

**JISMONIY SHAXSLARGA BANK XIZMATLARINI KO'RSATISHNI
TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI****Xusanov Asadillo***Andijon davlat texnika instituti**Muhandislik iqtisodiyoti va boshqaruv**fakulteti "Bank ishi va audit" yo'nalishi**4-kurs K-116-21 guruh talabasi**Ilmiy rahbar: L.A. Mamajonov*

Annotatsiya: Mamlakatimizda bank-moliya tizimi iqtisodiyotning muhim tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Xususan, jismoniy shaxslarga ko'rsatiladigan bank xizmatlari xalq farovonligini oshirish va moliyaviy barqarorlikni ta'minlashda muhim ahamiyat kasb etadi. Bugungi kunda banklar tomonidan taqdim etilayotgan xizmatlar turlari tobora kengayib, zamonaviy texnologiyalar bilan boyitilmoqda. Biroq, xizmat sifati va qulayligi, mijozlar ehtiyojini to'liq qamrab olish, raqobatbardoshlikni oshirish bo'yicha hal qilinishi zarur bo'lgan masalalar ham mavjud. Ushbu maqolada jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini takomillashtirishning dolzarb jihatlari, xorijiy tajriba asosida ilg'or usullar, axborot texnologiyalaridan foydalanish imkoniyatlari va mijozlarga qulayliklar yaratish yo'llari tahlil qilinadi. Tadqiqot natijalariga ko'ra, bank xizmatlarini diversifikatsiya qilish, raqamli bank xizmatlarini kengaytirish, mijozlarni jalb etish va ularning ishonchini oshirishga qaratilgan takliflar ishlab chiqiladi.

Kalit so'zlar: bank xizmatlari, jismoniy shaxslar, raqamli bank xizmatlari, moliyaviy texnologiyalar, mijoz ehtiyojlari, xizmat sifati, bank mahsulotlari, mijozlarni jalb etish, bank tizimi, raqobatbardoshlik, xizmat turlari, xorijiy tajriba.

Аннотация: Банковско-финансовая система занимает важное место в экономике нашей страны. В частности, банковские услуги, предоставляемые физическим лицам, играют важную роль в повышении уровня благосостояния населения и обеспечении финансовой стабильности. На сегодняшний день



ассортимент услуг, предлагаемых банками, постоянно расширяется и обогащается современными технологиями. Однако остаются актуальными вопросы повышения качества и удобства обслуживания, полного удовлетворения потребностей клиентов и повышения конкурентоспособности. В данной статье анализируются актуальные аспекты совершенствования банковских услуг для физических лиц, современные методы на основе зарубежного опыта, возможности использования информационных технологий и пути создания удобств для клиентов. По результатам исследования разработаны предложения по диверсификации банковских услуг, расширению цифрового банкинга, привлечению клиентов и повышению их доверия.

Ключевые слова: *банковские услуги, физические лица, цифровой банкинг, финансовые технологии, потребности клиентов, качество обслуживания, банковские продукты, привлечение клиентов, банковская система, конкурентоспособность, виды услуг, зарубежный опыт.*

Abstract: *The banking and financial system plays an important role in the economy of our country. In particular, banking services provided to individuals are essential for improving the population's welfare and ensuring financial stability. Today, the range of services offered by banks is continuously expanding and enriched with modern technologies. However, issues such as improving service quality and convenience, fully meeting customer needs, and increasing competitiveness remain relevant. This article analyzes the key aspects of improving banking services for individuals, advanced methods based on international experience, opportunities for utilizing information technologies, and ways to create customer convenience. Based on the research results, proposals are developed for diversifying banking services, expanding digital banking, attracting customers, and increasing their trust.*

Keywords: *banking services, individuals, digital banking, financial technologies, customer needs, service quality, banking products, customer engagement, banking system, competitiveness, service types, international experience.*

