

TIJORAT BANKLARIDA XIZMAT KO'RSATISHNING MOHIYATI VA ULARNING TASHKILYI TARAQQIYOTI

TUAF, Iqtisodiyot va moliya kafedrasi mudiri, i.f.n., dotsent

Mamayev Bahodirjon Nosirovich

TUAF, Iqtisodiyot ta'lim yo'nalishi 2-bosqich magistri

Sultonov Baxriddin Isroilovich

Annotatsiya: Tijorat banklarida xizmat ko'rsatish – bozor iqtisodiyoti sharoitida moliyaviy tizimning eng muhim elementlaridan biri hisoblanadi. Bank xizmatlarini taqdim etish – bu bir necha bosqichli, keng qamrovli jarayon bo'lib, zamonaviy bank tizimi va uning taraqqiyotida alohida o'rin egallaydi. Xizmat ko'rsatish – mijozlarga bank mahsulotlarini, moliyaviy operatsiyalarni va qo'shimcha imkoniyatlarni taklif etish, ularning ehtiyojlariga mos, sifatli, qulay va ishonchli moliyaviy xizmatlarni ta'minlashga qaratilgan izchil harakatlar majmui sifatida namoyon bo'ladi.

Kalit so'zlar: tijorat banklari, xizmat ko'rsatish, bank xizmatlari, tashkiliy taraqqiyot, mijoz ehtiyojlari, moliyaviy xizmatlar, innovatsiya, raqamli texnologiyalar.

Tijorat banklarining asosiy faoliyati mijozlarning moliyaviy ehtiyojlarini to'liq va samarali qondirishdan iborat. Bugungi kunda bank tizimida xizmat ko'rsatish har bir bosqichda alohida e'tibor talab qiladi. Xizmat sifati, qulaylik darajasi, yangilik hamda mijoz ehtiyojlariga javob berish xususiyatlari bank muvaffaqiyatining poydevorini tashkil qiladi. Xizmat ko'rsatish – bu bank faoliyatining tashkiliy, iqtisodiy, moliyaviy, texnologik va menejment jihatlarini o'zida birlashtirgan murakkab tizimdir. Xizmat ko'rsatish jarayoni bank tizimining zamonaviy taraqqiyotida, raqobatbardoshligini oshirishda va moliyaviy bozorlar rivojida asosiy omillardan biri bo'lib kelmoqda. Bank xizmatlarining mazmuni va turlari keng qamrovli bo'lib, ular zamonaviy iqtisodiy talablar, moliyaviy texnologiyalar rivoji va innovatsion taraqqiyot asosida uzluksiz yangilanib boradi.

An'anaviy bank xizmatlariga omonatlarni qabul qilish, kreditlar ajratish, to'lovlarni amalga oshirish, hisob-kitoblarni yuritish kiradi. Shu bilan birga, yangi xizmat yo'nalishlari, masalan: mobil banking, internet-banking, elektron pullar aylanishi, naqd pulsiz hisob-kitoblar, moliyaviy maslahat va konsalting, sug'urta, investitsiya xizmatlari ham barpo etilmoqda [1].

Bank xizmat ko'rsatish mohiyati – moliyaviy resurslardan oqilona va samarali foydalanish, ushbu resurslarni iqtisodiyot va aholining turli qatlamlariga yetkazish, pul aylanmasi va kapital harakatini to'g'ri boshqarish, barcha operatsiyalarda ochiqlik, ishonchlik va xavfsizlikni ta'minlashga qaratilgan. Bank faoliyatining markaziy nuqtasida mijozning huquqlari va manfaatlari, talab va ehtiyojlari ustuvor ahamiyat kasb etadi. Shuning uchun, zamonaviy bank xizmatlari asosan mijozga yo'naltirilgan bo'lib, xizmatlar sifati, qulayligi, tezkorligi va innovatsionligi orqali banklar o'z ustunligini mustahkamlamoqda. Bank xizmatlari tizimi – murakkab va ko'p bosqichli tuzilishga ega bo'lib, har bir xizmat turi o'zining ichki tartibi, texnologik jarayoni, huquqiy va tashkiliy asoslari bilan ajralib turadi. Bankning xizmat ko'rsatish sohasida muvaffaqiyatli faoliyat yuritishi – uning tashkiliy tuzilmasiga, mijozlar bilan kommunikatsiya madaniyatiga, marketing strategiyasiga, xodimlarning malakasi va motivatsiyasiga, axborot texnologiyalarini joriy etish darajasiga bevosita bog'liq hisoblanadi. Zamonaviy banklar mijozlar segmentiga qarab xizmatlarni differensiallashtirish, yangi mahsulotlar yaratish, innovatsion loyihalarni amalga oshirish, tezkor va interfaol xizmatlarni ishlab chiqish, bozor talablariga moslashuvchan javob berishni o'z oldilariga asosiy maqsad qilib qo'yimoqda [2].

