

## **TIJORAT BANKLARIDA XIZMAT KO‘RSATISH SIFATI VA SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING MOHIYATI VA XUSUSIYATLARI.**

**Choriyev Tolib A‘zamovich**

Termiz davlat universiteti Iqtisodiyot( tarmoqlar va sohalar) yo‘nalishi

2- kurs magistranti.

E – mail: [tmchoriyev911020@gmail.com](mailto:tmchoriyev911020@gmail.com)

### **ANNOTATSIYA**

Ushbu maqolada tijorat banklarining xizmat ko‘rsatish sifati va samaradorligini oshirishning mohiyati va xususiyatlari turli yondashuvlar asosida o‘rganilgan. O‘zbekiston Respublikasi tijorat banklari va banklar faoliyatining me‘yoriy – huquqiy jihatlari ko‘rsatib o‘tilgan.

**Kalit so‘zlar:** tijorat banki, bank xizmati, depozitlar, masofaviy bank, blokcheyn, investitsiyalar, kreditlar.

### **THE NATURE AND CHARACTERISTICS OF INCREASING THE QUALITY AND EFFICIENCY OF SERVICES IN COMMERCIAL BANKS.**

#### **ANNOTATION**

This article examines the essence and features of improving the quality and efficiency of services of commercial banks on the basis of different approaches. Regulatory and legal aspects of commercial banks and banking activities in the Republic of Uzbekistan are indicated..

**Keywords:** commercial bank, banking service, deposits, remote banking, blockchain, investments, loans.

O‘zbekiston Respublikasi bank tizimi - O‘zbekiston Respublikasi moliya va pul-kredit tizimining uzviy qismi hisoblanadi. Respublikamizda bank tizimi ikki pog‘onali bank tizimidan iborat bo‘lib, o‘z ichiga Markaziy bank va tijorat banklarini oladi. Markaziy bankning tijorat banklari bilan hamda tijorat banklarining o‘z mijozlari bilan bo‘ladigan o‘zaro munosabatlar O‘zbekiston Respublikasining Qonun hujjatlari, jumladan “O‘zbekiston Respublikasining Markaziy banki to‘g‘risida”gi hamda “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi Qonunlarida belgilangan. “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi Qonunining 20-moddasiga ko‘ra, O‘zbekiston Respublikasida banklar bank operatsiyalarini amalga oshirishga doir qarorlar qabul qilishda mustaqildirlar<sup>11</sup>.

Tijorat bankining o‘ziga xos xususiyati, bu yuridik va jismoniy shaxslardan omonatlar qabul qilish hamda qabul qilingan mablag‘lardan tavakkal qilib kredit berish yoki investitsiyalash uchun foydalanishdan iboratdir. Shuningdek, tijorat banklari jismoniy va yuridik shaxslarga bank hisobvaraqlarini ochadi va yuritadi, to‘lovlarni amalga oshiradi. Banklar qonunchilikda nazarda tutilgan boshqa turdagi operatsiyalarni ham amalga oshirishlari mumkin.

Bank xizmatlarining iste‘molchilari bankni va bank xizmatlarini tanlashda erkindir. Banklar iste‘molchining talabiga binoan unga bank xizmatlarini ko‘rsatish shartlari bilan tanishish imkoniyatini taqdim etishi shart.

Bank shaxsni bankning xizmatidan yoki xizmatidan foydalanish sharti sifatida bankning yoki o‘zga uchinchi shaxsning boshqa bank xizmatidan yoki xizmatidan foydalanishga majbur qilmasligi kerak.<sup>12</sup>

"Bank xizmatlari" atamasining mohiyatini eng aniq aks ettiruvchi ta‘rifi - bu mijozlarning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan kredit tashkilotlarida buxgalteriya hisobi qoidalariga muvofiq qayd qilinadigan operatsiyalardir. Banklar kerak bo‘lganda xizmatlar ko‘rsatadi va buning uchun komissiya oladi. Bank xizmatining yana bir ta‘rifi - bankning mijozlarga ko‘rsatilayotgan texnik, texnologik, moliyaviy,

<sup>11</sup> <https://cbu.uz/> sayti ma‘lumotlaridan foydalanildi.

<sup>12</sup> “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi qonuni yangi tahriri. Toshkent. 5 – noyabr 2019 – yil. O‘RQ-580-son.

intellektual va kasbiy faoliyati, bank operatsiyalarini amalga oshirishga hamrohlik qiluvchi va optimallashtiradi.

Bank sektorida sifat menejmenti xususiyatlarini umumiy tushunishni ta'minlash uchun "bank xizmati" va "bank xizmati" kontseptual apparatini tavsiflash kerak.

