TIJORAT BANKLARIDA CHAKANA BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH

Mamadiyorov Foziljon Quchqar o'g'li
Hamkorbank ATB Markazlashgan hisob va
ichki operatsiyalar bo'limi bosh mutaxassisi
e-mail: Fozilfantasy@mail.ru

Annotatsiya. Tezisda tijorat banklarida chakana bank xizmatlarining mazmuni, asosiy turlari va ularni rivojlantirish yo'nalishlari ko'rib chiqiladi. Chakana xizmatlar rivojida raqamli kanallar, xususan, mobil bankingning o'rni yoritilib, O'zbekistonda bank tizimini isloh qilish doirasida amalga oshirilayotgan chora-tadbirlar tahlil qilinadi. Shu asosda tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini yanada rivojlantirish bo'yicha takliflar beriladi.

Kalit so'zlar: chakana bank xizmatlari, tijorat banklari, jismoniy shaxslar, omonatlar, iste'mol krediti, mobil banking, raqamli kanallar.

Аннотация. В работе рассматриваются содержание, основные виды и направления развития розничных банковских услуг в коммерческих банках. Освещается роль цифровых каналов, в частности мобильного банкинга, в развитии розничных услуг, анализируются меры, реализуемые в рамках реформирования банковской системы Узбекистана. На этой основе формулируются предложения по дальнейшему развитию розничных банковских услуг в коммерческих банках.

Ключевые слова: розничные банковские услуги, коммерческие банки, физические лица, вклады, потребительский кредит, мобильный банкинг, цифровые каналы.

Abstract. This paper examines the content, main types and development directions of retail banking services in commercial banks. It highlights the role of digital channels, in particular mobile banking, in the development of retail services and analyses the measures being implemented within the reform of the banking system of Uzbekistan. On this basis, recommendations are offered for the further development of retail banking services in commercial banks.

Keywords: retail banking services, commercial banks, individuals, deposits, consumer credit, mobile banking, digital channels.

Kirish. Bugungi kunda tijorat banklari faoliyatida aholiga xizmat ko'rsatish tobora muhim o'rin egallamoqda. Omonatlar, kreditlar, bank kartalari, to'lovlar va pul o'tkazmalari kabi xizmatlar har bir oilaning kundalik hayotiga kirib bormoqda. 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 jarayon jadal rivojlanmoqda: 2026-yil 1-iyul holatiga mamlakatda muomaladagi bank kartalari soni 74,6 millionga yetgan [2].

Chakana bank xizmatlarini rivojlantirish davlat siyosatining ham muhim yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Prezidentning 2020-yil 12-maydagi farmoni bilan tasdiqlangan bank tizimini isloh qilish strategiyasida aholi, ayniqsa, kam ta'minlangan fuqarolar va qishloq aholisi uchun omonat, kredit va to'lov xizmatlaridan foydalanish imkoniyatini kengaytirish vazifasi belgilangan edi [3]. Bu yo'nalish hozir ham izchil davom ettirilmoqda: 2025-yil 27-noyabrda qabul qilingan Prezident farmoni bilan Markaziy bank moliyaviy texnologiyalarni rivojlantirish bo'yicha asosiy vakolatli organ etib belgilangan

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

[4]. Tezisning maqsadi – chakana bank xizmatlarining mazmuni va turlarini tizimlashtirish hamda ularni rivojlantirishning asosiy yo‘nalishlarini ko‘rsatishdan iborat.

Chakana bank xizmatlari tushunchasi va turlari. Chakana bank xizmatlari deganda tijorat banklari tomonidan jismoniy shaxslarga, ya’ni aholiga ko‘rsatiladigan bank xizmatlari majmui tushuniladi. Korporativ xizmatlardan farqli ravishda, chakana xizmatlar ko‘p sonli mijozlarga mo‘ljallangan bo‘lib, har bir operatsiya summasi nisbatan kichik, lekin ularning umumiy hajmi katta bo‘ladi.

