

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIIY TA‘LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI**

Qo‘lyozma huquqida

UO‘K: _____

QODIROV BEXZODBEK XUSHNUD O‘G‘LI

**TIJORAT BANKLARI XIZMATLARINING RAQAMLI
TRANSFORMATSIYASI**

08.00.07 – Moliya, pul muomalasi va kredit

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD)
ilmiy darajasini olish uchun yozilgan
DISSERTASIYA**

Ilmiy rahbar: Rahimov Akmal Matyaqubovich
iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori, professor

Toshkent shahri – 2026 yil

MUNDARIJA

KIRISH	3
1-BOB. BANK XIZMATLARINI KO‘RSATISHNING RAQAMLI TRANSFORMATSIYASI XUSUSIDAGI NAZARIY QARASHLAR.....	10
1.1. Tijorat banklarida raqamli xizmatlarni ko‘rsatish bo‘yicha ilmiy-nazariy qarashlar.....	10
1.2. Iqtisodiyotni raqamlashtirish sharoitida bank xizmatlarining roli va ahamiyati.....	22
1.3. Bank xizmatlarining sifatini oshirishda raqamli moliyaviy texnologiyalarning ahamiyati.....	35
Birinchi bob bo‘yicha xulosa.....	45
2-BOB. RAQAMLASHTIRISH ASOSIDA BANK XIZMATLARINI KO‘RSATISHNING AMALIY HOLATI.....	47
2.1. Tijorat banklari tomonidan raqamli xizmatlar ko‘rsatish amaliyoti.....	47
2.2. Raqamli bank xizmatlarini ko‘rsatishning amaldagi holati tahlili.....	61
2.3. Tijorat banklari raqamli xizmatlariga ta’sir qiluvchi omillarning ekonometrik tahlili.....	76
Ikkinchi bob bo‘yicha xulosa.....	92
3-BOB. YANGI RAQAMLI TEXNOLOGIYALARNI JORIY ETISH ASOSIDA BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH YO‘LLARI.....	95
3.1. Bank xizmatlarini raqamlashtirishning istiqbollari va ustuvor yo‘nalishlari.....	95
3.2. Raqamli platforma modeli bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy tendensiyasi sifatida	103
Uchinchi bob bo‘yicha xulosa.....	124
XULOSA	127
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI	129

KIRISH (falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi annotatsiyasi)

Dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati. Jahonda aholiga sifatli raqamli bank xizmatlari ko'rsatishda raqobat kurashining yanada ortib borishiga, tijorat banklari faoliyati samaradorligining xalqaro darajadagi reytingini baholashga e'tibor qaratilmoqda. Jahon banki hisobotlariga ko'ra «pandemiya raqamli bank xizmatlaridan ilk foydalanuvchilar sonining 40 foizi onlayn-banking xizmatidan foydalangan bo'lib Sharqiy Osiyo va Tinch okeani mintaqasida – 54 foiz, Lotin Amerikasi va Karib havzasi mintaqasida – 15 foiz, Yevropa va Markaziy Osiyo mintaqasida – 10 foizni tashkil etdi»¹. Tijorat banklari tomonidan raqamli xizmatlarni ko'rsatish jarayonidagi nomuvofiqliklarning mavjudligi va raqamli bank xizmatlari ko'rsatish sifatining turli darajada ekanligi ushbu sohaga alohida e'tibor qaratilishini taqozo etmoqda.

Jahonda tijorat banklari tomonidan raqamli xizmatlar ko'rsatishni rivojlantirish hamda yangi zamonaviy bank xizmatlarini joriy qilish va ularning sifatini oshirishga qaratilgan ilmiy izlanishlarga e'tibor qaratilmoqda. Tijorat banklari raqamli xizmatlarini kengaytirish, banklar tomonidan zamonaviy xizmatlarni mijozlarga yetkazish madaniyatini oshirish aholi keng qatlamining bankka bo'lgan ishonchini oshirish, banklar tomonidan yirik mijozlarni jalb qilish va ularning talab va takliflarini e'tiborga olgan holda yangi xizmat turlarini taklif etish, mijozlarning fikrini doimiy e'tiborga olgan holda xizmat ko'rsatish masalalari bo'yicha ilmiy tadqiqotlar olib borilmoqda.

