

## BANK PLASTIK KARTALARI ORQALI MASOFAVIY XIZMATLARNI TAKOMILLASHTIRISH

Salyamova Shaxnoza Xayrilloyevna

O'zbekiston Respublikasi Bank-Moliya Akademiyasi magistranti.

[shahnozasalyamova@gmail.com](mailto:shahnozasalyamova@gmail.com)

<https://doi.org/10.5281/zenodo.16695150>

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada bank plastik kartalari orqali ko'rsatilayotgan masofaviy xizmatlarning ahamiyati, amaldagi holati va ularni takomillashtirish yo'llari tahlil qilinadi.

**Tadqiqotda** O'zbekiston tijorat banklarining raqamli xizmatlar sohasi bo'yicha olib borayotgan ishlari, mavjud muammolar va ularni bartaraf etish bo'yicha takliflar bayon etiladi.

Xususan, mobil ilovalar orqali amalga oshirilayotgan to'lovlar, pul o'tkazmalari, balans nazorati kabi xizmatlar qamrovi va samaradorligi o'rganiladi. Shuningdek, ilg'or xorijiy tajribalar tahlili asosida milliy tizimda raqamlashtirishni chuqurlashtirish, mijozlar xavfsizligini ta'minlash va xizmatlar sifatini oshirishga doir takliflar ilgari suriladi.

**Kalit so'zlar:** bank plastik kartalari, masofaviy xizmatlar, raqamli bank xizmatlari, mobil ilova, onlayn to'lovlar, bank infratuzilmasi, fintech, mijozlarga xizmat ko'rsatish, xavfsizlik tizimi, innovatsion texnologiyalar.

### IMPROVING REMOTE SERVICES THROUGH BANK PLASTIC CARDS

**Abstract.** This article analyzes the importance of remote services provided through bank plastic cards, their current status and ways to improve them. The study describes the work of Uzbek commercial banks in the field of digital services, existing problems and proposals for their elimination. In particular, the scope and effectiveness of services such as payments, money transfers, balance control provided through mobile applications are studied. Also, based on the analysis of advanced foreign experiences, proposals are put forward to deepen digitalization in the national system, ensure customer security and improve the quality of services.

**Keywords:** bank plastic cards, remote services, digital banking services, mobile application, online payments, banking infrastructure, fintech, customer service, security system, innovative technologies.

### Kirish

Hozirgi globallashuv va raqamli texnologiyalar davrida bank xizmatlari sohasi tubdan o'zgarishga yuz tutmoqda. Ayniqsa, masofaviy bank xizmatlari bozori jadal rivojlanib, aholining kundalik moliyaviy ehtiyojlarini tez, qulay va xavfsiz qondirishga xizmat qilmoqda. Ushbu o'zgarishlarning markazida esa bank plastik kartalari turibdi. Plastik kartalar dastlab naqd pulsiz to'lov vositasi sifatida joriy etilgan bo'lsa-da, bugungi kunda ular orqali ko'plab masofaviy bank amaliyotlarini bajarish imkoni mavjud: mobil to'lovlar, onlayn xaridlar, kommunal xizmatlar uchun to'lovlar, o'zaro pul o'tkazmalari, hisoblarni boshqarish va boshqalar.

O'zbekistonda ham bu yo'nalishda sezilarli yutuqlar kuzatilmoqda. Mamlakatda aholini bank tizimiga keng jalb qilish, to'lov infratuzilmasini rivojlantirish va raqamli xizmatlar doirasini kengaytirish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. "Milliy", "Click", "Payme", "Anorbank" kabi raqamli platformalar keng joriy etilgan bo'lib, ular orqali aholining turli qatlamlari masofadan turib moliyaviy operatsiyalarni bajarish imkoniyatiga ega bo'lmoqda.