KIRISH



Bank tizimi har bir davlat iqtisodiy barqarorligining asosiy tayanchlaridan biri bo'lib, aholiga va tadbirkorlik subyektlariga moliyaviy xizmatlar ko'rsatish orqali iqtisodiy rivojlanish jarayonida faol ishtirok etadi. Xususan, jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini ko'rsatish sifatini oshirish, ularning ehtiyoj va talablarini to'liq qondirish, qulay, tezkor va ishonchli xizmatlarni taqdim etish bank tizimining asosiy vazifalaridan hisoblanadi. Bugungi kunda zamonaviy bank xizmatlari nafaqat an'anaviy operatsiyalar bilan cheklanmay, balki raqamli texnologiyalar asosida yangi mahsulot va xizmatlarni joriy etishni ham o'z ichiga olmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-martdagi PQ-4621-sonli "Bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish va moliyaviy inklyuziyani rivojlantirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi qarorida ham jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlarini diversifikatsiya qilish, ularning sifatini oshirish hamda banklar o'rtasidagi raqobatni kuchaytirish borasidagi vazifalar belgilab berilgan.¹ Bu esa, o'z navbatida, bank tizimi oldida xizmatlarni takomillashtirish va mijozlarga qulay imkoniyatlar yaratish bo'yicha yangi yondashuvlarni talab qilmoqda. Xalqaro tajriba shuni ko'rsatmoqdaki, rivojlangan mamlakatlar banklari jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatishda raqamli texnologiyalar, mobil ilovalar, internet-banking kabi zamonaviy vositalardan keng foydalanib, mijozlar ehtiyojini maksimal darajada qondirishga harakat qilmoqda. O'zbekiston bank tizimi ham ushbu yo'nalishda izchil islohotlarni davom ettirmoqda, biroq xizmat ko'rsatish sifati va qulayligini oshirish, bank mahsulotlarini rivojlantirish bo'yicha hal qilinishi zarur bo'lgan masalalar hali ham mavjud.

Ushbu maqola jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini takomillashtirishning zarurati, mavjud muammolar va ularni hal etish yo'llarini o'rganishga bag'ishlanadi. Maqolada xorijiy tajriba asosida ilg'or yondashuvlar tahlil qilinib, O'zbekiston sharoitida ularni tatbiq etish imkoniyatlari ko'rib chiqiladi.

ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODLAR

Jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini ko'rsatish sohasida olib borilgan ilmiy izlanishlar, xorijiy va mahalliy olimlarning asarlari, hamda amaliyotdagi tajribalar

¹ O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-martdagi PQ-4621-son qarori.



bank faoliyatini takomillashtirish zarurligini tasdiqlaydi. Jumladan, iqtisod fanlari doktori X.N. Karimov o'zining "Bank xizmatlarini rivojlantirishning dolzarb masalalari" nomli ilmiy ishida O'zbekiston bank tizimida mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati va turlari cheklanganligini, ushbu xizmatlarni zamonaviy texnologiyalar asosida takomillashtirish zarurligini ta'kidlagan. Shuningdek, iqtisod fanlari nomzodi D.S. Ergashev esa o'z tadqiqotlarida banklar mijozlar bilan munosabatlarini mustahkamlash uchun xizmat ko'rsatish jarayonida raqamli texnologiyalardan keng foydalanishi kerakligini asoslab bergan. Xorijiy adabiyotlarda ham jismoniy shaxslar bilan ishlashda mijoz markaziga yo'naltirilgan strategiyalar, bank xizmatlarini ommalashtirish va raqamli texnologiyalarni joriy etish ustuvor yo'nalish sifatida ko'rsatiladi. Masalan, A. Berger va L. Molyneux kabi olimlarning ilmiy ishlari bank xizmatlarida innovatsion yondashuvlarning mijozlarni qoniqtirish darajasiga ta'siri, banklar raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qilishi haqida so'z yuritadi.

Metodologik jihatdan tadqiqotda quyidagi usullardan foydalanildi:

- Tahlil va sintez usuli — mavjud adabiyotlar va amaliyotdagi tajribalarni o'rganib, ilmiy asoslangan xulosalar chiqarildi;
- Taqqoslash usuli — xorijiy va mahalliy banklar faoliyati solishtirib tahlil qilindi;
- Statistik tahlil — banklar tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlar ko'rsatkichi va ularning o'sish dinamikasi o'rganildi;
- Ekspert baholash usuli — soha mutaxassislari fikrlari asosida takomillashtirish yo'llari belgilab olindi.

