



BANK XIZMATLARINI KO'RSATISHNI RIVOJLANTIRISH YO'LLARI

Ibroximov Ilxomjon Shavkatjon o'g'li

Toshkent Kimyo xalqaro universiteti, iqtisodiyot
fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Adhamov Umidjon Yorqinjon o'g'li

Toshkent Kimyo xalqaro universiteti talabasi

Annotatsiya: Maqolada O'zbekistonda tijorat banklari tomonidan ko'rsatilayotgan bank xizmatlari atroflich o'rganilgan, amaliy ma'lumotlar asosida taxlil qilingan. olib borilgan izxlanishlar natijasida bu borada mavjud muammldar aniqlangan hamda ularni bartaraf etish yuzasidan takliflar ishlab chiqilgan.

Tayanch iboralar: bank, xizmat, bank operatsiyasi, omonat, kredit, masofaviy ban xizmatlari, bank kartalari, innovatsiya, onlayn xizmat, mijoz, diversifikatsiya.

Аннотация: В статье подробно изучены банковские услуги, оказываемые коммерческими банками в Узбекистане, проанализированы на основе практических данных. в результате проведенных изысканий были выявлены существующие проблемы и разработаны предложения по их устранению.

Ключевые слова: банк, сервис, банковская операция, сбережения, кредит, услуги удаленного банковского обслуживания, банковские карты, инновации, онлайн-сервис, клиент, диверсификация.

Abstract: The article examines in detail the banking services provided by commercial banksin Uzbekistan, analyzed on the basis of practical data. As a result of the conducted



research, existing problems were identified and proposals for their elimination were developed.

Key words: bank, service, banking operation, savings, credit, remote banking services, bankcards, innovation, online service, customer, diversification.

Kirish.

Hozirgi kunda bank tizimida zamon talablariga mos holda axborot kommunikatsiya texnologiyalarini keng joriy qilish va shu orqali ko'plab bank xizmatlarini avtomatlashtirish ishlari jadallashgan.

Bank xizmatlarini ko'rsatish va amalga oshirishda xaridorlar talabi omilining rivojlanish ko'lami zamonaviy bank texnologiyalari bilan belgilanadi.

Respublikamizda bank infratuzilmasining kengayib borishi banklar o'rtasidagi raqobat muhitining kuchayishi hamda bank xizmat turlari sifati va ko'laminig oshishiga xizmat qilmoqda. 2020 yil 12 mayda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PF-5992-sonli "2020- 2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi Farmoni qabul qilingan (Farmon, 2018).

Farmon bilan Markaziy bank va Moliya vazirligi tomonidan Jahon banki bilan hamkorlikda mamlakat bank tizimining joriy holatini o'rganish natijalari bo'yicha asosiy xulosalar va tavsiyalar, shuningdek xorijiy davlatlarning moliya sektorini transformatsiya qilish tajribasi hamda moliya sohasidagi xalqaro tendensiyalarni inobatga olgan holda ishlab chiqilgan.

O'zbekiston Respublikasi tijorat banklari tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlarni takomillashtirish borasida dolzarb masalalarning mavjudligi maqola mavzusi yuzasidan izlanishlarni muhimligini asoslab beradi, xususan,

- respublikamiz chekka hududlarida tijorat banklari tomonidan mijozlarni naqd pul bilan ta'minlashda uzilishlarning mavjudligi



- bank xodimlarining yetarlicha malakaga ega emasligi va texnik AT-mutaxassislar yetishmasligi bank xizmatlariga ekologik, ijtimoiy va boshqaruv jihatlarini (ESG) kiritish zaruratining ortganligi.

Adabiyotlar sharhi.

Bank xizmatlarini ko'rsatish va amalga oshirish tartiblarini takomillashtirish mavzusiga oid bir qancha ilmiy izlanishlar olib borilgan.

Bank xizmatlari bozorida mijozlarning ehtiyojlari va ularni qondirish, shuningdek bank xizmatlari kabi masalalarni tadqiq qilish, rossiyalik olimlar E.F.Jukov, O.I.Lavrushin, T.N.Nesterova, A.N.Ivanov, va fransiyalik iqtisodchi olim S. De Kusserlarning ilmiy izlanishlarida o'z aksini topgan (Mamadiyarov, 2021). Piter Rouz (2007) jamoatchilikka banklar tomonidan taqdim qilinadigan xizmatlar, xususan banklar to'g'risida shunday deydi: "Bank – bu moliyaviy xizmatlarni taqdim qiladigan, jamiyatning pul mablag'larini professional boshqarib turadigan, shuningdek iqtisodiyotda ko'pgina funksiyalarni bajarib turadigan firmadir".