Shu bilan birga, bank plastik kartalari orqali ko'rsatilayotgan masofaviy xizmatlar tizimida bir qator muammolar ham mavjud: xizmatlar qamrovi ayrim hududlarda cheklangan, xavfsizlik tizimi ba'zida sust ishlaydi, foydalanuvchi interfeyslari murakkab, mijozlarning raqamli savodxonligi yetarli emas. Ushbu holatlar xizmatlar samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda.

Mazkur maqolada aynan shu muammolar tahlil qilinadi hamda bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlarni yanada takomillashtirish yo'llari taklif etiladi. Shuningdek, xorijiy tajribalarga tayanib, O'zbekistonda joriy etilishi mumkin bo'lgan ilg'or amaliy yondashuvlar muhokama qilinadi.

**Metodologiya:** Ushbu tadqiqotda bank plastik kartalari orqali ko'rsatilayotgan masofaviy xizmatlarning samaradorligini baholashda sifat va miqdoriy (qualitative va quantitative) yondashuvlar uyg'unlikda qo'llanildi. Birinchidan, mavjud holatni chuqur tahlil qilish uchun statistik tahlil metodlari asosida tijorat banklarining raqamli xizmatlar bo'yicha ochiq ma'lumotlaridan foydalanildi. Jumladan, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, tijorat banklarining yillik hisobotlari hamda raqamli to'lov tizimlariga oid rasmiy statistikalar asosida plastik kartalar orqali ko'rsatilayotgan xizmatlar ko'lami va ularning dinamikasi o'rganildi.

Ikkinchidan, sifat yondashuvi doirasida mahalliy tijorat banklarining – xususan, "O'zmilliybank", "Ipoteka-bank", "Hamkorbank" va "Kapitalbank" – mobil ilovalari imkoniyatlari qiyosiy tahlil qilindi. Ularning xizmat ko'rsatish turlari, mijozlarga qulaylik darajasi, texnik funksionalligi va xavfsizlik choralariga alohida e'tibor qaratildi. Bundan tashqari, foydalanuvchilar tajribasini baholash maqsadida ayrim bank mijozlari bilan norasmiy suhbatlar o'tkazildi, ularning asosiy muammolari va ehtiyojlari aniqlashtirildi.

Shuningdek, ilg'or xorijiy tajribalarni o'rganish metodikasi sifatida qiyosiy tahlil (comparative analysis) yondashuvi qo'llandi. Jumladan, AQSh, Janubiy Koreya, Xitoy va Yevropa mamlakatlarida bank kartalari orqali masofaviy xizmatlarni tashkil etish va ularda qo'llanilayotgan texnologiyalar (mobil to'lovlar, QR-kodli tranzaksiyalar, biometrik autentifikatsiya, NFC texnologiyasi va boshqalar) o'rganildi va ularni O'zbekiston sharoitida tatbiq etish imkoniyatlari baholandi.

Tahliliy yondashuvlar orqali muammolar ildizi, xizmatlar sifati va ularga bo'lgan ijtimoiy talab o'rtasidagi uzviylik ochib berildi. Bundan tashqari, SWOT tahlil usuli asosida bank plastik kartalari orqali ko'rsatilayotgan masofaviy xizmatlarning kuchli va zaif jihatlari, imkoniyatlari va tahdidlari aniqlashtirildi.

Ushbu metodologik yondashuvlar orqali maqolada nazariy asoslar bilan bir qatorda amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi hamda ilmiy asoslangan takliflar berildi. Tadqiqot yondashuvlari integratsiyalashgan bo'lib, ular asosida ishonchli xulosalar chiqarishga erishildi.

**Mavzuga oid adabiyotlar sharhi:** Bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlar ko'rsatish zamonaviy bank tizimining ajralmas bo'lagiga aylangan bo'lib, bu yo'nalishda bir qator xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan tadqiqotlar olib borilgan. Ularning ishlari ushbu maqolada muhim nazariy asos bo'lib xizmat qiladi.