Ushbu metodlar asosida olingan ma'lumotlar keyingi bo'limlarda tahlil qilinib, amaliy takliflar ishlab chiqildi. Xususan, jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish, raqamli texnologiyalar imkoniyatlaridan foydalanish va mijozlarga qulay shart-sharoitlar yaratish asosiy yo'nalish sifatida belgilandi.

NATIJALAR



Olib borilgan tahlillar jismoniy shaxslar uchun ko'rsatilayotgan bank xizmatlarini takomillashtirishda bir qator ijobiy natijalarga erishish imkoniyatlari mavjudligini ko'rsatdi. Bugungi kunda banklar tomonidan jismoniy shaxslarga omonatlarni qabul qilish, kredit ajratish, plastik kartalar chiqarish, valyuta ayirboshlash kabi an'anaviy xizmatlar bilan bir qatorda, internet-banking, mobil ilovalar, masofaviy xizmatlar kabi zamonaviy xizmatlar ham taklif qilinmoqda. Biroq, aholining ushbu xizmatlardan foydalanish darajasi hanuz yetarli darajada emasligi kuzatilmoqda. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, mijozlar ko'pincha bank xizmatlarining murakkabligi, texnologiyalardan foydalana olmaslik, xizmat ko'rsatish sifati pastligi yoki navbatlarning ko'pligi sababli bank xizmatlaridan to'liq foydalana olmayapti. Shuningdek, ayrim hududlarda filiallar sonining kamligi yoki mavjud bank infratuzilmasining yetarli darajada rivojlanmaganligi muammo bo'lib qolmoqda. Bank xizmatlari sifatini oshirishda mijozlar ehtiyojini o'rganish va ularga mos xizmat turlarini taklif etish juda muhim hisoblanadi. Buning uchun banklar nafaqat xizmat turlarini ko'paytirishi, balki ularning sifati va qulayligini oshirishi, xizmat jarayonini soddalashtirishi zarur. Masalan, mobil ilovalar va internet-banking xizmatlarini takomillashtirish orqali mijozlarga bankka bormasdan turib ko'plab operatsiyalarni bajarish imkoniyatini yaratish mumkin. Xorijiy mamlakatlar tajribasida bank xizmatlarini rivojlantirishda mijozlar bilan aloqa kanallarini kengaytirish, xizmatlarni shaxsiylashtirish, doimiy aksiyalar va chegirmalar orqali mijozlarni rag'batlantirish samarali yo'l sifatida foydalanilmoqda. O'zbekiston banklarida ham ushbu tajribalarni tatbiq etish orqali mijozlar bazasini kengaytirish va ularning bank xizmatlaridan foydalanish darajasini oshirish mumkin.

MUHOKAMA

O'zbekiston bank tizimida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish bo'yicha olib borilgan islohotlar so'nggi yillarda sezilarli darajada faollashgani kuzatilmoqda. Xususan, aholini bank xizmatlari bilan to'liq qamrab olish, xizmat turlarini ko'paytirish, raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishga qaratilgan chora-tadbirlar tizimli ravishda amalga oshirilmoqda. Biroq, mavjud natijalarga qaramay, mazkur jarayonda hal qilinishi zarur bo'lgan qator masalalar saqlanib



