



O'zbekiston Respublikasi
Markaziy banki

O'ZBEKISTONDA MOLIYAVIY OMMABOPLIK DARAJASINI BAHOLASH — OSIYO TARAQQIYOT BANKI HISOBOTI

Moliyaviy ommaboplik va moliyaviy savodxonlik bo'yicha milliy so'rovnoma

Fokus-guruh muhokamalari

MOLIYAVIY OMMABOPLIK VA SAVODXONLIKNING AHOLI TOMONIDAN BAHOLANISHI

To'rtta asosiy yondashuv asosida baholash metodologiyasi ishlab chiqilgan :

1. **Jahon bankining Global Findex so'rovnoma**si – katta yoshli aholining pulni qanday saqlashi, qarz olishi, to'lovlar amalga oshirishi va tavakkalchilikni boshqarishi bo'yicha baholash
2. **OECD moliyaviy savodxonlik metodologiyasi** – moliyaviy bilim, xulq-atvor va moliyaga nisbatan munosabatni o'lchash, shuningdek, xalqaro taqqoslash
3. **IFC'ning 2020 yildagi so'rovnoma**si bilan taqqoslash – ayniqsa moliyaviy tashkilotlarga bo'lgan ishonch va iste'molchilarni himoya qilish masalalaridagi o'zgarishlarni kuzatish
4. **IFAD (PRIME) savollari** – xalqaro pul o'tkazmalari bo'yicha mavjud tendensiyalarni tahlil qilish.

Tadqiqotning asosiy maqsadi – aholining an'anaviy (jismoniy) va raqamli moliyaviy xizmatlardan foydalanish darajasi, iste'molchi huquqlari himoyasi, moliyaviy savodxonlik holati hamda kichik va o'rta biznesning moliyaviy resurslardan foydalanish imkoniyatini baholash

Natijalar Moliyaviy ommaboplik Milliy strategiya 2.0 loyihasini ishlab chiqish uchun asos bo'ladi.

Miqdoriy tadqiqot (18 yoshdan katta aholi o'rtasida o'tkazilgan so'rovnoma) 6 ta hududdan 1 200 nafar respondentni qamrab oldi va 2025 yilning yanvar-fevral oylarida o'tkazildi.

- Qoraqalpog'iston Respublikasi (shimoli-g'arbiy) – 11%
- Toshkent shahri – 17%
- Samarqand va Jizzax viloyatlari (markaz) – 30%
- Farg'ona viloyati (sharq) – 23%
- Qashqadaryo viloyati (janub) – 19%

So'rovda ishtirok etganlar tarkibi

yashash joyi bo'yicha:
qishloq hududlari – 45%
shaharlar – 55%

jinsi bo'yicha:
ayollar – 60%
erkaklar – 40%

yoshi bo'yicha:
45 yoshgacha – 58%
46-60 yosh – 24%

ta'lim darajasi bo'yicha:
oliy ma'lumotlilar – 15%
umumiy o'rta ma'lumotlilar – 33%
o'rta maxsus ma'lumotlilar – 45%

Sifatli tadqiqot (fokus-guruh muhokamalari) 5 ta hududda o'tkazilgan fokus-guruhlarni qamrab oldi va 2024 yil noyabr-dekabr oylarida amalga oshirildi.

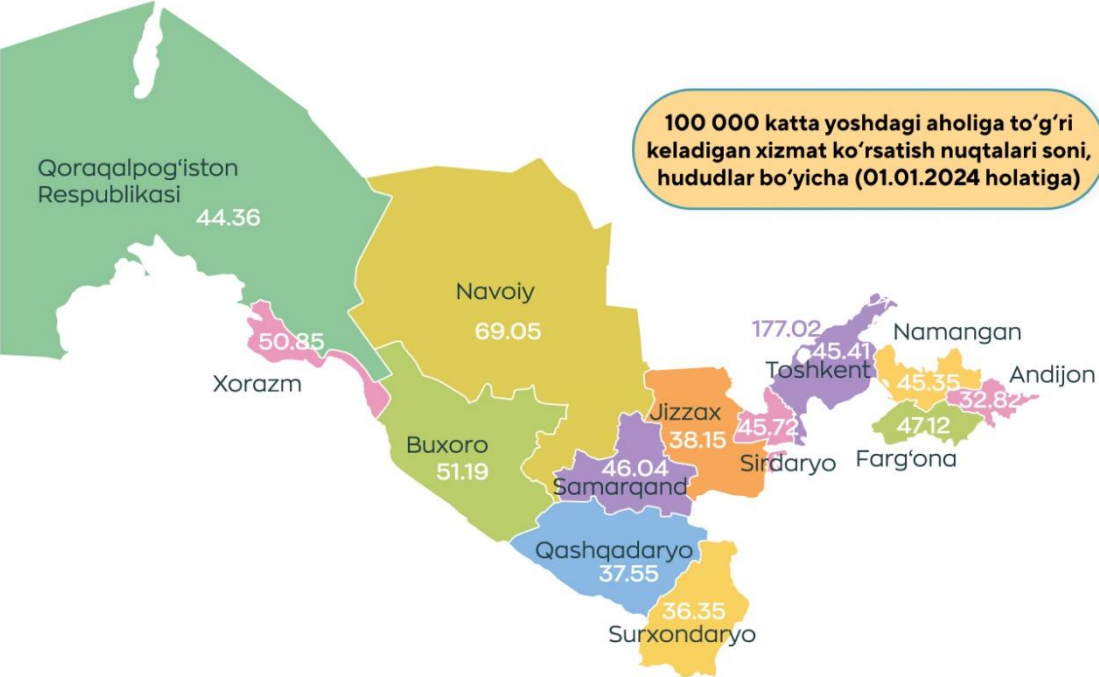
- Xorazm viloyati
- Andijon viloyati
- Surxondaryo viloyati
- Toshkent shahri
- Buxoro viloyati



75 nafar ayol, 42 nafari yoshlar va 32 nafari qishloq aholisi bo'lgan jami 198 nafar ishtirokchi so'rovnomada qatnashdi.

MOLIYAVIY XIZMATLARDAN FOYDALANISH IMKONIYATI

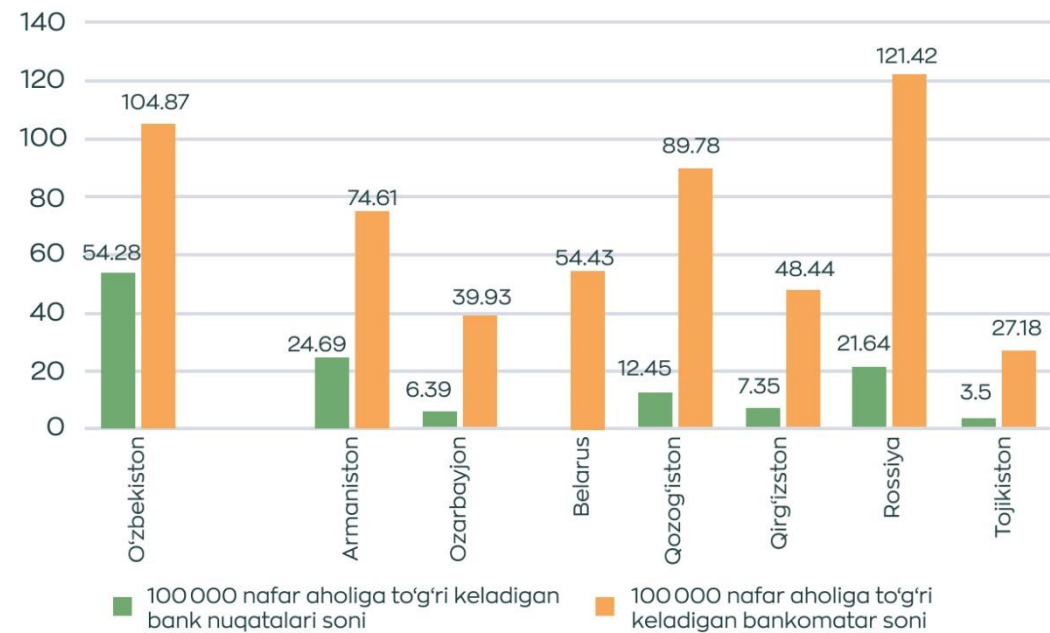
O'zbekistonda bank xizmat ko'rsatish nuqtalaridan foydalanish imkoniyati sezilarli darajada oshdi: **100 000 katta yoshdagi aholiga to'g'ri** keladigan xizmat ko'rsatish nuqtalari soni **2019 yildagi 46,63 tadan 2024 yilda 55,63 tagacha o'sdi**. Shunga qaramay, hududlar o'rtasidagi tengsizlik hali ham saqlanib qolmoqda.