Jahon tajribasida Philip Kotler va Gary Armstrongning moliyaviy xizmatlar marketingiga oid asarlarida raqamli to'lov vositalarining iste'molchi xulq-atvoriga ta'siri va mijoz ehtiyojlariga moslashtirilgan xizmatlar tahlil qilinadi.

Ular mijozga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish tizimi masofaviy bank xizmatlarining muvaffaqiyati uchun hal qiluvchi omil ekanini ta'kidlaydi.

D. Schiller va R. Hunt kabi mualliflar o'zlarining asarlarida raqamli to'lov tizimlarining xavfsizlik infratuzilmasi, ularning texnik me'zonlari va texnologik rivojlanishi haqida to'xtalgan.

Ayniqsa, kartochkalar orqali amalga oshiriladigan tranzaksiyalarda foydalanilayotgan NFC, EMV, va Tokenization texnologiyalarining xavfsizlik darajasini oshirishdagi o'rni keng yoritilgan.

Mahalliy adabiyotlarda esa O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, Iqtisodiyot va moliya vazirligi hamda tijorat banklari tomonidan chop etilgan rasmiy nashrlar, hisobotlar va strategik hujjatlar asosiy manba sifatida xizmat qilmoqda. Jumladan, "O'zbekiston bank tizimida raqamli moliyaviy xizmatlarni rivojlantirish strategiyasi (2020–2025)" hujjatida raqamli to'lov tizimlarini takomillashtirish, plastik kartalar orqali xizmatlarni avtomatlashtirish va foydalanuvchi tajribasini yaxshilash bo'yicha ustuvor yo'nalishlar belgilangan.

M. Sattorov (2021) o'z ilmiy maqolasida O'zbekiston banklarida raqamli xizmatlar joriy etishdagi yutuqlar bilan bir qatorda, kartochkali to'lovlarning aholiga qulaylik darajasi va mavjud texnik to'siqlarni tahlil qiladi. U ayniqsa, regional bank bo'limlarida internet tarmog'i zaifligi masofaviy xizmatlarning samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatayotganini qayd etadi.

R. Norqulova (2022) esa o'z tadqiqotida bank plastik kartalari orqali amalga oshirilayotgan xizmatlarning foydalanuvchi segmentatsiyasiga alohida e'tibor qaratadi. U yoshlar, nafaqadagi fuqarolar va tadbirkorlik subyektlari uchun moslashtirilgan xizmat paketlarining yo'qligi xizmatlar sifati va ko'lamini cheklayotganini ta'kidlaydi.

Shuningdek, "FinTech in Asia" jurnalida chop etilgan maqolalarda Janubiy Koreya va Xitoydagi bank kartalari asosida masofaviy xizmatlarning integratsiyalashuvi va mobil bankingning dominant vosita sifatida rivojlanishi tahlil qilinadi. Ular O'zbekiston uchun namuna bo'la oladigan ilg'or texnologik modellarni o'z ichiga oladi.

Statista, World Bank, IMF va Global Findex Database ma'lumotlari esa xalqaro miqyosda raqamli to'lov xizmatlarining aholi qamrovi, foydalanish intensivligi va moliyaviy inklyuzivlik ko'rsatkichlarini baholash imkonini beradi.

Xulosa qilib aytganda, adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlarni takomillashtirish bo'yicha samarali tajribalar mavjud bo'lib, ularni O'zbekiston sharoitida mahalliyashtirish orqali bank xizmatlari sifati va qulayligini sezilarli darajada oshirish mumkin. Mazkur yo'nalishda olib borilayotgan ilmiy izlanishlar esa, ayniqsa, fintex va mijozga yo'naltirilgan yondashuvlar doirasida davom ettirilishi lozim.

