

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА
МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

ТОШКЕНТ МОЛИЯ ИНСТИТУТИ

МАГИСТРАТУРА БЎЛИМИ

**Қўлёзма ҳуқуқида
УДК: 658.1**

ҒОЗИЕВ ЗИЁДБЕК ЖАВЛОН ЎҒЛИ

**ЎЗБЕКИСТОНДА БАНК ХИЗМАТЛАРИ БОЗОРИ:
ЗАМОНАВИЙ ҲОЛАТИ, МУАММОЛАР ВА
РИВОЖЛАНТИРИШ ЙЎЛЛАРИ**

Мутахассислик: 5A230701-«Банк иши (фаолият турлари бўйича)»

Магистр академик даражасини олиш учун ёзилган

ДИССЕРТАЦИЯ

**Илмий раҳбар:
У.Валиев**

ТОШКЕНТ-2014

МУНДАРИЖА

Кириш.....	3
I-БОБ. ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ХИЗМАТЛАРИ, УЛАРНИНГ ИҚТИСОДИЙ МОҲИАТИ ВА ТУРЛАРИ.....	8
1.1 Банк хизматларининг иқтисодий моҳияти ва ривожланиш тенденциялари.....	8
1.2. Тижорат банклари томонидан кўрсатиладиган хизмат турлари ва уларнинг мезонлари.....	17
II БОБ. БАНК ХИЗМАТЛАРИ БОЗОРИНИ АМАЛДАГИ ҲОЛАТИ ТАҲЛИЛИ.....	26
2.1. Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари хизматлар бозорини таҳлили.....	26
2.2. Банкларнинг янги хизматлари ва уларнинг амалдаги ҳолати таҳлили.....	36
III Боб. ЎЗБЕКИСТОНДА БАНК ХИЗМАТЛАРИ БОЗОРИ: МУАММОЛАР ВА РИВОЖЛАНТИРИШ ЙЎЛЛАРИ.....	56
3.1. Банклар томонидан банк хизматларини кўрсатиш амалиётидаги муаммолар.....	56
3.2. Банк хизматлари бозорини ривожлантириш истиқболлари.....	61
ХУЛОСА.....	70
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	74

КИРИШ

Мавзунинг асосланиши ва долзарблиги. Иқтисодийни модернизациялаш шароитида банк тизимини ислоҳ қилишни янада чуқурлаштириш ва барқарорлигини ошириш, банк тизимида аҳоли ҳамда хорижий инвесторларнинг ишончини янада мустаҳкамлаш, ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаган ҳолда, кўрсатилаётган банк хизматларининг тури ва хизматлар бозори кўламини кенгайтириш ҳозирги куннинг долзарб масалаларидан бири ҳисобланади.

Бозор иқтисодиёти шароитида тижорат банклари хизматларига бўлган талаб ортиб боради. Тижорат банклари ривожланиш стратегияларида асосий йўналиш сифатида янги банк маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқишга ўз эътиборларини қаратадилар.

Айниқса, банк хизматларидан фойдаланиш даражасини алоҳида эътироф этиш ўринлидир. Масалан, юртимизда ҳар юз минг катта ёшдаги аҳолига 49,7 та банк муассасаси тўғри келаётгани, ҳар минг киши номига 1 минг 28 та банк ҳисобрақами очилгани халқаро нормалар бўйича «юқори» деган баҳо кўрсаткичига мос келади¹.

Банк маҳсулот инновациялари соҳасида харидорлар талаби омилининг ривожланиш кўлами замонавий банк технологиялари билан белгиланади.

Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримов, “...иқтисодий тараққиётни тезлаштиришда банклар ва бошқа молия ташкилотларининг аҳамияти жуда катта. Банкларсиз саноат бўлмаслиги, экспорт бўлмаслиги, банкларсиз сармоя бўлмаслигини биз жуда яхши биламиз. Банк соҳалари ва уларнинг тараққиёти Ўзбекистон ҳукуматининг диққат марказида турибди”², деб таъкидлаганлар.

¹ Каримов И.А. 2014 йил юқори ўсиш суръатлари билан ривожланиш, барча мавжуд имкониятларни сафарбар этиш, ўзини оқлаган ислохотлар стратегиясини изчил давом эттириш йили бўлади. – Тошкент: Ўзбекистон, 2014. 12 б.

² Каримов И.А. Банк тизими, пул муомаласи, кредит, инвестиция ва молиявий барқарорлик тўғрисида. – Тошкент: Ўзбекистон, 2011. – Б. 77.

Республикамизда банк инфратузилмасининг кенгайиб бориши банклар ўртасидаги рақобат муҳитининг кучайиши ҳамда банк хизмат турлари сифати ва кўламининг ошишига хизмат қилмоқда.

Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида “...банк тизимини ислоҳ қилишни янада чуқурлаштириш ва барқарорлигини ошириш, банк тизимига аҳоли ҳамда хорижий инвесторларнинг ишончини янада мустаҳкамлаш, ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаган ҳолда, кўрсатилаётган банк хизматларининг тури ва кўламини кенгайтириш³” бўйича тизимли чора-тадбирларни амалга ошириш зарурлигини тақозо қилади. Дарҳақиқат, “...бу борада мобиль алоқа, интернет, видеотелефон тизими, рақамли телевидение, замонавий банк хизматлари, лизинг, суғурта, аудит, инжиниринг ва бошқа замонавий хизмат турларини ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда”.

Тижорат банклари чакана хизматларини ривожлантириш, мижозларга тақдим этадиган хизматлар турларини кўпайтириш орқали ўз фаолиятини диверсификация қилиб бориши банклар томонидан замонавий ахборот технологиялари, янги банк маҳсулотлари пайдо бўлишининг асосий омили, бинобарин, банк хизматлари бозори ривожланишига шароит яратиш ҳисобланади.

Юртбошимиз таъбири билан айтганда, “...банк хизматининг янги турларини жорий этиш, аҳоли ва хўжалик субъектларининг бўш маблағларини банкларнинг узоқ муддатли депозитларига жалб этишни камида 30 фоизга кўпайтириш, мамлакат иқтисодиётига киритиладиган узоқ муддатли кредит қўйилмалари улушини ички манбалар ҳисобидан ошириш учун мустаҳкам асос яратиш масалаларини қўшимча равишда ишлаб чиқиш талаб этилади”⁴.

Банк хизматлари бозорида рақобат муҳитининг тўлиқ

³ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 26 ноябрдаги ПҚ-1438-сонли «2011-2015 йилларда республика молия-банк тизимини янада ислоҳ қилиш ва барқарорлигини ошириш ҳамда юқори халқаро рейтинг кўрсаткичларига эришишнинг устувор йўналишлари тўғрисида»ги Қарори.

⁴ Каримов И.А. Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир. – Тошкент: Ўзбекистон, 2010. – 57-58 б.

шаклланмаганлиги эса банк хизматларини ривожланишига таъсир этади.

Хулоса қилиб айтганда, Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган хизматларни такомиллаштириш борасида долзарб муаммоларнинг мавжудлиги ва уларни ҳал қилишнинг йўллари ишлаб чиқишнинг зарурлиги тадқиқот мавзусининг долзарблиги белгилайди.

Тадқиқот объекти Ўзбекистон Республикасининг йирик тижорат банклари фаолияти ҳисобланади.

Тадқиқот предмети республикамиз тижорат банкларининг хизматлар бозоридаги фаолияти жараёнида юзага келадиган молиявий муносабатлардан иборат.

Тадқиқот мақсади. Банк хизматлари бозорини ривожлантиришга қаратилган илмий таклиф ва амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари. Диссертация ишининг мақсадидан келиб чиқиб, қуйидаги вазифалар белгилаб олинди:

- банк хизматлари тушунчаси ва уни сифат жиҳатларини тавсифловчи мезонларни ўганиш;

- хорижий давлатларнинг банк хизматларини такомиллаштириш борасидаги тажрибаларини таҳлил қилиш ва уларнинг ижобий жиҳатларидан Ўзбекистон банк амалиётида фойдаланиш юзасидан илмий тавсиялар ишлаб чиқиш;

- республикамиз тижорат банклари хизматлари бозорининг ривожланиш тенденцияларини аниқлаш;

- Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари хизматларини ривожлантириш юзасидан илмий таклифлар ва тавсиялар ишлаб чиқиш.

Тадқиқотнинг асосий масалаалри ва фаразлари. Диссертация ишининг муҳим илмий натижаларини амалиётга татбиқ этиш Ўзбекистонда банк хизматлари бозорини ривожлантириш, яъни, тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган хизмат турлари, сифати ва миқдорини ошириш имконини беради.

Тадқиқот ишида қўлланилган усуллар: қиёсий таҳлил, илмий абстракциялаш, индукция ва дедукция, таркибий таҳлил, регрессион таҳлил усуллари.

Мавзу бўйича қисқача адабиётлар тавсифи. Банк хизматлари бозори ва уни ривожлантиришнинг алоҳида йўналишлари хорижлик иқтисодчи олимлардан К.Байнке, Е.Жуков, Р.Коттер, О.Лаврушин, Ж.Матук, Г.Панова, Д.Полфреман, Э.Рид, П. Роуз, Ж.Синки, Н.Соколинская, А.Тавасиев, В.Усоскин⁵ларнинг илмий ишларида ўз ифодасини топган.

Мамлакатимиз иқтисодчи олимлардан Ш.Абдуллаева, Б.Бердияров, А.Ваҳобов, О.Иминов, С.Норқобилов, Э.Шодмонов, Т.Қоралиев, Н.Ҳайдаров, У.Ортиқов, И.Қуллиев, О.Ортиқов, О.Алиқориевларнинг⁶ илмий изланишларида тижорат банклари хизматларини бозори ва улар фаолиятининг айрим йўналишлари тадқиқ қилинган.

Иқтисодиётни эркинлаштириш шароитида банк хизматларини ривожлантириб борилиши банк тизимини ривожланишига ва банклар томонидан мижозларга қулай шароитлар яратилиш асосида хизматлар қўламини ошиб бориш ушбу мавзуда тадқиқот олиб боришга асос бўлди.

Тадқиқот натижаларининг назарий ва амалий аҳамияти. Тадқиқот ишидаги алоҳида таклифлар ва тавсиялар республикаимиз тижорат банкларининг фаолиятида, банк хизматларини ривожлантириш чора-тадбир тизимини ишлаб чиқишда қўлланилиши мумкин.

Диссертациянинг илмий хулоса ва амалий тавсияларидан олий ўқув юртларининг ўқув жараёнида фойдаланиш мумкин.

⁵ Роуз П.С. Банковский менеджмент. Пер. с англ./ П.С.Роуз.-Москва.: Дело, 1997.-743 с.; Лаврушин О.И. Банковское дело: учебник.3-изд./ Под ред. О.И.Лаврушина. –Москва.:Кнорус, 2005.-766 с.; Тавасиев А.М. Банковское дело: базовые операции для клиентов: Учеб. пособие/ Под. ред. А.М.Тавасиев.-Москва.:Финансы и статистика, 2005.-302с.; Усоскин В.М. Современный коммерческий банк: управление и операции./ Г.С.Панова.-Москва.: МКЦ ДИС, 1997. -464с.

⁶ Абдуллаева Ш.З. Банк иши. Ўқув қўлланма. Тошкент.: 2010. 85 б.; Ортиқов А.О. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган автореферати – Тошкент, 2009. 19 б.; Алиқориев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган автореферати – Тошкент, 2011. 28 б.;

Илмий янгилиги:

– банк хизматлари, операциялари ва махсулотлари тушунчалари ўрганилди ва уни иқтисодий моҳиятини тавсифловчи мезонлар асослаб берилди;

–Хизматлар бозорида банкларнинг хизматлар кўрсатиш амалиётига хос бўлган қуйидаги тенденциялари аниқланди:

- тижорат банкларининг кредитлаш хизмати самарадорлигини оширишга салбий таъсир қилувчи омиллар аниқланди;

- тижорат банкларининг депозит хизматига салбий таъсир қилувчи омилларнинг мавжудлиги асосланди;

- Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари хизматлари бозорини ривожлантириш юзасидан илмий таклиф ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилди.

Натижаларнинг эълон қилинганлиги. Тадқиқот ишининг натижалари бўйича тезислари республика ва халқаро илмий-амалий конференция тўпламларида чоп этилган.

Диссертация таркибининг қисқача тавсифи. Диссертация кириш, уч боб, хулоса қисми ва фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан иборат. Тадқиқот ҳажми 80-бетдан иборат бўлиб, ишда таҳлил натижалари жадвал ва расмларни ўз ичига олган.

I-БОБ. ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ХИЗМАТЛАРИ, УЛАРНИНГ ИҚТИСОДИЙ МОҲИЯТИ ВА ТУРЛАРИ

1.1. Тижорат банклари хизматларининг иқтисодий моҳияти ва ривожланиш тенденциялари

Мамлакатимизнинг молиявий-иқтисодий барқарорлиги кўп жиҳатдан банк тизими ва уларнинг самарали фаолиятига боғлиқ. Шу ўринда банкларнинг самарали фаолият олиб бориши, банклар кўрсатаётган банк хизматларини сифат жиҳатидан ошиши аввало банклар томонидан мижозлари бозорини ўрганиш ва улар талабидан келиб чиқиб банк хизматларини кўрсатилишига боғлиқдир.

Банк хизматлари билан қондириладиган молиявий эҳтиёжлар дастлабки ишлаб чиқариш ва шахсий эҳтиёжларнинг ҳосиласи, яъни иккиламчи эҳтиёжлар бўлиб ҳисобланади. Албатта, банк хизматлари қондирадиган эҳтиёжлар жуда турли-хилдир. Бу ишлаб чиқариш эҳтиёжлари (банк кредити орқали ишлаб чиқаришни кенгайтириш, мол етказиб берувчилар ва харидорлар билан ҳисоб-китоблар тизими орқали ишлаб чиқариш узлуксизлигини таъминлаш) ва шахсий эҳтиёжлар (активлардан олинadиган даромадлар ҳисобига бошқа эҳтиёжларни қондирадиган, пуллар ва бошқа бойликларни омонатда ёки банк сейфида сақлаш орқали хавфсизлигини таъминлаш, улардан фоизли даромадларга эга бўлиш ва бошқ.) бўлиши мумкин. Лекин барча айтиб ўтилган эҳтиёжлар бевосита банк хизматлари билан қондирилиши мумкин эмас. Банк хизматлари дастлабки ишлаб чиқариш ва шахсий эҳтиёжларни эмас, балки уларнинг ҳосиласи бўлган молиявий эҳтиёжларни қондиради. Бу кредит муассасалари ўртасида мижозларнинг маблағлари учун курашиб ўз маҳсулотлари ва хизматларини ўтказиш бўйича рақобатни кучайтиради.

Мустақиллик йилларида Ўзбекистон банклари ўз хизматларини етарли даражада шакллантиришга эришди. Бироқ, банклар ўртасидаги рақобат кураши уларни қўшимча мижозлар жалб этиш ҳамда кўрсатилаётган хизматлар доираси ва сифатини кенгайтириш учун янгича ёндашишга ундамоқда.

Банк хизматлари деганда тижорат банкларининг тезкор ва стратегик фаолияти ҳамда самарали бошқариш билан бевосита боғлиқ бўлган ҳаракатлар мажмуаси тушунилади.

Банк хизматлари назарияси эволюцияси қатор ривожланиш босқичларини босиб ўтди. Банк хизматлари назарияси ривожланишининг бошланғич босқичида Х.Дуглас⁷ ва Г.Брайаннинг илмий ишлари банк хизматлари бозори ва унинг банк хизмати сегментини ўрганишга бағишланган. Иккинчи босқич алоҳида мамлакатларнинг кредит-молия тизимлари фаолиятининг ўзига хос хусусиятларини ҳамда банк капитали глобаллашуви ва марказлашувининг банк хизматлари бозорига таъсирининг эҳтимолий оқибатларини тадқиқ этишга бағишланган Ф.Дерек⁸, О.Доннел, Е.Балларин илмий ишларида акс этади. Учинчи босқичда «Молиявий супермаркет» ва «молиявий бутик» ғояси ҳамда тор йўналишга ихтисослашган банкларнинг универсал банклар қаторига кўшилиши долзарблик касб этди.

Ссуда капитали бозоридаги хизматлар, электрон хизматлар кенг тарқалди, банкларнинг бирлашиш ва сингиб кетиш ҳолатлари кўпайди. Бу борада Д.Жентле, Ж.Синки⁹, П.Роуз илмий ишларини алоҳида таъкидлаб ўтиш мумкин.

Банк хизмати — банк операцияларини ўтказишни оптималлаштирувчи назарий, технологик, молиявий, интеллектуал ва профессионал банк фаолиятидир.

⁷ Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. — М.: Слово, 1971. — 508 с.

⁸ Дерек Ф. Глобальная стратегия банков. — М.: Экономика и финансы, 1990. — 385 с.

⁹ Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ. — Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. — 1018 с.

Банк хизмати ҳақиқатдан ҳам банк фаолияти мажмуасидир. Мижозларнинг банк фаолиятига бўлган талабларини қондириш билан боғлиқ бўлган хизматлардир. Шу билан бир қаторда банк хизмати тушунчасига банк операцияларини оптималлашувини ҳам муҳим элемент сифатида киритилди, чунки банклар хизматнинг у ёки бу турини танлашда ушбу операциянинг самарадорлиги, қулайлиги ва сифатлилиги даражасига эътибор беришлари ва ушбу кўрсаткичлар унинг рақобатбардошлигини таъминлаш асоси ҳисобланишини ҳис этмоқлари лозим.

Банк маҳсулоти – алоҳида кўринишдаги банк фаолиятининг мижозлар талабини қондиришга қаратилган, ўзаро боғлиқ бўлган банк хизматлари ва операцияларининг мажмуи¹⁰.

Бизга маълумки маҳсулот – бу фаолият натижасидир. Шундай экан мижозлар талабини қондиришга йўналтирилган хизматлар ва операциялар натижаси банк маҳсулотини ташкил этади.

Банк операцияси – банк томонидан амалга оширилувчи пул маблағларини жойлашишини назарда тутувчи ва аниқ иқтисодий масалани ечишга қаратилган ўзаро боғлиқ бўлган банк ва мижоз ҳаракатлари мажмуи.

Тижорат банклари хизматларини уларнинг иқтисодий мазмунига ва кўзланган мақсадга кўра икки йирик гуруҳга бўлиш мумкин:

1. Банкнинг ликвидлилигини сақлаб туриш учун бажариладиган хизматлар.
2. Даромад олиш мақсадида бажариладиган хизматлар.

Ушбу икки хизматлар гуруҳи ўртасида маълум нисбат мавжуд бўлиб, улар банк фаолиятини сифат жиҳатдан маълум даражада таъминлаб туриш имконини беради. Банк ликвидлилигини таъминлаш мақсадида бажариладиган хизматларнинг баъзи бирлари банкка даромад келтирсада,

¹⁰ Ортиқов А.О. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган автореферати – Тошкент, 2009. 19 б.

улар мавжудлигини сабаби банк умумий ликвидлигини маълум даражада ушлаб туришдан иборатдир.

Халқаро банк амалиётида тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган хизматларнинг 600 дан ортиқ тури мавжуд. Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари томонидан миждозларга 50 дан ортиқ банк хизмат турлари таклиф этилади. Банкларимиз таклиф этилаётган хизматлар бўйича тўловлар мустақил белгиланади ва улар хилма-хилдир.

Одатда, тижорат банкларини кўрсатадиган хизматларининг турлари бўйича қуйидагилар киради:

- иқтисодийнинг реал секторини кредитлаш, жисмоний шахсларни кредитлаш;
- давлат қимматли қоғозлари билан амалга ошириладиган хизматлар;
- корхона ва ташкилотларнинг қимматли қоғозлари билан ошириладиган хизматлар;
- миллий ва халқаро валюта бозорларидаги хизматлар, миждозларга ҳисоб-китоб ва касса хизмати кўрсатиш;
- тижорат банкларининг траст хизматлари;
- банкларнинг консалтинг хизматлари;
- лизинг, факторинг, форфейтинг хизматлари.

“Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги қонуннинг 4-моддасида банк операцияларини қуйидагича таърифлашади:

Банклар ўз фаолиятларида қуйидаги банк операцияларини амалга оширадилар:

жисмоний ва юридик шахсларнинг, шу жумладан вакил банкларнинг ҳисобварақларини очиш ва юритиш, ҳисобварақлар бўйича ҳисоб-китоб қилиш;

омонатларни жалб этиш;

кредитларнинг қайтарилиши, фоизлилиги ва муддатлилиги шарти билан ўз маблағлари ва жалб этилган маблағлар ҳисобидан ўз номидан кредитлар бериш.

Банк хизмати бир қатор ўзига хос хусусиятларга эгадир:

- Банк хизматларининг сақланмаслиги;
- Мавхумлик;
- Хизматлар сифатининг нобарқарорлиги;
- Хизматнинг манбадан ажратилмаслиги;
- Банк хизмат кўрсатишининг шартномали характери;
- Банк хизмат кўрсатишининг пуллар билан боғлиқлиги;
- Хизмат кўрсатишнинг вақт бўйича давомийлиги;
- Банк хизматлари билан қондириладиган эҳтиёжларнинг

иккиламчилиги.

Мавхумлик концепцияси икки томонлама характерга эга. Биринчидан, бошқа хизматлар каби банк хизматлари мижозлар улардан фойдаланишгача уларни сезиш, кўриш ва баҳолаш мумкин эмас. Бунинг сабаби шуки, хизматлар моддий асосга эга эмас. Шу сабабли истеъмолчилар хизмат кўрсатишнинг моддий унсурларига катта эътибор берадилар – банк ускунасига, хизмат кўрсатаётган персоналнинг ташқи кўринишига, банк имижига ва банк томонидан кўрсатилаётган хизматлар ҳақида билвосита ахборот бериши мумкин бўлган бошқаларга.

Иккинчидан, банк хизматининг хусусияти бўлиб уларни қабул қилишга кийинлиги ҳисобланади. Бошқа кўп хизматлардан фарқли равишда банкларда хизмат кўрсатиш истеъмолчилардан маълум савия ва таълим даражасини талаб қилади.

Хизматларнинг манбасидан ажратилмаслиги. Хизмат уни кўрсатувчидан ажралган ҳолда мавжуд бўлмайди. Хизматларнинг манбалари бўлиб инсонлар ёки машиналар бўлиши мумкин. Банк хизматлари етарли тажриба ва малакага эга бўлган банк ходимлари томонидан кўрсатилади. Охирги пайтларда замонавий банк тизимининг ривожланиши ва техник жиҳатдан тараққий этиши билан банк хизматларининг манбаси бўлиб кўпроқ электрон воситалар хизмат қилмоқда. Мижозларнинг ўзига хизмат кўрсатувчи банк хизматларидан

электрон каналлар орқали фойдаланиш имконияти пайдо бўлди. Лекин персонал алоқа ҳозир ҳам кўп банк хизматларидан фойдаланишда зарурий шарт бўлиб қолмоқда.