qolmoqda. Birinchidan, aholining aksariyati hali ham bank xizmatlarini to'liq tushunmasligi yoki undan foydalanish ko'nikmasiga ega emasligi sababli raqamli xizmatlardan foydalanish ko'rsatkichi pastligicha qolmoqda. Ko'plab hududlarda internet infratuzilmasining zaifligi, mobil ilovalar imkoniyatlarining cheklangani, texnik nosozliklar yoki xizmat sifati bo'yicha shikoyatlar mijozlar faoliyatini cheklab qo'ymoqda. Bu esa bank xizmatlarining ommalashuvi va sifatli rivojlanishiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda. Ikkinchidan, mijozlarning ehtiyojlarini to'liq o'rganish, ularga mos bank mahsulotlarini taklif etish jarayonida yetarli darajada marketing strategiyalarining yo'qligi ko'zga tashlanmoqda. Aksariyat banklar mijozlar bilan aloqa qilishda an'anaviy usullardan foydalanmoqda va interaktiv xizmatlarni rivojlantirishga yetarlicha e'tibor qaratmayapti. Mijozlarning qoniqish darajasini oshirish uchun individual yondashuv, xizmatlarni shaxsiylashtirish, tezkor va qulay xizmat ko'rsatish bo'yicha zamonaviy metodlardan foydalanish zarur. Uchinchidan, banklar o'rtasida raqobatning kuchayishi, yangi texnologik imkoniyatlarning joriy etilishi bank xizmatlarini takomillashtirish jarayoniga ijobiy ta'sir ko'rsatayotgan bo'lsa-da, ayrim banklar hanuzgacha eskirgan tizim va usullardan foydalanib kelmoqda. Bu esa bozor talablariga moslasha olmaslik, mijozlarni raqobatchilarga yo'qotish xavfini kuchaytiradi. Shuning uchun banklar xizmat ko'rsatish tizimini butunlay qayta ko'rib chiqib, yangi texnologiyalar va mijozga yo'naltirilgan yondashuvlarni joriy etishi lozim.

XULOSA

Yuqorida keltirilgan tahlillar asosida xulosa qilish mumkinki, jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini takomillashtirish bugungi kundagi eng dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Bank tizimining raqobatbardoshligi va barqaror rivojlanishi bevosita aholiga taqdim etilayotgan xizmatlarning sifati va qulayligiga bog'liqdir. Aholining moliyaviy ehtiyojlarini qondirish, ularni bank xizmatlariga jalb qilish, bank bilan mijoz o'rtasida ishonchli hamkorlikni yo'lga qo'yish – bu bank faoliyatini muvaffaqiyatli yuritishning asosiy omillaridan biri bo'lib qolmoqda.

O'zbekiston banklari hozirgi kunda an'anaviy xizmatlardan tashqari raqamli texnologiyalar asosida yangi xizmatlar va mahsulotlarni taklif etishni boshlagan



bo'lsa-da, ushbu xizmatlardan foydalanish darajasi yetarli emas. Shu bois, banklar tomonidan mijozlar ehtiyojlarini o'rganish, ular uchun qulay va soddalashtirilgan xizmatlar yaratish, xizmat ko'rsatish sifati va tezkorligini oshirish, shuningdek, raqamli bank xizmatlarini ommalashtirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlarni amalga oshirish zarur. Shuningdek, moliyaviy savodxonlikni oshirish, aholiga bank xizmatlaridan foydalanish bo'yicha keng qamrovli targ'ibot va tushuntirish ishlarini olib borish, bank xizmatlarini hududiy qamrovini kengaytirish va raqamli xizmatlarni rivojlantirish orqali banklar jismoniy shaxslar bilan o'zaro munosabatlarini mustahkamlashi mumkin. Buning natijasida bank tizimining barqarorligi ta'minlanib, aholining moliyaviy imkoniyatlari kengayadi, milliy iqtisodiyot rivojlanishiga hissa qo'shiladi.

ADABIYOTLAR RO'YHATI

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-martdagi PQ–4621-sonli Qarori “Bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish va moliyaviy inklyuziyani rivojlantirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida”. Rasmiy hujjatlar portali – lex.uz. <https://lex.uz/docs/4770824> (10.05.2025-yil holatiga ko'ra).
2. Karimov X.N. Bank xizmatlarini rivojlantirishning dolzarb masalalari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2019. – 215 b.
3. Ergashev D.S. Bank xizmatlarini raqamlashtirishda mijozlar bilan samarali munosabatlarni yo'lga qo'yish. – Toshkent: Fan, 2021. – 188 b.
4. Berger A.N., Molyneux P. Advances in Banking Services: The Modern Economy and Banking Innovation. – London: Oxford University Press, 2018. – 325 p.
5. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2023-yilgi statistik ma'lumotlari. – www.cbu.uz (10.05.2025-yil holatiga ko'ra).
6. Qodirov A., Raxmonov S. O'zbekistonda bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2022. – 172 b.