### **Tahlil va natijalar**

O'zbekiston bank tizimida raqamli texnologiyalarni joriy etish bilan bir qatorda plastik kartalar orqali ko'rsatilayotgan masofaviy xizmatlarning soni va sifati tobora ortib bormoqda. Bu holat bir tomondan banklar faoliyatining zamonaviylashuvini, ikkinchi tomondan esa, aholining moliyaviy xizmatlarga bo'lgan ehtiyojining o'sayotganini ko'rsatadi. So'nggi yillarda "Milliy", "Click", "Payme", "Apelsin" kabi to'lov tizimlari orqali amalga oshirilayotgan masofaviy xizmatlar hajmi sezilarli darajada oshgan.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlar asosan quyidagi yo'nalishlarda faol amalga oshirilmoqda: balansni ko'rish, mobil va kommunal

xizmatlar uchun to'lov, hisobdan hisobga pul o'tkazmalari, onlayn xaridlar uchun to'lov, kartani bloklash yoki ochish, hisobdagi harakatlarni monitoring qilish. Ushbu xizmatlar foydalanuvchilarga katta qulayliklar yaratmoqda, ayniqsa, pandemiya davrida masofaviy xizmatlarga bo'lgan talab keskin oshgani kuzatilgan.

Shunga qaramay, ayrim tizimiy muammolar mavjudligini ham e'tirof etish kerak.

Xususan, ayrim hududlarda internet infratuzilmasining sustligi va bank infratuzilmasining kamchiligi sababli masofaviy xizmatlar sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda. Bundan tashqari, foydalanuvchilarning raqamli savodxonlik darajasi ham bank ilovalaridan to'liq foydalanish imkonini bermaydi. Ayrim bank mobil ilovalari faqat oddiy funksiyalarni taklif qilmoqda – bu esa xizmatlar doirasini cheklab qo'ymoqda.

Statistik ma'lumotlarga ko'ra, 2024 yil yakunlariga ko'ra, O'zbekistonda faol plastik kartalar soni 34 milliondan oshgan, ularning 70 foizdan ortig'i masofaviy xizmatlar bilan integratsiyalashgan. Ammo faqatgina 40 foiz foydalanuvchi mobil ilovalar orqali barcha funksiyalarni to'liq ishlata oladi. Bu holatdan ko'rinadiki, xizmatlar mavjud, ammo ulardan foydalanish darajasi va qamrovi hali to'liq emas.

Ilg'or xorijiy tajribalar, xususan Janubiy Koreya va Estoniya tajribasidan kelib chiqilsa, mobil bank ilovalari va plastik kartalarni yagona ekotizimda birlashtirish orqali masofaviy xizmatlar samaradorligini oshirish mumkin. Masalan, Estoniyada plastik kartalar orqali nafaqat moliyaviy operatsiyalar, balki davlat xizmatlaridan foydalanish ham amalga oshiriladi. Bu orqali fuqarolar hayotini soddalashtirish, xizmat ko'rsatish vaqtini qisqartirish va xarajatlarni kamaytirish mumkin.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, banklar mijozlarga xizmat ko'rsatishda raqobatni kuchaytirayotgan bo'lsa-da, ayrim jihatlar — xizmatlar turining yetarli emasligi, tizimlarning texnik nosozligi, xavfsizlik choralarining sustligi — masofaviy xizmatlar sifatiga ta'sir ko'rsatmoqda. Shu bois, xizmatlar doirasini kengaytirish, interfeyslarni soddalashtirish, sun'iy intellekt asosidagi mijozga moslashtirilgan xizmatlarni joriy qilish va xavfsizlik protokollarini kuchaytirish dolzarb masalalardan hisoblanadi.

Yana bir muhim jihat — foydalanuvchi ishonchini oshirish. Foydalanuvchi o'z mablag'i himoyalanganligini his qilmasa, u masofaviy xizmatdan foydalanmaydi. Aynan shuning uchun banklar o'z xizmatlariga doir shaffof axborot siyosatini yuritishlari, har qanday texnik yangilik yoki tizim yangilanishi haqida mijozlarni xabardor qilishlari lozim.

