

## **БАНКЛАРДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ ФАОЛИЯТИДАГИ МУАММОЛАР ВА БАРТАРАФ ЭТИШ ЙЎЛЛАРИ**

*Xasanova Xamida Xaydaraliyevna*

*Al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalri universiteti mustaqil  
tadqiqotchisi, Islom Karimov nomidagi Toshkent davlat texnika universiteti  
Olmaliq filiali katta o'qituvchisi (O'zbekiston)  
[h.hamida1776@mail.ru](mailto:h.hamida1776@mail.ru)*

**Аннотация:** Иқтисодиётнинг инновацион ривожланиши шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ташкилий-иқтисодий жиҳатдан тўғри шакллантириш муҳим аҳамият касб этади. Чунки, ушбу соҳанинг ривожланиши ташкилий жиҳатдан оптимал ва хизматлар бозори конъюнктурасига нисбатан эгилувчан бўлса, хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлиги шунчалик юқори бўлади. Хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнат фаолиятини ташкил этишни тўғри йўлга қўйиш миллий иқтисодиёт миқёсида бир қатор ижтимоий ва иқтисодий муаммоларни бартараф этишга сабаб бўлади.

Бугунги кунда республикамызда “хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш, ялпи ички маҳсулотни шакллантиришда хизматларнинг ўрни ва улушини ошириш, кўрсатилаётган хизматлар таркибини, энг аввало, уларнинг замонавий юқори технологик турлари ҳисобига тубдан ўзгартириш” долзарб масала ҳисобланади.

Республикамызда Банк соҳасида қуйидаги ислохотлар амалга оширилди:

- “Марказий банк тўғрисида” ги ва “Банклар ва банклар фаолияти тўғрисида” ги қонунларга ўзгартиришлар киритилди;
- замонавий технологияларни кенг жорий қилиш билан нақд пулсиз ҳисоб-китоблар инфратузилмаси ривожлантирилди;
- узлуксиз тўлов тизимлари кенгайтирилиб, терминаллар ХУМО ва УЗСАРД карталаридан ўзаро қабул қилиш учун такомиллаштирилди;
- масофавий банк хизматларини кўрсатиш кенгайтирилди;
- рақамли банклар фаолият юрита бошлади (ТБС, Анор банк, УЗУМ банк).

Шунингдек эришилган натижалар билан бир қаторда айрим муаммо ва камчиликлар мавжуд ва улар қуйидагилардир:

- банк соҳасида давлат улушининг юқорилиги (банк активларининг 80% давлат улуши мавжуд банкларга тегишли);

- инфратузилмаларнинг етарли даражада ривожланмаганлиги сабабли тўлов карталаридан фойдаланиш имкониятларининг чекланганлиги ва банкоматлар сонининг Шарқий Европа ва Марказий Осиё давлатларидаги ўртача кўрсаткичдан пастлиги (ҳар 100 000 кишига 48 та банкомат);

- кредитлашда жисмоний шахсларни қамраб олиш даражасининг пастлиги (кредитларнинг фақат 19 % и жисмоний шахсларнинг улушига тўғри келади, дунё мамлакатларида эса ўртача 40 %);

- банкларда ундириш муддати келган факторинг қолдиқлари ўз навбатида муддати ўтган факторинг операциялари ҳисобрақамларига акс эттирилмаган ва ўз вақтида таснифланмаган. Факторинг амалиётларини амалга оширишда мижоздан олди-сотди шартномалари, бажарилган ишлар, кўрсатилган хизматлар бўйича тўлов талабномалари талаб қилиб олинмаган.

Банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш борасида амалга оширилаётган ижобий ишлар билан бир қаторда бугунги кунда тижорат банкларида ушбу йўналишда бир қатор муаммолар мавжудлигини кўрсатмоқда.