O'zbekistonda bank-moliya tizimida olib borilayotgan tub islohotlarda tijorat banklari faoliyatini rivojlantirishga, xo'jalik yurituvchi sub'ektlar va aholining bank tizimiga bo'lgan ishonchini oshirishga e'tibor qaratilmoqda. Respublikada «yangi moliyaviy instrumentlarni joriy etish va obligatsiyalar chiqarish orqali, bank xizmatlari ko'lamini yanada kengaytirish, ilg'or axborot texnologiyalari asosida bank tizimini rivojlantirish»² vazifasi belgilangan. Mazkur vazifa ijrosini

¹ Jahon banki hisoboti <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments> ma'lumotlari asosida.

² 2019 yilda mamlakatimizni rivojlantirishning eng muhim ustuvor vazifalari to'g'risidagi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Parlamentga Murojaatnomasi. <https://president.uz/uz/lists/view/2228>

ta'minlashda tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish borasidagi imkoniyatlarini ilmiy jihatdan asoslab berish, banklar tomonidan masofaviy xizmatlar ko'rsatish bilan bog'liq mezonlar bank strategiyasida o'z ifodasini topmaganligi, banklar xizmat turlari hamda sifatida jiddiy o'zgarishlar yuz berayotganligini, chet el banklari bilan o'zaro hamkorlik aloqalari o'rnatilganligini hamda xorij tajribalarini O'zbekistonda ijobiy qo'llashga qaratilgan ilmiy taklif va amaliy tavsiyalar ishlab chiqish dolzarb masalalardan hisoblanadi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi PF-60-son «2022-2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida»gi, 2020 yil 12 maydagi PF-5992-son «2020-2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida»gi farmonlari, 2018 yil 23 martdagi PQ-3620-son «Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida»gi, 2018 yil 3 iyulda PQ-3832-son «O'zbekiston Respublikasida raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida»gi qarorlari hamda ushbu sohadagi oid boshqa normativ-huquqiy hujjatlarda belgilangan vazifalarni amalga oshirishda mazkur dissertatsion tadqiqot muayyan darajada xizmat qiladi.

Tadqiqotning respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo'nalishiga mosligi. Mazkur dissertatsiya tadqiqoti respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining I. «Demokratik va huquqiy jamiyatni ma'naviy-axloqiy va madaniy rivojlantirish, innovatsion iqtisodiyotni shakllantirish» ustuvor yo'nalishi doirasida bajarilgan.

Muammoning o'rganilganlik darajasi. Raqamli bank xizmatlarini ko'rsatishni tashkil etishning nazariy, uslubiy asoslari xorijlik iqtisodchi olimlar X.Duglas, G.Brayan, F.Derek, O.Donnel, Ye.Ballarín, D.Jentle, J.Sinki, Y.V.Ioda, N.V.Parushina, V.A.Pronina, T.S.Kolmikova, O.S.Rudakova, O.M.Markova, N.V.Tsxadadze, Y.I.Sidorova, N.I.Lomakin, S.S.Galazova, O.A.Zolotareva, O.V.Sulimenko, K.A.Ryabova, D.S.Shumskiy, O.A.Sosnovskiy ilmiy asarlarida uchraydi³.

³ Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. – М.: Слово, 1971. – 508 с.; Дерек Ф. Глобальная стратегия банков. – М.: Экономика и финансы, 1990. – 385 с.; Синки Дж. Финансовый менеджмент в

Mahalliy iqtisodchi olimlar Sh.Z.Abdullayeva, Z.Mamadiyarov, X.Xudoyarova, Z.Xudayberganova, I.Ibroximov⁴ mamlakatimizda tijorat banklari xizmatlarining raqamli transformatsiyasiga oid bevosita va bilvosita tadqiqotlar olib borgan va ushbu amaliyot davom etmoqda.

Ushbu mavzu doirasida amalga oshirilgan ilmiy tadqiqot ishlari va olib borilgan ilmiy-nazariy izlanishlarga qaramasdan, aynan tijorat banklari xizmatlarining raqamli transformatsiyasini rivojlantirish masalalari kompleks va tizimli tarzda to'liq o'rganilmagan. Mazkur holat dissertatsiya ishida tadqiq etilgan ilmiy-amaliy muammolar va ularni bartaraf etish yuzasidan ishlab chiqilgan taklif va tavsiyalarning dolzarblik darajasini belgilab beradi.

