MOBIL BANKING XIZMATLARINING MIJOZLAR UCHUN AFZALLIKLARI VA XAVFLARI

Eshbekova Komila Qodir qizi
AT "Aloqabank" yetakchi menejeri
e-mail: komafe.95@gmail.com

Annotatsiya. Tezisda mobil banking xizmatlarining mijozlar uchun asosiy afzalliklari va ulardan foydalanishda e'tibor talab qiladigan xavflar ko'rib chiqiladi. Qulaylik, tezlik, xarajatlarning kamayishi, moliyaviy nazorat va xizmatlardan foydalanish imkoniyatining kengayishi kabi afzalliklar yoritiladi. Shuningdek, firibgarlik, shaxsiy ma'lumotlar himoyasi, texnik uzilishlar, ortiqcha xarajat va qarz yuki hamda raqamli imkoniyatlardagi farq bilan bog'liq xavflar va ularni kamaytirish yo'llari tahlil qilinib, mobil bankingdan xavfsiz foydalanish bo'yicha takliflar beriladi.

Kalit so'zlar: mobil banking, bank xizmatlari, afzalliklar, xavflar, firibgarlik, axborot xavfsizligi, mijozlar ishonchi.

Аннотация. В работе рассматриваются основные преимущества услуг мобильного банкинга для клиентов и риски, требующие внимания при их использовании. Освещаются такие преимущества, как удобство, скорость, снижение расходов, контроль над личными финансами и расширение доступа к услугам. Также анализируются риски, связанные с мошенничеством, защитой персональных данных, техническими сбоями, чрезмерными расходами и долговой нагрузкой, а также цифровым неравенством, и пути их снижения; формулируются предложения по безопасному использованию мобильного банкинга.

Ключевые слова: мобильный банкинг, банковские услуги, преимущества, риски, мошенничество, информационная безопасность, доверие клиентов.

Abstract. This paper examines the main advantages of mobile banking services for customers and the risks that require attention when using them. It highlights advantages such as convenience, speed, lower costs, control over personal finances and wider access to services. It also analyses risks related to fraud, personal data protection, technical failures, excessive spending and debt, and the digital divide, together with ways of reducing them, and offers recommendations for the safe use of mobile banking.

Keywords: mobile banking, banking services, advantages, risks, fraud, information security, customer trust.

Kirish

Bugungi kunda bank xizmatlaridan foydalanish tobora ko'proq bank filialidan mijozning smartfoniga ko'chmoqda. Mobil banking – mobil telefon (asosan smartfon) orqali masofadan bank xizmatlaridan foydalanish – pul o'tkazish, to'lovlarni amalga oshirish, omonat ochish va hisobni boshqarishni istalgan vaqtda va istalgan joyda bajarish imkonini beradi. Jahon banki ma'lumotlariga ko'ra, 2024-yilda dunyo bo'yicha kattalarning 79 foizi moliyaviy hisobga ega bo'lgan, past va o'rta daromadli mamlakatlarda esa kattalarning 61 foizi raqamli to'lovni amalga oshirgan yoki qabul qilgan [1]. O'zbekistonda ham bu yo'nalish jadal rivojlanmoqda: 2026-yil 1-iyul holatiga muomaladagi bank kartalari soni 74,6 millionga yetgan [2].

Har qanday yangi texnologiya kabi mobil banking ham katta imkoniyatlar bilan birga ma'lum e'tiborni talab qiladi. Uning afzalliklaridan to'liq foydalanish uchun mijoz mavjud xavflarni bilishi va

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

ulardan himoyalanish yo'llarini tushunishi muhim. Tezisning maqsadi – mobil banking xizmatlarining mijozlar uchun asosiy afzalliklari va xavflarini tizimlashtirish hamda xavflarni kamaytirish yo'llarini ko'rsatishdan iborat. Muallifning avvalgi ishlarida mobil bankingning rivojlanish tarixi [3] va uning moliyaviy xulq-atvorga ta'siri [4] ko'rib chiqilgan edi; ushbu tezis shu tadqiqotlarni davom ettiradi.

