

TIJORAT BANKLARIDA CHAKANA BANK XIZMATLARIN TAKOMILLASHTIRISH

Mirzajonov Faxriddin Azizbek o'g'li

O'zbekiston respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.22844497>

Annotatsiya. Mazkur tezisda O'zbekiston tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini rivojlantirishning zamonaviy tendensiyalari, xususan, chakana kreditlar tarkibidagi tarkibiy o'zgarishlar, mikroqarzlarning segmentining rivojlanishi, jismoniy shaxslarning qarzi yukini boshqarish, tezkor to'lov tizimlaridan foydalanish, omonatchilar manfaatlarini himoya qilish hamda raqamli bank xizmatlari xavfsizligini ta'minlash masalalari o'rganilgan. Tadqiqot davomida O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2025–2026-yillarga oid yangi statistik ma'lumotlari asosida chakana bank xizmatlari rivojlanishining mavjud xususiyatlari baholangan.

Chakana xizmatlarni takomillashtirishda mahsulotlar sonini oshirishdan mijozning moliyaviy holati va ehtiyojlariga asoslangan individual, xavfsiz va mas'uliyatli xizmat ko'rsatish modeliga o'tish zarurligi asoslangan.

Kalit so'zlar: chakana bank xizmatlari, mikroqarz, ipoteka krediti, qarzi yuki, DSTI, tezkor to'lovlar, raqamli bank, biometrik identifikatsiya, omonatlarni kafolatlash, mijoz huquqlari.

Abstract. This paper examines modern trends in the development of retail banking services within Uzbekistan's commercial banks, specifically focusing on structural changes in the retail loan portfolio, the growth of the micro-loan segment, the management of individual debt burdens, the use of instant payment systems, the protection of depositors' interests, and the security of digital banking services. The study evaluates the current characteristics of retail banking service development based on new statistical data from the Central Bank of the Republic of Uzbekistan for 2025–2026. It argues for the necessity of shifting from a strategy of simply increasing the number of products to adopting an individual, secure, and responsible service model tailored to the customer's financial situation and needs.

Keywords: retail banking services, micro-loan, mortgage loan, debt burden, DSTI, instant payments, digital banking, biometric identification, deposit guarantee, customer rights.

Kirish

Bank xizmatlarining raqamlashtirilishi natijasida chakana bank biznesining iqtisodiy mazmuni sezilarli o'zgarib bormoqda. Bugungi kunda chakana bank xizmatlari faqat jismoniy shaxslarga kredit va omonat taklif etish bilan chegaralanmaydi. Mijozning kundalik to'lovlari, masofadan hisobvaraqlar ochishi, mikroqarz olishi, jamg'armalarini boshqarishi, tezkor pul o'tkazmalarini amalga oshirishi hamda bank bilan masofadan turib o'zaro aloqaga kirishishi yagona xizmatlar tizimiga birlashmoqda.

Bunday sharoitda tijorat banklarining raqobatbardoshligi xizmatlar sonidan ko'ra, mijozga qancha tez, qulay, xavfsiz va individual xizmat ko'rsata olishiga tobora ko'proq bog'liq bo'lmoqda. Shu bilan birga, raqamli kreditlashning tez kengayishi aholi qarzi yukining ortishi, mikroqarzlarning bozoridagi xatarlar, kiberfiribgarlik va iste'molchilarning moliyaviy manfaatlarini himoya qilish bilan bog'liq yangi muammolarni yuzaga chiqarmoqda.

Xalqaro Valyuta Jamg'armasining O'zbekiston moliya sektori bo'yicha 2025-yilgi baholashida ham aholini kreditlash sezilarli kengaygani, makroprudensial choralar natijasida

kredit o'sishining ayrim segmentlarda sekinlashgani, biroq mikroqarzar bozoridagi tez o'sish alohida nazoratni talab qilishi qayd etilgan.

