



RAQAMLI MOLİYAVIY XIZMATLAR SAMARADORLIGINI BAHOLASH VA MAVJUD MUAMMOLAR

Beginqulova Sevara Nurmamatovna

O'zbekiston Respublikasi Bank-moliya

akademiyasi mustaqil tadqiqotchisi

ORCID: 0009-0005-8809-0526

<https://doi.org/10.5281/zenodo.22337092>

Jahon iqtisodiyotida kechayotgan raqamli transformatsiya moliya va bank tizimining an'anaviy biznes modelini tubdan o'zgartirmoqda. Avvallari bank xizmatlarining asosiy qismi mijozning bank filialiga bevosita tashrif buyurishi orqali amalga oshirilgan bo'lsa, bugungi kunda hisobvaraqlarni boshqarish, pul o'tkazmalari, to'lovlar, omonatlar, kreditlar va boshqa ko'plab moliyaviy operatsiyalar mobil ilova yoki internet orqali masofadan bajarilmoqda.

Raqamli moliyaviy xizmatlarning rivojlanishi banklarga operatsion xarajatlarni optimallashtirish, xizmat ko'rsatish tezligini oshirish, geografik cheklovlarni kamaytirish va bir vaqtning o'zida ko'proq mijozlarga xizmat ko'rsatish imkonini beradi. Mijoz nuqtai nazaridan esa asosiy afzallik vaqt tejallishi, 24/7 rejimida xizmatlardan foydalanish, bank filialiga borish zaruratining kamayishi va moliyaviy operatsiyalarning soddalashishi bilan izohlanadi.

Ilmiy tadqiqotlar ham ushbu xulosani qo'llab-quvvatlaydi. 400 nafar bank mijozlari va mutaxassislarini qamrab olgan tadqiqotda respondentlarning 83 foizi raqamli platformalar tranzaksiya vaqti, xarajatlar va xatolarni kamaytirishini bildirgan. Respondentlarning 81 foizi raqamli xizmatlarning qulayligini, 78 foizi esa xizmatlardan 24/7 foydalanish imkoniyatini ijobiy baholagan. Shu bilan birga, 39 foiz respondent kiberxavfsizlik bilan bog'liq xavotirlarni qayd etgan. Demak, raqamlashtirish avtomatik ravishda yuqori samaradorlikni anglatmaydi. Raqamli xizmatlar ko'lamining kengayishi bilan ularning sifati, xavfsizligi, uzluksizligi va real iqtisodiy samaradorligini muntazam baholab borish zarurati ham ortib boradi.

Raqamli moliyaviy xizmatlar deganda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari yordamida masofadan ko'rsatiladigan moliyaviy xizmatlar majmui tushuniladi. Ular bank va mijoz o'rtasidagi an'anaviy jismoniy aloqani qisqartirib, xizmatlarning elektron platformalar orqali amalga oshirilishini ta'minlaydi.

Raqamli moliyaviy xizmatlar tarkibiga mobil banking, internet-banking, elektron to'lovlar, bank kartalari orqali kontaktsiz to'lovlar, QR to'lovlar, elektron pullar, elektron hamyonlar, onlayn kreditlash, masofaviy identifikatsiya, P2P pul





o'tkazmalari va FinTech platformalari orqali taqdim etiladigan boshqa xizmatlarni kiritish mumkin.

Raqamli moliyaviy xizmatlarning iqtisodiy samarasi uchta asosiy yo'nalishda namoyon bo'ladi. Birinchidan, bank uchun operatsion jarayonlar avtomatlashtiriladi va katta miqdordagi standart operatsiyalarni filial xodimlarining bevosita ishtirokisiz bajarish imkoniyati paydo bo'ladi. Ikkinchidan, mijoz uchun moliyaviy xizmatlardan foydalanish vaqti va tranzaksiya xarajatlari kamayadi. Uchinchidan, bank filiali mavjud bo'lmagan yoki yetarlicha rivojlanmagan hududlarda ham moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyati kengayadi. Shu sababli raqamli moliyaviy xizmatlarni moliyaviy inklyuziyani oshiruvchi muhim mexanizm sifatida ham baholash mumkin.