Xorijlik bir kator iqtisodchilar, jumladan B.Kingning "Bank 4.0. Banking faqat banklarda emas, barcha joyda" nomli kitobida global beqaror muhit sharoitida banklar to'liq qayta tashkil etilishi, iste'molchining raqamli hayotiga kirib borishi, faoliyatni ko'p kanalli xizmatlardan bir kanalli xizmatlar tamoyili asosida tashkil etishi muqarrar jarayon ekanligiga urg'u berilgan (Mamadiyarov, 2021).

Azlarovanning (2020) fikricha, O'zbekiston bank tizimida so'nggi yillarda bank xizmatlarini sifatini va ko'lamini oshirish bo'yicha qator ishlar amalga oshirildi. Lekin, jahonda bo'layotgan o'zgarishlar, globallashtirish jarayoni, raqobatbardoshlikni haddan ziyod rivojlanishi, tijorat banklarining transformatsiya jarayonini yanada faollashtirish, mijozlarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlarini yangi bosqichga olib chiqish zaruratini yuzaga keltiradi.



Tadqiqot metodologiyasi.

Ushbu maqolaning nazariy va uslubiy asosi sifatida umumiy iqtisodiy adabiyot hamda ilmiy maqolalar, iqtisodchi olimlarning ilmiy ishlari, ayollar tadbirkorligini rivojlantirishni takomillashtirishda olimlar va soha vakillarining iqtisodiy qarashlari, ularning fikr-mulohazalarini tahlil qilish, ekspert baholash, jarayonlarni kuzatish, iqtisodiy hodisa va jarayonlarga tizimli yondashuv, muallif tajribalari bilan qiyosiy tahlil o'tkazish orqali tegishli yo'nalishlarda xulosa, taklif va tavsiyalar berilgan.

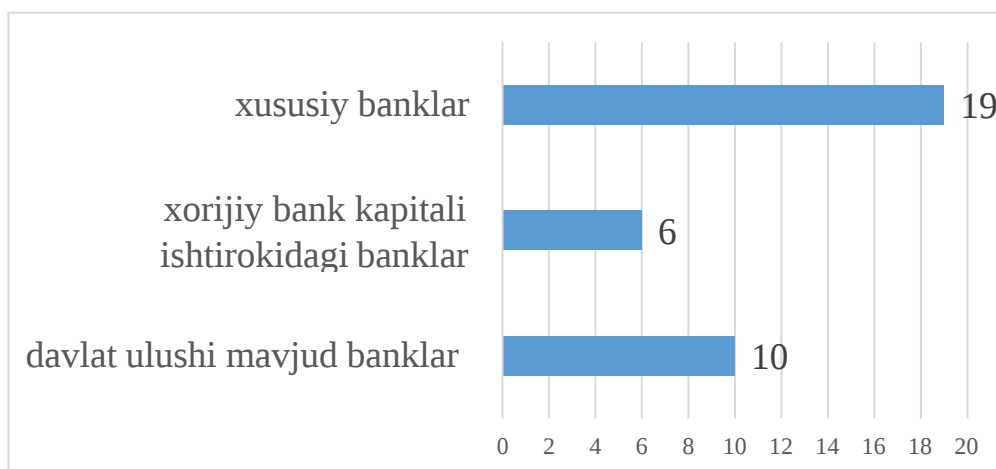
Tahlil va natijalar muhokamasi.

Bank xizmatlari deganda, tijorat banklarining tezkor va strategik faoliyati hamda samarali boshqarish bilan bevosita bog'liq bo'lgan harakatlar majmuasi tushuniladi.

Banklar korxona, tashkilot, davlat muassasalari, aholi bo'sh pullarini jalb qilish orqali katta hajmdagi kapitalni o'z qo'llarida jamlaydilar va daromad keltiruvchi kapital harakatini boshqarib boradilar.

Mamlakatimizda tijorat banklarning faoliyati O'zbekiston Res-publikasining 11.11.2019 yildagi O'RQ-582-sonli "O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki to'g'risida"gi (Qonun, 2019) va 05.11.2019 yildagi O'RQ-580-sonli "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi Qonunlari asosida shakllantirilgan va tartibga solib turiladi (Qonun, 2019).

