**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ**

**БАНК-МОЛИЯ АКАДЕМИЯСИ**

**“БАНК ИШИ” КАФЕДРАСИ**

*Қўлёзма ҳуқуқида*

УДК: 336.7 (575.1)

**РАХИМОВ ФАХРИЁР ШАХРИЁРОВИЧ**

**АҲОЛИГА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ**

5А230701 – “Банк иши” (фаолият турлари бўйича)

мутахассислиги бўйича

Магистр

академик даражасини олиш учун ёзилган

ДИССЕРТАЦИЯ

**Илмий раҳбар:**

Шамшиев Б.

**ТОШКЕНТ – 2015**

Магистрлик диссертация иши “Банк иши” кафедрасида дастлабки ҳимоядан ўтган.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сонли баённома «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 й.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кафедра мудири: |  | Б.Бердияров |  |  |  |  |
|  |  |  |  | имзо |  | сана |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Илмий раҳбар: |  | Б. Шамшиев |  |  |  |  |
|  |  |  |  | имзо |  | сана |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Тингловчи: |  | Ф. Рахимов |  |  |  |  |
|  |  |  |  | имзо |  | сана |
|  |  |  |  |  |  |  |

**МУНДАРИЖА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **КИРИШ**...................................................................................... | | **3** |
| **1-БОБ.** | **ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ХИЗМАТЛАРИНИНГ НАЗАРИЙ-КОНЦЕПТУАЛ АСОСЛАРИ**............................ | **9** |
| **1.1.** | Тижорат банкларининг ривожланиш концепциялари............ | **9** |
| **1.2.** | Тижорат банклари хизматлари турлари, сифати ва уни тавсифловчи мезонлар................................................................ | **24** |
| **1.3.** | Ривожланган мамлакатларнинг тижорат банклари хизматларини ривожлантириш тажрибаси.............................. | **29** |
|  | Биринчи боб бўйича хулоса...................................................... | **38** |
| **2-БОБ.** | **ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА АҲОЛИГА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШИНИНГ АМАЛДАГИ ҲОЛАТИ ТАҲЛИЛИ ВА РИВОЖЛАНИШ ТЕНДЕНЦИЯЛАРИ (АТБ Агробанк мисолида)................** | **40** |
| **2.1.** | Тижорат банкларида аҳолига банк хизматларини кўрсатишнинг таркиби ва динамикаси…............................... | **40** |
| **2.2.** | Республикамиз тижорат банклари томонидан аҳолига хизмат кўрсатишнинг муҳим омили депозит операцияларининг амалий ҳолати таҳлили............................. | **52** |
|  | Иккинчи боб бўйича хулоса..................................................... | **60** |
| **3-БОБ.** | **ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА АҲОЛИГА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШ ФАОЛИЯТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ**…............................. | **62** |
| **3.1.** | Тижорат банклари аҳолига хизмат кўрсатиш фаолиятидаги мавжуд муаммолар ечимлари................................................... | **62** |
| **3.2.** | Тижорат банклари янги банк хизматларини ривожлантириш йўллари........................................................... | **69** |
|  | Учинчи боб бўйича хулоса....................................................... | **77** |
| **ХУЛОСА**…………................................................................... | | **79** |
| **ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ**…....... | | **87** |
| **ИЛОВАЛАР**............................................................................... | | **95** |

**КИРИШ**

**Диссертация мавзусининг долзарблиги*.*** Тижорат банклари томониданкўрсатилаётган аҳолига хизматлар сифатини янада ошириш, қўшимча қулайликлар яратиш мақсадида юртимиз ҳудудида ўз филиаллари тармоғини кенгайтириш, сифатли, замонавий, комплекс банк хизматларини тақдим этиш йўли билан узоқ муддатли ҳамкорлик муносабатларини ривожлантириш, бизнес жараёнларини оптималлаштириш, банк офисларида мижозларга қулай шароит яратиш, улар орқали мижозларга замонавий банк маҳсулотлари ва хизматларини тақдим этиш, инновацион услуб ва замонавий технологиялардан унумли фойдаланган ҳолда янги хизмат турларини жорий этишга устувор вазифалардан бири сифатида қараб келинмоқда. Муҳтарам Президентимиз И.А. Каримов ўз маърузаларида “...Банк тизимидаги ислоҳотлар иқтисодиётимизнинг барқарор ўсиш суръатларини таъминлашда энг муҳим омил бўлди..”[[1]](#footnote-1), дея таъкидлаб ўтади. Шунингдек “...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....”, дея таъкидлаб ўтилади[[2]](#footnote-2).

Мамлакатимиз иқтисодиётини модернизациялаш, таркибий ўзгаришлар ва инқирозга қарши чоралар дастурини амалга ошириш миллий банк тизими ривожланишини таъминлашнинг замонавий усулларидан фойдаланишни тақозо этмоқда. 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»[[3]](#footnote-3).

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 кенгайтириш[[4]](#footnote-4)» 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»[[5]](#footnote-5).

Бинобарин, тижорат банклари янги банк маҳсулотлари ва хизматларини барқарор иқтисодий ўсишини ва рақобатбардошлигини таъминлашда муҳим восита сифатида баҳолайдилар. Чунки, банклар молия бозорида юқори технологияни мужассамлаштирган янги хизматларни жорий этиш ва сифатини яхшиламасдан самарали фаолият кўрсата олмайдилар.

**Тадқиқот объекти** сифатида Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари (АТБ Агробанк, АТБ Ўзсаноаткурилишбанк, АТБ Ҳамкорбанк) фаолиятлари олинган.

**Тадқиқот предметини** тижорат банклари томонидан аҳолига янги банк маҳсулотлари, хизматларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш жараёнида содир бўладиган молиявий муносабатлар йиғиндиси ташкил этади.

**Тадқиқот мақсади.** Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида тижорат банкларида аҳолига банк хизматларини кўрсатишни барқарор ривожлантириш ва сифатини оширишга қаратилган илмий таклиф ва амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

ХХ асрнинг 80-йилларини банк хизматлари назарияси ривожидаги иккинчи босқич деб ҳисоблаш мумкин. Ушбу давр алоҳида мамлакатларнинг кредит-молия тизимлари фаолиятининг ўзига хос хусусиятларини ҳамда банк капитали глобаллашуви ва марказлашувининг банк хизматлари бозорига таъсирининг эҳтимолий оқибатларини тадқиқ этишга уринишлар сифатида тавсифланади. Ф.Дерекнинг[[6]](#footnote-6) «Банкларнинг глобал стратегияси» (Нью-Йорк, 1990 й.), В.Малпаснинг «Ситининг молия тизими қандай ишлайди» (Лондон, 1988 й.), О.Доннелнинг[[7]](#footnote-7) «Ҳудудий инвестиция банкининг молиявий операциялари» (Лондон, 1981 й.), Е.Баллариннинг[[8]](#footnote-8) «Молиявий инқилоб шароитларида тижорат банклари» (Кембриж, 1986 й.) ва бошқа кўплаб машҳур илмий ишларни ушбу даврга киритиш мумкин.

