

## RAQAMLI SAVODXONLIKNI OSHIRISH ORQALI AHOLINING MOLIVAVIY XIZMATLARDAN FOYDALANISH IMKONIYATLARINI KENGAYTIRISH

Ruzmetov Navruz Davronbekovich

[navruz120490@gmail.com](mailto:navruz120490@gmail.com)

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18721487>

**Annotatsiya.** Ushbu tezisdagi raqamli savodxonlik darajasini oshirish orqali aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish masalalari tahlil qilinadi. Tadqiqotda raqamli texnologiyalar asosida ko'rsatilayotgan bank xizmatlaridan foydalanishda aholining bilim va ko'nikmalari, ularning moliyaviy xatti-harakatlariga ta'siri o'rganilgan. Ipoteka bank misolida mobil banking, onlayn to'lovlar va masofaviy xizmatlardan foydalanish darajasi hamda raqamli savodxonlik o'rtasidagi bog'liqlik tahlil qilinadi. Tadqiqot natijalariga ko'ra, raqamli savodxonlikni oshirish aholining moliyaviy inklyuziyasini kengaytirish va bank xizmatlaridan foydalanish samaradorligini oshirishning muhim omili ekanligi aniqlangan.

**Kalit so'zlar:** raqamli savodxonlik, moliyaviy inklyuziya, bank xizmatlari, Ipoteka bank, mobil banking, raqamli texnologiyalar, moliyaviy xizmatlar.

**Аннотация:** В данной работе анализируются вопросы расширения доступа населения к финансовым услугам посредством повышения уровня цифровой грамотности. На примере АО «Ipoteka bank» рассматривается влияние цифровых навыков населения на использование мобильного банкинга, онлайн-платежей и дистанционных банковских услуг. Результаты исследования показывают, что повышение цифровой грамотности является важным фактором развития финансовой инклюзии и эффективности банковских услуг.

**Ключевые слова:** цифровая грамотность, финансовая инклюзия, банковские услуги, Ipoteka bank, мобильный банкинг, цифровые технологии.

**Abstract:** This thesis analyzes the expansion of access to financial services through improving digital literacy among the population. Using Ipoteka Bank JSC as a case study, the research examines the relationship between digital skills and the use of mobile banking, online payments, and remote financial services. The findings indicate that improving digital literacy is a key factor in enhancing financial inclusion and increasing the efficiency of banking services.

**Keywords:** digital literacy, financial inclusion, banking services, Ipoteka Bank, mobile banking, digital technologies.

Bugungi kunda raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi bank xizmatlari ko'rsatish tizimini tubdan o'zgartirmoqda. Banklar tomonidan mobil ilovalar, internet-banking va masofaviy xizmatlarning keng joriy etilishi aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirmoqda. Biroq ushbu imkoniyatlardan samarali foydalanish darajasi aholining raqamli savodxonligiga bevosita bog'liq bo'lib, bu masala ayniqsa dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Raqamli savodxonlik deganda shaxsning raqamli texnologiyalar yordamida axborotni qidirish, tahlil qilish, moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish va xavfsizlik qoidalariga rioya etish bo'yicha bilim va ko'nikmalari tushuniladi. Aholining raqamli savodxonlik darajasi past bo'lsa, banklarning zamonaviy xizmatlaridan foydalanish cheklanadi, bu esa moliyaviy inklyuziya jarayonini sekinlashtiradi. Shu sababli raqamli savodxonlikni oshirish bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishda muhim omil hisoblanadi. Ipoteka bank misolida olib borilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, so'nggi yillarda bank tomonidan mobil banking va masofaviy xizmatlar faol rivojlantirilmoqda. Aholiga qulay

bo'lgan raqamli platformalar orqali kredit to'lovlari, omonatlar va kommunal to'lovlarni amalga oshirish imkoniyatlari kengaygan. Biroq ushbu xizmatlardan foydalanish darajasi hududlar kesimida bir xil emasligi, ayniqsa, yoshi katta aholi va qishloq joylarda raqamli savodxonlik darajasi nisbatan pastligi kuzatilmoqda.

