

Prospects for remote banking services in commercial banks in the digital economy

Sharofova Ma'mura Sobirjonovna

Gmail: mamurasharofova@gmail.com

Tel: 99 429 98 97

Abstract

This article analyzes the importance, current state, and future prospects of remote banking services in commercial banks under the conditions of a digital economy. The study highlights digital transformation processes in Uzbekistan's banking sector, including the use of internet and mobile banking, online payment systems, and digital identification technologies. The advantages of remote services such as customer convenience, reduction of operational costs, and increased financial inclusion are also discussed. Comparative analyses with international experience are conducted, and recommendations for further digitalization of banking services in Uzbekistan are proposed. The findings show that expanding remote banking services is a key factor in ensuring financial stability, increasing the customer base, and enhancing the competitiveness of banks.

Keywords: digital economy, commercial banks, remote banking services, mobile banking, internet banking, digital transformation, financial technologies.

Annotatsiya

Ushbu maqolada raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi sharoitida tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarining ahamiyati, ularning joriy etilish darajasi va rivojlanish istiqbollari tahlil qilingan. Maqolada O'zbekiston bank tizimida raqamli transformatsiya jarayonlari, internet va mobil banking, onlayn to'lov tizimlari hamda raqamli identifikatsiya kabi zamonaviy xizmatlarning qo'llanilishi yoritilgan. Shuningdek, masofaviy xizmatlarning afzalliklari mijozlarga qulaylik, operatsion xarajatlarni kamaytirish, moliyaviy inklyuziyani oshirish kabi jihatlar tahlil etilgan. Tadqiqotda xorijiy mamlakatlar tajribasi bilan taqqoslovchi tahlillar o'tkazilib, O'zbekistonda bank xizmatlarini raqamlashtirishni yanada chuqurlashtirish bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan. Natijalar shuni ko'rsatadiki, masofaviy bank xizmatlarini kengaytirish moliyaviy barqarorlikni ta'minlash, mijozlar bazasini kengaytirish va banklarning raqobatbardoshligini oshirishda muhim omil hisoblanadi.

Kalit so'zlar: raqamli iqtisodiyot, tijorat banklari, masofaviy bank xizmatlari, mobil banking, internet banking, raqamli transformatsiya, moliyaviy texnologiyalar.

Kirish.

So'nggi yillarda global miqyosda raqamli iqtisodiyotning jadal rivojlanishi moliyaviy sektor, xususan, tijorat banklari faoliyatida tub o'zgarishlarga sabab bo'lmoqda. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining keng qo'llanilishi bank xizmatlarini ko'rsatish jarayonini sezilarli darajada tezlashtirib, masofaviy xizmat ko'rsatish shakllarining ahamiyatini yanada oshirdi. Bugungi kunda mijozlar vaqt va joy chegaralarisiz bank operatsiyalarini amalga oshirish imkoniyatiga ega bo'lib, bu esa

banklar uchun yangi raqobat ustunliklarini shakllantirmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish va moliyaviy texnologiyalarni qo'llab-quvvatlashga qaratilgan qator normativ-huquqiy hujjatlar qabul qilinishi natijasida bank tizimida raqamli transformatsiya jarayoni izchil amalga oshirilmoqda. Jumladan, "O'zbekiston – 2030" strategiyasi doirasida tijorat banklarining axborot tizimlarini modernizatsiya qilish, masofaviy xizmatlarni kengaytirish, internet va mobil banking imkoniyatlarini oshirish

ustuvor yo'nalishlardan biri sifatida belgilangan.