Mobil bankingning mijozlar uchun afzalliklari

A. Shaikh va H. Karjaluoto mobil banking bo'yicha ilmiy ishlarni umumlashtirib, xizmatning mijoz turmush tarzi va qurilmasiga mos kelishi, uning foydaliligi hamda mijozning xizmatga ijobiy munosabati mobil bankingni tanlashning eng muhim omillari ekanini ta'kidlagan [5]. Mijozlar nuqtai nazaridan mobil bankingning quyidagi afzalliklarini ajratib ko'rsatish mumkin.

Qulaylik va vaqtni tejash. Mobil banking sutkaning istalgan vaqtida, dam olish kunlarida ham ishlaydi. Mijoz to'lov yoki o'tkazma uchun bank filialiga borishi va navbatda turishi shart emas. Bu ayniqsa band odamlar, uzoq hududlarda yashovchilar va harakatlanishi cheklangan fuqarolar uchun muhimdir.

Tezlik. Pul o'tkazmalari, kommunal va mobil aloqa to'lovlari odatda bir necha soniyada amalga oshadi. Natijada mijozga to'lovlarni o'z vaqtida amalga oshirish osonlashadi.

Xarajatlarning kamayishi. Raqamli to'lovlar ko'p hollarda naqd pul bilan ishlashga nisbatan xavfsizroq, arzonroq va shaffofroq bo'lishi mumkin [6]. Mijoz filialga borish uchun yo'l xarajati va vaqt sarflamaydi, ko'plab xizmatlar ilova orqali ko'pincha past komissiya bilan yoki bepul taqdim etiladi.

Moliyaviy nazorat. Ilovada hisob qoldig'i va barcha operatsiyalar tarixi real vaqt rejimida ko'rinadi. Mijoz pulining qayerga sarflanganini kuzatib, xarajatlarini rejalashtirishi mumkin. Har bir operatsiya haqidagi xabarnoma esa hisobdagi har qanday harakatdan darhol xabardor bo'lish imkonini beradi.

Ko'p xizmat bitta ilovada. Zamonaviy bank ilovalarida to'lovlar, o'tkazmalar, omonatlar, kreditlar va ayrim davlat xizmatlari bitta ilovada jamlangan. Bu mijozning vaqtini tejaydi va moliyaviy ishlarini tartibli olib borishga yordam beradi.

Moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatining kengayishi. Mobil banking ilgari bank xizmatlaridan uzoq bo'lgan aholi qatlamlariga ham moliyaviy xizmatlarni yetkazadi. Bu borada Keniyadagi M-Pesa mobil pul tizimi tajribasi mobil moliyaviy xizmatlarning imkoniyatlarini yaqqol ko'rsatadi: T. Suri va W. Jack tadqiqotiga ko'ra, ushbu xizmatning kengayishi natijasida Keniyadagi taxminan 194 ming uy xo'jaligi, ya'ni uy xo'jaliklarining qariyb 2 foizi o'ta qashshoqlikdan chiqqan [7].

Mobil bankingda e'tibor talab qiladigan xavflar

Mobil bankingning afzalliklari bilan bir qatorda undan foydalanishda ehtiyot bo'lishni talab qiladigan holatlar ham mavjud. Bu xavflarning ko'pchiligini oddiy qoidalarga amal qilish orqali sezilarli darajada kamaytirish mumkin.

Firibgarlik. Eng keng tarqalgan xavflardan biri – firibgarlarning o'zlarini bank yoki davlat tashkiloti xodimi deb tanishtirib, mijozdan karta ma'lumotlari yoki SMS-kodni olishga urinishidir. Ichki ishlar vazirligi ma'lumotiga ko'ra, kiberjinoyatchilar asosan zararli havolalar va dasturlar yuborish orqali bank kartalari yoki mobil banking ilovalarini egallashga harakat qiladi; shu bilan birga, bunday holatlarga qarshi kurash ham kuchaymoqda: 2025-yil dekabrida e'lon qilingan ma'lumotlarga ko'ra, 483 ta firibgarlik dasturi bloklangan [8]. Kiberxavfsizlik markazi ham firibgarlar mijozdan olingan tasdiqlovchi SMS-kod orqali kartani egallab olishi mumkinligidan ogohlantirgan va bank xodimlari karta ma'lumotlarini telefon orqali so'ramasligini eslatgan [9].