O'zbekistonda bank-moliya tizimining raqamli transformatsiyasi so'nggi yillarda sezilarli darajada jadallashdi. Tijorat banklarining mobil ilovalari, masofaviy bank xizmatlari, elektron to'lov tashkilotlari va elektron pul tizimlarining rivojlanishi natijasida aholining moliyaviy xizmatlardan masofadan foydalanish imkoniyatlari kengaydi.

O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining rasmiy statistik ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yil 1-iyul holatiga masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni jami 69 182 598 tani tashkil etgan. Shundan 67 552 234 tasi jismoniy shaxslar, 1 630 364 tasi yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar hissasiga to'g'ri kelgan.

Mazkur raqamlarni talqin qilishda muhim metodologik jihat mavjud: foydalanuvchilar sonini mamlakat aholisining soniga to'g'ridan-to'g'ri tenglashtirish mumkin emas, chunki bitta shaxs bir nechta bankning masofaviy xizmatidan foydalanishi va statistikada bir nechta foydalanuvchi sifatida qayd etilishi mumkin. Shuning uchun bu ko'rsatkichni "noyob shaxslar soni" emas, balki banklar kesimida ro'yxatdan o'tgan masofaviy xizmat foydalanuvchilari soni sifatida talqin qilish maqsadga muvofiq.

Banklar kesimida sezilarli tafovutlar mavjud. 2025-yil 1-iyul holatiga Xalq bankida masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar soni 8 199 028, TBC bankda 6 097 382, Aloqabankda 5 974 842, O'zsanoatqurilishbankda 5 630 543, Ipoteka-bankda 4 607 014, Uzum bankda esa 4 458 049 tani tashkil etgan.

Ushbu ko'rsatkichlar raqamli xizmatlar O'zbekiston bank bozorining alohida qo'shimcha xizmatidan banklarning asosiy xizmat ko'rsatish kanallaridan biriga aylanayotganini ko'rsatadi. Bundan tashqari, O'zbekistonda to'lov tashkilotlari, to'lov tizimi operatorlari va elektron pul tizimlarining faoliyati Markaziy bank





tomonidan tartibga solinishi va tegishli reyestrlarning yuritilishi raqamli moliya bozorining institutsional asoslari shakllanganini ko'rsatadi.

Raqamli moliyaviy xizmatlarning samaradorligini faqat mobil ilovani yuklab olgan yoki masofaviy xizmatga ro'yxatdan o'tgan mijozlar soni bilan baholash yetarli emas. Masalan, bank mobil ilovasida 3 million foydalanuvchi ro'yxatdan o'tgan bo'lishi mumkin, biroq ularning faqat 1 million nafari har oy faol operatsiyalarni amalga oshirsa, ro'yxatdan o'tgan foydalanuvchilar soni raqamli xizmatning real samaradorligini to'liq aks ettirmaydi. Shu sababli samaradorlikni kompleks baholashda bir nechta guruh ko'rsatkichlardan foydalanish lozim.

Birinchi guruh — qamrov ko'rsatkichlari. Bunda raqamli xizmat foydalanuvchilari soni, yangi foydalanuvchilar o'sishi, mobil ilova foydalanuvchilari va faol mijozlar soni aniqlanadi.

Ikkinchi guruh — faollik ko'rsatkichlari. Bunda oylik faol foydalanuvchilar, kunlik faol foydalanuvchilar, bir mijozga to'g'ri keladigan tranzaksiyalar va mobil ilovada amalga oshiriladigan operatsiyalar soni hisobga olinadi.

