



CHAKANA BANK XIZMATLARINI RAQAMLI TRANSFORMATSIYA QILISHNING NAZARIY JIHLATLARI

Murotov Bekzod

"Great Denov City" mas'uliyati cheklangan jamiyati

ORCID: 0009-0007-6542-484X

murotovb404@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqolada raqamli transformatsiyaning tezkor texnologik taraqqiyot sifatida banklarning fintech kompaniyalar bilan raqobatbardoshlikni saqlab qolish uchun chakana bank xizmatlarini raqamlashtirish strategik zarurat ekanligi nazariy jihatdan asoslangan. Undan tashqari chakana bank xizmatlarida raqamli transformatsiya qilishning nazariy asoslari tanqidiy o'rganildi, innovatsiyalarning diffuziya nazariyasi, resurslarga asoslangan qarash (RBV), institutsional nazariya, xizmatga asoslangan mantiq (SDL), texnologiyalarni qabul qilish modellari va dinamik imkoniyatlarning asosiy tamoyillari keng ko'lamli tahlil qilindi. Raqamli transformatsiya shunchaki raqamli vositalarni joriy qilish emas, balki qiymat yaratish, xizmatlarni yetkazib berish, mijozlar bilan ishlash, samaradorlikni oshirish va banklararo raqobatbardoshlikni oshirish ekanligi asoslandi. Ko'p sonli ilmiy adabiyotlarni tahlil qilish orqali tadqiqot mavjud nazariy asoslardagi bo'shliqlarni aniqlab, banklarning raqamli iqtisodiyotga qanday moslashishi, innovatsiyaga investitsiya kiritish hajmini oshirishi va raqamli jihatdan yetuk bo'lishga harakat qilmoqda. Bu kabi tahlillar chakana bank xizmatlarida raqamli transformatsiyaning tizimli va ko'p o'lchovli dinamikasini tushunish uchun keng qamrovli taraqqiyot modellarini taklif qilish orqali sohaga ilmiy va amaliy jihatdan ma'lum darajada hissa qo'shadi.

Kalit so'zlar: raqamli transformatsiya, chakana bank xizmatlari, fintech, innovatsiya, institutsional nazariya, SDL, TAM, UTAUT, dinamik imkoniyatlar.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Муротов Бекзод

*Общество с ограниченной
ответственностью «Great Denov City»*

Аннотация. В данной статье теоретически утверждается, что цифровая трансформация является стратегической необходимостью для банков, чтобы оставаться конкурентоспособными по сравнению с финтех-компаниями в результате стремительного технологического прогресса в области цифровой трансформации. Кроме того, критически рассматриваются теоретические основы цифровой трансформации в розничном банкинге и подробно анализируются основные принципы теории диффузии инноваций, ресурсно-ориентированного подхода (RBV), институциональной теории, сервисно-ориентированной логики (SDL), моделей внедрения технологий и динамических возможностей. Утверждается, что цифровая трансформация это не только внедрение цифровых инструментов, но и создание ценности, предоставление услуг, работа с клиентами, повышение эффективности и

усиление межбанковской конкурентоспособности. Анализируя обширный массив научной литературы, исследование выявляет пробелы в существующих теоретических концепциях и пытается определить, как банки могут адаптироваться к цифровой экономике, увеличить инвестиции в инновации и достичь цифровой зрелости. Такой анализ вносит вклад в данную область как в научном, так и в практическом плане, предлагая комплексные модели развития для понимания системной и многомерной динамики цифровой трансформации в розничном банкинге.

Ключевые слова: цифровая трансформация, розничный банкинг, финтех, инновации, институциональная теория, SDL, TAM, UTAUT, динамические возможности.

THEORETICAL ASPECTS OF DIGITAL TRANSFORMATION OF RETAIL BANKING SERVICES

Murotov Bekzod

"Great Denov City" Limited Liability Company

Abstract. This article theoretically argues that digital transformation is a strategic necessity for banks to remain competitive with fintech companies as a result of rapid technological advancements in digital transformation. In addition, the theoretical foundations of digital transformation in retail banking are critically examined, and the main principles of diffusion of innovation theory, resource-based view (RBV), institutional theory, service-oriented logic (SDL), technology adoption models, and dynamic capabilities are extensively analyzed. It is argued that digital transformation is not just about implementing digital tools, but also about creating value, delivering services, working with customers, improving efficiency, and increasing interbank competitiveness. By analyzing a large body of scientific literature, the study identifies gaps in existing theoretical frameworks and attempts to identify how banks can adapt to the digital economy, increase investment in innovation, and become digitally mature. Such analyses contribute to the field both scientifically and practically by offering comprehensive development models to understand the systemic and multidimensional dynamics of digital transformation in retail banking.

Keywords: digital transformation, retail banking, Fintech, innovation, institutional theory, SDL, TAM, UTAUT, dynamic capabilities.

Kirish.

Jahonda bank amaliyoti shuni ko'rsatmoqdaki, bank faoliyatida joriy asrning asosiy innovatsiyasi bo'lmish moliyaviy texnologiyalar bilan xizmat ko'rsatish orqali bank mahsulotlari taklif etilishi juda yuqori samaraga olib kelmoqda. Jumladan, ushbu bank mahsulotlarining taklifi banklar tomonidan mijozlarga arzon, sifatli, vaqt va geografik joylashuvi jihatdan xech qanday cheklovlarsiz xizmat ko'rsatishga imkon beradi. So'nggi o'n yillikda iqtisodiyotning global moliyaviy xizmatlar sektorida misli ko'rilmagan keskin o'zgarishlar kuzatildi. Uzoq vaqt davomida banklarda mijozlariga filiallari orqali xizmat ko'rsatish, mijozlariga yuzma-yuz xizmat ko'rsatish va jismoniy bajariladigan jarayonlar bilan amalga oshirilgan bo'lsa, bugungi kunga kelib chakana bank xizmatlari turli mobil bank ilovalari, sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar tahlili, bulutli hisoblash, blokcheyn va platformalarga asoslangan xizmatlar orqali raqamli ekotizimlarga aylanib bormoqda.