TAHLIL VA NATIJALAR

O'zbekiston tijorat banklarida chakana bank xizmatlarining rivojlanishi so'nggi yillarda nafaqat xizmatlar hajmining oshishi, balki ularning tarkibiy jihatdan o'zgarishi bilan ham tavsiflanmoqda. Jismoniy shaxslarga taklif etilayotgan ipoteka, mikroqarz, ta'lim, tadbirkorlik va boshqa kredit mahsulotlarining diversifikatsiyalashuvi banklarning chakana segmentda mijozlarning turli moliyaviy ehtiyojlarini qamrab olishga intilayotganini ko'rsatadi. Shu bilan birga, raqamli xizmatlarning kengayishi kredit ajratish, to'lovlarni amalga oshirish va hisobvaraqlarni boshqarish jarayonlarini sezilarli darajada tezlashtirmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yil 1-yanvar holatida jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlarning umumiy qoldig'i 177,5 trln so'mni tashkil etgan bo'lsa, 2026-yil 1-yanvarga kelib ushbu ko'rsatkich 220,3 trln so'mga yetgan. Ya'ni bir yil davomida chakana kreditlar hajmi qariyb 42,8 trln so'mga yoki 24,1 foizga oshgan. Biroq alohida kredit mahsulotlari kesimida o'sish sur'atlari sezilarli darajada farqlangan.

1-jadval

O'zbekistonda jismoniy shaxslarga ajratilgan ayrim kredit turlarining dinamikasi

Kredit turi	01.01.2025, mlrd so'm	01.01.2026, mlrd so'm	O'zgarish, %
Ipoteka kreditlari	67 730	79 396	+17,2
Mikroqarzarlar	42 369	48 863	+15,3
Avtokreditlar	40 152	39 696	-1,1
Ta'lim kreditlari	5 858	6 932	+18,3
Tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish kreditlari	19 523	40 474	+107,3

Manba: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlari asosida muallif hisob-kitoblari.

Jadval ma'lumotlariga ko'ra, jismoniy shaxslarning tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish uchun ajratilgan kreditlar eng yuqori o'sish sur'atini namoyon qilgan. Ushbu kreditlar hajmi 19,5 trln so'mdan 40,5 trln so'mgacha ortib, bir yil ichida ikki baravardan ziyod ko'paygan. Bu holat chakana bank xizmatlarining faqat iste'molga yo'naltirilgan modeldan daromad yaratishga xizmat qiluvchi moliyalashtirish shakllariga ham o'tayotganini ko'rsatadi.

Ipoteka kreditlari hajmining 67,7 trln so'mdan 79,4 trln so'mgacha oshishi aholining uy-joyga bo'lgan talabida bank kreditlarining muhim moliyalashtirish manbai bo'lib qolayotganini ko'rsatadi. Ta'lim kreditlarining 18,3 foizga o'sishi esa chakana xizmatlarning ijtimoiy yo'nalishdagi mahsulotlari ham kengayib borayotganidan dalolat beradi.

Ayni vaqtda avtokreditlar hajmining 40,2 trln so'mdan 39,7 trln so'mgacha biroz kamayishi kredit portfeli tarkibida muayyan qayta taqsimlanish mavjudligini anglatadi. Bu holat chakana kreditlarning barcha segmentlarida bir xil talab shakllanmayotganini va banklar kredit mahsulotlarini mijozlarning real talabidan kelib chiqib boshqarishi lozimligini ko'rsatadi.

Chakana kreditlashda mikroqarzarlar segmenti alohida ahamiyat kasb etmoqda. 2026-yil boshiga kelib mikroqarzarlar qoldig'i 48,9 trln so'mga yetgan. Ushbu xizmatlarning ommalashishiga kredit olish jarayonining soddalashuvi, mobil ilovalar orqali ariza topshirish

imkoniyati va qaror qabul qilish vaqtining qisqarishi katta ta'sir ko'rsatmoqda. Biroq mikroqarzlarning tez o'sishi banklar uchun kredit risklari va mijozlarning ortiqcha qarzдорligi bilan bog'liq muammolarni ham kuchaytiradi.