Chakana xizmatlarning bank uchun ahamiyati bir necha jihatda namoyon bo‘ladi. Birinchidan, ko‘p sonli mijozlarning nisbatan kichik omonatlari birgalikda bankning barqaror resurs bazasini tashkil etadi. Ikkinchidan, xizmatlar ko‘p mijozlar o‘rtasida taqsimlangani sababli alohida bir mijoz bilan bog‘liq xavf bank faoliyatiga kam ta’sir ko‘rsatadi. Uchinchidan, to‘lov, o‘tkazma va karta xizmatlaridan olinadigan komission daromadlar bankning foiz daromadlarini to‘ldiradi. To‘rtinchidan, mijoz bilan uzoq muddatli munosabat bankka unga yangi mahsulotlarni taklif etish imkonini beradi. Chakana bank xizmatlarining asosiy turlari 1-jadvalda umumlashtirilgan.

1-jadval. Chakana bank xizmatlarining asosiy turlari

Xizmatlar guruhi	Asosiy xizmatlar	Mijoz uchun ahamiyati
Depozit xizmatlari	Talab qilib olinguncha va muddatli omonatlar, jamg‘arma hisobvaraqlari	Mablag‘ni xavfsiz saqlash va foiz daromadi olish
Kredit xizmatlari	Iste’mol krediti, ipoteka krediti, avtokredit, mikroqarz	Uy-joy, xarid va boshqa ehtiyojlarni moliyalashtirish
Karta va to‘lov xizmatlari	Bank kartalari, kommunal va boshqa to‘lovlar, QR-kod orqali to‘lov	Tez va naqd pulsiz hisob-kitob qilish
Pul o‘tkazmalari	Kartadan kartaga o‘tkazmalar, xalqaro pul o‘tkazmalari	Mablag‘ni qisqa vaqtda yetkazish
Valyuta xizmatlari	Valyuta ayirboshlash va konversiya	Safar va xaridlar uchun qulaylik
Masofaviy xizmatlar	Mobil banking, internet-banking, SMS-xabarnoma	Bankka bormasdan istalgan vaqtda xizmat olish

Manba: muallif ishlanmasi.

Jadvaldan ko‘rinadiki, chakana xizmatlar mijozning jamg‘arish, qarz olish, to‘lov qilish va mablag‘ini boshqarish bilan bog‘liq deyarli barcha moliyaviy ehtiyojlarini qamrab oladi. Bu xizmatlar bir-biri bilan chambarchas bog‘liq: masalan, karta orqali to‘lov qiladigan mijoz shu bankda omonat ochishi yoki kredit olishi ham mumkin. Shu sababli banklar chakana xizmatlarni alohida mahsulotlar emas, balki mijozga yaxlit xizmat ko‘rsatish tizimi sifatida rivojlantirishga intilmoqda.

Ilmiy adabiyotlarda chakana bank xizmatlari rivojiga raqamli texnologiyalarning ta’siri alohida o‘rganilgan. X. Vives raqamli o‘zgarishlar bank sohasida raqobatni kuchaytirishini va banklarni o‘z xizmat modellarini yangilashga undashini ko‘rsatadi [5]. A. Shaikh va H. Karjaluoto mobil banking bo‘yicha ilmiy ishlarni umumlashtirib, xizmatning mijoz turmush tarzi va ehtiyojlariga mos kelishi, uning foydaliligi hamda mijozning xizmatga ijobiy munosabati mijozlar tanlovining eng muhim omillari ekanini ta’kidlagan [6]. A. Thakor esa to‘lov tizimlari, kreditlash va sug‘urta sohalaridagi moliyaviy

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

texnologiyalar hamda ularning bank faoliyati bilan o‘zaro bog‘liqligi bo‘yicha tadqiqotlarni umumlashtirgan [7].