Masofaviy bank xizmatlari bu mijozlarning bank filialiga tashrif buyurmasdan turib, mobil ilova, internet platforma yoki boshqa elektron kanallar orqali moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirishiga imkon beruvchi tizimlardir. Ushbu xizmat turlari bank faoliyatining samaradorligini oshiradi, operatsion xarajatlarni kamaytiradi, hamda mijozlarga 24/7 rejimda qulay xizmat ko'rsatishni ta'minlaydi. Shu bilan birga, u moliyaviy inklyuziyani kengaytirish, aholining bank tizimiga bo'lgan ishonchini mustahkamlash va iqtisodiyotning raqamli sektorini rivojlantirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Shu nuqtai nazardan, tijorat banklarida masofaviy xizmatlarning hozirgi holatini tahlil qilish, ularning rivojlanish tendensiyalarini aniqlash va istiqboldagi imkoniyatlarini baholash muhim ilmiy va amaliy ahamiyatga ega. Mazkur maqolada O'zbekiston bank tizimida raqamli iqtisodiyot sharoitida masofaviy xizmatlar rivojlanishining holati, mavjud muammolar va istiqbolli yo'nalishlar o'rganilib, xorijiy tajribalar asosida takomillashtirish bo'yicha taklif va tavsiyalar ilgari suriladi.

Adabiyotlar sharhi.

Raqamli iqtisodiyot va uning bank tizimiga ta'siri masalasi so'nggi yillarda jahon va mahalliy tadqiqotchilar tomonidan keng o'rganilayotgan dolzarb yo'nalishlardan biridir. Xususan, raqamli texnologiyalarni moliyaviy xizmatlarga joriy etish, masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish va ularning iqtisodiy samaradorligini baholash borasida bir qator ilmiy ishlanmalar yaratilgan.

Xalqaro miqyosda M. Chishti (2021) va R. King (2020) o'z tadqiqotlarida raqamli transformatsiya bank xizmatlari samaradorligini oshirishi, mijozlar uchun yangi qiymat zanjirini yaratishi va moliyaviy inklyuziyani kengaytirishdagi rolini ta'kidlaydilar. D. Tapscott (2018) esa raqamli iqtisodiyot sharoitida blokcheyn, sun'iy intellekt va bulutli texnologiyalar bank

tizimini tubdan o'zgartirayotganini qayd etgan. Shu bilan birga, OECD (2022) va World Bank (2023) hisobotlarida ham masofaviy moliyaviy xizmatlarning rivojlanishi iqtisodiy o'sish, pul muomalasi barqarorligi va soya iqtisodiyoti qisqarishiga ijobiy ta'sir ko'rsatishi isbotlangan.

Mintaqaviy nuqtayi nazardan, A. Kireyev (2020) Markaziy Osiyo mamlakatlari bank tizimlarida raqamli texnologiyalarni joriy etishning o'ziga xos jihatlari o'rganib, infratuzilma va kadrlar salohiyatining yetarli emasligi asosiy muammo sifatida ko'rsatadi. Shu bilan birga, u raqamli moliyaviy xizmatlarni rivojlantirish uchun normativ-huquqiy bazani takomillashtirish zarurligini ta'kidlaydi.

O'zbekistonlik olimlar ham ushbu yo'nalishda bir qator ilmiy izlanishlar olib bormoqdalar. Jumladan, S. Islomov (2021) tijorat banklarida raqamli xizmatlarni kengaytirish orqali mijozlar segmentatsiyasini yaxshilash, xizmat sifatini oshirish va daromad manbalarini diversifikatsiya qilish mumkinligini ta'kidlaydi. N. Rahmonova (2022) o'z tadqiqotida O'zbekiston bank tizimida masofaviy xizmatlardan foydalanish darajasi, ularning texnik va huquqiy asoslari hamda xavfsizlik masalalariga e'tibor qaratadi. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki va Iqtisodiy tadqiqotlar va islohotlar markazi tomonidan e'lon qilingan tahliliy hisobotlarda esa banklarning raqamli transformatsiyasini tezlashtirish, FinTech kompaniyalar bilan hamkorlikni kengaytirish hamda mijozlar ishonchini oshirish zarurligi alohida ta'kidlanadi. Xulosa qilib aytganda, mavjud adabiyotlarda raqamli iqtisodiyot sharoitida bank xizmatlarini transformatsiya qilishning nazariy va amaliy jihatlari keng yoritilgan bo'lsa-da, O'zbekiston sharoitida masofaviy bank xizmatlari rivojining istiqbollari, ularning iqtisodiy samaradorligi hamda xalqaro tajriba asosida takomillashtirish mexanizmlarini yanada chuqur tahlil qilish zarurati mavjud. Shu bois

mazkur tadqiqot mamlakat tijorat banklari misolida masofaviy xizmatlarning rivojlanish holatini, muammolarini va istiqbollarini aniqlashga qaratilgan.