Банк хизматлари назарияси ривожининг учинчи босқичи ХХ асрнинг 90-йилларида бошланиб, янги минг йиллик бошигача давом этди. 1992 йили Европа иқтисодий ва валюта иттифоқини яратиш тўғрисидаги Маастрихт шартномасининг имзоланиши ва 1999 йил январь ойидан Европада ягона валюта – евронинг муомалага киритилиши мижозларга мажмуавий банк хизматларини кўрсатиш ишларини қайта кўриб чиқишга асос бўлди. «Молиявий супермаркет» ва «молиявий бутик» ғояси ҳамда тор йўналишга ихтисослашган банкларнинг универсал банклар қаторига қўшилиши долзарблик касб этди. Ссуда капитали бозоридаги хизматлар, электрон хизматлар кенг тарқалди, банкларнинг бирлашиш ва сингиб кетиш ҳолатлари кўпайди. Бу борадаги машҳур тадқиқотлар орасида К.Фабрининг «Бозор иқтисодиёти шаклланиши шароитларида банклар» (1991 й.), Д.Жентленинг[[9]](#footnote-9) «Молиявий хизматлар индустрияси» (1993 й.), Ж.Синкининг[[10]](#footnote-10) «Тижорат банкларида молияни бошқариш» (1994 й.), П.Роузнинг[[11]](#footnote-11) «Банк менежменти, молия хизматларини тақдим этиш» (1995 й.) каби ишларни қайд этиш мумкин.

ХХ аср охирларида молия бозорлари эндигина шаклланаётган мамлакатлардаги иқтисодий ўсишни жадаллаштириш ва ижтимоий қолоқликка қарши курашиш учун ахборот ва коммуникация технологияларидан фойдаланиш муаммолари халқаро ҳамжамиятнинг диққат марказида бўлди.

Бугунги кун банк соҳасининг ривожланиш тенденциясини хусусияти – бу бизнесни электрон усулда олиб боришга ўтишдир. Бу банк бозорлари тузилмасидаги туб ўзгаришларга олиб келади, шу билан бирга банклар дуч келадиган рискларнинг турли кўринишлари орасидаги нисбатнинг ва ҳатто банк моҳиятининг ўзини ўзгартиришга ҳам қодир[[12]](#footnote-12). Бу борада илк фундаментал тадқиқот Халқаро ҳисоб-китоблар банки қошида 1974 йили ташкил этилган Банк назорати бўйича Базель қўмитаси томонидан ўтказилди. Мазкур қўмита томонидан электрон банк хизматлари бўйича ишчи гуруҳ ташкил қилинди. «Cross-Border Electronic Banking Issues for Bank Supervisors» (2000 й.) маърузалари ушбу гуруҳ фаолиятининг натижасига айланди[[13]](#footnote-13). Мазкур муаммонинг турли жиҳатларига бошқа нуфузли давлатлараро ташкилотлар, яъни Халқаро валюта фонди (ХВФ) ва Ўнлик гуруҳининг (G10) тадқиқотларида ҳам сезиларли даражада эътибор қаратилган[[14]](#footnote-14). Ривожланган мамлакатларнинг марказий банклари ва банк ассоциациялари, жумладан, Германия банкларининг федерал иттифоқи ушбу масалаларни ўрганиб, «Studie zum Internet-Online-Banking / Е-Сommerce» (2000 й.)[[15]](#footnote-15), «E-Commerce als Bankdienstleistung» (2000 й.)[[16]](#footnote-16) каби илмий маърузаларида натижаларни баён этган.

Банк хизматлари назариясидаги атамаларнинг заиф базаси, замонавий банк хизматлари бозорида ғарб банклари тажрибасини қўллашнинг ўзига хос хусусиятлари, банк хизматларини энг янги банк технологияларидан фойдаланган ҳолда кўрсатиш каби қатор муаммолар ахборотнинг ёпиқлиги ва олиб бўлмаслиги, ғарб ва мамлакатимиздаги манбаларда асосан умумий тавсиф ва тавсияларнинг мавжудлиги каби объектив сабаблар туфайли етарли даражада батафсил ўрганилмаган[[17]](#footnote-17).

Маълумки, молия бозори амалиётида «банк хизмати» тушунчаси «молиявий хизмат» тушунчаси таркибига кириб кетади. Бинобарин, «молиявий хизмат» тушунчаси молия бозоридаги субъектлар учун умумий бўлган атама ҳисобланади. Молиявий хизмат – банк ёки бошқа молия муассасаси томонидан кўрсатиладиган ва молиявий ресурсларни тақдим қилиш ёки бошқариш билан боғлиқ бўлган ҳар қандай хизматдир[[18]](#footnote-18).

Банк операциялари ва хизматларининг моҳиятини чуқур англаб етиш учун «service» ва «operation» тушунчаларининг инглиз ва француз тилларида қандай ифодаланиши ва маъносини таҳлил қиламиз.

«Service» сўзининг мазмуни қуйидаги фарқловчи хусусиятлардан иборат: мижозга фойда олиш учун ёрдам бериш ёки кўмаклашиш бўйича фаолият; муайян эҳтиёжларни қондирувчи тизим; кундалик фойдаланишда қўл келадиган малакали ёрдам ёки маслаҳат. «Оperation» сўзининг мазмуни эса қуйидагиларни ўз ичига олади: иш-ҳаракат амалга ошириладиган ҳолат; иш-ҳаракат, ҳаракат, иш-ҳаракатлар йиғиндиси; ҳаракат ҳолати. 1.1-жадвалда замонавий хорижий олимларнинг ишлари ва энциклопедик нашрларидаги «хизматлар» ҳамда «операциялар» таърифларини умумлаштирувчи асосий тавсифларини келтирамиз. «Банк хизмати» тушунчасининг таърифи ҳақида гапиришдан олдин унинг энг яқин ва анча кенгроқ тури, яъни «хизмат» тушунчасини кўрсатиб ўтиш лозим. «Хизмат» тушунчаси турли муаллифлар томонидан турлича талқин этилган. Баъзи ҳолатларда ушбу тушунча муайян мақсадларга эришишга мўлжалланган функция сифатида очиб берилса, бошқаларида муайян сифатлар тўпламига эга объект сифатида қаралади[[19]](#footnote-19).

Масалан, таниқли маркетолог Ф.Котлер «хизмат» тушунчасини бир томон иккинчисига таклиф қиладиган, асосан сезилмайдиган ва бирор нарсани эгаллаб олишга олиб келмайдиган исталган тадбир ёки манфаат сифатида изоҳлайди. Хизматлар ишлаб чиқаришни моддий кўринишдаги товар билан боғлиқ бўлиши ёки боғлиқ бўлмаслиги мумкин[[20]](#footnote-20).