Markaziy bankning moliyaviy barqarorlik tahlillariga ko'ra, kredit majburiyatiga ega jismoniy shaxslarning o'rtacha DSTI — qarzga xizmat ko'rsatishning daromadga nisbati 2025-yilda 37 foiz atrofida shakllangan. Mikroqarz oluvchilar segmentida esa mazkur ko'rsatkich taxminan 40 foizga yetgan. Mikroqarz oluvchi jismoniy shaxslar sonining qariyb 2,7 mln nafarga yetgani ushbu segmentdagi risklarni boshqarish masalasini yanada dolzarb qiladi.

DSTI ko'rsatkichining iqtisodiy mazmuni mijozning oylik daromadining qancha qismi kredit to'lovlariga sarflanishini ifodalaydi. Ushbu ko'rsatkichning yuqoriligi mijozning yangi moliyaviy majburiyatlarni bajarish imkoniyatini cheklashi mumkin. Shu sababli tijorat banklari kredit ajratishda faqat mijozning joriy daromadini emas, balki boshqa banklar va moliyaviy tashkilotlardagi mavjud qarzlarini ham hisobga oluvchi integratsiyalashgan skoring tizimidan foydalanishi zarur.

2-jadval

Chakana kreditlashda risklarni boshqarishning asosiy ko'rsatkichlari

Ko'rsatkich	Holati	Iqtisodiy mazmuni
Jismoniy shaxslar bo'yicha o'rtacha DSTI	37%	Daromadning kredit to'lovlariga yo'naltirilayotgan qismi
Mikroqarz oluvchilar bo'yicha DSTI	40%	Mikroqarz segmentida qarz yukining nisbatan yuqoriligi
DSTI bo'yicha asosiy prudensial chegara	50%	Ortiqcha qarzдорlikning oldini olish mexanizmi
Mikroqarz oluvchilar soni	qariyb 2,7 mln	Mikroqarz bozorining keng qamrovliligini ifodalaydi

Manba: Markaziy bankning moliyaviy barqarorlikka oid ma'lumotlari asosida tuzilgan.

Mazkur holat tijorat banklarida chakana xizmatlarni rivojlantirishda kredit hajmini oshirishdan tashqari, mas'uliyatli kreditlash tamoyillarini kuchaytirishni talab qiladi. Bank tomonidan kredit ajratilishi qisqa muddatda foiz daromadlarini oshirishi mumkin, biroq mijozning real to'lov qobiliyatidan yuqori kredit berilishi kelajakda muammoli kreditlar ulushining oshishiga olib kelishi mumkin. Shu sababli banklarda kredit sotuvlari bo'yicha KPI tizimiga faqat ajratilgan kredit hajmini emas, balki kreditlarning keyingi sifatini ham kiritish maqsadga muvofiq.

Chakana bank xizmatlarining rivojlanishida tezkor elektron hisob-kitoblar ham muhim o'rin egallamoqda. Markaziy bankning Tezkor to'lovlar tizimi bo'yicha ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yil iyun oyida ushbu tizim orqali 5,21 mln dona tranzaksiya, umumiy qiymati 116,3 trln so'm bo'lgan operatsiyalar amalga oshirilgan. 2026-yil iyunida esa tranzaksiyalar soni 6,62 mln donaga, operatsiyalar qiymati esa 193,3 trln so'mga yetgan.

3-jadval

Tezkor to'lovlar tizimida operatsiyalar dinamikasi

Ko'rsatkich	2025-yil iyun	2026-yil iyun	O'zgarish, %
Tranzaksiyalar soni, mln dona	5,21	6,62	+27,2
Operatsiyalar qiymati, trln so'm	116,3	193,3	+66,2

Manba: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma’lumotlari asosida muallif hisob-kitoblari.

