyon bo‘lmoqda: birinchidan, xizmatlarni to‘liq onlayn shaklga o‘tkazish orqali mijozlar bilan o‘zaro aloqani soddalashtirish; ikkinchidan, bank operatsiyalarining avtomatlashtirilgan boshqaruvini joriy etish; uchinchidan, kiberxavfsizlikni mustahkamlash va ma‘lumotlarni himoya qilish tizimini kuchaytirish; to‘rtinchidan, fintech hamkorliklari orqali yangi raqamli mahsulotlarni yaratish; beshinchidan, aholining raqamli savodxonligini oshirish va raqamli inklyuziya darajasini kengaytirish. Ushbu yo‘nalishlar bo‘yicha izchil ish olib borish tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshiradi, moliyaviy xizmatlar sifati va tezligini yaxshilaydi hamda O‘zbekistonning raqamli iqtisodiyot sari harakatini jadallashtiradi.

Xulosa: Raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklarining rivojlanishida masofaviy bank xizmatlari muhim o‘rin egallab, bank tizimining raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biriga aylanmoqda. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, O‘zbekiston tijorat banklarida so‘nggi yillarda raqamli transformatsiya jarayonlari jadallashtirilib, internet-banking va mobil ilovalar orqali xizmat ko‘rsatish hajmi keskin ortgan. Masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilarning soni yildan-yilga ko‘payib, 2025 yilga kelib 48 milliondan ortiq mijoz raqamli bank xizmatlaridan foydalangan. Bu esa, aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirib, bank tizimining ochiqqligini va shaffofligini oshirmoqda.

Bundan tashqari, raqamli xizmatlar banklar uchun operatsion xarajatlarni kamaytirish, filial tarmog‘ini optimallashtirish, mijozlar bilan tezkor aloqa o‘rnatish va yangi moliyaviy mahsulotlarni ishlab chiqish imkonini berdi. Shu bilan birga, elektron to‘lov tizimlari, mobil banking va internet banking xizmatlarining kengayishi bank tizimida naqd pulsiz hisob-kitoblar ulushini oshirib, milliy iqtisodiyotda barqaror pul aylanishini ta‘minlashga xizmat qilmoqda. Shu o‘rinda, raqamli bank xizmatlarini yanada rivojlantirish uchun texnologik infratuzilmani mustahkamlash, axborot xavfsizligini kuchaytirish, mijozlarning raqamli savodxonligini oshirish va fintech kompaniyalar bilan hamkorlikni kengaytirish zarur. Uzoq muddatli istiqbolda esa masofaviy bank xizmatlari banklar faoliyatining markaziy yo‘nalishiga aylanib, O‘zbekistonning moliyaviy tizimini to‘liq raqamlashtirish jarayoniga sezilarli hissa qo‘shadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

- Po‘latov, S. (2025). MEHMONDO ‘STLIK SANOATINING HUDUDIIY RIVOJLANISHIDA SOLIQ HISOBINING TA’SIRI. University Research Base, 328-331.
- Azimova, Y. (2025). O ‘ZBEKISTON BANK TIZIMI VA UNING BARQARORLIGINI TA’MINLASH. Наука и инновация, 3(19), 34-38.
- Raxmatjonovna, A. N. (2025). BANK TIZIMINING TARIXI VA RIVOJLANISH BOSQICHLARI. Modern education and development, 26(3), 194-200.



Shavkatjon o'g'li, I. I. (2024, December). BANK NAZORATIDA TIZIM TURLARI.
In INTERDISCIPLINE INNOVATION AND SCIENTIFIC RESEARCH
CONFERENCE (Vol. 3, No. 26, pp. 382-385).