Ushbu qonunchilikka asosan bizning mamlakatimizda ko'plab rivojlangan mamlakatlardagi kabi ikki pog'onali bank tizimi faoliyat ko'rsatib kelmoqda. Ayni paytda O'zbekiston Markaziy bankidan bank faoliyatini amalga oshirish uchun 36 ta bank lisenziya olgan.



1-rasm. O‘zbekistonda faoliyat yuritayotgan tijorat banklarining mulkchilik shakliga ko‘ra soni haqida ma’lumot¹

2024-yil 1-yanvar holatiga respublikada faoliyat yuritayotgan tijorat banklari soni 35 tani, shundan kapitalida davlat ulushi mavjud banklar – 10 tani, xususiy banklar – 19 tani hamda xorijiy bank kapitali ishtirokidagi banklar – 6 tani tashkil etgan.(1-rasm)

Bank xizmatlari ko‘lamini kengaytirish maqsadida 2023-yilda “APEX BANK”, “HAYOT BANK” va “YANGI BANK” aksiyadorlik jamiyatlariga bank faoliyatini amalga oshirish huquqini beruvchi litsenziyalar berildi. Tijorat banklari filiallari – 696 taga, mini-banklar – 69 taga, bank xizmatlari ko‘rsatish ofislari – 1 747 taga hamda tunu-kun “24/7” rejimida ishlaydigan bank shoxobchalari – 3 723 taga yetdi.²

So‘nggi yillarda 3 ta davlat banki - "Ipoteka bank", "Aziya Alyans bank" hamda "O‘zagroeksportbank" xususiylashtirildi³.

Ipoteka bankning xususiylashishi O‘zbekiston bozoriga mojarlar kapitalini olib kirgan bo‘lsa, Tenge Bank, Ziraat Bank Uzbekistan, TBC Bank kabi banklarning ochilishi ham xorijiy banklarning O‘zbekistonda o‘z sho‘ba banklarining faoliyat yuritishiga sabab bo‘ldi.

¹ Markaziy bankning rasmiy sayti <https://cbu.uz/oz/credit-organizations/banks/head-offices/> ma’lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan.

² <https://cbu.uz/upload/medialibrary/a53/wn6gcejpkxphv2v4guajin4x01h7iyxa/Yillik-hisobot-2024.pdf>/ 68-bet

³ <https://bankers.uz/news/1426> 2024-04-18 10:19



Ma'lumotlarga ko'ra, O'zbekiston banklarining jami aktivlari 2024 yil boshiga qariyb 652 trln so'mni, jami ustav kapitali 68,1 trln so'mni tashkil qilgan.

Jahon banki qayd etganidek, O'zbekiston oxirgi etti yilda iqtisodiyotni liberallashtirishga erishish va makroiqtisodiy boshqaruvni takomillashtirish maqsadida "o'tish davri siyosati"ni olib bormoqda.

Davlat ulushi mavjud banklar

- ☐ O'zmilliybank
- ☐ O'zsanoatqurilishbank
- ☐ Agrobank
- ☐ Asaka bank
- ☐ Xalq banki
- ☐ Biznesni rivojlantirish banki
- ☐ Mikrokreditbank
- ☐ Turon bank
- ☐ Aloqa bank
- ☐ Poytaxt bank

Boshqa banklar

- ☐ Ipoteka-bank
- ☐ Kapital bank
- ☐ Hamkorbank
- ☐ Ipak yo'li bank
- ☐ Orient Finance bank
- ☐ Invest Finance bank
- ☐ Trastbank
- ☐ Davr bank
- ☐ Tibisi bank
- ☐ Asia Alliance bank
- ☐ Tenge bank
- ☐ Anor bank
- ☐ KDB Bank O'zbekiston
- ☐ Ziraat Bank Uzbekistan
- ☐ Universal bank
- ☐ Garant bank
- ☐ Madad Invest bank
- ☐ Oktobank
- ☐ Hayot bank
- ☐ Yangi bank
- ☐ Uzum bank
- ☐ AVO bank
- ☐ Apeks bank
- ☐ Eron Soderot bankining ShB
- ☐ Smart bank

2-rasm. O'zbekistonda faoliyat yuritayotgan davlat ulushi mavjud banklar va boshqa banklar haqida ma'lumot⁴

Ushbu siyosat doirasida mamlakat hukumati 2025 yilga qadar ikkita bankni (O'zSQB, Asakabank) xususiylashtirishni rejalashtirgan. Banklar esa rentabellikni oshirish, investision jozibadorlikni va korporativ boshqaruv amaliyotini yaxshilash maqsadida xalqaro moliya tashkilotlarining yordamida o'z biznes modellarini sezilarli darajada

⁴ Markaziy bankning rasmiy sayti ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan.
<https://cbu.uz/uz/statistics/bankstats/1674458/>



o'zgartirishlari kerak. Shuningdek, "O'zbekiston-2030" strategiyasiga ko'ra, 2030 yilda davlat tasarrufida 3 yoki 4 ta bank qolishi ko'zda tutilgan.