Банк тизими рақамли технологияларни қўллаш орқали истеъмолчилар учун янги банк маҳсулотларини жорий этиш ва дастурий таъминотлар бўйича замон талабларига етиб олиш учун банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш йўналишида Марказий банк томонидан қуйидаги масалаларга, яъни:

- аҳолининг банк тизимига нисбатан ишончини ошириш;
- тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган банк хизматлари тўғрисидаги маълумотларнинг шаффофлиги ва уларни ошкор этилишини таъминлаш;
- банк тизимида мижозларга хизмат кўрсатишдаги тизимли камчиликларни аниқлаш ҳамда уларнинг олдини олиш;
- аҳолининг молиявий саводхонлик даражасини ва молиявий хизматлар оммабоплигини оширишга алоҳида эътибор қаратилади.

Муаммо ва камчиликлар мавжуд экан, демак уларни ҳал этиш галдаги муҳим вазифалардан биридир. Мутахассислар томонидан банк хизматлари самарадорлигини оширишда мавжуд муаммоларни бартараф этиш учун таклифларни ишлаб чиқди. Булар:

- ақамли банк ва финтех компаниялари киришига янада кўпроқ имконият яратиш;

- банкларда хизмат кўрсатиш шоҳобчаларини кенгайтириш ва банк хизматлари кўрсатишнинг муқобил усулларини жорий этиш билан истеъмолчиларга қулайлик яратиш.

- банк хизмати транзакция вақти ва нархини камайтириш ҳамда мижозлар учун фирибгарлик хавфини камайтириш.

- рақамли банк ва финтех компаниялари сонини ошириш, онлайн банкинг хизматларини такомиллаштириш йўллари билан молиявий хизматлар соҳасини янада ривожлантиришга эришиш мумкин. Натижада қўшимча иш ўринларини яратиш, бандликни ошириш, мамлакат иқтисодиётини ривожлантириш билан бирга камбағалликни қисқартириш имконияти яратилади.

Банк соҳасидаги ислохотларнинг асосий мақсади – тижорат банкларини мижоз учун ишлашга ўргатишдан иборат. Бинобарин, соҳа учун замонавий кадрлар тайёрлаш, уларнинг малакасини мунтазам равишда ошириб бориш борасида кўрилаётган ишлар ҳам изчил давом эттирилади.

Ўзбекистон банкларининг асосий хизматлар йиғиндисини мижозларга тақдим этиб, уларга комплекс ёндашувни таъминлашга интиладилар. Ҳозирда хизматлар ассортименти кенгайиб, сифати ошиб бормоқда.

Умуман олганда, банк хизматлари бозорини ривожлантиришнинг стратегик вазифаси керакли банк хизмати ёки маҳсулотини аниқ истеъмолчига исталган вақтда, исталган географик жойлашувда ва энг мақбул нархда етказиб беришдан иборат. Муаммонинг ечими хусусий мулк бўлган ва рақобат муҳитида фаолият юритувчи йирик, ўрта ва кичик банклардан иборат мувозанатли банк тизимидир. Банк тизимининг фаолияти ҳар бир давлатнинг ижтимоий-иқтисодий ривожланиш даражаси ва кейинги тараққиёти билан боғлиқдир. Банк секторини ривожлантиришнинг янги босқичининг асосий мазмуни - бу банк маҳсулотлари ва хизматлари турларини кенгайтириш ва уларни тақдим этиш усулларини такомиллаштириш, узоқ муддатли самарадорлик ва барқарорликни таъминлашни назарда тутувчи банк фаолияти сифатини оширишдан иборат бўлиши керак.

### **Adabiyotlar**

1. 2020 - 2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони, 12.05.2020 йилдаги ПФ-5992-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. Abdullayeva Sh. Z. Bank risklari sharoitida tijorat banklarning kredit portfelini diversifikatsiyalash. I. f.d. ilm. dar. ol. uch. taqd. et. diss. avtoref. – Toshkent, 2000. – 43 b.

4. Инструменты повышения эффективности банковских услуг в условиях финансовой нестабильности. Вестник омского университета. Серия «экономика». 2010. № 3. С. 160–164.