Bu o'zgarishlar an'anaviy biznes modellari, operatsion jarayonlar va mijozlarning xohishlarini tubdan o'zgartirib yubordi (Vial, 2019; Gomber va boshqalar, 2018). Shuning uchun raqamli transformatsiya nafaqat dolzarblikni saqlab qolishga, balki o'zgaruvchanlik, shaffoflik, murakkablikni soddalashtirish orqali barqaror raqobatbardosh ustunlikka erishishga intilayotgan banklar uchun muhim strategik ustuvor vazifaga aylandi (Farooq va boshqalar, 2025).

Raqamli transformatsiya sanoat hisobotlari va akademik adabiyotlarda keng muhokama qilinsa-da, uning bank sohasidagi nazariy asoslari to'liq bir ilmiy asar bilan yoritilmagan. Tadqiqotlarda texnologik qabul qilishni (Zachariadis & Ozcan, 2017), tashkiliy strategiyani (Bharadwaj va boshqalar, 2013), mijozlar tajribasini (Marques & Ferreira, 2020) yoki tartibga soluvchi omillarni (Arner va boshqalar, 2017) alohida o'rganishgan. Raqamli transformatsiya ko'p o'lchovli hodisa bo'lganligi uchun unga tashkiliy tuzilmalar, institutsional muhit, madaniy dinamika, texnologik imkoniyatlar va rivojlanayotgan mijozlar xatti-harakatlariga ta'sir qiladi. Shunday ekan raqamli transformatsiyaning ko'p o'lchovliligi keng qamrovli nazariy asoslashga ehtiyoj tug'diradi.

Bugungi kunda banklar fintech startaplari, raqamli banklar, texnologiya gigantlari va platformaga asoslangan moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi provayderlar tomonidan jiddiy raqobat bosimiga duch kelmoqdalar (Nicoletti, 2017). An'anaviy banklardan farqli o'laroq, bu yangi moliyaviy ishtirokchilar tezkor, ilg'or texnologiyaga asoslangan va innovatsiyalarga asoslangan bo'ganligi uchun an'anaviy banklar ish jarayonlarini qayta loyihalash, yangi texnologiyalarni joriy qilish, mijozlarga tez va sifatli xizmatlarni qayta loyihalash va raqamli tayyor tashkiliy madaniyatlarni rivojlantirish orqali ichki o'zgarishlarni amalga oshirish majbur bo'lmoqdalar (Hess va boshqalar, 2016).

Biroq, chakana bank xizmatlarini raqamli transformatsiya qilish faqat texnologiyalarni qabul qilish bilan cheklanib qolmaydi. U quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- raqamli imkoniyatlarga moslashtirilgan strategik qayta joylashtirish;
- tezkorlikni oshirish uchun tashkiliy qayta qurish;
- shaxsiylashtirilgan moliyaviy maslahatlar, avtomatlashtirilgan kredit skoringi yoki tezkor to'lovlarni tashkil etish takliflarini yaratish;
- ma'lumotlarga asoslangan mahsulotlar yaratishning yangi shakllari;
- PSD2, ochiq bank ishi va raqamli ma'lumotlarni himoya qilishning xuquqiy asoslari yaratish (Mamadiyarov, 2020).

Ushbu murakkabliklarni tushunish uchun dastavval nazariy asoslarini tahlil qilishni talab qiladi. Ayrim nazariyalarda raqamlashtirish mijozlarni raqamli xizmatlarga jalb qilish orqali qiymat yaratishni qanday qayta qurishi haqida tushuncha beradi. Biroq, kam sonli tadqiqotlar bu nazariyalarni chakana bank xizmatlari uchun maxsus qo'llaniladigan yagona tizimga birlashtir haqida gap ketgan. Chunki chakana bank xizmatlari qat'iy tartibga solish, yuqori ishonch talablari, tizimli xavf yuqoriligi va murakkab eski infratuzilmalar tufayli boshqa sohalardan ajralib turadi.

Shuning uchun ushbu maqola chakana bank xizmatlarida raqamli transformatsiyaga tegishli asosiy nazariy nuqtai nazarlarni aniqlash va tahlil qilish, ko'p o'lchovli chakana xizmatlarni integratsiyalashtirish kontseptual asosga sintez qilish, raqamli davrda chakana bank xizmatlarining evolyutsiyasini baholash va raqamli yetuklik, mijozlarni raqamli xizmatlarga jalb qilish yoki banklarning faoliyatini raqamlashtirish yo'lida fintech kompaniyalar bilan hamkorligi bo'yicha empirik tahlillardan tuzilgan asosni taqdim etadi.

Adabiyotlar sharhi.

Banklar faoliyatini raqamli transformatsiya qilish so'nggi o'n yillikda chakana moliyaviy xizmatlar sohasida eng keng joriy qilinmoqda. Xususan, banklar chakana bank xizmatlarni raqamlashtirish tufayli sezilarli texnologik, operatsion va strategik o'zgarishlarga duch keldi.

Raqamli bank faoliyatiga oid dastlabki adabiyotlar 1990-yillarning oxiri va 2000-yillarning boshlarida internet-bankingning joriy etilishiga qaratilgan edi (Daniel, 1999; Liao va boshqalar, 1999). Ushbu tadqiqotlar texnologik tayyorlik, infratuzilma imkoniyatlari va ularning foydali jihatlari asosiy omillar sifatida ta'kidladi. 2010-yillarda mobil bankingning paydo bo'lishi bilan ko'plab iqtisodchi olimlar e'tiborini mobil platformalar, biometrik autentifikatsiya, real vaqt rejimida to'lovlar, ko'pkanalli tizimlar va bulutga asoslangan infratuzilmalarga qaratdilar (Shaikh & Karjaluo, 2015).

