

TIJORAT BANKLARIDA CHAKANA BANK XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Mirzajonov Faxriddin Azizbek o'g'li

O'zbekiston respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.22869635>

Annotatsiya. Mazkur maqolada tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini tashkil etishning zamonaviy holati, ularning bank faoliyatidagi iqtisodiy ahamiyati hamda xizmatlar samaradorligini oshirish yo'nalishlari tadqiq etilgan. O'zbekiston bank tizimida raqamli transformatsiyaning jadallashishi, mobil banking, bank kartalari, masofaviy kreditlash, elektron omonatlar, tezkor pul o'tkazmalari va boshqa chakana xizmatlarning rivojlanish tendensiyalari tahlil qilingan. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining rasmiy statistik ma'lumotlari asosida bank kartalari, to'lov terminallari, bankomat va infokiosklar, shuningdek, masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar sonining o'zgarishi baholangan. Hamkorbank misolida chakana bank infratuzilmasining ayrim ko'rsatkichlari ko'rib chiqilgan. Tadqiqot natijasida mijozga yo'naltirilgan xizmat modelini shakllantirish, mobil banking imkoniyatlarini kengaytirish, sun'iy intellekt va katta ma'lumotlardan foydalanish, omnichannel xizmat ko'rsatish tizimini rivojlantirish hamda bank xizmatlarining xavfsizligi va shaffofligini oshirishga qaratilgan takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: tijorat banki, chakana bank xizmatlari, mobil banking, raqamli bank, bank kartasi, masofaviy bank xizmatlari, chakana kreditlash, omonatlar, mijozlar tajribasi, moliyaviy texnologiyalar, raqamli transformatsiya.

Abstract. This article examines the current state of retail banking services in commercial banks, their economic significance within banking operations, and ways to enhance service efficiency. It analyzes trends in the development of mobile banking, bank cards, remote lending, electronic deposits, instant money transfers, and other retail services amidst the accelerating digital transformation of Uzbekistan's banking system. Based on official statistical data from the Central Bank of the Republic of Uzbekistan, the study assesses changes in the usage of bank cards, payment terminals, ATMs, information kiosks, and remote banking services. Specific indicators of retail banking infrastructure are reviewed using Hamkorbank as a case study. The research concludes with proposals aimed at establishing a customer-centric service model, expanding mobile banking capabilities, leveraging artificial intelligence and big data, developing an omnichannel service system, and enhancing the security and transparency of banking services.

Keywords: commercial bank, retail banking services, mobile banking, digital banking, bank card, remote banking services, retail lending, deposits, customer experience, financial technologies, digital transformation.

KIRISH

Zamonaviy bank tizimida chakana bank xizmatlari tijorat banklarining eng muhim faoliyat yo'nalishlaridan biriga aylanib bormoqda. Ilgari banklar faoliyatida yirik korporativ mijozlar va an'anaviy kredit-depozit operatsiyalari ustuvor bo'lgan bo'lsa, bugungi kunda jismoniy shaxslar uchun bank kartalari, mobil ilovalar, iste'mol va ipoteka kreditlari, omonatlar, pul o'tkazmalari,

valyuta ayirboshlash, kommunal to'lovlar hamda boshqa moliyaviy xizmatlarning ahamiyati keskin oshgan.

Chakana bank xizmatlari nafaqat tijorat banklarining daromad bazasini diversifikatsiya qiladi, balki aholining bo'sh pul mablag'larini bank tizimiga jalb qilish, moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish va naqdsiz hisob-kitoblarni rivojlantirishda muhim vosita hisoblanadi. Shu sababli chakana xizmatlar segmentida banklar o'rtasidagi raqobat nafaqat foiz stavkalari yoki xizmat tariflari, balki mobil ilovaning qulayligi, operatsiyalar tezligi, xizmatlarning shaxsiylashtirilishi, mijoz bilan muloqot sifati va raqamli xavfsizlik darajasi bo'yicha ham kuchaymoqda.