**1.1-жадвал**

**«Хизмат» ва «операция» тушунчаларини қиёслаш[[21]](#footnote-21)**

|  |  |
| --- | --- |
| **ХИЗМАТ** | **ОПЕРАЦИЯ** |
| * Ёрдам, кўмак, мадад ёки ҳоҳишни бажариш[[22]](#footnote-22). * Бошқага фойда келтирувчи, ёрдам берувчи иш-ҳаракат[[23]](#footnote-23). * Буюртмага бажариладиган ва мустақил маҳсулот, товар яратилишига олиб келмайдиган иш[[24]](#footnote-24). * Молиявий хизматлар – жисмоний ва юридик шахсларни пул маблағларини жалб қилиш ва фойдаланиш билан боғлиқ фаолият[[25]](#footnote-25). * Мақсадга мувофиқ, меҳнат фаолияти, яъни унинг натижалари одамлар бирор эҳтиёжини қондирувчи фойдали эффектда ифодаланади[[26]](#footnote-26). * Умуман инсон ва жамият эҳтиёжларини қондиришга йўналтирилган мақсадли фаолият турлари, яъни уларнинг бажарилиш жараёнида моддий-ашёвий маҳсулот яратилмайди[[27]](#footnote-27). * Истеъмолчи ва таъминловчининг бевосита ўзаро муносабати ҳамда истеъмолчи эҳтиёжларини қондириш бўйича таъминловчининг ички фаолияти натижалари[[28]](#footnote-28). * Табиат кучлари ва материя шаклларини 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[[29]](#footnote-29). * 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[[30]](#footnote-30). | * Бир мақсадга бирлашган иш-ҳаракатлар қатори; бошқа шунга ўхшашлар қаторида алоҳида иш- ҳаракат[[31]](#footnote-31). * Бирорта вазифани бажаришга йўналтирилган иш-ҳаракатлар: молиявий, кредит, суғурта ва шу кабилар[[32]](#footnote-32). * Ҳақиқий ва юридик ҳаракатларни бажариш[[33]](#footnote-33). * Бухгалтерия ёзуви билан қайд қилинган қимматли қоғозлар, товарлар ёки хизматлар олди-сотди битими[[34]](#footnote-34). * Савдо, хўжалик корхонаси; айланиш, иш[[35]](#footnote-35). * Пул маблағларини жалб қилиш ва жойлаштириш, пулларни муомалага чиқариш ва муомаладан чиқариш бўйича операциялар, ҳисоб-китобларни амалга ошириш ва ҳоказолар[[36]](#footnote-36). * Қўйилган мақсадларга эришиш учун амалга ошириладиган иш-ҳаракатлар[[37]](#footnote-37). * Ягона иқтисодий масала ёки муаммони ечиш бўйича ўзаро боғлиқ иш-ҳаракатлар мажмуаси, тадбиркорлик битими ва фаолият турини англатувчи универсал атама[[38]](#footnote-38). * Банкнинг ягона иқтисодий масалани ечиш бўйича ўзаро боғлиқ иш-ҳаракатлар мажмуаси[[39]](#footnote-39). |

«Хизмат» ўзида хилма-хил алоқалар (иқтисодий, технологик, ҳуқуқий ва бошқа) ва инсоний муносабатларни бирлаштиради. «Хизмат» ўрганиш объекти сифатида ташқи муҳит билан ўзаро боғланган элементларнинг ягона мажмуасидан иборат бўлиб, меҳнат шаклида чиқувчи иқтисодий номоддий бойлик сифатида намоён бўлади. Замонавий иқтисодий адабиётларда банк хизматларининг «оммавий операциялар» сифатидаги таърифи кенг тарқалган. Аммо бу таърифда хизматлар бошқа банк операцияларидан нимаси билан фарқ қилишига аниқлик киритилмаган. Ягона иқтисодий натижага эришишга қаратилган банкнинг мажмуавий иш-ҳаракатларидан иборат банк операциясидан фарқли равишда банк хизмати банк операцияларига йўлдош бўладиган муайян вазифаларни бажаради[[40]](#footnote-40).

В.М.Усоскин тижорат банкларини жамиятда пул капиталини соҳалараро ва ҳудудлараро қайта тақсимлаш механизмини таъминловчи молиявий воситачилар деб ҳисоблайди. Бунда қуйидаги асосий банк операциялари фарқланади: депозитларни қабул қилиш, кредитлар бериш ҳамда пул тўловлари ва ҳисоб-китобларни амалга ошириш[[41]](#footnote-41). О.И.Лаврушин банк операцияларига банк функцияларининг амалда намоён бўлиши сифатида, банк хизматларига эса мижознинг муайян эҳтиёжларини қондирувчи бир ёки бир нечта банк операциялари ва муайян ҳақ эвазига мижоз фойдасига унинг топшириғи билан банк операцияларини ўтказиш сифатида қарайди[[42]](#footnote-42). Бу Е.Ф.Жуков томонидан «банк хизмати» тушунчасига берилган таърифга мос келади. Ўз навбатида, Е.Ф.Жуков банк операцияларини актив ва пассивларга ажратади ҳамда банкларнинг молиявий хизматларига лизинг, факторинг, форфейтинг, траст операциялари каби фаолият турларини киритади[[43]](#footnote-43). Е.Б.Ширинская банкларнинг маслаҳат хизматларини балансдан ташқари амалиётларга киритади, чунки уларни тақдим этиш актив ва пассивларнинг ўсишига олиб келмайди, тўлов эса комиссион мукофот пулидан иборат бўлади[[44]](#footnote-44). Амалда тижорат банклари аксар ҳолатларда кўрсатилган хизматлар учун ҳақ олишдан бош тортишади, бу банкнинг нарх-наво ва маркетинг сиёсатига тўғри келади. Банк томонидан банк хизматларини мукофот пулини олмасдан тақдим этиш каби амалиёт мавжудлиги боис, ушбу тушунча таърифида унинг пуллик эканига ишора қилувчи ҳаволани қўллаш, бизнингча нотўғри бўларди.

Умуман олганда, кўпгина олимларнинг «банк операцияси» ва «банк хизмати» тушунчаларини чегаралаш муаммоси бўйича фикр-мулоҳазалари «банк хизматлари»га «банк операциялари»нинг бир тури сифатида қарашга бориб тақалмоқда. Шу боис О.И.Лаврушиннинг «операциялар пул шаклида бажарилади, такрор ишлаб чиқаришнинг турли фазаларидаги пул оқимларини акс эттиради, бевосита банклар орқали амалга оширилади»[[45]](#footnote-45) деган фикри бунга яққол мисол бўлади.

Одатда россиялик иқтисодчилар банк операцияларига барча хизматлар спектрини киритишади. Ўз навбатида хорижлик олимлар эса, банк операцияларига банк хизматларининг бор-йўғи бир тури сифатида қарашлари билан фарқ қилади. Хусусан, америкалик иқтисодчи П.С.Роуз ўз илмий ишида[[46]](#footnote-46) банк хизматларига пул захираларини бошқариш, истеъмол кредити, нақд пул оқимларини бошқариш, лизинг, пенсия режаларини сотиш каби банк фаолияти турларини киритган. Банк хизматларига истеъмол кредити ва мижозларни кредитлашнинг киритилиши кредитга корпоратив мижозларга хизматлар сифатида қараш каби ғарб амалиётидаги тенденциянинг қабул қилинишига асосланган.

Россиялик олимлар, хусусан О.И.Лаврушин ҳам, кредитни ссуда капиталининг кредитордан қарз олувчи томонга ҳаракатидан иборат амалиёт сифатида таърифлайди. П.С.Роузнинг фикрича, банк хизматининг қулайлиги ва унинг турли молиявий ахборот кўчиб юриши билан боғлиқлиги банк хизматининг асосий фарқ қилувчи хусусияти ҳисобланади. Банк операциялари эса у ёки бу кўринишда пул маблағларининг турли кўчиш шаклларига ўхшатилади.