Dissertatsiya tadqiqotining oliy ta'lim muassasasining ilmiy-tadqiqot ishlari rejalari bilan bog'liqligi. Dissertatsiya tadqiqoti Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti ilmiy-tadqiqot ishlari rejasiga muvofiq «Iqtisodiyotni modernizatsiya qilish sharoitida moliya, bank va hisob tizimini muvofiqlashtirishning ilmiy asoslari» mavzusiga bog'liq holda bajarilgan.

Tadqiqotning maqsadi tijorat banklari xizmatlarining raqamli

коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.; Иода Ю.В. Развитие системы электронного обслуживания в банковской деятельности // Социально-экономические явления и процессы. 2018. Т. 13. No 104. С. 152-163.; Парушина Н.В., Пронина В.А. Анализ состояния и направлений совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания // Научная переписка ОрелГИЭТ. 2021. No 4 (40). С. 35-39.; Колмыкова Т.С., Сергеева В.Ю. Особенности развития региональной банковской системы в условиях цифровизации экономики // Новости Юго-Западного государственного университета. Экономика. Социология. Серия менеджмента. 2020. Т. 10. No 5. 48-60 с.; Рудакова О.С., Маркова О.М. Цифровой банкинг в России: научная интерпретация, организационная структура и векторы развития (вопросы теории и практики) // Банковские услуги. 2021. No 3. С. 2-14.; Цхададзе Н.В. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания: деньги переходят в онлайн-режим// Вестник экономической безопасности. 2018. No 2. С. 357-364.; Сидорова Е.И., Ломакин Н.И. Развитие систем дистанционного банковского обслуживания в условиях банковской экосистемы // Управление. Бизнес. Власть. 2018. No 1 (15). С. 65-68.; Галазова С.С., Магомаева Л.Р. Комплексные информационные индикаторы для снижения операционного риска в банковской системе // Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ). 2021. No 3 (75). С. 168-176.; Золотарева О.А. Финансовая дезинтермедиация: новые вызовы и надежды для банков // Экономика и банки. 2019. No 1. С. 12-22.; Сулименко О.В., Рябова К.А. Развитие цифрового банкинга и финтех-компаний // Финансовые исследования. 2019. No 4 (65). С. 78-83.; Шумский Д.С., Сосновский О.А. Анализ тенденций развития цифрового банкинга // Вестник Белорусского государственного экономического университета. 2020. No 2 (139). С. 53-59.

⁴ Abdullayeva Sh.Z. Bank ishi. T.: "IQTISOD-MOLIYA" 2017. 535-536 b.; Mamadiyarov Z.T. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati. T.: 2019. 56 b.; Xudayarova X.A. O'zbekistonda chakana bank xizmatlari amaliyotini takomillashtirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati. T.: 2020. 63 b.; Xudayberganova Z.Z. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini takomillashtirish yo'llari. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati. T.: 2023. 61 b.; Ibroximov I.Sh. Tijorat banklari tomonidan jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati. T.: 2024. 62 b.

transformatsiyasini rivojlantirishga qaratilgan ilmiy taklif va amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

tijorat banklarida raqamli xizmatlarni ko'rsatish bo'yicha ilmiy-nazariy

i

bank xizmatlarining sifatini oshirishda raqamli moliyaviy texnologiyalarning ahamiyatini o'rganish;

tijorat banklari tomonidan raqamli xizmatlar ko'rsatish amaliyotini tahlil qilish;

raqamli bank xizmatlarini ko'rsatishning amaldagi holati tahlilini amalga oshirish;

bank xizmatlarini ko'rsatish tizimini transformatsiya qilish jarayonida raqamli moliyaviy texnologiyalar rivojlanish darajasini baholash;

bank xizmatlarini raqamlashtirishning istiqbollari va ustuvor yo'nalishlari bo'yicha nazariy xulosalar, ilmiy takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqish.

Tadqiqotning obyekti sifatida tijorat banklari xizmatlarining raqamli transformatsiyasi mexanizmi olingan.

Tadqiqotning predmetini tijorat banklari xizmatlarining raqamli transformatsiyasini tashkil etish va amalga oshirishda banklar hamda mijozlar o'rtasida vujudga keladigan moliyaviy munosabatlar tashkil etadi.

Tadqiqotning usullari. Dissertatsiya ishida guruhlash, taqqoslash, induksiya va deduksiya, iqtisodiy-statistik usullar, ekspert baholash, qiyosiy tahlil va boshqa usullardan foydalanilgan.

