



**TIJORAT BANKLARIDA JISMONIY SHAXSLARGA XIZMAT
TURLARINI JORIY ETISH AMALIYOTI VA RIVOJLANISH
TENDENSIYALARI TAHLILI**

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 banklarining faoliyati jismoniy shaxslar bilan samarali ishlashsiz tasavvur etib bo’lmaydi. Aholining moliyaviy xizmatlarga bo’lgan talabi ortib borayotgani sababli banklar o’z xizmat turlarini doimiy ravishda kengaytirishga intilmoqda. O’zbekiston bank tizimida jismoniy shaxslarga omonat qabul qilish, kredit ajratish, to’lov va hisob-kitob xizmatlari, valyuta amaliyotlari kabi an’anaviy xizmatlar bilan bir qatorda, raqamli bank xizmatlarini joriy etish ham faol rivojlanmoqda. Mazkur maqolada tijorat banklarida jismoniy shaxslarga ko’rsatilayotgan xizmatlarning amaliyotdagi holati, ularning rivojlanish tendensiyalari, zamonaviy texnologiyalar ta’siri va mijozlar ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan yondashuvlar tahlil qilinadi. Tadqiqot natijalari bank xizmatlari sifatini oshirish, raqamli imkoniyatlardan keng foydalanish va bank-mijoz o’rtasidagi hamkorlikni mustahkamlash bo’yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga qaratilgan.

Kalit so’zlar: tijorat banklari, jismoniy shaxslar, bank xizmatlari, raqamli texnologiyalar, moliyaviy xizmatlar, kreditlash, omonatlar, to’lov tizimlari, xizmat sifati, rivojlanish tendensiyalari, mijoz ehtiyojlari, bank amaliyoti.

Аннотация: На сегодняшний день деятельность коммерческих банков немыслима без эффективного обслуживания физических лиц. В связи с ростом спроса населения на финансовые услуги банки стремятся постоянно расширять ассортимент своих услуг. В банковской системе Узбекистана, наряду с



традиционными услугами, такими как прием депозитов, выдача кредитов, расчетно-платежные услуги и валютные операции, активно внедряются цифровые банковские сервисы. В данной статье анализируется практика предоставления услуг физическим лицам в коммерческих банках, тенденции их развития, влияние современных технологий и подходы, направленные на удовлетворение потребностей клиентов. Результаты исследования направлены на выработку практических рекомендаций по повышению качества банковских услуг, широкому использованию цифровых возможностей и укреплению сотрудничества между банками и клиентами.

Ключевые слова: *коммерческие банки, физические лица, банковские услуги, цифровые технологии, финансовые услуги, кредитование, депозиты, платежные системы, качество услуг, тенденции развития, потребности клиентов, банковская практика.*

Abstract: *Today, the operations of commercial banks are unimaginable without effectively serving individuals. Due to the growing demand for financial services among the population, banks strive to continuously expand their range of services. In Uzbekistan's banking system, alongside traditional services such as accepting deposits, issuing loans, payment and settlement services, and currency operations, digital banking services are also actively developing. This article analyzes the practice of providing services to individuals in commercial banks, the trends of their development, the impact of modern technologies, and approaches aimed at meeting customer needs. The research results are focused on developing practical recommendations for improving service quality, utilizing digital opportunities, and strengthening cooperation between banks and clients.*

Keywords: *commercial banks, individuals, banking services, digital technologies, financial services, lending, deposits, payment systems, service quality, development trends, customer needs, banking practice.*

KIRISH

Mamlakatimizda bozor iqtisodiyoti munosabatlarining rivojlanishi bilan tijorat banklarining roli va ahamiyati yanada ortib bormoqda. Xususan, aholi va jismoniy



shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlari turlarini kengaytirish, ularning sifati va qulayligini oshirish bugungi kunning dolzarb masalalaridan biri hisoblanadi. Bank tizimi orqali aholining moliyaviy xizmatlarga bo'lgan ehtiyojini to'liq qondirish, ularni bank faoliyatiga faol jalb etish iqtisodiy barqarorlikni ta'minlashda muhim o'rin tutadi. Shuning uchun ham tijorat banklari tomonidan mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish va innovatsion yondashuvlarni joriy etish zamon talabi bo'lib qolmoqda.