2023-yil holatiga ko'ra, O'zbekistonda bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyati MDH mamlakatlari bilan solishtirganda sezilarli darajada yuqori.

O'zbekistondagi bank muassasalari va bankomatlar zichligi an'anaviy infratuzilmani saqlashga bo'lgan intilishni ko'rsatadi. Bu, ayniqsa, qishloq hududlaridagi kam ta'minlangan aholi qatlamiga bank xizmatlari yetib borishi uchun muhim omil bo'lishi mumkin — bu holat sifatli tadqiqotlar orqali ham tasdiqlangan.

O'zbekiston va MDH davlatlarida har 100 000 katta yoshli aholiga to'g'ri keladigan bank muassasalari va bankomatlar soni, 2023-yil



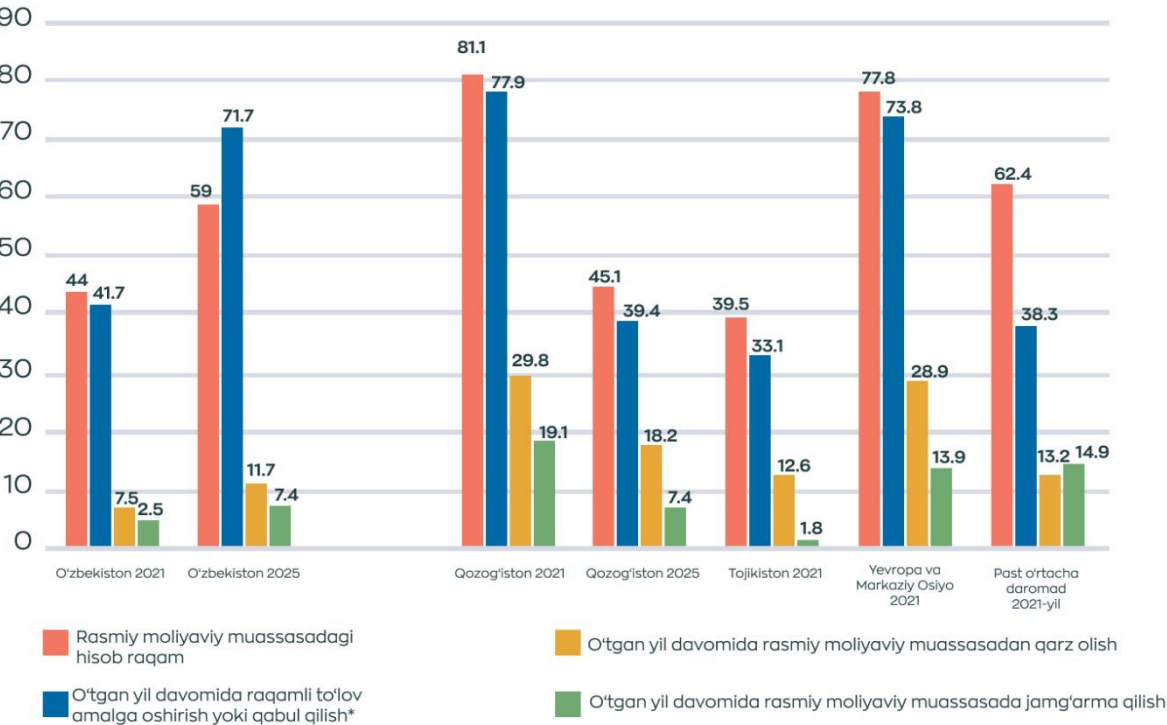
* Qozog'iston va Tojikiston uchun eng so'nggi mavjud ma'lumot — 2022 yil
** Belarus uchun bank nuqtalari soni bo'yicha ma'lumot mavjud emas

MOLIYAVIY XIZMATLARDAN FOYDALANISHDAGI RIVOJLANISH

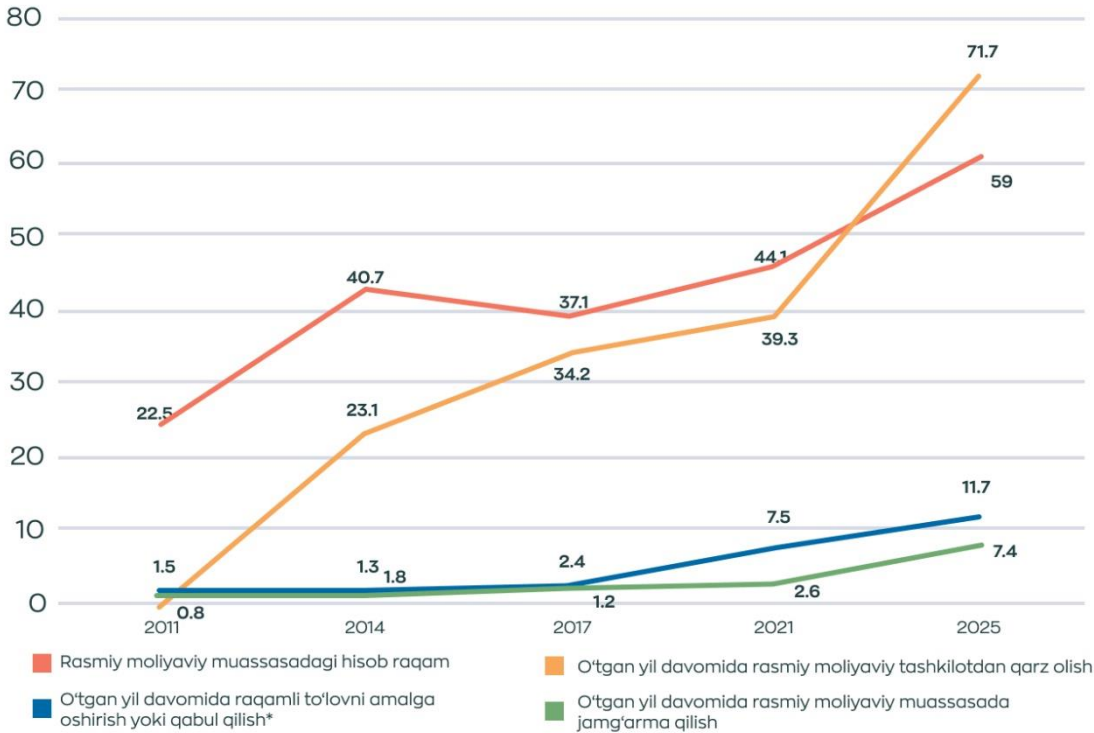
So'rovnomaga ko'ra 2011 yildan 2025 yilgacha bo'lgan davrda O'zbekistonda asosiy moliyaviy xizmatlardan foydalanish sohasida sezilarli o'sish kuzatildi. Hisob raqamga ega katta yoshdagi aholi ulushi 2011 yildagi 22,5% dan 2025 yil boshida 59% gacha oshdi.

Raqamli to'lovlar yanada tez sur'atda o'sdi — ulardan foydalanish deyarli nol darajadan 72% gacha ko'tarildi. Rasmiy moliyaviy muassasalardan qarz olish ko'rsatkichi ham barqaror o'sib bordi va 2025 yilda 11,7% ga yetdi. **Rasmiy jamg'arish darajasi sekinroq o'sish kuzatilgan bo'lsada, ijobiy tendensiyaga ega: 2011 yilda 1% dan kam bo'lgan holatdan 2025 yilga kelib 7,4% gacha ko'tarildi.**

O'zbekiston va mintaqadagi davlatlarda asosiy moliyaviy xizmatlardan foydalanish, 2021 va 2025-yillar