Tadqiqot ishining ilmiy yangiligi quyidagilardan iborat:

bank xizmatlarini ko'rsatish tizimini transformatsiya qilish jarayonida raqamli moliyaviy texnologiyalar rivojlanish darajasini baholashning umumlashgan ko'rsatkichlardan iborat 10 ballik reyting baholash tizimini joriy etish orqali raqamli bank xizmatlarini ko'rsatishni takomillashtirish taklif etilgan;

bank xizmatlarini ko'rsatishning raqamli ekotizimini shakllantirish maqsadida

banklar tomonidan xizmatlar ko'rsatishda "Raqamli platforma" yondashuvini joriy etish orqali bank xarajatlarini 1,2 foizga kamaytirish asoslangan;

banklar tomonidan faktoring xizmatlarini ko'rsatishda raqamli moliyaviy texnologiyalarni joriy etish algoritmidan foydalanish orqali inson omilining tasirini 30 foizgacha kamaytirish taklif etilgan;

banklar tomonidan mijozlariga xizmat ko'rsatishda raqamli moliyaviy texnologiyalarni joriy etish algoritmidan foydalanish orqali bank mijozlarining sodiqligini oshirish hisobiga yirik mijozlar bazasini shakllantirish hamda raqamli xizmatlar ko'rsatish ko'lamini oshirishning 2030-yilgacha prognozini ishlab chiqish taklif etilgan.

Tadqiqotning amaliy natijalari tijorat banklari raqamli xizmatlari rivojlanishining asosiy bosqichlari aniqlangan, bank xizmatlari tarkibida raqamli bank xizmatlari salmog'ini ifodalovchi tasnif taklif etilgan;

raqamli bank xizmatlari sifatini oshirishga xizmat qiladigan raqamli texnologiyalarga asoslangan holda bank xizmatlarini tashkil etilishi bank mijozlarining oshishiga olib kelganligi asoslangan;

bank xizmatlarini ko'rsatish tizimini transformatsiya qilish jarayonida raqamli moliyaviy texnologiyalar rivojlanish darajasi baholangan;

Tijorat banklari raqamli xizmatlarining rivojlanishi yuzasidan ilg'or xorijiy tajribalarni o'rganish asosida mamlakatimizda tijorat banklari raqamli xizmatlarini tashkil etishning amaliy muammolari yechimlari bo'yicha tavsiyalar berilgan.

Tadqiqot natijalarining ishonchliligi. Dissertatsiya tadqiqotida olingan ilmiy natijalarining ishonchliligi ishda qo'llanilgan yondashuv va usullarning ma'lumotlar bazasining rasmiy manbalaridan olinganligi, muayyan me'yoriy hujjatlar, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki va tijorat banklari, tegishli idora va tashkilotlarning hisobotlari hamda O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi statistika agentligining ma'lumotlariga tayanilganligi bilan belgilanadi.

Tadqiqot natijalarining ilmiy va amaliy ahamiyati. Dissertatsiya natijalarining ilmiy ahamiyati mamlakatimizda tijorat banklari xizmatlarining raqamli transformatsiyasini zamon talabida tashkil etish, amalga oshirish va

innovatsion faollikni oshirishga bag'ishlangan maxsus, mustaqil ilmiy tadqiqotlar olib borishda keng ko'lamda foydalanish mumkinligi bilan izohlanadi.

Dissertatsiyaning amaliy ahamiyati ishlab chiqilgan ilmiy taklif va amaliy tavsiyalardan tijorat banklari xizmatlarining raqamli transformatsiyasining huquqiy-institutsional asoslarini takomillashtirish hamda isloh etishga bag'ishlangan qonunosti hujjatlarni ishlab chiqish, tijorat banklari xizmatlarining raqamli transformatsiyasini tashkil etishda raqamli bank, online bank xizmati tizimini shakllantirish orqali banklarning innovatsion faollikni oshirishga qaratilgan davlatning maqsadli dasturlarini ishlab chiqishda foydalanishi bilan izohlanadi.