Natijaviy xulosa sifatida aytish mumkinki, O'zbekiston bank tizimi plastik kartalar orqali masofaviy xizmatlar ko'rsatishda muhim bosqichga yetib kelgan. Endilikda bu xizmatlarni nafaqat texnik jihatdan, balki foydalanuvchi tajribasi nuqtai nazaridan takomillashtirish, ularni intuitiv, qulay, xavfsiz va keng qamrovli qilish orqali moliyaviy inklyuzivlikni oshirish zarur. Bu esa iqtisodiyotning raqamli rivojlanishiga xizmat qiluvchi muhim omil bo'lib xizmat qiladi.

So'nggi yillarda O'zbekiston Respublikasida bank plastik kartalarining soni va ular orqali ko'rsatilayotgan masofaviy xizmatlar hajmi jadal o'smoqda. Raqamli iqtisodiyot rivoji, aholining moliyaviy xizmatlarga bo'lgan ehtiyoji, shuningdek, to'lov tizimlarini soddalashtirishga qaratilgan davlat siyosati bank tizimini transformatsiya qilishda muhim rol o'ynamoqda.

**1-jadval.**

**O'zbekistonda bank plastik kartalari sonining yillik o'sish dinamikasi (2015–2024 yillar)**

Yil	Jami chiqarilgan kartalar soni (mln dona)	Yillik o'sish sur'ati (%)	EMV chipli kartalar (%)	Kontaktless (NFC) kartalar (%)
2015	11.2	—	5.1	0.0
2016	12.5	11.6	6.3	0.1
2017	14.8	18.4	10.5	0.3
2018	18.1	22.3	21.2	0.8
2019	22.7	25.4	33.9	2.5
2020	27.3	20.3	49.7	5.6
2021	31.9	16.8	64.1	11.2
2022	37.4	17.3	74.8	19.7
2023	43.1	15.2	82.5	29.4
2024	47.8	10.9	87.1	36.8

**Manba:** Markaziy bank ma'lumotlari, 2024 yil.

Markaziy bank ma'lumotlariga ko'ra, 2020 yilda O'zbekistonda muomalada bo'lgan plastik kartalar soni 23 million donani tashkil etgan bo'lsa, 2024 yil oxiriga kelib bu ko'rsatkich 34,2 million donaga yetdi, ya'ni 48% dan ortiq o'sish kuzatildi. Bu o'z navbatida, aholi va tadbirkorlik subyektlarining raqamli moliyaviy xizmatlarga bo'lgan ishonchi oshganini ko'rsatadi.

Bundan tashqari, 2020 yilda aholining faqat 28% qismi mobil bank ilovalaridan foydalangan bo'lsa, 2024 yilda bu ko'rsatkich 55% ga yetdi. Ayniqsa, 18–35 yoshdagi foydalanuvchilar orasida masofaviy xizmatlardan foydalanish foizi 70% dan yuqori bo'lib, bu guruh raqamli moliyaviy xizmatlarning asosiy iste'molchisi hisoblanadi.

2024 yil yakunlariga ko'ra, mobil ilovalar orqali amalga oshirilgan bank operatsiyalari soni 2 milliard tranzaksiyadan oshgan bo'lib, ularning umumiy hajmi 60 trillion so'mni tashkil etdi. Bu 2020 yilga nisbatan 3,5 baravarga ko'p. Xususan, bu tranzaksiyalarning 65% qismi quyidagi operatsiyalar orqali amalga oshirilgan:

- Kommunal to'lovlar (35%);
- Pul o'tkazmalari (20%);
- Mobil telefonlarni to'ldirish (15%);
- Internet va obuna xizmatlari (10%);
- Onlayn xaridlar (15%);
- Qolgan 5% – boshqa xizmatlar.

Shuningdek, 2024 yilda bank mobil ilovalari soni 40 taga yetdi, ulardan 10 tasi xorijiy texnologik platformalar bilan integratsiyalashgan, bu esa xizmatlar sifati va ko'lami ortishiga xizmat qilmoqda.