O'zbekistonda asosiy moliyaviy xizmatlardan foydalanish, 2011-2025-yillar

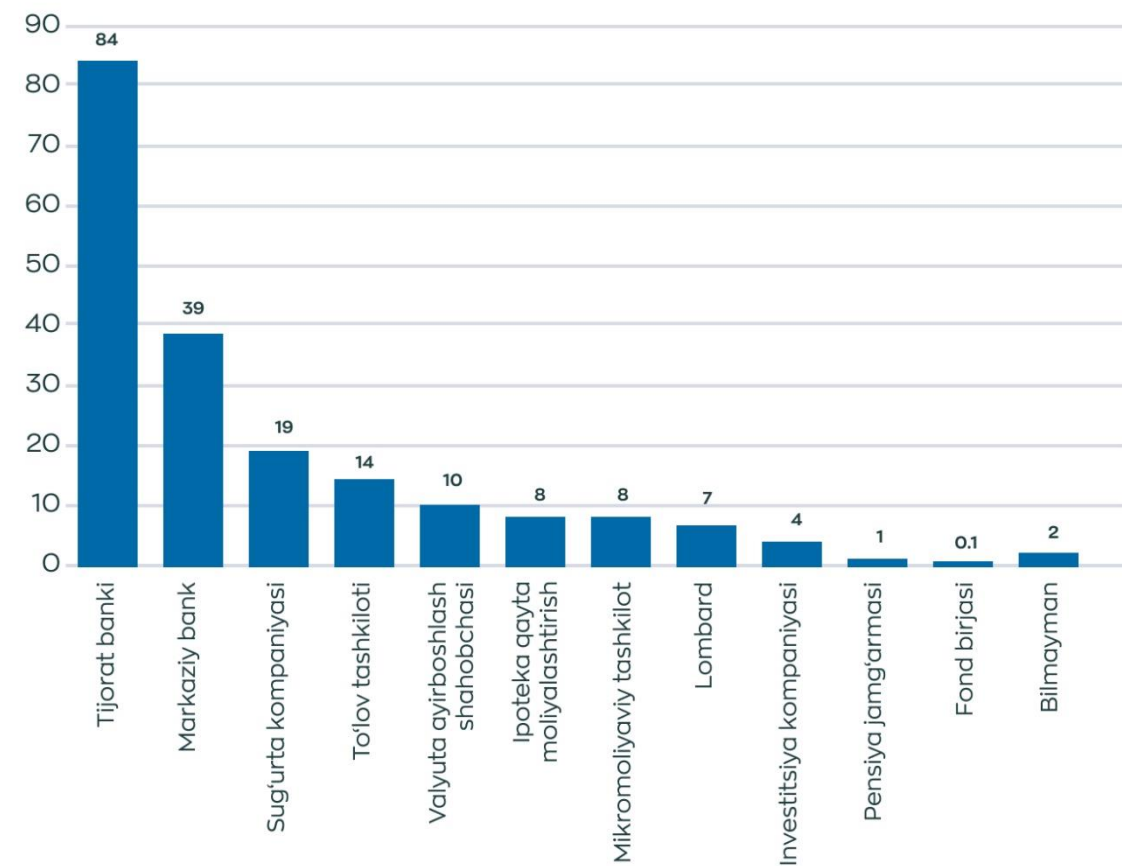


* 2011-yilda ma'lumotlar mavjud emas. 2014-yildagi ma'lumotlar o'tgan yil davomida bank kartasidan foydalanganlar uchun.

MOLIYAVIY XIZMATLAR TO'G'RISIDAGI XABARDORLIK VA ISHONCH

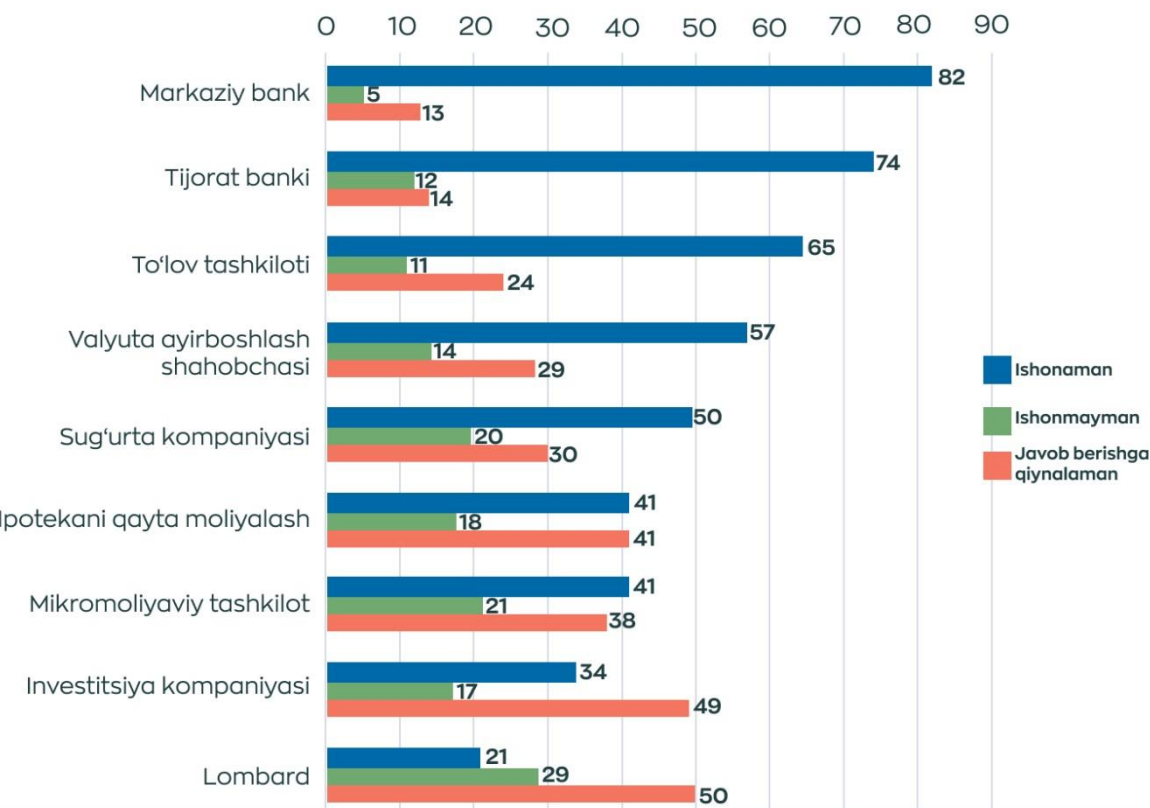
So'rov natijalari aholining moliyaviy muassasalar to'g'risidagi xabardorlik darajasi farqli ekanligini ko'rsata di: eng keng tanilgani — tijorat banklari — 84%. Keyingi o'rinda Markaziy bank — 39%. Qolgan moliyaviy muassasalar ko'rsatkichi esa ancha past darajada.

Qaysi moliyaviy muassasalarni bilasiz? (jami respondentlarning %, N=1 200)



Eng ishonchli deb hisoblangan muassasalar quyidagilar: Markaziy bank — 82%, tijorat banklari — 74%, va to'lov tashkilotlari — 65%. Investitsiya kompaniyalari, lombardlar va ipoteka kreditlarini qayta moliyalash tashkilotlari aholi orasida eng kam ishonchga ega.

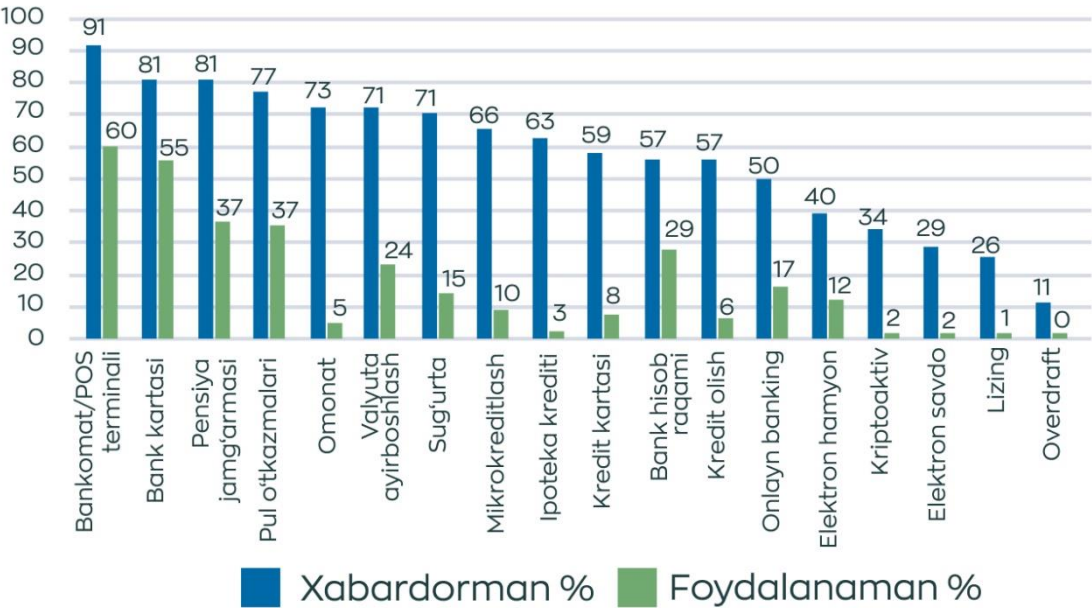
Siz moliyaviy muassasalarga ishonasizmi? (jami respondentlarning %, N=1 200)



BANK XIZMAT KO'RSATISH NUQTALARIDAN JOYLARDA VA ONLAYN FOYDALANISH

So'rov natijalari shuni ko'rsatadiki, bankomatlar va bank kartalari kabi oddiy moliyaviy vositalar yaxshi tushuniladi va keng qo'llaniladi. Biroq, omonat va kreditlar bilan bog'liq murakkabroq yoki uzoq muddatli moliyaviy xizmatlar bo'yicha xabardorlik yuqori bo'lishiga qaramasdan hanuz yetarlicha foydalanilmayapti.