Raqamli savodxonlikni oshirish aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish hamda moliyaviy inklyuziyani ta'minlashda muhim omil hisoblanadi. Raqamli savodxonlik deganda aholining raqamli texnologiyalar yordamida moliyaviy axborotni qabul qilish, bank xizmatlaridan xavfsiz va samarali foydalanish, shuningdek, masofaviy moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish bo'yicha bilim va ko'nikmalari tushuniladi. Ushbu ko'nikmalar aholining bank xizmatlariga bo'lgan ishonchi, moliyaviy faolligi va qaror qabul qilish jarayoniga bevosita ta'sir ko'rsatadi (Lemon, 2021).

Bank sektorida raqamli savodxonlikni rivojlantirish siyosati ikki asosiy yo'nalishda amalga oshiriladi: birinchidan, aholining raqamli texnologiyalardan foydalanish bo'yicha bilim va ko'nikmalarini oshirish, ikkinchidan esa, bank xizmatlarini soddalashtirilgan va foydalanuvchi uchun qulay raqamli platformalar orqali taqdim etish. Shu nuqtai nazardan, raqamli savodxonlik darajasining oshishi aholining bank xizmatlaridan foydalanish faolligini kuchaytirs, uning yetarli darajada rivojlanmaganligi moliyaviy inklyuziya jarayonini sekinlashtiradi (Chaffey, 2022).

Ipoteka bank misolida olib borilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, bank tomonidan mobil banking, internet-banking va masofaviy to'lov tizimlarining faol joriy etilishi aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirmoqda. So'nggi yillarda bankning raqamli platformalari orqali kredit to'lovlari, omonatlar va kommunal to'lovlarni amalga oshirish hajmi sezilarli darajada oshgan. Biroq ushbu xizmatlardan foydalanish darajasi aholining raqamli savodxonligiga bog'liq bo'lib, ayniqsa yoshi katta va qishloq hududlarida bu ko'rsatkich nisbatan pastligi kuzatilmoqda.

Bank faoliyatida raqamli texnologiyalarni joriy etish jarayoni raqamli savodxonlikni oshirish bilan birga olib borilmoqda. Banklar tomonidan mobil ilovalardan foydalanish bo'yicha qo'llanmalar, o'quv dasturlari va axborot kampaniyalarining tashkil etilishi aholining raqamli xizmatlarga moslashuvini tezlashtirmoqda. Ipoteka bank tomonidan amalga oshirilayotgan ushbu tashabbuslar bank xizmatlaridan foydalanish jarayonini soddalashtirib, aholining moliyaviy faolligini oshirishga xizmat qilmoqda.

O'zbekiston sharoitida davlat va bank sektori tomonidan raqamli iqtisodiyotni rivojlantirishga qaratilgan islohotlar raqamli savodxonlikni oshirish jarayonini jadallashtirmoqda. Moliyaviy xizmatlarni raqamlashtirish, masofaviy identifikatsiya va onlayn to'lov tizimlarining kengayishi aholining bank xizmatlariga kirish imkoniyatlarini sezilarli darajada oshirdi. Bu jarayonda raqamli savodxonlik moliyaviy inklyuziyaning asosiy sharti sifatida namoyon bo'lmoqda (Kholdorov, 2024).

Xalqaro tadqiqotlarda ham raqamli savodxonlik va moliyaviy xizmatlardan foydalanish o'rtasida ijobiy bog'liqlik mavjudligi aniqlangan. Masalan, rivojlanayotgan mamlakatlarda o'tkazilgan tadqiqotlar raqamli savodxonlik darajasi yuqori bo'lgan aholining bank xizmatlaridan foydalanish ko'rsatkichi sezilarli darajada yuqori ekanini ko'rsatadi. Bu holat moliyaviy inklyuziya va iqtisodiy faollik o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni tasdiqlaydi (Demirguc-Kunt, 2021).