1-jadval

O'zbekistonning eng ishonchli top 10 ta bankining ko'rsatkichlari reytingi

(2024 yilning 1 yanvar holati bo'yicha)

№	Tijorat bank nomi	jami aktivlari (mlrd. so'm)	ustav kapitali (mlrd. so'm)	Depozit (mlrd. so'm)	umumiy ball
1	"O'zmilliybank" aksiyadorlik jamiyati	127 503	15 476	32490	36
2	"Asakabank" aksiyadorlik jamiyati	58 014	5858	15485	29
3	"Ipoteka bank" aksiyadorlik tijorat ipoteka banki	47 638	3834	17773	29
4	"Agrobank" aksiyadorlik tijorat ipoteka banki	66 700	10 770	15 389	26
5	"O'zsanoatqurilishbank" aksiyadorlik tijorat banki	74634	4629	13799	26
6	"O'zsanoatqurilishbank" aksiyadorlik tijorat banki	36603	7748	17 044	21
7	Biznesni rivojlantirish banki	27 063	1857	9 419	19
8	"Mikrokreditbank" aksiyadorlik tijorat banki	19 062	3796	6361	19
9	"Kapitalbank" aksiyadorlik tijorat banki	41 866	407	30 102	18
10	"Trastbank" xususiy aksiyadorlik banki	9 405	1000	6743	15

Keltirilgan 1-jadvalda O'zbekistonning eng ishonchli top 10 ta bankining 2024 yilning 1-yanvar holati bo'yicha ko'rsatkichlari reytingi berilgan.



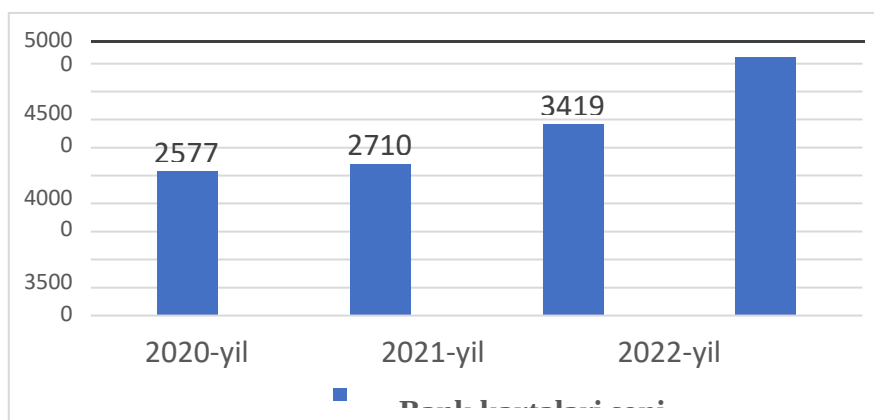
Banklar xalqaro reyting agentliklarining "katta uchligi" (Fitch, S&P, Moody's) tomonidan berilgan eng yuqori baholar bo'yicha saralangan – balandroq bahoga ega bo'lganlar ko'proq ballolishgan.

Har bir reyting agentligidan olingan baholar maksimal 5 ballik tizimda hisoblandi (reytingbaholari haqidagi ma'lumotlar banklarning rasmiy veb-saytlaridan olingan).

Shuningdek, banklarning jami aktivlari (10 ballik tizimda), ustav kapitali (6 ballik tizimda) va depozit qo'yilmalari (5 ballik tizimda) ham ball berishda hisobga olindi. Ballar teng bo'lib qolgan taqdirda yuqorida tilga olingan ko'rsatkichlari yaxshiroq bo'lgan bank yuqoriroqo'rinni egallagan.

Tijorat banklari biznes modellarini takomillashtirilib borilishi, banklar tomonidan zamonaviy bank xizmatlari takliflarini ortishi hamda kredit ajratish jarayonlarining soddalashtirilishi natijasida bozor tamoyillari asosida kreditlash amaliyotlari ko'lami kengayibbormoqda.