Кўриб чиқилган фикр ва мулоҳазалардан кўринадики, банк фаолиятида қўлланиладиган атамалар бўйича турли нуқтаи-назарлар мавжудлиги боис амалиётда «банк операцияси» ва «банк хизмати» тушунчаларини чегаралаш борасида ягона ёндашув мавжуд эмас.

Юқоридаги билдирилган фикрлардан келиб чиққан ҳолда, хизматлар маҳсулотдан нимаси билан фарқ қилишини кўриб чиқамиз. Банк хизмати товар бўлгани боис у товарнинг индивидуаллик, сифат, қийматга эгалик, очиқлик каби хусусиятларига эга бўлади.

Шу билан бирга хизмат, шу жумладан банк хизмати ҳам, фақат ўзига хос хусусиятларга эгалиги учун ноёб товар ҳисобланади. Унинг хусусиятларига қуйидагилар киради: ҳис этиб бўлмаслик, манбадан ажралмаслик, сифатнинг беқарорлиги ва сақланмаслик[[47]](#footnote-47).

Банк хизматларининг фарқловчи хусусиятлари 1.2-расмда ифодаланган.

Мижознинг ўзгарувчан эҳтиёжлари ҳам банк хизматлари хусусиятининг беқарорлик манбаи ҳисобланади. Бир хил маҳсулотлар бир хил сифатга эга бўлади. Бир хил хизматлар эса, сифатнинг анча юқори ёки анча паст даражасида кўрсатилиши мумкин. Банк хизматларини сақлашнинг иложи йўқлиги уларнинг муҳим хусусияти ҳисобланади.

**1.2-расм.** **Банк хизматларининг ўзига хос хусусиятлари[[48]](#footnote-48)**

Банк хизматларини товар сифатида сақлаш ва улардан кейинги савдоларгача фойдаланиш мумкин эмас. «Банк фаолияти Кодекси»да банк маҳсулотининг банк хизматларидан фарқи кўрсатиб ўтилган. Банк маҳсулотлари деганда банк хизматларининг моддий расмийлаштирилган қисми – карта, омонат дафтарчаси, йўл чеки, электрон ҳамён ва ҳоказолар тушунилади[[49]](#footnote-49). Замонавий иқтисодий адабиётларда «банк маҳсулоти» атамаси одатда «банк хизмати» тушунчаси билан тенглаштирилади, баъзида эса, унинг ўрнида ишлатилади. Француз иқтисодчиси профессор Сильви де Куссерг банкларнинг банк хизматларини кўрсатиш бўйича бугунги имкониятлари банк индустрияси тўғрисида гапиришга, демак банк маҳсулоти мавжудлиги тўғрисида фикр юритишга имкон беради[[50]](#footnote-50). О.И.Лаврушин банкнинг асосий маҳсулотлари сирасига банк кредитларини киритади[[51]](#footnote-51). Ушбу қаторга депозит кредитлари, инвестиция кредитлари ва активларни бошқариш билан боғлиқ кредитлар каби банк маҳсулотлари турларини ҳам қўшиш керак.

Илмий изланиш натижасида, банк маҳсулотларининг ўзига хос хусусиятлари кўрсатиб беришга ҳаракат қилинди (1.3-расм).

**1.3-расм.**  **Банк маҳсулотларининг ўзига хос хусусиятлари[[52]](#footnote-52)**

Банк маҳсулоти деб, банкнинг молия бозорида сотиш учун мўлжалланган ҳис қилинадиган шаклга эга ўзаро боғлиқ хизматлар ва операциялар мажмуаси тушунилади, яъни банк маҳсулоти банк операциясининг натижаси сифатида кўрилади, банк хизмати эса, банк операцияларини ўтказишда унга йўлдош бўлади.

«Банк маҳсулоти» ва «банк хизмати» тушунчаларининг яна бир нечта талқинлари мавжуд. Банк маҳсулоти – бу банк вазифаларини ҳал этиш ва мижознинг талабини қондириш бўйича банкнинг ички жараёнлари натижаси ҳисобланади[[53]](#footnote-53). Банк маҳсулоти – бу банкнинг муайян ҳужжати бўлиб, у банк томонидан мижозга хизмат кўрсатиш ва операцияни ўтказиш учун ишлаб чиқилади. Банк хизмати эса мижозга хизмат кўрсатиш бўйича операциялардан иборат бўлади. Банк хизмати – бу бозор эҳтиёжларининг маркетинг тадқиқоти асосида яратилган профессионал интеллектуал маҳсулот бўлиб, у бозорда сотилиш ва фойда олиш мақсадида ишлаб чиқилади[[54]](#footnote-54).

Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда, «банк хизмати», «банк маҳсулоти», «банк операцияси» тушунчаларига берилган таърифларни чуқур таҳлил қилиш асосида уларга такомиллаштирилган таъриф берилди ва ушбу тушунчаларнинг фарқи, ўзаро алоқадорлиги ва боғлиқлиги аниқланди (1.4-расм).

**1.4-расм.** **Банк операцияси, банк хизмати ва банк маҳсулотининг мазмуни ва алоқадорлиги[[55]](#footnote-55)**

Банк маҳсулоти бир нечта параметрларга эга: мақсад, сумма, даромадлилик, тариф, амал қилиш муддати, ишончлилик, қонунчилик базасига мос келиши ва солиқларга тортилиши. Банк маҳсулотининг бир ёки бир нечта параметрлари ўзгариши меъёрий, қонуний, молиявий, фискал ва бошқа янгиликлардан иборат бўлади. Улар банкка муайян хизматлар тўпламини ўз ичига олувчи мижоз билан ўзаро муносабатларнинг янги схемасини яратиш имконини беради.

Фикримизча, уларга қандай тасниф ёки таърифни бермайлик банк хизматлари бир нарсага, яъни янги хизматларни таклиф этиш ва уларнинг сифат хусусиятларини яхшилаш йўли билан мижозларни жалб этишга қаратилган[[56]](#footnote-56).

Шундай қилиб, банк хизмати банк операцияларини оптимал даражада бажаришга кўмаклашади, ишлаб чиқилган ва сотилган банк хизматлари эса банк операциялари билан биргаликда банк маҳсулотини яратади.

**1.2. Тижорат банклари хизматлари турлари, сифати ва уни тавсифловчи мезонлар**

Мамлакатимиз иқтисодчи олимларининг ҳам тижорат банклари хизматларини тавсифлаш ва уларнинг турларини таснифлаш бўйича турли нуқтаи-назарлари мавжуд.