Uchinchi guruh — moliyaviy samaradorlik ko'rsatkichlari. Raqamlashtirish natijasida bir tranzaksiyaga to'g'ri keladigan xarajatning kamayishi, xizmat ko'rsatish tannarxi, komissiya daromadlari va raqamli kanal orqali jalb qilingan mijozlarning daromadliligi baholanadi.

To'rtinchi guruh — xizmat sifati ko'rsatkichlari. Tranzaksiyani bajarish tezligi, muvaffaqiyatsiz operatsiyalar ulushi, tizimning uzluksiz ishlash darajasi, murojaatlarni ko'rib chiqish vaqti va mijozlarning qoniqish ko'rsatkichlari hisobga olinadi.

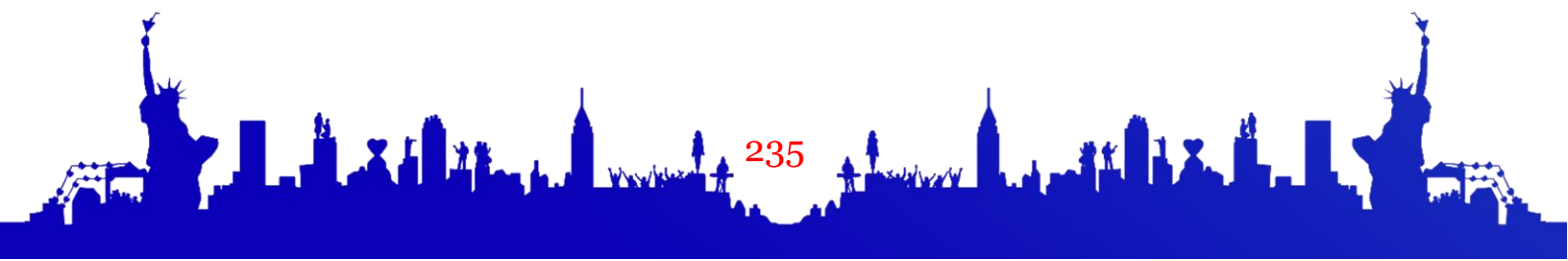
Beshinchi guruh — xavfsizlik ko'rsatkichlari. Firibgarlik operatsiyalari, ruxsatsiz tranzaksiyalar, kiberhujumlar, shaxsiy ma'lumotlarning buzilishi va xavfsizlik bilan bog'liq mijoz murojaatlari monitoring qilinadi.

Raqamli moliyaviy xizmatlarni baholashda Digital Adoption Rate, ya'ni raqamli xizmatlardan faol foydalanayotgan mijozlarning jami mijozlarga nisbati muhim ko'rsatkich bo'lishi mumkin.

Masalan, bankning 2 mln faol mijozidan 1,5 mln nafari mobil yoki internet-banking xizmatlaridan faol foydalansa, raqamli xizmatlardan foydalanish darajasi:

$$1,5 \text{ mln} / 2 \text{ mln} \times 100 = 75 \text{ foizni tashkil etadi.}$$

Yana bir muhim ko'rsatkich — Digital Transaction Share, ya'ni barcha operatsiyalar ichida raqamli kanallar orqali bajarilgan operatsiyalar ulushi.





Agar bankda bir oy davomida 10 mln tranzaksiya amalga oshirilib, shundan 8,5 mln tasi raqamli kanallar orqali bajarilgan bo'lsa, raqamli tranzaksiyalar ulushi 85 foizni tashkil qiladi.

Uchinchi muhim indikator — Cost per Transaction. Bank raqamli transformatsiya natijasida bir operatsiyaga to'g'ri keladigan xarajatlarni qanchalik kamaytirganini baholashi zarur.

To'rtinchi ko'rsatkich — Transaction Success Rate. Masalan, 10 mln raqamli operatsiyaning 9,95 mln tasi muvaffaqiyatli bajarilgan bo'lsa, muvaffaqiyat darajasi 99,5 foizni tashkil etadi.

