

Issues Of Digitalization Of Banking Services In Commercial Banks

Sharofova Ma'mura Sobirjonovna

Gmail: mamurasharofova@gmail.com

Tel: 99 429 98 97

Annotation

This thesis analyzes the essence of the process of digitalization of banking services in commercial banks, its impact on economic efficiency, as well as existing problems and ways to overcome them. The introduction of digital technologies in the banking system serves as an important factor in improving the quality of services, creating convenience for customers, reducing operating costs and ensuring financial stability. The study presents the level of development of digital infrastructure in commercial banks of Uzbekistan, the expansion of Internet and mobile banking services, the importance of electronic payment systems and their comparative analysis with international experience. Also, the main problems encountered in the implementation of digital banking services are studied, such as technological security, human resources capacity and digital literacy of customers. In conclusion, it is emphasized that it is necessary to accelerate the digitalization process in commercial banks, widely introduce innovative solutions, and strengthen cooperation with fintech companies.

Keywords: digital economy, commercial banks, digitalization, banking services, internet banking, mobile banking, electronic payment systems, fintech, innovation, information technologies.

Annotatsiya

Ushbu tezisdagi tijorat banklarida bank xizmatlarini raqamlashtirish jarayonining mazmun-mohiyati, uning iqtisodiy samaradorlikka ta'siri hamda mavjud muammolar va ularni bartaraf etish yo'llari tahlil qilingan. Raqamli texnologiyalarni joriy etish bank tizimida xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar uchun qulaylik yaratish, operatsion xarajatlarni kamaytirish va moliyaviy barqarorlikni ta'minlashda muhim omil bo'lib xizmat qilmoqda. Tadqiqotda O'zbekiston tijorat banklarida raqamli infratuzilmani rivojlantirish darajasi, internet va mobil banking xizmatlarining kengayishi, elektron to'lov tizimlarining ahamiyati hamda ularning xalqaro tajriba bilan solishtirilgan tahlili keltirilgan. Shuningdek, raqamli bank xizmatlarini joriy etishda duch kelinayotgan asosiy muammolar texnologik xavfsizlik, kadrlar salohiyati va mijozlarning raqamli savodxonligi kabi omillar o'rganilgan. Xulosa sifatida, tijorat banklarida raqamlashtirish jarayonini jadallashtirish, innovatsion yechimlarni keng joriy etish va fintech kompaniyalar bilan hamkorlikni kuchaytirish zarurligi ta'kidlangan.

Kalit so'zlar: raqamli iqtisodiyot, tijorat banklari, raqamlashtirish, bank xizmatlari, internet-banking, mobil banking, elektron to'lov tizimlari, fintech, innovatsiya, axborot texnologiyalari.

So'nggi yillarda jahon miqyosida raqamli texnologiyalar iqtisodiyotning barcha tarmoqlariga, xususan, moliya va bank tizimiga chuqur kirib bormoqda. Raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklarining faoliyati tubdan yangilanib, xizmat ko'rsatish shakllari, mijozlar bilan o'zaro munosabatlar va moliyaviy mahsulotlar mazmuni o'zgarib bormoqda. Bugungi kunda raqamlashtirish bank tizimining strategik ustuvor yo'nalishiga aylangan bo'lib, uning asosiy maqsadi — xizmatlar sifatini oshirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish, mijozlar uchun qulaylik yaratish va bank faoliyatining shaffofligini ta'minlashdan iboratdir.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan qabul qilingan "O'zbekiston – 2030" strategiyasi hamda bank tizimini raqamlashtirishga oid qator qarorlar bu boradagi islohotlarning huquqiy asosini yaratdi. Natijada, tijorat banklarida internet-banking, mobil ilovalar, QR-to'lovlar, biometrik identifikatsiya, onlayn kreditlash va elektron hamyon kabi xizmat turlari joriy etilib, moliyaviy xizmatlar bozori jadal raqamli transformatsiyaga yuz tutmoqda. Shu bilan birga,

raqamlashtirish jarayonida qator muammolar ham kuzatilmoqda. Jumladan, texnologik infratuzilmaning yetarlicha rivojlanmagani, kiberxavfsizlik masalalari, bank xodimlari va mijozlarning raqamli savodxonlik darajasining pastligi raqamli bank xizmatlarini to'liq joriy etishga to'sqinlik qilmoqda. Shu bois, tijorat banklarida raqamlashtirish masalalarini ilmiy jihatdan o'rganish, mavjud muammolarni aniqlash hamda ularni hal etish bo'yicha samarali takliflar ishlab chiqish dolzarb ahamiyat kasb etadi. Mazkur tezisda tijorat banklarida bank xizmatlarini raqamlashtirish jarayonining hozirgi holati, asosiy yo'nalishlari, muammolari va istiqbollari tahlil qilinib, raqamli transformatsiyani chuqurlashtirish orqali bank tizimining samaradorligini oshirish imkoniyatlari ko'rib chiqiladi.