Хизматлар сифатининг беварқарорлиги. Кўп банк муассасалари мижозларга хизматларнинг ўхшаш ёки ҳаттоки бир хил йиғиндисини таклиф қилишларига қарамай банк маҳсулотларининг мутлоқ бир хиллигига эришиб бўлмайди. Бу биринчи навбатда мижозларнинг турли даражажаги техник ва коммуникацион таъминотга эга бўлган банк ходимлари билан интенсив мулоқатда бўлишини кўзда тутувчи автоматлаштирилмаган хизматларга тегишлидир. Бундан ташқари, битта ходим вазият, кайфият, ўзини хис қилиши ва бошқаларга боғлиқ ҳолда хизмат кўрсатишнинг ҳар хил даражасини кўрсатиши мумкин.

Банк хизматлари баҳосининг беқарорлиги. Банкларда хизматларнинг баҳоси ўзгариб туради, яъни фоиз ставка, дисконт курс ва котировкаларни маълум даврда, кунларда ёки ҳатто куннинг турли соатларида ўзгариб туриши мумкин. Шунинг учун юқори талаб даврларида навбатларнинг бўлмаслиги учун банк қандай чора-тадбирларни кўришини аввалдан режалаштириши лозим: бошқа бўлимлардан қўшимча ходимларни жалб қилиш, автоматизация воситаларидан фойдаланиш ва бошқалар.

Банк хизмат кўрсатишнинг шартномали характерга эга. “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида” ги қонуннинг 31-моддасига мувофиқ банк хизматларини кўрсатишда, мижозлар ва банклар ўртасида фуқаролик-ҳуқуқий шартномаларнинг тузилишини кўзда тутди. Хизмат кўрсатишнинг шартномали характери мижозга банк хизматларининг мазмуни ва уларни кўрсатишнинг шартномавий шартларининг батафсил тушунтириш заруриятини юзага келтиради.

Банк хизматларини пуллар билан боғлиқлиги. Банк хизматларини кўрсатиш пуллар ва уларнинг шакллари (корхоналар, тижорат банкларининг пуллари, нақд пул, бухгалтерия ёзувлари ёки тўлов-ҳисоб-китоб ҳужжатлари кўринишидаги Марказий банк пуллари) фойдаланиш

билан боғлиқдир.

Қондирилаётган эҳтиёжларнинг иккиламчилиги. Маълумки, банк хизмаллари билан қондириладиган молиявий эҳтиёжлар иккиламчи, дастлабки ишлаб чиқариш ва шахсий эҳтиёжларнинг ҳосиласи бўлиб ҳисобланади. Бу ҳам ишлаб чиқариш эҳтиёжлари (банк кредити асосида ишлаб чиқаришни кенгайтириш, мол етказиб берувчилар ва харидорлар ҳисоб-китоблар тизими ёрдамида ишлаб чиқаришнинг узлуксизлигини таъминлаш) шахсий эҳтиёжлар (активлардан олинадиган даромадлар ҳисобига эҳтиёжларни қондириш, пуллар ва бошқа бойликларни омонатда ёки банк сейфида сақлаш орқали уларнинг хавфсизлигини таъминлаш ва бошқалар) бўлиши мумкин. Банк хизматлари дастлабки ишлаб чиқариш ва шахсий эҳтиёжларни эмас, балки уларнинг ҳосиласи бўлган молиявий эҳтиёжларни қондиради. Натижада банк хизматлари мижозларнинг эҳтиёжларини бевосита қондирувчи моддий бойлик ва хизматларга жозибадорлик жиҳатидан ютқизади. Бу кредит муассасаларининг мижозлар пул маблағларини кенг жалб қилиш учун рақобат курашида ўз маҳсулотларини ўтказиш бўйича вазифасини мураккаблаштиради.

Халқаро амалиётда хизматлар бозори ривожланиш анъаналарини ўрганиш асосида банк хизматлари сифати даражасининг мижозларга кўрсатилаётган телекоммуникацион хизматлар ривожланиши даражасига боғлиқлиги яққол намоён бўлиб қолмоқда. Хусусий ва корпоратив мижозларга консалтинг хизматларини кўрсатиш долзарблик касб этди.

Миллий ва халқаро даражада ихтисослашуви, ҳамда хизматлар портфелининг юқори сифатига асосланган йирик трансмилий банклар фаолиятининг универсаллашуви ва глобаллашуви Европа Иттифоқи мамлакатлари банк хизматлари бозори ривожланишининг янги аспекти бўлиб қолди. Шу билан бирга хизмат кўрсатиш тизимининг диверсификация йўналиши бўйича филиаллар ва бўлимларни реструктуралаш келажакда хорижий банклар муаммоси бўлиб қолиши мумкин.

**Банк фаолиятида “хизмат” ва “операция” тушунчаларини
қийёслаш¹¹**

Хизмат	Операция
Ёрдам, кўмак, мадад, ёки хоҳишни бажариш;	Бир мақсадга бирлашган иш-ҳаракатлар қатори; бошқа шунга ўхшашлар қаторида алоҳида иш-ҳаракат;
Бошқага фойда келтирувчи, ёрдам берувчи иш-ҳаракат;	Бирорта вазифани бажаришга йўналтирилган иш-ҳаракатлар: молиявий, кредит, суғурта ва шу кабилар;
Буюртмага бажариладиган ва мустаҳкам маҳсулот, товар яратилишига олиб келмайдиган иш;	Ҳақиқий ва юридик ҳаракатларни бажариш;
Молиявий хизматлар – жисмоний ва юридик шахсларнинг пул маблағларни жалб қилиш ва фойдаланиш билан боғлиқ фаолияти;	Бухгалтерия ёзуви билан қайд қилинган қимматли қоғозлар, товарлар ёки хизматлар олди-сотди битими;
Мақсадга мувофиқ, меҳнат фаолияти, яъни унинг натижалари одамлар бирор эҳтиёжини қондирувчи фойдали эффектда ифодаланади;	Савдо, хўжалик корхонаси; айланиш, иш;
Умуман инсон ва жамият эҳтиёжларини қондиришга йўналтирилган мақсадли фаолият турлари, яъни уларнинг бажарилиш жараёнида моддий-ашёвий маҳсулот яратилмайди;	Пул маблағларини жалб қилиш ва жойлаштириш, пулларни муомалага чиқариш ва муомаладан чиқариш бўйича операциялар, ҳисоб-китобларни амалга ошириш;
Истеъмолчи ва таъминотчининг бевосита ўзаро муносабати ҳамда истеъмолчи эҳтиёжларини қондириш бўйича таъминотчининг ички фаолияти натижалари;	Қўйилган мақсадларга эришиш учун амалга ошириладиган иш-ҳаракатлар;
Табиат кучлари ва материя шакллари эгаллаш ва ўзгартириш билан бевосита банд бўлмаган, барча меҳнат турлари. Бу меҳнат турлари нарса-буюмлар истеъмолига хизмат қилиш орқали аҳолининг турли хил индивидуал сўровларини қондиришга йўналтирилган;	Ягона иқтисодий масала ёки муаммони ечиш бўйича ўзаро боғлиқ иш-ҳаракатлар мажмуи, тадбиркорлик битими ва фаолият турини англатувчи универсал атама;
Иш, фаолият турлари, яъни уларнинг бажарилиш жараёнида илгари мавжуд бўлмаган, янги маҳсулот яратилмайди, лекин аллақачон мавжуд бўлган, яратилган маҳсулотнинг сифати ўзгаради. Бу нарса-буюм кўринишида эмас, балки фаолият кўринишида бериладиган неъматдир.	Банкнинг ягона иқтисодий масалани ечиш бўйича ўзаро боғлиқ иш-ҳаракатлар мажмуи.

¹¹ О.Алқориев. “Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари” и.ф.н. дисс. автореф. 2011 й, 5-бет.

Юқоридаги жадвалда банк хизмат ва операциялари тушунчалари қиёсий таҳлил қилинган.

Демак, “операция” иш-ҳаракат, ҳаракатдан иборат. Бу банк фаолиятида пул маблағларининг ҳаракати билан боғлиқ банкнинг у ёки бу тарздаги иш-ҳаракатини билдиради, “хизмат” эса операцияни оптимал равишда бажаришга қўмаклашувчи фаолиятни кўзда тутди.

Масалан, амалиётдан бизга маълумки банк кредит операциясини бажараётганида мижозга қатор хизматларни кўрсатади. Ушбу хизматларнинг мазмуни ушлаб қолинадиган комиссияларнинг тури билан белгиланади: музокаралар учун комиссия, иштирок учун комиссия, бошқарганлик учун комиссия, агентлик вазифаларини бажарганлик учун комиссия ва ҳоказо. Бунда кредит операциясини ташкил этиш бўйича музокаралар, кредит рискинни бошқариш ва агентлик вазифалари мижозга ссуда тақдим этиш бўйича банк операциялари сирасига киролмайди.

Назарияда мураккаблик даражаси бўйича банк хизматлари ва маҳсулотларини қуйидаги даражаларга бўлиш мумкин¹²:

1- даражали маҳсулотлар ва хизматлар – кўпчилик истеъмол қилувчи ва фойдаланувчи банк хизматлари (кредитлаш, депозитлар жалб қилиш, клиринг хизматлари ва бошқалар),

2- даражали маҳсулотлар ва хизматлар – махсус таёргарликка эга банк ходимларини талаб қилувчи хизматлар (активларни бошқариш, инвестицион хизматлар);

3- даражали маҳсулотлар ва хизматлар, профессионал билимлар ва тажрибани талаб қилувчи хизматлар бўлиб, уларга корпоратив молия, турли активларни бошқариш

4 - даражали маҳсулотлар ва хизматлар, молияни режалаштириш, молия инженерияси соҳасидаги махсус билимларни талаб қилувчи хизматлар ҳисобланади.

¹² Lending / Chartered Institute of Bankers. - London: BPP Publishing, 2003. ISBN 0-7517-1015-6

Банк хизматлари бозори – мижозлар талабини қондиришга қаратилган банк хизмати талаби ва таклифининг шаклланиш соҳаси.

Банк хизматлари бозорини мижозларни юридик мақоми жиҳатидан 2 га бўлиши мумкин:

1. Юридик шахсларга кўрсатиладиган банк хизматлари;
2. Жисмоний шахсларга кўрсатиладиган банк хизматлари.

Бундан ташқари банк хизматлари бозорини хизматлар кўрсатиш кўламига қараб 2 турга бўлган ҳолда:

- чакана банк хизматлари бозори;
- улгуржи банк хизматлари бозори каби турларга ажаратиш мумкин.

Банк хизматлари бозорини жойлашуви бўйича:

- Маҳаллий банк хизматлари бозори; маълум бир вилоят, туман ёки ҳудуд ичидаги хизматлар бозори тушунилади.

- миллий банк хизматлари бозори; бу алоҳида олинган мамлакат ҳудудида ташкил қилинган ва амал қиладиган бозордир.

- халқаро банк хизматлари бозори, яъни турли давлатлар ўртасида ёки улар томонидан ташкил қилинган турли бозорлар тушунилади.

1.2. Тижорат банклари томонидан кўрсатиладиган хизмат турлари ва уларнинг мезонлари

Мамлакатимизда тижорат банклари томонидан бажарадиган хизматлар сони ошиб бориши мижозларга қулайликлар яратиши ва банк хизматларининг сифатига қараб мижозларни банкни танлаш имконияти яратилади. Кўрсатиладиган хизматлар тижорат банклари учун маълум миқдорда даромад олиб келади. Кейинги йилларда банк хизматларининг турлари ва миқдори ўсиб, бу соҳа банк фаолиятининг сезиларли йўналишига, уларнинг даромадининг манбаларидан бирига айланиб бормоқда. Ўзбекистонда тижорат банклари фаолиятининг таҳлили шуни кўрсатадики, банк даромадида асосий ўринни ҳар хил хизматлардан келадиган тушумлар ташкил қиладди.

Банк хизматларини ривожланишига кўра қуйидаги турларга бўлинади:

1. Анъанавий;
2. Ноанъанавий.

Банкларнинг анъанавий хизматларини қуйидаги расмдан кўриш мумкин.



1.2.1–расм. Банкларнинг анъанавий хизматлари¹³

Тижорат банкларининг ананавий банк хизматларига банкларнинг ташкил топиши билан мижозларга кўрсатилиб келаётган банк хизматлари кириб, барча банкларга хос хизматлар ҳисобланади. Яъни, тижорат банкларининг кредитлаш операциялари ва депозит операциялари ананъавий хизматларнинг асосини ташкил этади.



1.2.2–расм. Банкларнинг анъанавий хизматлари¹⁴

¹³ Николаева Т.П.Банковский маркетинг: учебно-методический комплекс. – М.: изд. Центр ЕАОИ. 2009. – с.224

¹⁴ Николаева Т.П.Банковский маркетинг: учебно-методический комплекс. – М.: изд. Центр ЕАОИ. 2009. – 224 с

Банкларнинг ноанъанавий хизматларига биз одатда банкларга фаолиятига энди кириб келган банк хизматларини киритишимиз мумкин. Бундай хизматлар банклараро рақобатнинг ривожланиши, компьютер технологияларининг банклар кўрсатаётган хизматларига жорий этилиши натижасида жорий қилинган хизматлар ҳисобланади.

Тижорат банкларининг ноанъанавий хизматлари банк миқозларига кўплай қулайликларни яратиши билан бир қаторда банклар томонидан кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошишига ва банк хизматлари турларини ошиб боришига бевосита кўмаклашади.

Янги банк хизматларини амалга оширишда миқознинг банкка боғланиш каналига қараб :

Телефон банкинг – стационар телефоннинг тонал хизмати ёки банкнинг Call-центри орқали ўз ҳисобрақамини бошқариш.

РС банкинг – Шахсий компьютер модеми ва “Банк-миқоз” дастури орқали ўз ҳисобрақамини бошқариш.

Видео-банкнинг – “Инфокиоск”лар ва видеоконференциялар орқали ўз ҳисобрақамини бошқариш.

Мобил банкинг – Мобил телефон орқали ўз ҳисобрақамини бошқариш.

Интернет-банкнинг – Шахсий компьютер ва интернет тармоғи орқали ўз ҳисобрақамини бошқариш.

АТМ банкинг – банкоматлар орқали ўз ҳисобрақамини бошқариш.

Интерактив телевизион банкинг – замонавий телевизор ва интернетдан фойдаланган ҳолда ўз ҳисобрақамини бошқариш.

Мобил банкинг турларига тавсиф:

WAP-банкнинг – мобил телефон ва интернет тармоғи орқали ўз ҳисобрақамини бошқариш.

SMS-банкнинг – қисқа хабарлар орқали ўз ҳисобрақамини бошқариш.

STK-банкнинг – мобил телефон сим-картасига ўрнатилган махсус дастур орқали бошқариш (бунда аниқ мобил тармоқ операторига боғлиқ бўлади);

Java-банкнинг – мобил телефон ўзига ўрнатилган махсус дастур орқали бошқариш (бунда мобил тармоқ операторига боғлиқ бўлмайди);

NFC-банкнинг (Near Field Communication) – 5-10 см оралиғида ишлайдиган радиотармоқ орқали фойдаланилади. Бунда махсус чип сотувчининг терминалида жойлаштирилади ва мижоз тўловини ўтказмоқчи бўлганида ўз мобил телефони ушбу терминалга яқинлаштиради, махсус идентификацион рақамларни тиради ва тўловни амалга оширади.

Бу технологик янгиликларнинг киритилиши банкларнинг ички технологияларининг айримларини қайта ташкил этилишига олиб келди. Булар энг аввало, маълумотларни қайта ишлаш, ҳодисаларни он-лайн ва оператив кузатиш борасида кечди. Бунда алоҳида банк томонидан ўрнатилган банкоматнинг бўлим бўлими унинг обрўсига катта путур етказиши мумкиндир. Бу эса унинг бошқа банклар билан рақобатига салбий таъсир кўсатади.

Интернет банкинг, кол банкинг ва бошқа турли хизматларни киритиш ҳам банк ички технологик ҳолатига катта талаблар қўяди. Бундай хизматлар ҳамма банкларнинг чунтагига ва елкасига тўғри келмайди. Банкнинг барча бўлимларининг бош офис билан он-лайн тизимида ишлаши бугунги кун талабидир. Бусиз банкнинг ритейл соҳасида шаклланиши ва ривожланиши ҳақида гапириб ҳам бўлмайди.

Банк хизматларини турли мезонлар бўйича таснифлаш мумкин: Жумладан:

а) мижозлар эҳтиёжларини қондиришга йўналтирилиши жиҳатидан:

- тўғри хизматлар (*direct services*), бевосита мижозларнинг эҳтиёжларини қондиради масалан, тўловларни ўтказиш, ҳисобварақ очиш, инвестицион хизматлар;

- билвосита хизматлари (*related services*), мижозларга тақдим этилиши билан уларга қулайлик туғдирадиган ва фойдали банк хизматлари бўлиб, уларга (клиринг хизматлари, хом банкинг, маслаҳат хизматлари, пластик карточкалар),

Тижорат банкларининг хизматлари тобора кенгайиб, сифати яхшиланиб бормоқда, янги истиқболли мижозларни жалб қилиш учун рақобатлашмоқдалар. Банклар томонидан кенг қўламли хизматларнинг кўрсатилиши, банкнинг мижоз учун ишлаши бугунги куннинг талабидир. Шундай экан мижозлар манфаати кўзланган ҳамда банк учун даромад келтирадиган дастурлар, тадбирлар уюштириш, ҳар бир молиявий хизматнинг туб моҳиятини, фойдали ва зарарли томонларини мижозларга тушунтириб бериш билан шуғулланувчи банк бўлимлари фаолиятини жорий этиш кабилар мақсадга мувофиқ деб ўйлаймиз. Молиявий хизматларни кенг доирада олиб бориш банклар учун даромад манбаини кенгайтиради ва уларни замонавий банк даражасига олиб чиқади.

Тижорат банкларини хизматлари миқдорий тавсифи хизматлар сони, уларнинг қўлами ва доираси билан белгиланса, банк хизматларининг сифат тавсифи хизматлар сифати, тезкорлиги ва аниқ-адресли амалга оширилиши, бу хизматлардан мижозларнинг қаноатланиш даражаси билан ифодаланади. Тижорат банклари хизматлари миқдорий ва сифат тавсифи ҳамда унинг самарадорлиги улар томонидан баҳолаш соҳасидаги олиб борилаётган сиёсат билан узвий боғлиқдир. Турли банк хизматларини кўрсатиш билан боғлиқ ҳаракатларини шу жумладан, ушбу хизматлар учун асосланган баҳоларни аниқлаш ёрдамида тижорат банклари учун бозорнинг ўзгарувчан конъюктурасига мослашиш имкони туғилади. Банк хизматлари баҳоларини бошқариш замонавий шароитда тижорат банкларининг кундалик фаолиятида биринчи даражали аҳамият касб этмоқда. Шу билан бирга банк хизматларини баҳолашнинг мавжуд механизмини тадқиқ этишни, банк хизматлари баҳосининг шаклланишига таъсир этувчи омилларни аниқлаш муҳимлиги келиб чиқади.

Банк хизматлари баҳосини шаклланишига кўплаб омиллар таъсир кўрсатади. Биринчи навбатда у Ўзбекистон Республикаси банк тизимини ривожланиши ва банк капиталининг шаклланиши билан боғлиқ.

Ўзбекистон Республикасининг замонавий банк тизими жаҳон банк амалиёти анъаналарига мос равишда шакллантирилган. У мамлакат иқтисодиёти фаолиятида муҳим ўрин эгаллайди. Чунки унинг воситасида пул капиталининг тармоқлараро тақсимоти амалга оширилади. Ўзбекистон Республикасининг мустақил банк тизими XX асрнинг 80-йиллари охири 90-йиллар бошида шакллантирилди. Ушбу жараённинг ажралиб турувчи аҳамиятли томони шундаки, у банклар пайдо бўлиши билан бирга турли хил асосга эгалгидир. Банкларнинг бир қисми ихтисослашган давлат банклари асосида, яна бир қисми янгитдан шаклланди. Ўзбекистонда банклар капиталининг шаклланиши ўзига хос хусусиятга эга. Жумладан, банк капитали шаклланишига устувор аҳамият берилаётган бозор иқтисодиётига ўтиш шароитида Ўзбекистон Республикасида банк капиталининг бошланғич жамғарилиш жараёнида бюджет маблағлари, марказлаштирилган ссудалар, давлат кафолатлари, ҳукумат дастурлари орқали молиялаштириш каби арзон ресурслар манба бўлиб хизмат қилган. Лекин бу манбалардан фақат чекланган доирадаги банклар фойдаланиш ҳуқуқига эга бўлган.

Шуни таъкидлаб ўтиш керакки, бугунги кундаги тижорат банкларининг бозор иқтисодиёти ривожланиши билан боғлиқ давлатнинг инвестицион сиёсатини амалга оширишда фаол иштирок этишлари асосий масалалардан бири бўлиб қолади. Шуни яна бир таъкидлаб ўтмоқчимизки, банклараро рақобат шароитида энг асосий эътиборга молия масалалардан бири банк хизматлари баҳосини тўғри танлашдан иборатдир. Бу борада манфаатлар муштараклиги муҳим ҳисобланади. Кўрсатиладиган банк хизматидан томонлар тенг манфаатдор бўлмоғи лозим. Ушбу хизматдан нафақат банк, балки хизматни қабул қилувчи томон ҳам манфаатдор бўлмоғи лозим. Шундай экан, банк хизматлари баҳосини, унна таъсир

этувчи омилларни ўрганиш мақсадга мувофиқдир.