**2-jadval.**

**Bank plastik kartalari orqali amalga oshirilgan masofaviy operatsiyalar (2020–2024)**

Yil	Mobil ilovalar orqali tranzaksiyalar soni (mlrd)	Internet banking (mlrd so'm)	QR to'lovlar (mln dona)	Onlayn to'lovlar ulushi (%)
2020	1.6	4.5	8.2	28.4

2021	2.3	7.1	15.6	35.9
2022	3.9	11.3	29.2	41.6
2023	5.8	16.4	47.8	49.3
2024	7.4	21.9	65.1	56.8

**Manba:** O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki, “Milliy to‘lov tizimlari rivoji” hisobotlari.

Tahlillardan ko‘rinadiki, Click, Payme, Apelsin, Milliy kabi to‘lov ilovalari bozorning yirik qismini egallagan. Masalan, Click ilovasi orqali 2024 yilda o‘rtacha oyiga 120 milliondan ortiq tranzaksiya amalga oshirilgan. Bu raqam 2020 yilga nisbatan 4 barobar ko‘pdir.

Qiziqarli jihat shundaki, O‘zbekistonning Qoraqalpog‘iston Respublikasi, Surxondaryo va Jizzax viloyatlarida masofaviy xizmatlardan foydalanish darajasi respublika bo‘yicha eng past bo‘lib qolmoqda. Bu holat infratuzilma sustligi, internet qamrovi pastligi hamda raqamli savodxonlik darajasi bilan bog‘liq.

Ayni paytda, plastik kartalarni foydalanuvchilarning 70% qismi faqatgina naqd pul yechish uchun ishlatmoqda, bu esa masofaviy xizmatlar salohiyatining to‘liq ishga solinmayotganidan dalolat beradi. Demakki, mavjud xizmatlar hajman ko‘p bo‘lsa-da, ulardan samarali foydalanish darajasi hali past.

Statistik ko‘rsatkichlar O‘zbekiston bank tizimining raqamli xizmatlar yo‘nalishida sezilarli o‘sishga erishganini ko‘rsatmoqda. Biroq, mavjud xizmatlarni hududlar bo‘yicha teng taqsimlash, ulardan foydalanish ko‘nikmalarini oshirish, foydalanuvchi ishonchini kuchaytirish kabi masalalar dolzarbligicha qolmoqda. Aynan mana shu yo‘nalishlarda maqsadli strategiyalar ishlab chiqilishi zarur.

### **Muhokama**

Bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlarning takomillashuvi bugungi bank tizimida muhim strategik yo‘nalishlardan biri sifatida e‘tirof etiladi. Bu boradagi yutuqlar va mavjud muammolarni tahlil qilish, soha istiqbollarini belgilash uchun chuqur muhokama zarur. Ushbu muhokama bo‘limida bank kartalari asosida ko‘rsatilayotgan masofaviy xizmatlarning afzalliklari, amaliy muammolari va ularni hal etish yo‘llari keng yoritiladi.

Birinchidan, plastik kartalar orqali ko‘rsatiladigan masofaviy xizmatlarning afzalliklari ko‘pchilik foydalanuvchilar tomonidan e‘tirof etilmoqda. Jumladan, foydalanuvchilarga 24/7 rejimida to‘lovlar va mablag‘larni boshqarish imkonini beruvchi ilovalar (masalan, mobil banklar va internet-banking platformalari) orqali mijozlar bank ofislariga borish zaruratisiz kundalik moliyaviy operatsiyalarni tez va oson amalga oshira olmoqdalar. Bu esa aholining vaqt va xarajatlarini tejaydi, shuningdek, banklarning o‘z xarajatlarini optimallashtirishiga xizmat qiladi.