O'zbekistonda ham mazkur jarayon davlat va Markaziy bank tomonidan amalga oshirilayotgan moliya sektorini raqamlashtirish siyosati bilan uyg'un holda rivojlanmoqda.

Xususan, 2026–2030-yillarga mo'ljallangan moliyaviy texnologiyalarni rivojlantirish milliy strategiyasida raqamli moliyaviy infratuzilmani mustahkamlash, innovatsion moliyaviy mahsulotlarni rivojlantirish, investitsiyalarni jalb qilish va moliyaviy texnologiyalar sohasida kadrlar salohiyatini oshirish ustuvor yo'nalishlar sifatida belgilangan.

Shu jihatdan tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish masalasini ilmiy va amaliy jihatdan o'rganish dolzarb ahamiyat kasb etadi.

Adabiyotlar sharhi: Chakana bank xizmatlari iqtisodiy adabiyotlarda bank tomonidan jismoniy shaxslar va uy xo'jaliklariga taklif etiladigan moliyaviy mahsulot va xizmatlar majmui sifatida talqin qilinadi. Bunday xizmatlarga depozitlar, kreditlar, to'lov kartalari, pul o'tkazmalari, hisob-kitob operatsiyalari, mobil va internet banking hamda boshqa individual moliyaviy xizmatlar kiradi.

Kotler va Keller mijozga yo'naltirilgan xizmat modelining asosini iste'molchining ehtiyojlarini chuqur o'rganish hamda xizmatning mijoz uchun yaratayotgan qiymatini oshirish tashkil etishini ta'kidlaydi. Bank sektorida mazkur tamoyil mijozlarning moliyaviy xulq-atvorini o'rganish va ularga mos individual mahsulotlarni shakllantirishda namoyon bo'ladi.

BIS tadqiqotlarida bank xizmatlari raqamlashtirilishi tranzaksiya xarajatlarini kamaytirishi, moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishi hamda bank va mijoz o'rtasidagi axborot almashinuvining tezligini oshirishi qayd etiladi. Shu bilan birga, raqamlashtirish kiberxavfsizlik, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, firibgarlik operatsiyalarini aniqlash va operatsion risklarni boshqarishga qo'yiladigan talablarni ham kuchaytiradi.

Jahon bankinging Global Findex ma'lumotlarida raqamli to'lovlar va mobil moliyaviy xizmatlarning ommalashuvi aholining moliyaviy tizimga jalb etilishining asosiy omillaridan biri sifatida ko'rsatilgan. Ayniqsa, bank filiallari kam joylashgan hududlarda mobil banking aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini sezilarli kengaytiradi.

Tadqiqot metodologiyasi: Tadqiqotda tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, statistik guruhlash, dinamik tahlil, induksiya va deduksiya metodlaridan foydalanildi. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankinging to'lov tizimlari va tijorat banklari faoliyatiga oid rasmiy statistik ma'lumotlari asosiy axborot bazasi sifatida olindi.

Tadqiqot davomida bank kartalari, to'lov terminallari, bankomat va infokiosklar soni, masofadan bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni hamda to'lov terminallari orqali amalga oshirilgan operatsiyalar ko'rsatkichlari tahlil qilindi. Alohida bank misolida Hamkorbankning chakana xizmatlar infratuzilmasiga oid ko'rsatkichlardan foydalanildi.

TAHLIL VA NATIJALAR

O'zbekiston bank tizimida chakana bank xizmatlarining rivojlanishi so'nggi yillarda jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan kredit, depozit, to'lov, bank kartalari hamda masofaviy xizmatlar hajmining ortishi bilan tavsiflanmoqda. Zamonaviy sharoitda chakana bank xizmatlari tijorat banklari faoliyatining alohida yordamchi yo'nalishi emas, balki bank resurs bazasini mustahkamlash, foizli va komission daromadlarni ko'paytirish, mijozlar bazasini kengaytirish va bankning bozordagi raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiluvchi strategik yo'nalishga aylanmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yil 1-iyul holatida tijorat banklarining jami kreditlari 575,2 trln so'mni tashkil etgan bo'lib, shundan 196,9 trln so'mi jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar hissasiga to'g'ri kelgan. 2026-yil 1-iyulga kelib jami kreditlar miqdori 642,8 trln so'mga, jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar esa 235,9 trln so'mga yetgan.