Хусусан, иқтисодчи олимлар Ш.З.Абдуллаева ва О.Ю.Рашидов банк хизматларини банк операциялари турига киритади ва банк операцияларини актив, пассив, комиссион (воситачилик) ҳамда траст операциялари турларига ажратишади[[57]](#footnote-57). Иқтисодчи олим Т.М.Қоралиев эса, банк операцияларини қуйидагиларга: депозит-ссуда, счетларни юритиш ва ҳисоб-китобларни амалга ошириш, маслаҳат ва воситачилик, факторинг, лизинг операцияларига бўлиб, ўрганади[[58]](#footnote-58). Иқтисодчи олим М.И.Йўлдошев банк хизматлари турларини икки гуруҳга: асосий ҳисобланган омонат, ҳисоб-китоб ва кредит хизматлари ҳамда қўшимча ҳисобланган кафолат, суғурта ва лизинг турларига бўлиб ўрганади[[59]](#footnote-59). Иқтисодчи олим Ф.И.Мирзаев фикрича, «банк хизматлари банкларнинг даромадлари ўсиши ҳамда хусусий ва корпоратив банклар, шунингдек, иқтисодиёт эҳтиёжини қондиришга мўлжалланган банк тадбиркорлигининг анъанавий соҳаси ҳисобланади»[[60]](#footnote-60). Иқтисодчи олим Б.Т.Бердияров банк актив операцияларини иқтисодий мазмунига кўра икки йирик гуруҳга: маълум даражада банкнинг ликвидлигини сақлаб туриш учун бажариладиган ва даромад олиш мақсадида бажариладиган операцияларга ажратади[[61]](#footnote-61). О.А.Ортиқов эса, банк хизматларини иқтисодий мазмуни ва кўзланган мақсадига кўра, икки йирик гуруҳга: маълум даражада банкнинг ликвидлигини сақлаб туриш учун бажариладиган ва даромад олиш мақсадида бажариладиган хизматларга ажратади. У «ушбу икки хизматлар гуруҳи ўртасида маълум нисбат мавжуд ва бу банк фаолиятини сифат жиҳатдан маълум даражада таъминлаб туриш имконини беради»[[62]](#footnote-62), деб ҳисоблайди.

Юқорида тўхтаб ўтилган фикр ва мулоҳазалардан келиб чиқиб ва хулосаларни умумлаштирган ҳолда, банк хизматларини бир қатор мезонлар бўйича таснифлашимиз мумкин (1.2-жадвал).

Банк операцияларига қимматли қоғозлар ва пул маблағлари ҳаракати ҳисоби ва назорат шакллари, молиявий кўрсаткичлар режалаштириш усуллари, турли кўринишдаги молиявий режалар тузиш методологияси, молиявий таҳлил услублари, банкдаги молиявий ишларни ташкил қилиш шакллари, интерфаол ва бошқа шунга ўхшаш капитални инвестициялаш ва бошқа ҳаракатлар киради.

**1.2-жадвал**

**Банк хизматлари турлари таснифи[[63]](#footnote-63)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Таснифлаш мезонлари** | **Банк хизматлари** |
| Иқтисодий мазмуни бўйича | Омонат; депозит; ссуда; ҳисобга оид;  ҳисоб-китоб; касса; инвестицион;  фонд; комиссион; кафолат. |
| Риск даражаси бўйича | Рисксиз; рискли. |
| Маблағларни жойлаштириш тавсифи бўйича | Бирламчи – банк кредитор сифатида иштирок этади (актив); иккиламчи – банк қарздор сифатида иштирок этади (пассив). |
| Мижозлар таркиби бўйича | юридик шахсларга; жисмоний шахсларга. |
| Даромадлилик даражаси бўйича | Даромад келтирадиган;  даромад келтирмайдиган. |
| Тўлаш бўйича | Пулли; бепул. |
| Мунтазамлиги бўйича | Мунтазам; номунтазам. |
| Кўрсатиш усули бўйича | Банк хизматчилари билан;  банк автоматларидан фойдаланиб – масофавий;  электрон хизматлар (уйдаги банк). |
| Тақдим қилиш вақти бўйича | Тезкор; ўрта муддатли; узоқ муддатли. |
| Ҳисоб-китоб шакли бўйича | Нақд пул шаклида; нақд пулсиз шаклда. |
| Ўтказиладиган валюта бўйича | Миллий валютада; чет эл валютасида. |
| Шакли бўйича | Шартнома тузиш билан;  шартнома тузмасдан. |
| Мураккаблик даражаси бўйича | Кўп сонли истеъмолчилар талаб қилиниши мумкин бўлган маҳсулот ва хизматлар (ҳисобварақ очиш, нақд пулни бошқариш, клиринг хизматлари); банк кадрларининг махсус тайёргарлик даражасини талаб қилувчи хизматлар (активларни бошқариш, инвестицион хизматлар); хизматлардан фойдаланиш соҳасида профессионал билимларни талаб қилувчи хизматлар (копоратив молия соҳасидаги хизматлар, аралаш активларни бошқариш); молиявий режалаштириш, молиявий инжиниринг соҳасида махсус билимларни талаб қилувчи хизматлар. |

Банк хизматларини энг аввал – маълум банк операцияларини бажирилишида мижозларнинг эҳтиёжларини қондириш сифатида қабул қилиб, банк томонидан тақдим қилинадиган банк операцияларини шартли равишда тўртта турга ажратиш мумкин: стратегик, жорий, тезкор ва махсус (1.3-жадвал). Уларнининг барчаси муайян иқтисодий натижага эришишга йўналтирилган.

**1.3-жадвал**

**Банк операциялари турлари таснифи[[64]](#footnote-64)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тури** | **Операциялар мазмуни** | **Хизматлар тузилиши** |
| **Стратегик** | Банк мижозига фаолият хусусияти, йўналишлари ва кўламларида ёки ҳаёт тарзида муҳим стратегик ўзгаришларни ишлаб чиқишда ҳамда эришишда ёрдам кўрсатишга йўналтирилган | Таркибга инвестицион кредитлар бериш, қарз пулларни жойлаштириш, пластик карталарни чиқариш ва хизмат кўрсатиш, синдициялаштирилган қарзлар, банкларнинг бирлашиши ва сингиб кетиши, гаров операцияларини амалга ошириш, жамғарма ҳисобварақларини очиш ва юритиш, молия-саноат гуруҳларини таъсис этиш бўйича хизматлар киради |
| **Жорий** | Банк мижозига оптимал тарзда йиллик режада белгиланган, бевосита мижознинг талабларини қондирувчи мақсадларга эришишга имкон беради | Таркибга истеъмол кредити бериш, пул бозорида операциялар ўтказиш, мижозларнинг депозит ва бюджет ҳисобварақларини очиш бўйича хизматлар, клиринг, тижорат ва инвестицион хизматлар киради |
| **Тезкор** | Банк мижозига тайёргарлик кўриш ва режалаштирилмаган муаммоларни ечиш имконини беради | Таркибга қимматбаҳо буюмларни гарови ва депонентлаш, кредитлар таъминоти, ҳаёт суғуртаси, факторинг, лизинг бўйича операциялар киради |
| **Махсус** | Банк мижозига кўзда тутилмаган инқироз ҳолатларида профессионал ёрдам олиш имконини беради | Таркибга қайта молиялаштириш, гаров операциялари бўйича хизматлар, маслаҳат хизматлари киради |

Умуман олганда, Ўзбекистон Республикасининг фаолият турлари бўйича хизматларнинг умумдавлат классификатори[[65]](#footnote-65) (1-илова) ҳамда Ўзбекистон Республикасининг «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги 1996 йил 25 апрелдаги №216-Ι сонли Қонунининг[[66]](#footnote-66) 4-моддаси ва 32-моддасида келтирилган операциялар тижорат банклари хизматларининг меъёрий-ҳуқуқий жиҳатдан тўлиқ рўйхатини беради.