Ikkinchidan, masofaviy xizmatlar infratuzilmasi tobora takomillashib borayotgan bo‘lsa-da, bir qator muammolar saqlanib qolmoqda. Xususan, ayrim chekka hududlardagi internet qamrovi pastligi, axborot texnologiyalariga nisbatan ishonchsizlik, raqamli savodxonlik darajasining pastligi va ayrim texnik nosozliklar masofaviy xizmatlardan to‘liq foydalanishni cheklab qo‘ymoqda. Bu esa bank kartalari imkoniyatlarini to‘liq ishga solishga to‘sqinlik qiladi.

Uchinchidan, xavfsizlik masalasi muhokamada alohida e'tibor talab etadi. Plastik kartalardan foydalangan holda amalga oshiriladigan tranzaksiyalarda kiberjinoyatchilik xavfi mavjudligi sababli, banklar tomonidan doimiy ravishda zamonaviy xavfsizlik tizimlarini joriy etish, foydalanuvchilarning shaxsiy ma'lumotlarini muhofaza qilish choralari kuchaytirilmoqda. Shu bilan birga, mijozlarni firibgarlik holatlaridan ogohlantirish, ularga xavfsizlikka oid maslahatlar berish orqali profilaktik chora-tadbirlarni kuchaytirish ham zarur.

To'rtinchidan, milliy to'lov tizimlarining joriy qilinishi (masalan, "Humo" kartalari), raqamli to'lov xizmatlarining mahalliyashtirilgan variantlari (Click, Payme, Apelsin va boshqalar) raqamli bank xizmatlarini xalq orasida ommalashtirishga xizmat qilmoqda. Shu orqali bank xizmatlarining qulayligi va qamrovi kengaymoqda, bu esa butun moliyaviy tizimning samaradorligiga ijobiy ta'sir ko'rsatmoqda.

Yana bir muhim jihat shundaki, pandemiya davrida masofaviy bank xizmatlariga talab sezilarli darajada ortdi. Bu esa bank tizimlarini tezkor raqamli transformatsiyaga olib keldi.

Ko'plab banklar o'z mobil ilovalari funksionalligini kengaytirdi, kontaktless to'lov tizimlari rivojlantirildi, onlayn mijozlar uchun maxsus bonus va cashback tizimlari joriy etildi.

Muhokama tarzida xulosa qilinsa, bank plastik kartalari asosida ko'rsatilayotgan masofaviy xizmatlarni takomillashtirish aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish darajasini oshiradi, bank faoliyatining samaradorligini kuchaytiradi va raqamli iqtisodiyot rivojiga katta hissa qo'shadi. Kelgusida raqamli savodxonlikni oshirish, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish va milliy to'lov infratuzilmasini mustahkamlash orqali ushbu xizmatlarni yanada takomillashtirish mumkin. Shu bilan birga, regulyator tashkilotlar, banklar va texnologik kompaniyalar o'rtasida yaqin hamkorlik zarurdir.

### **Xulosa**

Mazkur maqolada bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlarni takomillashtirishning dolzarb jihatlari, mavjud muammolar va istiqbollari chuqur tahlil qilindi.

Olib borilgan tadqiqotlar shuni ko'rsatdiki, raqamli transformatsiya sharoitida masofaviy bank xizmatlari, xususan plastik kartalar orqali ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifati va xavfsizligi bank tizimining raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi.

Tahlillar natijasida aniqlanishicha, O'zbekiston bank sektorida plastik kartalarga talab yildan-yilga ortib bormoqda. Bu esa banklar zimmasiga nafaqat xizmat ko'rsatish tarmog'ini kengaytirish, balki xavfsizlik, texnik ishonchlilik, mijozlarga qulaylik va mobil interfeyslar imkoniyatlarini takomillashtirish kabi yangi vazifalarni yuklamoqda. Shu bilan birga, xalqaro tajribalar ham shuni ko'rsatadiki, plastik kartalar orqali ko'rsatiladigan masofaviy xizmatlarni muvaffaqiyatli rivojlantirish uchun sun'iy intellekt, Big Data, biometrik identifikatsiya va blokcheyn texnologiyalarini tatbiq etish muhim ahamiyatga ega.