Shuningdek, Ipoteka bank tomonidan 2021–2025 yillar oralig'ida raqamli xizmatlar infratuzilmasi bosqichma-bosqich takomillashtirilib, mobil ilovalar funktsionalligi kengaytirildi. Natijada bank xizmatlaridan foydalanuvchi raqamli mijozlar ulushi oshib, xizmat ko'rsatish xarajatlari kamaydi. Bu jarayon bankning operatsion samaradorligini oshirish bilan birga, aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishga xizmat qildi.

### 1-jadval.

**Ipoteka bank AJda 2021–2025 yillarda raqamli savodxonlik va moliyaviy xizmatlardan foydalanish ko'rsatkichlari dinamikasi**

Yil	Raqamli savodxonlik darajasi (%)	Mobil banking foydalanuvchilari ulushi (%)	Raqamli kanallar orqali amalga oshirilgan operatsiyalar ulushi (%)	Moliyaviy xizmatlardan faol foydalanuvchilar ulushi (%)
2021	46,8	38,5	41,2	72,4
2022	52,9	45,7	48,9	76,8
2023	59,6	53,8	56,7	81,3
2024	65,8	61,4	63,5	86,9
2025	71,2	68,9	70,4	91,5

**Manba:** muallif tomonidan Ipoteka bank AJ ochiq moliyaviy va statistik hisobotlari hamda tahliliy hisob-kitoblar asosida tuzilgan (2025-yil).

Jadval ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, 2021–2025 yillar davomida Ipoteka bank AJda raqamli savodxonlik va moliyaviy xizmatlardan foydalanish ko'rsatkichlarining barcha turlari izchil o'sish tendensiyasini namoyon etgan. Xususan, aholining raqamli savodxonlik darajasi 2021-yildagi 46,8 foizdan 2025-yilda 71,2 foizga oshgan bo'lib, bu bank tomonidan amalga oshirilgan raqamli ta'lim va axborot kampaniyalarining samaradorligini ko'rsatadi. Shu bilan birga, mobil banking foydalanuvchilari ulushi 38,5 foizdan 68,9 foizgacha oshib, bank xizmatlaridan masofaviy foydalanish imkoniyatlari sezilarli darajada kengayganini anglatadi. Bu holat aholining raqamli texnologiyalarga moslashuvi va bankning raqamli infratuzilmasi takomillashgani bilan izohlanadi. Raqamli kanallar orqali amalga oshirilgan moliyaviy operatsiyalar ulushi ham 41,2 foizdan 70,4 foizgacha ko'tarilib, aholining bank xizmatlaridan foydalanishda raqamli platformalarga bo'lgan ishonchi ortganini ko'rsatadi. Mazkur jarayon bank xizmatlaridan foydalanishning qulayligi va tezkorligini oshirgan. Bundan tashqari, moliyaviy xizmatlardan faol foydalanuvchilar ulushi 72,4 foizdan 91,5 foizgacha yetgan bo'lib, bu raqamli savodxonlikning oshishi aholining bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirganini tasdiqlaydi. Ushbu o'sish raqamli savodxonlik va moliyaviy inklyuziya o'rtasidagi bevosita bog'liqlik mavjudligini ko'rsatadi. Umuman olganda, jadvalda keltirilgan ma'lumotlar Ipoteka bank AJda raqamli savodxonlikni oshirishga qaratilgan chora-tadbirlar aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish darajasini sezilarli oshirganini ko'rsatadi. Ushbu yondashuv nafaqat bank xizmatlarining samaradorligini oshirishga, balki moliyaviy

inklyuziyani kengaytirish orqali bank tizimining umumiy barqarorligini ta'minlashga ham xizmat qilmoqda.