Tijorat banklarining jami majburiyatlari 2023-yil 1-yanvar holatiga 477 trln. so'mni tashkil etib, 2021-yilga nisbatan qariyb 1,3 barobarga ko'paydi. Mazkur holat 2022-yilda banklarning resurs bazasini oshirish hamda iqtisodiyotning kreditlarga bo'lgan talabini qondirish bo'yicha ko'rilgan choralalar bilan izohlanadi.



1-diagramma. Bank kartalari soni haqida ma'lumot (mln dona)⁵

⁵ <https://cbu.uz/upload/medialibrary/a53/wn6gcejpkxphv2v4guajin4x01h7iyxa/Yillik-hisobot-2024.pdf> 125-bet



Banklarning mobil ilova dasturlari orqali jismoniy shaxslarning masofadan turib onlayn tarzda amalga oshirgan operatsiyalari hajmi hisobot yilida 250,1 trln soʻmni tashkil etgan.

Mobil ilova dasturlari orqali amalga oshirilgan onlayn depozit operatsiyalari hajmi – 46,5 trln soʻm, onlayn konversiya amaliyotlari – 27,4 trln soʻm, onlayn mikroqarzarlar – 13,3 trln soʻm va kreditlarni soʻndirish hajmi – 15,3 trln soʻmni tashkil etgan.

Shu bilan birga, respublikamizda kontaktsiz toʻlov texnologiyasini kengaytirish doirasida “HUMO PAY” dasturi orqali bank kartasidan bevosita foydalanmasdan savdo hamda pullik xizmatlar uchun toʻlovlarni amalga oshirish xizmati 23 ta tijorat bankining mobil ilovalari orqali koʻrsatib kelinmoqda.

Kontaktsiz toʻlov xizmatlarini rivojlantirish doirasida joriy etilgan Tap-to-phone tizimi (toʻlov terminali kabi toʻlov qabul qilish imkonini beradi) xizmatlaridan foydalanuvchi subyektlar soni 2024-yilning 1-yanvar holatiga 3,1 mingdan organ.

2023-yilda NFC texnologiyasi asosida amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi 2022-yilga nisbatan 1,5 barobarga oshgan holda 37,7 trln soʻmni tashkil etgan.

Shuningdek, 2024-yil 1-yanvar holatiga Face ID texnologiyasi bilan foydalanadigan tijorat banklari soni 27 taga, toʻlov tashkilotlari soni esa 15 taga yetib, banklar va toʻlov tashkilotlarining mobil ilovalari orqali raqamli identifikatsiyadan oʻtgan mijozlar soni 2023-yil 1-yanvarga nisbatan 4,2 mln taga ortgan holda, hisobot yili yakuniga kelib 6,8 mln taga yetgan. Mazkur oʻsuvchi tendensiya mijozlarga, nafaqat toʻlovlarni onlayn rejimida bankka bormasdan turib amalga oshirish, balki bank hisobvaraqlarini ham masofadan identifikatsiya qilish tizimi (Face ID) orqali ochish imkoniyatlarini yaratilganligi bilan izohlanadi.

Xulosa va takliflar.

Bugungi kunda, mijozlar bank xodimlarini jalb qilmasdan, oʻz xohishlariga koʻra, har qanday vaqtda bank muassasalari xizmatlaridan foydalana oladi. Raqamli bank bilan barcha



yo'zuvlar raqamli shaklda saqlanadi, ma'lumotlar analitik usullarni qo'llash orqali foydali ma'lumotlarga talqin qilinadi, mijozlar bilan yaxshi aloqa o'rnatiladi va mijozlar bilan o'zaro ta'sir o'tkazish natijasida ko'proq biznes paydo bo'ladi. Bularning barchasi ish samaradorligini oshirish va bankning daromadini yaxshilashga olib keladi.

O'zbekistonda naqd pulsiz iqtisodiyot haqidagi tasavvurni butun mamlakat bo'ylab kengroq yoyish, aholi raqamli savodxonligini oshirish hamda masofaviy Internetga ulanish orqali tezlashdi.

Tijorat bankining raqobatbardoshligini, shuningdek, uning izchil va samarali rivojlanish imkoniyatlarini belgilovchi asosiy sifat belgilaridan biri bu bank o'z mijozlariga taklif qilayotgan real va potentsial mahsulot va xizmatlar majmuidir.

Bank xizmatlari va faoliyatning turli yo'nalishlari o'rtasidagi aloqa imkoniyatlarini oshirish orqali yangi bank xizmatlarini yaratish va yuzaga kelishi mumkin bo'lgan risklarni oqilona boshqarishni talab etadi. Shu bilan birga, bank xizmatlari sohasini diversifikatsiya qilish tendentsiyasi kuchaytiradi.