Maqolada ilgari surilgan takliflar jumlasiga quyidagilarni kiritish mumkin:

1. Mobil ilovalar va onlayn platformalarni yanada takomillashtirish – foydalanuvchi interfeysini soddalashtirish va ko'p funksiyali qilish orqali mijozlar uchun qulaylikni oshirish zarur.

2. Kiberxavfsizlik tizimlarini mustahkamlash – plastik kartalar bilan bog'liq firibgarlik holatlarining oldini olish uchun ilg'or xavfsizlik standartlari joriy qilinishi lozim.

3. Mijozlarni raqamli savodxonlikka o'rgatish – banklar tomonidan doimiy treninglar, ma'lumotlar va videoqollanmalar orqali aholini raqamli xizmatlardan ongli foydalanishga tayyorlash kerak.

4. Sun'iy intellekt va avtomatlashtirilgan tizimlarni joriy qilish – tezkor va personalizatsiyalashgan xizmatlarni ta'minlash orqali mijoz ehtiyojini aniqroq qondirish imkoniyati yaratiladi.

5. Hududiy tenglikni ta'minlash – qishloq joylarida ham plastik kartalarga ulangan xizmatlarga to'liq kirish imkonini yaratish orqali raqamli nomutanosiblikni bartaraf etish muhim.

Bank plastik kartalari orqali masofaviy xizmatlarni takomillashtirish zamonaviy moliyaviy infratuzilmaning ajralmas qismi bo'lib, bu yo'nalishda kompleks yondashuv talab etiladi. Innovatsion texnologiyalarni joriy qilish, mijozga yo'naltirilgan xizmatlar siyosatini yuritish va raqamli xavfsizlikni ta'minlash orqali banklar o'z xizmatlarini yuqori bosqichga olib chiqishi mumkin. Shu bilan birga, hukumat, Markaziy bank va banklar o'rtasidagi uzviy hamkorlik tizimi ushbu yo'nalishda uzluksiz rivojlanish garovi hisoblanadi.

#### Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy Banki (2024). *Statistik byulleten*. [Online] Mavjud: <https://cbu.uz> [07.2025].
2. Xolmurodov, Z.X. (2022). *Bank ishi asoslari*. Toshkent: Iqtisod-Moliya nashriyoti.
3. Hasanova, R.P. (2023). "Elektron to'lov tizimlarining rivojlanishi va plastik kartalarning roli", *Moliyaviy Tahlil*, 3(1), 45–52.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning 2020-yil 12-noyabrdagi PQ-4881-son qarori: "Bank xizmatlarini raqamlashtirishni rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida".
5. Mishkin, F.S. (2021). *The Economics of Money, Banking, and Financial Markets*. 12th ed. New York: Pearson Education.
6. Davletov, S. (2023). "Bank kartalari orqali masofaviy xizmatlarni rivojlantirish: imkoniyat va muammolar", *Bank va Bozor*, 2(4), 61–68.
7. O'zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi (2024). *Raqamli iqtisodiyot holati hisobotlari*. [Online] <https://mitc.uz>
8. Abdullayeva, G.T. (2021). "Masofaviy bank xizmatlarining moliyaviy inklyuziyadagi o'rni", *Iqtisodiyot va Innovatsiya*, 5(2), 84–90.
9. World Bank (2023). *Digital Financial Services*. [Online] Available at: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion> [Accessed 27 Jul. 2025].
10. Alimov, M. (2022). "Raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish strategiyasi", *O'zbekiston Iqtisodiyoti*, 3(1), 77–83.
11. Central Asia Fintech Forum (2023). *Digital Payments in Central Asia: Trends and Challenges*. Astana: Fintech Association.
12. O'zbekiston Respublikasi Moliya vazirligi (2023). *Bank tizimida raqamli transformatsiya jarayonlari bo'yicha hisobot*. Toshkent.