Financial and Economic Sustainability
FINECS ISSN-2181-1636 Vol. 3, Issue 2, Jan, 2023
https://finecs.net

ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ТОМОНИДАН ЖИСМОНИЙ ШАХСЛАРГА КЎРСАТИЛАЁТГАН ХИЗМАТЛАР СИФАТИНИ ОШИРИШ МАСАЛАЛАРИ

Илҳом Иброҳимов
Тошкент молия институти мустақил изланувчиси

Abstract:
The article describes the concept of banking services, the relevance of the development of banking services for individuals in the banking system of Uzbekistan, the opinions of foreign and domestic scientists on banking services provided by banks to individuals, the importance of banking services provided to individuals during the transformation of banks, and the current state of services provided by banks to individuals, the author's approaches and opinions on improving the quality are presented.

Keywords: *banking services, digital banking, transformation, banking technologies, banking operations.*

Аннотация: *Мақолада банк хизматлари тушунчаси, жисмоний шахсларга кўрсатилаётган банк хизматларини ривожлантиришнинг Ўзбекистон банк тизимидаги долзарблиги, банклар томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган банк хизматлари ҳақида хорижлик ва маҳаллий олимлар фикр-мулоҳазалари, банкларни трансформация қилишда жисмоний шахсларга кўрсатилаётган банк хизматларининг аҳамияти ҳамда амалдаги ҳолати банклар томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш бўйича муаллиф ёндашувлари ва фикрлари келтирилган.*

Калит сўзлар: *банк хизматлари, рақамли банк, трансформация, банк технологиялари,, банк операциялари.*

Аннотация: *В статье понятие банковского обслуживания, актуальность развития банковского обслуживания физических лиц в банковской системе Узбекистана, мнения зарубежных и отечественных ученых о банковских услугах, оказываемых банками физическим лицам, значение банковских услуг предоставляемых физическим лицам при преобразовании банков, и современное состояние услуг, оказываемых банками физическим лицам Представлены авторские подходы и мнения по улучшению качества.*

Ключевые слова: *банковские услуги, цифровой банкинг, трансформация, банковские технологии, банковские операции.*

КИРИШ

Рақамли иқтисодиёт шароитида банк тизимини ислоҳ қилишни янада чуқурлаштириш ва барқарорлигини ошириш, банк тизимига аҳоли ҳамда хорижий инвесторларнинг ишончини янада мустаҳкамлаш, ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаган ҳолда, кўрсатилаётган банк хизматларининг тури ва хизматлар бозори кўламини кенгайиб бориш ҳозирги куннинг долзарб масалаларидан бири ҳисобланади.

Тижорат банклари томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишда Ўзбекистон Республикаси Президенти томонидан

банк фаолиятининг илғор халқаро тажрибасини ўрганиш ҳамда банк хизматлари ва маҳсулотларининг янги турларини жорий этиш вазифаси берилган [1]. Қарорга асосан, республикамизда сўнгги йилларда тижорат банклар томонидан айнан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган замонавий банк хизматларининг сифатини оширишга алоҳида аҳамият берилмоқда. Бугунги кунда республикамиз тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган банк хизматлари ҳажми йил сайин ортиб бормоқда, жумладан, жисмоний шахсларни кредитлаш, жисмоний шахслардан депозитлар қабул қилиш, пластик карточкалар билан боғлиқ хизматлар ва халқаро пул ўтказмалари каби бошқа кўплаб чакана банк хизматларига талаб кундан-кунга ортиб бормоқда.

Банк соҳаси кучли рақобатга дуч келмоқда ва мижозлар базасининг тез-тез ўзгариши асосий муаммо бўлиб қолмоқда. Маҳсулотлар ва хизматларни сотиш ва сотиш бўйича мижозларни диққат билан сегментациялаш зарурат бўлиб қолди. Кучли рақобат мижозларнинг юқори даражадаги истеъмол даражасидан келиб чиққан ҳолда замонавий банк фаолиятини яратиш, истиқболли мижозларга маҳсулот ва хизматларни тарғиб қилиш, даромадларни ошириш, содиқ мижозлар базасини яхшилашнинг самарали йўлларини топишни талаб қилмоқда.

