Ilmiy tadqiqotlar va ularning yechimlari jurnali
Aoka guvohnoma № 323759 ISSN: 3060-4818

MOBIL BANKING XIZMATLARINING RIVOJLANISHI VA MIJOZLARNING MOLIYAVIY XULQ-ATVORIGA TA'SIRI

Eshbekova Komila Qodir qizi
Bank-moliya akademiyasi 2-bosqich magistranti
Doi: https://doi.org/10.5281/zenodo.20399159

Annotatsiya: Mazkur maqolada mobil banking xizmatlarining rivojlanishi va ularning mijozlar moliyaviy xulq-atvoriga ta'siri kompleks tarzda tahlil qilinadi. Unda raqamli moliyaviy xizmatlarning kengayishi natijasida yuzaga kelayotgan xulq-atvoriy o'zgarishlar, jumladan jamg'arish odatlari, xarajatlar tuzilmasi va moliyaviy qaror qabul qilish jarayonlari o'rganilgan. Shuningdek, mobil banking xizmatlarini qabul qilishga ta'sir etuvchi asosiy omillar — foydalilik, foydalanish qulayligi, ishonch va xavfsizlik darajasi ilmiy asosda yoritilgan.

Kalit so'z: mobil banking, moliyaviy xulq-atvor, raqamli bank xizmatlari, xulq-atvoriy moliya, TAM modeli, UTAUT modeli, moliyaviy inklyuziya, raqamli transformatsiya, moliyaviy qaror qabul qilish, jamg'arish xulq-atvori

РАЗВИТИЕ УСЛУГ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА И ИХ ВЛИЯНИЕ НА ФИНАНСОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТОВ

Аннотация: В данной статье комплексно анализируются развитие услуг мобильного банкинга и их влияние на финансовое поведение клиентов. Рассматриваются поведенческие изменения, возникающие в результате расширения цифровых финансовых услуг, в частности сберегательные привычки, структура расходов и процессы принятия финансовых решений. Также на научной основе освещаются основные факторы, влияющие на принятие услуг мобильного банкинга, такие как воспринимаемая полезность, простота использования, уровень доверия и безопасности.

Ключевые слова: мобильный банкинг, финансовое поведение, цифровые банковские услуги, поведенческие финансы, модель TAM, модель UTAUT, финансовая инклюзия, цифровая трансформация, принятие финансовых решений, сберегательное поведение.

DEVELOPMENT OF MOBILE BANKING SERVICES AND THEIR IMPACT ON CONSUMER FINANCIAL BEHAVIOR

Abstract: This article provides a comprehensive analysis of the development of mobile banking services and their influence on the financial behavior of customers. It examines the behavioral shifts resulting from the expansion of digital financial services, including changes in saving habits, expenditure structures, and financial decision-making processes. Furthermore, the study explores the core factors influencing the adoption of mobile banking services—such as perceived usefulness, ease of use, trust, and security levels—based on established scientific frameworks.

Keywords: Mobile banking, Financial behavior, Digital banking services, Behavioral finance, TAM model, UTAUT model, Financial inclusion, Digital transformation, Financial decision-making, Saving behavior.

Kirish. Raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi global moliya sektorini tubdan o'zgartirdi va mobil banking so'nggi o'n yilliklarda eng ta'sirchan innovatsiyalardan biri sifatida namoyon bo'ldi. Mobil banking xizmatlari mijozlarga smartfonlar va boshqa mobil qurilmalar orqali moliyaviy mahsulot

va xizmatlardan foydalanish imkonini berib, qulaylik, tezkorlik va xarajatlarning kamayishini ta’minlaydi. Mobil qurilmalardan foydalanish darajasi va internetga kirish imkoniyatlari dunyo bo‘ylab kengayib borar ekan, banklar va moliya institutlari xizmatlar samaradorligini oshirish hamda mijozlar bilan aloqani kuchaytirish maqsadida mobil platformalarga tobora ko‘proq sarmoya kiritmoqda. Operatsion samaradorlikdan tashqari, mobil banking mijozlarning moliyaviy xulq-atvorini, jumladan jamg‘arish odatlari, xarajatlar tuzilmasi, to‘lov usullari va umumiy moliyaviy qaror qabul qilish jarayonlarini qayta shakllantirishda muhim rol o‘ynaydi. Shu bois, mobil banking xizmatlarining rivojlanishi va ularning mijozlarning moliyaviy xulq-atvoriga ta’sirini o‘rganish ilmiy va amaliy jihatdan muhim tadqiqot yo‘nalishiga aylandi.