1-jadval

O'zbekiston tijorat banklarida chakana kredit va depozitlar dinamikasi

Ko'rsatkichlar	01.07.2025	01.07.2026	O'zgarish, %
Jami kreditlar, mlrd so'm	575 245	642 810	+11,7
Jismoniy shaxslarga kreditlar, mlrd so'm	196 890	235 863	+19,8
Jismoniy shaxslar kreditlarining jami kreditlardagi ulushi, %	34,2	36,7	+2,5 foiz band
Jami depozitlar, mlrd so'm	355 621	473 764	+33,2
Jismoniy shaxslar depozitlari, mlrd so'm	137 437	179 766	+30,8
Jismoniy shaxslar depozitlarining jami depozitlardagi ulushi, %	38,6	37,9	-0,7 foiz band

Manba: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlari asosida muallif tomonidan hisoblangan.

2025-yil 1-iyuldan 2026-yil 1-iyulgacha jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar hajmi qariyb 19,8 foizga oshgan. Mazkur o'sish umumiy kredit portfelining o'sish sur'atidan yuqori bo'lib, chakana kreditlash banklarning kredit faoliyatida tobora muhim o'rin egallayotganini ko'rsatadi. Jismoniy shaxslar kreditlarining jami kredit portfelidagi ulushi bir yil ichida 34,2 foizdan 36,7 foizgacha ko'tarilgan.

Mazkur holat aholining iste'mol, ipoteka, mikroqarz, avtokredit va boshqa chakana kredit mahsulotlariga bo'lgan talabining yuqoriligini ifodalaydi. Shu bilan birga, chakana kreditlashning tez kengayishi tijorat banklari oldiga mijozlarning qarz yukini haqqoniy baholash, to'lov qobiliyatini aniqlash, kredit skoring tizimlarini takomillashtirish va muammoli qarzдорlikning oldini olish vazifalarini ham qo'yimoqda.

Chakana bank xizmatlarining yana bir muhim yoʻnalishi — jismoniy shaxslarning omonatlarini bank tizimiga jalb qilish hisoblanadi. 2025-yil 1-iyulda aholining tijorat banklaridagi depozitlari 137,4 trln soʻm boʻlgan boʻlsa, 2026-yil 1-iyulda ushbu koʻrsatkich 179,8 trln soʻmga yetgan. Natijada bir yil davomida aholining banklardagi depozitlari qariyb 42,3 trln soʻmga yoki 30,8 foizga koʻpaygan.

Bu tendensiya bir tomondan, aholi jamgʻarmalarining bank tizimiga koʻproq jalb qilinayotganini koʻrsatsa, boshqa tomondan tijorat banklari uchun barqaror resurs bazasining shakllanishiga xizmat qiladi. Shu sababli banklar oʻrtasida nafaqat kreditlar, balki jozibador muddatli omonatlar, onlayn depozitlar, jamgʻarma hisobvaraqlari va moslashuvchan depozit mahsulotlarini taklif qilish boʻyicha ham raqobat kuchaymoqda.

Chakana xizmatlar bozorining rivojlanishini bank kartalari va elektron toʻlov infratuzilmasidagi oʻzgarishlar ham yaqqol koʻrsatadi. Markaziy bank maʼlumotlariga koʻra, 2025-yil 1-iyul holatida Oʻzbekistonda muomaladagi bank kartalari soni 62,3 mln dona boʻlgan. 2026-yil 1-iyulga kelib ushbu koʻrsatkich 74,6 mln donaga yetgan. Yaʼni, bir yil davomida muomaladagi bank kartalari soni 12,3 mln donaga yoki 19,7 foizga koʻpaygan.