Тижорат банкларининг рақобатбардошликни таъминлашида энг самарали йўли мижозларнинг унга бўлган ишончини қозониш ва улар учун барча қулайликларни яратиш, шунингдек, хизматлар тури, сифати ва тезкорлигини ошириш ҳисобланади. мБанклар рақобатбардошликни таъминлаши учун замонавий банк хизматларини жорий этишга, янги технологиялардан фойдаланишга янада кўпроқ эҳтиёж сезмоқдалар.

АДАБИЁТЛАР ШАРҲИ

Мамлакатимиз ва хориж олимларининг кўплаб илмий ишларида банк хизматлари, хусусан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган банк хизматларга алоқадор муаммолар ўз аксини топган. Хусусан, Ф.Суяровнинг «Чакана банк хизматлари бозори» номли мақоласида тижорат банклари чакана хизматларига ритейл банкинг сифатида ёндашилиб, “Ритейл банкинг - жисмоний шахслар учун кўплаб банк хизматларини етказиб беришдир” деган хулоса қилинган [2]. Россиялик олимлар Г.Н. Белоглазова, А.М. Тавасиевларнинг фикрича, банк хизматининг негизида операция ётади, яъни банк операцияси натижасида банк хизмати яратилади ва ушбу операция банк мижози талабини қаноатлантиради [3]. Иқтисодчи олим Н.Е.Бровника айнан, жисмоний шахслар учун кўрсатилаётган банк хизматларини ривожлантиришнинг асосий босқичларини тадқиқ этган[4]. Рус олимаси Н.В. Птицына ўзининг илмий тадқиқотида ҳудудларда жисмоний шахсларга банк хизматларини кўрсатишни ташкил этишнинг ўзига хос хусусиятларни очиб берган. Унинг фикрига кўра мезодаражада кредит тарихи бўйича ҳудудий бюро ташкил этиш ҳамда ҳудудий банклар томонидан аҳолига ипотека кредитларини беришни фаолаштиришни таъкидлаган [5]. Ўз навбатида, маҳаллий олимлардан З.Т.Мамадияровнинг “Тижорат банкларида масофавий хизматларни ривожлантириш” номли диссертация ишида банк хизматларини

масофавий банк хизматларининг самарадорлиги ошириш учун мижозларнинг банк хизматларидан қаноатланиши даражаси кўрсаткичини республикамиз банклари фаолиятига жорий этиш ва банкларда мижозлар сонини ошириш учун банк хизматлари бозорини таҳлил этишни кучайтириш борасида таклиф ва тавсиялар ўз ифодасини топган [6]. Бундан ташқари, Х.А. Худаярова ўзининг илмий тадқиқотида ҳам чакана банк хизматларини такомиллаштириш бўйича « Банк чакана хизматлари бу- жисмоний шахсларнинг аниқ бир банк хизматларига бўлган шахсий ёки оилавий эҳтиёж, хоҳиш ва талабларини қондириш учун тижорат банклари томонидан таклиф этиладиган банк хизматлари йиғиндисидир» деб муаллифлик таърифи шакллантирган [7].

ТАДҚИҚОТ МЕТОДОЛОГИЯСИ.

Тадқиқот ишида анъанавий тадқиқот усулларидан, яъни кузатув, қиёсий таҳлил усулларидан фойдаланилган. Бундан ташқари, тасвирий статистика ёрдамида таҳлил ишлари олиб борилган, монографик таҳлиллар асосида банклар томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишнинг муҳим жиҳатлари хусусидаги фикрларни умумлаштириш ва муаллифлик муносабатини билдирган ҳолда тегишли хулосалар берилган.

ТАҲЛИЛ ВА НАТИЖАЛАР МУҲОКАМАСИ.

Банклар томонидан ишлаб чиқилган хизматлар, албатта, даромадга йўналтирилган, аммо бир вақтнинг ўзида мижозлар талабидан келиб чиқиб сифатли хизматлар кўрсатиш ҳам керак. 1970-йиллардан бошлаб, банклар томонидан мижозлар талабларини қондириш учун банк технологиялари ва дастурий таъминотлар ишлаб чиқариш кенг оммалашди [8]. Ҳозирги кунга келиб, банк мижозларига қўйидаги турдаги банк хизматларини кўрсатишмоқда.



