

## ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ БАНКЛАРИДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ ЙЎЛЛАРИ

Хасанова Х. Х.,

Ислом Каримов номидаги Тошкент давлат техника университети  
Олмалик филиали катта ўқитувчиси

**Аннотация.** Ушбу мақолада Ўзбекистонда банк соҳасида хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш йўллари, шунингдек банк соҳасида хизмат кўрсатиш самарадорлигини оширишнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари муҳокама қилинади.

**Калит сўзлар.** Банк соҳаси, тижорат банклари, банк хизматлари, молиявий хизматлар, хизмат кўрсатиш, самарадорлик, молиявий хизматларнинг сифати.

### Кириш

Банк сектори дунёдаги энг тартибга солинадиган ва рақобатбардош соҳалардан биридир. Ҳар куни банклар ва молия институтлари операцион харажатларнинг ошиши, бозорда рақобатнинг кучайиши ва тартибга солиш талабларининг ўзгариши каби муаммоларга дуч келмоқдалар. Рақобатбардош ва самарали бўлиш учун банклар ва молия институтлари ўз бизнес жараёнларини оптималлаштиришлари керак. Рақамли технологияларни товарлар ва хизматларни ишлаб чиқаришда жорий этиш истиқболлари ва рентабеллигини бизнесни муваффақиятли ривожлантиришнинг турли мисолларида кўриш мумкин.

### Тадқиқотнинг назарий асослари.

Ўзбекистон Республикаси қонунларига асосан банк – банк ҳисобварақаларини очиш ва юритиш, тўловларни амалга ошириш, омонатларга (депозитларга) пул маблағларини жалб этиш, ўз номидан кредитлар бериш бўйича банк фаолияти сифатида аниқланган операциялар мажмуини амалга оширувчи тижорат ташкилоти бўлган юридик шахсдир. Маълумки, банк яхлит олинган корхона сифатида ишлаб чиқариш жараёнини амалга оширмайди, лекин тижорат банкларининг фаолиятини корхона фаолиятига шу жиҳатдан ўхшатиш мумкинки, тижорат банклари ҳам корхоналар сингари ўз фаолиятини ўз асосчилари - акционерларнинг манфаатларини, иккинчидан, ўз мижозларининг манфаатларини ҳимоя қилишни таъминлашдан иборат.

Муаллиф Алия Турсунова фикрига кўра мобил иловалар ва онлайн банк хизматларининг жорий этилиши банк хизматларининг мавжудлигини сезиларли даражада оширади, бу эса мижозлар тажрибасини яхшилайти<sup>1</sup>. Алишер Атаев таъкидлашича бизнес жараёнларини оптималлаштириш ва мижозларни кутиш вақтини қисқартириш тўғридан-тўғри мижозларнинг қониқиш даражасига таъсир қилади<sup>2</sup>. Муаллиф Нодирбек Сайдов фикрига кўра навбатларни бошқариш учун автоматлаштирилган тизимларни жорий этиш хизмат кўрсатиш сифатини сезиларли даражада яхшилайти ва сўровларни қайта ишлаш тезлигини

<sup>1</sup> Турсунова А. "Ўзбекистондаги банк хизматларининг рақамлаштирилиши". Молия журнали, 2024.

<sup>2</sup> Атаев А. "Банклардаги бизнес жараёнларининг самарадорлиги". Иқтисод ва бошқарув, 2023.

оширади<sup>3</sup>. Муаллиф Дилорум Қодирова таъкидлашича хизматларни шахсийлаштириш мижозларнинг эҳтиёжларини яхшироқ қондиришга ёрдам беради ва уларнинг банкларга бўлган садоқатини оширади<sup>4</sup>. Муаллиф Улуфат Исматов таъкидлашича барқарор ривожланиш ва банкларнинг ижтимоий масъулияти уларнинг обрўсини яхшилаш ва янги мижозларни жалб қилишга ёрдам беради<sup>5</sup>. Фарзона Мажидова эса тадқиқот ишида ходимларни ўқитиш ва ривожлантиришга инвестиция қилиш самарали хизмат кўрсатиш ва ходимлар малакасини оширишнинг муҳим таркибий қисмидир, деб келтирган<sup>6</sup>.

