

## MASOFAVIY BANK XIZMATLARTINI RAQAMLASHTIRISH MIJOZLARNING MOLIYAVIY SAVODXONLIK DARAJASIGA TASIRI

**Ilmiy rahbar: Norqulov Habibullo**

Samarqand Iqtisodiyot va Servis instituti

Bank-Moliya xizmatlari fakulteti

Bank ishi kafedrası assistenti

**Ergashev Azizbek, O'rolboyev Dostonjon**

SamISI, "Bank-Moliya xizmatlari" fakulteti talabalari.

**Annotatsiya.** Ommaviy bank xizmatlarining raqamlashuvi mijozlarning moliyaviy savodxonlik darajasiga ta'sirini o'rganish. Tadqiqot raqamli texnologiyalarning moliyaviy savodxonlikka ijobiy va salbiy ta'sirlarini aniqlaydi.

**Kalit so'zlar.** Raqamlashtirish, Bank xizmatlari, Moliyaviy savodxonlik, Mijozlar, Ta'sir, Dijitalashtirish, Bank, Savodxonlik darajasi.

**Annotation:** The digitalization of public banking services and its impact on customers' financial literacy. This study investigates the positive and negative effects of digital technologies on financial literacy.

**Keywords:** Digitalization, Banking services, Financial literacy, Customers, Impact, Digitization, Bank, Literacy level

**Аннотация:** Цифровизация государственных банковских услуг и её влияние на финансовую грамотность клиентов. В этом исследовании рассматриваются положительные и отрицательные эффекты цифровых технологий на финансовую грамотность.

**Ключевые слова:** Цифровизация, Банковские услуги, Финансовая грамотность, Клиенты, Влияние, Диджитализация, Банк, Уровень грамотности

## **Davlatning raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish va moliyaviy savodxonlikni oshirishdagi roli**

Davlatning raqamli bank platformalariga 50 million so'm miqdorida investitsiyasi moliyaviy savodxonlikni oshirishga qaratilgan onlayn kurslar va treninlar sonini 2 barobarga oshirdi. Raqamli bank xizmatlarini tarqatishda davlatning roli, 2023 yilda 1 million aholi orasida moliyaviy savodxonlik darajasini 15% ga oshirishga qaratilgan milliy dasturning muvaffaqiyatiga bog'liq. Davlat tomonidan taqdim etilayotgan ochiq API'lar va ma'lumotlar bazasi, raqobatbardosh moliyaviy texnologiya kompaniyalarining rivojlanishiga va shu orqali moliyaviy savodxonlikni 10% ga o'sishiga yordam beradi.

### **Raqamli bank xizmatlarining moliyaviy savodxonlikka ta'siri**

Raqamli bank xizmatlari orqali 70% foizga yaqin mijozlar o'zlarining moliyaviy holatini onlayn kuzatib borish imkoniyatiga ega bo'lib, bu esa moliyaviy savodxonlikni oshirishga yordam beradi. Mobil bank ilovalarining foydalanuvchilar sonining 2023 yilda 30 millionni tashkil etishi prognoz qilinmoqda, bu esa moliyaviy mahsulotlar va xizmatlar haqida ma'lumot olish imkoniyatlarini kengaytiradi. Raqamli banklarda taqdim etilayotgan moliyaviy savodxonlik bo'yicha onlayn kurslar va treninglarnig 15% ishtirokchilari o'zlarining bilimlarini sezilarli darajada oshirganligini ta'kidlashgan.

### **Raqamli bank xizmatlarining turli guruhlardagi aholining moliyaviy savodxonligiga ta'siri**

Qishloq joylardagi aholining 70% gacha raqamli bank xizmatlariga kirishi cheklangan bo'lib, bu ularning moliyaviy savodxonligiga salbiy ta'sir ko'rsatadi.

Raqamli bank ilovalarining foydalanuvchi interfeysi murakkabligi ba'zi foydalanuvchilar uchun to'siq bo'lib, moliyaviy operatsiyalarni tushunish va boshqarish qiyinlashishiga olib keladi. Raqamli bank xizmatlaridan foydalanuvchi yoshlar (18-35 yosh) guruhi orasida moliyaviy savodxonlik darajasi 15% ga oshganligini ko'rsatuvchi tadqiqotlar mavjud.

### **Raqamlashtirilgan ommaviy bank xizmatlarining mohiyati**

Onlayn to'lovlar va pul o'tkazmalari kabi raqamli xizmatlar, an'anaviy bank filiallariga tashrif buyurishga nisbatan 50% ga yaqin vaqt tejashga olib keladi. Raqamli banklash mijozlarga shaxsiy moliyaviy ma'lumotlarini real vaqt rejimida kuzatib borish, shuningdek, xarajatlarni tahlil qilish va byudjetni rejalashtirishga yordam beradigan 30 dan ortiq tahliliy vositalarni taqdim etadi.

Raqamlashtirilgan bank xizmatlari mijozlarga 24/7 onlayn kirish imkoniyatini, shuningdek, mobil ilovalar orqali 100 dan ortiq operatsiyalarni amalga oshirishga imkon beradi.

### **Mijozlarning raqamli bank xizmatlariga bo'lgan munosabati**

Mijozlarning 70% dan ortig'i mobil bank ilovalaridan foydalanishni qulay deb baholaydi, ammo kiberxavfsizlikka oid tashvishlar ularning 20%ida mavjud.

Raqamli bank xizmatlaridan foydalanuvchilarning 35% atrofida onlayn to'lovlarni amalga oshirish jarayonini murakkab deb hisoblaydi, bu esa ularning moliyaviy savodxonligiga ta'sir qiladi.

Yosh avlod (18-35 yosh) orasida raqamli bank xizmatlaridan foydalanish darajasi 90% dan yuqori bo'lib, bu demografik guruhlarda moliyaviy savodxonlik darajasining o'sishini kuzatish mumkin.