So'nggi yillarda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qator farmon va qarorlarida moliyaviy xizmatlar qamrovini kengaytirish, banklar faoliyatini modernizatsiya qilish, aholining moliyaviy savodxonligini oshirish va bank infratuzilmasini rivojlantirish borasida aniq vazifalar belgilab berilgan. Bu esa tijorat banklari oldida raqamli texnologiyalar asosida yangi xizmatlarni tatbiq etish, mijozlar bilan uzluksiz va qulay aloqa o'rnatish, xizmatlar turlarini diversifikatsiya qilish zaruratini yuzaga keltirmoqda. Ayni paytda, jismoniy shaxslarga bank xizmatlarini taklif etishda omonatlar, kreditlar, plastik kartalar, valyuta operatsiyalari kabi an'anaviy xizmatlar bilan bir qatorda, onlayn va mobil bank xizmatlari ham rivojlanmoqda. Bu esa bank-mijoz o'rtasidagi munosabatlarni yangi bosqichga olib chiqmoqda. Shunga qaramay, xizmatlar sifati, ularning hududiy qamrovi, texnologik imkoniyatlari va mijozlar ehtiyojlarini qamrab olish darajasi bo'yicha hal etilishi zarur bo'lgan masalalar mavjud. Ushbu maqola tijorat banklarining jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish amaliyotini tahlil qilish, rivojlanish tendensiyalarini aniqlash va mavjud muammolarni bartaraf etish bo'yicha takliflar ishlab chiqishga qaratilgan.

ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODLAR

So'nggi yillarda bank tizimi sohasida olib borilgan ilmiy izlanishlar va amaliy tajribalar jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish masalasining nazariy va amaliy jihatlarini chuqur o'rganishni talab etayotganini ko'rsatmoqda. Xususan, iqtisod fanlari doktori Sh.A. Nurmuxamedov o'zining "O'zbekistonda bank xizmatlari bozorini rivojlantirish strategiyasi" nomli ilmiy ishida tijorat banklari xizmat turlarini kengaytirish, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish va mijozlar bilan barqaror munosabatlarni yo'lga qo'yish zarurligini asoslab bergan. Muallifning fikriga ko'ra,



raqobatbardosh bank tizimini shakllantirish uchun xizmat sifati va turini doimiy takomillashtirish zarur. Shuningdek, iqtisod fanlari nomzodi G.T. Saidov o'z tadqiqotida mijozlarga xizmat ko'rsatishda raqamli bank mahsulotlarini rivojlantirish, mijoz ehtiyojlariga mos xizmatlarni yaratish va xizmat ko'rsatish jarayonini soddalashtirish bo'yicha ilmiy tavsiyalarni ilgari surgan. U o'z ishida bank va mijoz o'rtasidagi o'zaro aloqalarni kuchaytirish, mijozlarni bank xizmatlari bilan kengroq qamrab olish zarurligiga e'tibor qaratgan.

Xorijiy tadqiqotlar ham mazkur yo'nalishdagi muammolar va ularni hal etish bo'yicha ilg'or tajribalarni ochib bermoqda. Masalan, J. Heffernan va S. Rajan kabi olimlar bank xizmatlari bozorida mijozlar ehtiyojlarini aniqlash, xizmatlarni moslashtirish, innovatsion texnologiyalar asosida xizmat ko'rsatish jarayonini optimallashtirish bo'yicha ilmiy izlanishlar olib borganlar. Ularning fikricha, zamonaviy raqamli texnologiyalarni joriy etish bank xizmatlarini kengaytirish va mijozlarni jalb qilishda asosiy omil hisoblanadi.

Maqolada quyidagi metodlardan foydalanildi:

- Tahlil va umumlashtirish usuli – mavjud ilmiy va amaliy manbalar asosida bank xizmatlarini tahlil qilish va xulosalar chiqarish;
- Taqqoslash usuli – mahalliy va xorijiy bank xizmatlari tajribalarini solishtirish;
- Ekspert baholash usuli – soha mutaxassislari fikrlari asosida rivojlanish tendensiyalarini aniqlash;
- Statistik tahlil – tijorat banklarining joriy xizmatlari va ularning o'sish ko'rsatkichlarini o'rganish.