O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligiga ko'ra 2019 - yil 5 noyabrdagi 580-sonli "Banklar va bank faoliyati to'g'risida" gi O'zbekiston Respublikasi qonuniga muvofiq, "bank operatsiyalari" atamasidan foydalanadi va ularni bank tomonidan taqdim etiladigan xizmatlarning o'ziga xos ro'yxati sifatida belgilaydi. Tahlilchilarining bank operatsiyasi va bank xizmati tushunchalarini farqlash muammosiga yondashuvlarini tahlil qilar ekanmiz, shuni ta'kidlash joizki, ularning barchasi bank xizmatlarini turli xil bank operatsiyalari sifatida ko'rib chiqishga to'g'ri keladi. Bundan tashqari, bank ishi bo'yicha zamonaviy adabiyotlarda "bank xizmati" va "bank xizmati" tushunchalari o'rtasida aniq farq yo'q.

Batafsilroq ko'rib chiqadigan bo'lsak, bank xizmati va bank xizmati tushunchalari quyidagi ta'riflarda ochib berilgan: Bank xizmati – bu bankning unga muhtoj bo'lgan mijozga muayyan xizmat ko'rsatish yoki ko'rsatishga tayyor bo'lgan o'ziga xos usuli. Ya'ni, bank xodimlari va xizmat ko'rsatilayotgan mijoz o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning ajralmas tartibga soluvchisini tashkil etuvchi, buyurtma qilingan, ichki kelishilgan va, qoida tariqasida, o'zaro bog'liq bo'lgan tashkiliy, moliyaviy, huquqiy va boshqa harakatlar to'plami, mijozlarga xizmat ko'rsatishning yagona va to'liq texnologiyasidir.

Bank xizmati - bank operatsiyasining natijasi, ya'ni mijoz tomonidan bildirilgan ehtiyojni qondirishdan iborat bo'lgan bank operatsiyasining (bank xodimlarining maqsadli mehnat faoliyati) natijasi yoki foydali ta'siri (kreditda, kassa xizmatlarini ko'rsatishda, kafolatlarda, sotib olish / sotishda). qimmatli qog'ozlar, chet el valyutasi va boshqalar).

Demak, bank xizmati bank faoliyati, bank xizmati esa bank faoliyati natijasidir. Bank xizmati - bu "qadoqlangan bank xizmati".

Bank xizmati - bank mijozlariga xizmat ko'rsatish usuli ("bank - mijoz" munosabatlari shakli); mijozlarga xizmat ko'rsatishning yagona texnologiyasi bilan birlashtirilgan o'zaro bog'liq tashkiliy, axborot, moliyaviy va huquqiy faoliyat majmuasi. Bank xizmati - bu to'lov vositalarini yaratish va xizmatlar ko'rsatishdir.

Shunday qilib, bank xizmati mijozning har qanday ehtiyojini hal qilish uchun o'zgartirilgan bank va moliyaviy operatsiyalar majmui sifatida ishlaydi, uni yangi bank xizmati yoki an'anaviy bank xizmatlarining kombinatsiyasi sifatida joylashtirish mumkin, bu esa mijozning muayyan muammosini hal qilishga imkon beradigan texnologik zanjirga o'rnatiladi va uning talabini har tomonlama qondirishga xizmat qiladi. Biz bank xizmatidan farqli o'laroq, xizmat to'liq bo'lmasligi mumkinligini muhim kuzatish deb hisoblaymiz. Bundan kelib chiqadiki, yangi bank xizmati bozor ehtiyojlarini marketing tadqiqotlari asosida yaratilgan bank xizmatlarining kombinatsiyalangan yoki noan'anaviy shaklidir.

2019 - yil 5 noyabrdagi 580-sonli "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi qonuniga muvofiq quyidagi chakana bank xizmatlarini ajratib ko'rsatish mumkin :<sup>13</sup>

1. Mablag'larni jalb qilish. Depozitlar - bu jismoniy shaxslarga inflyatsiya tufayli pul yo'qotmaslik imkonini beruvchi bankda foiz stavkasi bo'yicha mablag'larni joylashtirish. Bankning bunday operatsiyasi passiv deb ataladi, u bank portfelida pul mablag'larini to'plash (yig'ish) imkonini beradi. Omonatlar muddatli va muddatsiz (talab bo'yicha) bo'linadi. Farqi shundaki, doimiy mijoz istalgan vaqtda uni olishi mumkin. Muddatli depozitlar esa foiz stavkasi bo'yicha va ma'lum muddatga qoladigan puldir. Ma'lumki, Markaziy bank tomonidan asosiy foiz stavkalarining (ilgari qayta moliyalashtirish stavkasi) 2020 - yilning 11-sentabridan 2022 - yil 17 martiga qadar o'zgarishsiz 14 foiz ni tashkil etgandi. Bugungi kunda ushbu stavka 3 foizga ko'tarilib 17 foizni tashkil etmoqda. Qonunga ko'ra, bank bu pulni tasarruf etish, ya'ni foiz evaziga boshqa shaxslarga berish huquqiga ega.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> <http://lex.uz/> sayti ma'lumotlaridan foydalanildi.