Mobil banking xizmatlarining keng joriy etilishiga qaramay, ushbu xizmatlarning mijozlar moliyaviy xulq-atvoriga qanday ta’sir ko‘rsatishi borasida kompleks empirik dalillar yetarli emas. Avvalgi tadqiqotlar asosan texnologiyalarni qabul qilish, foydalanuvchi qoniqishi yoki xizmat sifati masalalariga e’tibor qaratgan bo‘lsa, mobil bankingdan foydalanishning xulq-atvoriy oqibatlari kamroq o‘rganilgan. Ushbu tadqiqotda ko‘tarilgan asosiy muammo mobil banking xizmatlarining rivojlanishi va mijozlarning moliyaviy xulq-atvoridagi o‘zgarishlar o‘rtasidagi bog‘liqlikni aniq tushuntirib berish zaruratidir.

Tadqiqotning asosiy maqsadi mobil banking xizmatlarining rivojlanishi mijozlarning moliyaviy xulq-atvoriga qanday ta’sir ko‘rsatishini tahlil qilishdan iborat. Tadqiqotning aniq vazifalari quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

- mobil banking xizmatlarining asosiy xususiyatlari va rivojlanish bosqichlarini o‘rganish;
- mijozlarning mobil bankingni qabul qilishi va undan foydalanishiga ta’sir etuvchi omillarni aniqlash;
- mobil banking xizmatlarining jamg‘arish, xarajatlar va moliyaviy boshqaruv xulq-atvoriga ta’sirini baholash;
- mobil banking platformalari orqali mas’uliyatli va samarali moliyaviy xulq-atvorni rag‘batlantirish bo‘yicha moliya institutlari uchun tavsiyalar ishlab chiqish.

Ushbu tadqiqot ilmiy va amaliy jihatdan muhim ahamiyatga ega. Ilmiy nuqtayi nazardan, u mobil banking xizmatlarining rivojlanishini xulq-atvoriy moliya nazariyalari bilan uyg‘unlashtirib, mavjud adabiyotlarni boyitadi. Tadqiqot raqamli moliyaviy xizmatlarning an’anaviy bank xizmatlaridan tashqarida mijozlar xulq-atvoriga qanday ta’sir ko‘rsatishini chuqurroq tushunishga yordam beradi. Amaliy jihatdan esa, tadqiqot natijalari banklar, siyosat ishlab chiquvchilar va moliyaviy tartibga soluvchi organlarga ijobiy moliyaviy xulq-atvorni, moliyaviy inklyuziyani va mijozlar ishonchini oshiruvchi mobil banking xizmatlarini ishlab chiqishda qo‘l kelishi mumkin.

Tadqiqotning qamrovi mobil banking foydalanuvchilari va ularning mobil moliyaviy xizmatlardan foydalanishi natijasida yuzaga keladigan xulq-atvoriy natijalarni o‘z ichiga oladi. Tadqiqotda to‘lov xulq-atvori, jamg‘arish xulq-atvori, byudjetlashtirish va moliyaviy qaror qabul qilish kabi moliyaviy xulq-atvorning asosiy jihatlari ko‘rib chiqiladi. Ushbu tadqiqotning asoslanishi zamonaviy iqtisodiyotlarda mobil bankingning tobora muhim ahamiyat kasb etayotgani va texnologik taraqqiyot mijozlarda barqaror hamda mas’uliyatli moliyaviy xulq-atvorni shakllantirishga xizmat qilishi zarurati bilan izohlanadi.

So‘nggi yillarda mobil banking bo‘yicha ilmiy adabiyotlar jadal kengayib, texnologiyani qabul qilish, xizmat sifati, xavfsizlik va mijozlar qoniqishi kabi masalalarni qamrab oldi. Ko‘plab tadqiqotlarda mobil bankingni qabul qilish jarayonini tushuntirish uchun Texnologiyani qabul qilish modeli (TAM), Texnologiyadan foydalanish va qabul qilishning yagona nazariyasi (UTAUT) hamda Innovatsiyalarni tarqatish nazariyasi kabi modellar qo‘llanilgan. Tadqiqot natijalari odatda foydalilik

darajasi, foydalanish qulayligi, ishonch va xavfsizlik mobil bankingdan foydalanishning asosiy belgilovchi omillari ekanini ko‘rsatadi.