2-jadval

Oʻzbekistonda chakana toʻlov infratuzilmasining rivojlanish koʻrsatkichlari

Koʻrsatkich	01.07.2025	01.07.2026	Oʻsish, %
Muomaladagi bank kartalari, dona	62 336 814	74 612 904	+19,7
Toʻlov terminallari, dona	424 996	448 117	+5,4
Bankomat va infokiosklar, dona	36 785	46 678	+26,9
Yanvar–iyun oylarida terminallar orqali tushum, mlrd soʻm	212 204,9	322 466,6	+52,0

Manba: Oʻzbekiston Respublikasi Markaziy banki maʼlumotlari asosida muallif hisob-kitoblari.

2025–2026-yillarda bank kartalari sonining oʻsishi bilan bir qatorda, kartalardan real iqtisodiy hisob-kitoblarda foydalanish intensivligi ham sezilarli ravishda ortgan. Xususan, 2025-yil yanvar–iyun oylarida toʻlov terminallari orqali 212,2 trln soʻmlik tushum amalga oshirilgan boʻlsa, 2026-yilning mos davrida ushbu hajm 322,5 trln soʻmga yetgan. Bu qariyb 52 foizlik oʻsish demakdir.

Mazkur oʻsish aholi va tadbirkorlik subyektlari hisob-kitoblarida naqdsiz toʻlovlarning tobora faol qoʻllanayotganini koʻrsatadi. Ayniqsa, bank kartalarining mobil ilovalarga integratsiyalashuvi, QR-toʻlovlar, P2P oʻtkazmalar, onlayn savdo va xizmatlar uchun toʻlovlarning rivojlanishi chakana bank xizmatlarining mazmunini tubdan oʻzgartirmoqda.

Shuningdek, bankomat va infokiosklar sonining bir yil ichida 36,8 mingdan 46,7 mingtagacha, yaʼni qariyb 26,9 foizga koʻpayishi bank infratuzilmasining hududiy qamrovi kengayayotganini anglatadi. Biroq bankomatlar sonining koʻpayishi bilan bir qatorda, ularning uzluksiz ishlashi, naqd pul bilan oʻz vaqtida taʼminlanishi, kontaktsiz va valyuta operatsiyalarini qoʻllab-quvvatlashi ham xizmatlar sifatini belgilovchi muhim mezon boʻlib qolmoqda.

Chakana bank xizmatlarining rivojlanishida bir qator muhim tendensiyalarni ajratib koʻrsatish imkonini beradi.

Birinchidan, bank xizmatlarining jismoniy ofislardan raqamli kanallarga o'tishi jadallashmoqda. Mijozlar uchun bank kartasini buyurtma qilish, hisobvaraqa ochish, kredit olish, depozit joylashtirish, pul o'tkazish va to'lovlarni amalga oshirishda masofaviy xizmatlar ustuvor ahamiyat kasb etmoqda.

Ikkinchidan, chakana xizmatlarda tezkorlik va individual yondashuv asosiy raqobat omiliga aylanmoqda. Bank tomonidan barcha mijozlarga bir xil mahsulot taklif etish modeli o'z samaradorligini yo'qotmoqda. Mijozlarning daromadlari, xarajatlari, to'lov intizomi, yosh guruhi, xarid qilish xususiyatlari va moliyaviy ehtiyojlariga qarab individual mahsulotlarni shakllantirish talab etilmoqda.

Uchinchidan, jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar hajmining tez o'sishi banklardan kredit riskini boshqarish tizimlarini yanada takomillashtirishni talab etadi. Bunda avtomatlashtirilgan scoring tizimlari, qarz yuki ko'rsatkichi, mijozning to'lov tarixi va daromadlarini raqamli tahlil qilish texnologiyalaridan keng foydalanish muhimdir.