Ўзбекистон Республикаси банк тизими - Ўзбекистон Республикаси молия ва пул-кредит тизимининг узвий қисми ҳисобланади. Республикада банк тизими икки поғонали банк тизимидан иборат бўлиб, ўз ичига Марказий банк ва тижорат банкларини олади. Марказий банкнинг тижорат банклари билан ҳамда тижорат банкларининг ўз мижозлари билан бўладиган ўзаро муносабатлар Ўзбекистон Республикасининг Қонун ҳужжатлари, жумладан “Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида”ги ҳамда “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Қонунларида белгиланган. “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Қонунининг 20-моддасига кўра, Ўзбекистон Республикасида банклар банк операцияларини амалга оширишга доир қарорлар қабул қилишда мустақилдирлар<sup>7</sup>.

Тижорат банкининг ўзига хос хусусияти, бу юридик ва жисмоний шахслардан омонатлар қабул қилиш ҳамда қабул қилинган маблағлардан таваккал қилиб кредит бериш ёки инвестициялаш учун фойдаланишдан иборатдир. Шунингдек, тижорат банклари жисмоний ва юридик шахсларга банк ҳисобварақларини очади ва юритади, тўловларни амалга оширади. Банклар қонунчиликда назарда тутилган бошқа турдаги операцияларни ҳам амалга оширишлари мумкин. Банк хизматларининг истеъмолчилари банкни ва банк хизматларини танлашда эркиндир. Банклар истеъмолчининг талабига биноан унга банк хизматларини кўрсатиш шартлари билан танишиш имкониятини тақдим этиши шарт. Банк шахсни банкнинг хизматидан ёки хизматидан фойдаланиш шарти сифатида банкнинг ёки ўзга учинчи шахснинг бошқа банк хизматидан ёки хизматидан фойдаланишга мажбур қилмаслиги керак<sup>8</sup>. “Банк хизматлари” атамасининг моҳиятини энг аниқ акс эттирувчи таърифи -бу мижозларнинг эҳтиёжларини қондиришга қаратилган кредит ташкилотларида бухгалтерия ҳисоби қоидаларига мувофиқ қайд қилинадиган операциялардир.

### **Тадқиқотнинг халқаро тажрибаси.**

Банкларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш учун замонавий

<sup>3</sup> Сайдов Н. "Банк хизматларидаги инноватсиялар". Банк технологиялари, 2025.

<sup>4</sup> Қодирова Д. "Ўзбекистондаги шахсийлаштирилган банк хизматлари". Банк иши журнали, 2024.

<sup>5</sup> Исматов У. "Банкларнинг ижтимоий масъулияти". Иқтисодий тадқиқотлар, 2023.

<sup>6</sup> Мажидова Ф. "Банк хизматларидаги о'қитиш роли". Кадрлар бошқаруви, 2024.

<sup>7</sup> <https://cbu.uz/>

<sup>8</sup> “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонуни янги таҳрири. Тошкент. 5 -ноябр 2019 -йил. ЎРҚ-580-сон.

технологиялар, шахсийлаштириш, мижоз фикрини ўрганиш, автоматизация ва кибер хавфсизликка эътибор қаратишган. Сингапурда "FinTech" (молиявий технологиялар) компаниялари билан ҳамкорлик орқали банклар рақамли банкингни такомиллаштирмоқда. Мисол учун, DBS Bank мижозларига молиявий операцияларни смартфон орқали амалга ошириш имконини беради. Банк "Digibank" дастури билан мижозларга 24/7 хизмат кўрсатишни таъминлайди. Шунингдек, мижозлар учун интерактив чатботлар жорий этилган, бу уларнинг соатлар давомида банк билан алоқа қилиш имкониятини яхшилайдди.