Tijorat banklarida bank xizmatlarini raqamlashtirish jarayoni hozirgi kunda nafaqat texnologik, balki iqtisodiy va strategik ahamiyatga ega bo'lgan omil sifatida qaralmoqda. Raqamli texnologiyalarni joriy etish bank faoliyatining barcha yo'nalishlariga — to'lov tizimlari, kreditlash, depozit operatsiyalari, valyuta amaliyotlari, investitsion xizmatlar va mijozlar bilan aloqalarga — bevosita ta'sir ko'rsatmoqda. Jahon banki, Xalqaro valyuta jamg'armasi va Osiyo taraqqiyot bankining tahlillariga ko'ra, bank tizimida raqamli yechimlardan foydalanish moliyaviy inklyuziyani kengaytiradi, aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini oshiradi va naqd pulsiz iqtisodiyot ulushini sezilarli darajada ko'paytiradi. O'zbekiston tajribasiga nazar tashlansa, so'nggi yillarda tijorat banklarida raqamlashtirish jarayoni sezilarli darajada tezlashdi. Markaziy bank ma'lumotlariga ko'ra, 2025 yil 1-iyul holatiga mamlakatda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 48,4 million nafarni tashkil etdi, bu ko'rsatkich 2024 yilga nisbatan 23,1 foizga o'sdi. Faqatgina mobil banking foydalanuvchilari soni 35 million nafardan oshib, aholining 90 foizga yaqini raqamli moliyaviy xizmatlardan foydalanmoqda. Eng faol foydalanuvchilar Xalq banki (8,06 million), Sanoatqurilish banki (5,53 million) va Ipoteka banki (4,42 million) mijozlari hisoblanadi.

Elektron to'lov tizimlarining rivojlanishi raqamlashtirish jarayonining eng muhim yo'nalishlaridan biri bo'lib, u milliy iqtisodiyotda to'lovlar tezligi va xavfsizligini oshirdi. 2023 yilda Uzcard va Humo tizimlari orqali amalga oshirilgan P2P o'tkazmalar hajmi 224,3 trillion so'mni tashkil etib, 2022 yilga nisbatan 56 foizga oshgan. POS-terminal orqali to'lovlar hajmi esa 122,1 trillion so'mdan 181,5 trillion so'mga yetib, 48,3 foiz o'sishni ko'rsatdi. Shuningdek, 2025 yil boshida mobil to'lovlar orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi 310 trillion so'mni tashkil etib, bir yil ichida 1,5 barobarga oshdi. Bu raqamlar O'zbekistonda naqd pulsiz hisob-kitoblar ulushining ortib borayotganini ko'rsatadi.

Raqamli infratuzilmaning rivojlanishi ham bu jarayonga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. 2024 yilda internetdan foydalanuvchilar ulushi 93,3 foizni, 2025 yilning birinchi yarmida esa 94,2 foizni tashkil etdi. Mobil internet foydalanuvchilari soni 31,8 million kishiga yetib, bu aholining deyarli 90 foizini qamrab oladi. Ushbu omillar banklarning raqamli xizmatlarni keng joriy etish imkoniyatlarini yanada kengaytirib bermoqda.

Shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli bank tizimini rivojlantirish to'g'risida"gi qarorlariga asosan, 2023–2025 yillar mobaynida tijorat banklari o'z faoliyatining kamida 60 foizini raqamli platformalarga o'tkazishi rejalashtirilgan. Bugungi kunda yirik tijorat banklarining deyarli barchasi o'z mobil ilovalari, internet banking tizimlari, onlayn kreditlash modullari va elektron identifikatsiya tizimlarini ishlab chiqqan. Masalan, "TBC Bank" butun faoliyatini to'liq raqamli shaklda olib borayotgan birinchi bank sifatida tan olingan; u mijozlarga mobil ilova orqali kredit, depozit, karta va to'lov xizmatlarini filialsiz ko'rsatmoqda.

Biroq raqamlashtirish jarayonida bir qator muammolar ham mavjud. Jumladan, axborot xavfsizligini ta'minlash, ma'lumotlar bazalarining himoyasini kuchaytirish, internet sifati va qamrovini yaxshilash, shuningdek, raqamli texnologiyalar bilan ishlaydigan malakali kadrlarni tayyorlash zarurati mavjud. Hozirda mamlakat bo'ylab o'tkazilgan so'rovlar natijalariga ko'ra, aholining 18 foizi raqamli bank xizmatlaridan foydalanishda ishonch darajasi pastligini bildirgan, bu esa banklar oldida mijozlar ishonchini mustahkamlash vazifasini qo'yadi.