O'zbekistonda bank xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha yangi xizmat turlarini joriy qilish maqsadga quyidagi takliflarni inobatga olish muvofiq bo'ladi:

Bank plastik kartochkalari foydalanuvchilarining mablag'lari but saqlanishini va to'lov xavfsizligini ta'minlash zarur. Bunda tijorat banklari mijozlarning mablag'lari but saqlanishini ta'minlash uchun ularga ma'qul bo'lgan xavfsizlikni ta'minlash bo'yicha xizmatlarni taklif qilishlari kerak.

Jismoniy shaxslar ularga ochilgan bank hisobvaraqlarini mobil ilovalar yoki veb-saytlar orqali to'g'ridan-to'g'ri boshqarish imkoniyatiga ega bo'lishlari lozim. Hozirgi kunda tijorat banklarida ushbu xizmat qisman amalga oshirilayotganligini ko'rish mumkin. Bunda ayrim turdagi to'lovlarni amalga oshirishga ruxsat berilgan. Ularning turini kengaytirish va xizmat xaqi miqdorini pasaytirish orqali mijozlarning soni oshishiga erishsa bo'ladi.

Yangi xizmatlar bozorini mavjud xizmatlarga va bank personaliga mos kelishi tahlil



etish.

Xizmatchilarning malakasi va moslashuvchanligini inobatga olgan bankning qaysi bo'limi yoki bo'linmasi yangi xizmatni sotish bilan shug'ullanishi haqida qaror qabul qilish.

Bank mijozlarga kerakli xizmat turini taklif qilayotganligi haqida ularga yetkazish imkonini beruvchi marketing rejasini ishlab chiqish.

Yangi servis dasturini amalga oshirish uchun bank boshqaruvi va personalini jalb qilish va kapital qo'yishga arzirli haqida qaror qabul qilish.

Joylarda xizmat ko'rsatish imkoniyatlarini oshiruvchi banklar supermarketini (univermagini) tashkil etish va ular faoliyatini qonuniy himoyalash zarur. O'zbekistonda yuqori texnologiyalarga mos bo'lgan bank xizmatlari infratuzilmasi yaratishga harakat qilinmoqda. Biroq hozirgi bosqichda tijorat banklariga mijozlar bazasini va chakana xizmatlar taklif etishni kengaytirish imkonini beradigan yangi noan'anaviy yondashuvlar talab qilinadi.

Adabiyotlar:

1. Azlarova. A. (2020). Covid-19 koronavirus pandemiyasi sharoitida o'zbekistonda bank sohasini transformatsiyalash jarayonini jadallashtirish // "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. No 5, sentyabr oktyabr
2. Farmon (2018) O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 23-yanvardagi "2020-2025-yillarga mo'jallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida amalga oshirishga oid davlat dasturi to'g'risida"gi PF-5992-sonli Farmoni.
3. Mamadiyarov Z.T. (2021). banklarni transformatsiya qilish sharoitida masofaviy bank xizmatlari bilan bog'liq risklarni boshqarish // Экономика и финансы (Узбекистан). No5 (141)
4. Omonturdiev Akbarali (2024) O'zbekistonning eng ishonchli banklari.



5. <https://bankers.uz/news/1426>
6. Qonun (2019) O‘zbekiston Respublikasining 2019-yil 11-noyabrdagi yangi taxriri
7. “O‘zbekiston Respublikasining Markaziy banki to‘g‘risida”gi Qonun.
8. Qonun (2019) O‘zbekiston Respublikasining 2019-yil 5-noyabrdagi yangi taxriri “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi Qonun.
9. O‘zbekiston Respublikasining To‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida Qonuni 01.11.2019 yildagi O‘RQ-578-son
10. Raxmatov Temur Sotiboldiyevich. (2023) Moliyaviy globalizatsiya sharoitida o‘zbekiston tijorat banklarining an‘anaviy operatsiyalarini rivojlantirish yo‘llari 08.00.07 - Moliya, pul muomalasi va kredit Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati Toshkent.
11. Азларова, А., & Рахматуллаева, М. (2022). Трансформация банковского сектора – неотъемлемая часть процесса становления цифровой экономики в республике Узбекистан. Наука и научный потенциал: основа устойчивого инновационного развития общества, 1(1), 34–37. <https://doi.org/10.47689/inlibrary-SSPBSIDS-2022-pp34-37>