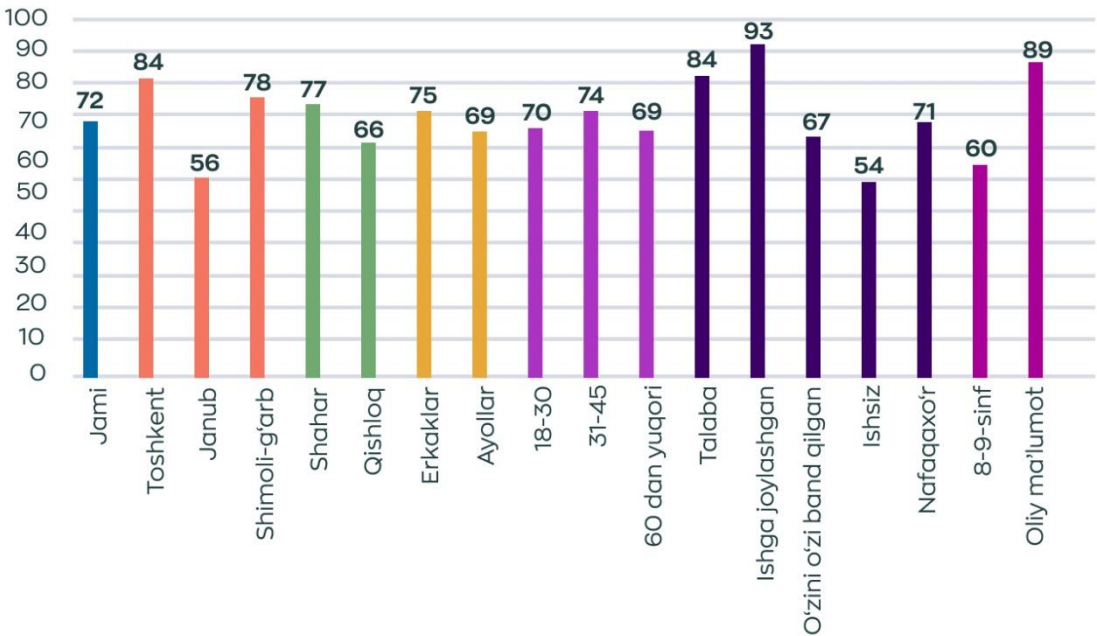
Qaysi moliyaviy xizmatlardan xabardorsiz va ulardan foydalanasiz?
(jami respondentlarning %, N=1 200)



Shuni ta'kidlash joizki, ushbu savollar so'rovnoma boshida, kirish qismi sifatida, hech qanday ta'rif, tushuntirish yoki izohsiz berilgan. Shuning uchun javoblar ishtirokchilarning o'z tushunchasi va xotirasiga asoslangan holda bildirilgan.

2025 yilgi ma'lumotlar O'zbekiston bo'ylab raqamli to'lovlardan foydalanishda sezilarli o'sishni ko'rsatmoqda. Respondentlarning deyarli 72% raqamli to'lovlarni amalga oshirgani yoki qabul qilganini ma'lum qildi. 2021 yilda bu ko'rsatkich 39% tashkil etgan.

Hisob raqami orqali so'nggi 12 oy ichida raqamli to'lovni amalga oshirgan yoki qabul qilgan, % (N=1 200)



JAMG'ARISH

O'zbekistonda pul jamg'arish xulq-atvori hududiy, ta'lim darajasi va bandlik holatiga ko'ra aniq farqlar bilan so'rovnomada namoyon bo'lgan.

Respondentlarning katta qismi (39%) o'tgan yilda umuman pul jamg'armaganligini ma'lum qilgan:

- Shimol/G'arbiy hududlarda - **54%**, Toshkentda - **25%**
- Faqat 8-9 sinf ma'lumotiga ega bo'lganlar orasida - **53%**, oliy ma'lumotlilar orasida - **27%**
- Pul jamg'arish xulq-atvorida gender tafovuti - **4%**

So'nggi 12 oy ichida pul jamg'armaganlar, % (N=1 200)



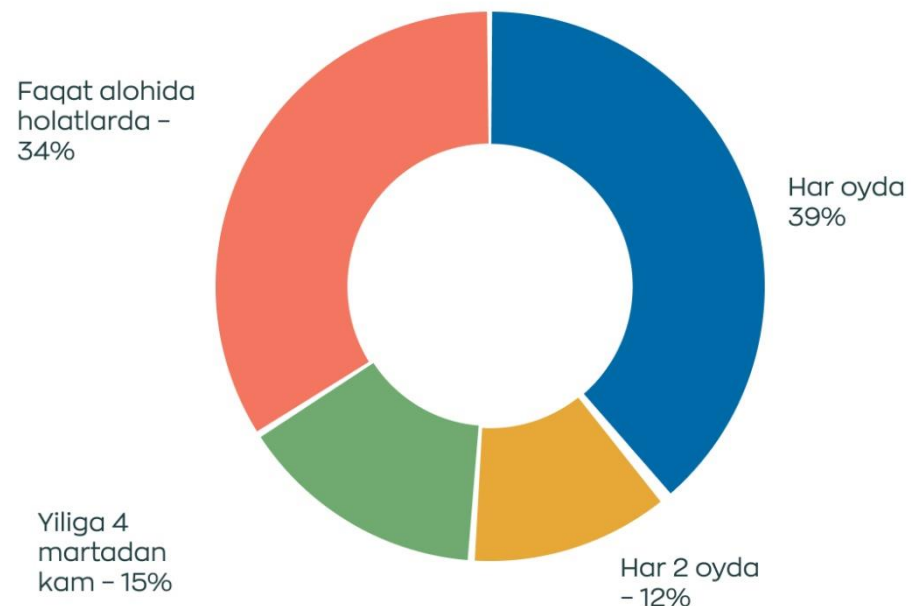
PUL O'TKAZMALARI

O'zbekistonda pul o'tkazmalarini qabul qiluvchilarning aksariyati rasmiy xizmatlardan foydalanadi. Respondentlarning 51% pul o'tkazmalarini to'g'ridan-to'g'ri bank kartasi orqali qabul qilgan.

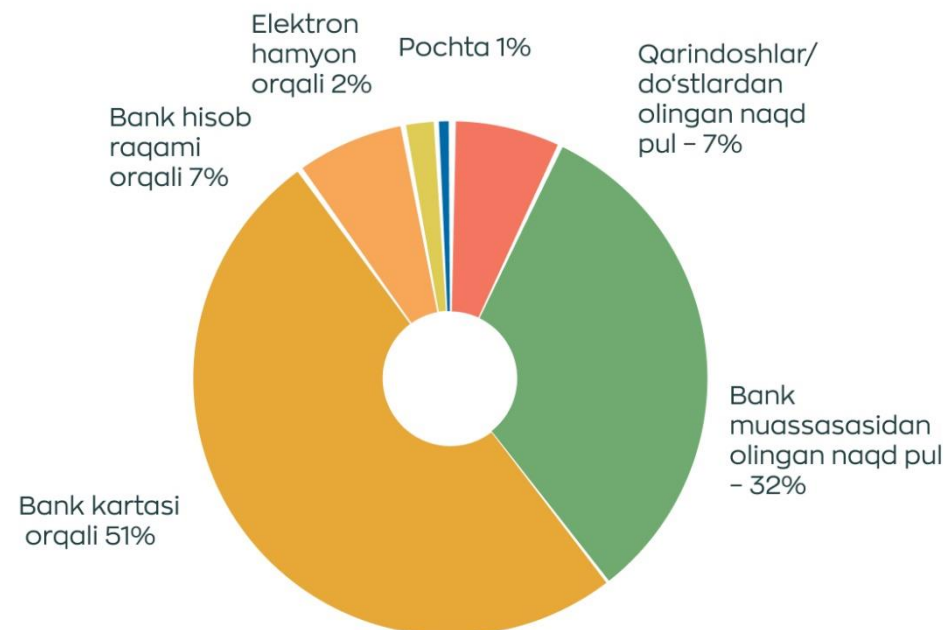
Kartalariga pul o'tkazmalarni qabul qiluvchi fuqarolar orasida **84% respondentlar mablag'larni bankomat orqali naqd pul shaklida yechib olishini aytgan** — bu esa pulni darhol naqdlashtirishga kuchli ehtiyoj mavjudligini ko'rsatadi. Shuningdek, **pul o'tkazmalarini qabul qiluvchilarning 77%** mablag'ning bir qismini jamg'arishini bildirgan, bu esa pul o'tkazmalari oilalar barqarorligi va moliyaviy rejalashtirishga ham hissa qo'shayotganini anglatadi. **32% respondentlar** pul o'tkazmalarini bank filialidan naqd pul shaklida qabul qilgan.