Zamonaviy adabiyotlarda esa sun'iy intellekt (AI), mashinali o'rganish, katta ma'lumotlar tahlili, robotlashtirilgan jarayonlarni avtomatlashtirish (RPA) va ochiq API ekotizimlari kabi ilg'or texnologiyalarning strategik roli ta'kidlangan (Gomber va boshqalar, 2018). Ushbu texnologiyalar bek ofis jarayonlarini avtomatlashtirish, mijozlar xatti-harakatlarini tahlil qilishni yaxshilash, real vaqt rejimida firibgarlikni aniqlash, shaxsiylashtirilgan xizmatlarni ko'rsatish va kreditlash jarayonlari bo'yicha tezkor qarorlar qabul qilish imkonini beradi (Banafa, 2017; Makridakis, 2017).

Bir qancha olimlar raqamli transformatsiya shunchaki yangi texnologiyalarni joriy etish emas, balki barcha bank funktsiyalariga raqamli texnologiyalarni integratsiyalash ekanligini ta'kidlaydilar (Hess va boshqalar, 2016; Vial, 2019). Ushbu nuqtai nazar transformatsiyani strategik jihat bo'lib har bir bank miqyosidagi jarayon sifatida ta'kidlaydi.

Tadqiqotchilar internet va mobil bank xizmatlarini qabul qilishga ta'sir qiluvchi omillarni o'rganishda texnologiyalarni qabul qilish modeli (TAM) va texnologiyalarni qabul qilish va ulardan foydalanishning yagona nazariyasi (UTAUT) ni qo'lladilar (Pikkarainen va boshqalar, 2004; Zhou va boshqalar, 2010; Baptista & Oliveira, 2015).

Ko'plab olimlar tomonidan yangi texnologiya va xizmatlarning foydalanishdagi qulayligi, foydalili ekanligini anglash, ishonch va xavfsizlik, riskni anglash, xizmat ko'rsatish sifati, turmush tarziga mosligi va ijtimoiy ta'sirlar kabi asosiy determinantlarni keng o'rganildi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, maxfiylik, kibernetika xavfsizlik va moliyaviy yo'qotishlar bilan bog'liq risklar tufayli mijozlarning ishonchi raqamli texnologiyalarni qabul qilishdagi asosiy to'siq bo'lib qolmoqda (Yousafzai va boshqalar, 2003; Litamahuputty va boshqalar, 2025; Zokir, 2022; Mamadiyarov & Karimov, 2024; Ravikumar va boshqalar, 2026). Yaqinda nashr etilgan adabiyotlarda shaxsiylashtirilgan xizmatlar, uzluksiz foydalanuvchi tajribasi va real vaqt rejimidagi moliyaviy tushunchalar raqamli aloqaning muhim omili sifatida ta'kidlangan (Marques & Ferreira, 2020). Mijozlarning afzalliklari oddiy onlayn kirishdan giper-shaxsiylashtirish, aqlli moliyaviy maslahatlar va onlayn raqamli sayohatlarga bo'lgan talabgacha rivojlandi (Sia va boshqalar, 2016).

Ayniqsa raqamli transformatsiya bankning ichki operatsion jarayonlariga sezilarli ta'sir ko'rsatadi. Bir nechta tadqiqotlarda bank operatsiyalarini avtomatlashtirish, ish jarayonini raqamlashtirish, tejamkor boshqaruv va jarayonlarni optimallashtirishga qaratilgan (Hammer & Champy, 2009; Davenport, 2010). RPA, mashinali o'rganish va bulutli platformalar inson xatolarini kamaytiradi, ma'lumotlarni qayta ishlash tezligini oshiradi va operatsion xarajatlarni kamaytiradi (Willcocks va boshqalar, 2015). Biroq, ayrim adabiyotlarda an'anaviy banklar faoliyatini to'lig'icha raqamlashtirishga erishishda katta qiyinchiliklarga duch kelayotgani ta'kidlangan (Skan va boshqalar, 2014). Eski bank tizimlari tezkorlikni pasaytiradi, tizimlardagi integratsiyani qiyinchiliklarini keltirib chiqaradi va innovatsion tashabbuslarni sekinlashtiradi. Bu esa banklar faoliyatini modernizatsiya qilish, mikro servislar arxitekturasini va API-ga asoslangan tizimlarni yangilash muhimligini anglatadi (Puschmann, 2017).

Fintech raqobatchilarining kuchayishi, tezlik, moslashuvchanlik va mijozlarga yo'naltirilgan dizayn bilan tavsiflangan fintech innovatsiyasi banklarga raqamli to'lovlar, mijozlariga kredit berish, boylikni boshqarish, pul o'tkazmalari kabi xizmatlarni raqamli transformatsiya qilishga majbur qilmoqda (Lee & Shin, 2018; Zokir va boshqalar, 2022).

Tadqiqot metodologiyasi.

Chakana bank xizmatlari sohasidagi raqamli transformatsiya texnologik yutuqlar, tashkiliy imkoniyatlar, cheklovlar va mijozlarning o'zgaruvchan xohishlarini qondirishga qartilgan murakkab va ko'p o'lchovli jarayondir. Mazkur maqolada chakana bank xizmatlarini raqamli transformatsiya qilishning Texnologiyalarni qabul qilish modeli (TAM), Texnologiyalarni qabul qilish va ulardan foydalanishning yagona nazariyasi (UTAUT), Xizmatga asoslangan mantiq (SDL) va Dinamik imkoniyatlar nazariyasi kabi metodlar chakana bank xizmatlari raqamli transformatsiyalashuvini tushunish uchun yaxlit intellektual asos yaratadi.

Texnologiyalarni Qabul Qilish Modeli (Davis, 1989; Mamadiyarov va boshqalar, 2024) raqamli bank xizmatlari borasidagi tadqiqotlarida eng keng qo'llaniladigan tizimlardan biridir. TAM axborot tizimlarini qabul qilish asosan ikkita omilga bog'liq deb taxmin qiladi:

- foydali ekanligini anglash;
- foydalanish oson bo'lishi.