Shuningdek, xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, raqamli transformatsiya jarayonini muvaffaqiyatli amalga oshirish uchun banklar fintech kompaniyalar bilan hamkorlikda ishlashi, sun'iy intellekt, blokcheyn texnologiyalari va big data tahlilidan keng foydalanishi zarur. Masalan, Janubiy Koreya va Singapurda raqamli bank xizmatlari foydalanuvchilarning 98 foizini qamrab olgan, bu mamlakatlarda barcha to'lovlarining qariyb 95 foizi raqamli shaklda amalga oshiriladi. O'zbekiston uchun ham shunday ilg'or tajribalarni o'rganish va mahalliy sharoitga moslashtirish dolzarb hisoblanadi. Xulosa qilib aytganda, tijorat banklarida bank xizmatlarini raqamlashtirish nafaqat texnologik modernizatsiya jarayoni, balki iqtisodiy samaradorlikni oshirish, moliyaviy tizimni barqarorlashtirish va aholining moliyaviy xizmatlarga kirish imkoniyatlarini kengaytirish yo'lida muhim omil hisoblanadi. Kelgusida bu jarayonni chuqurlashtirish uchun banklar o'z axborot tizimlarini integratsiyalash, xavfsizlikni mustahkamlash, fintech innovatsiyalarni keng joriy etish va mijozlarning raqamli savodxonligini oshirishga alohida e'tibor qaratishlari zarur bo'ladi.

Xulosa: Tijorat banklarida bank xizmatlarini raqamlashtirish masalalari hozirgi davrda moliya sektorining eng muhim ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Raqamli texnologiyalarni keng joriy etish orqali bank faoliyatida samaradorlik, tezkorlik, xavfsizlik va mijozlar bilan o'zaro munosabatlarning sifatini sezilarli darajada oshirish imkoniyati yaratilmoqda. O'zbekiston Respublikasida so'nggi yillarda bank tizimini modernizatsiya qilish, elektron to'lov tizimlarini kengaytirish va masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha izchil ishlar olib borilmoqda. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, 2025-yil holatiga kelib mamlakatda raqamli to'lovlar ulushi umumiy to'lovlar hajmining 82 foizini, mobil banking foydalanuvchilari soni esa 18 million nafardan oshgani kuzatilmoqda. Shu bilan birga, internet-banking xizmatlaridan foydalanuvchi yuridik shaxslar soni 250 mingdan ortiqni tashkil etmoqda. Bu ko'rsatkichlar bank tizimi raqamlashtirish jarayonining qamrov darajasi yildan-yilga ortib borayotganini tasdiqlaydi. Biroq, raqamlashtirish jarayonida bir qator masalalar ham mavjud. Jumladan, ayrim tijorat banklarida axborot tizimlarini modernizatsiya qilishda texnik infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligi, kiberxavfsizlik tizimining sustligi, ayrim mijozlarning raqamli xizmatlardan foydalanish ko'nikmalarining pastligi kabi muammolar yechimini kutmoqda. Shu sababli, banklar tomonidan IT-infratuzilmani mustahkamlash, xodimlarning raqamli savodxonligini oshirish, mijozlarga qulay interfeysli ilovalarni taklif etish, shuningdek, xavfsiz to'lov tizimlarini joriy etish bo'yicha kompleks chora-tadbirlarni kuchaytirish zarur.

Shu o'rinda, xorijiy tajriba shuni ko'rsatadiki, rivojlangan mamlakatlarda raqamli bank xizmatlarini joriy etishda sun'iy intellekt, blokcheyn va "open banking" tizimlaridan samarali foydalanish bank xizmatlarining shaffofligini va ishonchliligini oshirgan. O'zbekiston tijorat banklari uchun ham ushbu texnologiyalarni bosqichma-bosqich joriy etish istiqbolli yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Umuman olganda, tijorat banklarida bank xizmatlarini raqamlashtirish nafaqat mijozlar uchun qulaylik yaratadi, balki bank tizimining barqarorligi, raqobatbardoshligi va iqtisodiyotning raqamli transformatsiyasini jadallashtirishga ham xizmat qiladi. Kelgusida ushbu yo'nalishda davlat siyosatini yanada takomillashtirish, ilg'or texnologiyalarni keng joriy etish va fuqarolarning raqamli madaniyatini oshirish orqali O'zbekiston bank tizimi mintaqadagi yetakchi raqamli moliya markazlaridan biriga aylanishi kutilmoqda.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati.

- Oybek o'g, P. L. S., & Nazarali o'g'li, M. S. (2023). THE STUDY OF VALUE-ADDED TAX: KNOWLEDGE FROM THE EU VAT EXPERIENCE AND UZBEKISTAN'S VAT SYSTEM. QO 'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI, 9, 131-135.
- Sherzod, S. (2025). BANK TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISHDA ILG 'OR XORIJIY DAVLATLAR TAJRIBASINI QO 'LLASH YO 'LLARI. JOURNAL OF NEW CENTURY INNOVATIONS, 84(1), 188-194.

- Xusniddin o'g, G. A. L. (2024). O 'ZBEKISTONDA BANK TIZIMI TRANSFORMATSIYASINING MOHIYATI VA O 'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI. MODELS AND METHODS FOR INCREASING THE EFFICIENCY OF INNOVATIVE RESEARCH, 3(35), 260-264.
- Axatjonovich, A. M. A., & Sanjarbek, S. (2025). BANK XIZMATLARINING TADBIRKORLIK RIVOJIGA TA'SIRI. Образование наука и инновационные идеи в мире, 70(8), 351-358.