Банк операциялари ҳаракат сифатида сезиш мумкин бўлмаган шаклга эга бўлиб, уларни ушлаб кўриш мумкин эмас ва қайд этилган нархда сотиш мумкин эмас. Банк операцияси сотилган бўлиши учун моддийлашган бўлиши керак. Банк операциясининг моддийлашган шакли бўлиб, қандайдир аниқ ҳужжат ҳисобланади (методик кўрсатмалар, йўриқномалар ва ҳаказо). Бу ҳужжат ўзида банк маҳсулотини ифода этади, яъни у молия бозорида олди-сотди объекти ҳисобланади. Ўз навбатида, банк ишининг самарадорлиги ва унинг бозор иқтисодиёти шароитида рақобатбардошлиги асосан янги банк маҳсулотлари ва технологияларини жорий қилишга боғлиқдир. Молия бозорда сотиладиган янги банк маҳсулотлари ва технологиялари инновацияни[[67]](#footnote-67) ўзида ифода этади.

Банк инновацияси янги маҳсулот сифатида, уни молия бозорида ёки банк ичида сотиш жараёнида ўзини намоён қилади. Банк маҳсулотига харидор томонидан бўлган талаб бу янгилик турларининг янгилик даражасини аниқлайди. Агар бозорда пайдо бўлган янги маҳсулот сотилаётган бўлса, демак, у талаб даражасида ва у ўз харидорига эга. Янги маҳсулотга бўлган талаб даражаси унинг фойдалилик даражасини белгилайди, демак, янгилик даражасини ҳам аниқлайди. Ҳар қандай янги ҳодиса вақт билан боғлиқдир, вақт категорияси ҳар қандай ҳодисанинг ҳаёт категориясидир, шунингдек, иқтисодий ҳодисанинг ҳамдир. Рақобат курашида вақт ғалаба омили ҳамда бозор ривожланишининг муҳим рағбатлантирувчи омили ҳисобланади. Вақтдан ўзиб кетиш рақобатчилардан ўзиб кетишни англатади. Ўз инновацияси билан биринчи бўлиб чиққан ва бозорда ўз «жойини» эгаллаган банк тезда ўз имижини яратади, натижада уни рақобатчилар енгиши қийин бўлади.

Шуни ҳисобга олган ҳолда, банк инновацияси тан олиниши учун қуйидаги мезонлар мавжуд бўлиши керак:

1. Биринчи бўлиб Ўзбекистон молия бозорида, яъни фақат битта банкда пайдо бўлган янги банк маҳсулоти.
2. Ўзбекистонда янги бўлган хорижий банк маҳсулоти, яъни Ўзбекистон молия бозорида пайдо бўлган, лекин аллақачон хорижда бошқа мамлакаталар молия бозорларида уларнинг муайян шартлари ва қонун-қоидасига мувофиқ амалга оширилган янги банк маҳсулоти.
3. Институционал ва инновацион ислоҳотларни олиб боришда банк томонидан яратилган янги молиявий хизматлар.

Вақт оқимида янги банк маҳсулоти бир қатор босқичлардан ўтади, яъни бу босқичлар биргаликда ўзида ҳаётийлик циклини ифода этади. Янги банк маҳсулотининг ҳаётийлик цикли – бу маълум вақт оралиғи бўлиб, унда банк маҳсулоти фаол ҳаётий кучга эга бўлади ҳамда янги банк маҳсулотининг продуценти[[68]](#footnote-68) ва харидори сифатида банкка аниқ фойда ёки бошқа реал манфаат келтиради.

Банк учун янги банк маҳсулотини продуценти сифатида доимий тўртта масалани ечишга тўғри келади:

1. Молия бозорининг мавжудларини кенгайтириш ва янгиларини ўзлаштириш учун нима қилиш керак?
2. Янги банк маҳсулотларини ишлаб чиқиш учун қандай чора-тадбирлар олиб бориш керак?
3. Бозорга янги банк маҳсулотини киритиш учун нималар қилиш керак?
4. Янги банк маҳсулотини қандай самарали бошқариш керак?

Бу вазифаларни ҳал қилиниши зарур вақт даврини, материал, молиявий, меҳнат, ахборот ресурсларини аниқлаш учун асос яратадилар. Вақт ва ресурсларни ягона жараёнга мувофиқлашиши банклар фаолияти учун янги банк маҳсулотининг ҳаётийлик цикли концепциясининг аҳамиятини аниқлайди.

Шундай қилиб, банк хизмати энг янги назарияда жаҳон хўжалиги тараққиётининг замонавий тенденциялари нуқтаи-назаридан кўриб чиқилди. Максимал натижага эришиш учун банклар ўз хизматларини кўрсатишда маркетинг ёндашувидан фойдаланишлари лозим бўлади. Бунинг учун банк хизматининг ҳаётийлик цикли, ассортименти ва рентабеллигини ташкил қилувчи «банк хизмати товар сифатида» концепциясини амалиётга тадбиқ қилиш мақсадга мувофиқдир. Ушбу концепцияни амалга ошириш банкнинг товар сиёсатини шакллантиришини тақозо қилади.

**1.3. Ривожланган мамлакатларнинг тижорат банклари хизматларини ривожлантириш тажрибаси**

Ривожланган мамлакатларнинг тижорат банклари амалиётида қуйидаги банк хизматлари ва маҳсулотлари кенг ривожланмоқда: приват-банкинг (private-banking) ва приват-лизинг (private-leasing); холдинг-банкинг (holding-banking); интернет-банкинг тизими (internet-banking, online-banking); «банк-мижоз» тизими (PC-banking, home-banking, telephone-banking); мобил-банкинг тизимлари: SMS-банкинг[[69]](#footnote-69), STK-банкинг[[70]](#footnote-70), Java-банкинг[[71]](#footnote-71), WAP-банкинг[[72]](#footnote-72); электрон тижорат, факторинг тизимлари, интернет-трейдинг; ўз-ўзига хизмат кўрсатиш шаҳобчаларининг янги моделлари ва бошқалар.

Приват-банкинг Швейцарияда пайдо бўлиб, МДҲ давлатлари ичида асосан Россияда банк бизнесининг янги йўналишига айланди.Банкларининг кўпчилиги хилма-хил хизматларини реклама қилиб, борган сари кўпроқ мижоз жалб қилмоқда. Лекин, айрим банк тузилмалари борки, улар ўзлари танлаб олган мижозлар билан ишлашга интилади. Фақат бой мижоз билан ишлашга тайёр бўлган шундай банк тузилмалари орасида «банк бутиклари» деб аталган банклар ажралиб туради. Уларнинг хизматлари нисбатан қиммат бўлиб, фақат бадавлат мижозга мўлжалланган. Уларда омонатларнинг минимал суммалари юқори, кўпчиликка мўлжалланган банк маҳсулотлари ҳам, шунинг оқибатида, навбат кутувчилар ҳам бўлмайди[[73]](#footnote-73). Бутик хизматларидан приват-банкингни – мижоз билан янада яқиндан ва ҳар томонлама ҳамкорлик қилишни фарқлаш керак. Аслини олганда, бу хусусий сармояни бошқариш ва ҳозирги чакана бизнесини ривожлантириш йўналишларидан биридир. Мамлакатимизда приват-банкинг эндигина шаклланмоқда. Банк мутахассислари МДҲ мамлакатларидаги приват-банкингнинг асосийвазифаси бошқарувни оптималлаштириш ҳамда асосан жисмоний шахслардан иборат VIP[[74]](#footnote-74) тоифали мижозларнинг у ёки бу молиявий операцияларини амалга ошириш чоғида сармояни хатардан ҳимоялаш бўйича маслаҳатлар беришдан иборат деб ҳисоблайдилар. Ҳозирги шароитда имтиёзлар Приват-банкинг хизматини маркетинг қилишнинг энг самарали усулидир, негаки VIP-мижозлар билан ишлашнинг келажаги уларнинг сонини кўпайтириш билан эмас, балки уларга кўрсатилаётган хизматларни мураккаблаштириш билан боғлиқ. Ўйлаймизки, бизнинг тадбиркорларимиз бундай хизмат учун таёрлар. Ўз навбатида, ушбу хизмат керак ва унга талаб бор. Компанияларда ажралиб чиқаётган VIP-мижозлар гуруҳлари юқори технологик сифатли хизматлар йўналишини ривожлантириш учун етарли. VIPлар билан ишлаш анча сермаҳсул, шу сабабли уни алоҳида йўналиш сифатида ажратадилар.