Buni anglash foydalanuvchining raqamli xizmatlarni qabul qilish niyatini va oxir-oqibat ularning haqiqiy foydalanuvchisi bo'lishga olib keladi.

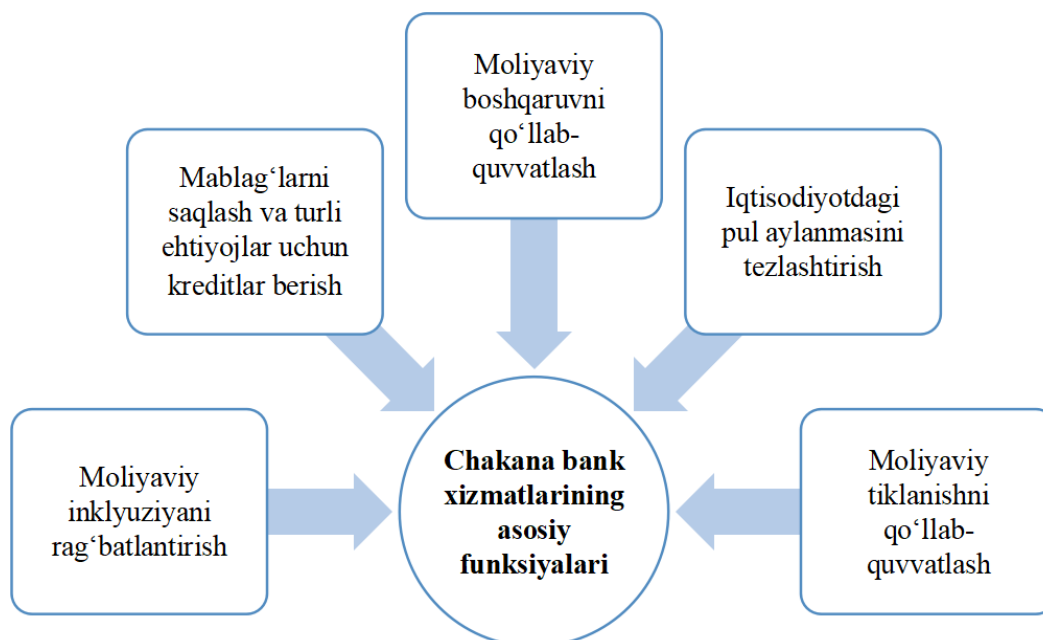
Chakana bank sohasida UTAUT mijozlar nima uchun mobil bank ilovalarini qabul qilish va ulardan doimiy ravishda foydalanishga qaror qilishlarini tushuntiradi. Mijozlar raqamli xizmatlar vazifalar bajarilishini yaxshilaydi, minimal harakat talab qiladi va barqaror internet bo'lsa, aniq ko'rsatmalar va bankning doimiy qo'llab-quvvatlash kanallari kabi yetarli infratuzilma bilan qo'llab-quvvatlanadi deb hisoblaganlarida raqamli bank xizmatlarini qabul qiladilar (Baptista & Oliveira, 2015).

UTAUT shuningdek, raqamli qabul qilish modellariga sezilarli darajada ta'sir qiluvchi demografik moderatorlarning - yoshi, jinsi va tajribasining muhimligini ta'kidlaydi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Banklar bugungi kunda asosan quyidagi yo'nalishlarda jismoniy shaxslar uchun muhim moliyaviy mahsulot va xizmatlarni taklif etmoqda:

- omonat xizmatlari (muddatli depozitlar, jamg'arma depozitlar, talab qilib olinguncha depozitlar, online va offline rejimda);
- kredit xizmatlari (ipoteka krediti, avtokredit, iste'mol kredit, mikroqarz, overdraft kredit va boshqalar, ayrimlari online rejimda);
- bank kartalari (uzcard, humo, kredit va debet kartalar). Debet kartalar aholiga mablag'larini oson boshqarish, to'lovlar, hisob-kitoblar va bankomatlar orqali naqd pul yechib olish imkonini bersa, bugungi kunda ko'pgina banklar mijozlariga kredit kartalarni ham taklif qilmoqda, bu esa aholiga yetarlicha erkin sarf-xarajatlarni amalga oshirish va pulga bo'lgan ehtiyojini qondiradi.



1-rasm. Chakana bank xizmatlarining asosiy funksiyalari

Manba: muallif tomonidan tuzildi.

Bu vazifalar bank tizimidagi iqtisodiy barqarorlik, moliyaviy vositachilik va aholi bilan muloqotning uzluksiz boshqaruvini ta'minlaydi. Banklar aholi omonatlarini jalb etish orqali

passiv operatsiyalarni shakllantiradi, keyin esa ushbu resurslarni kreditlar ko'rishida qayta iqtisodiyotga yo'naltiradi. Bu holatda banklar moliyaviy vositachilik qilgan holda ortiqcha mablag' egalari va mablag'ga ehtiyoji bor subyektlar o'rtasida ko'prik vazifasini bajaradi. Mazkur holatda chakana kreditlar orqali aholi farovonligini oshirishda va aholi omonatlarni saqlash orqali esa aholining moliyaviy xavfsizligini ta'minlaydi.