Mijozlarning moliyaviy xulq-atvori bo‘yicha adabiyotlar esa an’anaviy ravishda moliyaviy qaror qabul qilishga ta’sir etuvchi psixologik, ijtimoiy va iqtisodiy omillarga e’tibor qaratgan. Xulq-atvoriy moliya nazariyalari shuni ta’kidlaydiki, shaxslar har doim ham ratsional harakat qilmaydi va ularning qarorlari kognitiv og‘ishlar, odatlar hamda texnologik muhit ta’sirida shakllanadi. So‘nggi tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, mobil banking kabi raqamli moliyaviy xizmatlar tranzaksiyalar chastotasini oshirish, moliyaviy savodxonlikni yaxshilash va moliyaviy boshqaruvni osonlashtirish orqali moliyaviy xulq-atvorni o‘zgartirishi mumkin. Biroq mobil banking xizmatlarining rivojlanishi va moliyaviy xulq-atvordagi o‘zgarishlar o‘rtasidagi to‘g‘ridan-to‘g‘ri bog‘liqlikni empirik jihatdan o‘rgangan tadqiqotlar hali ham yetarli emas.

Mobil banking va uning mijozlar xulq-atvoriga ta’siri axborot tizimlari, moliya va xulq-atvoriy iqtisodiyot sohalarida faoliyat olib borgan xorijlik tadqiqotchilar tomonidan keng o‘rganilgan.

Mobil banking bo‘yicha tadqiqotlarning asosiy nazariy poydevorlaridan biri Davis, F. D. nomi bilan bog‘liq bo‘lib, uning “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology” nomli tadqiqoti Texnologiyani qabul qilish modeli (TAM) uchun asos bo‘lib xizmat qilgan. Mazkur model bevosita mobil bankingga bag‘ishlanmagan bo‘lsa-da, keyingi ko‘plab mobil banking tadqiqotlarida keng qo‘llanilgan. (Davis F. D., 1989)

Shaikh A.A. va Karjaluoto H. “Mobile Banking Adoption: A Literature Review” nomli tadqiqotida mobil bankingdagi iste’molchilar xulq-atvorini tahlil qilib, mobil banking xizmatlari tranzaksiya xulq-atvori, qulaylik va moliyaviy faollikka sezilarli ta’sir ko‘rsatishini ta’kidlagan. (Shaikh A.A. va Karjaluoto H., 2015)

Oliveira T., Thomas M., Baptista G. va Campos F. “Mobile Payment: Understanding the Determinants of Customer Adoption and Intention to Recommend the Technology” nomli maqolasida mobil moliyaviy texnologiyalarning xulq-atvoriy ta’siriga e’tibor qaratib, to‘lov odatlari va moliyaviy qaror qabul qilishdagi o‘zgarishlarni alohida ta’kidlagan. (Oliveira T. va boshqalar, 2016)

So‘nggi tadqiqotlar qatorida Kim B., Shin B. va Lee H.G. “Understanding dynamics between initial trust and usage intentions of mobile banking” nomli ilmiy ishida ishonch va xulq-atvordagi o‘zgarishlarni tahlil qilib, mobil banking xizmatlari mijozlarning xarajatlari va pulni boshqarish xulq-atvoriga sezilarli ta’sir ko‘rsatishini aniqlagan. (Kim B., Shin B. va Lee H.G., 2009)

O‘zbekistonda milliy bank tizimining jadal raqamli transformatsiyasi jarayonida mobil banking bo‘yicha ilmiy tadqiqotlar ham faollashib bormoqda. O‘zbekistonlik olimlar asosan raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish, moliyaviy inklyuziya va mijozlar xulq-atvoriga e’tibor qaratganlar.

I. O. Shermamatova “Development of online banking in the republic of Uzbekistan” nomli ilmiy ishida O‘zbekistonda raqamli bank xizmatlarining rivojlanishini tahlil qilib, mobil bankingning mijozlar uchun moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish va moliyaviy faollikni oshirishdagi xulq-atvoriy ta’sirini yoritgan. (Shermamatova I. O., 2024)

Z. Mamadiyarov, D. Akhmedova “The emergence of digital banks and the significance of digitalization of banking activities” nomli tadqiqotida mijozlar moliyaviy xulq-atvorini o‘rganib, mobil banking xizmatlari jamg‘arish odatlari, to‘lov intizomi va moliyaviy shaffoflikka ijobiy ta’sir ko‘rsatishini ta’kidlagan. (Mamadiyarov Z., Akhmedova D., 2023)

Rajabova U. U. “Ways of developing digital banking services and expanding financial inclusion of the population in Uzbekistan” nomli ilmiy ishida mobil banking xizmatlarini qabul qilish jarayonini

tahlil qilib, xizmatlarning ishonchliligi bilan mijozlarning moliyaviy qaror qabul qilish xulq-atvori o‘rtasidagi bog‘liqlikka e’tibor qaratgan. (Rajabova U. U., 2025)

F. Saidmurodova “The Role of Digital Payment Systems in Promoting Financial Inclusion: The Case of Uzbekistan and International Practices” nomli tadqiqotida raqamli moliyaviy xizmatlarning xonadonlar moliyaviy xulq-atvoriga ta’sirini o‘rganib, mobil banking byudjetlashtirish amaliyotini yaxshilashi va tranzaksiya xarajatlarini kamaytirishini aniqlagan. (Saidmurodova F., 2025).