<sup>14</sup> <http://cbu.uz/> sayti ma'lumotlaridan foydalanildi.

2. O‘z mablag‘ingiz hisobidan jalb qilingan pul mablag‘larini joylashtirish. Kredit - bu bankdan foiz stavkasi bilan olingan pul kreditidir. O‘z resurslarini qayta taqsimlash bankning faol faoliyatidir. Ushbu xizmat bankni yuqori rentabellik bilan ta‘minlaydi, ammo asosiysi emas, chunki bu juda xavflidir. Xavf qarz oluvchilar tomonidan mablag‘larni qaytarmaslik bilan bog‘liq. Kredit siyosatini shakllantirishda bank xavfli va xavfli bo‘lmagan qarz oluvchilarni hisobga oladi va muayyan kredit dasturlarini shakllantiradi. Eng afzal ko‘rganlar har doim ish haqi bo‘yicha mijozlar, ya‘ni ushbu bankning kartalari bo‘yicha daromad oladiganlar.

3. Jismoniy shaxslarning bank hisobvaraqlarini ochish va yuritish. Hozirgi vaqtda davlat butun pul aylanmasini naqd pulsiz shaklga o‘tkazishga intilmoqda. Bu holatda esa tijorat banklari ushbu operatsiyalarni amalga oshirish vositasi bo‘lib xizmat qiladi.

4. Jismoniy va yuridik shaxslar, shu jumladan vakillik banklari nomidan ularning bank hisobvaraqlari orqali pul o‘tkazmalarini amalga oshirish amaliyoti mavjud bo‘lib, zamonaviy dunyoda tovarlar uchun to‘lov uchun chet elga pul o‘tkazmalari talab qilinmoqda. Bank bunday operatsiyalarni vositachi bank mavjud bo‘lgan mamlakatlarning valyutalarida amalga oshiradi. Ushbu operatsiyalar yuqori komissiya va to‘lov muddati bilan birga keladi.

5. Jismoniy va yuridik shaxslar uchun pul mablag‘lari, veksellar, to‘lov-hisob-kitob hujjatlari va kassa xizmatlarini inkassatsiya qilish. “O‘zbekiston Respublikasida naqd pulsiz hisob-kitoblar to‘g‘risida”gi Nizom O‘zbekiston Respublikasining Fuqarolik kodeksi, “O‘zbekiston Respublikasining Markaziy banki to‘g‘risida”gi, “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi hamda “To‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida”gi qonunlariga muvofiq O‘zbekiston Respublikasida yuridik va jismoniy shaxslarning to‘lov hujjatlaridan foydalangan holda naqd pulsiz hisob-kitoblarini amalga oshirish tartibini belgilaydi.<sup>15</sup> Bu mamlakatdagi mablag‘lar aylanishi va soliqlarning o‘z vaqtida to‘lanishini kuzatish imkonini beradi.

<sup>15</sup> <http://lex.uz/> sayti ma‘lumotlaridan foydalanildi.

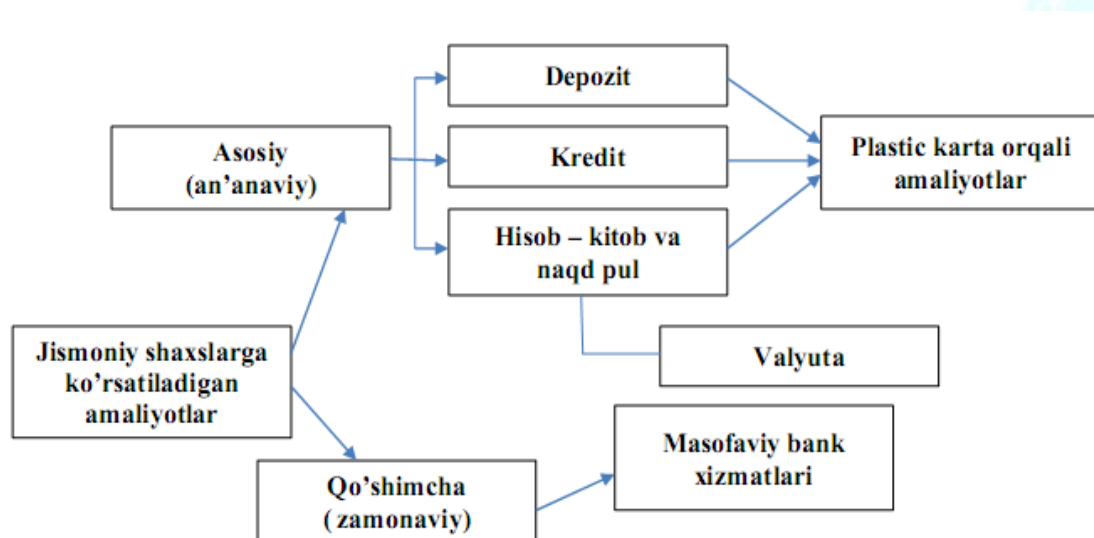
6. Xorijiy valyutani naqd va naqdsiz shaklda sotib olish va sotish. Jahon bozorida hisob-kitoblar ko‘pincha dollarda amalga oshiriladi. Shu sababli, ushbu bank xizmati so‘nggi yillarda keng qo‘llanilib kelinmoqda.