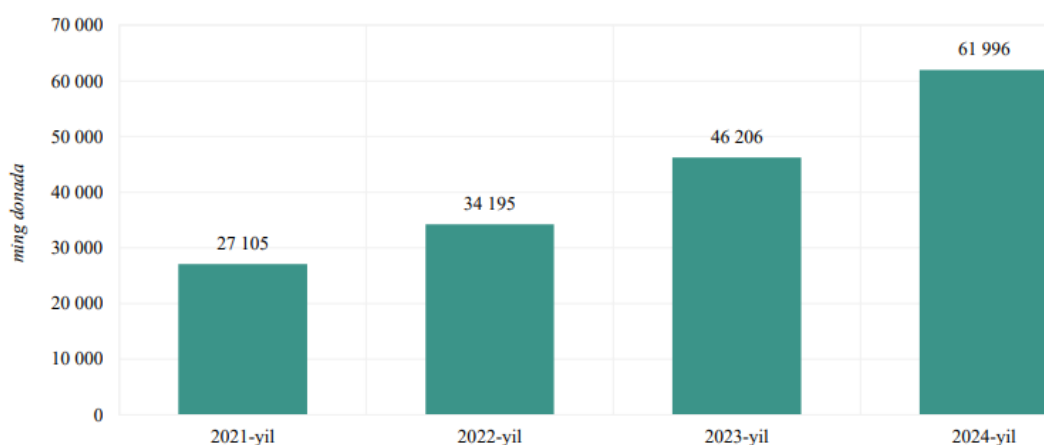
Banklar moliyaviy boshqaruvni qo'llab-quvvatlash borasida aholi va kichik biznes uchun moliyaviy rejalashtirish, to'lovlar va pul harakati bilan bog'liq xizmatlarni amalga oshiradi. Chakana bank xizmatlari orqali elektron to'lovlar, avtoto'lov, onlayn monitoring kabi xizmatlar orqali mijozning moliyaviy intizomini mustahkamlaydi. Bugungi kunda AI asosidagi «aqli moliyaviy maslahatchilar» (robo-advisors) va Real-time tranzaksiya monitoringi kabi yo'nalishlarda keng qamrovli ishlar olib borilmoqda.

Banklar iqtisodiyotdagi pul aylanmasini tezlashtirish borasida to'lov tizimlarining asosiy ishtirokchisi sifatida iqtisodiyotdagi umumiy tranzaksiyalar tezligini oshiradi. Chakana to'lov tizimlarining raqamlashuvi (QR-to'lov, mobil to'lovlar, onlayn banking) iqtisodiyotda tranzaksiya xarajatlarini pasaytiradi.

Banklarning chakana kreditlari aholi va kichik biznesning moliyaviy barqarorligini tiklashda muhim rol o'ynaydi.

Chakana bank xizmatlari moliyaviy inklyuziyani rag'batlantiradi. Bu orqali aholining barcha qatlamlarini, ayniqsa kam daromadli va chekka hududlarda yashovchilarni moliyaviy xizmatlar bilan qamrab olish. Chakana kreditlar BMT, Jahon banki va IMF tadqiqotlarida moliyaviy inklyuziya kambag'allikni kamaytirishda asosiy omil sifatida belgilangan. Chakana raqamli bank xizmatlari esa (mobil bank, fintech, NFC to'lovlar va boshqalar) moliyaviy inklyuziyani tezlashtiradi.

2024 yil yakuniga kelib respublika bo'yicha jami 69,2 ming dona nazoratkassa mashinalaridan 40,5 ming donasi yoki 60 foizida ijtimoiy karta orqali to'lovlarni qabul qilish imkoniyati yaratildi. Masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish ko'lamining oshib borayotganligi, o'z navbatida, bank kartalariga bo'lgan talabning ortib borishiga xizmat qilmoqda. Xususan, 2024-yilda muomalaga chiqarilgan bank kartalari soni 34 foizga o'sib, 62,0 mln donaga yetdi.



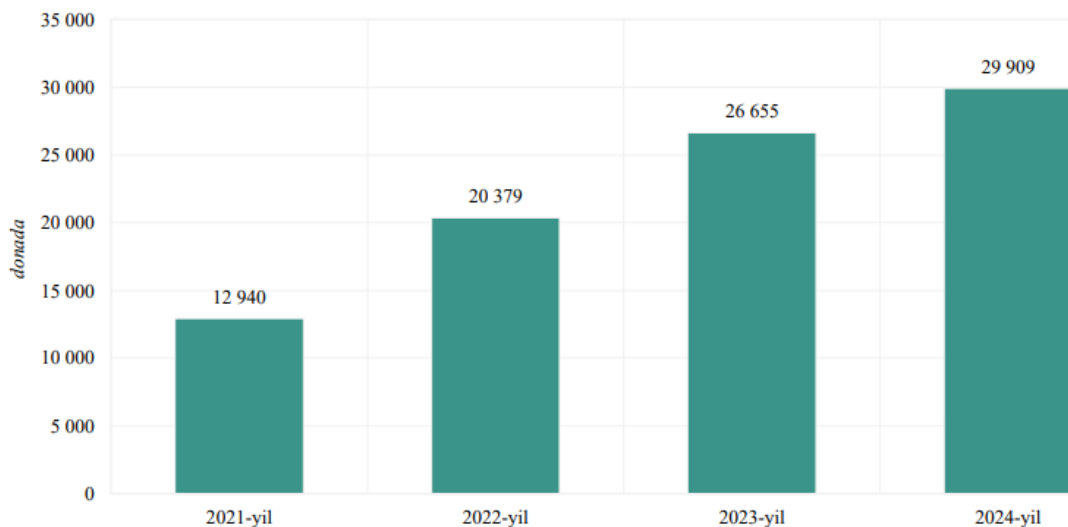
2-rasm. O'zbekistonda bank kartalari soni

Manba: Markaziy bank ma'lumotlari asosida tuzildi.

2024-yilda 426 mingta to'lov terminallari orqali qabul qilingan to'lovlar hajmi 2023-yilga nisbatan 1,2 barobarga oshib, 326,7 trln so'mni tashkil etdi. Chakana to'lovlar tizimlarining funksionali va infratuzilmasini kengayib borayotganligi hamda ushbu bozorda raqobat muhitining shakllanayotganligi milliy to'lov tizimlari ishtirokchilari tomonidan terminallar orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmida ham tarkibiy o'zgarishlarga olib keldi.

Xususan, 2024-yilda jami terminallar orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmida Humo terminallari ulushi 40,5 foizni va Uzcard terminallari ulushi 59,5 foizni tashkil etgan.