1-расм. **Мижозларга банк хизматларини кўрсатиш турлари** [9]**.**

Расм маълумотларига эътибор берадиган бўлсак, айнан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматларни чакана мижозларга хизмат кўрсатиш

таркибига киритиш мумкин. Бундан ташқари, масофавий банк хизматлари таркибида жисмоний шахсларга хизмат кўрсатиш асосий ўринни эгаллашини таъкидлаб ўтишимиз зарур.

Банк маҳсулот инновациялари соҳасида харидорлар талаби омилининг ривожланиш кўлами замонавий банк технологиялари билан белгиланади. XXI аср “Ахборот технологиялари асри”нинг асосий талабларидан бири ҳам маълумотлар оқими тезкорлиги ва ишончлилиги саналади. Шундай экан, тижорат банкларида кўрсатилаётган барча хизматларнинг тезкорлиги, сифати ва ишончлилиги бугунги кунимиз замон талабидир. Эндиликда анъанавий банк хизматлари ўрнини тўла эгаллаётган замонавий банк хизматлари турли кўринишлари айнан шу тезлик, сифат ва ишончни таъминлаётгани ҳеч кимга сир эмас. Ушбу банк хизматлари мижозларга янада кўпроқ қулайлик яратган ҳолда бевосита банк муассасасига ташриф буюрмасдан, масофадан туриб зарур бўлган барча чакана банк хизматларини амалга ошириш имконини яратади. Бундан келиб чиқадиги, чакана банк хизматлари таркибида айнин жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматлар таркибига алоҳида эътибор қаратиш керак. Ҳозирги кунда банклар томонидан жисмоний шахсларга куйидаги турдаги хизматларни кўрсатиб келишмоқда.



2-расм. **Банклар томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган банк хизматлари турлари** [9]**.**

Шундай қилиб, жисмоний шахсларга банк хизматларни тақдим этишни икки гуруҳга бўлиш мумкин: анъанавий ва масофадан. Масофадан банк хизматларини кўрсатиш учун банк технологиялари ва дастурий маҳсулотлар талаб этилади. Бу тизимнинг узлуксиз ва сифатли ишлашида тизимларнинг техник яхши йўлга қўйилганлиги, интернет тезлиги ва алоқанинг яхшилиги билан боғлиқ. Айниқса,

мижозлар учун қулай бўлган “On-line” режимида ишлайдиган тизимларда интернет тезлиги ва алоқанинг сифатли бўлиши жуда муҳимдир.

Республикамиз тижорат банклари томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган юқоридаги хизматлар таркиби асосан кредитлар бериш ва омонатлар очиш хизматлари жуда кенг кўрсатилиб келинмоқда. Биргина жисмоний шахсларга берилаётган ипотека кредитларин таҳлил қиладиган бўлсак, охирги 3 йилда сезиларли ўзгаришлар бўлмоқда.

1-жадвал

Республикамиз тижорат банклари томонидан ажратилган ипотека кредитларининг асосий кўрсаткичлари [10]

Кўрсаткичлар	**2020 йилда**	**2021 йилда**	**2022 йилда**
Ажратилган ипотека кредитлари, *млрд. сўмда*	**9 122**	**9 794,1**	**14 371,2**
- бирламчи бозорда	8 841	7 351,5	10 784,3
- иккиламчи бозорда	281	2 442,6	3 586,9
“Янги тартиб” доирасида ажратилган ипотека кредитлари, *млрд. сўмда*	**1 746**	**4 846,2**	**8 501,7**
- 1 ва 2 хонали квартира учун	748	2 442,4	**4 261,6**
- 3 ва ундан кўп хонали квартира учун	998	2 083,8	**3 183,8**
- якка тартибдаги уй-жойлар учун*		320	1 056,3
Банк ўз имкониятлари ҳисобидан ажратилган ипотека кредитлари, *млрд. сўмда*	**2 043**	**867,1**	**3 786,1**
“Ўзбекистон ипотекани қайта молиялаштириш компанияси” АЖ маблағлари ҳисобидан ажратилган ипотека кредитлари, *млрд. сўмда*	**61,9**	**1 956,8**	**167**
- бирламчи бозордага уй-жойларга	0,9	2,4	1,4
- иккиламчи бозордаги уй-жойларга	60,8	1 931,2	125,8
- уй-жойни таъмирлашга	0,2	23,2	39,8
Ипотека кредитлари қолдиғи, *трлн. сўмда*	**01.01.2021 й.**	**01.01.2022 й.**	**01.01.2023й.**
	28,3	**35,8**	**46,4**

Сўнгги йилларда кредитлаш жараёнларининг соддалаштирилиши ҳамда аҳолининг уй-жой сотиб олишга бўлган талабининг ошиши ипотека кредитларига бўлган талабнинг сезиларли даражада ўсишига олиб келди.