Pul o'tkazmalarini qabul qilish davriyligi va usullari, % (N=213)

Pul o'tkazmalarini qabul qilish davriyligi?



Pul o'tkazmalarini qanday usulda qabul qilgansiz?

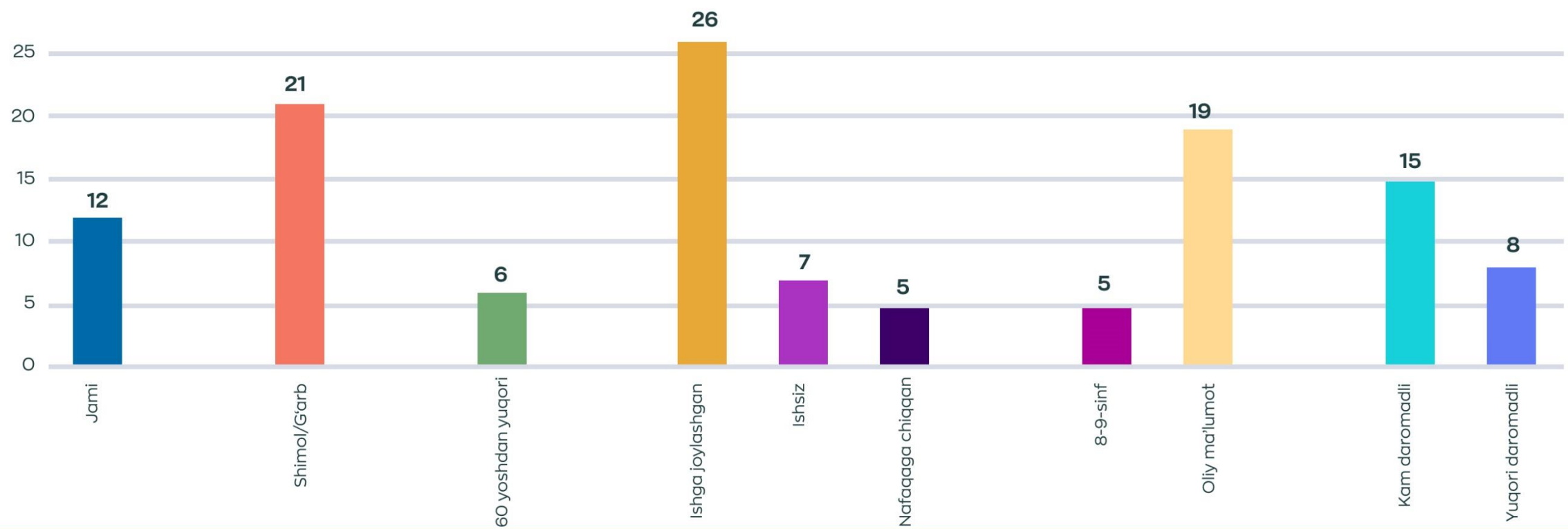


KREDITLAR

So'nggi bir yil ichida respondentlarning taxminan 30% qarz olganini ma'lum qilgan, biroq ularning faqat 12% buni moliyaviy muassasalar orqali amalga oshirgan. Ko'pchilik norasmiy manbalarga — oila a'zolari, do'stlar yoki boshqalar orqali qarz olishga tayanadi, shuningdek, BNPL (hozir olib, keyin to'lash) kabi xaridlar yoki kichik qarzlarini rasmiy qarz deb hisoblashmaydi.

Oliy ma'lumotlilar (19%) va ish bilan band shaxslar (26%) rasmiy qarz olish ehtimoli yuqori, shu bilan birga nafaqaxo'rlar (5%) va ishsizlar (7%) orasida rasmiy qarz oluvchilar ulushi ancha past. Bu holat banklarning asosan moliyaviy jihatdan barqaror shaxslarga qarz ajratishda davom etayotganini va kam ta'minlangan aholi qatlamlari qamrovini kengaytirmaslik ehtimoli borligini ko'rsatadi.

So'nggi 12 oy ichida rasmiy tarzda qarz olganlar, % (N=1 200)



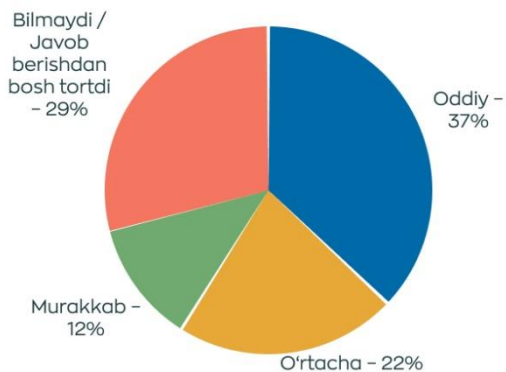
RAQAMLI SAVODXONLIK VA XAVFSIZLIK

Respondentlarning 76% internetdan foydalanish imkoniyatiga ega ekanligini bildirgan. Bu ko'rsatkich Toshkentda 94% gacha yetadi, ammo Janubiy hududlarda 62% va qishloq joylarida 71% tashkil etadi.

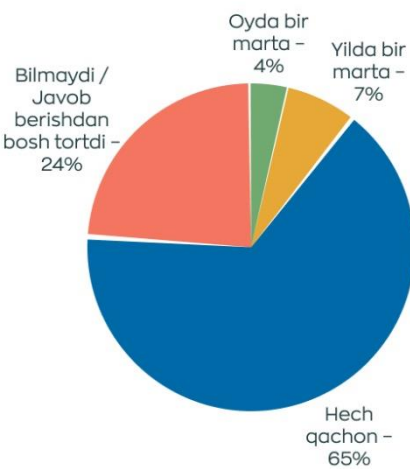
Shu bilan birga, ko'p foydalanuvchilarning asosiy raqamli himoyasi (parol) yo'q. Respondentlarning deyarli yarmi (47%) ilovalarda parol qo'llamasligini aytgan.

Parol mustahkamligi va boshqarilishi, % (N=1 200)

Karta parolining murakkablik darajasi



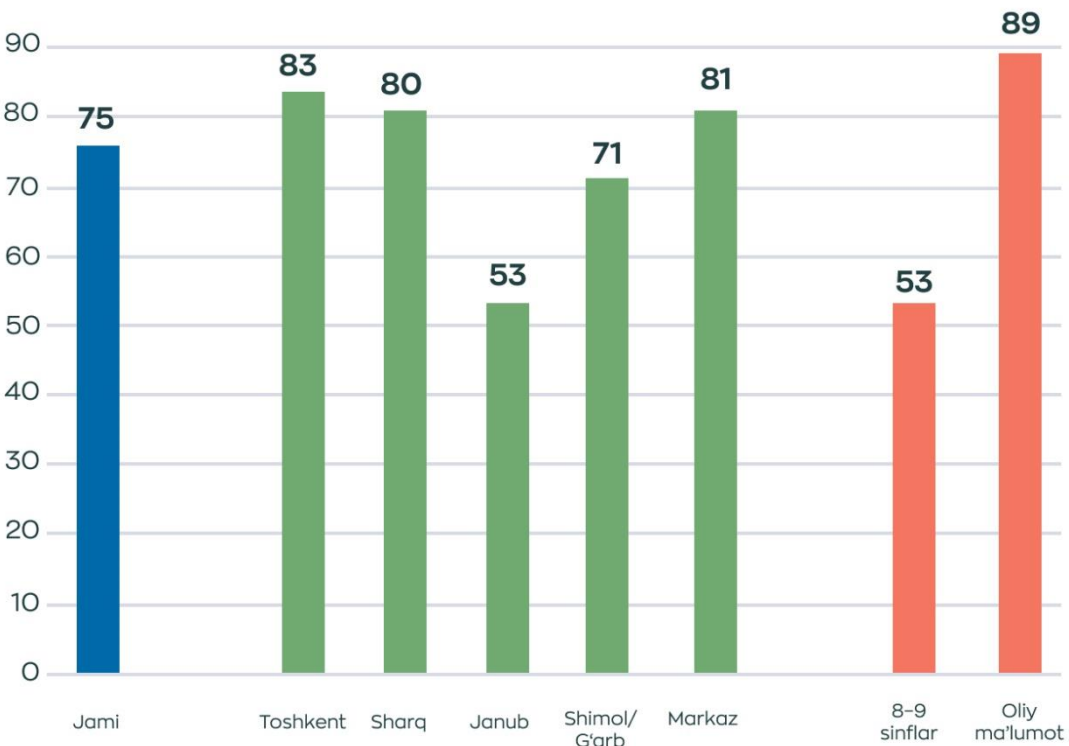
Karta PIN-kodi/parolini yangilash davriyligi



Karta yo'qolgan taqdirda nima qilish kerakligi bo'yicha umumiy xabardorlik darajasi 75% ni tashkil etadi. Mazkur ko'rsatkich Janubiy hududlarda va ma'lumoti oliy bo'lmagan shaxslar orasida 53%.