To'rtinchidan, bank xizmatlarini takomillashtirishda sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalari alohida ahamiyat kasb etmoqda. Sun'iy intellekt asosidagi chatbotlar mijozlarga kecha-yu kunduz xizmat ko'rsatish, kredit arizalarini avtomatik tahlil qilish, shubhali operatsiyalarni aniqlash, mijozning moliyaviy odatlarini o'rganish va individual takliflarni shakllantirish imkonini beradi.

Beshinchidan, chakana bank xizmatlarini takomillashtirish faqat xizmatlar sonini ko'paytirish bilan cheklanmasligi zarur. Banklar mijoz uchun qulay bo'lgan yagona raqamli ekotizim yaratishi lozim. Ushbu ekotizimda mobil banking, internet banking, bank kartalari, kredit, omonat, pul o'tkazmalari, sug'urta, investitsion va boshqa xizmatlar o'zaro integratsiyalashgan holda taklif etilishi bank xizmatlari samaradorligini oshiradi.

O'zbekiston bank tizimida chakana bank xizmatlari miqdoriy jihatdan tez rivojlanayotganini ko'rsatadi. Bank kartalari sonining 19,7 foizga, jismoniy shaxslarga kreditlarning 19,8 foizga, aholi depozitlarining 30,8 foizga va terminallar orqali amalga oshirilgan tushumlarning qariyb 52 foizga o'sishi chakana bank xizmatlariga bo'lgan talab yuqoriligini tasdiqlaydi. Shu sababli kelgusida tijorat banklarining asosiy vazifasi faqat xizmatlar hajmini oshirish emas, balki ularni tezkor, xavfsiz, raqamli, shaffof va har bir mijoz ehtiyojiga moslashtirilgan shaklda tashkil etishdan iborat bo'lishi lozim.

MUHOKAMA

O'zbekiston tijorat banklarida chakana bank xizmatlari bozori miqdoriy jihatdan sezilarli darajada kengayayotganini ko'rsatadi. Jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar, aholi depozitlari, bank kartalari va elektron to'lovlar hajmining ortib borishi chakana segmentning bank faoliyatidagi strategik ahamiyatini kuchaytirmoqda. Shu bilan birga, chakana bank xizmatlarini rivojlantirish masalasiga faqat xizmatlar soni yoki operatsiyalar hajmini oshirish nuqtai nazaridan yondashish yetarli emas. Asosiy masala xizmatlarning sifati, qulayligi, xavfsizligi va mijozlarning real ehtiyojlariga qanchalik mos kelishidir.

Tahlilda jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar hajmining 2025-yil 1-iyuldagi 196,9 trln so'mdan 2026-yil 1-iyulda 235,9 trln so'mgacha oshgani aniqlandi.

Bir yil davomida qariyb 19,8 foizlik o'sish kuzatilishi aholining bank kreditlariga bo'lgan talabi yuqori ekanligini ko'rsatadi. Biroq chakana kreditlashning bunday tez kengayishi banklar uchun qo'shimcha kredit risklarini ham yuzaga keltiradi. Kredit olish jarayonini haddan tashqari soddalashtirish, ayniqsa, mobil ilovalar orqali qisqa muddatda kredit va mikroqarz ajratilishi ayrim mijozlarning moliyaviy imkoniyatlariga nisbatan ortiqcha qarz majburiyatlarini olishiga sabab bo'lishi mumkin. Shuning uchun raqamli kreditlashning rivojlanishi avtomatlashtirilgan scoring, qarz yuki darajasini baholash va mas'uliyatli kreditlash tamoyillari bilan birgalikda olib borilishi lozim.

