

**TIJORAT BANKLARIDA JISMONIY SHAXSLARGA BANK
XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISHNING ASOSIY YO'NALISHLARI**

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: Bugungi kunda tijorat banklari faoliyatining muhim yo'nalishlaridan biri sifatida jismoniy shaxslarga ko'rsatiladigan bank xizmatlarini rivojlantirish dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Mamlakatimizda aholi sonining o'sishi va ularning moliyaviy xizmatlarga bo'lgan ehtiyoji ortib borayotgani banklar oldiga xizmat turlarini kengaytirish, ularni soddalashtirish va mijozlarga qulay sharoitlar yaratish vazifasini qo'yimoqda. Xususan, raqamli bank xizmatlarining rivojlanishi, masofaviy xizmatlar ko'rsatish, mobil va internet-banking imkoniyatlarini kengaytirish orqali jismoniy shaxslarga qulaylik yaratish istiqbollari ortib bormoqda. Mazkur maqolada tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatishni rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari, mavjud muammolar va ularni hal etish bo'yicha taklif va tavsiyalar ilmiy-amaliy jihatdan tahlil etilgan.

Kalit so'zlar: tijorat banklari, jismoniy shaxslar, bank xizmatlari, rivojlantirish yo'nalishlari, raqamli texnologiyalar, moliyaviy xizmatlar, mobil banking, internet-banking, mijoz ehtiyojlari, xizmat sifati, xizmat ko'rsatish soddaligi, bank strategiyasi.

Аннотация: На сегодняшний день одним из приоритетных направлений деятельности коммерческих банков является развитие банковских услуг для физических лиц. Рост численности населения и повышение спроса на финансовые услуги требуют от банков расширения спектра услуг, их упрощения и создания комфортных условий для клиентов. Особенно актуально развитие цифровых банковских услуг, дистанционного обслуживания, а также



расширение возможностей мобильного и интернет-банкинга. В данной статье научно и практически проанализированы основные направления развития обслуживания физических лиц в коммерческих банках, существующие проблемы и предложения по их решению.

Ключевые слова: коммерческие банки, физические лица, банковские услуги, направления развития, цифровые технологии, финансовые услуги, мобильный банкинг, интернет-банкинг, потребности клиентов, качество обслуживания, простота услуг, банковская стратегия.

Abstract: Today, one of the key priorities in the operations of commercial banks is the development of banking services for individuals. The growing population and increasing demand for financial services require banks to expand their service offerings, simplify procedures, and create convenient conditions for clients. Particularly, the development of digital banking services, remote customer support, and the expansion of mobile and internet banking features have become increasingly relevant. This article provides a scientific and practical analysis of the main directions for improving services to individuals in commercial banks, identifies existing challenges, and proposes recommendations for their resolution.

Keywords: commercial banks, individuals, banking services, development directions, digital technologies, financial services, mobile banking, internet banking, client needs, service quality, service simplicity, banking strategy.

KIRISH

Tijorat banklari har bir mamlakat iqtisodiyotining ajralmas bo'g'ini hisoblanadi. Aholi va tadbirkorlik subyektlarining moliyaviy xizmatlarga bo'lgan talabi ortib borayotgan sharoitda, bank tizimi faoliyatini zamon talablari asosida rivojlantirish dolzarb masalaga aylangan. Xususan, jismoniy shaxslarga ko'rsatiladigan bank xizmatlarini kengaytirish, ularning sifati va qulayligini oshirish, mijozlar ehtiyojlariga mos xizmat turlarini ishlab chiqish tijorat banklari strategiyasining ustuvor yo'nalishiga aylanishi zarur.