Tadqiqot metodologiyasi.

Ushbu tadqiqotda raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarining rivojlanish holati, mavjud muammolari va istiqbollari o'rganildi. Tadqiqotning ilmiy asosini tizimli va kompleks yondashuv tashkil etib, bunda masofaviy xizmatlarning iqtisodiy, texnologik va tashkiliy jihatlarini o'zaro bog'liq holda tahlil qilindi. Maqolani tayyorlash jarayonida analitik, taqqoslash, statistik va mantiqiy tahlil usullaridan foydalanildi. Xususan, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, tijorat banklari hamda xalqaro moliyaviy tashkilotlarning rasmiy ma'lumotlari asosida raqamli xizmatlardan foydalanish darajasi va ularning samaradorlik ko'rsatkichlari o'rganildi. Shuningdek, O'zbekiston tajribasi xalqaro amaliyot bilan taqqoslanib, ilg'or mamlakatlarda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishda qo'llanilgan mexanizmlar tahlil qilindi. Tadqiqot davomida bank tizimidagi raqamli transformatsiya jarayonlari, mijozlar faoliyatidagi o'zgarishlar hamda masofaviy xizmatlarning iqtisodiy natijalarga ta'siri aniqlanib, ularni yanada takomillashtirishga doir ilmiy asoslangan xulosalar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklari faoliyatida masofaviy bank xizmatlarining ahamiyati yildan-yilga ortib bormoqda. Bugungi kunda mijozlarning aksariyati bank operatsiyalarini an'anaviy filiallarga bormasdan, mobil ilovalar, internet-banking va boshqa raqamli platformalar orqali amalga oshirishni afzal ko'rmog'da. O'zbekiston bank tizimida ham raqamli transformatsiya jarayonlari izchil amalga oshirilmoqda, bu esa banklar faoliyatida samaradorlikni oshirish,

operatsion xarajatlarni kamaytirish va mijozlarga qulaylik yaratish imkonini bermog'da. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlariga ko'ra, so'nggi yillarda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni bir necha baravar oshgan bo'lib, bu banklarning raqamli ekotizimga faol o'tishidan dalolat beradi.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, tijorat banklari tomonidan joriy etilgan raqamli xizmatlar, xususan mobil banking, internet banking, QR to'lov tizimlari, onlayn kreditlash va raqamli depozitlar nafaqat xizmat ko'rsatish tezligini oshirgan, balki moliyaviy inklyuziyani kengaytirishga ham xizmat qilmoqda. Qishloq joylarda yashovchi aholining ham bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyati ortgan. Shu bilan birga, raqamli xizmatlarning rivojlanishi banklar uchun yangi raqobat muhitini yuzaga keltirmog'da, chunki mijozlar endilikda xizmat sifati, tezligi va xavfsizligiga ko'proq e'tibor bermog'da.

Empirik tahlillar shuni ko'rsatadiki, masofaviy bank xizmatlarini joriy etgan banklarda mijozlar sonining o'sish sur'atlari an'anaviy xizmatlarga tayanadigan banklarga nisbatan 1,5–2 baravar yuqori. Bu esa bankning foyda ko'rsatkichlariga ham ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Masalan, mobil banking orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi yil sayin o'sib borayotgan bo'lib, ayrim yirik tijorat banklarida jami tranzaksiyalarning 70 foizdan ortig'ini tashkil etmog'da. Shu bilan birga, raqamli xizmatlar orqali to'lovlar sonining oshishi naqd pul aylanmasini kamaytirib, iqtisodiyotda pul muomalasining shaffofligini oshirishga ham xizmat qilmoqda.