Aksincha, oliy ma'lumotli respondentlarning 89% qanday qadamlar qo'yish kerakligini biladi.

Kartasini yo'qotganda nima qilish kerakligini biladiganlar, % (N=1 200)

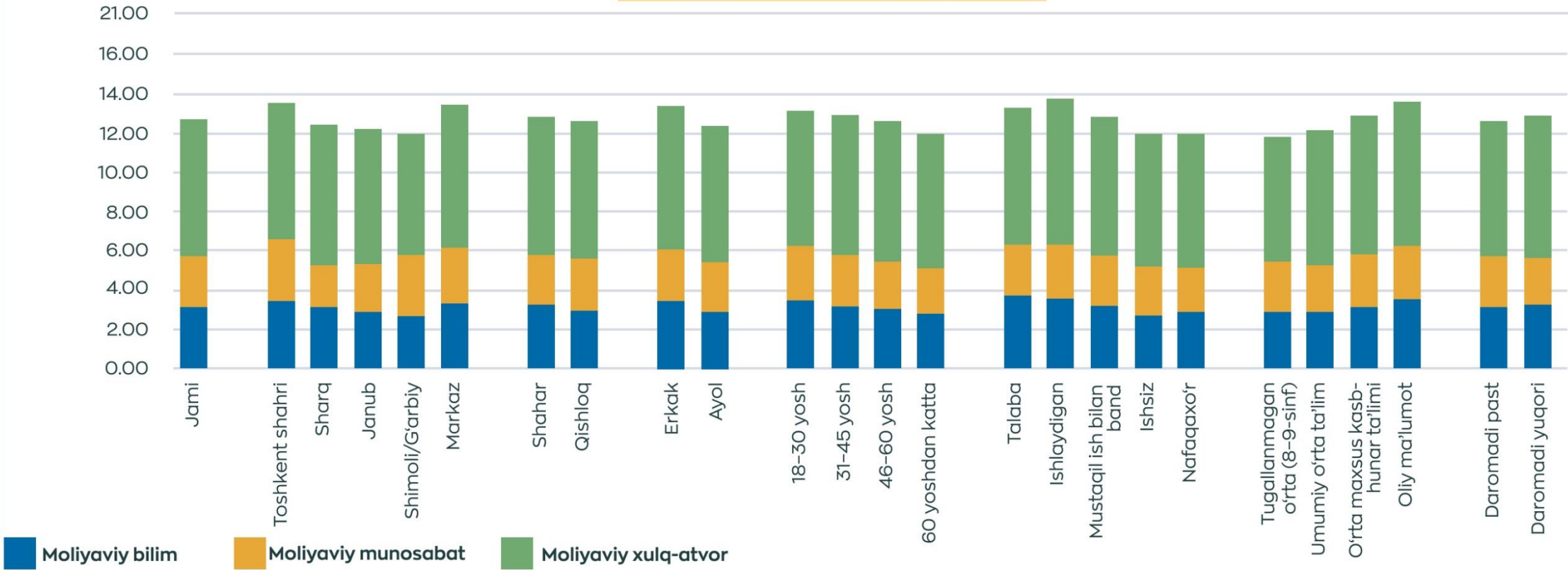


MOLIYAVIY SAVODXONLIK

O'zbekiston mintaqada moliyaviy savodxonlik bo'yicha yetakchilar qatorida bormoqda, bu esa aholining barqaror moliyaviy xulq-atvori va munosabati bilan izohlanadi. 2021 yildan buyon O'zbekistonning moliyaviy savodxonlik indeksi biroz oshib 12,6 dan 12,7 ga ko'tarildi. Moliyaviy bilin darajasi pasaygan bo'lsa-da, bu holat moliyaviy xulq-atvordagi sezilarli yaxshilanish bilan qoplanadi, garchi moliyaviy munosabatlarda biroz pasayish kuzatilgan bo'lsa ham. Eng yuqori umumiy natijalar oliy ma'lumotga ega va band respondentlarda kuzatilmoqda, bu esa ta'lim darajasi asosiy omillaridan biri ekanini ko'rsatadi.

Gender o'rtasidagi farqlar saqlanib qolmoqda, bunda erkaklar ayollarga nisbatan yuqoriroq ko'rsatkichlarni qayd etmoqda. Toshkent shahri hududlar orasida yetakchilikni saqlab qolmoqda, undan keyingi o'rinda markaziy hudud joylashgan.

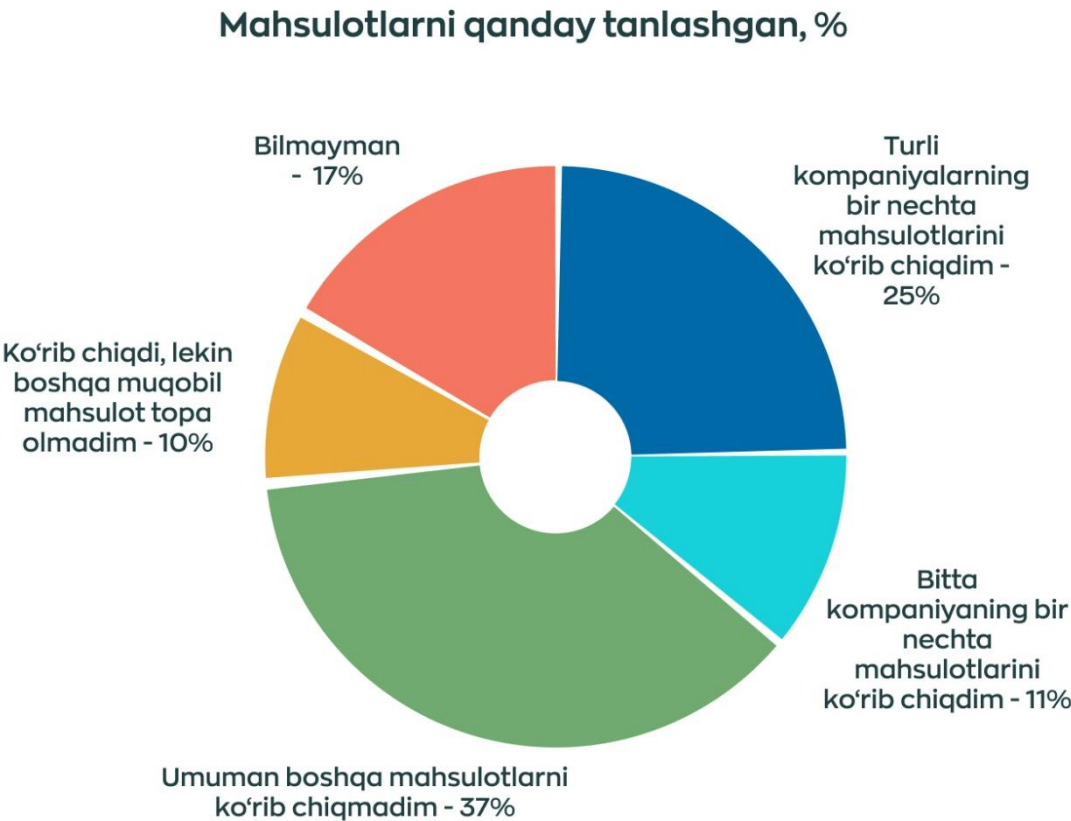
Moliyaviy savodxonlik darajalari (N=1 200)