To'lov xizmatlaridan foydalanuvchilariga qulaylik yaratish maqsadida bank infratuzilmalari hamda turizm obyektlariga o'rnatilgan bankomat va infokiosklar soni hisobot yilida 12 foizga oshib, 2025-yil 1-yanvar holatiga 29,9 mingdan ortiqni tashkil etdi. Bunda, o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish qurilmalarini (bankomat, infokiosk va avtomatlashtirilgan depozit mashinalarini), birinchi navbatda, turistik massivlar, yirik infratuzilma markazlari va boshqa muhim ijtimoiy infratuzilma obyektlarida o'rnatilishiga alohida e'tibor qaratilmoqda.

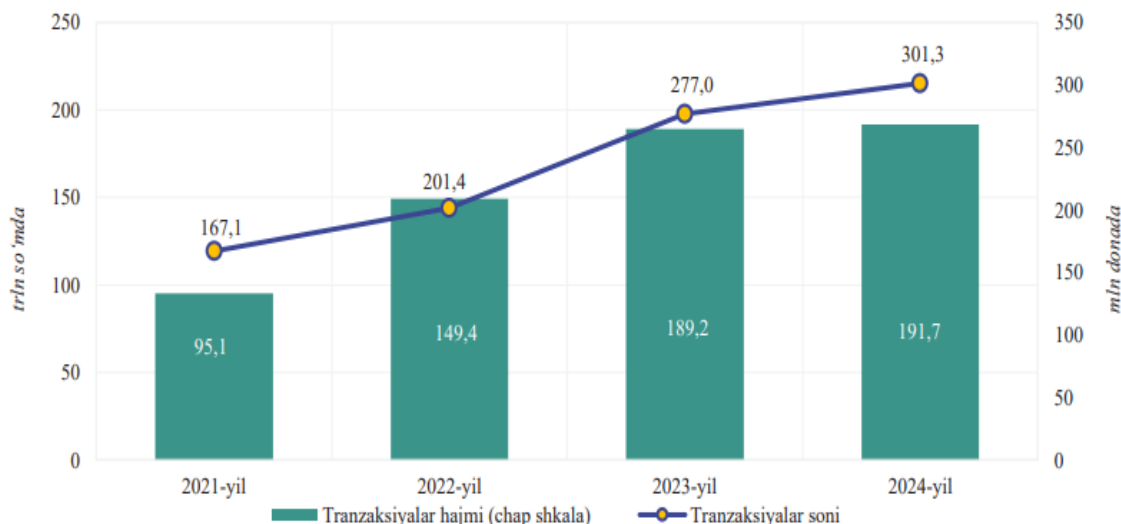


3-rasm. O'zbekistonda bankomat va infokiosklar soni

Manba: Markaziy bank ma'lumotlari asosida tuzildi.

2025-yilda milliy to'lov tizimlari hisoblangan "Humo" va "Uzcard" o'rtasida bankomatlar tarmog'ini o'zaro integratsiya qilish ishlari to'liq tugatildi va bank kartalari foydalanuvchilari uchun ikkala to'lov tizimi infratuzilmasidagi bankomatlardan muqobil foydalanish uchun shart-sharoitlar yaratildi. 2024 yilida jami bankomatlar orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar summasi 191,7 trln so'mni va tranzaksiyalar soni esa 301,3 mln tani tashkil etadi.

2024 yilida masofaviy xizmatlardan foydalanuvchi bank mijozlari soni qariyb 1,2 barobarga oshib, 2025-yil 1-yanvar holatiga 52,9 mlnga yetdi. Bunda, ushbu foydalanuvchilarning 1,5 mln tasi tadbirkorlik subyektlari, 51,4 mln tasi jismoniy shaxslar bank kartalari hissasiga to'g'ri keladi. Banklarning mobil ilova dasturlari orqali jismoniy shaxslarning masofadan turib onlayn tarzda amalga oshirgan operatsiyalari hajmi hisobot yilida 1,6 barobarga oshib 396,7 trln so'mni tashkil etdi.



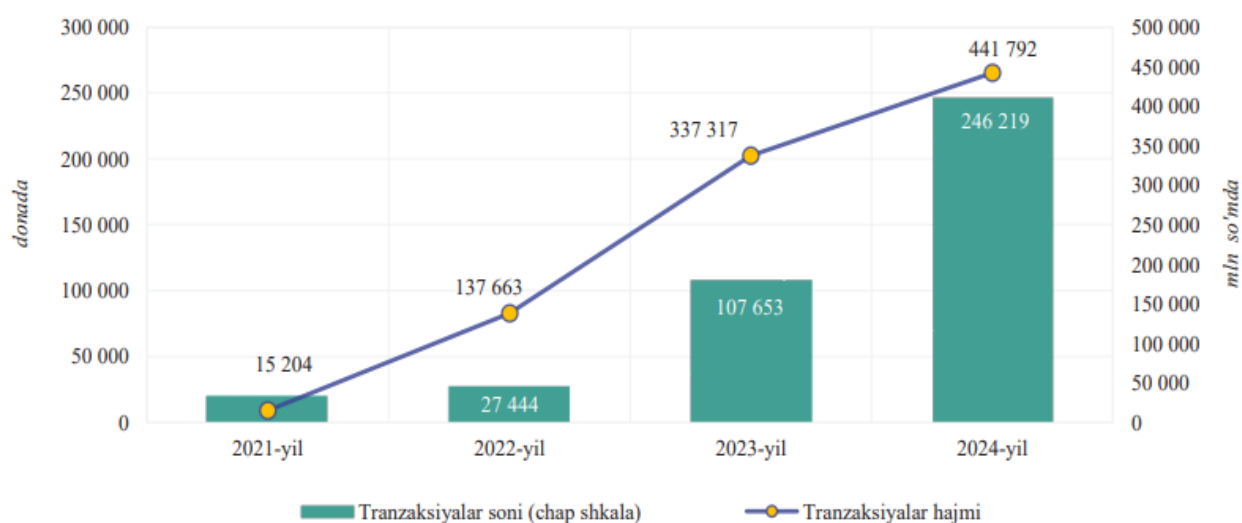
4-rasm. Bankomatlar orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar

Manba: Markaziy bank ma'lumotlari asosida tuzildi.