Ushbu metodlar asosida tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish amaliyotining bugungi holati, rivojlanish yo'nalishlari va takomillashtirish imkoniyatlari batafsil o'rganildi.

NATIJALAR

O'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatmoqdaki, O'zbekiston tijorat banklarida jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan xizmatlar soni va sifati yildan-yilga kengayib bormoqda. Bugungi kunda aholiga xizmat ko'rsatish yo'nalishida omonatlar qabul



qilish, kreditlar ajratish, plastik kartalar ochish, valyuta ayirboshlash va to'lov xizmatlari kabi an'anaviy xizmatlar keng ommalashgan. Shuningdek, internet-banking, mobil ilovalar, SMS xabarnomalar orqali balansni kuzatish, onlayn to'lovlar va masofaviy kredit olish kabi raqamli xizmatlar ham rivojlanib bormoqda. Tahlillar davomida aniqlanishicha, ba'zi tijorat banklari xizmatlarni kengaytirish va zamonaviylashtirishda yetarli natijalarga erishayotgan bo'lsa-da, boshqa banklar xizmatlarni taklif etishda hali ham eskirgan yondashuvlarni qo'llashda davom etmoqda. Xususan, ayrim banklarda mobil ilovalar imkoniyatlarining cheklanganligi, internet-banking platformalarining to'liq ishlamasligi, xizmat ko'rsatish tezligi va sifati bilan bog'liq muammolar mavjud. Bu esa mijozlarning bank xizmatlariga bo'lgan qiziqishi va ishonchiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda. Shuningdek, aholining moliyaviy savodxonligi darajasining pastligi ham bank xizmatlaridan foydalanish darajasiga ta'sir qilmoqda. Ko'plab mijozlar yangi texnologiyalar va raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyatlariga to'liq ega bo'lsa-da, ularni to'g'ri ishlata olmasligi tufayli ko'pincha an'anaviy xizmatlarga murojaat qilishda davom etmoqda. Bu esa bank xizmatlarining ommaviyligini pasaytiradi. Tijorat banklari tomonidan xizmat turlarini kengaytirish bo'yicha olib borilayotgan ishlar ijobiy natijalarga ega bo'lsa-da, mavjud imkoniyatlardan to'liq foydalanilmayotgani ham aniqlanmoqda. Xizmatlar sifati, qulayligi va tezkorligini oshirish, mijozlar ehtiyojiga mos yangi bank mahsulotlarini joriy etish orqali banklar o'z raqobatbardoshligini oshirishi mumkin.

MUHOKAMA

O'zbekiston tijorat banklari jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sohasida sezilarli yutuqlarga erishayotgan bo'lsa-da, hali oldinda hal qilinishi zarur bo'lgan muammolar ham mavjud. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, hozirgi vaqtda banklar tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlar asosan omonat qabul qilish, kredit ajratish, hisob-kitob va to'lov xizmatlari bilan cheklanmoqda. Raqamli texnologiyalar asosida xizmatlar ko'lamini kengaytirish bo'yicha olib borilayotgan ishlar ayrim banklarda yetarli bo'lsa, boshqalarida sust rivojlanmoqda.

Jahon tajribasidan ma'lumki, zamonaviy banklar mijozlarga nafaqat an'anaviy xizmatlarni taklif etadi, balki mobil ilovalar, onlayn platformalar, sun'iy intellekt