O'zbekiston Respublikasida bank-moliya tizimini isloh qilish va aholiga moliyaviy xizmatlarni ommalashtirish bo'yicha qator normativ hujjatlar qabul qilinib,



ularning ijrosi bo'yicha amaliy ishlar olib borilmoqda. Xususan, bank xizmatlarini raqamlashtirish, masofaviy xizmatlarni rivojlantirish, mobil va internet-banking imkoniyatlarini kengaytirish bo'yicha davlat siyosati izchil davom etmoqda. Bu jarayon banklar o'rtasida raqobatni kuchaytirib, xizmat ko'rsatish madaniyatini yangi bosqichga olib chiqishni talab qilmoqda. Biroq, hozirgi holat tahlili bank xizmatlarini rivojlantirishda ayrim kamchiliklar mavjudligini ko'rsatmoqda. Xizmat ko'rsatish jarayonining murakkabligi, texnologik imkoniyatlarning cheklanganligi, hududiy infratuzilmaning yetarli emasligi va mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganilmasligi bu sohada dolzarb muammolar sifatida namoyon bo'lmoqda. Ayniqsa, chekka hududlarda bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarining cheklangani, aholining moliyaviy savodxonlik darajasining pastligi xizmatlarning samarali rivojlanishiga to'sqinlik qilmoqda. Ushbu maqola tijorat banklarida jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlarini aniqlash, mavjud muammolarni tahlil qilish va ularni bartaraf etish bo'yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga qaratilgan.

ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODLAR

Jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini rivojlantirish masalasi bo'yicha olib borilgan ilmiy izlanishlar va amaliy tajribalar sohani takomillashtirishga doir turli yondashuvlarni ilgari surmoqda. Jumladan, iqtisod fanlari doktori Sh.A. Nurmuxamedov o'zining ilmiy ishlarida tijorat banklarining jismoniy shaxslar bilan ishlash jarayonida raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish zarurligini asoslab bergan. Muallif, xizmat turlarini ko'paytirish va mijozlarga qulaylik yaratish banklarning bozor sharoitlarida muvaffaqiyatli faoliyat yuritishida muhim omil ekanligini ta'kidlaydi.

Shuningdek, iqtisod fanlari nomzodi D.S. Ergashev tijorat banklarining xizmat ko'rsatish jarayonini soddalashtirish, zamonaviy texnologiyalar asosida yangi bank mahsulotlarini ishlab chiqish va mijozlar bilan o'zaro aloqalarni mustahkamlash bo'yicha takliflarini ilgari surgan. U o'z tadqiqotida xizmatlarning raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar ehtiyojiga moslashgan xizmat turlarini joriy etish orqali bank tizimini rivojlantirish zarurligini qayd etgan.



Xorijiy tajribada esa, J. Heffernan va S. Rajan kabi tadqiqotchilar bank xizmatlarini rivojlantirishda raqamli texnologiyalarning o'zni, mijozlar bilan muloqot strategiyalari va xizmatlarni shaxsiylashtirish masalalariga alohida e'tibor qaratgan. Ularning fikricha, zamonaviy bank tizimi mijoz markaziga yo'naltirilgan bo'lishi, har bir xizmat turini mijoz talabi asosida shakllantirishi kerak.

Ushbu maqolada quyidagi metodlardan foydalanildi:

- Ilmiy tahlil va umumlashtirish usuli – mavjud ilmiy manbalarni tahlil qilish va xulosalar chiqarish;
- Taqqoslash usuli – milliy va xorijiy tajribalarni solishtirish asosida xizmatlar rivojlanishini o'rganish;
- Statistik tahlil – tijorat banklari tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlarning o'sish dinamikasini tahlil qilish;
- Ekspert baholash usuli – bank sohasidagi mutaxassislarning fikrlarini o'rganish orqali takliflar ishlab chiqish.

Mazkur metodlardan foydalanish orqali tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatishni rivojlantirish yo'nalishlari, muammolar va imkoniyatlar batafsil o'rganildi.