Aholining banklardagi depozitlari bir yil ichida 137,4 trln so'mdan 179,8 trln so'mgacha o'sishi chakana bank xizmatlarining yana bir ijobiy tendensiyasidir. Aholining bank tizimiga jalb qilinayotgan jamg'armalari banklarning resurs bazasini mustahkamlashi va kreditlash imkoniyatlarini kengaytirishi mumkin. Biroq depozit bozorida faqat yuqori foiz stavkalari orqali raqobatlashish bank uchun uzoq muddatli barqaror strategiya hisoblanmaydi. Mijoz uchun mablag'ni istalgan vaqtda boshqarish imkoniyati, mobil ilova orqali depozit ochish va yopish, foizlarni kuzatib borish, qisman yechib olish yoki qo'shimcha mablag' kiritish kabi funksiyalar ham tobora katta ahamiyat kasb etmoqda.

Bank kartalari sonining 2025–2026-yillarda 62,3 mln donadan 74,6 mln donagacha ortishi chakana xizmatlar qamrovi kengayganligini ko'rsatadi. Shu bilan birga, kartalar sonini bank xizmatlari samaradorligining yagona ko'rsatkichi sifatida qabul qilish maqsadga muvofiq emas.

Chunki ayrim mijozlarda bir nechta bank kartasi mavjud bo'lishi mumkin. Shuning uchun banklar uchun faol kartalar ulushi, bitta mijozga to'g'ri keladigan operatsiyalar soni, kartalar orqali amalga oshirilgan to'lovlar hajmi, mobil ilovadagi faol foydalanuvchilar va mijozlarni saqlab qolish darajasi kabi sifat ko'rsatkichlaridan foydalanish muhim hisoblanadi.

Tahlil natijasida to'lov terminallari orqali amalga oshirilgan tushumlarning 2025-yilning birinchi yarmidagi 212,2 trln so'mdan 2026-yilning mos davrida 322,5 trln so'mgacha oshgani aniqlandi. Mazkur 52 foizga yaqin o'sish naqdsiz hisob-kitoblarning iqtisodiyotdagi rolini kuchaytirayotganini ko'rsatadi. Ushbu tendensiya banklar uchun komission daromad manbalarini kengaytirish bilan bir qatorda, mijozlarning operatsion xatti-harakatlari to'g'risida katta hajmdagi ma'lumotlarni shakllantiradi. Ushbu ma'lumotlardan samarali foydalanish banklarga mijoz ehtiyojlarini oldindan aniqlash va mos xizmatlarni taklif qilish imkonini beradi.

Zamonaviy sharoitda chakana bank xizmatlarini takomillashtirishning asosiy yo'nalishlaridan biri mijozga yo'naltirilgan boshqaruv modeliga o'tishdir. An'anaviy bank amaliyotida mahsulot ishlab chiqilib, keyinchalik u mijozlarga taklif etilgan bo'lsa, zamonaviy modelda, aksincha, avval mijozning ehtiyojlari va moliyaviy xatti-harakatlari o'rganilib, shundan so'ng unga mos mahsulot shakllantiriladi. Bu esa standart bank mahsulotlaridan shaxsiylashtirilgan moliyaviy xizmatlarga o'tishni talab qiladi.

Masalan, ish haqi tushumlari muntazam bo'lgan mijozga uning o'rtacha daromadi va xarajatlaridan kelib chiqib individual kredit limiti, jamg'arma mahsuloti yoki cashback dasturini taklif qilish mumkin. Xorijga muntazam pul o'tkazadigan mijozga valyuta ayirboshlash va xalqaro o'tkazmalar bo'yicha maxsus tariflar, yosh mijozlarga esa raqamli karta va kundalik xarajatlarni

boshqarish xizmatlari taklif etilishi mumkin. Bunday yondashuv mijozning bank bilan uzoq muddatli munosabatlarini shakllantirish imkonini beradi.