Tijorat banklari xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirishda turli yondashuvlar va strategiyalardan foydalanadi. Yangi xizmatlar turlarini ishlab chiqish, mavjud xizmatlarni modernizatsiya qilish, xizmat sifatini oshirish, mijozlarning roziligini ta'minlash, xizmat ko'rsatish vaqtini qisqartirish, axborot xavfsizligini mustahkamlash, har bir mijozga individual yondashuv ko'rsatish, xizmat narxlarini moslashtirish – bularning barchasi banklarning asosiy tashkiliy strategiyalari sirasiga kiradi. Bank xizmatlari bozorida raqobatni kuchaytirish,

xizmatlar assortimentini kengaytirish, innovatsion yechimlarni amaliyotga joriy etish orqali banklar har bir mijoz uchun eng maqbul va o'ziga xos xizmatlar to'plamini yaratishda intiladi. Tijorat banklari o'z xizmatlari bilan bozor iqtisodiyoti rivojiga faol ta'sir ko'rsatadi. Ular jamiyatda moliyaviy barqarorlik, to'lov muomalalari xavfsizligi, investitsiya jarayonlari faolligi, korporativ boshqaruv samaradorligi, biznes muhitining ochiqligi va shaffofligini ta'minlash, aholining moliyaviy savodxonligini oshirish yo'nalishlarida muhim ishtirokchidir. Banklar xizmatlari nafaqat iqtisodiy, balki ijtimoiy vazifalarni ham bajara oladi. Ayni paytda, xizmat ko'rsatish jarayonida bank ichki jarayonlarini optimallashtirish, turli xizmatlarni yagona tizimga birlashtirish, boshqaruv va monitoring sifatini oshirish, xizmat ko'rsatish standartlarini ishlab chiqish, ISO va boshqa xalqaro sifat tizimlarini tatbiq etish yo'llari bilan sifatli va turg'un rivojlanishga erishilib boriladi [3].

Tijorat banklari o'z faoliyatini yuritishda tashkiliy jihatdan muntazam takomillashib boradi. Bank boshqaruv organlari, filiallar, xodimlar, texnologik yechimlar, axborot infratuzilmasi, mijozlar bilan ishlash tizimi uzluksiz modernizatsiya qilinadi. Barcha xizmatlar yagona boshqaruv markazi, zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, mijozlarga xizmat ko'rsatish markazlari, ko'p kanalli aloqa platformalari orqali tezkor va samarali amalga oshiriladi. Banklarning tashkiliy taraqqiyotida xizmat ko'rsatish darajasi va kengligi muhim o'rin egallaydi. Har bir yangi xizmat turi yoki texnologiyani joriy etish yangi tashkiliy model, yangi bo'limlar, yangi yondashuvlar va strategiyalarni hayotga tadbiq etishni talab qiladi. Xizmatlarni zamonaviylashtirish uchun malakali kadrlarni jalb qilish, doimiy o'qitish va qayta tayyorlash, zamonaviy marketing va boshqaruv konsepsiyalarini ishlab chiqish, xalqaro amaliyotni keng o'rganish lozim bo'ladi. Bugungi kunda tijorat banklarining tashkiliy taraqqiyoti zamonaviy iqtisodiyot talablari asosida, ilg'or xorijiy tajribalarni o'rganish, texnologik yangiliklarni doimiy izlash va joriy etish, xalqaro moliyaviy institutlar bilan hamkorlikni kuchaytirish, ichki nazorat va boshqaruv tizimini rivojlantirish, xizmatlar assortimentini kengaytirish orqali amalga oshiriladi. Banklarning

tashkiliy strukturasida xizmatlar bo'limi, marketing va mahsulotlarni rivojlantirish bo'limi, yangi mahsulotlarni joriy etish guruhlar, elektron bank xizmatlari markazlari, mijozlarni qo'llab-quvvatlash markazlari muhim tashkiliy elementlardir [4].