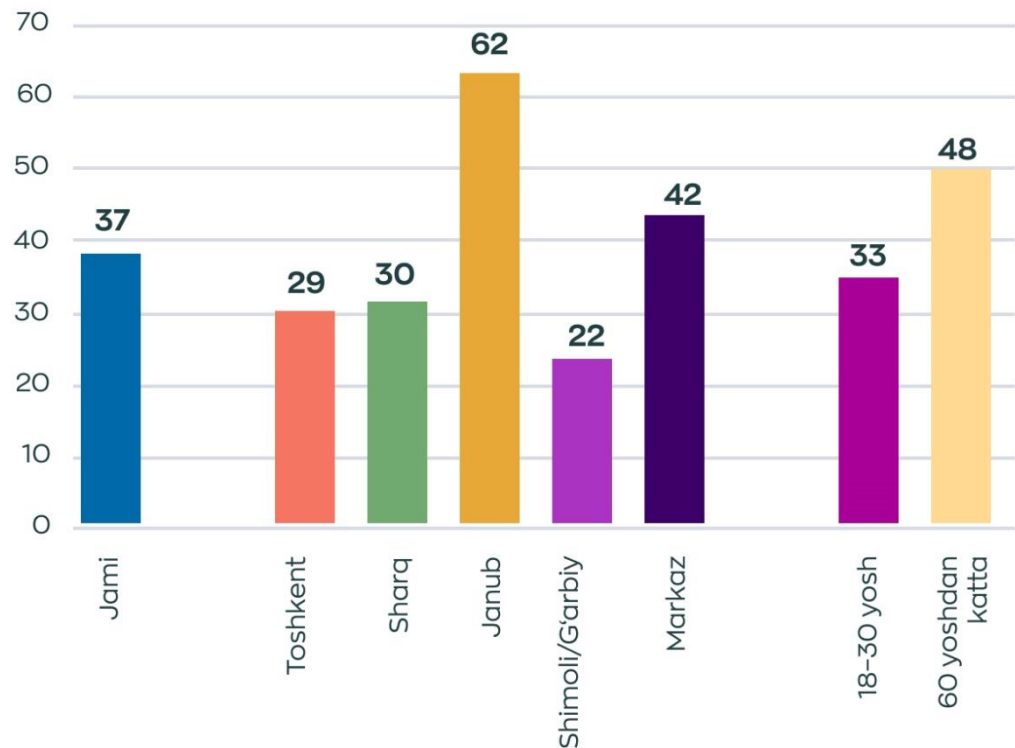
MOLIYAVIY QARORLAR

Aksariyat respondentlar moliyaviy mahsulotlarni turli kompaniyalar o'rtasida yoki bir kompaniya doirasida solishtirgan. Biroq, respondentlarning sezilarli qismi umuman alternativ variantlarni o'rgangan-o'rganmagani haqida ham aniq javob bera olmagan. Bu ko'rsatkichlar aholining moliyaviy savodxonligini, ayniqsa ongli moliyaviy qarorlar qabul qilish borasida aholi imkoniyatlarini yanada yaxshilash zaruriyati mavjudligini ko'rsatadi.

Mahsulotlarni solishtirish va tanlash, % (N=1 200)



Boshqa hech qanday mahsulotga e'tibor qaratmaganlar, %

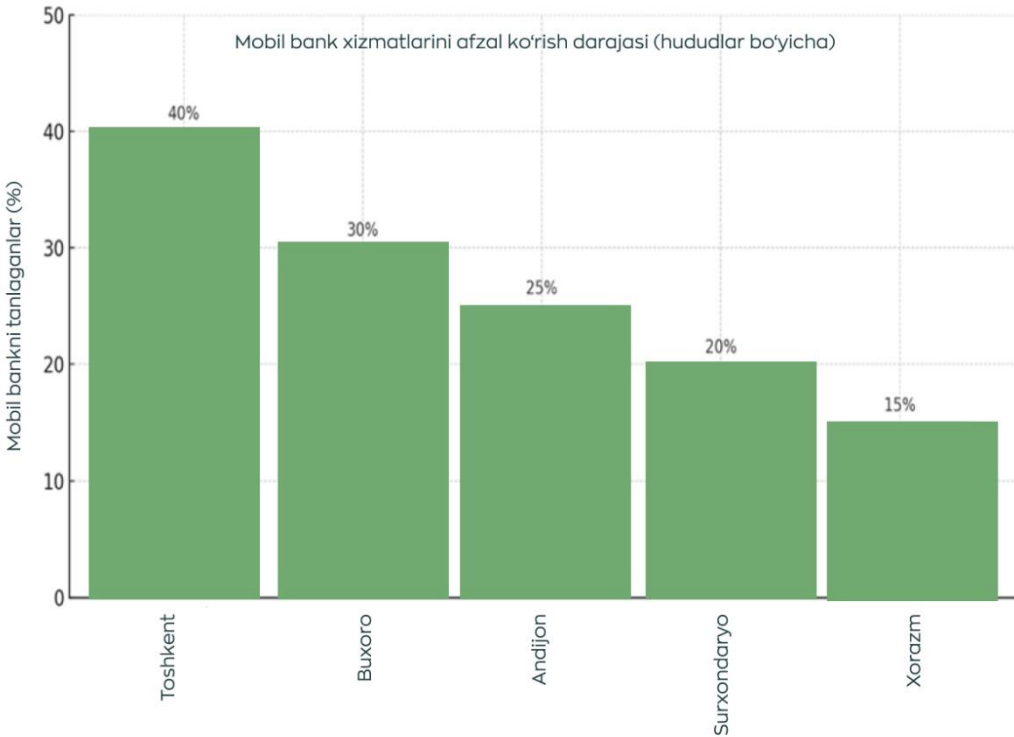


FOKUS-GURUH MUHOKAMALARIDAN ASOSIY XULOSALAR

Bank xizmatlarini ko'rsatish nuqtalari va raqamli moliyaviy xizmatlardan foydalanish bo'yicha afzalliklar

Moliyaviy kanallar	Foydalanish va afzallik	Farqlar
Bank nuqtalari	Taxminan 70% muntazam foydalanadi (asosiy ehtiyojlar uchun ishonchli deb hisoblanadi). Umumiy hisobda eng afzal kanal hisoblanadi.	Qishloq joylarda muhim sanaladi. Ayollar esa xizmat ko'rsatish nuqtalarining uyga yaqin joylashganiga ko'proq ahamiyat berishadi.
Bankomatlar	Taxminan 60% foydalanadi (asosan naqd pul yechish uchun). Qulay, biroq xizmatlar cheklangan.	Olis hududlarda kamdan-kam uchraydi (masalan, Surxondaryoda foydalanish darajasi 45%).
Mobil bank ilovalari	Taxminan 75% raqamli xizmatlardan foydalangan, lekin faqat 25% ularni afzal ko'radi. Asosan to'lov va balans tekshirish uchun, murakkab vazifalar uchun essa kamroq foydalangan.	Qishloq joylarga nisbatan (Xorazmda 15%) shaharlarda foydalanish darajasi yuqoriroq (Toshkentda 40%).
Naqd pul operatsiyalari	Taxminan 60% odam ko'plab to'lovlar uchun naqd pulni afzal ko'radi. Bu asosan ishonch va hamma joyda qabul qilinishi bilan bog'liq.	Ayniqsa POS-terminallar kam bo'lgan hududlarda yuqori darajada qo'llaniladi. Barcha guruhlar elektron to'lovlarga bo'lgan ishonchsizlikni qayd etishdi.
Mikromoliya (MMT kreditlari)	Qisqa muddatda rasmiylashtirilishi va kamroq hujjat talab etilishi sababli ko'plab kichik va o'rta tadbirkorlik subyektlari tez va kichik miqdordagi kreditlar uchun mikromoliya tashkilotlariga murojaat qiladi.	Garovi yetarli bo'lmagan tadbirkorlar orasida ommabop. Kredit hajmi va mahsulot turlari cheklangan (faqat kichik ehtiyojlar uchun).