Mahalliy tadqiqotchilar ham bu masalaga katta e’tibor qaratmoqda. Z. Mamadiyarov va D. Akhmedova raqamli banklarning paydo bo‘lishi va bank faoliyatini raqamlashtirishning ahamiyatini rivojlangan mamlakatlar tajribasi asosida tahlil qilib, banklar va bank xizmatlarini raqamlashtirish bo‘yicha ilmiy tavsiyalar bergan [8]. N. Roziev tijorat banklarida raqamli texnologiyalarni joriy etishning ilmiy-nazariy asoslarini o‘rganib, an’anaviy xizmat ko‘rsatishdan raqamli xizmatlarga o‘tishning zarurati va istiqbollarini asoslagan [9]. Z. Xudayberganova esa tijorat banklarining masofaviy xizmatlari amaliyotini tahlil qilib, 2014–2020-yillarda mobil va SMS-banking xizmatlaridan foydalanuvchilar soni qariyb 40 baravar oshganini qayd etgan [10].

Chakana bank xizmatlarida raqamli kanallarning o‘rni. Raqamli kanallar chakana bank xizmatlarini aholiga yetkazishning asosiy yo‘liga aylanmoqda. Mobil ilova orqali mijoz bank filialiga bormasdan to‘lov qilishi, pul o‘tkazishi, omonat ochishi va kredit uchun ariza berishi mumkin. Bu mijoz uchun vaqtni tejasa, bank uchun xizmat ko‘rsatish xarajatlarini kamaytiradi va ko‘proq mijozni qamrab olish imkonini beradi.

Mamlakat miqyosidagi to‘lov infratuzilmasining rivojlanishi ham bu jarayonni tezlashtirmoqda. Markaziy bankning tezkor to‘lovlar tizimi orqali 2024-yilda 47,6 million tranzaksiya amalga oshirilgan bo‘lib, bu ko‘rsatkich 2023-yilga nisbatan 50 foizdan ortiq ko‘paygan [11]. Kelgusida yangi imkoniyatlar ham ochilmoqda: Markaziy bank ma’lumotiga ko‘ra, banklar va moliya tashkilotlari o‘rtasida mijoz roziligi asosida ma’lumot almashish imkonini beruvchi “ochiq banking” tizimi 2027-yildan boshlab bosqichma-bosqich joriy etiladi [12]. Bu kelgusida mijozlarga turli banklarning takliflarini qulay solishtirish va o‘zlariga mos xizmatni tanlash imkonini berishi mumkin.

Raqamli kanallar rivojlangan sari bank filiallarining vazifasi ham o‘zgarib bormoqda. Oddiy operatsiyalar mobil ilovaga ko‘chgani sababli filiallarda kredit, omonat va boshqa murakkabroq masalalar bo‘yicha mijozlarga maslahat berishga ko‘proq e’tibor qaratish imkoniyati paydo bo‘lmoqda. Shu bilan birga, mobil ilovaning qulayligi, tezligi va ishonchliligi mijozlarning bank tanlashida tobora muhim omilga aylanmoqda.