Beshinchi ko'rsatkich sifatida System Availability yoki tizimning uzluksiz ishlash koeffitsientidan foydalanish mumkin. Mobil banking va to'lov tizimlarida bir necha soatlik uzilish ham millionlab foydalanuvchilarga ta'sir qilishi mumkinligi sababli bu ko'rsatkich raqamli xizmat sifatini baholashda alohida ahamiyatga ega.

Raqamli xizmatlarning birinchi muhim afzalligi — vaqt tejalishi. Oddiy to'lov yoki pul o'tkazmasi uchun bank filialiga tashrif buyurish o'rniga operatsiyani mobil ilova orqali bir necha daqiqada bajarish mumkin.

Ikkinchi afzallik — 24/7 xizmat ko'rsatish imkoniyati. An'anaviy bank filialining ish vaqti cheklangan bo'lsa, raqamli platformalar orqali ko'plab operatsiyalar sutkaning istalgan vaqtida bajariladi.

Uchinchi afzallik — operatsion xarajatlarni kamaytirish imkoniyati. Avtomatlashtirilgan jarayonlarda standart operatsiyalar uchun bank xodimining bevosita ishtiroki kamayadi.

To'rtinchidan, raqamli xizmatlar moliyaviy inklyuziyani kengaytiradi. Xususan, bank filiallari cheklangan hududlardagi fuqarolar smartfon va internet orqali moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Ilmiy adabiyotlarda ham raqamli banking va FinTech xizmatlari moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishi, ayniqsa yetarlicha bank xizmatlari bilan qamrab olinmagan hududlar va aholi guruhlari uchun muhim ekani qayd etiladi.

Raqamli moliyaviy xizmatlarning tez rivojlanishiga qaramay, ularning samaradorligini pasaytiruvchi qator muammolar mavjud.

Eng muhim muammolardan biri kiberxavfsizlikdir. Raqamli operatsiyalar sonining ko'payishi bilan fishing, soxta havolalar, ijtimoiy muhandislik, foydalanuvchi ma'lumotlarini noqonuniy qo'lga kiritish va ruxsatsiz operatsiyalar xavfi ham ortadi. Bank uchun raqamli xizmatning samaradorligi tranzaksiyalar





sonining ko'payishi bilangina emas, balki ushbu operatsiyalar qanchalik xavfsiz bajarilayotgani bilan ham belgilanadi.

Xalqaro tadqiqotlar raqamli banking rivojlanishidagi asosiy to'siqlar qatoriga aynan kiberxavfsizlik, ma'lumotlar maxfiyligi va foydalanuvchilar ishonchini kiritadi.

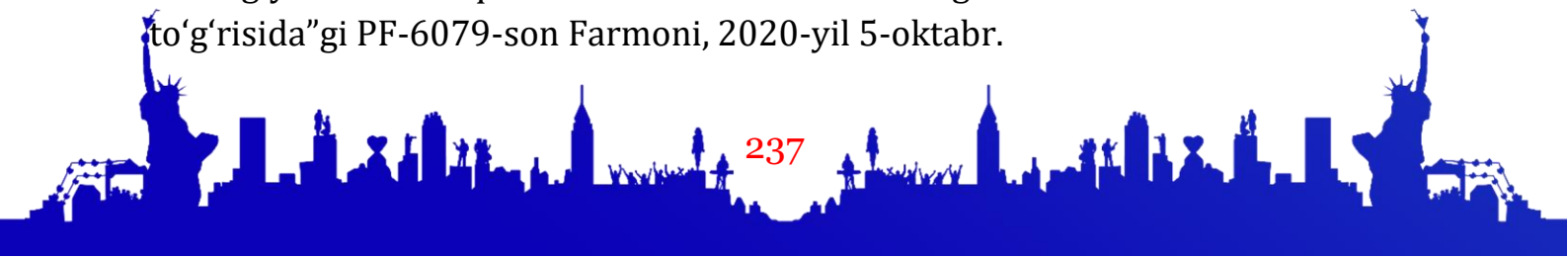
Ikkinchi muammo aholining turli qatlamlarida raqamli savodxonlik darajasining bir xil emasligidir. Yosh va texnologiyalardan faol foydalanadigan mijozlar mobil bankingni tez o'zlashtirishi mumkin, biroq yoshi katta yoki raqamli texnologiyalar bilan ishlash tajribasi kam bo'lgan mijozlar uchun murakkab interfeys moliyaviy xizmatlardan foydalanishda to'siq bo'lishi mumkin. Natijada bank barcha xizmatlarni raqamlashtirgan taqdirda ham, aholining ayrim qatlamlari ulardan to'liq foydalana olmasligi mumkin.