Tadqiqot natijalarining joriy qilinishi. Tijorat banklari xizmatlarining raqamli transformatsiyasi bo'yicha ishlab chiqilgan ilmiy taklif va amaliy tavsiyalar asosida:

bank xizmatlarini ko'rsatish tizimini transformatsiya qilish jarayonida raqamli moliyaviy texnologiyalar rivojlanish darajasini baholashning umumlashgan ko'rsatkichlardan iborat 10 ballik reyting baholash tizimini joriy etish orqali raqamli bank xizmatlarini ko'rsatishni takomillashtirish taklifi ATB "Mikrokreditbank" tomonidan bankning 2025 yilga mo'ljallangan rivojlantirish strategiyasi hamda "Bankni transformatsiyasi bo'yicha Yo'l xaritasi"ni ishlab chiqishda foydalanilgan (ATB «Mikrokreditbank»ning 2024 yil 16 dekabrda 22/12-son). natijada, bank xizmatlarini strategik rivojlantirish, raqamli xizmatlar va mijozlarga masofaviy xizmat ko'rsatish kanallarining sifati va xavfsizligini 10 ballik reytingda baholashga xizmat qilgan.

bank xizmatlarini ko'rsatishning raqamli ekotizimini shakllantirish maqsadida banklar tomonidan xizmatlar ko'rsatish tizimi arxitekturasida "Raqamli platforma" modelini ishlab chiqish orqali bank xarajatlarini 1,2 foizga kamaytirish taklifi (ATB «Mikrokreditbank»ning 2024 yil 16 dekabrda 22/12-son). ATB "Mikrokreditbank" tomonidan amaliyotga joriy etilishi natijasida raqamlashtirish orqali bank devonxona xarajatlarining 12 mlrd. so'mdan 5 mlrd. so'mga tushishi, umumiy bank xarajatlarining esa 1,2 foizga kamayishiga erishilgan.

banklar tomonidan faktoring xizmatlarini ko'rsatishda raqamli moliyaviy

texnologiyalarni joriy etish algoritmidan foydalanish orqali inson omilining tasirini 30 foizgacha kamaytirish taklifi ATB “Mikrokreditbank”da yuridik va jismoniy shaxslarga ko‘rsatiladigan jozibador tranzaksion biznes xizmatlari va chakana mijozlarga ko‘rsatiladigan onlayn xizmat turlarini ko‘paytirishga xizmat qilgan (ATB «Mikrokreditbank»ning 2024 yil 16 dekabrda 22/12-son). Natijada qaror qabul qilish jarayonlarining shaffofligi va tezligi oshadi, subyektiv xatolar kamayadi hamda faktoring operatsiyalarining aniqligi va ishonchliligi mustahkamlanadi. Shu bilan birga, banklarning operatsion xarajatlari qisqaradi, xodimlarning ish yuklamasi optimallashtiriladi va mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifati yaxshilanadi.

banklar tomonidan mijozlariga xizmat ko‘rsatishda raqamli moliyaviy texnologiyalarni joriy etish algoritmidan foydalanish orqali bank mijozlarining sodiqligini oshirish hisobiga yirik mijozlar bazasini shakllantirish hamda raqamli xizmatlar ko‘rsatish ko‘lamini oshirishning 2030-yilgacha prognozini ishlab chiqish taklifi ATB “Mikrokreditbank”da yuridik va jismoniy shaxslarga ko‘rsatiladigan jozibador tranzaksion biznes xizmatlari va chakana mijozlarga ko‘rsatiladigan onlayn xizmat turlarini ko‘paytirishga xizmat qilgan (ATB «Mikrokreditbank»ning 2024 yil 16 dekabrda 22/12-son), 2030-yilgacha banklar tomonidan raqamli moliyaviy texnologiyalarni joriy etish algoritmidan foydalanish natijasida mijozlar sodiqligi oshadi, bank mijozlari bazasi 1,5-1,8 baravarga kengayadi, raqamli xizmatlar ulushi 85-90 foizga yetadi.

Tadqiqot natijalarining aprobatsiyasi. Tadqiqot natijalari 4 ta xalqaro va 2 ta respublika – jami 6 ta ilmiy-amaliy konferensiyalarda muhokamadan o‘tkazilgan.

Tadqiqot natijalarining e‘lon qilinishi. Dissertatsiya mavzusi bo‘yicha jami 11 ta ilmiy ish, jumladan, O‘zbekiston Respublikasi Oliy attestatsiya komissiyasining doktorlik dissertatsiyalari asosiy ilmiy natijalarini chop etish tavsiya etilgan 2 ta mahalliy jurnallarda, 3 ta xorijiy jurnalda maqola chop etilgan.

Dissertatsiyaning tuzilishi va hajmi. Dissertatsiya ishi tarkibiy jihatdan kirish, uchta bob, xulosa, foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati va ilovalardan iborat. Tadqiqot ishining hajmi 134 betni tashkil etadi.