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Shaxsiy ma'lumotlar himoyasi. Mobil ilova orqali mijozning shaxsiy va moliyaviy ma'lumotlariga kirish mumkin. Bu ma'lumotlarning himoyasi bank uchun ham, mijoz uchun ham muhim. O'zbekistonda bu sohadagi munosabatlar 2019-yilda qabul qilingan "Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida"gi Qonun bilan tartibga solinadi [10].

Texnik uzilishlar. Internet aloqasi yo'qligi, ilovani yangilash ishlari yoki server nosozliklari tufayli xizmatdan vaqtincha foydalanib bo'lmasligi mumkin. Bunday holatlar odatda qisqa muddatli bo'ladi, ammo muhim to'lovlarni oxirgi daqiqaga qoldirmaslik maqsadga muvofiq.

Ortiqcha xarajat va o'ylamasdan qarz olish. To'lovning juda oson bo'lishi ba'zan xarajatlarni kamroq sezishga olib kelishi mumkin. J. Boden va hammualliflari tadqiqotida mobil to'lovdan muntazam foydalanadigan iste'molchilar kredit karta bilan to'lashga nisbatan mobil to'lovda, uning qulayligi tufayli, xarid uchun ko'proq to'lashga tayyor bo'lishi aniqlangan [11]. Onlayn kredit olish imkoniyati ham qulay, biroq qarorni shoshilmasdan, oylik to'lovni oldindan hisoblab qabul qilish talab etiladi.

Raqamli imkoniyatlardagi farq. Barcha aholi qatlamlari raqamli xizmatlardan bir xil darajada foydalanmaydi. Osiyo taraqqiyot banki tadqiqotiga ko'ra, O'zbekistonda 18–30 yoshli fuqarolarning 90 foizi internetdan foydalansa, 60 yoshdan oshganlarda bu ko'rsatkich 45 foizni tashkil etadi; Toshkent shahrida internetdan foydalanuvchilar ulushi 94 foizga yetgan bo'lsa, ayrim janubiy hududlarda 62 foiz atrofida [12]. Bu keksa yoshdagi fuqarolar va ayrim hududlar aholisi uchun qo'shimcha qo'llab-quvvatlash zarurligini ko'rsatadi.

Xavflarni kamaytirish yo'llari

Mobil bankingning asosiy afzalliklari, ular bilan bog'liq xavflar va ularni kamaytirish choralari 1-jadvalda umumlashtirilgan.

1-jadval. Mobil banking: afzalliklar, ular bilan bog'liq xavflar va himoya choralari

Afzallik	**U bilan bog'liq xavf**	**Himoya chorasi**
Istalgan vaqtda va joyda xizmat	Shoshilib qaror qabul qilish	Muhim to'lov va kredit shartlarini diqqat bilan o'qish
Tezkor to'lov va o'tkazmalar	Xarajatlarning kamroq sezilishi	Xarajatlar statistikasini kuzatish, oylik chegara belgilash
Filialga bormasdan xizmat olish	Firibgarlarning bank xodimi nomidan murojaati	SMS-kod va karta ma'lumotlarini hech kimga bermaslik
Barcha ma'lumotlarga ilova orqali kirish	Shaxsiy ma'lumotlarning begona qo'lga tushishi	Kuchli parol, biometrik himoya, faqat rasmiy ilova
Onlayn kredit olish imkoniyati	Ortiqcha qarz yuki	Oylik to'lovni oldindan hisoblash; zarur bo'lsa, o'ziga kredit olishni taqiqlash
Ko'p xizmat bitta ilovada	Texnik uzilishda xizmatdan vaqtincha foydalana olmaslik	Muqobil to'lov vositasini saqlash, to'lovlarni oxirgi kunga qoldirmaslik