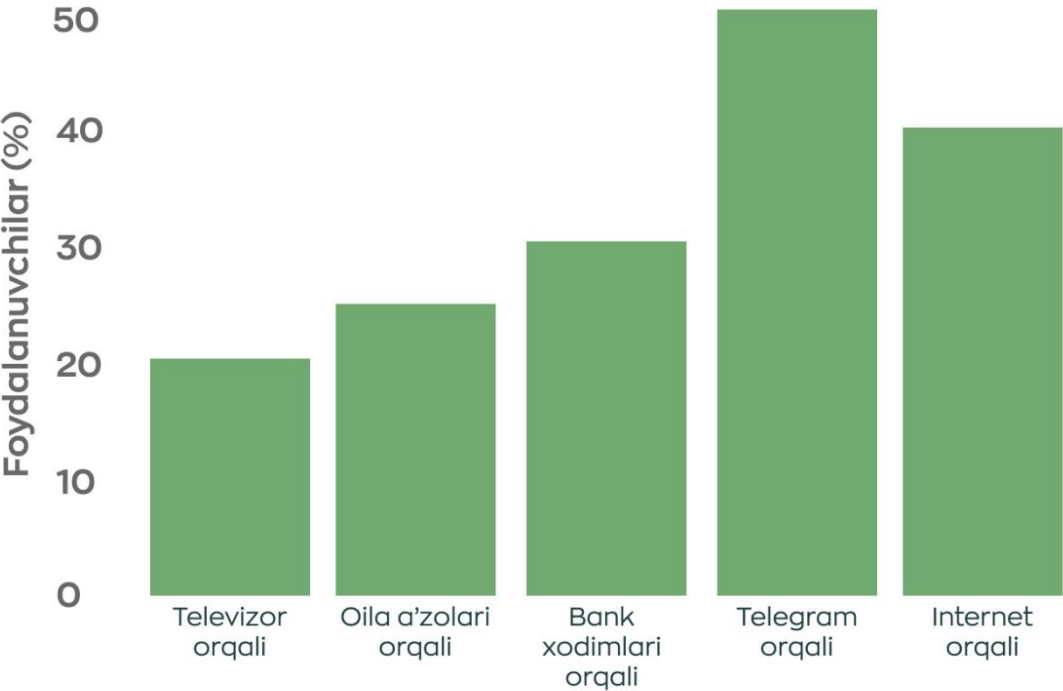
Shahar aholisi an'anaviy bank xizmat nuqtalari va raqamli moliyaviy xizmatlardan foydalansa, qishloq aholisi esa an'anaviy bank xizmat nuqtalariga qat'iy ustunlik beradi. Uzoq hududlarda bank xizmatlariga yuzma-yuz murojaat qilish katta talabga ega. Gender o'rtasidagi farqlar sezilarli bo'lib, ayol ishtirokchilar xizmat ko'rsatish nuqtalarining uyga yaqin joylashganligi muhimligini alohida ta'kidladilar.



FOKUS-GURUH MUHOKAMALARIDAN ASOSIY XULOSALAR

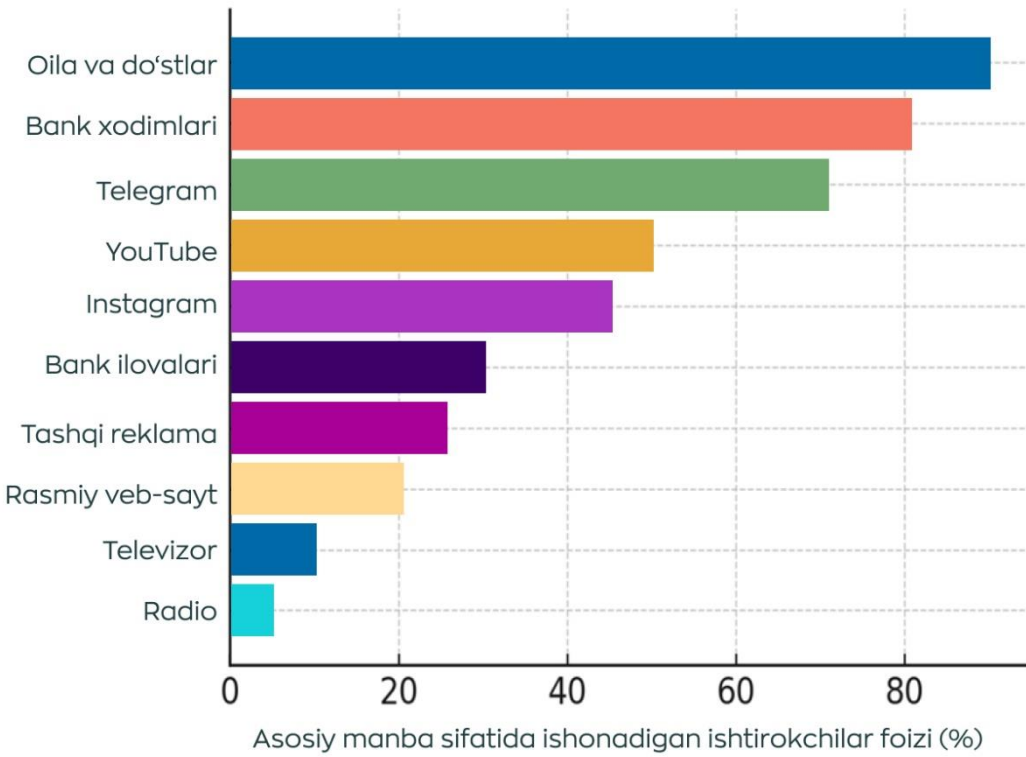
Moliyaviy va bank xizmatlari ma'lumot manbalari va ularning afzaliklari

Respondentlar asosan norasmiy tarmoqlar va onlayn kanallarga tayanadilar. Ijtimoiy tarmoqlar va messenjerlar an'anaviy ommaviy axborot vositalariga qaraganda afzalroq ko'rilmogda. Eng ishonchli manbalar - oila a'zolari, do'stlar va tanishlar. Bevosita manbalar eng ishonchli deb hisoblanib, bunda bank xodimlariga ularning mutaxassisligi sababli ishonch kattaligi qayd etilgan.



Aholi qanday qilib moliyaviy qarorlar qabul qiladi

Ko'pchilik hollarda moliyaviy qarorlar oilaviy maslahat asosida qabul qilinadi va ko'plab odamlar kredit olish yoki moliyaviy mahsulot tanlashdan avval qarindoshlari bilan maslahatlashadi. Rasmiy manbalar yordamida mahsulotlarni taqqoslash kam hollarda amalga oshiriladi, faqat moliyaviy jihatdan savodli ayrim shaxslar banklar o'rtasidagi stavka yoki shartlarni solishtiradilar. Ko'pchilik bozorni chuqur o'rganish o'rniga, o'zlariga tanish bo'lgan muassasalarga yoki tavsiyalarga tayanishni afzal ko'radilar.



FOKUS-GURUH MUHOKAMALARIDAN ASOSIY XULOSALAR

Respondentlar moliyaviy mahsulotlarning kichik va o'rta tadbirkorlik subyektlari ehtiyojlariga mosligi bo'yicha bir qator kamchiliklarni ta'kidladilar:

- **Qarz hajmi va ehtiyoj:** mahsulotlar segmentlarga bo'lingan bo'lsa-da, har doim ham turli hajmdagi kichik va o'rta tadbirkorlik subyektlari ehtiyojlariga to'liq mos kelmaydi.
- **Muddat va to'lov moslashuvchanligi:** ishtirokchilar yanada moslashuvchan to'lov jadvaliga ehtiyoj borligini bildirdilar. Masalan, bir fermer aytishicha, hozirgi mavjud moliyaviy mahsulotlarning aksariyati uning ehtiyojlariga kerakli darajada moslashtirilmagan
- **Foiz stavkalari va rag'batlar:** kichik va o'rta tadbirkorlik subyektlari mas'uliyatli bank mijozlari rag'batlantirilmayotganini ta'kidlamogdalar. Ushbu segmentda muntazam (loyal) mijozlar uchun foiz stavkalarini deyarli tushirmaydi.
- **Muayyan maqsadga mo'ljallangan mahsulotlar:** ko'pchilik respondentlar innovatsion, eksport yoki "yashil" kreditlar kabi maxsus mahsulotlar haqida bilmasligi aniqlandi (oxirgi turdagi kredit haqida ular deyarli hech qachon eshitmaganini ilgari ham qayd etishgan). Aksariyat tadbirkorlar faqat umumiy "biznes krediti" takliflarini bilishadi.

Respondentlar, o'z ehtiyojlariga mos keladigan "ideal kredit" qanday bo'lishi kerakligini tasvirlab berdilar:

- **O'rta miqdordagi kreditlar va past foiz stavkalari:** 20 million so'm miqdori odatiy investitsiyalar uchun yetarli deb hisoblandi.
- **Uzaytirilgan to'lov muddati:** 3 yilgacha bo'lgan davr qulay muddat sifatida belgilandi.
- **Minimal yoki moslashuvchan garov talablari**
- **Tezkor va soddalashtirilgan jarayon:** kredit ko'rib chiqilishi va ariza topshirish jarayoni soddalashtirilishi ta'kidlandi.
- **Nomoliyaviy xizmatlar:** aksariyat moliyaviy mahsulotlarga qo'shimcha sifatida konsalting va treninglar taqdim etilishi zarurligi ta'kidlandi.
- **Maxsus mahsulotlar:** yangi bizneslar uchun "startap kreditlari", atrof-muhitga zarar yetkazmaydigan texnologiyalar uchun "yashil kreditlar" (subsidiyalangan bo'lishi mumkin) .