7. Jismoniy shaxslardan qimmatbaho metallarni jalb qilish.

8. Investitsiya xizmatlarini ko‘rsatish. Daromad topmoqchi bo‘lgan odamlar uchun bank investitsiya fondlari, aksiyalar va obligatsiyalarni taklif qiladi. Banklar pul va tovarga bo‘lgan huquqlarning mavjudligini ko‘rsatadigan qimmatli qog‘ozlar (aksiyalar, obligatsiyalar, davlat qimmatli qog‘ozlari, veksellar va boshqalar) bilan operatsiyalarni amalga oshiradi.

9. Masofaviy bank xizmati. Ushbu xizmat kundan kunga yangilanib, rivojlanib bormoqda. Har bir shaxs uchun Internet-bankning mavjudligi xizmatdagi ushbu o‘zgarishlarning qulayligi va qabul qilinishini ko‘rsatadi. Bunda plastik kartochkalar tovarlar va xizmatlarga to‘lash uchun ishlatiladi, kartalar holatiga ko‘ra kredit va debet bo‘lishi mumkin.

Quyida tijorat banklari tomonidan jismoniy shaxslarga taqdim etiladigan operatsiyalar keltirilgan.



**1.1-rasm – Tijorat banklari tomonidan jismoniy shaxslarga taqdim etiladigan operatsiyalar.<sup>16</sup>**

<sup>16</sup> Сафрончук, М.В. Банк иши. Кичик бизнес: Илмий qo‘llanma / М.В. Сафрончук. - М.: КноРус, 2016. - 416 betlar

Yuqoridagilarning barchasini umumlashtirib, shuni xulosa qilishimiz mumkinki, bugungi kunda zamonaviy sharoitda jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish tijorat banki faoliyatining eng istiqbolli yo'nalishlaridan biridir. Bank xizmatlarining ushbu segmenti hali to'g'ri rivojlanmagan bo'lishiga qaramay, chakana bank bozorida juda qattiq raqobat mavjud. Bu bank xizmatlarining an'anaviy turlarini takomillashtirish va yangi bank xizmatlarini yaratish zaruratining sababidir. Mijozlarning, birinchi navbatda, jismoniy shaxslarning mablag'lari ulushini oshirish, shuningdek, joriy hisobvaraqlarga mablag'larni faolroq jalb qilish va qoldiqlar ulushini ko'paytirish orqali majburiyatlar tannarxini optimallashtirish bankni moliyalashtirishni optimallashtirish kabi muhim vazifani hal qilishga yordam beradi. tuzilishi. Ma'lumotlarni tahlil qilish vositalarini va jarayonlarni optimallashtirish va avtomatlashtirish uchun kompleks dasturni ishlab chiqishga alohida e'tibor qaratish lozim: katta ma'lumotlar, kompyuterni o'rganish, ma'lumotlar fani, mikro xizmatlar, reaktiv dasturlash, blokcheyn va boshqalar. Keng ko'lamli texnologik transformatsiyalar orqali modernizatsiya mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini sezilarli darajada yaxshilaydigan va ichki jarayonlarni optimallashtiradigan zamonaviy mijozga yo'naltirilgan bankni rivojlantirishda yutuq bo'ladi.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. Сафрончук, М.В. Bank ishi. Kichik biznes: Ilmiy qo'llanma / М.В. Сафрончук. - М.: КноРус, 2016. - 416 betlar.
2. Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. - М.: Слово, 2011.-508 с.
3. "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi qonuni yangi tahriri. Toshkent. 5 – noyabr 2019 – yil. O'RQ-580-son.
4. O'zbekiston Respublikasining "Fuqarolarning banklardagi omonatlarini himoyalash kafolatlari to'g'risida"gi Qonuni 05.04.2002 y.

#### **Internet saytlari:**

1. <https://cbu.uz/> - O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki veb sayti.
2. <http://lex.uz/> - O'zbekiston Respublikasi qonun xujjatlari to'plami.
3. <http://lex.uz/> - O'zbekiston Respublikasi qonun xujjatlari to'plami.