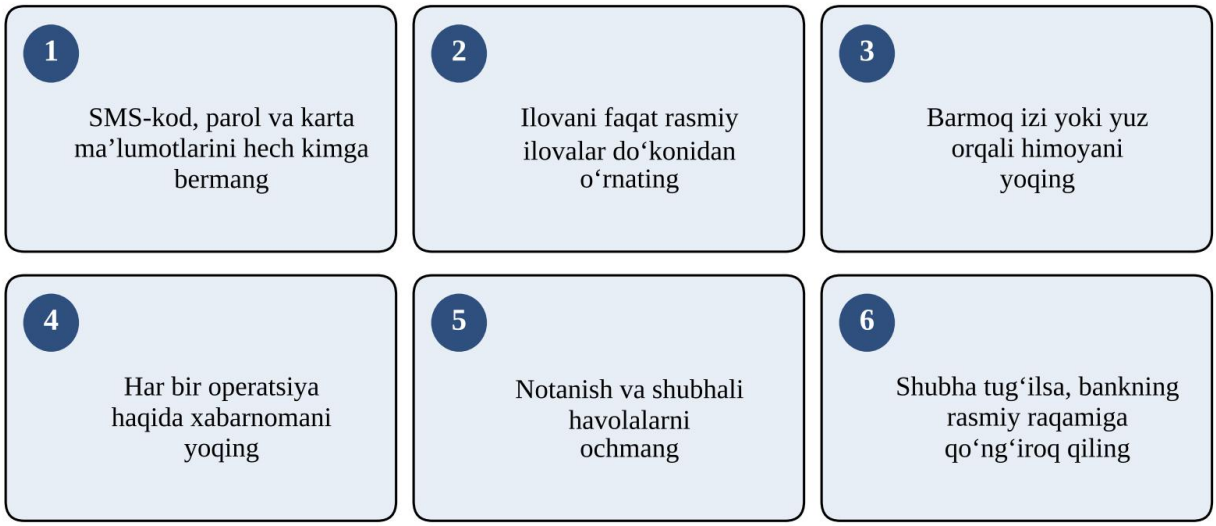
Manba: muallif ishlanmasi.

Xavflarni kamaytirishda davlat tomonidan ham muhim qadamlar qo'yilmoqda. 2025-yilda "Kredit axboroti almashinuvi to'g'risida"gi qonunga kiritilgan o'zgartishlarga ko'ra, fuqaro kredit byurosiga murojaat qilib, o'z nomiga kredit rasmiylashtirilishini ixtiyoriy ravishda taqiqlab qo'yishi mumkin; bu

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

uning ishtirokisiz yoki bexabar holda kredit olinishining oldini olishga yordam beradi [13]. Markaziy bank qaroriga ko'ra, 2025-yil 24-iyuldan boshlab mikroqarzlar bo'yicha foizlar, vositachilik haqi va jarimalar kabi asosiy qarzdan tashqari to'lovlar yig'indisi yiliga qarz summasining 50 foizidan oshmasligi belgilangan [14].

Shu bilan birga, xavfsizlikda mijozning o'z ehtiyotkorligi ham muhim o'rin tutadi. Mobil bankingdan xavfsiz foydalanishning asosiy qoidalari 1-rasmda keltirilgan.



1-rasm. Mobil bankingdan xavfsiz foydalanishning asosiy qoidalari

Manba: [8; 9] manbalardagi tavsiyalar asosida muallif tomonidan tuzilgan.

Xulosa va takliflar

Xulosa qilib aytganda, mobil banking mijozlar uchun qulaylik, tezlik, tejamkorlik va moliyaviy nazorat kabi muhim afzalliklarni taqdim etadi hamda moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatini kengaytiradi. Undan foydalanishda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xavflarning ko'pchiligini mijozning xabardorligi, bankning himoya tizimlari va davlatning tartibga solish choralari orqali samarali kamaytirish mumkin. Shu asosda quyidagilar taklif etiladi:

1) banklar tomonidan ilovada xavfsizlik bo'yicha qisqa eslatmalarni muntazam ko'rsatib borish va yangi foydalanuvchilarni birinchi kirishdayoq xavfsiz foydalanish qoidalari bilan tanishtirish;

2) keksa yoshdagi fuqarolar uchun soddalashtirilgan, yirik shriftli ilova rejimini joriy etish;

3) ilovada har bir operatsiya haqida xabarnoma va biometrik himoyani dastlabki sozlamada yoqilgan holda taklif etish;

4) banklar, Markaziy bank va ommaviy axborot vositalari hamkorligida firibgarlik usullari haqida aholini muntazam xabardor qilib borish;

5) bank ilovalarida o'ziga kredit olishni taqiqlash kabi himoya imkoniyatlari haqida tushunarli ma'lumot berish.