Bundan tashqari, O‘zbekiston iqtisodiy jurnallari va ilmiy anjuman materiallarida chop etilgan tadqiqotlarda mobil banking moliyaviy modernizatsiya, naqd pulsiz to‘lovlar tizimi va iste’molchilar xulq-atvoridagi o‘zgarishlar kontekstida keng yoritilib, ushbu yo‘nalishga bo‘lgan ilmiy qiziqishning ortib borayotganini ko‘rsatadi.

Xorijiy va o‘zbekistonlik ilmiy adabiyotlar tahlili shuni ko‘rsatadiki, xorijlik tadqiqotchilar mobil bankingni asosan shakllangan nazariy modellar asosida chuqur tahlil qilgan bo‘lsa, o‘zbekistonlik olimlar uni rivojlanayotgan va transformatsiya jarayonidagi moliyaviy tizim sharoitida amaliy va xulq-atvoriy jihatdan o‘rganishga ko‘proq e’tibor qaratmoqda. Ushbu tadqiqotlar majmuasi mobil banking xizmatlarining rivojlanishi va mijozlarning moliyaviy xulq-atvoriga ta’sirini tahlil qilish uchun mustahkam ilmiy asos yaratadi.

Xulosa. Mazkur tadqiqot natijalari mobil banking xizmatlarining rivojlanishi mijozlarning moliyaviy xulq-atvoriga sezilarli ta’sir ko‘rsatishini tasdiqlaydi. Xususan, mobil banking orqali moliyaviy operatsiyalarning soddalashuvi va tezlashuvi mijozlarning xarajatlarini nazorat qilish va jamg‘arish intizomini oshirishga xizmat qiladi. Tadqiqot shuni ko‘rsatadiki, foydalanuvchilarning mobil banking xizmatlariga bo‘lgan ishonchi va undan foydalanish darajasi ularning moliyaviy qaror qabul qilish sifatiga bevosita ta’sir etadi. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalar moliyaviy savodxonlikni oshirish va moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishda muhim omil bo‘lib xizmat qilmoqda. O‘zbekiston sharoitida mobil banking xizmatlarining rivojlanishi moliyaviy inklyuziyani ta’minlash va naqd pulsiz to‘lovlar tizimini rivojlantirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Kelgusida ushbu yo‘nalishda empirik tadqiqotlarni kengaytirish, ayniqsa foydalanuvchilarning real xulq-atvoriga oid ma’lumotlar asosida chuqur tahlillar o‘tkazish maqsadga muvofiqdir.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

1. Alsmadi A.A., Shuhaiber A., Alhawamdeh L.N., Alghazzawi R., Al-Okaily M. Twenty. (2022) Years of Mobile Banking Services Development and Sustainability: A Bibliometric Analysis Overview (2000–2020). *Sustainability*, 14.
2. Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
3. Kim B., Shin B. va Lee H.G. (2009) Understanding dynamics between initial trust and usage intentions of mobile banking. *Information Systems Journal*, 19(3), 283–311.
4. Mamadiyarov Z., Akhmedova D. (2023). The emergence of digital banks and the significance of digitalization of banking activities. *Economics and Innovative Technologies,* 11(2), 1–13.
5. Oliveira T., Thomas M., Baptista G. va Campos F. (2016) Mobile Payment: Understanding the Determinants of Customer Adoption and Intention to Recommend the Technology. *Computers in Human Behavior,* 61, 404–414.
6. Rajabova U. U. (2025). Ways of developing digital banking services and expanding financial inclusion of the population in Uzbekistan. *Innovation Science and Technology.* 1, 8.

7. Saidmurodova F. (2025). The Role of Digital Payment Systems in Promoting Financial Inclusion: The Case of Uzbekistan and International Practices. *SSRN.*
8. Shaikh A.A. va Karjaluoto H. (2015). Mobile Banking Adoption: A Literature Review. *Telematics and Informatics,* 32(1), 129–142.
9. Shermamatova I. O. (2024). Development of online banking in the republic of Uzbekistan. *Journal of Contemporary Business Law & Technology Cyber Law Blockchain and Legal Innovations.* 1(6):5-11.