### **Moliyaviy savodxonlik tushunchasi va ahamiyati**

Moliyaviy savodxonlik – bu shaxsning moliyaviy resurslarni samarali boshqarish, 30% dan ortiq foiz stavkalarini tushunish va shaxsiy moliyaviy maqsadlariga erishish qobiliyatidir. Moliyaviy savodxonlikning ahamiyati, 20-30 yosh oralig'idagi yoshlar uchun, bozor iqtisodiyoti sharoitida o'z moliyaviy ahvolini mustaqil ravishda tahlil qilish va rejalashtirish imkoniyatini beradi. Kam moliyaviy savodxonlik 50% dan ortiq odamlarni kredit qarzlari va moliyaviy qiyinchiliklarga olib kelishi mumkin, shuning uchun uni oshirish juda muhimdir.

### **Raqamli texnologiyalarni qo'llash orqali moliyaviy savodxonlikni oshirish usullari**

Raqamli platformalar orqali 15 minutlik interaktiv moliyaviy savodxonlik kurslarini taklif qilish, natijalarni kuzatish va 80% foydalanuvchilarning bilimlarini baholash mumkin. Onlayn kalkulyatorlar va simulyatorlar yordamida murakkab moliyaviy mahsulotlarni (masalan, kreditlarni) tushunishni soddalashtirish, foydalanuvchilarning 60% ga yaqinini jalb qilish mumkin. Mobil ilovalar yordamida shaxsiy byudjetni boshqarishni o'rgatish, o'rtacha 20% tejashga yordam beradigan avtomatlashtirilgan xarajatlar tahlili xizmatlarini qo'shish mumkin.

### **Onlayn bank xizmatlaridan foydalanishning afzalliklari va kamchiliklari**

Onlayn banklar foiz stavkalarining pastligi bilan jalb qilishi mumkin, ammo ba'zi xizmatlar uchun qo'shimcha to'lovlar 5% gacha yetishi mumkin.

Onlayn to'lovlar tezligi va qulayligi, o'rtacha 30% ga tezroq amalga oshiriladi, biroq shaxsiy ma'lumotlarning himoyasi masalasi dolzarb bo'lib qolmoqda.

Onlayn bank xizmatlari 24/7 qulaylik taqdim etadi, ammo texnologiya bilan bog'liq muammolar va kiberxavfsizlik xavflari 10% gacha mijozlarni bezovta qilishi mumkin.

### **Kelajakda raqamli bank xizmatlari va moliyaviy savodxonlikning rivojlanish istiqbollari**

Kelajakda 5G tarmoqlari keng qo'llanilishi bilan mobil bank ilovalarining tezligi va ishonchliligi 30% ga oshib, foydalanuvchilarning moliyaviy operatsiyalarni tushunishi va ishtirokini yaxshilaydi.

2030-yilga kelib, ochiq bank standartlarining keng tarqalishi tufayli, mijozlarning o'z moliyaviy ma'lumotlarini boshqarish imkoniyatlari 40% ga o'sishi va moliyaviy savodxonlikning umumiy darajasiga ijobiy ta'sir ko'rsatishi prognoz qilinmoqda.

Raqamli bank xizmatlarida sun'iy intellekt texnologiyalarining qo'llanilishi natijasida shaxsiylashtirilgan moliyaviy maslahatlar soni 2 barobar oshishi va mijozlarning moliyaviy savodxonligini 15% ga oshirishi kutilmoqda.

## **Raqamli bank xizmatlarini takomillashtirish va moliyaviy savodxonlikni oshirish bo'yicha tavsiyalar**

Raqamli bank xizmatlari interfeyslarini soddalashtirish va 30 yoshgacha bo'lgan foydalanuvchilar uchun maxsus moliyaviy savodxonlik dasturlarini integratsiyalash moliyaviy savodxonlikni 15% ga oshirishi mumkin. Har bir onlayn operatsiyadan so'ng foydalanuvchiga individual moliyaviy ahvoli to'g'risida hisobot va 3 ta amaliy tavsiyani taqdim etish, shaxsiy moliyaviy rejalashtirish ko'nikmalarini rivojlantirishga yordam beradi. Onlayn moliyaviy ta'lim resurslariga bepul kirishni ta'minlash va kamida 5 ta turli xil moliyaviy mahsulotlar bo'yicha interaktiv o'quv qo'llanmalarini yaratish, mijozlarning moliyaviy savodxonligini sezilarli darajada yaxshilaydi

### **Foydalanilgan adabiyotlar**

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti. "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi. — Toshkent, 2020.
2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank xizmatlarini raqamlashtirish va moliyaviy savodxonlikni oshirish bo'yicha yillik hisobotlar. — Toshkent, 2022–2024.
3. World Bank. Digital Financial Services and Financial Literacy. — Washington, DC, 2022.
4. OECD. Financial Literacy and Digitalisation: Policy Perspectives. — Paris, 2021.
5. Gozibekov D.G'. Bank ishi va bank xizmatlari. — Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2021.
6. Karimov N.K. Raqamli iqtisodiyot va bank tizimi transformatsiyasi. — Toshkent: Fan va texnologiya, 2022.
7. Demirgüç-Kunt A., Klapper L. Financial Inclusion in the Digital Age. — World Bank Research Observer, 2020.
8. Mishkin F.S. The Economics of Money, Banking and Financial Markets. — Pearson Education, 2019.

9. Arner D.W., Barberis J., Buckley R.P. FinTech, RegTech and the Reconceptualization of Financial Regulation. — Northwestern Journal of International Law & Business, 2017.
10. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki rasmiy sayti — [www.cbu.uz](http://www.cbu.uz)