Швецияда банклар мижозларга шахсий молиявий маслаҳатлар бериш учун юқори малакали хизмат кўрсатувчиларни жалб қилмоқда. Молиявий маслаҳатчилар мижозларнинг молиявий мақсадларини аниқлаб, уларга индивидуал мослашган ечимлар таклиф этишади. Банклар, шунингдек, мижозлар учун махсус дастурлар ва илова ларни ишлаб чиқаришда шахсийлаштиришни ҳисобга олишади.

Канадада банклар мижозларининг фикрларини тўплаш учун мунтазам социологик сўровлар ва мижозларнинг қониқишини баҳолаш тизимларини жорий этмоқда. Банклар мижозларнинг таклифлари асосида хизматларни такомиллаштираётгани учун, мижозлар ўзларини эътиборда тутадиган банкларда хизмат кўрсатишни афзал кўра бошладилар.

Германияда банклар автоматлаштириш орқали хизмат кўрсатиш самарадорлигини оширмоқда. Мисол учун, Deutsche Bank навбатларни бошқариш учун "Queue Management System" жорий этган. Бу мижозларга навбатда кутмасдан, тезкор хизмат олиш имконини беради. Шунингдек, молиявий операцияларни автоматлаштириш мижозларга тез ва самарали хизмат кўрсатиш имконини беради.

Австралияда банклар кибер хавфсизликни таъминлаш учун олий даражадаги технологияларни жорий этмоқда. Мисол учун, Commonwealth Bank мижозларнинг маълумотларини ҳимоя қилиш учун "Multi-Factor Authentication" (MFA) тизимини жорий этган. Бу мижозларнинг маълумотлари хавфсизлигини таъминлашда муҳим аҳамиятга эга. Банклар мижозларга хавфсизлик тўғрисидаги маълумотларни доимий равишда бериш орқали, уларнинг ишончини оширишга ҳаракат қилмоқда.

Банклар мижозлари учун юқори сифатли хизматларни таъминлаш учун замонавий ечимларни интеграция қилишлари зарур.

#### **Таҳлил ва натижа.**

Ўзбекистон Республикаси молиявий секторни изчил ислоҳ қилиш давомида қатор чора-тадбирлар амалга оширилди ва натижада илғор банк бизнесини юритиш ҳамда ушбу секторда рақобат муҳитини кучайтириш учун зарур ҳуқуқий шарт-шароитлар яратилди. Шу билан бирга, банк соҳасидаги ҳозирги ҳолат таҳлили банк секториди давлатнинг юқори даражадаги аралашуви, давлат иштирокидаги банкларда менежмент ва таваккалчиликларни бошқариш сифатининг етарли эмаслиги, иқтисодиётда молиявий воситачиликнинг паст даражаси каби банк секторини иқтисодий янгиланишлар ва жамият

эҳтиёжларига мос равишда ривожлантиришга тўсқинлик қилаётган қатор тизимли муаммолар мавжудлигини кўрсатмоқда. Молиявий хизматларнинг оммабоплигини ошириш, банкларнинг ҳудудларга кириб боришини кенгайтириш ва барча аҳоли пунктларида бир хил турдаги хизматлар кўрсатилишини таъминлаш бўйича қўшимча чоралар кўрилиши лозим. Банк тизимига замонавий сервис ечимлари асосида ахборот технологияларини, молиявий технологияларни кенг жорий этиш, ахборот хавфсизлигини лозим даражада таъминлаш, шунингдек, молиявий хизматлар кўрсатишда инсон омили таъсирини камайтириш бўйича тезкор чора-тадбирлар кўриш талаб этилмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Марказий Банкнинг "Банк хизматларини кўрсатишнинг сифати ва самарадорлигини ошириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги Қарори банкларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш учун бир қатор муҳим чора-тадбирларни белгилайди:

1. Мижозларга сифатли ва замонавий хизматлар кўрсатиш бўйича, янги банк хизматларини жорий этиш, мавжуд хизматларни такомиллаштириш, мижозларнинг эҳтиёжларини ўрганиш ва уларни қондириш, ахборот-коммуникация технологияларидан кенг фойдаланиш лозимлиги таъкидлаб ўтилган.