Shu jumladan, mobil ilova dasturlari orqali amalga oshirilgan onlayn depozit operatsiyalari hajmi – 77,8 trln so'm, onlayn konversiya amaliyotlari – 36,3 trln so'm, onlayn mikroqarzarlar – 24,4 trln so'm va kreditlarni so'ndirish hajmi – 29,7 trln so'mni tashkil etdi.

Aholi uchun bazaviy bank xizmatlarini (omonat va konversiya amaliyotlari, mikroqarzar olish, bank kartasiga buyurtma berish, identifikatsiyadan o'tish) onlayn rejimda bajarish imkoniyati, tadbirkorlik subyektlari uchun esa to'lovlarni hisobkitob terminallaridan tashqari QR-kod, NFC va boshqa kontaktsiz to'lov texnologiyalarini qo'llagan holda qabul qilish xizmatlari ko'lami kengaytirib borildi.

Xususan, 2024-yilda "QR-online" axborot tizimi tomonidan tadbirkorlik subektlariga taqdim qilingan QR-kodlar soni qariyb 108 ming donaga yetkazilib, unda amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi 2023-yilga nisbatan qariyb 1,3 barobarga ortib 441,8 mlrd so'mga yetdi.



5-rasm. QR-online tizimida amalga oshirilgan tranzaksiyalar soni va hajmi

Manba: Markaziy bank ma'lumotlari asosida tuzildi.

Shu bilan birga, kontaktsiz to'lov texnologiyasini kengaytirish doirasida "HUMO PAY" dasturi orqali bank kartasidan bevosita foydalanmasdan savdo hamda pullik xizmatlar uchun to'lovlarni amalga oshirish xizmati 20 ta tijorat bankining mobil ilovalari orqali ko'rsatib kelinmoqda. Kontaktsiz to'lov xizmatlarini rivojlantirish doirasida joriy etilgan Tap-to-phone tizimi (to'lov terminali kabi to'lov qabul qilish imkonini beradi) xizmatlaridan foydalanuvchi subyektlar soni 2025-yilning 1-yanvar holatiga qariyb 3,2 ming taga yetdi. 2024-yilda NFC texnologiyasi asosida amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi 2023-yilga nisbatan 1,1 barobarga oshgan holda 41,4 trln so'mni tashkil etdi.

Shuningdek, 2025-yil 1-yanvar holatiga Face ID texnologiyasidan foydalanadigan tijorat banklari soni 28 taga, to'lov tashkilotlari soni esa 15 taga yetib, banklar va to'lov tashkilotlarining mobil ilovalari orqali raqamli identifikatsiyadan o'tgan mijozlar soni 2024-yil 1-yanvarga nisbatan 5,4 mln taga ortgan holda, hisobot yili yakuniga kelib 12,2 mln taga yetdi. Mazkur o'suvchi tendensiya mijozlarga, nafaqat to'lovlarni onlayn rejimida bankka bormasdan turib amalga oshirish, balki bank hisobvaraqlarini ham masofadan identifikatsiya qilish tizimi (Face ID) orqali ochish imkoniyatlarini yaratilganligi bilan izohlanadi.

Xulosa va takliflar.

Ushbu tadqiqot chakana bank xizmatlarida raqamli transformatsiyaning nazariy asoslarini o'rganib chiqdi va TAM/UTAUT, xizmat ko'rsatishga asoslangan mantiq va dinamik imkoniyatlar nazariyasidan tushunchalarni sintez qiluvchi integratsiyalashgan kontseptual asosga munosabatlar berildi. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, chakana bank sohasida raqamli transformatsiya shunchaki texnologik modernizatsiya jarayoni emas, balki texnologik

innovatsiyalar, mijozlarning xulq-atvori, tartibga soluvchi kuchlar va strategik imkoniyatlar tomonidan shakllantirilgan ko'p o'lchovli tashkiliy rivojlanishdir.

Ushbu asos muvaffaqiyatli raqamli transformatsiya to'rtta asosiy o'lchovning yaqinlashishini talab qiladi: (1) texnologik infratuzilma, (2) tashkiliy imkoniyatlar, (3) institutsional va tartibga soluvchi muhit va (4) mijozga yo'naltirilgan qiymatlarni birgalikda yaratish. Bu o'lchovlar dinamik ravishda o'zaro ta'sir qiladi va banklar an'anaviy xizmat ko'rsatuvchi provayderlardan raqamli integratsiyalashgan, tezkor moliyaviy ekotizimlarga aylanadigan tizimli jarayonni shakllantiradi. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, banklar imkoniyatlarni sezish, paydo bo'layotgan raqamli biznes modellarini egallash va ichki jarayonlarni doimiy ravishda o'zgartirish uchun kuchli dinamik imkoniyatlarni rivojlantirishlari kerak.

Tijorat banklari va bank xizmatlari iste'molchilari manfaatlari buzilishining oldini olish uchun moliyaviy texnologiyalar vositasidagi moliyaviy firibgarlik loyihalari va holatlarini zudlik bilan aniqlovchi ogohlantiruvchi bank raqamli maxsuloti joriy qilish maqsadga muvofiq.

Fin-tech kompaniyalar va tijorat banklari o'rtasidagi keskin raqobatda ustunlikni ta'minlashga qaratilgan banklararo hamkorlikni yo'lga qo'yish va unda mobil ilovalar orqali o'zaro mavjud bo'lmagan xizmatlarni ko'rsatish moliya bozorida sog'lom raqobatni kuchaytiradi va bundan esa iste'molchilar manfaatdorligi ortadi. Banklar uchun tashqi axborot tizimlarga integratsiyalangan bank tizimi IT-infratuzilmasiga, adaptatsiya qilinishi uchun raqamlashtirilayotgan bankning biznes-masalalariga sarflanadigan resurslarga qaraganda ko'p hajmdagi qo'shimcha moliyaviy investitsiyalar va uzoq muddatli davr talab qilinishi mumkin. Ushbu qiyinchiliklarni umumiy banklarni raqamli transformatsiyalashning evolyusion-modulli bartaraf qilishi mumkin.