Ushbu takliflarning amalga oshirilishi mobil bankingga bo'lgan ishonchni yanada mustahkamlashga va undan aholining keng qatlamlari xavfsiz foydalanishiga xizmat qilishi mumkin.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. World Bank. The Global Findex Database 2025: Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy. – Washington, DC: World Bank, 2025.
2. O'zbekistonda muomaladagi bank kartalari soni 74,6 milliontaga yetdi (Markaziy bank ma'lumotlari asosida) // O'zA. – 2026-yil 18-iyul. – https://uza.uz/ar/posts/ozbekistonda-muomaladagi-bank-kartalari-soni-746-milliontaga-yetdi_884089 (murojaat sanasi: 10.10.2026)
3. Eshbekova K. Q. Mobil banking xizmatlarining rivojlanish tarixi // Ilm-fan yangiliklari konferensiyasi. – Andijon, 2026-yil fevral. – B. 119–123.
4. Eshbekova K. Q. Mobil banking xizmatlarining rivojlanishi va mijozlarning moliyaviy xulq-atvoriga ta'siri // Ilmiy tadqiqotlar va ularning yechimlari jurnali. – 2026. – Jild 11, № 1. – B. 1045–1049. DOI: 10.5281/zenodo.20399159.
5. Shaikh A. A., Karjaluoto H. Mobile Banking Adoption: A Literature Review // Telematics and Informatics. – 2015. – Vol. 32, No. 1. – P. 129–142.
6. Demirgüç-Kunt A., Klapper L., Singer D., Ansar S. The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. – Washington, DC: World Bank, 2022.
7. Suri T., Jack W. The Long-Run Poverty and Gender Impacts of Mobile Money // Science. – 2016. – Vol. 354, No. 6317. – P. 1288–1292.
8. Joriy yilda kiberjinoyatchilar o'zbekistonliklarning 1,9 trln so'm mablag'larini o'g'irladi // Spot.uz. – 2025-yil 23-dekabr. – https://www.spot.uz/oz/2025/12/23/cyber-crime/ (murojaat sanasi: 10.10.2026)
9. Firibgarlar o'zlarini bank xodimi sifatida tanishtirishmoqda // Anhor.uz. – 2024-yil 19-oktabr. – https://anhor.uz/uzl/news/firibgarlar-o-zlarini-bank-xodimi-sifatida-tanishtirishmoqda/ (murojaat sanasi: 10.10.2026)
10. O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 2-iyuldagi O'RQ-547-son "Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida"gi Qonuni. – https://lex.uz/docs/-4396419 (murojaat sanasi: 10.10.2026)
11. Boden J., Maier E., Wilken R. The Effect of Credit Card versus Mobile Payment on Convenience and Consumers' Willingness to Pay // Journal of Retailing and Consumer Services. – 2020. – Vol. 52. – Art. 101910.
12. O'zbekistonda oliy ma'lumotlilar moliyaviy xizmatlardan ko'proq foydalanadi – tadqiqot (Osiyo taraqqiyot banki ma'lumotlari asosida) // Ta'lim xabarlari. – 2026-yil 17-mart. – https://talimxabarlari.uz/69194/ (murojaat sanasi: 10.10.2026)
13. Kredit olishni o'ziga taqiqlash imkonini beruvchi qonun qabul qilindi // Kun.uz. – 2025-yil 5-mart. – https://kun.uz/news/2025/03/05/kredit-olishni-oziga-taqiqlash-imkonini-beruvchi-qonun-qabul-qilindi (murojaat sanasi: 10.10.2026)
14. Mikroqarzlar bo'yicha talablar kuchaymoqda, asosiy qarzdan tashqari to'lovlar yiliga 50 foiz bilan cheklanmoqda // Gazeta.uz. – 2025-yil 29-aprel. – https://www.gazeta.uz/oz/2025/04/29/microloan/ (murojaat sanasi: 10.10.2026)

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.