2. Банк ходимларининг касбий маҳоратини ошириш борасида ходимларни доимий равишда малака ошириш ва қайта тайёрлаш, ходимлар учун касбий кўникмалар ва компетенцияларни ривожлантириш дастурларини жорий этиш.

3. Банк хизматларини кўрсатиш жараёнларини такомиллаштириш йўналишида замонавий бошқарув усулларини, шунингдек, хизмат кўрсатиш стандартларини жорий этиш, хизмат кўрсатиш жараёнларини рақамлаштириш ва автоматлаштириш зарурлиги таъкидлаб ўтилган.

4. Банк хизматларини кўрсатишда мижозлар манфаатлари ва ҳуқуқларини таъминлашда банк хизматлари шартлари ва тарифларининг шаффофлигини ошириш, мижозлар шикоятлари билан ишлаш тизимини такомиллаштириш.

5. Банк тизимида рақобат муҳитини ривожлантириш чораларида банклар ўртасида соғлом рақобатни рағбатлантириш, банк хизматларининг хилма-хиллигини ошириш.

1-жадвал

**Ўзбекистон Республикаси банклари хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш бўйича асосий жиҳатлари<sup>9</sup>**

Номи	Таърифи
Мижозларга хизмат кўрсатишнинг стандартлари ва сифат мезонлари:	Хизматларнинг қулайлиги, тезлиги ва ишончлилигини таъминлаш Мижозлар учун махсус ва қулай хизмат зоналарини яратиш Хизмат кўрсатиш маданияти ва ахлоқий нормаларига риоя этиш

<sup>9</sup> Ўзбекистон Республикасининг “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақидаги Қонуни, 05.11.2019 йил ЎРҚ-580-сон.

Рақамли банк хизматларини тақдим этиш:	Интернет-банк, мобил илова ва бошқа рақамли каналларни ривожлантириш Мижозларнинг электрон идентификатсияси ва банк хизматларига осон кириш имкониятларини яратиш Ахборот хавфсизлиги ва мијозлар маълумотларининг махфийлигини таъминлаш
Мижозлар шикоятлари билан ишлаш тизимини такомиллаштириш:	Шикоятлар билан ишлашнинг тезкор ва самарали механизмларини жорий этиш Шикоятларга тўлиқ ва ўз вақтида жавоб бериш талабларини белгилаш Шикоятлар таҳлили асосида хизмат сифатини доимий яхшилаш
Банк ходимларининг малакасини ошириш:	Ходимларни доимий ўқитиш ва малакасини ошириш дастурларини амалга ошириш Мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш учун зарур кўникмаларини шакллантириш Ходимларга рағбатлантириш тизимини жорий этиш

“2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси”га мувофиқ, Марказий банк бошқаруви томонидан “Тижорат банкларида банк хизматларини кўрсатиш сифатини баҳолаш услубиёти”да Марказий банк томонидан банк хизматлари истеъмолчилари орасида даврий сўровлар ўтказиш орқали банкларда хизмат кўрсатиш сифати баҳолаб борилади ва уларнинг натижалари асосида банкларнинг рейтинг шакллантирилади ҳамда Марказий банк расмий веб-сайти ва ижтимоий тармоқлардаги саҳифалари орқали оммага эълон қилиниб борилади” деб келтирилган. Банк тизими самарадорлигини ошириш тадбиркорлик субъектлари ва аҳолининг арзон ва сифатли молиявий хизматларга ўсиб бораётган эҳтиёжларини таъминлаш учун иқтисодий ривожланишнинг энг муҳим омили ҳисобланади.