Chakana bank xizmatlarini rivojlantirishda sun'iy intellekt va katta ma'lumotlar texnologiyalarining imkoniyatlari ham alohida e'tiborga loyiq. Sun'iy intellekt mijozlarning oldingi operatsiyalarini tahlil qilish, kreditga layoqatlilikni baholash, shubhali tranzaksiyalarni aniqlash va mijozlarga individual takliflar shakllantirish uchun qo'llanilishi mumkin. Shu bilan birga, mazkur texnologiyalarni joriy qilishda mijozlarning shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilish, algoritmik qarorlarning shaffofligi va kiberxavfsizlikni ta'minlash zarur.

Muhim muammolardan yana biri tijorat banklarida mavjud aloqa kanallarining har doim ham o'zaro integratsiyalashmaganligidir. Mijoz mobil ilovada boshlagan murojaatini bank filialida qayta tushuntirishi yoki call-markazga murojaat qilganda uning oldingi operatsiyalari haqidagi ma'lumotlar to'liq aks etmasligi xizmat sifatiga salbiy ta'sir qiladi. Shu sababli banklarda omnichannel modelini shakllantirish maqsadga muvofiq. Bunda mobil ilova, internet banking, call-markaz, filial, bankomat va boshqa xizmat kanallari yagona axborot tizimi asosida ishlashi lozim.

Chakana bank xizmatlarini rivojlantirishda xizmat narxi ham muhim omil hisoblanadi.

Mobil ilovalar va avtomatlashtirilgan operatsiyalarning rivojlanishi bankning har bir operatsiyaga sarflaydigan xarajatlarini kamaytirish imkonini beradi. Natijada ayrim oddiy operatsiyalarni bepul yoki minimal komissiya asosida taqdim etish imkoniyati yuzaga keladi. Bu esa mijozlarning raqamli kanallardan foydalanishga bo'lgan qiziqishini oshiradi va bank filiallaridagi operatsion yuklamani kamaytiradi.

Shu bilan birga, bank filiallarining ahamiyati butunlay yo'qolmaydi. Murakkab ipoteka operatsiyalari, yirik kreditlar, investitsion yoki boshqa maslahat talab qiluvchi xizmatlarda mijoz bilan bevosita muloqot muhimligicha qoladi. Shu sababli kelajakdagi optimal model "faqat raqamli bank" yoki "faqat an'anaviy filial" emas, balki mijozning ehtiyojiga qarab raqamli va an'anaviy xizmatlarni uyg'unlashtiruvchi gibril xizmat modeli hisoblanadi.

O'zbekiston tijorat banklarida chakana xizmatlarning miqdoriy o'sishi yuqori sur'atlarda davom etmoqda. Biroq kelgusidagi asosiy raqobat xizmatlar sonini oshirish emas, balki mijoz uchun eng qulay, tezkor, individual, shaffof va xavfsiz bank xizmatini yaratish asosida shakllanishi kutiladi. Shu jihatdan tijorat banklarining chakana biznes strategiyasida raqamlashtirishni chuqurlashtirish, mijozlar ma'lumotlarini tahlil qilish, individual xizmatlarni rivojlantirish, mas'uliyatli kreditlash va omnichannel xizmat ko'rsatish mexanizmlarini joriy etish ustuvor vazifalar sifatida qaralishi lozim.

XULOSA

O'zbekiston tijorat banklarida chakana bank xizmatlari jadal rivojlanayotganini va ushbu segment bank faoliyatining strategik yo'nalishlaridan biriga aylanayotganini ko'rsatdi. Jismoniy shaxslarga ajratilayotgan kreditlar, aholi depozitlari, bank kartalari soni, to'lov terminallari orqali amalga oshirilayotgan operatsiyalar hamda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish ko'lamining ortishi chakana bank xizmatlariga bo'lgan talab yuqori ekanligini tasdiqlaydi.

Tahlil natijalariga ko'ra, chakana xizmatlarni yanada takomillashtirishda faqat xizmatlar hajmini oshirish emas, balki ularning sifati, tezkorligi, xavfsizligi va mijoz ehtiyojlariga mosligini ta'minlash muhim ahamiyat kasb etadi. Ayniqsa, mobil banking imkoniyatlarini kengaytirish, kreditlash jarayonlarini raqamlashtirish, avtomatlashtirilgan skoring tizimlarini rivojlantirish, sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalaridan foydalanish tijorat banklarining chakana segmentdagi raqobatbardoshligini oshirish imkonini beradi.