NATIJALAR

O'zbekiston tijorat banklarida jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha olib borilgan tahlillar so'nggi yillarda sezilarli siljishlar kuzatilganini ko'rsatmoqda. Xususan, omonatlar jalb qilish, kreditlar ajratish, plastik kartalar ochish, valyuta operatsiyalari kabi an'anaviy xizmatlar bilan birga, raqamli texnologiyalar asosidagi xizmatlar – internet-banking, mobil ilovalar, masofaviy xizmat ko'rsatish platformalari faol rivojlanmoqda. Banklarning ko'pchiligi mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonini soddalashtirish va tezkorlashtirish maqsadida onlayn xizmatlarni taklif qilmoqda. Masalan, bank kartalari orqali to'lovlarni amalga oshirish, kredit olish uchun onlayn ariza yuborish, omonat hisoblarini masofadan turib boshqarish imkoniyatlari joriy etilmoqda. Bu esa bank-mijoz munosabatlarini sezilarli darajada soddalashtirib, mijozlar uchun qulaylik yaratmoqda. Biroq tahlillar shuni ham ko'rsatadiki, ayrim banklarda xizmatlar sifati, texnik imkoniyatlari va xizmat



ko'rsatish madaniyati bo'yicha muammolar mavjud. Masalan, barcha banklarda ham mobil ilovalar to'liq ishlamaydi, ayrim xizmat turlari cheklangan yoki murakkab interfeysga ega. Bu esa mijozlar tomonidan xizmatlardan to'liq foydalanishga to'sqinlik qilmoqda. Shuningdek, chekka hududlarda bank infratuzilmasining yetarli emasligi, bank filiallari va bankomatlar sonining kamligi, internet tarmog'ining past darajada rivojlanganligi sababli aholi bank xizmatlaridan to'liq foydalana olmayapti. Bu holat aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini cheklab qo'ymoqda. Bundan tashqari, mijozlar ehtiyojlarini o'rganish va ularga mos xizmat turlarini ishlab chiqish borasida banklar faoliyatida sustkashliklar kuzatilmoqda. Mijozlar bilan doimiy aloqa o'rnatish, ularning fikr va takliflarini inobatga olish orqali xizmatlar sifatini oshirish imkoniyatlari to'liq ishga solinmayapti. Umuman olganda, tahlillar tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish bo'yicha ijobiy tendensiyalar bilan birga, mavjud muammolarni hal etish zarurligini ham ochib bermoqda. Bank xizmatlarini rivojlantirishda raqamli texnologiyalarni keng qo'llash, hududiy qamrovni kengaytirish, xizmat ko'rsatish sifati va tezkorligini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini hisobga olgan holda yangi xizmat turlarini joriy etish asosiy ustuvor yo'nalishlar sifatida belgilanmoqda.

MUHOKAMA

Tijorat banklarida jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini rivojlantirish borasida olib borilgan tahlillar ko'rsatayaptiki, mazkur soha zamon talablari asosida rivojlanib bormoqda. Xususan, raqamli texnologiyalarning keng joriy etilishi, masofaviy xizmatlarning paydo bo'lishi va bank-mijoz munosabatlarining yangi bosqichga ko'tarilishi bugungi kundagi asosiy natijalardan hisoblanadi. Biroq, ushbu jarayonlarda hal etilishi zarur bo'lgan muammolar mavjud bo'lib, ular bank tizimining kelgusidagi rivojlanishiga ta'sir ko'rsatishi mumkin. Birinchidan, tijorat banklarida xizmatlar turlarini ko'paytirish bilan birga, ularning sifatini ta'minlash dolzarb vazifa bo'lib qolmoqda. Ayni paytda ko'plab banklar turli xizmatlarni taklif qilayotgan bo'lsa-da, ularni qulay va sifatli tarzda taqdim eta olmayapti. Mijozlar bilan aloqa qilishda xizmat ko'rsatish madaniyatining pastligi, texnik nosozliklar, xizmat jarayonining murakkabligi ko'plab mijozlarni qoniqtirmayapti. Bu esa, o'z navbatida, banklarning