Германиянинг энг йирик банкларидан бири бўлмиш Нуро-Vеrеins-bаnk асосий хусусий мижозлар билан ишлашнинг етакчи пиар воситаси (Public Relations) сифатида корпоратив нашрни танлади. Бир йилда икки марта 100000 нусхада махсус журнал нашр этилади ва банкнинг энг бадавлат ва бўлажак мижозларига тарқатилади. Журнал сонларини чиқариш аутсорсинг[[75]](#footnote-75) асосида Гамбургдаги агенгликлардан бирига топширилган[[76]](#footnote-76).

Банк мутахассисларининг фикрича, энг асосийси – бу мижозда туғилган ихтиёрий масалалар бўйича максимал кўмакнинг берилишидир. Баъзида бу кутилмаган масалалардир, аммо VIP-мижозларга хизмат кўрсатишнинг ўзига хослиги айнан шундадир ва банкирлар ҳар доим мижозлар олдида туриши мумкин бўлган ихтиёрий муаммони ечишга тайёрдир. Банк мутахассислари VIP-мижозлар учун ностандарт нобанк хизматларига эксклюзив туристик саёҳатлар ташкил қилиш бўйича хизматлар, иммиграцион ва виза соҳасидаги қўллаб-қуватлаш хизматлари, санъат асарлари ва вино коллекцияларини сотиб олишда ёрдам қилишни киритадилар. Бундай хизматлар бозорнинг тор сегментларида ихтисослашган компаниялар – банк ҳамкорлари билан амалга оширилади. Хизматлар тўплами ва хизмат кўрсатилиш даражаси мижознинг «мавқеига» боғлиқ бўлади. Банк мутахассислари бу мижозларни «бадавлат», «жуда бадавлат» (high-net worth individuals, HNWI) ва «ўта бадавлат» (ultra high-net worth individuals, UHNWI) мижозлар гуруҳига ажратишади[[77]](#footnote-77).

Шу билан бирга, ҳозирги вақтда жаҳонда жуда тезкорлик билан ривожланиб келаётган, муаммоли ва истиқболли янги банк хизмати – интернет-банкинг[[78]](#footnote-78) ҳисобланади. Интернет-банкингнинг ривожланиши ҳозир етарли даражада истиқболлидир. Аксарият банклар интернет орқали мижозлар билан ҳамкорлик қилишда имкон берувчи тизимларни тадбиқ қилмоқдалар. Мутахассисларнинг фикрича, бундай тизимларни тадбиқ этган банк мижозларининг қарийб ярми интернетнинг глобал жаҳон тармоғини банклар билан ҳамкорлик учун келажакда фойдаланадилар.

Таъкидлаш лозимки, мижознинг талаби бўйича унинг банк мутахассиси билан бевосита мулоқотисиз банк маҳсулотлари ва хизматларини беришни ҳам масофадан банк хизмати кўрсатиш деб аташ мумкин. Масофадан банк хизмати кўрсатишни таърифлаш учун бир қатор асосий омилларни ажратиб кўрсатиш мумкин, лекин, бизнинг назаримизда банкнинг мижоз талабларига дарҳол муносабат билдириши энг муҳим омилдир. Ушбу омил асосида хизматларни даражалаб, банклар масофадан банк хизмати кўрсатиш доирасида амалга оширадиган ҳамма операцияларни иккита асосий тоифага: офлайн (off-line) режимида ва онлайн (on-line) режимида ўтадиган операцияларга ажратиш мумкин (Офлайн peжимида масофадан банк хизмати кўрсатиш катта камчиликка эга – мижознинг банк операциясини амалга ошириш истаги билан банкнинг ушбу операцияни бажариш ҳақидаги фармойишни ижро этиш пайти ўртасида фарқ пайдо бўлади. Ушбу фарқнинг вужудга келиши мижознинг операцияни амалга ошириш ҳақидаги фармойишини банкка узатиш учун анча вақт сарфланиши билан боғлиқ[[79]](#footnote-79). Масофадан банк хизмати онлайн режимида кўрсатилган такдирда мижознинг ўзи банк операциясини амалга ошириш ташаббускори бўлади ва бу ҳолатда маълумотларни мижоздан банкка электрон усулда узатиш вақтида вужудга келадиган арзимаган фарқ ҳосил бўлади.

Банк-мижоз тизимларига махсус компьютер дастуридан фойдаланиш асос бўлади. Бу дастур мижозга хилма-хил банк операцияларини бажаришда ёрдам беради. Бундай дастурлар унга ишнинг асосий қисмини мустақил офлайн режимда бажариш, сўнгра эса, «интернет-уланишни» ўрнатиб, банк операциясини охирига етказиш имконини беради. Шундай қилиб, Банк-мижоз тизимлари афзалликка эга бўлиб, мижозга ўзининг банк ахборотини бошқа молиявий маълумотлар билан бирлаштириш, бунда мураккаб бўлмаган дастурдан фойдаланиш имконини беради. Банк-мижоз тизимлари ёрдамида масофадан кўрсатиладиган хизматлардан фойдаланувчи мижозлар учун асосий муаммо банкдаги ўз ҳисобварақларига кириш амалга ошириладиган компьютерга қўшимча дастурий таъминот ўрнатиш зарурлигидан иборат, яъни мижоз ушбу иловани ўрнатишга маълум вақт сарфлашига тўғри келади.

Энг янги интернет-банк тизимлари мижозга масофадан уланиш қурилмасини ўрнатиш ҳамда ўз компьютерига бирон-бир иловаларни ўрнатмаган ҳолда банкнинг дастурий таъминотидан фойдаланиш имконини беради. Бунинг устига бу таъминотдан ҳар кандай компьютер орқали фойдаланиш мумкин. Бундан ташқари, интернет-банк тизимларидан фойдаланиш унча қиммат эмас. Умуман олганда, агар банк ўзининг интернетдаги ваколатхонаси ёрдамида оддий электрон банк хизматини таъминласа, банкнинг операция харажатлари қисқаради. Бундан ташқари, банк мижозлар фойдаланиши мумкин бўлган кўпдан-кўп шахсий молиявий дастур-иловаларни мослаштириш ўрнига мураккаб бўлмаган компьютер тизимини ишлатади. Натижада мижозга хизмат кўрсатганлик учун анча кам ҳақ олиш ёки уни бутунлай бекор қилиш имконини беради[[80]](#footnote-80).