Shuningdek, mijozlar bilan ishlashda individual yondashuvni kuchaytirish, bank xizmatlarini yagona omnichannel tizimga birlashtirish, jismoniy shaxslar uchun moslashuvchan depozit va kredit mahsulotlarini ishlab chiqish hamda tariflar shaffofligini ta'minlash zarur.

Chakana kreditlashning tez o'sib borishi sharoitida mijozlarning qarz yukini to'g'ri baholash va mas'uliyatli kreditlash tamoyillariga rioya qilish ham alohida ahamiyatga ega.

Tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini takomillashtirishning istiqbolli modeli raqamli texnologiyalar, mijozga yo'naltirilgan boshqaruv, samarali risk-menejment va yuqori darajadagi axborot xavfsizligini o'zaro uyg'unlashtirishga asoslanishi lozim. Mazkur yo'nalishlarning izchil amalga oshirilishi bank xizmatlari sifatini oshirish, mijozlar bazasini kengaytirish, aholi mablag'larini bank tizimiga faol jalb qilish hamda tijorat banklarining moliyaviy barqarorligini mustahkamlashga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *Tijorat banklarining 2026-yil 1-iyul holatiga asosiy ko'rsatkichlari*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki.
2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *2026-yil 1-iyul holatiga muomalaga chiqarilgan bank kartalari, o'rnatilgan to'lov terminallari, bankomat va infokiosklar hamda POS-terminallar orqali amalga oshirilgan operatsiyalar to'g'risida ma'lumot*. Toshkent: Markaziy bank.
3. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2025) *2025-yil 1-oktabr holatiga masofaviy bank xizmatlari tizimlaridan foydalanuvchilar soni*. Toshkent: Markaziy bank.
4. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *2026–2030-yillarga mo'ljallangan moliyaviy texnologiyalarni rivojlantirish milliy strategiyasi*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki.
5. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki faoliyatining 2026–2030-yillarga mo'ljallangan ustuvor yo'nalishlari*. Toshkent: Markaziy bank.
6. Hamkorbank ATB (2026) *2025-yil yakunlari bo'yicha yillik hisobot*. Andijon: Hamkorbank ATB.
7. World Bank (2025) *The Global Findex Database 2025: Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy*. Washington, DC: World Bank.
8. Basel Committee on Banking Supervision (2024) *Digitalisation of Finance*. Basel: Bank for International Settlements.

9. Bank for International Settlements (2024) *Retail Fast Payment Systems as a Catalyst for Digital Finance*. BIS Working Papers, No. 1228. Basel: Bank for International Settlements.
10. Aurazo, J., Frost, J. and Kosse, A. (2024) *Faster Digital Payments: Global and Regional Perspectives*. BIS Papers, No. 152. Basel: Bank for International Settlements.
11. International Monetary Fund (2024) *Financial Access Survey: 2024 Highlights*. Washington, DC: International Monetary Fund.
12. Cevik, S. (2024) 'Promise (Un)kept? Fintech and Financial Inclusion', *IMF Working Papers*, 2024(131). Washington, DC: International Monetary Fund
13. Yunusova, Sh.R. (2023) 'Tijorat banklarida chakana bank mahsulotlari va ularning o'ziga xos jihatlari', *Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar*, 11(6), pp. 18–27..
14. Rayimnazarov, S. (2022) 'Chakana bank xizmatlari bozori: strategik tendensiya, muammo va yechimlar', *Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar*, 10(5), pp. 31–42.
15. Rasulova, D. and Davlatova, S. (2024) 'Tijorat banklarda masofaviy xizmatlar samaradorligi', *Modern Education and Development*, 13(4), pp. 122–132.