mijozlarni ushlab qolish va jalb etish salohiyatini pasaytirishi mumkin. Ikkinchidan, mijozlar ehtiyojlarini to'liq o'rganish va ularga moslashtirilgan xizmat turlarini ishlab chiqish jarayonining sustligi kuzatilmoqda. Banklar aksariyat hollarda umumiy xizmatlarni taklif etadi, lekin mijozlarning yoshi, daromadi, hududi kabi individual xususiyatlarini inobatga olgan holda moslashtirilgan xizmatlar taqdim etilmayapti. Bu esa raqobatbardoshlikni pasaytiradi va mijozlarni boshqa banklarga o'tishiga sabab bo'ladi. Uchinchidan, bank infratuzilmasining chekka hududlarda sust rivojlangani aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini cheklab qo'ymoqda. Aholi soni ko'p bo'lgan qishloq va chekka hududlarda bank filiallari, bankomatlar va masofaviy xizmatlar infratuzilmasi yetarli emasligi sababli ko'plab mijozlar zamonaviy bank xizmatlaridan foydalanolmayapti. Bu esa hududlar o'rtasidagi moliyaviy tengsizlikni kuchaytiradi.

XULOSA

Yuqoridagi tahlil va baholashlar asosida xulosa qilish mumkinki, tijorat banklarining jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish faoliyatini rivojlantirish bugungi kundagi eng dolzarb masalalardan biri bo'lib qolmoqda. Mijozlarning ehtiyojlari o'sib borayotgan sharoitda, banklar o'z xizmat turlarini nafaqat kengaytirishi, balki ularni soddalashtirishi va sifatini oshirishi zarur. Shu bilan birga, bank xizmatlarini hududiy qamrovini kengaytirish, ayniqsa, chekka hududlarda bank infratuzilmasini rivojlantirish muhim ahamiyat kasb etadi. Tijorat banklari xizmat ko'rsatishda raqamli texnologiyalardan keng foydalanishi, mobil va internet-banking imkoniyatlarini kuchaytirishi, mijozlarga masofaviy xizmatlar orqali qulaylik yaratishi bank tizimining zamonaviy rivojlanish bosqichiga mos keladi. Biroq, bu imkoniyatlardan to'liq foydalanish uchun banklar xizmat ko'rsatish jarayonini soddalashtirishi, mijozlarga moslashtirilgan xizmatlarni ishlab chiqishi va xizmat ko'rsatish madaniyatini oshirishi lozim. Bundan tashqari, aholining moliyaviy savodxonligini oshirish, mijozlarni bank xizmatlaridan to'g'ri va samarali foydalanishga o'rgatish, bank xizmatlarining afzalliklarini keng targ'ib qilish orqali mijozlar bazasini kengaytirish imkoniyatlari mavjud. Banklar mijozlar bilan uzluksiz va faol aloqa o'rnatishi, ularning fikr va takliflarini o'rganishi, yangi xizmat turlarini joriy etishi orqali o'z raqobatbardoshligini



oshirishi va bank tizimining barqaror rivojlanishiga hissa qo'shishi mumkin. Umuman olganda, tijorat banklarida jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlarini belgilab olish va ularni amaliyotga tatbiq etish bank tizimi raqobatbardoshligini mustahkamlash, mijozlarning moliyaviy ehtiyojlarini qondirish va mamlakat iqtisodiyotining barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

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). <https://lex.uz/docs/4770824> (10.05.2025-yil holatiga ko'ra).
2. Nurmuxamedov Sh.A. O'zbekistonda bank xizmatlari bozorini rivojlantirish strategiyasi. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2020. – 234 b.
3. Ergashev D.S. Tijorat banklarida raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish yo'nalishlari. – Toshkent: Fan, 2021. – 198 b.
4. Heffernan S., Rajan S. Digital Banking and Customer Engagement: International Practices. – London: Springer, 2019. – 305 p.
5. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2024-yilgi statistik ma'lumotlari. – www.cbu.uz (10.05.2025-yil holatiga ko'ra).
6. Qodirov A., Raxmonov S. Bank xizmatlarini takomillashtirishning dolzarb masalalari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2023. – 174 b.