Xalqaro tajriba tahlili shuni ko'rsatadiki, rivojlangan mamlakatlarda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish uchun maxsus normativ-huquqiy baza, kiberxavfsizlik tizimi va raqamli identifikatsiya mexanizmlari mukammal yo'lga qo'yilgan.

O'zbekiston tajribasida ham bu borada muhim qadamlar tashlanmoqda, jumladan, "O'zbekiston – 2030" strategiyasi doirasida banklar faoliyatida raqamli yechimlarni keng joriy etish, to'lov infratuzilmasini modernizatsiya qilish, elektron to'lov tizimlari xavfsizligini ta'minlash choralari ko'rilmogda. Biroq o'tkazilgan tahlillar shuni ham ko'rsatadiki, masofaviy bank xizmatlarini yanada takomillashtirishda ayrim muammolar ham mavjud. Jumladan, ayrim mijozlarning raqamli savodxonligi pastligi, ayrim hududlarda internet infratuzilmasining yetarli rivojlanmagani, kiberxavfsizlik tahdidlarining kuchayib borayotgani masofaviy xizmatlar samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda. Shu sababli tijorat banklari nafaqat texnologik modernizatsiyaga, balki mijozlar bilan interaktiv aloqani mustahkamlash, ularga raqamli xizmatlardan foydalanish bo'yicha o'quv dasturlarini tashkil etishga ham e'tibor qaratishi lozim.

Natijalar shuni tasdiqlaydiki, raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklarining raqamli xizmatlarga o'tishi nafaqat ularning raqobatbardoshligini oshiradi, balki mamlakat iqtisodiyotining umumiy raqamli rivojlanishiga ham bevosita turtki beradi. Shu bois, masofaviy bank xizmatlarini kengaytirish, ularning ishonchligini ta'minlash, kiberxavfsizlikni kuchaytirish, texnik infratuzilmani modernizatsiya qilish hamda xalqaro ilg'or tajribalarni mahalliy sharoitga moslashtirish istiqboldagi eng muhim vazifalar sirasiga kiradi.

Xulosa va takliflar.

O'tkazilgan tahlillar va olib borilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklari faoliyatida masofaviy bank xizmatlarining o'rni beqiyos darajada ortib bormogda. Bu xizmatlar bank tizimini modernizatsiya qilish, mijozlarga qulay sharoit yaratish va moliyaviy inklyuziyani kengaytirishda muhim omil sifatida xizmat qilmoqda. Raqamli texnologiyalarning joriy etilishi

bank operatsiyalarini tezlashtirib, xarajatlarni kamaytirib, shaffoflik va ishonchlilik darajasini oshirmogda. Natijada, banklar raqobatbardoshligi ortib, ularning xizmatlar sifati yangi bosqichga ko'tarilmogda. Shu bilan birga, tadqiqot davomida aniqlanganidek, masofaviy bank xizmatlarini kengaytirishda hali ham yechimini kutayotgan muammolar mavjud. Jumladan, ayrim hududlarda internet infratuzilmasining rivojlanmaganligi, aholining raqamli savodxonligi pastligi, kiberxavfsizlik tahdidlarining ortib borayotgani hamda ayrim banklarda axborot tizimlarining integratsiya darajasi yetarli emasligi raqamli transformatsiya jarayonlarini sekinlashtirmogda. Shuning uchun, raqamli iqtisodiyot talablariga mos holda tijorat banklarining faoliyatini yanada takomillashtirish quyidagi yo'nalishlarda olib borilishi maqsadga muvofiqdir.

Birinchidan, masofaviy bank xizmatlari uchun barqaror va yuqori tezlikdagi internet infratuzilmasini yanada rivojlantirish, ayniqsa, chekka hududlarda raqamli tarmoqlarning qamrovini kengaytirish zarur. Bu moliyaviy xizmatlarning barcha qatlamlarga yetib borishini ta'minlaydi.