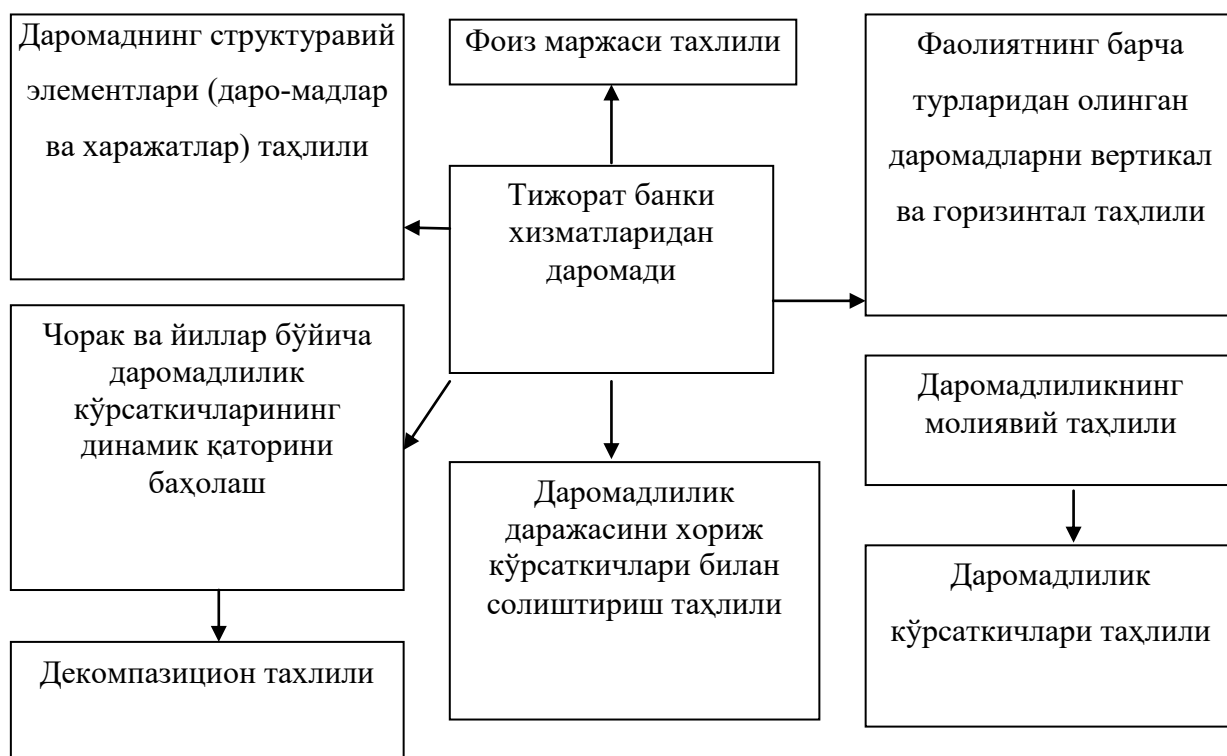
Амалга оширилган битимлар ва кўрсатилган хизматларнинг ҳақиқий баҳоси банкларнинг тижорат сири ҳисобланиб кенг оммага ошкор қилинмайди. Бугунги кунда асосий банк хизматлари баҳоси оптимал даражада деб бўлмайди.

- Бунга сабаб:
- банк алоҳида миждозлар билан қизиқиши;
 - банк аниқ бир мақсадли стратегияни ушлаб туради;
 - банк ўз харажатлари ҳақида етарлича маълумотга эга эмас ва бозорда шакллланган нархларга қараб нархларни белгилайдилар;
 - тижорат банкидаги менежментнинг паст даражаси;
 - таклиф қилинаётган кредит фоизлари ҳақиқатдаги фоиз ставкаларига мос келмаслиги;
 - турли ички ва ташқи сабаблар туфайли таклиф қилинган кредитнинг қайтармаслик рискин юқори даражасининг мавжудлиги, берилган кредитлар таъминоти ҳажми ва турининг ҳар хиллиги.

Одатда кредитлаштириш жараёнида баҳоларнинг шаклланиши, кредитлар сўмларда берилганда, Марказий Банкнинг қайта молиялаштириш ставкасига, хорижий валюта берилганида - LIBOR ставкасини ҳисобга оладилар. Шубҳасиз кредитларни берилиши таъминотнинг маълум бир турининг бўлишини тақозо этади. Кўчмас мулк, нақд хорижий валюта, қимматли қоғозлар, банк ва суғурта компанияларнинг кафолати кабилар энг оммалашган таъминотлардандир.

Банк хизматлари бозорида тижорат банкларининг ҳолатига ва жорий таркибига боғлиқ ҳолда уларнинг бошқарувчилари асосий ёки бир нечта муқобил баҳо стратегияларини танлайдилар. Бунда тижорат банкларининг турли омилларга, банк хизматлари бозори конъюктурасига ва тижорат банкининг молиявий ҳолатига қараб турли мақсадлари бўлиши мумкин.

Юқорида айтиб ўтилган услубларда намоён бўлган таҳлилнинг барча йўналишларини мажмуида қуйидагича тасвирлаш мумкин.



1.2.3-расм. Тижорат банклари хизматларидан келадиган даромад шаклланишининг таҳлили услублари.¹⁵

Банк фаолиятини даромадлилик нуқтаи назаридан таҳлил қилиш кредит ва фоииз сиёсатини шакллантириш, кам даромадли операцияларни аниқлаб, тижорат банкларининг сезиларли даромадлар олиш имконини берувчи таклифларни ишлаб чиқиш асосларини яратади.

Бундай бошқарувнинг якуний мақсади энг юқори даромад олишдир.

Тижорат банклари фаолиятида сифат тавсифи менежмент ва унга таъсир қилувчи омиллар таҳлилига боғлиқ. Шундай қилиб, бозор иқтисодиёти шароитида банк хизматлари спектори хилма-хил, кўлами кенгдир. Банклараро рақобат кураши шароитида банк хизматларини танлаш авваламбор мижоз учун унинг сифати, тўлиқлиги ва тезкорлиги ҳамда баҳосига боғлиқ бўлса, банк учун асосий эътибор хизмат турларининг жозибadorлигига эришиш, ҳар бир хизмат турининг самарадорлиги ва пировард натижада оладиган даромадини ошириш мақсадида мижозларни жалб этишдан иборатдир. Ҳар бир хизмат турининг

¹⁵ Гимранова О. Финансово-кредитные институты как фактор экономического развития. Девятнадцатые международные Плехановские чтения, тезисы докладов, Ташкент: 2006.

самарадорлиги ўз навбатида бозор конъюктураси, ушбу хизмат туринига бўлган талаб ҳамда унинг сифатига тўлиқ боғлиқ эканлиги давр талаби бўлиб қолди.

Амалиётда баҳони шакллантириш усуллари орасида кенг тарқалганидан бири, рақобатни инобатга олган ҳолда аниқланадиган усулидир. Баҳонинг харажатлар асосида аниқланиш усули асосан йирик тижорат банклари томонидан қўлланилади, лекин, бу усулдан тижорат банкининг операция турлари бўйича чиқимлари ва харажатлари аниқ бўлгандагина фойдаланиш мумкин. Ҳозирги пайтда, кўп тижорат банклари кўрсатаётган хизматлари баҳосини ушбу жараёнга алоҳида эътибор бермаган ҳолда оддий йўллар билан аниқлашмоқда.

Биринчи боб бўйича хулоса:

Амалиётда турли нуқтаи-назарлар мавжудлиги боис тижорат банклари хизматлари, операциялари ва маҳсулотларини тавсифлаш ва уларнинг турларини таснифлаш борасида ягона ёндашув мавжуд эмаслиги аниқланди ва шартли қатор мезонлар (банк хизматининг иқтисодий мазмуни, риск даражаси, маблағларни жойлаштириш тавсифи, мижозлар таркиби, даромадлилик даражаси, тўлаш, мунтазамлиги, кўрсатиш усули, тақдим қилиш вақти, ҳисоб-китоб шакли, ўтказиладиган валюта, шакли, мураккаблик даражаси каби) бўйича таснифланди.

Ушбу бобда банк хизматлари, операциялари ва маҳсулотлари тушунчалари ўрганилди ва уни иқтисодий моҳиятини тавсифловчи мезонлар асослаб берилди. Банк хизматлари турлари ўрганилди ва уларни ўзига хос хусусиятлари аниқланди. Яъни, анъанавий ва янги банк хизматлари кўриб чиқилди.

Хизматлар бозорида банкларнинг хизматлар кўрсатиш амалиётига хос бўлган қуйидаги тенденциялари аниқланди.

Фикримизча, банк хизматлари янги хизматларни таклиф этиш ва уларнинг сифат хусусиятларини яхшилаш йўли билан мижозларни жалб этишга қаратилган.

II-БОБ. БАНК ХИЗМАТЛАРИ БОЗОРИНИ АМАЛДАГИ ҲОЛАТИ ТАҲЛИЛИ

2.1. Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари хизматлар бозорини таҳлили

Банк муассасаларини аҳоли ва ишлаб чиқариш корхоналари ҳудудларига яқинлаштириш орқали банк хизматларидан фойдаланиш шaroитларини янада қулайлаштириш мақсадида ташкил этилган минибанк ва махсус кассалар сони ўтган йилда 66 тага кўпайиб, уларнинг сони 4196 тага етди, шундан 2156 таси қишлоқ жойларида жойлашган.

Бундан ташқари, аҳолидан коммунал ва бошқа тўловларни бевосита аҳоли яшаш жойларига бориб қабул қилувчи 505 та ихтисослаштирилган кўчма касса фаолияти йўлга қўйилди.



2.1.1-расм. Ўзбекистон Республикасидаги банкларнинг таркиби ¹⁶

Ушбу расмдан кўриниб турибдики, бугунги кунда мамлакатимиз 27 та банк фаолият кўрсатиб, шундан 3 таси давлат банклари, 11 таси акциядорлик тижорат банклари, 9 таси хусусий банклар, 4 таси хорижий капитал иштирокидаги банклар ҳисобланиб улар аҳолига турли қурилишдаги банк хизматлари турларини таклиф қилишмоқда. 2013 йилда тижорат банкларининг республика ҳудудларидаги филиаллар тармоғи янада кенгайиб, 2014 йил 1 январь ҳолатига кўра, уларнинг сони 837 тага етди.

¹⁶ www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси марказий банки расмий сайти

Банк инфратузилмалари, хусусан, мини-банклар ва махсус кассалар тармоғини кенгайтириш банк хизматларини кўрсатиш имкониятини оширади ва миқдорлар фаолиятига ижобий таъсир кўрсатади.

Тижорат банклари томонидан депозит ва омонатларнинг янги турларини мунтазам равишда жорий қилиш, тижорат банкларида аҳолидан жамғарма ва муддатли депозитларни қабул қилиш ва бошқариш тизимини янада такомиллаштириш каби тадбирларни амалга ошириш ҳисобига аҳоли ва хўжалик субъектларининг тижорат банкларидаги депозитлари ҳажмини камида 30 фоизга ошириш; тижорат банклари томонидан узоқ муддатли облигациялар ва депозит сертификатларини чиқариш ва пул бозорида жойлаштириш;

Шунингдек мамлакатимизда тижорат банклари томонидан таклиф этилаётган банк хизматларини ривожлантиришга ушбу тармоқни ривожлантиришга қаратилган ҳуқуқий асосни ва эришилган натижаларни мисол килиб келтириш мумкин.

Жумладан:

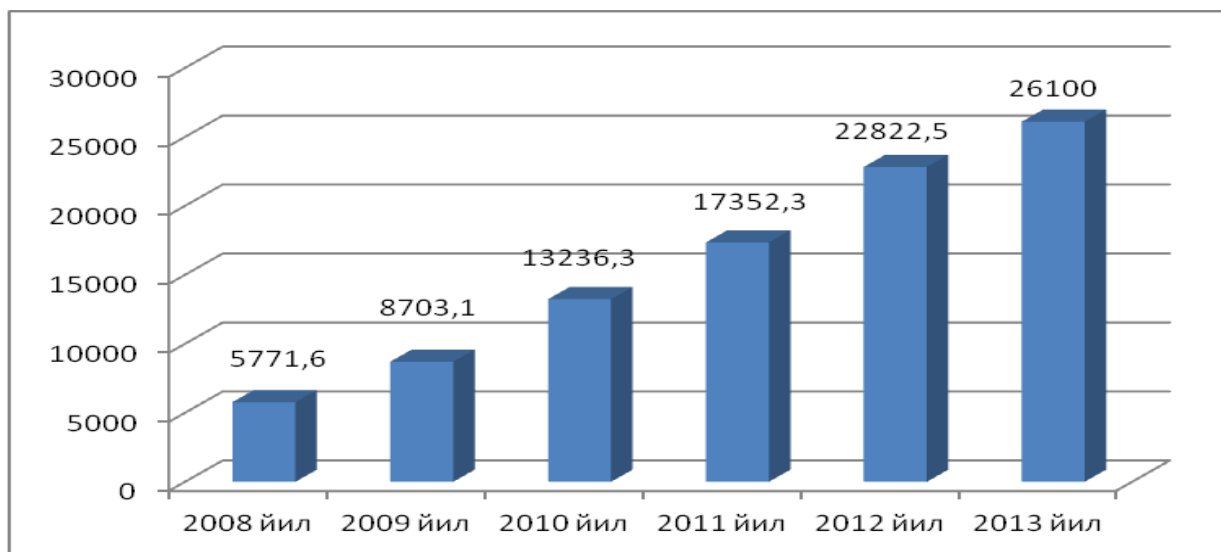
2013 йилда республика банк тизимини янада ислоҳ қилиш ва ривожлантиришда асосий эътибор Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 26 ноябрдаги ПҚ-1438-сонли Қарори билан тасдиқланган «2011-2015 йилларда республика молия-банк тизимини янада ислоҳ қилиш ва барқарорлигини ошириш ҳамда юқори халқаро рейтинг кўрсаткичларига эришишнинг устувор йўналишлари бўйича комплекс чора-тадбирлар» Дастури ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президенти ва Вазирлар Маҳкамасининг республика молия-банк тизимини ривожлантиришга оид бошқа қарорларида белгиланган вазифаларни бажаришга қаратилди.

Банклар томонидан аҳолига хизмат кўрсатиш индикаторлари, жумладан, банк хизматларидан фойдаланиш даражаси ҳар 100 минг (катта ёшли) аҳолига тўғри келадиган банк муассасалари сони 49,7 тани ташкил этиб (30 тадан кўпи юқори баҳога тўғри келади), «юқори даража» ва ҳар

мингта катта ёшли аҳолига тўғри келадиган жисмоний шахс-омонатчилар ҳисобварағи сони 1028 бирликни ташкил этиб, бу бўйича ҳам (1000 тадан кўпи) «юқори даража» баҳоларига мувофиқ келмоқда. Шунингдек, юқоридаги қарор талаблари бўйича республика банк тизимида депозитлар ҳажми динамикаси, кредит қўйилмалари ҳажмининг ўзгариши каби индикаторлар ҳам юқори даражадаги баҳоларга мувофиқ келмоқда.

Мамлакатимиз банкларининг барқарор мавқеи банк тизимига бўлган ишончнинг, хусусан, аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектларнинг банк депозитларида сақланаётган бўш пул маблағлари ҳажмининг барқарор юқори суръатларда ошиб боришига мустаҳкам асос бўлиб хизмат қилмоқда.

Тижорат банклари ресурслари таркибида асосий ўринни депозитлар эгаллайди. Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари томонидан жалб этилган депозитлар динамикаси қуйидаги расмда келтирилган.



2.1.2–расм. Тижорат банклари депозитлари динамикаси, (млрд. сўм)¹⁷

Юқоридаги расмда 2008-2013 йилларда тижорат банклари депозитлари динамикаси келтирилган. Расмдан кўринадики, 2008 йилда депозитлар ҳажми 5771,6 млрд. сўмни ташкил этган бўлса, 2013 йилга

¹⁷ Марказий банк ва тижорат банклари ҳисобот маълумотлари асосида тузилди.

келиб 26100 млрд. сўмга етди ва 2008 йилга нисбатан 20328,4 млрд. сўмга ўсган.

Амалга оширилган ишлар натижасида аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектларнинг тижорат банкларидаги депозитлари умумий ҳажми 2013 йил бошига нисбатан 30,2 фоизга ортиб, 2014 йил 1 январь ҳолатига кўра, 26,1 трлн. сўмга етди.

Шу билан бирга, аҳоли даромадларининг барқарор ўсиб бораётганлиги, аҳолига хизмат кўрсатишнинг услуб ва механизмларининг такомиллашиши, омонатларнинг ишончли сақланишини таъминлаш борасида амалга оширилаётган чора-тадбирлар ҳамда аҳоли омонатлари тўлиқ қайтарилишининг давлат томонидан кафолатланганлиги тижорат банклари ресурс базасининг мунтазам равишда ошиб боришини таъминламоқда.

2.1.1–жадвал

Тижорат банклари депозит хизматлари таркиби, (йил бошига, фоизда)¹⁸

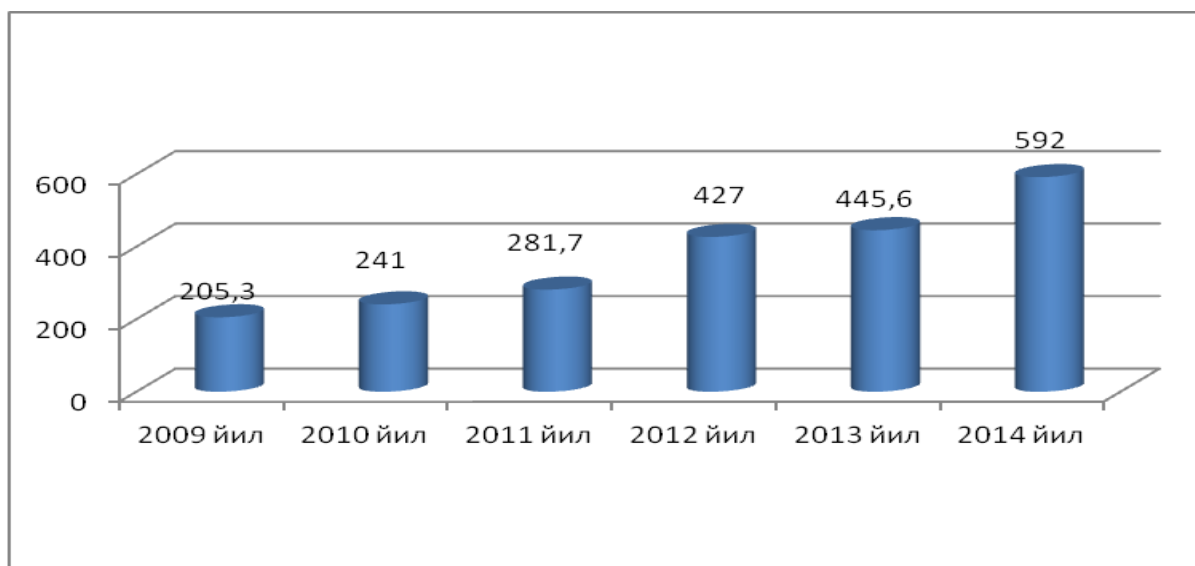
Депозитлар	2009 й	2010 й	2011 й	2012й	2013 й	2014 й	2013-йилда 2009- йилга нисбатан ўзгариши
Талаб қилиб олинадиган депозитлар	65,4	64,9	64,6	63,8	63,5	63,1	-1,4
Жамғарма депозитлари	18,4	13,8	8,0	8,2	8,1	9,7	-5,7
Муддатли депозитлар	16,2	21,3	27,4	28,0	28,4	27,2	7,1
Депозитлар - жами	100	100	100	100	100	100	х

¹⁸ Марказий банк ва тижорат банклари ҳисобот маълумотлари асосида тузилди.

Юқоридаги жадвалда тижорат банклари томонидан жалб қилинган депозитлар таркиби келтирилган. Жами депозитларнинг асосий қисми талаб қилиб олгунча депозит турига тўғри келади. Яъни, 2009 йил бошига 65,4 фоизни ташкил этган бўлса, 2014 йил бошига келиб, 63,1 фоизни ташкил қилган. Бундай ҳолатни таҳлил қилинган йиллар давомида кузатиш мумкин. Депозитларнинг таркибида талаб қилиб олгунча депозитларнинг юқори бўлиши банкларнинг ресур базасига салбий таъсир қилади.

Депозит ҳисобварақалари турлича бўлиши мумкин ва уларнинг таснифланиши асосида қўйилмалар манбаи, уларнинг мақсадли йўналтирилганлиги, даромадлилик даражаси ва бошқа шу каби мезонлар этади, аммо аксарият ҳолларда мезон сифатида пул қўювчи тоифаси ва қўйилмани олиш шакллари инобатга олинади.

Шунингдек, банкларда узоқ муддатли ресурс базасини шакллантириш борасидаги чора-тадбирлар доирасида аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектларнинг бўш пул маблағларини банкларга жалб қилишдаги молиявий воситалардан бири ҳисобланган банк қимматли қоғозларини муомалага чиқариш ишлари ҳам жадаллаштирилди.



4–расм. Тижорат банклари томонидан чиқарилган депозит ва жамғарма сертификатлари (млрд. сўм, йил бошига)¹⁹

¹⁹ Марказий банк ва тижорат банклари ҳисобот маълумотлари асосида тузилди.

Юқорида келтирилган расмда тижорат банклари томонидан чиқарилган депозит ва жамғарма сертификатлари динамикаси таҳлил этилган. тижорат банклари томонидан чиқарилган депозит ва жамғарма сертификатлари 2009 йил бошига 205,3 млрд. сўмни ташкил этган бўлса, 2014 йил бошига келиб, эса 592 млрд. сўмга етган. Яъни, ўрганилган даврда депозит ва жамғарма сертификатларини ўсиш тенденцияси кузатилди. Бу ижобий ҳолат бўлиб, улар аниқ муддатга чиқарилади ва ушбу муддат давомида тижорат банклари учун барқарор ресурс сифатида хизмат қилади.

Мижозларга банк хизматларини кўрсатиш имкониятларини янада кенгайтириш ва қулайликлар яратиш мақсадида тижорат банкларининг бўлимлари сонини кўпайтириш ишлари давом эттирилди.

ҳамда уларнинг фаолиятини такомиллаштириш орқали банк хизматларидан фойдаланувчиларга қулайликлар яратиш; ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаш орқали банк хизматларининг сифатини янада юксалтириш ва қўламини кенгайтириш бўйича чора-тадбирларни амалга ошириш, шу жумладан, республиканинг барча тижорат банклари томонидан юридик ва жисмоний шахсларга интернет-банкнинг бўйича хизматлар кўрсатилиши борасидаги вазифаларнинг бажарилишини таъминлаш; банк пластик карточкаларидан фойдаланган ҳолда нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тизимини янада кенгайтириш; банклардан ташқарида жойлашган ва хавфсизлиги таъминланган идора ва ташкилотлар, йирик супермаркет биноларида банк инфокиосклари тармоғини кенгайтириш каби тадбирлар амалга оширилади.

Банкларда омонатлар ҳажмининг муттасил ўсишини таъминлаш мақсадида оммавий ахборот воситаларида аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектларининг маблағларини банклардаги депозитларга жойлаштириш бўйича шакллантирилган кафолатлар тизими, яратилган имтиёзлар ва

кулай шарт-шароитларни кенг тарғиб қилиш ишлари давом эттирилиши мақсадга мувофиқдир.