Хусусан, 2022 йил якунлари бўйича аҳолига ажратилган ипотека кредитлари 14,4 трлн.сўмни ташкил этиб, 2021 йилга нисбатан қарийб 1,5 баробарга ошди ҳамда унинг қолдиғи 46,4 трлн. сўмга (ўтган йилнинг мос даврига нисбатан 1,3 баробарга ошди) етди. Бу шундалолат берадики, жисмоний шахсларга

ажратилаётган ипотека кредитларини шартлари мижозлар учун қулай ва адолатли тартибда ўрнатилган. Бундан ташқари, кредит бериш муддатлари ва ҳужжатлаштириш масалалари сезиларли даражада яхшиланди.

ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР

Амалга оширилган ўрганишлар асосида хулоса қиладиган бўлсак, биринчидан, банклар томонидан мижозларга хизмат кўрсатиш турларини аниқлаб олинди. Иккинчидан, жисмоний шахсларга банк хизматларни тақдим этишни икки гуруҳга ажратилди. Учунчидан, республикамиз тижорат банклари томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматлар таркиби асосан кредитлар бериш ва омонатлар очиш хизматлари сифатли кўрсатиб келинмоқда. Ҳозирги кунда банклар жисмоний шахсларга чакана банк хизматларини кўрсатиш билан бир қаторда иқтисодий ўсишга эришишмоқда. Айниқса, рақамли банкларимиз бу масалани биринчи ўринга қўйишмоқда ҳамда йирик банкларимиз билан рақобат қилишмоқда. Бу рақобатда ютиб чиқиш учун, банклар жисмоний шахсларга кўрсатаётган чакана банк хизмат турларини кенгайтириш, сифатини ошириш, мавжудларини рақамлаштириш ва автоматлаштириш лозим.

Бундан ташқари, банклар жисмоний шахсларга кўрсатаётган чакана хизматлар кўрсатиш тизимини ривожланган давлатлар тажрибасини чуқур ўрганиб, унга асосланиб хизмат кўрсатиш сифатини ошириш ва такомиллаштиришни талаб этмоқда. Қайси банк хориж тажрибасини ўрганиб, уни ўз фаолиятида қўллаётган бўлса, унинг мижозлари сони йилдан йилга ошиб бораётганини кўришимиз мумкин. Тўғри, замонавий банк технологиялари даставвал катта харажатларни талаб этсада, пировардда, банкларнинг хизмат кўрсатиш фаолияти кўламини ошириш ва банк даромадини оширишга хизмат қилади. Бунинг натижасида эса, мижозларга кўрсатилаётган хизматлар сифати ошиб бораверади деб ҳисоблаймиз.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги ПҚ-3620-сон «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Қарори

Суяров Ф. «Рынок розничных банковских услуг». Бозор, пул ва кредит журнали. 2002 й 8 авзуст 15-б

Тавасиева А.М. «Дополнительные операции для клиентов» Москва «Ф и С» 2005г 13 с

Бровкина Н.Е. «Основные этапы развития и современные тенденции банковского обслуживания физических лиц Финансы, Деньги, Инвестиции № 3/2011 (39)

Птицына Н.В. Организация банковского обслуживания физических лиц в регионе// Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук// Саранск - 2005

Мамадияров З.Т. “Тижорат банкларида масофавий хизматларни ривожлантириш”. Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати. Тошкент 2021.

Худаярова Х.А. “Ўзбекистонда чакана банк амалиётини такомиллаштириш”. Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати. Тошкент 2020.

Асқаров С. А. Банкларни трансформация қилиш шароитида чакана банк хизматларининг аҳамияти ва назарий асосларини такомиллаштириш// “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” ilmiy elektron jurnali. № 3, may-iyun, 2021 yil