Fikrimizcha, bank mahsulotlari bozori iqtisodiy tizimda markaziy o'ringa ega. Shu sababli bank innovatsiyalari sifatida raqamli bank mahsulotlari nafaqat bank xizmatlari bozorini, balki mamlakat iqtisodiyotini rivojlanishiga olib keluvchi «drayver» hisoblanadi va ular vositasida moliyaviy resurslarni tezkor va sifatli qayta taqsimlash orqali iqtisodiy jarayonlarni jadallashtirishga erishiladi.

Umuman olganda, banklarni raqamli transformatsiya qilish eski tizim cheklovlari, fintech va neobanklarning raqobatbardosh bosimi va milliy moliyaviy tizimlarning institutsional xususiyatlari bilan shakllanishini ta'kidlaydi.

Adabiyotlar/Jumepamypa/Reference:

Banafa, A. (2017). *IoT, AI and blockchain: The future of digital transformation*. Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE).

Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). *Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators*. *Computers in Human Behavior*, 50, 418–430.

Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). *Digital business strategy: Toward a next-generation concept*. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.

Daniel, E. (1999). *Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland*. *International Journal of Bank Marketing*, 17(2), 72–82.

Davenport, T. (2010). *Process management for knowledge work*. Harvard Business Review Press.

Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Farooq, U., Tabash, M. I., Mamadiyarov, Z., Issa, S. S., & Aldawsari, S. H. (2025). *Sustainable financial strategies: the role of intellectual capital in shaping corporate cash holdings*. *International Journal of Organizational Analysis*, 1-19.

Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). *Digital finance and fintech: Current research and future research directions*. *Journal of Business Economics*, 87(5), 537–580.

- Hammer, M., & Champy, J. (2009). *Reengineering the corporation*. HarperCollins.
- Hess, T., Matt, C., Benlian, A., & Wiesböck, F. (2016). Options for formulating a digital transformation strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123–139.
- Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*, 61(1), 35–46.
- Liao, Z., Shao, Y.-P., Wang, H., & Chen, A. (1999). The adoption of virtual banking. *International Journal of Information Management*, 19(1), 63–74.
- Litamahuputty, J. V., Amiruddin, E. G., Rahim, R., Rahman, A., & Mamadiyarov, Z. (2025). Cryptocurrency Risk Management through Decision Engineering: Evaluating XRPUSD and ADAUSD Portfolio Performance. *Journal of Applied Science, Engineering, Technology, and Education*, 7(1), 69-81. <https://doi.org/10.35877/454RI.asci3871>
- Makridakis, S. (2017). The forthcoming artificial intelligence (AI) revolution. *Futures*, 90, 46–60.
- Mamadiyarov Zokir Toshtemirovich, Sulaymanov Samandarboy Adhambek ugli, Askarov Sarvar Anvar ugli, and Uktamova Durdona Bakhtiyor kizi. (2022). Impact of Covid-19 Pandemic on Accelerating The Digitization and Transformation of Banks. In *Proceedings of the 5th International Conference on Future Networks and Distributed Systems (ICFNDS '21)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 706–712. <https://doi.org/10.1145/3508072.3508211>.
- Mamadiyarov Zokir Toshtemirovich. (2022). Risk Management in the Remote Provision of Banking Services in the Conditions of Digital Transformation of Banks. In *Proceedings of the 5th International Conference on Future Networks and Distributed Systems (ICFNDS '21)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 311–317. <https://doi.org/10.1145/3508072.3508119>.
- Mamadiyarov, Z. (2020). Prospects for the development of remote banking services in the context of Bank Transformation. *The American Journal of Applied Sciences*, 2(07), 108–118.
- Mamadiyarov, Z., & Karimov, K. (2024). Tijorat banklarida kredit riski va uni boshqarish usullari. *Страховой рынок Узбекистана*, 1(6), 57–60.
- Mamadiyarov, Z., Hakimov, H., & Askarov, S. (2024). DEVELOPMENT OF RETAIL BANKING SERVICES IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 1(54), 51–67. <https://doi.org/10.55643/fcaptop.1.54.2024.4288>
- Marques, L., & Ferreira, J. J. (2020). Digital transformation in banking: A systematic literature review. *International Journal of Innovation Science*, 12(3), 215–226.
- Nicoletti, B. (2017). *Digital finance and fintech: Business and finance transformation*. Springer.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluo, H., & Pahnla, S. (2004). Consumer acceptance of online banking. *Internet Research*, 14(3), 224–235.
- Puschmann, T. (2017). Fintech. *Business & Information Systems Engineering*, 59(1), 69–76.
- Ravikumar, R. N., Aarthi, S., & Mamadiyarov, Z. (2026). Mitigating Risks Through AI-Powered Fraud Detection Systems in Digital Banking. In *Innovating Cost-Efficient and Scalable Business Models in the Digital Era* (pp. 343-376). IGI Global Scientific Publishing.
- Shaikh, A. A., & Karjaluo, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142.
- Sia, S. K., Soh, C., & Weill, P. (2016). How DBS Bank pursued a digital business strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 105–121.
- Skan, J., Dickerson, J., & Gagliardi, G. (2014). *The future of banking: A banks' perspective*. Accenture Report.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Willcocks, L., Lacity, M., & Craig, A. (2015). *Robotic process automation: Strategic transformation*. Outsourcing Unit Working Paper Series, 15(3), 1–35.

Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2003). *A proposed model of e-trust for electronic banking*. *Technovation*, 23(11), 847–860.

Zachariadis, M., & Ozcan, P. (2017). *The API economy and digital transformation in financial services*. SWIFT Institute Working Paper No. 2016-001.

Zhou, T. (2011). *Understanding mobile payment continuance usage*. *Industrial Management & Data Systems*, 111(2), 213–228.

Мамадияров, З. Т. (2021). Банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматлари билан боғлиқ рискларни бошқариш. *Экономика и финансы (Узбекистан)*, (5 (141)), 12-21.