Шунингдек, ҳудудларда аҳолининг банк тизимига бўлган ишончини ошириш мақсадида доимий равишда амалий семинарлар ўтказиш, уларни банк хизматлари билан таништириш, банк мижозларининг ҳуқуқий маданияти ва молиявий саводхонлигини ошириш, шунингдек тақдим этилаётган хизматлар сифатини ва келиб чиқаётган мавжуд муаммоларни баҳолаш муҳимдир.

Республикаимизнинг ҳар 100 мингта катта ёшли аҳолисига йил якунига ўртача 49,7 та банк муассасаси хизмат кўрсатди, бу эса Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2011 йил 7 январдаги ПҚ-1464 сонли Қарори билан тасдиқланган индикаторлар тизимига асосан “юқори” баҳога мувофиқ келади.

Банк хизматлари ичида асосий ўринни кредит хизматлари эгаллайди. Биз энди тижорат банклари кредит қўйилмалари ва депозит хизматларини таҳлил қиламиз.

2.1.2–жадвал

Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларининг кредитлари, депозит хизматлари динамикаси, млрд. сўм²⁰

Кўрсаткичлар	2009 йил	2010 йил	2011йил	2012 йил	2013 йил
Кредитлар	8558,2	11539,0	15651,5	20392	26530
Депозитлар	8703,1	13200,0	18042	22822,5	26100
Шу жумладан:					
- юридик шахслар депозитлари	5953,2	8753,0	11868	15418	15272
- жисмоний шахслар депозитлари	2749,9	4447,0	6174	8307,2	10828

²⁰ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари.

Жадвал маълумотларидан кўринадик, банкларнинг кредит портфели таркиби сифат жиҳатдан тубдан ўзгарди. Агар 2009 йилда кредит портфели 8558,2 млрд. сўмни ташкил этган бўлса, 2013 йилга келиб 26530 млрд. сўмни ташкил этган. Кредитларнинг асосий қисми юридик ва жисмоний шахсларнинг депозитлари ҳисобидан шакллантирилди.

Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари кредит қўйилмалари ва депозитлари қолдиғи 2013 йил якунлари бўйича ўсиш тенденциясига эга бўлган.

Банк инфратузилмасининг кенгайиб бориши банклар ўртасидаги рақобат муҳитининг кучайиши ҳамда банк хизмат турлари сифати ва кўламининг ошишига хизмат қилмоқда.

Банкларда барқарор ресурс базасини шакллантириш ва уни янада кенгайтириш, аҳолининг бўш пул маблағларини банк омонатларига жалб қилишни янада рағбатлантириш ва кафолатлашга доир қабул қилинган Президентимизнинг қатор Фармон ва Қарорлари аҳолининг банк тизимига бўлган ишончини янада мустаҳкамлашда муҳим аҳамият касб этиб келмоқда.

Тижорат банкларининг инвестицион фаолияти йилдан-йилга ортмоқда. Уларнинг қўйилмаларининг 75 фоиздан ортиғини уч йилдан зиёд бўлган узоқ муддатли инвестиция кредитлари ташкил этади. Умуман, сўнгги ўн йилда тижорат банклари томонидан иқтисодиётнинг реал секторини кредитлаш ҳажми 3 баробардан ошди.

Банклардаги омонатлар ҳажмининг ошишида аҳоли реал даромадларининг ўсиши ҳамда банк тизимининг барқарорлиги асосий омил бўлгани ҳолда, банклардаги омонатларнинг тўлиқ қайтарилиши давлат томонидан кафолатланганлиги ва улардан олинадиган фоиз даромадлари солиқдан озод этилганлиги банк депозитларини қулай, хавф-хатарсиз ва барқарор даромадли молиявий инструментга айлантирди.

Аҳолининг талаб ва эҳтиёжларини инобатга олган ҳолда, ҳозирда тижорат банклари томонидан 400 дан ортиқ жозибадор омонат турлари таклиф этилмоқда.

Сўнгги йилларда банкларимиз томонидан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлариг кўрсатилаётган хизматлар кўлами йилдан-йилга ошиб бoрокда. Хусусан ушбу соҳа вакиллариға тақдим этилаётган кредитлар салмоғи тез суръатларда ўсиб бoрмоқда.

2.1.3–жадвал

**Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари томонидан барча
молиялаш манбалари ҳисобидан кичик бизнес субъектларига
берилган кредитлар динамикаси,²¹ (млрд.сўм).**

Кредит турлари	Йиллар					2013 йилда 2009йилға нисбатан ўзгариши
	2009	2010	2011	2012	2013	
Барча молиялаш манбалари ҳисобидан	1851,7	2690,2	4100	5346	6981,6	3,7 марта
Хорижий кредит йўналишлари, млн АҚШ доллари	121,8	103,1	143,4	99,8	145,4	1,2 марта
шу жумладан						
Микрокредитлар	322,1	485,2	752,3	1172	1366,5	4,2 марта

Жадвал маълумотларидан кўринадики, 2009-2013 йилларда республикаимиз тижорат банклари томонидан кичик бизнес субъектларига берилган кредитларнинг миқдори ўсиш тенденциясига эга бўлди. Хусусан ушбу соҳаға йўналтирилган кредитларнинг ўтган 5 йил давомида 3,7 баробарға, микрокредитларни эса, 4,2 мартаға ошганлигини кўришимиз

²¹ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари асосида тузилди.

мумкин. Бу ҳолат асосан, банкларнинг ўз маблағлари ҳисобидан берилган кредитларнинг ўсиши билан изоҳланади. 2014 йилнинг 1 январь ҳолатига кўра мамлакатимиз банклари томонидан барча молиялаш манбалари ҳисобидан кичик бизнес субъектларига берилган кредитларнинг ҳажми 6981,6 млрд. Сўмни ташкил этди. Ушбу ҳолатни икки жиҳатдан баҳолаш мумкин. Яъни, мазкур юқори кўрсаткич бир томондан, банкларнинг кичик бизнес субъектларини кредитлаш борасида етакчи мавқега эга эканлигидан далолат берса, иккинчи томондан, нобанк кредит муассасаларининг кичик бизнесни кредитлаш амалиётида уларнинг фаоллиги сезилмайди.

Кредитлаш жараёнида маҳаллий хом-ашё ва ресурсларни қайта ишлашга йўналтирилган ишлаб-чиқариш корхоналарини яратиш, иқтисодиётнинг реал секторини кенгайтириш, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларини кредитлаш, маҳаллий ишлаб чиқарувчилар фаолиятини ривожлантиришни қўллаб-қувватлаш мақсадида кредитлар ҳажмини оширишга алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Мамлакатимиз иқтисодиётини ислоҳ қилишда ва миллий иқтисодиётни барқарорлаштиришда қишлоқ хўжалиги салмоқли ўрин эгаллайди. Бу борада олиб борилган чора-тадбирларнинг самараси ўлароқ ислоҳот йилларида бир қатор ижобий натижаларга эришилди. Шунга алоҳида эътибор қаратиш керакки, қишлоқ хўжалигининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши камайиб бораётган бир шароитда ушбу соҳада маҳсулот етиштириш юқори суръатлар билан кўпаймоқда.

Ўзбекитон Республикаси банк тизимини янада ислоҳ қилишда банклар таклиф этадиган хизмат ва операциялар турларини кўпайтириш муҳим аҳамият касб этади. Банклар фаолиятидаги хизматлар турининг кўпайиши банклар даромадини ошишига ва хусусий ва корпоратив миждозлар эҳтиёжларини қондиришга хизмат қилади. Шу билан бирга глобализация шароитида банк тизими мукамал ривожланган Европа мамлакатлари банк тизимида хизмат ва операцияларни ўрганиш замонавий

молия-банк тизимига интеграциялашаётган Ўзбекистон учун муҳим аҳамият касб этади.

2.2. Банкларнинг янги хизматлари ва уларнинг амалдаги ҳолати таҳлили

Ҳозирги даврда мамлакатимизда инновацион технологиялардан фойдаланувчилар билан бир қаторда банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимлари (банк-мижоз, интернет банкинг, мобил-банкнинг, sms-банкнинг)дан фойдаланувчилар сони ҳам ортиб бормоқда.

Ахборот технологиялари ютуқларини банк тизими фаолиятига дадиллик билан тадбиқ этиш, улар асосида мукаммал дастурлар яратиш ва банк хизматларини йўлга қўйишнинг мустаҳкам платформаси яратилди. Кўп ўтмай “Банк-Мижоз” дастурий таъминоти амалиётга киритилди. Бу эса миллий тўлов тизимини янги техника ва технологиялардан фойдаланган ҳолда мижозларга ўз иш жойларидан туриб, компьютер ва электрон алоқа тизими орқали айрим банк операцияларини амалга ошириш имкониятини яратди.

Банк-Мижоз – бу компьютер орқали амалга ошириладиган тизим бўлиб, бунда мижознинг компютерига махсус дастур ўрнатилади. Ушбу дастур компютерда барча мижоз маълумотларни сақлайди (асосан тўлов ҳужжатлар ва ҳисобварақлардан кўчирмалар). Банк ва мижознинг компютери ўртасида модем орқали тўғридан-тўғри алоқа амалга оширилади.

Интернет-банкнинг – бу мижозларнинг депозит ҳисобварақларини, жумладан пластик карталарга очилган ҳисобқарақларини, интернет орқали бошқариш ҳуқуқини берувчи тизимдир. Бу хизмат тури мижознинг масофадан банк билан боғланган ҳолда реал вақт давомида тўловларни ўтказиш учун мўлжалланган тизимдир. Фойдаланувчи тизимга веб-браузер орқали қиради. Интернет-банкнинг тизими банкнинг веб-серверда

жойлаштирилади. Фойдаланувчи банкнинг веб-сайтида барча ўз маълумотлари (тўлов ҳужжатлар ва ҳисобварақлардан кўчирмалар)ни кўриб чиқиш имкониятига эга.

Интернет-банкнинг хизмати орқали мижоз ўз иш жойида ёки бошқа ўзига қулай шароитда:

- тўловларни ўтказиш;
- тўлов ўтиши босқичларини кузатиш;
- барча ҳисоботларни олиш каби барча амалиётларидан исталган вақтда фойдаланиш имкониятини яратади.

Интернет-банкнинг орқали мижоз ўз иш жойидан интернет орқали банк сайтига уланиб ўз ҳисоб рақамига тушаётган пулларни кўриши, пул ўтказмаларини тайёрлаб банкга узатиши мумкин бўлади.

Мобил банкнинг тизими интернет-банкнинг технологияси асосида яратилади.

SMS-банкнинг – бу банк мижозларга уларнинг депозит ҳисобварақларидаги ҳамда пластик карталарга очилган ҳисобқарақларидаги операциялар ҳақида SMS кўринишдаги маълумотларни олиш тизимидир. Ҳисобварағидан маълумот олиш учун мижоз банкнинг махсус телефон рақамига белгиланган SMS-сўровни юбориш керак.

Мижоз учун SMS-банкнинг хизмати қуйидаги амалларни бажариш имкониятларини берилади:

- ҳисобварағига келиб тушган маблағлар;
- ҳисобварағидан қилинган харажатлар;
- ҳисобварақ баланси;
- кун давомида ўтказилган банк операциялари ҳақида оператив маълумот олиш.

Жорий йилнинг 1 январь ҳолатига банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан фойдаланувчилар сони 108 мингтадан ошди. Шундан, интернет-банкнинг ва «банк-мижоз» дастурий мажмуаси

хизматларидан фойдаланувчилар сони 69 мингтани ташкил этган бўлса, мобил-банкнинг ва sms-банкнинг хизматларидан фойдаланувчилар сони эса 39 мингтадан ошди.

Бозор муносабатлари кенгая борган сари тижорат банклари ҳам чакана операцияларни ривожлантириш, мижозларга тақдим этадиган хизматлар турларини кўпайтириш орқали ўз фаолиятини диверсификация қила бордилар. Чунки банклар томонидан замонавий ахборот технологиялари янги банк маҳсулотлари пайдо бўлишининг асосий омили, бинобарин, банк хизматлари бозори ривожланишига шароит яратиши тушуниб етилган эди.

Масофавий банк хизматлари кўрсатишнинг бир тури, бу банкомат ва терминаллاردир. Фойдаланиши содда бўлган банкомат бугунги кунда мижоз ва кассир ўртасидаги анъанавий муомалага чек қўйиб, ўзига хос минибанк-офис вазифасини ўтамоқда, десак муболаға бўлмайди. Ҳозирги пайтда банкоматлардан нафақат нақд пул ечиб олиш, балки улар орқали товар ва хизматлар бўйича турли тўловларни амалга ошириш мумкин. Шунини қайд этиш ўринлики, мижозларга қулайлик яратиш мақсадида банкоматлар ягона тармоққа уланган бўлиб, мижозлар ўз банкидан бошқа банклар банкоматидан ҳам фойдаланиши мумкин.

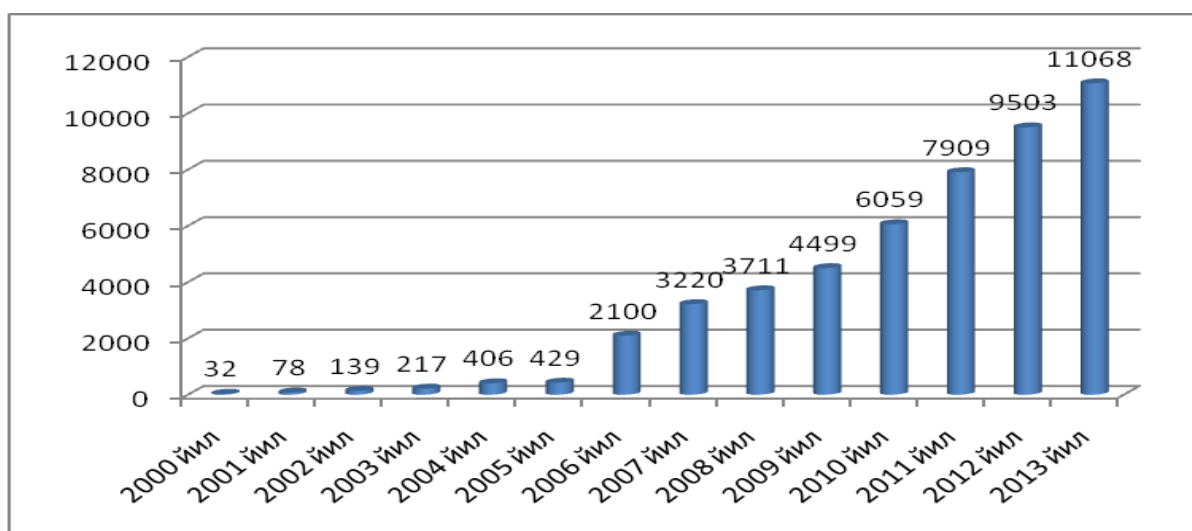
Айни вақтда банк-молия хизматлари кўламини замонавий ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда кенгайтиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг замонавий шакли – банк пластик карточкалари муомаласини кенгайтириш ва такомиллаштириш борасида амалга оширилган ишлар натижасида 2014 йил 1 январь ҳолатига кўра:

- муомалага чиқарилган банк пластик карточкалари сони 11 млн. донани;
- чакана савдо ва пуллик хизмат кўрсатиш объектларига ўрнатилган тўлов терминаллари сони қарийб 129,7 мингтани;
- ўрнатилган инфокиоск ва банкоматлар сони 1733 тани ташкил этди.

2004 йил 24 сентябрда 445-сон билан қабул қилинган Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг "Пластик карточкалар асосида ҳисоб-китоб қилиш тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги қарори доирасида Ягона умумреспублика процессинг маркази ташкил этилди. У савдо ташкилоти ёки хизматлар соҳасига ёхуд пластик карточка эгасига қайси банк орқали хизмат кўрсатилаётганидан қатъи назар, банк операцияларини барча савдо шохобчаларида ягона режимда олиб бориш имконини беради. Айни пайтда, Ягона умумреспублика процессинг маркази сўм пластик карточкаларини муомалага чиқарувчи 26 та тижорат банкни бирлаштиради. Марказда "UZKART" сўм пластик карточкалари бўйича нақд пулсиз ҳисоб-китоблар банклараро тўлов тизими ташкил этилган.

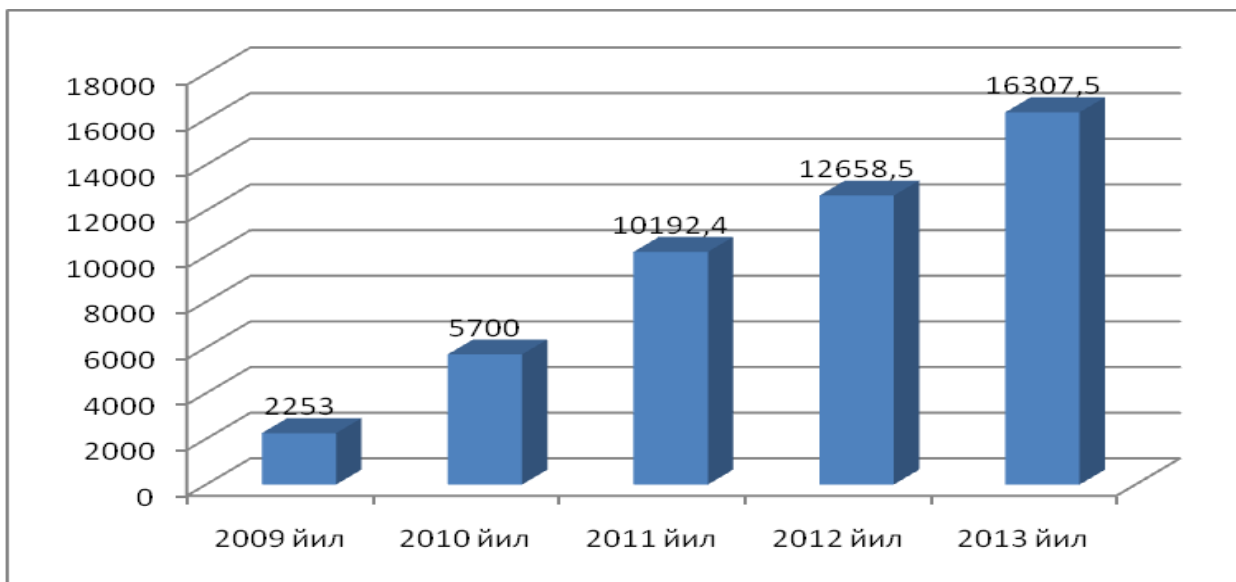
Ўзбекистонда ҳозирда пластик карточкалар асосида нақд пулсиз ҳисоб-китоб қилиш тизими жуда кенг тарқалган. Жойларда пластик карточкалар эгаларига кечаю кундуз хизмат кўрсатишга имкон берувчи ахборот-маълумот терминаллари тармоғи ишлаб турибди, терминаллар, банкоматлар ва инфокиоскларни таъмирлаш бўйича сервис хизматлари ташкил этилган.



2.1.1-расм.Тижорат банклари томонидан муомилага чиқарилган пластик карточкалар сони²² (минг дон)

²² Ўзбекистон Республикаси Марказий банк ва тижорат банклари маълумотлари асосида тузилди.

Юқоридаги расмда Тижорат банклари томонидан муомилага чиқарилган пластик карточкалар келтирилган бўлиб, банклар томонидан 2000 йилда 32 минг дона пластик карточка чиқарилган бўлса, 2013 йилга келиб эса 11068 минг дона чиқарилган.



2.1.2-расм. Миллий валютадаги карталар орқали амалга оширилган транзакциялар суммаси²³ (млрд сўм)

Ушбу расмда тўлов терминаллари орқали амалга оширилган тўловлар суммаси келтирилган. Ўз навбатида, 2013 йил давомида пластик карточкалар орқали амалга оширилган тўловлар ҳажми 2012 йилдагига нисбатан 1,4 баробарга ошиб, 16,3 трлн. сўмни ташкил этди.

Шу билан бирга, «Ўзкарт» банклараро чакана тўлов тизими фаолиятини такомиллаштириш ва самарали ташкил этиш мақсадида Марказий банк ҳузуридаги Ахборотлаштириш бош марказида «Банклараро универсал неттинг ахборот тизими» дастурий мажмуаси ишга туширилди.

Шу муносабат билан «Ўзкарт» тизимида ҳисоб-китобларни амалга ошириш бўйича банк вазифалари Ташқи иқтисодий фаолият Миллий банкининг Банклараро ҳисоб-китоб марказидан Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг Клиринг марказига ўтказилди.

²³ Ўзбекистон Республикаси Марказий банк ва тижорат банклари маълумотлари асосида тузилди.

Тижорат банкларининг ўзаро мажбуриятлари бўйича ҳисоб-китобларнинг Марказий банк Ҳисоб-китоблар марказида очилган вакиллик ҳисобварақлари орқали амалга оширилиши ҳисоб-китоб операцияларини ўтказиш муддатларининг қисқаришига ва тўлов тизими транзакцион харажатларининг камайишига олиб келди ҳамда тижорат банкларига ўз маблағларидан янада самаралироқ фойдаланиш имкониятини берди.

Бугунги кунда мамлакатимизда замонавий инновацион технологиялардан фойдаланувчилар, жумладан, банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан («банк-мижоз», «интернет-банкнинг», «мобил-банкнинг», «SMS-банкнинг») фойдаланувчилар сони ҳам ортиб бормоқда. Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимлари – бу мижознинг масофадан берган топшириқларига асосан(банкка келмасдан) банк хизматларини тақдим этиш технологияларидир. Асосан компьютер ва телефон тармоқлари орқали амалга оширилади.

Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларининг турлари:

Банк-Мижоз – бу компьютер орқали амалга ошириладиган тизим бўлиб, бунда мижознинг компютерига махсус дастур ўрнатилади. Ушбу дастур компютерда барча мижоз маълумотларни сақлайди (асосан тўлов ҳужжатлар ва ҳисобварақлардан кўчирмалар). Банк ва мижознинг компютери ўртасида модем орқали тўғридан-тўғри алоқа амалга оширилади.

Интернет-банкнинг – бу мижозларнинг депозит ҳисобварақларини, жумладан пластик карталарга очилган ҳисобқарақларини, интернет орқали бошқариш ҳуқуқини берувчи тизимдир. Бу хизмат тури мижознинг масофадан банк билан боғланган ҳолда реал вақт давомида тўловларни ўтказиш учун мўлжалланган тизимдир. Фойдаланувчи тизимга веб-браузер орқали қиради. Интернет-банкнинг тизими банкнинг веб-серверда жойлаштирилади. Фойдаланувчи банкнинг веб-сайтида барча ўз

маълумотлари (тўлов ҳужжатлар ва ҳисобварақлардан кўчирмалар)ни кўриб чиқиш имкониятига эга.