Banklar xizmat ko'rsatishni doimiy rivojlantirish orqali ham milliy iqtisodiyotdagi muhim o'rinni egallab kelmoqda, ham o'zining tashkiliy jihatdan mustahkamlanishini ta'minlamoqda. Tarixan banklar an'anaviy xizmatlar bilan kifoyalangan bo'lsa, bugun ular mijozlar uchun yangi qulayliklar, zamonaviy texnologiyalar, innovatsion mahsulotlar va xizmatlarni taqdim etishga intilmoqda. Bu esa barcha menejment, xizmat ko'rsatish va tashkiliy tizimlarda yangilanish va taraqqiyot jarayonini talab qiladi. Tijorat banklari mijozlarga xizmat ko'rsatishda zamonaviy biznes model, ilg'or menejment usullari, samaradorlikka yo'naltirilgan tashkiliy tuzilma va mijoz markaziga asoslangan yondashuv orqali harakat qiladi. Banklarda xizmat ko'rsatish jarayonini avtomatlashtirish, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, elektron platformalarda xizmatlar taklif qilish, mijozlarning fikr-mulohazalarini yig'ish va tahlil qilish, har bir xizmatni mijoz ehtiyojiga yo'naltirib takomillashtirish – bu bank xizmat ko'rsatish sifatini doimiy oshirib borishga xizmat qiladi. Tashkiliy taraqqiyot davomida mijozlar ehtiyojini o'rganish, tahlil qilish, ularning moliyaviy xatti-harakatlarini chuqur qayd etish, yangi xizmat turlarini shakllantirish kabi jarayonlar davom etadi. Xizmatlarni boshqarishda tezkorlik, mijozga yo'naltirilganlik, ishonch, ochiqlik va mas'uliyat asosiy mezon sifatida belgilab olinish bank faoliyati uchun ustuvor yo'nalish hisoblanadi. Tijorat banklarining tashkiliy taraqqiyot jarayonida innovatsion yondashuv, texnologik rivojlanish, xizmatlar bosqichma-bosqich takomillashuvi, yangi bo'lim va majmualarning tashkil qilinishi, mutaxassislarni doimiy tayyorlash va o'qitish, xizmat sifati monitoringi, harakatlarning muvofiqlashtirilganligi alohida o'rin tutadi. Banklar xizmatlar doirasini kengaytirishga harakat qilib, nafaqat mavjud xizmatlarni, balki sohaning turli yo'nalishlari bo'yicha ham yangi mahsulotlarni yoki xizmatlarni ishlab chiqadi [5].

Xulosa:

Tijorat banklarida xizmat ko'rsatish va uning tashkiliy taraqqiyoti milliy bank tizimining rivojlanishi, iqtisodiy barqarorlik, mijozlar ishonchi va moliyaviy bozorlarning kengayishida hal qiluvchi o'rin tutadi. Xizmat ko'rsatish mohiyati – bu jamiyatga sifatli, muvofiqlashtirilgan va kompleks moliyaviy servislarni yetkazishdir. Tashkiliy taraqqiyot esa banklarni zamon talablari va global bozor ehtiyojlariga moslashtirish, mijozlarga yuqori sifatli xizmatlar taklif etish, raqobatbardosh va innovatsion loyihalarni amalga oshirishning harakatlantiruvchi kuchi bo'lib kelmoqda. Tijorat banklari o'z xizmat ko'rsatish jihatini doimiy ravishda rivojlantirishi, tashkiliy sohada zamonaviy yondashuvlarni yo'lga qo'yishi orqali iqtisodiy taraqqiyotga ulkan hissa qo'shmoqda va moliyaviy sohada mustahkam o'rin egallab bormoqda.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Ahmedov I.R. – “Bank ishini tashkil etish”, Toshkent: Iqtisodiyot va huquq dunyosi nashriyoti, 2022.
2. Xalilov A.A. – “Bank axborot tizimlari”, Toshkent: TDIU nashriyoti, 2019.
3. Ergashev Sh.Sh., Mamarasulov X.X. – “Moliya-bank tizimida axborot texnologiyalari”, Toshkent: O'zbekiston, 2021.
4. Rahmatov B.R. – “Axborot kommunikatsiya texnologiyalari: nazariya va amaliy usullar”, Toshkent: Muhandis nashriyoti, 2020.
5. Muhammadiev A. – “Bank ishida innovatsiya va raqamli texnologiyalar”, Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2023.
6. Karimov Sh.E. – “Banklarda elektron xizmatlar tizimi”, Toshkent: TDIU nashriyoti, 2020.
7. Abdullaev M.I. – “Axborot xavfsizligi va bank ishi”, Toshkent: Fan va texnologiyalar, 2022.