Xulosa va takliflar. Tahlillar O'zbekistonda raqamli moliyaviy xizmatlardan foydalanish ko'lami jadal kengayib borayotganini ko'rsatadi. Masofaviy bank xizmatlari, mobil banking, elektron to'lovlar va FinTech yechimlarining rivojlanishi moliyaviy xizmatlarning tezkorligi, qulayligi va ommabopligini oshirmoqda. Shu bilan birga, raqamli xizmatlar samaradorligini faqat foydalanuvchilar yoki tranzaksiyalar soni bilan emas, balki xizmat tezligi, operatsion xarajatlar, tizim barqarorligi, mijozlar qoniqishi va xavfsizlik darajasi orqali kompleks baholash zarur. Raqamli moliyaviy xizmatlar samaradorligini yanada oshirish uchun banklarda yagona KPI tizimini joriy etish, kiberxavfsizlik va antifraud mexanizmlarini kuchaytirish, aholining raqamli moliyaviy savodxonligini oshirish, mobil ilovalar sifatini yaxshilash hamda sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalaridan keng foydalanish maqsadga muvofiq.

Umuman, raqamli transformatsiyaning ustuvor maqsadi xizmatlar sonini ko'paytirish emas, balki mijozlarga tezkor, qulay, xavfsiz, uzluksiz va iqtisodiy samarali moliyaviy xizmatlar taqdim etishdan iborat bo'lishi lozim.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasining "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida"gi Qonuni, O'RQ-578-son, 2019-yil 1-noyabr.
2. O'zbekiston Respublikasining "Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida"gi Qonuni, O'RQ-547-son, 2019-yil 2-iyul.
3. O'zbekiston Respublikasining "Kiberxavfsizlik to'g'risida"gi Qonuni, O'RQ-764-son, 2022-yil 15-aprel.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF-6079-son Farmoni, 2020-yil 5-oktabr.





5. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. To'lov tizimining asosiy ko'rsatkichlari va masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar bo'yicha statistik ma'lumotlar. – Toshkent, 2025.
6. Abdukaxarova S. Analysis of Digital Technologies and Services of Commercial Banks in Uzbekistan // Iqtisodiyot va ta'lim (Economics and Education). – 2022. – Vol. 23, №5. DOI: 10.55439/eced/vol23_iss5/a15.
7. Azlarova A.A. Issues of Digitization of the Banking System of Uzbekistan // Iqtisodiyot va ta'lim (Economics and Education). – 2022. – Vol. 23, №2. DOI: 10.55439/eced/vol23_iss2/a11.
8. Gupta S., Modi R.R., Das D. et al. Sustainable Digital Banking: Exploring the Role of Fintech in Promoting Green Finance and Sustainable Development Goals // Journal of Information Systems Engineering and Management. – 2025. – Vol. 10.
9. Mamadiyarov Z.T. Analysis of Factors Affecting Remote Banking Services in the Process of Bank Transformation in Uzbekistan // Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice. – 2021. – Vol. 1(36). – P. 14–26. DOI: 10.18371/fcaptp.v1i36.227607.
10. Rahmani M., Azam M. FinTech and Digital Transformation in the Banking Sector: A Systematic Literature Review // International Journal of Research in Finance and Management. – 2025. – Vol. 8.