Интернет-банкнинг хизмати орқали мижоз ўз иш жойида ёки бошқа ўзига қулай шароитда:

- тўловларни ўтказиш;
- тўлов ўтиши босқичларини кузатиш;
- барча ҳисоботларни олиш

каби барча амалиётларидан исталган вақтда фойдаланиш имкониятини яратади.

Интернет-банкнинг орқали мижоз ўз иш жойидан интернет орқали банк сайтига уланиб ўз ҳисоб рақамига тушаётган пулларни кўриши, пул ўтказмаларини тайёрлаб банкга узатиши мумкин бўлади.

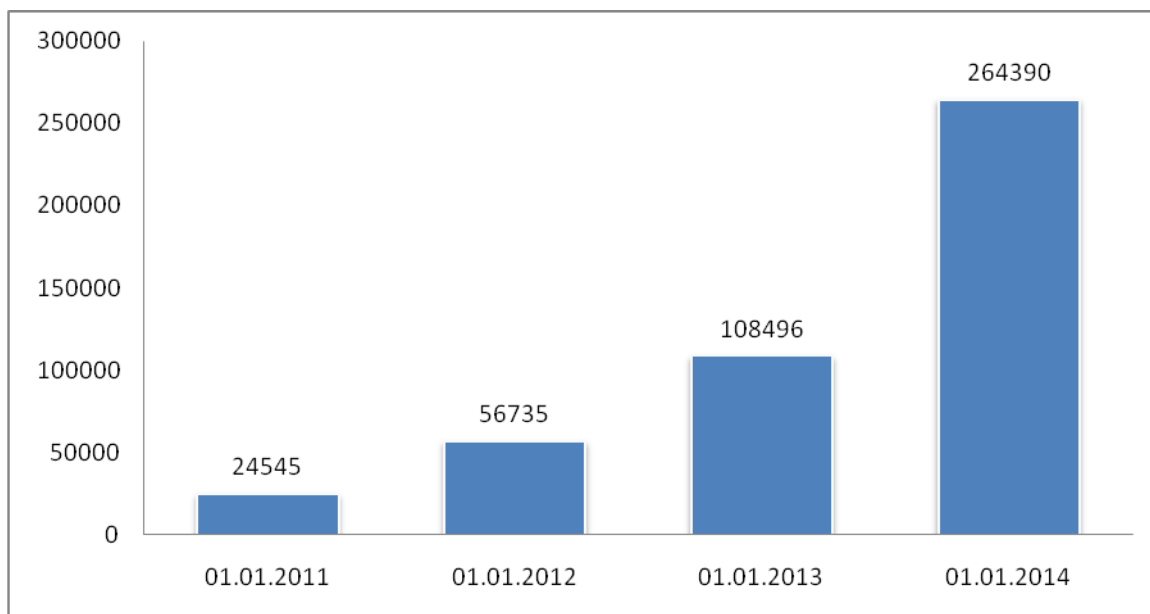
Мобил банкнинг тизими интернет-банкнинг технологияси асосида яратилади.

SMS-банкнинг – бу банк мижозларга уларнинг депозит ҳисобварақларидаги ҳамда пластик карталарга очилган ҳисобқарақларидаги операциялар ҳақида SMS кўринишдаги маълумотларни олиш тизимидир. Ҳисобварағидан маълумот олиш учун мижоз банкнинг махсус телефон рақамига белгиланган SMS-сўровни юбориш керак.

Мижоз учун SMS-банкнинг хизмати қуйидаги амалларни бажариш имкониятларини берилади:

- ҳисобварағига келиб тушган маблағлар;
- ҳисобварағидан қилинган харажатлар;
- ҳисобварақ баланси;
- кун давомида ўтказилган банк операциялари ҳақида оператив

маълумот олиш.



2.1.5-расм. Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони²⁴

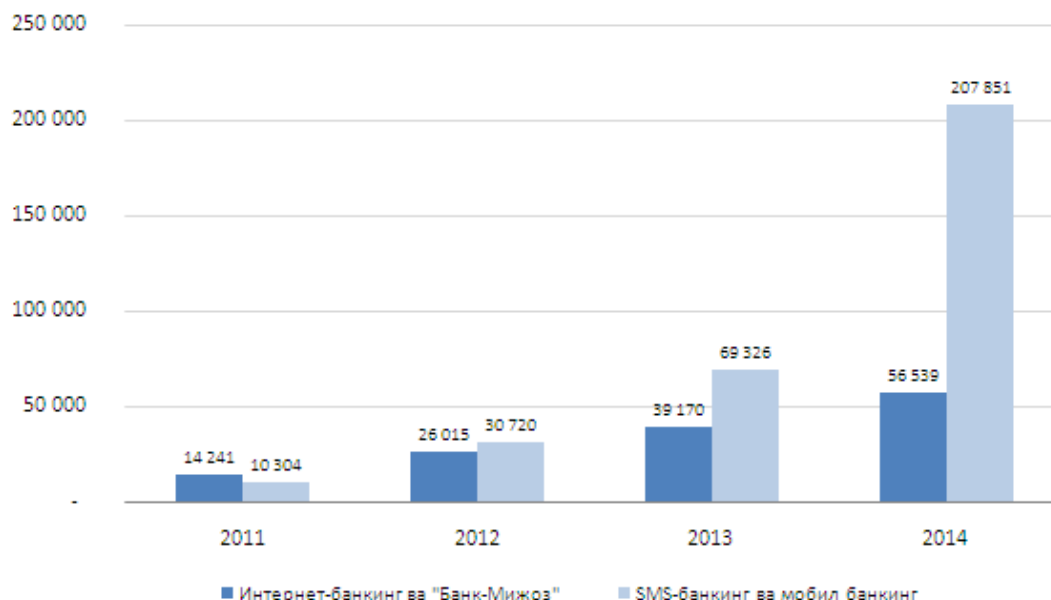
2014 йилнинг 1 январь ҳолатига кўра, банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан фойдаланувчилар сони 250 мингтадан ортди. Шундан, «интернет-банкнинг» ва «банк-мижоз» дастурий мажмуаси хизматларидан фойдаланувчилар сони 75 мингтани ташкил этиб, уларнинг сони 2013 йил бошига нисбатан 2,3 баробарга кўпайди.

Пластик карточкалар ёрдамида тўловларни амалга ошириш учун тегишли аппарат ва дастурий таъминот бўлиши лозим. Ана шундай элементлардан бири терминал ҳисобланади.

Банк томонидан аҳолига пластик карточкалар орқали хизмат кўрсатишни таклиф қилиш орқали нақл пулсиз ҳисоб-китоблар ҳажмини оширишга, жисмоний шахсларнинг пул маблағларини банк айланмалари орқали ўтишни кўшимча рағбатлантириш масалаларига жиддий эътибор қаратилмоқда.

²⁴ www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси Марказий банк маълумотлари

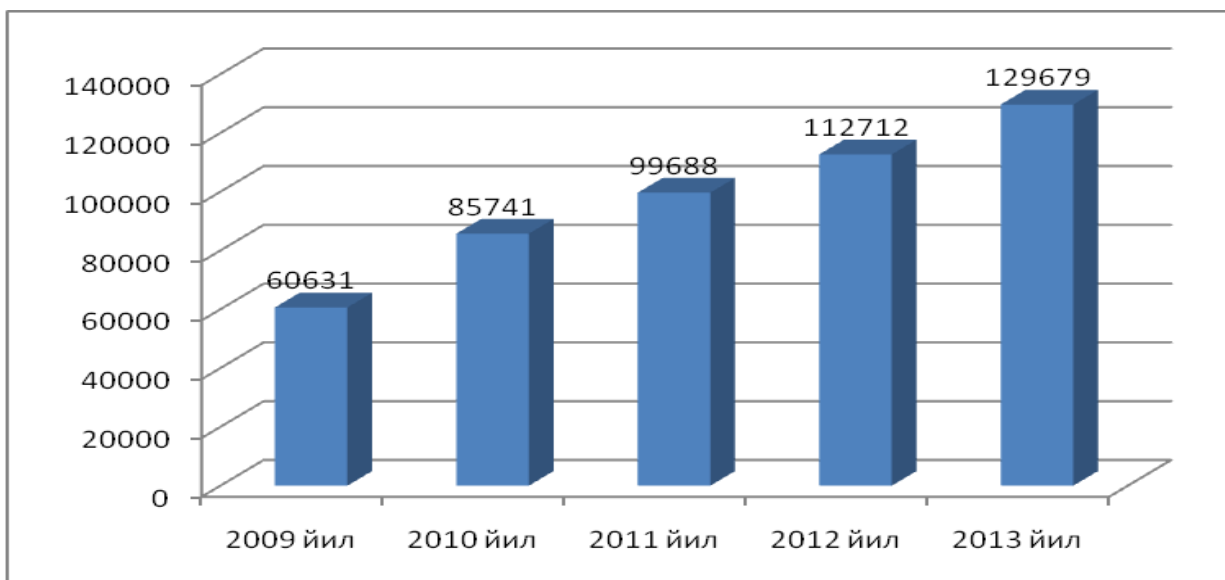
**Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи
тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони**
(турлари бўйича)
1 январь ҳолатига



2.1.6-расм. Масофавий банк хизматлари ва улардан фойдаланувчилар сони²⁵

Шу билан бирга, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 20 апрелдаги 117-сонли қарори асосида 2012 йилнинг 1 июлидан бошлаб жорий этилган, ҳудудларда ижтимоий-иқтисодий ривожланиш даражаси, шу жумладан, молия-банк соҳаси фаолиятини баҳоловчи индикаторларнинг ҳар чоракдаги таҳлили натижалари тижорат банкларининг ҳудудлардаги филиаллари кўрсаткичларининг юқорилигини кўрсатди.

²⁵ www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси Марказий банк маълумотлари



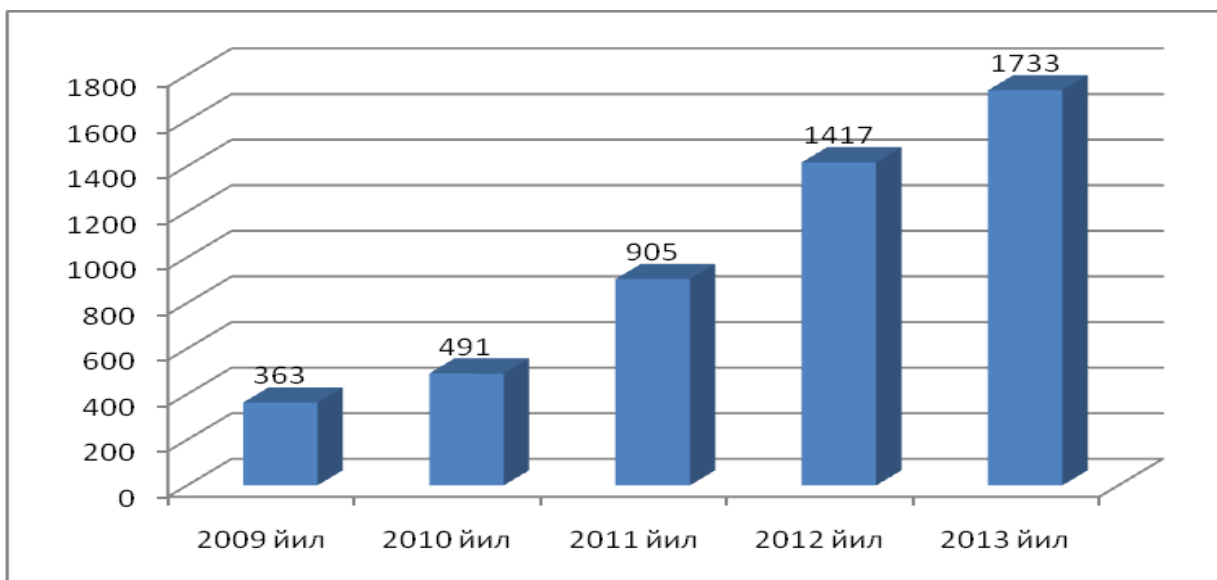
2.2.2–Расм. Республика бўйича терминаллар сонининг ўсиш динамикаси²⁶, донa

Ушбу расмда Республика бўйича терминаллар сони келтирилган бўлиб, 2009 йилда 60631 донани ташкил этган бўлса, 2013 йилга келиб эса 129679 тани ташкил қилган. Бундан кўриш мумкинки, банклар томонидан миждозларга хизмат кўрсатиш имкониятларини ошаётганлигидан далолат беради. Тижорат банклари томонидан хизмат кўрсатиш сифати ва қулайликларини ошириш мақсадида терминаллар сони йил сайин ошиб бормоқда.

Пластик карточкаларга хизмат кўрсатишнинг асосий воситаларидан яна бири банкоматлар ҳисобланади.

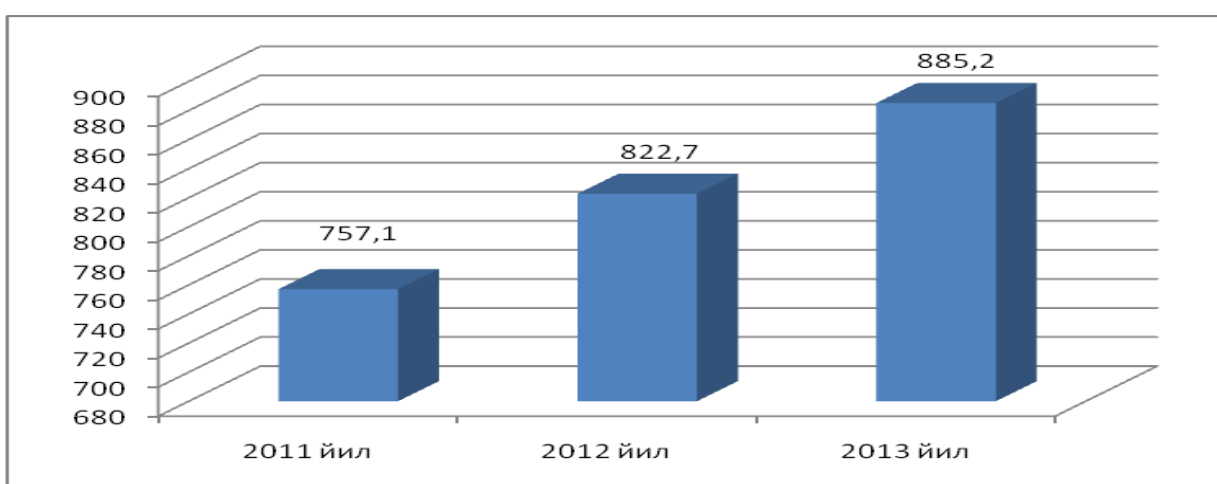
банкомат – БПК сақловчисига ўз-ўзига хизмат кўрсатиш режимида нақд пул маблағларини ва бажарилган операциялар бўйича чекларни олиш, шунингдек БПК орқали асосий ва қўшимча операцияларни амалга ошириш, жумладан, маблағларни ҳисобга киритиш ва ҳисобдан чиқариш, БПКнинг баланси ва банкдаги ҳисобварақ қолдиғи ҳолати тўғрисида ахборот олиш ва паролларни ўзгартириш имконини берувчи электрон-механик мосламадир.

²⁶ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари (www.cbu.uz)



2.2.3–Расм. Республика бўйича банкомат ва инфокиоскалар сонининг ўсиш динамикаси, дон²⁷.

Юқоридаги расмда Республика бўйича банкомат ва инфокиоскалар сони ҳам охирги йилларда анча ошганлигини кузатишимиз мумкин. 2009-2013 йилларда уларнинг сони ўсиш тенденциясига эга бўлган. Яъни, 2009 йилда 363 тани ташкил этган бўлса, буларнинг сони 2013 йилга келиб эса, 1733 тани ташкил этган. Таҳлил этилган давр оралиғида банкомат ва инфокиоскаларнинг сони 4,5 мартага ошганлигини ижобий ҳолат сифатида баҳолашимиз мумкин.



Расм. ОАТБ “Ўзсаноатқурилишбанк”и томонидан чиқарилган пластик карточкалар²⁸, (минг дон)

²⁷ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари асосида тузилди.

²⁸ АТИБ “Иоптека банк” йиллик ҳисоботи маълумотлари, 2012й.

Ушбу расмда ОАТБ “Ўзсаноатқурилишбанк”и томонидан чиқарилган пластик карточкалар таҳлил этилган. Банк томонидан 2009 йилда 757,1 минг дона пластик карточка муоамлага чиқарилган бўлса, 2013 йилга келиб эса 885,2 минг дона чиқарилган.

Ушбу кўрсаткичлар сўнгги йилларда республикамизда пластик карточкалар билан ҳисоб-китобларни ривожлантиришда салмоқли ишлар амалга оширилаётганлигидан далолат беради.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2006 йил 3 августда қабул қилинган "Пластик карточкалар асосида нақд пулсиз ҳисоб-китоб қилиш тизимини янада ривожлантиришга оид қўшимча чора тадбирлар тўғрисида"ги ҳамда Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 24 сентябрдаги “Пластик карточкалар асосида ҳисоб-китоб қилиш тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарорлари ижросини таъминлаш мақсадида, ўтган йиллар давомида пластик карточкалар ва терминаллар сони ошиб бомоқда.

Банклар Интернет имкониятларидан самарали фойдаланиш мақсадида янги чакана хизматларни тақдим этиб, мижозларга қатор қулайликлар яратмоқда. Ҳозирги пайтда мамлакатимизнинг барча банклари Интернет-банкнинг (e-banking ёки Internet-banking) дастури имкониятларини тўлиқ сафарбар этиш чораларини кўрмоқдалар.

Айни пайтда барча тижорат банклари Интернет тармоғида ўзларининг web-сайтларини очиб, уларда банк фаолияти, янги хизмат турлари ва шартлари ва мижозлар манфаатига тегишли маълумотлар билан мунтазам бойитиб борилмоқда.

Аҳоли ўртасида мобиль телефонлардан фойдаланишнинг кенгайиб бориши банклар томонидан мобиль-банкнинг (wap-banking) ва sms-банкнинг хизматлари йўлга қўйилишига олиб келди. Ҳозирги пайтда 10 мингдан ошиқ мижозлар айни хизмат турларидан фойдаланмоқда. Йил охиригача

замонавий технологиялар асосида банк хизматларидан фойдаланувчилар сонини 100 мингтадан ошириш кўзда тутилмоқда.

Банкоматларни (ёки Automatic Teller Machine, АТМ) ишлатиш банкларнинг мижозга ўз ҳисоби билан исталган вақтда ва деярли исталган жойда ишлаш имконини беришнинг илк йўли бўлди. Умуман, банкомат кўйидаги типик молиявий операцияларни бажарадиган қурилмадир:

- турли ҳисоблар (жорий, тезкор ва кредит карточкалар ҳисоби)дан нақд пул бериш;
- жорий, тезкор ва бошқа ҳисобларга омонат қўйиш;
- пулни бир ҳисобдан иккинчисига ўтказиш;
- тўловлар.

Видеобанкинг – бу мижознинг банк ходимлари билан интерфаол муомаласи, худди видеоконференциядай. Одатда видеобанкингда “киоск” (kiosk)деган қурилмалар ишлатилади. Бу сенсор экранли аппаратлар мижозга турли маълумотларга кириш имконини беради, шунингдек банк мижозлари билан “тириклайин” мулоқот қилиш ва унинг ёрдамида қарийб барча операцияларни бажариш имконини беради. Бундай қурилмалар супермаркетларда, университетларда ва бошқа гавжум жойларда ўрнатилади. Кўпинча бундай “киосклар” банкнотлар билан бирлаштирилади.

Глобал коммуникациялардан, хусусан Internetдан молиявий маълумотларни тарқатиш мақсадида фойдаланилиши – хавфли иш. Бундай лойиҳаларни ишлаб чиқишда қатор янги муаммолар келиб чиқади, масалан, давом эттирувчи тизимлар кириш имкониятларини яратиш ва қандай қилиб хавфсизлик масаласини ҳал этиш. Мижоз қаерга мурожаат қилмасин, унга ўша маълумотлар омборига кириш имконини яратиш керак.

Замонавий ҳаётда Internet орқали уйдаги банк хизматлари виртуал хусусий тармоқ (ВХТ) деб номланувчи тармоқларга таянади. ВХТ ёрдамида ташкилотлар Internetдан тармоқ сифатида ва кўриш дастуридан

интерфейс сифатида фойдаланишади. Бугунги кунда ВХТ юқори ҳимоя даражасига эга, лекин уларнинг ёпиқ қарорларга асосланганлиги тармоқ доирасида бир-бири билан ишлаш имкониятини чеклаб қўяди. Web технологияси маълумотлар ҳимояси учун унчалик қулай эмас. Шу билан бирга ҳимояланган муҳитда муаммо янада чуқурлашади. Хизматлар тўловлари иккинчи усулнинг муҳим шарти очик тармоқларда электрон ўтказмалар хавфсизлигини таъминлаш, шунингдек серверларни номаълум киришлардан ҳимоялашдир. Яқинда ишлаб чиқилган стандартлар, масалан Sun Microsystems компаниясининг корпоратив тармоқни ҳимоялаш учун SKIP (Simple Key management for Internet Protocol), шунингдек Visa ва MasterCard компанияларининг Internetда тўлов операцияларини рақамлаш учун SET (Secure Electronic Transactions) Internet орқали мустаҳкам ва хавфсиз тўловларнинг амалга оширилишининг техник базасини таъминлайди.

Ҳозир инженерлик ёрдами гуруҳи томонидан Internetда хавфсизликни таъминлаш воситасисифатида IPSec (Internet Protocol Security) стандарти таклиф этилган. IPSec билан бирлашиш биринчи навбатда брандмауэр ва TCP/IP стеклар томонидан етказалиши керак.

Мижозларнинг маълумотларга автоматлаштирилган кириш бўйича дастурий таъминот ишлаб чиқарувчи Edify фирмаси банк операцияларини электрон юритиш учун махсус дастурларни ишлаб чиқмоқда. Ҳозир Edify Electronic Workforce Platform номли маҳсулотини таклиф қилмоқда. У молиявий ташкилотларга интерфаол иш режимида ёрдам беришга мўлжалланган. Бундай ўтишнинг асосий муаммоси шуки, бошида ташкилотлар Webни фақатгина статистик маълумотларни жойлаштириш воситаси сифатида қараганлари. Ҳозирда улар турли маълумотларни (кўпинча турли жойларда сақланувчи) ягона тизимга бирлаштириши керак. Муҳими шуки, молиявий институтлар бундай технологияларни жорий қилишга кўп маблағ сарфлашни ўзларига эб кўрмайди, чунки Web энди пайдо бўлмоқда ва сарфланган маблағлар ўзини қоплаши номаълум.