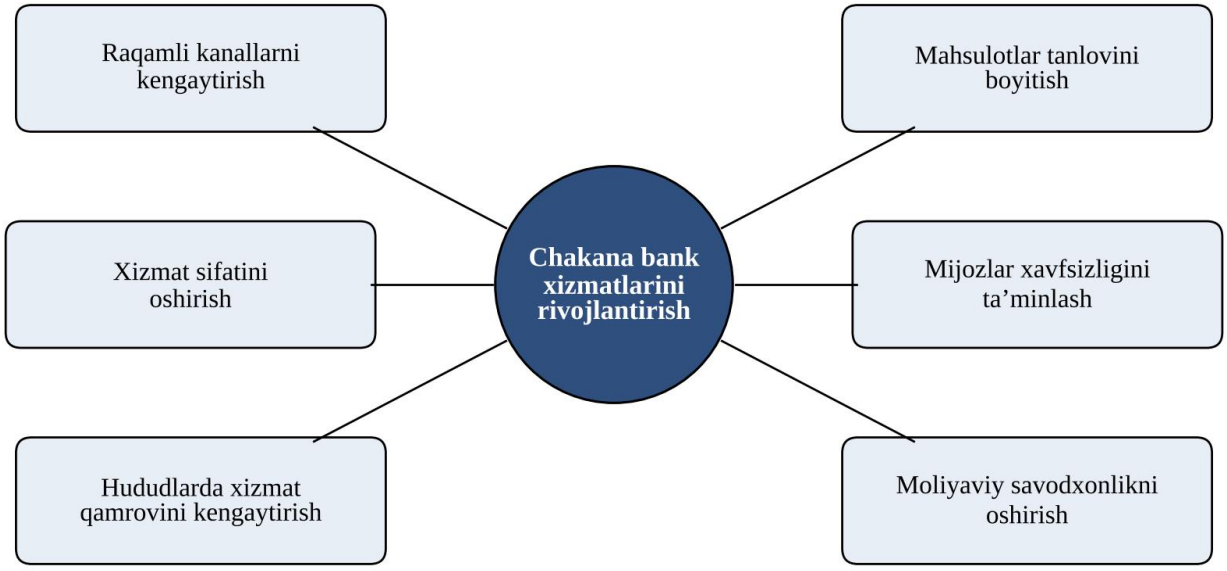
Chakana bank xizmatlarini rivojlantirish yo‘nalishlari. Chakana bank xizmatlarini rivojlantirishda mijoz manfaati va ishonchi asosiy o‘rin tutadi. Bank tizimini isloh qilish strategiyasida masofaviy xizmatlarni, jumladan, mobil banking, kontaktsiz to‘lovlar va raqamli identifikatsiyani kengaytirish, shuningdek, barcha hududlarda ixcham bank xizmatlari ofislarini rivojlantirish vazifalari belgilangan edi [3]. Strategiya qabul qilingan paytda jismoniy shaxslarga berilgan kreditlar bank kredit portfelining 19 foizini tashkil etgan [3], bu esa chakana kreditlash uchun keng o‘sish imkoniyatlari mavjudligini ko‘rsatgan edi.

Mijozlar huquqlarini himoya qilish bo‘yicha ham muhim qadamlar qo‘yilmoqda. 2025-yilda “Kredit axboroti almashinuvi to‘g‘risida”gi qonunga kiritilgan o‘zgartirishlarga ko‘ra, fuqaro o‘z nomiga kredit rasmiylashtirilishini ixtiyoriy ravishda taqiqlab qo‘yishi mumkin [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]. Bunday choralar chakana kreditlashni mijozlar uchun xavfsizroq va shaffofroq qiladi.

Shu bilan birga, raqamli xizmatlardan foydalanish darajasi aholi qatlamlari bo‘yicha farqlanadi. 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 [15]. Bu keksa yoshdagi

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

mijozlar uchun qulay xizmat shakllarini saqlab qolish va ularni raqamli xizmatlarga bosqichma-bosqich o‘rgatish muhimligini ko‘rsatadi. Yuqoridagilarni hisobga olgan holda, chakana bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo‘nalishlari 1-rasmda keltirilgan.



1-rasm. Chakana bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo‘nalishlari
Manba: muallif ishlanmasi.

Rasmda keltirilgan yo‘nalishlar bir-birini to‘ldiradi. Masalan, raqamli kanallarni kengaytirish mijozlar xavfsizligini ta’minlash va moliyaviy savodxonlikni oshirish bilan birga olib borilgandagina kutilgan natijani beradi. Mahsulotlar tanlovini boyitish va xizmat sifatini oshirish esa mijozlarning bankka sodiqligini mustahkamlaydi.