Jadvaldan ko‘rinib turibdiki, tezkor to‘lovlarning qiymati tranzaksiyalar sonidan ancha yuqori sur‘atda o‘sgan. Bu real vaqt rejimida amalga oshiriladigan hisob-kitoblar nafaqat kichik kundalik to‘lovlar, balki yirikroq moliyaviy operatsiyalar uchun ham faol qo‘llanayotganidan dalolat beradi. Bu esa tijorat banklari uchun tezkor to‘lovlarni mobil banking bilan chuqur integratsiya qilish zaruratini kuchaytiradi.

Raqamli chakana xizmatlarning yana bir muhim yo‘nalishi — mijozning barcha moliyaviy operatsiyalarini yagona platformada boshqarish imkoniyatini yaratishdir. Hozirgi sharoitda mijoz alohida kredit, karta yoki depozit mahsulotidan ko‘ra, o‘zining kundalik moliyaviy faoliyatini boshqaruvchi universal raqamli bank xizmatiga ehtiyoj sezmoqda. Shu sababli bank mobil ilovalarida daromad va xarajatlar tahlili, jamg‘arma maqsadlarini shakllantirish, kredit to‘lovlari bo‘yicha eslatmalar, valyuta ayirboshlash, avtomatik to‘lovlar va individual moliyaviy tavsiyalarni birlashtirish zarur.

Chakana xizmatlarda mijozlarning moliyaviy xavfsizligini ta‘minlash ham xizmat sifatining asosiy mezoniga aylanmoqda. Raqamli kanallar orqali xizmat ko‘rsatish kengaygan sari firibgarlik, akkauntlarni noqonuniy egallash va ijtimoiy muhandislik usullari bilan bog‘liq xavflar ham ortib boradi. Shu sababli bank mobil ilovalarida biometrik identifikatsiya, Face-ID, bir martalik tasdiqlash kodlari, qurilmalarni identifikatsiya qilish va shubhali operatsiyalarni avtomatik aniqlash mexanizmlarini qo‘llash alohida ahamiyatga ega.

Biroq xizmat xavfsizligini kuchaytirish mijoz uchun ortiqcha murakkablik yaratmasligi kerak. Shu sababli banklarda riskka asoslangan autentifikatsiya tizimini joriy etish samarali yechim sifatida qaralishi mumkin. Bunda mijozning odatiy kichik operatsiyalari soddalashtirilgan tartibda, katta miqdordagi yoki noodatiy operatsiyalar esa qo‘shimcha biometrik tekshiruv asosida amalga oshiriladi.

Chakana bank xizmatlarini takomillashtirishda mijozlarni an‘anaviy tarzda faqat yosh yoki daromad bo‘yicha segmentlash ham yetarli emas. Zamonaviy raqamli ma’lumotlar banklarga mijozlarni xarajat tarkibi, jamg‘arish odatlari, kredit intizomi, tranzaksiya faolligi va moliyaviy maqsadlari bo‘yicha mikrosegmentlarga ajratish imkonini beradi.

Masalan, muntazam ravishda ta‘lim bilan bog‘liq xarajatlarni amalga oshiradigan mijozlarga ta‘lim kreditlari yoki jamg‘arma mahsulotlari, tadbirkorlik faoliyati bilan shug‘ullanuvchilarga moslashuvchan kredit liniyalari, tez-tez xalqaro operatsiyalarni amalga oshiradigan mijozlarga esa valyuta konversiyasi va xalqaro to‘lovlar bo‘yicha maxsus tariflarni taklif qilish mumkin. Bunday yondashuv bank mahsulotlarini sotish samaradorligini oshirish bilan birga, mijozga keraksiz mahsulotlarni taklif etishni kamaytiradi.

Tijorat banklarida chakana xizmatlarni takomillashtirishning keyingi bosqichi xizmatlar sonini ko‘paytirishga emas, balki mijoz ehtiyojlarini chuqur tahlil qilish, mas‘uliyatli kreditlash, individual mahsulotlar yaratish, tezkor raqamli to‘lovlarni rivojlantirish va xavfsiz xizmat ko‘rsatish tizimini shakllantirishga asoslanishi lozimligini ko‘rsatadi.