Кўп таҳлилий компаниялар томонидан ўтказилган тадқиқотлар кўрсатадики, онлайн тўловлари сонининг кўпайиши ҳозирги кунда етакчи тенденциялардан биридир.

ComScore Networks таҳлилчилари ўн бир йирик Америка банкларидаги онлайн банкингнинг минглаб фойдаланувчиларини таҳлил қилиб шундай хулосага келишдики, онлайн тўловчилар банклар учун яхши. Ўзларининг банклари орқали онлайн тўлов амалга оширувчи фойдаланувчилар онлайн тўловни амалга оширмайдиган фойдаланувчиларга қараганда икки марта кўпроқ банкда маблағларига эгалар. Интернет банкинг ва тўловларнинг интернет орқали амалга оширилиши - онлайн хизматларнинг энг тез ўсаётган турларидан биридир.

Бироқ интернет-банкнинг ҳеч қачон оддий банкка боришнинг ўрнини боса олмайди. Ҳозирда Европа ва АҚШнинг кўргина банклари банкоматлар, Интернетда вакиллар ва кун бўйи ишловчи телефон хизматларига эгаки, улар асосий молиявий операцияларни исталган пайт ўтказиш имконини беради, бироқ анъанавий банк офислари ўз обрўларини йўқотмаган. Интернет банкинг тизимини яратиш жами 60-150 минг АҚШ долларига, янги банк бўлинмасини очиш эса 1 млн АҚШ долларига тушишига қарамасдан ўсишда давом этмоқда. Бунинг асосий сабаби инсон психологиясининг техникага нисбатан секин ривожланишидадир. Cornerstone Advisors маркетинг фирмаси маълумотларига кўра банк мижози пули турган муассасанинг ишончлилиги ва мустаҳкамлигини мунтазам текшириб туриши керак. Натижада ҳар учинчи банк мижози ҳар ой камида 4-5 марта банкга бориб туради.

Datamonitorнинг охириги тадқиқотлари шуни кўрсатаптики, 2007 йилда Европада банкнинг онлайн мижозларининг сони 84 млнга етди. Буюк Британиядаги ва Германиядаги банкнинг интернет-бозорлари (Nielsen-Netratingsнинг маълумотларига кўра айнан Буюк Британияда банкларда онлайн хизматлар энг кўп ривожланган) энг катта, скандинавия мамлакатларида эса аҳоли жон бошига ҳисоблаганда устунлик бор.

Ҳозирги пайтда банкнинг интернет хизматлари Германия, Буюк Британия, Швеция мамлакатларида яхши ривожланмоқда.

2.2.5–жадвал

АҚШда турли интернет банкинг хизматларининг қўлланилиши фаоллиги²⁹ (2012 йил, фоизда).

Ҳисоб бўйича кўчирма	92 %
Даврдаги ўтказмаларни кўриш	91 %
Ҳисоблар тўлови	83 %
Молиявий калкулятор	79 %
Чек буюртмаси	61 %
Тўловни бекор қилиш	59 %
Кредитга ариза	39 %
Ҳисоб рақами очилиши	29 %
Интернет-трейдинг	10 %
Ҳисобни ёпиш	9 %
Кредит олиш	6 %

ABA Community Bank Competitiveness Survey маълумотларига кўра Америкадаги интернет банкинг сезиларли қисми (92%) банкга ҳисоб бўйича кўчирма олиш учун Интернетдан мурожаат мурожаат қилишади. Қарийб шунча фойдаланувчилар (91%) ҳисобларининг ҳолати ва амалга ошган ўтказмаларни кузатадилар. Интернет орқали тўловни 83% фойдаланувчилар амалга оширишади, лекин барибир кредит мавжуд тармоқларда 6% америкалик томонидан олинади.

Бироқ Jupiter таҳлилчилари шунини таъкидлайдиларки, интернет банкингнинг қулайлиги ва ишончлилиги оширилса турли хизматларга бўлган қизиқишларни оширади, жумладан ҳисоб тўловларини амалга

²⁹ Интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тайёрланди.

оширишда ҳам. Канадаликлар ва Европаликлар Интернет орқали тўлашни камроқ хуш кўришади, ва бунга қарамасдан онлайн банкинг хизматларидан кўпроқ фойдаланишади.

Шундай қилиб, жаҳон тенденцияси шуни кўрсатадики, банкда ИКТни жорий қилиш даражаси банкларни янги хизматларини жорий этишдаги ҳозирги ҳолатни кўрсатади ва унинг келажагини аниқлайди.

Юртимиздаги ҳар бир тижорат банки учун ривожланган давлатлардаги банклар амалиётини ўрганиш ва замонавий хизмат кўрсатиш технологияларига эга бўлиш муҳим аҳамият касб этади. Халқаро муносабатларга киришар экан, ҳар бир банк хорижий банклар орқали ҳисоб-китоблар ўтказиши ва халқаро стандартларга риоя қилиши талаб этилади. Жаҳон иқтисодиёти глобализацияси шароитида ташқи иқтисодий фаолиятга хизмат кўрсатиш аҳамияти ортиб бормоқда, бу ҳолат инвестицион, консультацион, информацион хизматлар, активларни бошқариш каби хизмат турлари ҳажми ортиб бораётганлиги билан изоҳланади. Хизмат кўрсатишда турли телекоммуникацион воситалар: телефон, факс, интернетдан фойдаланилмоқда. Бу эса ўз навбатида банклар томонидан информацион технологиялар ва персоналга ажратаётган маблағлар ҳажмининг ортиб боришига олиб келмоқда. Таҳлил натижалари шуни кўрсатмоқдаки, банк соҳасини компьютерлаштиришга сарфланаётган маблағлар жами банк харажатларининг 17%ини ташкил этаётган экан.³⁰

Информацион технологияларнинг ривожланиши банк хизматлари ичида home-banking (хоум-банкнинг) деб номланувчи янги йўналишни кашф этмоқда, бу хизмат тури мижозга телефон, модем ва компьютер ёрдамида банк операцияларини ўтказишга имкон беради ва банк хизматлари таннархини пасайтиради, операциялар тезлигини оширади. Home-banking хизматининг тараққиёти 3 босқичдан иборат: 1-босқич - телефон банкинг - телефонли тонал рақамлаштириш орқали банк

³⁰ www.ebrd.com.

хизматини кўрсатиш. 2-босқич – ПС-банкнинг (PC-banking) – компьютер, модем, сервер орқали мижозга хизмат кўрсатиш. 3-босқич – интернет-банкнинг (internet-banking), интернет орқали хизмат кўрсатиш. Home-banking хизмати мижоз-банк, интернет- банкнинг ва мобиль-банкнинг деб номланувчи хизматларга бўлинади. Бу замонавий хизмат тури ер кулрасининг ҳоҳлаган жойида банк ҳисоб-китобларини ўтказишга имкон беради, мутахассислар фикрига кўра бугунги кунда Европа мамлакатларидаги жами банк хизматларининг 25%и интернет орқали амалга оширилади. Уяли телефон орқали амалга оширилувчи мобил банкнинг хизмати Европада келажакда банк хизматларининг 40%ини ташкил этиши кутилмоқда. Бу хизмат тури асосан Скандинавия мамлакатларидаги банклар томонидан кўпроқ таклиф этилмоқда. Интернет-банкнинг жараёни 4 босқичдан иборат:

1-босқич: электрон карточкалар орқали тўловлар.

2-босқич: маълумотларни интерактив ва динамик тарзда етказиш.

3-босқич: сайтларнинг персонализацияси.

4-босқич: интерактив онлайн-консультациялаш.

Келажакда Home-banking он-лайн хизмат тури банкларда тараққий этиб бориши кутилмоқда, электрон бизнес бўйича таниқли ғарб эксперти М.Данненберг фикрига кўра, келгусида банк хизматларидан виртуал фойдаланиш мультимейдия терминаллари орқали юз беради, бунинг учун махсус курилмалар курилади ва банк хизматлари виртуал банк мутахассиси (аватар) томонидан амалга оширилади.

Ғарб иқтисодчиларининг фикрига кўра банкларда бугунги кунда қарийиб 50 та хизмат турини электронлаштириш, мижозларнинг ўз-ўзига хизмат кўрсатиш тартибига ўтказиш мумкин.

Республикамизда тижорат банклари ўртасида мавжуд рақобатлашув шароитида банк хизматларининг ривожланган мамлакатларда қўлланиладиган замонавий турларидан фойдаланиш ўзига хос равишда уларнинг жозибадорлигини оширади. Бунинг учун албатта биринчи

навбатда банкларимизнинг ҳозирги замон талабларига тўлиқ жавоб бера оладиган информацион технологиялар билан тўлиқ қуролланган бўлишлари, бундан ташқари мижозларнинг ҳам ушбу технологиялар билан таъминланганлиги ҳамда информацион технологияларга хизмат кўрсатувчи ташкилотларнинг мавжуд бўлишини тақозо этади.

Республикамизда “home banking”, интернет-банк, мобил телефон банк каби замонавий банк хизматларининг жорий этилиши ва ривожланиши биринчидан мижозлар қулайлик туғдирса, иккинчидан бизнинг фикримизча банк хизматларининг сифати ва самарадорлиги ошиб боради.

«Банк-мижоз» муносабатларини яхшилаш банк маҳсулотларини кенгайтириш, бозорни сегментларга ажратиш ҳамда харажатларни чеклашга қаратилган стратегияларни амалга ошириш учун асос бўлади. Банкларнинг чакана хизматларини ривожлантиришда супермаркет-банкнинг (supermarket banking) янги йўналиш бўлди.

Supermarket banking тарихан АҚШда пайдо бўлган, банк хизматларини такомиллаштиришда хорижий ривожланган давлатларнинг мазкур илғор йўналишини Ўзбекистонда жорий этишни мақсадга мувофиқ деб ўйлаймиз. Бу эса республикамиздаги банкларнинг тор доирадаги хизматлар билан чекланиб қолмай, балки аксинча хизматлар ассортиментини кўпайиши, мижозлар сони ортиши ва банклар универсаллигини таъминлашга олиб келади. Супермаркет банкинг қуйидаги ўзига хос белгиларга эга:

- тижорат марказларида харидорлар оқими катта бўлади;
- бундай оқимларни универмагда банк бўлимлари жойлашган ерларга йўналтириш имконияти мавжуд бўлади;
- супермаркетларда турли тоифадаги истеъмолчилар билан алоқа боғлаш имконияти мавжуд бўлади;
- банклар ўз хизматларини кенгайтириш ва табақалаштириш учун тижорат марказларидан манфаатдор бўлади;
- банклар билан тижорат марказлари бир-бирларига маҳсулот сотиш

операцияларини амалга оширишдан ўзаро манфаатдор бўлади.

Иккинчи боб бўйича хулоса:

Ривожланган давлатлар банк хизматлари амалиёти шуни кўрсатмоқдаки, бу хизматларнинг баъзилари такомиллашувнинг юқори чўққисига эришган, баъзилари эса ривожланишнинг бошланғич нуқтасидалар. Банк хизматлари тараққиёти таҳлили натижаларига асосан куйидаги даражаларга эга:

1. Элементар даража. Хорижий валютани айирбошлаш, трансчегаравий тўловларни амалга ошириш ва қабул қилиш, аккредитивларни авизолаш каби номураккаб халқаро ҳисоб-тўлов банк хизматларини кўрсатиш авваламбор банклар орасида иқтисодий муносабатларни ривожлантиришга қаратилган.

2. Бошланғич даража. Мижозларнинг ташқи савдо операцияларини молиялаш, аккредитивлар очиш, йирик инвестицион лойиҳаларда қатнашиш банк секторида мураккаб иқтисодий муносабатларни ўз ичига олади, улар асосан экспорт агентликлари ва хорижий ҳамкорлар билан амалга оширилади.

3. Ривожланган даража. Юқоридаги хизматлардан ташқари яна инвестициялаш ва инвестицион фаолият бўйича консультациялар бериш каби хизмат турлари банкларга йирик инвестицион лойиҳаларни ташкил этишга хизмат қилади, биржа ва биржадан ташқари молиявий ташкилотлар билан иқтисодий муносабатларга киришилади.

4. Глобал даража. Барча турдаги банк хизматларини кўрсатиш.

Банк хизматлари бозори ривожланиб, хизматлар сифати ортиб бормоқда.

Бизнинг фикримизча, хорижий тараққий этган банк хизматларини ўрганиш ва уларни республикамиз амалиётига жорий этиш банк тизимимизнинг келажакдаги ривожланишига замин яратади.

III БОБ. ЎЗБЕКИСТОНДА БАНК ХИЗМАТЛАРИ БОЗОРИ: МУАММОЛАР ВА РИВОЖЛАНТИРИШ ЙЎЛЛАРИ

3.1. Банклар томонидан банк хизматларини кўрсатиш амалиётидаги муаммолар

Банк хизматлари унинг тадбиркорлигини, даромадлилигини таъминлашга ва иқтисодиётнинг талабларини қондиришга йўналтирилган анъанавий соҳаси бўлиб ҳисобланади. Иқтисодиётни эркинлаштириш босқичида миллий банк тизими бир қатор, шу жумладан, етарли даражада кўриб чиқилмаган банк хизматлари назариясини ривожланиши билан боғлиқ муаммоларга дуч келмоқда.

Амалга оширилган таҳлилларнинг натижалари республикамиз тижорат банклари томонидан аҳолига ва юридик шахсларга кўрсатилаётган хизматларнинг самарадорлигини ошириш ва ривожлантиришда бир қатор долзарб муаммоларнинг мавжудлигини кўрсатади. Улардан асосийлари сифатида қуйидаги муаммоларни кўрсатиш мумкин:

1. Республикамиз тижорат банклари томонидан миқдорларни нақд пул билан таъминлашда узилишларнинг мавжудлиги;

Банклар томонидан миқдорларни ўз вақтида нақд пул билан таъминланмаслиги, биринчидан, миқдорларнинг банкларга бўлган ишончини сусайтиради; иккинчидан, миқдорларнинг ишлаб чиқариш – молиявий фаолиятига салбий таъсир қилади.

Ушбу муаммони ҳал этиш мақсадида банклар билан миқдорлар ўртасида касса хизмати тўғрисида шартномалар тузилиши ва ушбу шартнома шартларида банк касса хизмати (пулларни қабул қилиш, саралаш, санаш, ўраб боғлаш ва сақлаш) харажатларини қоплаш маълум миқдорда хизмат ҳақи олишлиги ва миқдор банк ўз вақтида нақд пул билан таъминламаган тақдирда маълум миқдорда жарима тўлашини кўзда тутилмоғи лозим. Ушбу шартлар банк ва миқдор ўртасида ўзаро келишилган ҳолда белгиланиши лозим.

2. Ўзбекистон Республикасининг бир қатор йирик тижорат банкларида берилган кредитларнинг брутто активлар ҳажмидаги салмоғининг нисбатан пастлиги ва беқарорлиги кузатилмоқда.

Таҳлил натижалари шуни кўрсатдики, республикамизнинг бир қатор йирик тижорат банкларида кредитларнинг брутто активлар ҳажмидаги салмоғи паст бўлган.

3. Республикамизнинг бир қатор йирик тижорат банкларининг депозит хизматининг самарадорлигига салбий таъсир қилувчи омилларнинг мавжудлиги.

Тадқиқотнинг иккинчи бобида амалга оширилган таҳлилларнинг натижалари шуни кўрсатадики, депозитларининг умумий ҳажмида талаб қилиб олинadиган депозитларнинг салмоғи 60 фоиздан юқоридир. Бу эса депозит хизматининг самарадорлигига салбий таъсир кўрсатувчи омил ҳисобланади.

Республикамиз тижорат банкларининг депозит хизмати самарадорлигига салбий таъсир кўрсатаётган иккинчи омил бўлиб, аҳолидан жалб қилинган муддатли омонатларнинг фоиз ставкаларини қисқа муддатли кредитларнинг фоиз ставкаларидан юқори эканлиги ҳисобланади.

4. Республикамиз тижорат банкларининг ҳисоб-китоб хизматида оладиган даромадларининг банкларнинг операцион даромадлари ҳажмидаги салмоғини оширишга тўсқинлик қилаётган омиллар мавжуд ва улар қуйидагилардан иборат:

- республикамиз тижорат банклари хизматларининг таркибида форфейтинг, траст, контокоррент хизматларининг мавжуд эмаслиги;

- республикамиз тижорат банкларида факторинг, форвард, андеррайтинг хизмат турлари бўйича операциялар ҳажмининг кичиклиги.

Юқорида эътироф этилган муаммоларнинг ҳал қилиш, фикримизча, қуйидаги тадбирларни амалга оширишни тақозо этади:

1. Республикамиз тижорат банкларининг мижозларга нақд пулларни

Ўз вақтида ва тўлиқ беришларини таъминлаш мақсадида Давлат бюджетининг касса ижроси билан боғлиқ бўлган нақд пуллик тўловларни 100% Ўзбекистон Республикаси Марказий банки томонидан таъминлаш тартибини жорий қилиш лозим.

Республикамиз банк амалиётининг ҳозирги даврида Давлат бюджетининг касса ижроси билан боғлиқ нақд пуллик тўловларнинг аксарият қисми тижорат банкларининг зиммасига юкланган. Бунинг оқибатида тижорат банкларининг кассаларига келиб тушган нақд пуллар биринчи навбатда бюджет ташкилотларига берилмоқда, тижорат банкларининг бошқа мижозларига эса нақд пул етмай қоляпти. Бу эса, банklar томонидан кўрсатилаётган касса хизмати сифатининг ёмонлашувига, банklarга бўлган ишончнинг сусайишига сабаб бўлмоқда. Фикримизча, Давлат бюджетининг касса ижроси билан боғлиқ бўлган нақд пуллар тўлиқ, яъни 100% Марказий банк томонидан етказиб берилиши лозим. Тижорат банклари эса фақат ўзларининг мижозларини нақд пул таъминоти учун жавоб берсинлар.

2. Республикамиз йирик тижорат банкларида кредитларнинг брутто активлар ҳажмидаги салмоғининг барқарорлигини таъминлаш мақсадида:

- биринчидан, кредит сиёсатини такомиллаштириш лозим;
 - иккинчидан тижорат банклари кредит портфелининг диверсификация даражасини ошириш лозим;
 - учинчидан, кредитларни юқори ликвидли гаров объектлари билан таъминланишини кучайтириш лозим;
 - тўртинчидан, ҳар бир мижознинг ишлаб чиқариш циклига боғлиқ равишда кредитлаш шакллари кўллаш лозим.

3. Республикамиз тижорат банклари соф фоизли спред коэффициентининг амалдаги даражасини ошириш йўли билан муддатли депозитлар ва муддатли омонатларга тўланадиган фоиз ставкаларини оширишлари лозим. Акс ҳолда муддатли депозитларнинг фоиз ставкаларининг пасайиш тенденциясига барҳам бериб бўлмайди. Бу эса,

пировардда, тижорат банкларининг депозит базаси ҳажмининг қисқаришига олиб келади.

4. Республикамиз тижорат банкларининг ҳисоб-китоб хизматидан оладиган даромадининг операцион даромадлар ҳажмидаги салмоғини ошириш мақсадида:

биринчидан, банклар томонидан очилаётган таъминланмаган аккредитивлар ҳажмини ошириш лозим;

иккинчидан, янги банк хизмати турларини (форфейтинг, траст, контокоррент) жорий этиш лозим. Бунинг учун мазкур банк хизматлари ривожланган мамлакатларда республикамиз банклари ходимларининг ишлаб чиқариш амалиётини ташкил этиш лозим;

учинчидан, республикамиз банкларида траст, факторинг, андеррайтинг операциялари билан шуғулланувчи алоҳида бўлим ташкил этиш ва бу бўлимни етарли даражада молиявий ресурслар билан таъминлаш зарур.

Тижорат банклари ўртасидаги соғлом рақобат улар томонидан ўз миждозларига банк хизматининг лизинг, факторинг, форфейтинг, контаккоррент, овердрафт каби замонавий банк хизматлари янги турларини таклиф этиш имконини яратди. Ҳисоб-китобларни амалга оширишда қулайликлар яратиш мақсадида бир неча банкларда талаб қилиб олингунча депозит ҳисобварақлари очиш, бевосита банк-миждоз дастурларини жорий этиш, электрон тўлов тизими орқали мамлакат ҳудудида ҳар қандай тўловни 5-10 дақиқада амалга ошириш имкониятларини яратиб бердилар. Охириги йилларда тижорат банклари томонидан миждозларига банк карталари орқали электрон тўловларни амалга ошириш учун имконият ва қулайликларни яратиш борасида сезиларли ишлар амалга оширилди. Бугунги кунга келиб, тижорат банклари томонидан 4 млн. 500 мингдан ортиқроқ банк карталари муомалага чиқарилди ҳамда банклар томонидан савдо ҳамда аҳолига пуллик хизмат кўрсатадиган корхоналарда 27504 дан ортиқроқ терминаллар ўрнатилди.

Банк карталари нафақат жисмоний шахсларга, балки юридик шахслар учун ҳам корпоратив банк карталари шаклида чиқарила бошланди. Эндиликда корхона ва ташкилотлар, шу жумладан, кичик бизнес субъектлари ҳам, бевосита вакиллик ва сафар харажатлари учун тўловларни амалга ошириш ҳамда ўз ишлаб чиқаришлари учун зарур бўлган материалларни улгуржи ва чакана савдо корхоналаридан банк корпоратив карталари асосида бевосита харид қилиш имкониятига эга бўлишди.

Хизмат кўрсатишда банкларнинг ўз мижозлари олдидаги маъсулиятлари Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2005 йил 5 августда 147-сонли «Банклардаги депозит ҳисобварақларидан нақд пул тўловларини узлуксиз таъминлаш кафолатлари тўғрисида»ги қарорининг қабул қилиниши билан янада ошди. Ушбу қарорнинг қабул қилиниши банк тизими томонидан мижозларга банк хизмати кўрсатиш сифатини янги поғонага кўтарилишига ва иқтисодиётда нақд ва нақдсиз пул айланмаси ўртасидаги тафовутни шубҳасиз йўқ қилинишига олиб келади. Мазкур қарор амалга киритилиши билан банк мижозлари ўзларининг нақд пулга бўлган талабларини ҳеч бир монеликсиз ўзларининг банклардаги ҳисобварақларидан талаб қилиб олиш ҳуқуқига эга бўлишди. Қарорда тижорат банклари раҳбарларининг банклар ўз мижозларининг нақд пулга талабларини узлуксиз қондириш борасидаги масъулиятлари аниқ белгилаб қўйилди.