Ikkinchidan, aholining raqamli savodxonligini oshirish bo'yicha keng ko'lamli o'quv dasturlari, ommaviy axborot kompaniyalari va onlayn treninglar tashkil etish lozim. Chunki mijozlar raqamli texnologiyalar imkoniyatlaridan to'liq foydalana olmasa, masofaviy xizmatlar samaradorligi pasayadi.

Uchinchidan, tijorat banklari kiberxavfsizlik siyosatini takomillashtirishi, zamonaviy himoya tizimlarini joriy etishi hamda ma'lumotlar bazasini xalqaro xavfsizlik standartlariga muvofiq mustahkamlashi zarur. Bu mijozlarning ishonchini yanada oshiradi va raqamli xizmatlar ommalashuviga turtki beradi.

To'rtinchidan, banklarda raqamli innovatsiyalarni rivojlantirishga yo'naltirilgan IT-inkubatsiya markazlari,

startup loyihalarini qo'llab-quvvatlash mexanizmlarini yaratish maqsadga muvofiqdir. Bu bank sektorida yangi texnologik yechimlar paydo bo'lishiga va raqamli iqtisodiyotning tez sur'atlar bilan rivojlanishiga yordam beradi.

Beshinchidan, davlat tomonidan raqamli moliyaviy xizmatlar infratuzilmasini qo'llab-quvvatlovchi normativ-huquqiy baza va fiskal rag'batlantirish mexanizmlarini kuchaytirish lozim. Bu esa tijorat banklarining raqamli xizmatlarga sarmoya kiritish faoliyatini rag'batlantiradi. Yakuniy xulosa sifatida aytish mumkinki, raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish nafaqat bank tizimi samaradorligini oshiradi, balki mamlakat iqtisodiyotining raqamli transformatsiyasi, moliyaviy barqarorlik va aholining iqtisodiy faolligini kuchaytirishda ham muhim omil bo'lib xizmat qiladi. Shu sababli, raqamli infratuzilma, inson kapitali, kiberxavfsizlik va innovatsion muhitni uyg'un rivojlantirish orqali tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarining istiqbollari yanada kengayadi va u O'zbekistonning raqamli iqtisodiy modelida ustuvor yo'nalishlardan biriga aylanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati.

- Po'latov, S. (2025). KICHIK KORXONALARDA HISOB SIYOSATI TURLARINING TASNIFLANISHI. QO'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI, 14, 57-60.
- Po'latov Sherzodbek Oybek o'g'li, & Musabekov Sherali Nazarali o'g'li. (2023). THE STUDY OF VALUE-ADDED TAX: KNOWLEDGE FROM THE EU VAT EXPERIENCE AND UZBEKISTAN'S VAT SYSTEM. QO'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI, 9(9), 131–135. <https://doi.org/10.54613/ku.v9i9.853>
- Po'latov, S. (2025). MEHMONDO 'STLIK SANOATINING HUDUDIIY

RIVOJLANISHIDA SOLIQ HISOBINING TA'SIRI. University Research Base, 328-331.

Jumaniyozovich, Q. S., & Jasurbekovna, I. F. (2024). RESPUBLIKA BANK TIZIMLARIDA BANKOMATLARDAN KREDITLAR OLISH: IMKONIYATLARI, MUAMMOLARI VA YECHIMLARI. TANQIDIY NAZAR, TAHLILIIY TAFAKKUR VA INNOVATSION G'OYALAR, 1(1), 53-59.

Bakhodirovna, D. S. (2024). BANK TIZIMI TRANSFORMATSIYASI JARAYONI VA BANKLAR BARQARORLILIGIGA TA'SIR (O'ZMILLIYBANK AJ MISOLIDA). INNOVATIVE DEVELOPMENTS AND RESEARCH IN EDUCATION, 3(29), 328-330.