Xulosa va takliflar. Xulosa qilib aytganda, chakana bank xizmatlari tijorat banklari uchun barqaror resurs bazasi va doimiy daromad manbai, aholi uchun esa jamg‘arish, to‘lov qilish va moliyaviy ehtiyojlarni qondirishning qulay vositasidir. Raqamli kanallarning rivojlanishi, davlat tomonidan amalga oshirilayotgan islohotlar va mijozlar huquqlarini himoya qilish choralari bu xizmatlarni yanada rivojlantirish uchun qulay sharoit yaratmoqda. Shu asosda quyidagilar taklif etiladi:

1) mobil ilovalarda omonat ochish, kredit olish va to‘lov xizmatlarini to‘liq onlayn rasmiylashtirish imkoniyatlarini kengaytirish;

2) yoshlar, keksa yoshdagi fuqarolar va qishloq aholisi ehtiyojlarini hisobga olgan sodda va tushunarli chakana mahsulotlarni ishlab chiqish;

3) kredit va omonat shartlarini, jumladan, oylik to‘lov va umumiy xarajatni mijozga oldindan aniq va sodda ko‘rinishda taqdim etish;

4) ixcham bank xizmatlari ofislari va masofaviy xizmatlar orqali hududlarda chakana xizmatlar qamrovini kengaytirish;

5) ochiq banking tizimiga oldindan tayyorgarlik ko‘rib, mijoz roziligi asosida xavfsiz ma’lumot almashish imkoniyatlarini yaratish.

Ushbu takliflarning amalga oshirilishi chakana bank xizmatlari sifatini oshirishga, aholining bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishga va tijorat banklarining barqaror rivojlanishiga 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/oz/posts/ozbekistonda-muomaladagi-bank-kartalari-soni-746-milliontaga-yetdi_884089 (murojaat sanasi: 12.10.2026)
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi PF-5992-son "2020–2025-yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi Farmoni. – https://lex.uz/docs/4811037 (murojaat sanasi: 12.10.2026)
4. Uzbekistan to expand the Central Bank's mandate to include development of financial technologies // Kun.uz. – 2025-yil 18-dekabr. – https://kun.uz/en/news/2025/12/18/uzbekistan-to-expand-the-central-banks-mandate-to-include-development-of-financial-technologies (murojaat sanasi: 12.10.2026)
5. Vives X. Digital Disruption in Banking // Annual Review of Financial Economics. – 2019. – Vol. 11. – P. 243–272.
6. Shaikh A. A., Karjaluoto H. Mobile Banking Adoption: A Literature Review // Telematics and Informatics. – 2015. – Vol. 32, No. 1. – P. 129–142.
7. Thakor A. V. Fintech and Banking: What Do We Know? // Journal of Financial Intermediation. – 2020. – Vol. 41. – Art. 100833.
8. Mamadiyarov Z., Akhmedova D. The Emergence of Digital Banks and the Significance of Digitalization of Banking Activities // Economics and Innovative Technologies. – 2023. – Vol. 11, No. 2. – P. 1–13. DOI: 10.55439/EIT/vol11_iss2/i1.
9. Roziev N. Scientific-Theoretical Views on the Introduction of Digital Technologies in Commercial Banks // Economics and Innovative Technologies. – 2023. – Vol. 11, No. 4. – P. 329–341. DOI: 10.55439/EIT/vol11_iss4/a34.
10. Xudayberganova Z. Z. Tijorat banklari tomonidan masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatishning amaliy holati // Qo'qon universiteti xabarnomasi. – 2023. – № 8. – B. 13–19. DOI: 10.54613/ku.v8i8.793.
11. Markaziy bank 1-fevralgacha Tezkor to'lovlar tizimida P2P o'tkazmalarini ishga tushiradi // Spot.uz. – 2025-yil 28-noyabr. – https://www.spot.uz/oz/2025/11/28/cb-paymetns/ (murojaat sanasi: 12.10.2026)
12. Open banking nima va u qachondan ishga tushadi? // Kun.uz. – 2026-yil 25-sentabr. – https://kun.uz/news/2026/09/25/open-banking-nima-va-u-qachondan-ishga-tushadi (murojaat sanasi: 12.10.2026)
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: 12.10.2026)
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: 12.10.2026)
15. 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: 12.10.2026)

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