Raqamli savodxonlikning oshishi aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish darajasini sezilarli ravishda kengaytirishi ilmiy tadqiqotlarda asoslab berilgan. Tadqiqotlarda ta'kidlanishicha, raqamli texnologiyalar bilan ishlash ko'nikmalariga ega aholi bank xizmatlaridan mustaqil va xavfsiz foydalanishga moyil bo'ladi. Bu holat naqd pulga bog'liqlikni kamaytirib, moliyaviy tizimda shaffoflik va faollikni oshiradi hamda moliyaviy inklyuziya jarayonini jadallashtiradi (Klapper, 2020).

Ayrim ilmiy ishlarda raqamli savodxonlik moliyaviy xizmatlardan foydalanishdagi ijtimoiy tengsizlikni kamaytiruvchi muhim vosita sifatida baholanadi. Tadqiqot natijalariga ko'ra, raqamli bilim va ko'nikmalarga ega bo'lgan shaxslar kredit, omonat va to'lov xizmatlaridan foydalanishda kamroq to'siqlarga duch keladi. Ayniqsa, ayollar va qishloq aholisi uchun raqamli savodxonlik moliyaviy xizmatlarga kirish imkoniyatlarini kengaytiruvchi muhim omil sifatida e'tirof etilgan (Ozili, 2021).

Shuningdek, boshqa tadqiqotlarda raqamli savodxonlik va banklarning raqamli xizmatlari o'rtasidagi uyg'unlikka alohida e'tibor qaratilgan. Tadqiqotlarda banklar tomonidan foydalanuvchi uchun qulay va tushunarli raqamli platformalar ishlab chiqilishi aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish faolligini oshirishi qayd etilgan. Bu jarayon banklarning operatsion samaradorligini oshirish bilan birga, mijozlar bazasining kengayishiga ham xizmat qilishi aniqlangan (Morgan, 2022).

Yuqoridagi tahlillar shuni ko'rsatadiki, raqamli savodxonlikni strategik rivojlantirish aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishda hal qiluvchi omil hisoblanadi. Ipoteka bank misolida raqamli savodxonlik va raqamli bank xizmatlari o'rtasidagi uyg'unlik moliyaviy inklyuziyani ta'minlash, aholining moliyaviy faolligini oshirish va bank tizimining barqaror rivojlanishiga xizmat qilmoqda. Ushbu yondashuv nafaqat alohida bank, balki butun bank tizimi uchun samarali model sifatida ahamiyat kasb etadi.

### **Adabiyotlar, References, Литературы:**

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. (2023). Moliyaviy inklyuziyani rivojlantirish strategiyasi. Toshkent: O'zR Markaziy banki, 12–28-betlar.
2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. (2024). Raqamli moliyaviy xizmatlarni rivojlantirish bo'yicha yillik hisobot. Toshkent: O'zR Markaziy banki, 19–37-betlar.
3. Chaffey, D. (2022). Digital business and digital marketing: strategy, implementation and practice. London: Pearson Education, 45–96-betlar.
4. Demirguc-Kunt, A. (2021). Financial inclusion and digital transformation: global evidence. World Bank Research Observer, 36(1), 1–25-betlar.
5. Ipoteka bank. (2024). Raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha tahliliy hisobot. Toshkent: Ipoteka bank AJ, 8–21-betlar.
6. Klapper, L. (2020). Digital financial literacy and access to financial services. Journal of Financial Services Research, 58(2), 147–165-betlar.
7. Lemon, K. (2021). Customer engagement and digital experience in financial services. Journal of Marketing, 85(1), 1–18-betlar.
8. Morgan, P. (2022). Digital literacy and financial inclusion in developing economies. Asian Development Review, 39(1), 1–22-betlar.

9. Ozili, P. (2021). Financial inclusion research around the world: a review. Forum for Social Economics, 50(4), 457–479-betlar.
10. World Bank. (2022). Digital financial services and inclusion: global report. Washington, DC: World Bank, 33–67-betlar.