2020-2025-йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегиясини амалга ошириш бўйича мақсадли кўрсаткичлар ҳам келтирилган (2-жадвал).

2-жадвал

**2020-2025-йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегиясини амалга ошириш бўйича мақсадли кўрсаткичлар<sup>10</sup>**

Кўрсаткичлар номланиши	Жорий ҳолати	Мақсад:		
		2021-йилга	2023-йилга	2025-йилга
Хусусий (давлат улуши иштирок этмаган) банклар активларининг банк сектори активлари умумий ҳажмидаги улуши	15 фоиз	17-20 фоиз	35-40 фоиз	60 фоиз
Банкларнинг хусусий сектор олдидаги мажбуриятларининг мажбуриятлар умумий	28 фоиз	30-40 фоиз	60 фоиз	70 фоиз

<sup>10</sup> Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2020-2025-йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида”ги Фармони, 12.05.2020 йилдаги ПФ-5992-сон.

ҳажмидаги улуши				
Етарли тажриба, билим ва обрўга эга бўлган стратегик хорижий инвесторларни жалб қилиш	-	-	3	3
Депозитларнинг банклар мажбуриятларига нисбати	41 фоиз	41-45 фоиз	45-50 фоиз	50-60 фоиз
Нобанк кредит ташкилотлари активларининг кредит ташкилотлари активлари умумий ҳажмидаги улуши	0,35 фоиз	0,5-0,7 фоиз	1-1,5 фоиз	4 фоиз
Хорижий валютадаги мажбуриятларнинг мажбуриятлар умумий ҳажмидаги улуши	58 фоиз	50-55 фоиз	45-50 фоиз	40-45 фоиз
Банк активларининг ЯИМга нисбати	53 фоиз	53-54 фоиз	54-55 фоиз	55 фоиздан кўп
Банк депозитларининг ЯИМга нисбати	18 фоиз	19-21 фоиз	22-24 фоиз	25-27 фоиз

Ушбу жадвалга асосан 2021 йилдан 2025 йилгача бўлган даврда банк тизими кўрсаткичларининг мўлжалланган ривожланишда хусусий банклар активларининг улуши 15 фоиздан 60 фоизгача ўсиши режалаштирилган. Банкларнинг хусусий сектор олдидаги мажбуриятлари 28 фоиздан 70 фоизгача ўсиши кутилмоқда. Стратегик хорижий инвесторлар сони 2023 йилга бориб 3 та ташкилотга етиши режалаштириляпти. Депозитлар ва мажбуриятлар нисбати 41 фоиздан 50-60 фоизгача ўсиши режалаштирилган. Нобанк кредит ташкилотлари активлари умумий кредит ташкилотлари активларида 0,35 фоиздан 4 фоизгача ўсиши кутилмоқда. Хорижий валютадаги мажбуриятларнинг улуши 58 фоиздан 40-45 фоизгача камайиши режалаштирилган. Банк активларининг ЯИМга нисбати 53 фоиздан 55 фоиздан ортиққа ўсиши кутилмоқда. Банк депозитларининг ЯИМга нисбати 18 фоиздан 25-27 фоизгача ўсиши режалаштирилган.

Мамлакатимизда молия соҳасида олиб борилаётган ислохотлар банк тизимида хизмат сифатини баҳолаш ва яхшилаш учун самарали механизмни яратишга қаратилган. Бу эса, ўз навбатида, миқдорларга сифатли ва рақобатбардош банк хизматларини тақдим этиш имконини беради.