Аммо Ўзбекистондаги банк тизими томонидан кичик бизнес субъектларини ҳар томонлама молиявий қўллаб-қувватлаш, уларга сифатли ва қулай банк хизмати кўрсатиш борасида сезиларли ишлар олиб борилаётган бир вақтда баъзи бир тижорат банклари раҳбар ходимлари, уларнинг вилоят ва туман филиаллари бошқарувчилари ва бош бухгалтерлари томонидан банк қонунчилигини бузиш, мижозларга нисбатан тўраларча муомала қилиш, мижозлар банк ҳисобварағида маблағ бўла туриб, уларни ўз вақтида ўтказиб беришни ва нақд пул билан

таъминлашни пайсалга солиш, нақд пул ва кредит бериш масалаларида тамагирликка йўл қўйиш ҳолатлари учраб турибди. Марказий банк бундай ҳолатларни ўз вақтида ўрганиб, аниқлаб келмоқда ва бундай банк раҳбарларини эгаллаб турган лавозимидан четлаштириш борасида тижорат банклари бошқарувлари билан биргаликда ишлар амалга оширилмоқда. Масалан, биргина 2004 йил давомида Марказий банк талаби билан тижорат банклари ва уларнинг филиаллари раҳбар ходимларининг 31 фоизи ва 2005 йилнинг дастлабки 7 оyi давомида эса 12 фоизи мижозларга хизмат кўрсатишда йўл қўйган камчиликлари учун эгаллаган лавозимларидан четлаштирилдилар³¹.

Бу борадаги олиб борилаётган ишлар мунтазам характерга эгалигини таъкидлаш жоиз. Марказий банк томонидан банк раҳбар ходимларининг билим даражаси уларнинг эгаллаб турган лавозимларини бажариш учун етарлилиги, уларнинг ўз вазифаларига масъулият билан ёндашиш даражасини аниқлаш учун мунтазам равишда синовлар (аттестация) ўтказиб борилмоқда ва унинг натижаларига кўра ҳар бир раҳбар ходимга, биринчи навбатда, унинг банк қонунчилигини билиши, банк мижозларига хизмат кўрсатиш маданияти, мижозлар билан муносабатда ҳалоллиги, кичик бизнес субъектларига банк хизмати кўрсатиш даражасига қараб, принципиал баҳо бериб келинмоқда.

3.2. Банк хизматлари бозорини ривожлантириш истиқболлари

Ўзбекистонда банк хизматлари бозорини ривожлантириш ва банклараро рақобат шароитида мижозларга кўрсатиладиган банк хизматларининг самарадорлигини оширишда жаҳон банклари тажрибасидан фойдаланиш, ташкил этилган банк хизматлари бозорини ривожлантириш муҳим омилга айланиши лозим. Бунга боғлиқ ҳолда

³¹ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари.

қуйидаги ҳолатларни ажратиб кўрсатиш зарур:

- Хориж тажрибасидан фойдаланиш самарадорлиги банкларимизнинг Европа клиринг тўлов тизими доирасида ҳисобкитобларни ўтказишнинг замонавий шартларига мослашиш даражасига боғлиқ. Мижознинг ташқи иқтисодий фаолиятига хизмат кўрсатишдаги рискларни бошқариш каби бундай банк хизматлари ва маҳсулотларини ривожланиши, электрон банк хизматларини яратиш учун Интернетдан фойдаланиш, инвестицион банк хизматларини ривожланиши, хусусан, корпоратив молиялар соҳасида, активларни бошқаришда, секьюритизациясида, ссуда капиталлари бозорида банк хизматларининг ривожланиши учун банкларнинг ҳалқаро кредит тарихини яратиш муҳим аҳамиятга эга.

Юқорида айтиб ўтилганлардан келиб чиққан ҳолда, мижозларга банк хизматларининг ЕВРОдаги намунавий тўплами таклиф қилиш мумкин:

Тўлов хизматлари:

- Европа тўлов тизимлари орқали еврода клиринг ҳисоблари бўйича хизматлар;
- бошқа субъектлар қолдиқлари ҳисобига евро ҳисобварағи ликвидлигини таъминлаш имконияти билан турли валютали счётларни очиш;
- мижозларнинг қисқа муддатли ликвидлигини бошқариш;
- реал вақт тартибида евродаги ҳисобварақлари бўйича ҳисоботларни тақдим этиш;
- интернет орқали евро ҳисобварақларини бошқариш.

Корпоратив мижозлар учун хизматлар:

- еврода тузилган экспорт-импорт шартномаларининг валюта-молия ва тўлов шартлари, валютани назорат қилиш ва тартибга солиш бўйича маслаҳатлар;
- синдикатлашган кредитларни қўшиб ҳисоблаган ҳолда тижорат

битимларини еврода қисқа ва ўрта кредитлаштиришни ташкил қилиш;

- валюта рискларини шартнома валюта курси ёки евро курси бўйича тўловлар валютасига боғлаш воситасида хеджирлаш;

- LIBOR (5.8%) фоиз ставкасига нисбатан евро зонасида қабул қилинган нисбатан паст EONIA (йиллик 3.2%) фоиз ставкасини ҳисобга олган ҳолда евродаги қисқа муддатли кредитларни жалб қилиш.

Миллий банкларимизда корпоратив мижозларга кўрсатилаётган хизматларни ривожлантиришда хориж тажрибасидан фойдаланиш йўлида корпоратив мижозларни жалб қилишга ва улар билан ҳамкорликни ривожлантиришга жавобгар бўлинмалар ва битимларни структуралаш ва банк хизматлари ва маҳсулотларини сотиш, банк бўлинмаларининг биргаликдаги ҳаракатлари тизимини ишлаб чиқиш, турли табақадаги мижозлар учун хизматлар пакетини шакллантириш, яъни “молиявий хизматлар”ни шакллантириш билан шуғулланувчи, бўлинмалар тармоғини тузиш бўйича банкни бошқариш структурасини такомиллаштириш мақсадга мувофиқдир. Банк менежерларини ихтисослаштиришга, корпоратив мижозлар гуруҳи сегментациясига ва банк хизматларини корпоратив мижозларга сотиш тизимини марказлаштиришга талабнинг туғилиши бундай бўлинмаларнинг заруриятини келтириб чиқаради. Шу тариқа, маҳаллий банклар амалиётига хизматлар реализацияси, рискларни ҳар бир босқичда аниқлаш ва баҳолашнинг банк ва мижоз учун босқичма-босқич тартибининг оптимал йўлини ишлаб чиқиш шаклида битимларни структуралаш бўйича хизмат кўрсатишнинг хориж тажрибасини тадбиқ этиш зарур. Бу эса операциялар структурасини комплекс таҳлил қилишга, контрагентларнинг кредит, валюта ва тўлов рискларини, шунингдек харажатларни камайтиришга имкон беради.

Йирик рейтинг агентликлари томонидан хориж банкларини баҳолаган рейтинг баҳосидан келиб чиққан ҳолда улар билан ҳамкорликка танланма ёндашувнинг жаҳон тажрибасидан фойдаланиш актуаллигини намоён қилади. Банк хизматлари жаҳон тажрибасидан фойдаланиш маҳаллий

банкларнинг корпоратив мижозлар, фаолияти экспортга йўналтирилган корпорациялар билан ишлашда зарур. Бунинг учун айрим банк филиаллари ва бўлинмалари ушбу хизматларни кўрсатиш учун ихтисослаштирилади. Мижозларни жалб қилишнинг муваффақиятлилиги банк хизматларининг сифатига боғлиқ ва “банк хизмати – ҳисобварақлар бўйича айланмалар – бошқа ёрдамчи хизматлар” принципига асосланган. Жаҳон тажрибасидан фойдаланиш нуқтаи-назаридан ташқи иқтисодий битимлар билан боғлиқ рискларни бошқаришни ривожлантириш муҳим ҳисобланади. Савдо битимлари рискани баҳолашнинг жаҳон тажрибасига асосланган ҳолда рисклар ҳисоб-китоби жадвалини ишлаб чиқиш керак.

Кичик бизнеснинг пайдо бўлиши бундай операцияларнинг бизнинг бозоримизда пайдо бўлишининг асосий сабабларидан бири ҳисобланиши мумкин. Овердрафт ва факторинг бутун дунёда кичик ва ўрта бизнес тоифасига тегишли бўлган корхона ва фирмаларни кредитлаштиришнинг нисбатан қулай шаклларида бири. Кўп мамлакатларда гаров таъминотининг йўқлиги муаммоси кичик ва ўрта бизнес корхоналарига кредитдан фойдаланишга имкон бермас эди. Кредит муассасалари томонидан молиявий ва бухгалтерлик ҳисоботларидаги, ссудалар бўйича мумкин бўлган йўқотишлар учун заҳира ҳисобидаги систематик равишдаги хатолар ҳақида, ушбу операция турлари бўйича баланс ҳисобварақларининг нотўғри ҳисоб-китобларидан далолат берувчи солиқ инспекциялари текширувлари натижаларини умумлаштириш овердрафт ва факторинг кредитларини кўриб чиқишнинг сабабларидан яна бири бўлди. Бу эса ушбу хизмат турларининг қонуний асосланишини ривожлантириш ва такомиллаштириш заруриятини келтириб чиқаради.

Мустақиллик йилларида республикаимиз иқтисодиётида тизим ўзгаришлари юзага келди ва бу ўзгаришлар мавжуд иқтисодиётнинг бозор иқтисодиётига трансформация қилинишига ёрдам бериб бормоқда. Бозор иқтисодиётига ўтиш ва ривожланиш тижорат банкларнинг кредит сиёсатида ўзгаришлар бўлишини талаб қилади, яъни банк билан мижозлар

ўртасидаги кредит муносабатларга янгича ёндашишни тақозо қилади. Мижозларга хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш ва такомиллаштириш бозор иқтисодиёти шароитида долзарб соҳалардан бири ҳисобланади. Бу соҳанинг долзарблиги қуйидаги омилларнинг таъсирида юзага чиқади.

1. Банк тизими таркибининг ўзгариши. Банк хизматларига талабнинг ортиши, банкларнинг давлат монополиясидан чиқарилиши банкларнинг мижозлари билан муносабатни ўзгартирди. Ўзбекистонда банк тизимининг ривожланиши Марказий банк бошчилигида икки поғанали банк тизимининг юзага келишига замин тайёрлади. Банк тизимининг қайта ислоҳ қилиниши банкларнинг макро ва микро даражада фаолият кўрсатишига зарурият бўлганлигига асосланади.

2. Маъмурий буйруқбозлик усулининг емирилиши банкларнинг кредит сиёсати ва унинг йўналишларини ўзгаришига асос солади.

3. Кредит бозорларининг (маҳаллий ва халқаро) ривожланиши банк фаолиятининг ҳам бозор талабларини ҳисобга олган ҳолда ривожланишига таъсир кўрсатади.

Бозор муносабатлари банк маркетинги ва менежментини ривожлантиришни, банк ишида янги технологиялар қўллашни, мижозларга бўлган муносабатларни ўзгартиришни ва муносабатларнинг янги шакллари қўллашни, мамлакатда мавжуд иқтисодий рискларни инобатга олган ҳолда, мижозларга кам харажат келтирган ҳолда уларнинг эҳтиёжини қондириш йўллари ишлаб чиқишни зарур қилиб қўяди.

4. Бозор иқтисоди шароитида банкларнинг ижтимоий – иқтисодий аҳамиятини мустаҳкамлаш зарур бўлиб бормоқда. Бу соҳада банклар аҳолига хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашлари лозим. Банкларнинг бу операцияси уларнинг кредит потенциалини мустаҳкамлаш омили сифатида майдонга чиқиши мумкин.

Банк хизматларини Ўзбекистонда ривожлантириш йўналиши сифатида янги банк хизматларини ташкил этишни ҳам қўшиш мумкин.

Янги банк хизматларини тақдим этиш билан банк ўзини маълум бир маънода хавфга қўяди. Айниқса, хизмат кўрсатишга қаратилган соҳада риск даражаси юқоридир, чунки саноатнинг янги маҳсулотлар патентлар билан химояланган кўплаб тармоқларига қараганда бу соҳада рақобатчилар айнан ўша хизматларни йўлга қўйишлари мумкин. Бундан ташқари, банк ишида янги хизматларнинг муваффақиятли ёки муваффақиятсизлиги алоҳида банк фирмаларининг назоратидан, айниқса янги хизматлар атрофида қаттиқ барьерлар (тўсиқлар), шунингдек, хусусан янги хизматлар харажатлари ва даромадлари ўртасидаги муносабатларни кескин ва тубдан ўзгартира олувчи фоиз ставкаларининг ўсиши ёрдамида иқтисодий шартлар қўя олувчи банк фаолиятини тартибга солишдан ташқарида бўлган умумий омиллар ёрдамида аниқланади.

Янги банк хизматларини ривожлантириш жараёни қуйидаги босқичлардан иборат бўлади:

1. Янги ғояларни муаммони оммавий таҳлил қилиш, мижозлар билан шахсий мулоқотлар ва почта корреспонденцияси шарҳи ёрдамида ишлаб чиқиш.

2. Янги хизматнинг моҳияти ва унинг натижавий мақсадини формулировкаси, янги хизмат мақсадининг банкнинг умумий мақсадлари ўртасидаги муносабати, бу хизмат кимларни жалб қила олиши таҳлили.

3. Янги хизматларни таклиф қилиш мумкин бўлган бозор сегментини ва банк мижозларини молиявий талабларидан фойдаланиш.

4. Ишлаб чиқариш харажатларини қоплаш учун янги хизматларга талаб етарлилигини аниқлаш ва бу хизматлардан хоҳлаган биттасини тарқатиш, шунингдек, унинг банк умумий даромадидаги ҳиссасини башорат қилиш.

5. Янги хизматлар бозорини мавжуд хизматларга ва банк персоналига мос келиши таҳлил этиш.

6. Хизматчиларнинг малакаси ва мослашувчанлигини инобатга олган банкнинг қайси бўлими ёки бўлинмаси янги хизматни сотиш билан

шуғулланиши ҳақида қарор қабул қилиш.

7. Банк мижозларга керакли хизмат турини таклиф қилаётганлиги ҳақида уларга етказиш имконини берувчи маркетинг режасини ишлаб чиқиш.

8. Янги сервис дастурини амалга ошириш учун банк бошқаруви ва персоналини жалб қилиш ва капитал қўйишга арзирлиги ҳақида қарор қабул қилиш.

9. Аввал ишлаб чиқилган маркетинг режасидаги янги хизматларни қўллаш натижасида тез-тез такрорланиб турувчи ҳолатлардаги омадсизликларни баҳолаш.

10. Биринчи олинган натижаларга асосланган ҳолда янги хизматни тақдим этишни давом эттириш ёки банкнинг сервис менюсидан чиқариб ташлаш кераклиги ҳақида қарор қабул қилиш.

Янги банк хизматларини ишлаб чиқиш ва таклиф этишнинг самарали стратегиялари маркетингнинг фундаментал концепцияларига (банк хизматлар дифференциациясига ўз мижозини у тақдим этаётган хизматларнинг сони ва сифати бўйича ушбу турдаги муассасалар орасида ягона эканлигига ишонтира олгандагина эришади) асосланади. Одатда, бунинг учун кучли реклама компанияси талаб қилинади. Реклама компаниясини олиб бориш жараёнида банк маркетинги бошқарувчилари мижозлар онгига банк учун керакли бўлган ғояни ва банк томонидан тақдим этилаётган хизмат тасаввурини сингдиришга ҳаракат қиладилар. Хизматлар самарали дифференциацияси бу қиммат машғулотдир. Ушбу реклама компанияси ёрдамида ташкил этилган янги хизмат ҳақидаги тасаввур ва ғояни мижозлар англаб етганликларига ишонч ҳосил қилиш учун банк бошқаруви мижозларга тез-тез хизмат кўрсатиш ишларини олиб боришлари зарур.

Рақобатчилар таклиф қилаётган хизматлардан фарқ қилувчи банк хизматлари дифференциясининг иқтисодий афзаллиги шундаки, у банк менежерларига баҳони шакллантириш дастагини беради. Агар барча банк

операциялари ҳақиқатда бир хил ҳолда тақдим этилса, мазкур банк уларнинг нархлари кўтарилиши ҳақида қайғуришига асос бўлмайди. Бироқ, агар банк бўлими рақобатчилардан фарқли ўлароқ берилган банк хизматининг самарали дифференциясини ўтказа олса, у ҳолда бу хизмат турига нисбатан юқори баҳо ўрнатиши ва ҳар бир сотилган сервис бирлигидан нисбатан юқори даромадли маржа олиш мумкин.

Бошқа сервис стратегияси бу бозор сегментациясидир. Бу стратегияга мувофиқ банк ўз миқдорларини алоҳида тавсифлари (даромадлари, ихтисослиги) бўйича гуруҳларга ёки сегментларга бўлиб олиши зарур. Сўнгра маркетинг бўлими мавжуд хизматларни тўплашга ёки тўғри истеъмолчиларнинг аниқ бир гуруҳига мўлжалланган, янги хизмат турларини ишлаб чиқишга ҳаракат қилади. Банк бошқаруви миқдорнинг талабини банк рақобатчилигининг энг паст даражаси билан тўқнаш келувчи бозор сегментларини аниқлашга йўналтирилишига умид қилиб қоламиз. Бу эса банкка хизматларнинг катта ҳажмини нисбатан юқори нархларда сотишга ёрдам беради. Шунингдек сервисли дифференция тушунчаси ҳам борки, бозор сегментацияси ҳам миқдорларни жалб қилиш ва янги хизматлар савдоси фойдасини таъминлаш учун самарали бўлиши мумкин бўлсада, одатда улар қисқа муддатли стратегиялар сифатидагина самаралидир. Бошқа молиявий сервис фирмалари ҳам банк операцияларини ҳар бирини амалга ошира олиш имкониятига эга эканликлари учун, тез орада даромадли бўлиб бораётган дифференциялаш ва сегментлаш соҳаларида рақобат юзага келади. Бу ҳолатда банк янги сервис ғоясини излашига тўғри келади.

Вақт ўтиши билан молиявий бозорда эришилган мавқенинг пасайишига тўсқинлик қилувчи услублардан бири ёдда қоларли шиор, савдо маркаси ёки бошқа ҳеч бир хизмат кўрсатувчи молиявий фирма фойдалана олмайдиган патентлаштирилган номлардан фойдаланишдир. Миқдор молиявий муассаса рекламасини кўрганда ёки ушбу банкка борганда, бу унда банк учун зарур бўлган ҳиссиётларни уйғотади. Бироқ,

бу услубларнинг мавжудлиги самарадорлигининг давомий эмаслиги, банк бошқаруви мижозларининг сервис талабларини ва ҳолатларнинг ўзгариши билан доимо ҳамқадам бўлиши кераклигини билдиради. Бунда мижозларни тез-тез ўрганиб туриш, мижозлар таркибидан консалтинг гуруҳларини ёки банк мижозлари учун ҳоҳлаган вақтларида қўнғирок қилиб, ўзларининг таклифлари ва эътирозларини билдира олишлари учун текин телефон тармоқларини ташкил қилиш услублари аҳамиятли бўлиб қолади.

Учинчи боб бўйича хулоса:

Банк хизматларини тақдим этишда банк хизматларининг жаҳон тажрибасидан фойдаланишга алоҳида эътибор қаратиш зарур:

1. Турли инвесторлар ўртасида капитални қимматли қоғозлар кўринишида қайта тақсимлаш жараёни учун депозитар хизматлар киради;
2. Молиявий маслаҳатлар ва корпоратив молиялар соҳасидаги хизматлар. Буларга корхоналарнинг бирлашуви, хусусийлаштириш, стратегик инвестор излаш, қўшма корхоналарни ташкил қилиш, битим амалга оширилувчи бозор таҳлили, битимлар ва шартномавий ва ҳуқуқий ҳужжатлаштириш бўйича информатсион аналитик хизматлар киради.
3. Экспорт тушуми ёки активлар билан таъминланган қарз мажбуриятларини чиқариш бўйича хизматларни ривожлантириш.

Мижозларга кўрсатиладиган банк хизматларининг самарадорлигини оширишда банк тизимининг ривожланиши нафақат кредит муассасаларини капиталлаштиришнинг катталашуви, ишончнинг ўсиши билан, балки банк хизматлари капиталининг ривожланиши билан ҳам бир қаторда олиб борилиши зарур.

Ҳозирги кунда жаҳон банк амалиётидаги нисбатан рентабел банк хизматларидан бири овердрафт ва факторинг хизматларидир. Бу операцияларни ривожлантириш ўз навбатида банк хизматлари ҳажмини ошишига олиб келади.

ХУЛОСА

Мазкур тадқиқот натижасида тижорат банкларининг хизмат бозори ва банклар томонидан кўрсатилаётган хизмат турлари, самарадорлиги ва сифатини чуқур таҳлил қилиб чиққан ҳолда, қуйидаги **илмий хулосалар** шакллантирилди ва **таклифлар** ишлаб чиқилди:

1. Ўзбекистон Республикаси банклараро бозори банк капитали, банк депозити ва кредитлар бўйича бозор концентрацияси коэффицентининг ҳақиқатдаги даражасидан юқори эканлиги соғлом банклараро рақобатнинг тўлиқ шаклланмаганлигидан далолат беради.

2. Республикамизда банклараро рақобатни шакллантириш, йирик банкларнинг молия бозоридаги монопол мавқеига барҳам бериш имконини берадиган алоҳида қонуннинг мавжуд эмаслиги соғлом рақобат муҳитни шакллантиришга тўсқинлик қилмоқда.

3. Республикамизнинг айрим йирик тижорат банкларида кредитларнинг активлар ҳажмидаги салмоғининг беқарор бўлганлиги, айрим даврий оралиқларда пасайиш суръатига эга бўлганлиги, банк активлари ва кредитларининг даромадлилик даражасига нисбатан салбий таъсирни юзага келтирди.

4. Йирик тижорат банкларида талаб қилиб олинадиган депозитларнинг жами депозитлар ҳажмидаги салмоғи 60 фоиздан юқори бўлганлиги уларнинг депозит хизматлари сифатининг паст эканлигидан далолат беради. Бу эса, тижорат банкларини ресурс базасини барқарор эмаслигидан далолат беради.

5. Республикамиз тижорат банклари хизматлари таркибида овердрафт, валютавий своп хизмат турларининг ривожланмаганлиги, форфейтинг, контокорент, траст хизматларининг мавжуд эмаслиги банкларнинг молиявий хизмат сони ва сифатини ошириш борасидаги долзарб муаммоларнинг мавжудлигидан далолат беради.