XULOSA

O‘zbekiston tijorat banklarida chakana bank xizmatlari tarkibiy va texnologik jihatdan yangi bosqichga o‘tayotganini ko‘rsatdi.

Xususan, ipoteka, ta'lim, mikroqarz va tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirishga yo'naltirilgan kreditlarning kengayishi banklarning jismoniy shaxslar ehtiyojlariga mos mahsulotlarni diversifikatsiya qilayotganidan dalolat beradi. Shu bilan birga, mikroqarzlarning segmentining jadal rivojlanishi mijozlarning qarz yukini baholash va mas'uliyatli kreditlash tamoyillarini kuchaytirish zaruratini yuzaga keltirmoqda.

Tadqiqot natijalari tezkor to'lov tizimlaridan foydalanish hajmining oshishi chakana bank xizmatlarida tezkorlik va raqamli qulaylik asosiy raqobat omillaridan biriga aylanayotganini ko'rsatdi. Shu sababli tijorat banklari mobil ilovalar, tezkor to'lovlar, avtomatik hisob-kitoblar va individual moliyaviy xizmatlarni yagona raqamli platformada birlashtirishga e'tibor qaratishi maqsadga muvofiq.

Chakana bank xizmatlarini yanada takomillashtirish uchun mijozlarni moliyaviy holati va xatti-harakatlariga ko'ra mikrosegmentlash, avtomatlashtirilgan kredit scoring tizimlarini rivojlantirish, qarz yukini doimiy monitoring qilish, biometrik autentifikatsiya va antifraud mexanizmlarini keng qo'llash zarur. Bank mahsulotlarini ishlab chiqishda standart yondashuvdan voz kechib, mijozlarning individual ehtiyojlariga mos kredit, depozit va to'lov xizmatlarini shakllantirish muhim ahamiyatga ega.

Tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini takomillashtirishning ustuvor yo'nalishi xizmatlar sonini ko'paytirish emas, balki mijozga qulay, xavfsiz, tezkor, individual va moliyaviy jihatdan mas'uliyatli xizmat ko'rsatish tizimini shakllantirishdan iborat. Mazkur yondashuv banklarning raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash hamda chakana biznesning uzoq muddatli barqaror rivojlanishini ta'minlashga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *Information on the Types of Loans*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 21 January.
2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *Financial Stability Report for 2025*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki.
3. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *Debt-Service-to-Income: Macroprudential Policy Tool*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki.
4. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *Loan-to-Value: Macroprudential Policy Tool*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki.
5. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *Analytical Information about Transactions through Instant Payment System of Central Bank*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 15 July.
6. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2025) *New Minimum Requirements Established for Protecting the Rights of Bank Service Consumers*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 29 October.
7. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2025) *Official Statement on Biometric Identification in Mobile Applications of Banks and Payment Organizations*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 4 December.

8. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *Overview of the Central Bank’s Activities on Improving Financial Literacy*. Toshkent: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 13 March.
9. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *Tariffs for Payment Services*. Toshkent: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki.
10. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2026) *Risk-Based Supervisory System for the Protection of Financial Services Consumers’ Rights*. Toshkent: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 10 July.
11. International Monetary Fund (2025) *Republic of Uzbekistan: Financial Sector Assessment Program – Financial System Stability Assessment*. IMF Country Report No. 25/145. Washington, DC: International Monetary Fund.
12. International Monetary Fund and World Bank (2025) *Republic of Uzbekistan: Financial Sector Assessment Program – Detailed Assessment of Observance of the Basel Core Principles for Effective Banking Supervision*. IMF Country Report No. 25/227. Washington, DC: International Monetary Fund.
13. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2025) *World Bank Launches Mission to Support Financial Sector Reforms in Uzbekistan*. Toshkent: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 25 April.