Банк тизимининг барқарорлиги ва барқарорлигини таъминлаш учун норматив-ҳуқуқий базани доимий равишда ўзгарувчан иқтисодий шароитга мослаштириш, банк фаолияти устидан назорат ва назоратни кучайтириш зарур. Фуқароларни банк маҳсулотлари ва хизматларидан самарали фойдаланиш бўйича фаол хабардор қилиш ва ўргатиш банк секторига ишончни ошириш ва аҳолининг молиявий фаоллигини оширишга хизмат қилади. Шундай қилиб, бугунги кунда тижорат банкларининг молиявий барқарорлиги бутун банк тизими молиявий барқарорлигининг асоси ҳисобланади<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Xasanova X. (2024). Bank faoliyatida risklarni baholashning xalqaro tajribasi I .2024: “Moliya bozorini rivojlantirishning ustuvor yo‘nalishlari, zamonaviy tendensiyalari va istiqbollari” mavzusida III respublika ilmiy-amaliy konferensiyasi Nashr qilingan: 03/26/2024.

Шундай қилиб, банк тизимининг самарадорлигини ошириш тадбиркорлик субъектлари ва аҳолининг арзон ва сифатли молиявий хизматларга бўлган эҳтиёжининг ортиб боришини таъминлаши керак. Банк секторининг молиявий барқарорлигини таъминлаш, банк секторида давлат улушини камайтириш, молиявий хизматларнинг мавжудлиги ва сифатини ошириш Ўзбекистонда банк тизимини ислоҳ қилишнинг устувор йўналишлари ҳисобланади.

### **Хулоса**

Ўзбекистон Республикаси банкларида хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш учун замонавий технологияларни жорий этиш муҳим аҳамиятга эга. Рақамли банкинг, мобил илова ва интернет платформалар мижозларга тез ва қулай хизмат кўрсатиш имконини беради. Мижозларнинг индивидуал эҳтиёжларини ҳисобга олиш, шахсийлаштирилган хизматларни таклиф қилиш орқали мижозлар билан алоқа мустаҳкамланади. Мижоз фикрларини тўплаш ва улар асосида хизматларни яхшилаш, банкларнинг рақобатбардошлигини оширади. Автоматизация жараёнлари, навбатларни бошқариш ва молиявий операцияларни тезлаштиришга ёрдам беради. Кибер хавфсизликка алоҳида эътибор қаратиш, мижозларнинг маълумотларини ҳимоя қилиш орқали банкларга бўлган ишончни мустаҳкамлайди.

### **Фойдаланган адабиётлар:**

1. “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонуни янги таҳрири. Тошкент. 5 -ноябр 2019 -йил. ЎРҚ-580-сон.
2. Ўзбекистон Республикасининг “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақидаги Қонуни, 05.11.2019 йил ЎРҚ-580-сон.
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2020-2025-йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида”ги Фармони, 12.05.2020 йилдаги ПФ-5992-сон.
4. Атаев А. "Банклардаги бизнес жараёнларининг самарадорлиги". Иқтисод ва бошқарув, 2023.
5. Исматов У. “Банкларнинг ижтимоий масъулияти”. Иқтисодий тадқиқотлар, 2023.
6. Қодирова Д. “Ўзбекистондаги шахсийлаштирилган банк хизматлари”. Банк иши журнали, 2024.
7. Мажидова Ф. “Банк хизматларидаги ўқитиш роли”. Кадрлар бошқаруви, 2024.
8. Сайдов Н. “Банк хизматларидаги инноватсиялар”. Банк технологиялари, 2025.
9. Турсунова А. “Ўзбекистондаги банк хизматларининг рақамлаштирилиши”. Молия журнали, 2024.
10. Xasanova X. Bank faoliyatida risklarni baholashning xalqaro tajribasi, 2024: “Moliya bozorini rivojlantirishning ustuvor yo‘nalishlari, zamonaviy

tendensiyalari va istiqbollari” mavzusida III respublika ilmiy-amaliy konferensiyasi Nashr qilingan: 03/26/2024.

11. <https://cbu.uz/>