6. Жойларда хизмат кўрсатиш имкониятларини оширувчи банклар

супермаркетини (универмагини) ташкил этиш ва улар фаолиятини конуний ҳимоялаш зарур. Ўзбекистонда юқори технологияларга мос бўлган банк хизматлари инфратузилмаси яратишга ҳаракат қилинмоқда. Бироқ ҳозирги босқичда тижорат банкларига мижозлар базасини ва чакана хизматлар таклиф этишни кенгайтириш имконини берадиган янги ноанъанавий ёндашувлар талаб қилинади. Ўзбекистон шаҳарлари ва туман марказларида борган сари кўпроқ, супермаркетлар ва йирик савдо марказлари ишга туширилмоқда. Банклар супермаркет-банкнинг усулидан фойдаланиб, кўрсатилаётган хизматлар самарадорлигини ошириш имкониятларига эга ва айнан илғор хориж тажрибасига асосланган янги Супермаркет-банкнинг йўналишининг амалиётга жорий этилиши фикримизча банк хизматлари мажмуининг бойитилишига ёрдам беради.

Уяли телефон орқали амалга оширилувчи мобил банкнинг хизмати Европада яқин келажакда банк хизматларининг 40%ини ташкил этиши кутилмоқда.

Банклар томонидан мижозларга эркинликлар яратиш ва уларни ўз-ўзига хизмат кўрсатишга ўтишга асосланиши зарур. Хизмат кўрсатишни электронлаштириш, уларни унификациялаш ва мобиллигини ошириш давр талабига айланиб бормоқда. Маълумки жаҳоннинг аксарият ривожланган банклари мижозларга узлуксиз хизмат кўрсатишга ҳаракат қиладилар, бундай хизмат кўрсатишни «Дойче банк» (Германия), «АБН АМРО Банк» (Голландия), «Сосьете Женераль» (Франция) и «Ситибанк» (АҚШ) банкларида кўриш мумкин. Бу банкларда банк хизматлари стратегияси асосан паст тарифларда янги мижозлар, корреспондент-банкларни жалб этиш, замонавий тўлов тизимларидан фойдалана олиш имкониятларига асосланади ва мижозларга хизмат кўрсатиш кунига 24 соат давомида ҳафтасига 7 кун олиб борилади. Хизматлар мижозларнинг кўпроқ ўз-ўзига хизмат кўрсатиш тамойилига асосланади, хизматларнинг доимий равишда мобиллигини таъминлайди ва мижозларни жалб этиш стратегияси ҳисобланади.

Тадқиқот натижаларига асосланган ҳолда, банк хизматларини ривожлантиришга қаратилган қуйидаги **илмий таклиф** ва **амалий тавсиялар** ишлаб чиқилди:

1. Республикада банк хизматлари бозорини ривожлантириш йўналишларини ишлаб чиқиш.

2. Республикамиз йирик тижорат банкларида кредитларнинг брутто активлар ҳажмидаги салмоғи барқарорлигини таъминлаш мақсадида:

- биринчидан, кредит сиёсатини такомиллаштириш лозим;
- иккинчидан, тижорат банклари кредит портфелининг диверсификация даражасини ошириш лозим;
- учинчидан, кредитларни юқори ликвидли гаров объектлари билан таъминланишини кучайтириш лозим;
- тўртинчидан, ҳар бир мижознинг ишлаб чиқариш циклига боғлиқ равишда кредитлаш шакллари қўллаш лозим.

3. Республикамиз тижорат банклари соф фоизли спрэд коэффициентининг амалдаги даражасини ошириш йўли билан муддатли депозитлар ва муддатли омонатларга тўланадиган фоиз ставкаларини оширишлари лозим. Акс ҳолда, муддатли депозитлар фоиз ставкаларининг пасайиш тенденциясига барҳам бериб бўлмайди. Бу эса, тижорат банклари депозит базаси ҳажмининг қисқаришига олиб келади.

4. Республикамиз тижорат банклари ҳисоб-китоб хизматидан оладиган даромадининг операцион даромадлар ҳажмидаги салмоғини ошириш мақсадида:

биринчидан, банклар томонидан очилаётган таъминланмаган аккредитивларнинг аккредитив хизмати ҳажмидаги салмоғини ошириш лозим;

иккинчидан, янги банк хизмати турларини (форфейтинг, траст, контокоррент) жорий этиш лозим. Бунинг учун мазкур банк хизматлари ривожланган мамлакатларда республикамиз банклари ходимларининг ишлаб чиқариш амалиётини ташкил этиш лозим;

учинчидан, республикамиз банкларида траст, факторинг, андеррайтинг операциялари билан шуғулланувчи алоҳида бўлимлар ташкил этиш ва бу бўлимни етарли даражада молиявий ресурслар билан таъминлаш зарур.

5. Банк хизматлари сифатининг ёмонлашишига йўл қўймаслик мақсадида депозитларнинг кредитлар сифатида жойлаштириладиган қисмига нисбатан норматив жорий қилиш лозим. Муддатли ва жамғарма депозитларининг 70 фоиздан ортиқ қисмини кредит операцияларига йўналтиришни чекловчи норматив ўрнатиш мақсадга мувофиқдир. Жаҳон молиявий инқирози натижасида жорий ликвидлилигини йўқотиб қўйган банкларда депозитларнинг кредитларга йўналтирилган қисми 70 фоиздан юқори бўлган.

6. Банк хизматларини ташкил этишда янги информацион технологиялардан кенг фойдаланиш зарур. Информацион технологияларнинг ривожланиши банк хизматлари ичида мижозга телефон, модем ва компьютер ёрдамида банк операцияларини ўтказишга имкон беради ва банк хизматлари таннархини пасайтиради, операциялар тезлигини оширади.

Бу замонавий хизмат турлари жаҳоннинг исталган жойида банк ҳисоб-китобларини ўтказишга имкон беради, мутахассислар фикрига кўра, бугунги кунда Европа мамлакатларидаги жами банк хизматларининг 25 фоизи интернет орқали амалга оширилмоқда.

7. Республикамиз банк амалиётига хорижий банкларда кенг тарқалган янги хизмат турларини жорий қилиш ва улар ҳажмини ошириш мақсадга мувофиқдир.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. Ўзбекистон Республикаси қонунлари ва ҳуқуқий-меъёрий ҳужжатлари.

1.1. Ўзбекистон Республикаси қонунлари:

1.1.1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. - Т.Шарқ, 1992 йил.

1.1.2. Ўзбекистон Республикасининг “Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида”ги Қонуни. - Тошкент: Ўзбекистон, 1995 йил 21 декабр.

1.1.3. Ўзбекистон Республикасининг “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Қонуни. - Тошкент: Ўзбекистон, 1996 йил 25 апрел.

1.1.4. Ўзбекистон Республикасининг “Микромолиялаш тўғрисида”ги қонуни 2006 йил 15 сентябр.

1.2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг фармонлари ва қарорлари.

1.2.1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Банк тизимини янада эркинлаштириш ва ислоҳ қилиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони, 2000 йил 21 март.

1.2.2. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Иқтисодий кредитлаш механизмининг янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Қарори. 2001 йил 22 август.

1.2.3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Банк тизимини янада ислоҳ қилиш ва эркинлаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Қарори 2005 йил 15 апрел.

1.2.4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Бозор ислохотларини чуқурлаштириш ва иқтисодий янада эркинлаштириш соҳасидаги устувор йўналишлар амалга оширилишини жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони “Ўзбекистон” 2005 й.

1.2.5. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Банк тизимини янада ривожлантириш ва бўш пул маблағларини банк айланмасига жалб этиш чора –тадбирлари тўғрисида”ги қарори, - Тошкент, 2007 йил 7 ноябр.

1.2.6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2009 йил 28 июлдаги ПҚ-1166-сонли “Тижорат банкларининг инвестиция лойиҳаларини молиялаштиришга йўналтирилган узоқ муддатли кредитлари улушини кўпайтиришни рағбатлантиришга борасидаги кўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги Қарори.

1.2.7. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 6 апрелдаги ПҚ- 1317-сонли “ Банк тизимининг молиявий барқарорлигини янада ошириш ва инвестициявий фаоллигини кучайтириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Қарори.

1.2.8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 26 ноябрдаги “2011-2015-йилларда республика молия-банк тизимини янада ислоҳ қилиш, унинг барқарорлигини ошириш ва юқори халқаро рейтинг

кўрсаткичларига эришишнинг устувор йўналишлари тўғрисида”ги. ПҚ-1438-сонли Қарори.

1.2.9. Ўзбекистон Республикаси банк фаолиятини тартибга соливчи қонунлар тўплами. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Т: “Ўзбекистон” -2011й.

1.2.10. Ўзбекистон Республикаси банклари томонидан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни қўллаб-қувватлаш бўйича қонунчилик ҳужжатлари тўплами. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Т: “Ўзбекистон” -2011й.

1.3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси қарорлари ва ҳуқуқий-меъёрий ҳужжатлари.

1.3.1. Ўзбекистон банк тизимини ислоҳ қилиш ва эркинлаштириш бўйича қонунчилик ҳужжатлари тўплами, тўлдирилган иккинчи нaшри. Ўзбекистон 2003 й.

1.4. Ўзбекистон Республикаси Президенти асарлари ва маърузалари.

1.4.1. И.А.Каримов. Ўзбекистон иқтисодий ислоҳотларни чуқурлаштириш йўлида. - Тошкент: Ўзбекистон, 1995 й. 266 б.

1.4.2. И.А. Каримов. Банк тизими, пул муомаласи, кредит, инвестиция ва молиявий барқарорлик тўғрисида. - Тошкент: Ўзбекистон, 2005.

1.4.3. И.А.Каримов И.А. Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози, Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари.- Тошкент: Ўзбекистон, 2009.

1.4.4. Каримов И.А. Асосий вазифамиз – ватанамиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир. – Тошкент: Ўзбекистон, 2010. – 80 б.

1.4.5. Каримов И.А. Барча режа ва дастурларимиз Ватанамиз тараққиётини юксалтириш, халқимиз фаровонлигини оширишга хизмат қилади.-Тошкент.: Ўзбекистон. 2011.

1.4.6. Каримов И.А. Бош мақсадимиз – кенг кўламли ислоҳотлар ва модернизация йўлини қатъият билан давом эттириш. – Т.: Ўзбекистон, 2013. 63 б.

1.4.7. Каримов И.А. “2014 йил юқори ўсиш суръатлари билан ривожланиш, барча мавжуд имкониятларни сафарбар этиш, ўзини оқлаган ислоҳотлар стратегиясини изчил давом эттириш йили бўлади” Тошкент, Ўзбекистон. 2014 й.64 б.

2. Китоб ва туркум нашрлар.

2.1. Бир томлик китоблар, монографиялар, дарсликлар, мақолалар тўплами.

А) Бир муаллиф:

2.1.1. Абдуллаева Ш.З. Банк рисклари ва кредитлаш. - Тошкент: Молия, 2002й. – 304б.

- 2.1.2. Абдуллаева Ш. З. Банк иши: ўқув қўлланма. - Тошкент: Молия, 2003. -312б.
- 2.1.3. Абдуллаев А. Банк миждозлари фаолиятининг иқтисодий таҳлили. – Тошкент, 2006. -79б.
- 2.1.4. Абдуллаева Ш.З. Пул, кредит ва банклар: дарслик. / Ш.З.Абдуллаева - Тошкент: IQTISOD-MOLIYA, 2007. - 348б.
- 2.1.5. Александрова Н.Г. Банки и банковская деятельность для клиентов. / Н.Г. Александрова. - Москва: Питер, 2002. - 224с.
- 2.1.6. Банки и банковской дело: учебник для вузов. / Под ред И.Т.Балабанова. - СПб.: Питер, 2003. – 304с.
- 2.1.7. Банки и банковское дело. / Под. ред. Г.Н. Белоглазовой. - СПб.: Питер, 2002. - 384с.
- 2.1.8. Банковские дело: учебник / Под. ред. О.И. Лаврушина. - Москва: Финансы и статистика, 1999. - 576с.
- 2.1.9. Банковское дело: стратегическое руководство. / Под. ред. В. Платонова. - Москва: Консалтбанкир, 2001. - 432с.
- 2.1.10. Банковское дело: учебник. / Под. ред. В.И. Колесникова. - Москва: Финансы и статистика, 1999. - 464с.
- 2.1.11. Банковское дело. / Под ред. Г.Н. Белоглазовой и Л.П.Кроливецкой. - СПб.: Питер, 2004. -374с.
- 2.1.12. Банковское дело: учебник. / Е. Ф. Жукова, Н. Д. Эриашвили. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 575с.
- 2.1.13. Банковское дело: управление и технологии: учеб. пособие для вузов. / Под. ред. проф. А.М.Тавасиева. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. - 863с.
- 2.1.14. Банковское дело: учебник. / Г. Г. Коробова. - Москва: Экономист, 2005. - 751с.
- 2.1.15. Банковское дело: учебник. / Г. Н. Белоглазова. - Москва: Финансы и статистика, 2006. - 592с.
- 2.1.16. Баталов А.Г. Банковская конкуренция. / А.Г. Баталов. - Москва: Экзамен, 2002. – 256с.
- 2.1.17. Беяков А.В. Банковские риски: проблемы учета, управления и регулирования. / Беяков А.В. - Москва: Издательская группа "БДЦ-пресс", 2003. - 256с.
- 2.1.18. Валенцева Н.И. Организация деятельности коммерческого дело: учебно методический комплекс. - Москва: 2004.-40с.
- 2.1.19. Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. – М.: Слово, 1971. – 508 с.
- 2.1.20. Дерек Ф. Глобальная стратегия банков. – М.: Экономика и финансы, 1990. – 385 с.
- 2.1.21. Жарковская Е.П. Банковское дело: учебник. / Е.П. Жарковская. - Москва: Омега-Л, 2006.-452с.
- 2.1.22. Иванов А.Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. - Москва: Финансы и статистика, 2002. - 173с.

2.1.23. Ищенко Е.Г., Банковское кредитование. / Е.Г., Ищенко. - Москва: 1998

2.1.24. Лаврушин О.И. Банковское дело: учебник. 2-е изд. Перераб. и доп. / О.И. Лаврушина. - Москва: Финансы и статистика, 2005. - 672с.

2.1.25. Ларичев А.Г. Злоупотребления в сфере банковского кредитования: методика их предупреждения. - Москва: ЮрИнфоР, 1997.- 224с.

2.1.26. Ларионова И.В. Управление активами и пассивами в коммерческом банке. - Москва: Консалтбанк, 2003. -272с.

2.1.27. Миллер Л.Р. Современные деньги и банковское дело./ Л.Р. Миллер. - Москва: Инфра-М, 2000. - 856с.

2.1.28. Муллажонов Ф.М. Ўзбекистон Республикаси банк тизими. - Т.: Ўзбекистон, 2001. - 296б.

2.1.29. Никитина Т.В. Банковский менеджмент/ Т.В. Никитина. - СПб.: Питер, 2002. - 160с.

2.1.30. Одегов Ю.Г. Банковский менеджмент: управление персоналом: Учебное пособие. - Москва: Экзамен, 2005. - 449с.

2.1.31. Ольшаный А.И. Банковские кредитования: Российский и зарубежный опыт. /А.И.Ольшаный; Под. ред. Е.Г.Ищенко, В.И.Алексеева. - Москва: Рус. деловая литература, 1997.- 352с.

2.1.32. Панова Г.С. Кредитная политика коммерческого банка/ Г.С. Панова. - Москва: МКЦ ДИС, 1997. - 464с.

2.1.33. Роуз П.С. Банковский менеджмент. Пер. с англ./ П.С. Роуз. - Москва: Дело, 1997. - 768с.

2.1.34. Селищев А.С. Деньги. Кредит. Банки. / А. С. Селищев. - Спб.: Питер, 2007. - 432с.

2.1.35. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.

2.1.36. Семибратова О.И. Банковское дело: учебник для нач. проф. образования / О.И. Семибратова. - Москва: Академия, 2004. - 218с.

2.1.37. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк: управление и операции./ В.М. Усоскин. - Москва: Антидар, 1998. - 320с.

2.1.38. Челноков В.А. Банки и банковские операции. - Москва: 1998.- 272с.

2.1.39. Черкасов В.Е. Банковские операции: финансовый анализ. / В.Е. Черкасов. - Москва: Консалтбанк, 2001. - 288 с.

Б) Икки муаллиф:

2.1.40. Джозеф Ф., Синки М.Л. Управление финансами в коммерческом банке. - Москва: Инфра, 1995г. 820с.

2.1.41. Жарковская Е.П., Арендс И.О. Банковское дело. курс лекций. - Москва: Изд.ОМЕГА-Л, 2003.-399с.

2.1.42. Масленченков Ю.С. Тронин Ю.Н. Работа банка с корпоративными клиентами. Учебное пособие для вузов. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 358с.

2.1.43. Миллер Р.Л., Ван-Хуз Д. Д. Современные деньги и банковское дело. Перевод с английского изд. - Москва: Инфра- М, 2000.-856с.

2.1.44. Полфреман Д. Форд Ф. Основы банковского дело. Превод с англ.

- Москва: Инфра-М, 1996. -624с.

Г) Муаллифлар жамоаси:

2.1.45. Бабичев М.Ю., Бабичева Ю.А., Бурова М.Е., Дадашева О.Ю. Банковское дело. - Москва: Экономика, 1994.- 398с.

2.1.46. Жуков Е.Ф., Максимова Л.М., Маркова О.М., Носкова И.Я. Банки и банковские операции. - Москва: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997.- 471с.

2.1.47. Колесников В.И., Кроливецкая Л.П., Александрова Н.Г., Баркова Н.Н. Банковское дело. - Москва: Финансы и статистика, 1995.- 480с.

2.1.48. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлигида 2000 йил 2 мартда 905-сон билан рўйхатга олинган ва Ўзбекистон Республикаси Марказий банк Бошқаруви томонидан 2000 йил 22 февралда 429-сон билан тасдиқланган “Тижорат банклари кредит сиёсатида нисбатан қўйиладиган талаблар тўғрисида”ги Низом.

2.1.49. Лаврушин О.И., Мамонова И.Д., Валенцева Н.И., Ширинская З.Г. Банковское дело. - Москва: Финансы и статистика, 2003.- 672с.

2.1.50. Лаврушин О.И.,Афанасьева О.Н., Корненко С.Л. Банковское дело: современная система кредитования. - Москва: КНОРУС, 2006.-256с.

2.1.51. Ляховский В.С., Коробейников Д.В., Серебряков П.А. Справочник кредитного коммерческого банка. - Москва: Гелиос, АРВ, 2003. - 608с.

2.1.52. Маркова О.М., Сахарова Л.С., Сидоров В.Н. Коммерческие банки и их операции. Учеб. пособие. - Москва: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1995. - 288с.

3. Диссертациялар ва диссертация авторефератлари.

3.1. Абдуллаева Ш.З. Банк рисклари шароитида тижорат банкларининг кредит портфелини диверсификациялаш. Иқтисод фанлари доктори илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация автореферати, - Тошкент: Банк-молия академияси, 2000. -46 б.

3.2. Ортиқов А.О. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган автореферати – Тошкент, 2009. 19 б.

3.3. Аликориев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган автореферати – Тошкент, 2011. 28 б.

4. Журнал ва газетадаги мақолаларга ҳаволалар.

4.1. Вахобов А.В. Ортиқов О.А. Банк хизматлари мажмуининг сифат кўрсаткичи. // Бозор, пул ва кредит. - Тошкент, 2006. -№12. -Б. 9-11.

4.2. Ортиқов О.А. Ўзбекистон тижорат банкларининг кредитлаш хизматига хос бўлган тенденциялар. // Развитие розничного банковского бизнеса: Материалы Международной научно-практической конференции.- Москва, 2007. -С. 138-140.

4.3. Алиқориев О.Ф. Банклар фаолиятининг самарадорлигини оширишда янги банк маҳсулот ва хизматларини ривожлантириш йўналишлари // Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози: миллий манфаатлар ва инновацион сиёсат: республика илмий-амалий конференцияси материаллари. – Тошкент: «Молия», 2009. – б. 123-128.

4.4. Алиқориев О.Ф. Инқироздан кейинги даврда янги банк хизматларини ривожлантиришнинг муаммолари ва истикболлари // Ёш олимлар ахборотномаси. – Тошкент, 2011. – №1-2. – Б. 65-70.

4.5. Алиқораев О. “Молиявий хизматлар сифатини ошириш масалалари” Бозор, пул ва кредит Журнал 2014й. 2 сон 326.

4.6. Муллажонов Ф.М. Пул-кредит соҳасидаги мавжуд вазият ва монетар сиёсатнинг 2013 йилга мўлжалланган асосий йўналишлари. “Бозор, пул ва кредит” журнали 2013й №1.

4.7. Муллажонов Ф.М. Барқарор банк тизими мамлакат иқтисодиётининг мустаҳкам таянчидир / Бозор, пул ва кредит. –Тошкент, 2014. -№1. –Б. 4-13.

4.8. Муллажонов Ф.М. 2013 йилда пул-кредит соҳасидаги мавжуд вазият ва монетар сиёсатнинг 2014 йилга мўлжалланган асосий йўналишлари /Бозор, пул ва кредит. –Тошкент, 2014. -№1. –Б. 14-34.

4.9. Тангишов М.Р., доц. Элов Д.А. Масофавий банк хизматларининг республикамиз банк амалиётидаги ўрни // Тошкент “Иқтисод ва молия” журнали №7 сон 66-70 бетлар 2012.

4.10. Усмонов Н. “Розничные банковские услуги глобальные тенденции и перспективы развития” Бозор, пул ва кредит Журнал 2014й. 2 сон 506

4.11. Чуллийев З. Банк кредитлари- юрт фаровонлигини таъминлашга. “Бозор, пул ва кредит” журнали 2013й №1, 31-33 бетлар.

4.12. Яркулов Х., У.Жуманазаров “Пластик карточка бугунги зарурат” Бозор, пул ва кредит Журнал 2014й. № 2, 46.

4.13. “Банк ахборотномаси” газетаси 2010-2013 йиллар.

5. Статистика ва ҳисобот материаллари.

6.1.Ўзбекитон Республикаси Марказий банкининг ҳисобот маълумотлари, 2008-2012 йиллар.

6.2. Тижорат банклари йиллик ҳисобот маълумотлари, 2009-2013 йиллар.

6. Интернет сайтлари.

www.bankir.ru

www.state.us

www.cer.uz.
www.bir.uz
www.cbu.uz
www.sqb.uz