asosidagi maslahat xizmati, tezkor to'lov tizimlari va masofaviy kreditlash imkoniyatlari bilan ham xizmat ko'rsatadi. O'zbekistonda esa bu kabi xizmatlarni to'liq joriy etish hali ham barcha banklar uchun dolzarb vazifa bo'lib qolmoqda. Ko'plab banklarda mobil ilovalar imkoniyatlari cheklangan, internet-banking platformalari to'liq ishlamaydi yoki texnik nosozliklar mavjud. Bu esa banklar o'rtasidagi raqobat muhitini kuchaytirish o'rniga, mijozlarni raqobatchi banklarga o'tishiga sabab bo'layotganini ko'rsatadi. Bundan tashqari, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati, xususan, xodimlarning professional tayyorgarligi, xizmat ko'rsatish tezligi va madaniyati ham ba'zi hollarda yetarli darajada emasligi kuzatilmoqda. Mijozlarning shikoyatlari va takliflarini o'rganish, ularni qoniqarli hal etish bo'yicha samarali mexanizmlar yetarlicha ishlab chiqilmagan. Bu esa bank imijiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Aholining moliyaviy savodxonlik darajasining pastligi ham bank xizmatlarining ommaviyligini cheklayotgan muhim omillardan biridir. Raqamli xizmatlarni rivojlantirish bilan birga, aholiga bank xizmatlaridan foydalanish bo'yicha tushuntirish va targ'ibot ishlarini olib borish zarurati ortib bormoqda. Aks holda, banklar tomonidan yaratilayotgan imkoniyatlardan mijozlar to'liq foydalana olmasligi ehtimoli saqlanib qoladi. Hududiy nuqtai nazardan qaralganda, bank xizmatlarining markaziy hududlarda rivojlanishi nisbatan yuqori bo'lsa-da, chekka hududlarda bu jarayon sezilarli darajada orqada qolmoqda. Bank xizmatlari tarmoqlarini kengaytirish, masofaviy xizmatlarni rivojlantirish orqali aholining barcha qatlamlarini qamrab olish zarur. Shuningdek, bank infratuzilmasini modernizatsiya qilish, yangi texnologiyalarni joriy etish, mijozlar bilan aloqa va xizmat ko'rsatish jarayonlarini soddalashtirish banklar oldida turgan asosiy vazifalardan biri bo'lib qolmoqda.

XULOSA

O'zbekiston tijorat banklarining jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish amaliyoti tahlili shuni ko'rsatdiki, so'nggi yillarda bank xizmatlarining ko'lam va sifati sezilarli darajada kengaymoqda. Xususan, an'anaviy xizmatlar bilan bir qatorda, raqamli texnologiyalar asosida taklif etilayotgan yangi xizmat turlari bank-mijoz munosabatlarini yangi bosqichga olib chiqmoqda. Biroq, xizmatlar sifati, qulayligi va



hududiy qamrovi bo'yicha hal qilinishi zarur bo'lgan masalalar hali ham dolzarbligicha qolmoqda.

Tadqiqot natijalariga ko'ra, bank xizmatlarini takomillashtirishda quyidagi ustuvor yo'nalishlarga e'tibor qaratish zarur:

- birinchidan, raqamli bank xizmatlarini yanada rivojlantirish va ularni barcha mijozlar uchun qulay va ochiq qilish;
- ikkinchidan, bank xodimlarining xizmat ko'rsatish madaniyati va professional salohiyatini oshirish;
- uchinchidan, moliyaviy savodxonlikni yuksaltirish orqali aholining bank xizmatlaridan foydalanish ko'nikmalarini rivojlantirish;
- to'rtinchidan, bank xizmatlarining hududiy qamrovini kengaytirish va chekka hududlarda zamonaviy bank infratuzilmasini rivojlantirish.

Bundan tashqari, banklar mijozlar bilan samarali aloqalarni yo'lga qo'yishi, xizmat jarayonini soddalashtirishi, mijoz ehtiyojlarini doimiy o'rganib borishi va ularga mos innovatsion bank mahsulotlarini taklif etishi zarur. Bu esa bank tizimining raqobatbardoshligini oshiradi, mijozlarning bank xizmatlariga bo'lgan ishonchini kuchaytiradi va moliyaviy barqarorlikka 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> (10.05.2025-yil holatiga ko'ra).
2. Nurmuxamedov Sh.A. O'zbekistonda bank xizmatlari bozorini rivojlantirish strategiyasi. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2020. – 234 b.
3. Saidov G.T. Tijorat banklarida raqamli xizmatlarni rivojlantirish yo'llari. – Toshkent: Fan, 2021. – 186 b.
4. Heffernan S., Rajan S. Banking Services and Customer Experience in the Digital Era. – New York: Springer, 2019. – 295 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 xizmatlari sifatini oshirishning dolzarb masalalari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2023. – 174 b.