Аммо, мавжуд фарқларига қарамай, банк-мижоз ва интернет-банк тизимларига асосланган масофадан банк хизмати кўрсатиш мижозларга хизмат кўрсатишнинг анъанавий банк усуллари олдида ўхшаш афзалликларга эга, яъни:

* компьютер бор бўлган ва интернет глобал тармоғига кириш имкони бўлган ҳар қандай жойдан туриб, мижоз ўз ҳисобварақларидан фойдаланиши ҳамда трансакцияларни амалга ошириши мумкин;
* сервисдан ҳафтасига етти кун, суткасига йигирма тўрт соат мобайнида фойдаланса бўлади;

Deutsche Bank таҳлилчиларининг прогнозига кўра, 2020 йилга бориб Европа континентининг 50-60 фоиз яшовчиси онлайн тўловларни амалга оширади. Бугунги кунда ушбу кўрсаткичларга аллақачон Швеция, Дания ва бошқа бир қатор Европа мамлакатлари яқинлашиб бўлди[[81]](#footnote-81).

Тадқиқотларимиз натижасида маълум бўлдики, ривожланган мамлакатлар банк амалиётида кенг қамровли ташқи омилларнинг таъсирида қуйидаги инновацион ўзгаришлар юз бермоқда:

* янги информацион технологиялар базасида янги банк маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқиш;
* виртуал банк ва молия технологиялари: молиявий ташкилотлар (биржалар, банклар), банк ҳисобрақамини бошқариш, нақд пулли ҳисоб-китоблар, электрон имзо, шартномалар тузиш;
* янги информацион ва коммуникацион технологиялардан электрон ва аралаш (анъанавий ва янги) маркетинг учун мажмуавий фойдаланиш;
* ички ахборотни йиғиш, сақлаш ва таҳлилий қайта ишлашни такомиллаштириш орқали ички назорат ва аудитнинг янги имкониятларини кенгайтириш;
* банк мутахассислари малакасидаги ўзгаришлар: маҳсулот-менежер, бренд-менеджер, маслаҳатчи, трансакциялар ва маслаҳатлар бўйича мутахассис;
* янги ўз-ўзига хизмат кўрсатиш автоматлари (ахборот, моно ва кўп функцияли).

**Биринчи боб бўйича хулоса**

**2-БОБ. ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА АҲОЛИГА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШИНИНГ АМАЛДАГИ ҲОЛАТИ ТАҲЛИЛИ ВА РИВОЖЛАНИШ ТЕНДЕНЦИЯЛАРИ**

**2.1. Тижорат банкларида аҳолига банк хизматларини кўрсатишнинг таркиби ва динамикаси**

Ўзбекистон тижорат банкларининг янги банк хизматлари бозори даслабки ривожланиш босқичида турибди. Шунингдек, банклараро рақобатнинг кучайиши, ахборот технологияларининг ривожланиб бориши ҳамдa банк хизматларига бўлган талабнинг ошиши янгидан-янги банк хизматларини кенг миқиёсда жорий этишни заруратга айлантирмоқда.

Дарҳақиқат, бугунги кунда республикамизда янги банк хизматларининг кучайиб бораётган асосий ривожланиш тенденцияларини қуйида келтириб ўтамиз:

1. Мижозларга таклиф этилаётган хизмат ва фойдаланиладиган молиявий воситаларнинг стандартлашуви тезлашиб бормоқда. Бунинг натижасида банк хизматлари бозори товарларни оммавий ишлаб чиқариш бозорига янада ўхшаб бормоқда, яъни унда масштабларда иқтисод қилишнинг янги имкониятлари пайдо бўлмоқда. Бинобарин, шуни таъкидлаш лозимки, ипотекали кредитлаш ва активларни ишончли бошқариш соҳасида стандартлаш жараёни сустроқ намоён бўлмоқда, бундай хизматлар яқин келажакда филиал тармоғининг сақланишини талаб этади. Операцияларни ўтказишнинг янги усулларида яширинган барча манфаатларни амалга ошириш учун банк бизнес-моделини асосли қайта қуриш (ҳисоб-клиринг жараёнларини ҳисобга олган ҳолда) ҳамда ходимларни жиддий қайта ўқитиш зарур бўлиб, бу жараён энди ривож топиб бормоқда. Шунинг учун кўплаб каналлар бўйича мижозлар билан ўзаро муносабатни қўллаб-қувватловчи интеграллашган банк-моделлари концепцияси устун келмоқда.
2. Банк капитали қўйилмаларининг янги соҳалари шаклланмоқда, бунда турли ҳолатларда, яъни иккиёқлама савдони олиб бориш ва шу тарзда мижозларнинг содиқлигини мустаҳкамлаш ҳамда тақдим этилаётган банк хизматлари спектрини кенгайтириш орқали хилма-хилликда иқтисод қилиш имконини беради. Бундай, яъни электрон тижоратнинг корпоратив мижозларга хизматлар бозори сегментига (В2В[[82]](#footnote-82) сегменти) ҳамда чакана хизматлар бозори сегментига (В2С[[83]](#footnote-83) сегменти) банкларни киритиш билан боғлиқ хизматларга қуйидагилар киради:
   * электрон рақамли имзонинг ҳақиқийлигини тасдиқловчи ва исботловчи рақамли сертификатларни бериш;
   * такрорланувчи ҳисобларни тўлашнинг электрон тизими билан ўзаро алоқада бўлган ҳисобларни шакллантирувчи ва уларни тўловга тақдим этувчи электрон тизимларни яратиш (биллинг, яъни ҳисобга ёзиб қўйиш жараёнларини компьютерлаштириш);
   * интернет-савдонинг молиявий томонини таъминловчи онлайн биржалари ва савдо майдонларининг ҳамкор сифатида амал қилишида қатнашиш;
   * жиҳозлар ва материалларни вэб-харид қилишнинг хусусий тизимини ишлаб чиқиш, шу каби хизматларни ўз мижозларига кўрсатиш ва ҳоказо.
3. Янада истиқболли индивидуал мижозлар сегментига (етарлича юқори даражадаги маълумотга ва даромад миқдорига эга бўлганлар) кенг йўл очилмоқда.
4. Банклар фаолияти шундай йўналишларга концентрациялашмоқда-ки, бу йўналишлар уларнинг муҳим ваколатлари соҳасига киради (йирик вэб-порталларнинг яратилиши ва амал қилиши ҳамда техник мураккаб ишланмаларни ташқи ижрочиларга узатилиши жараёнида турли ҳамкорлар билан кооперациялар ёрдами билан).
5. Мижозлар хулқ-атворининг шахсий хусусиятларини аниқлашга (тўловларни амалга оширишда, депозитларга маблағларни қўйишда, қимматли қоғозларга инвестициялашда, ссудаларга мурожаат этишда ва ҳоказо), кредит рейтингини (кредит скоринги) бериш аниқлигини сезиларли оширишга ҳамда банк хизматларининг индивидуал схемасини яратишга имкон берувчи катта миқдордаги мижозлар тўғрисидаги маълумотларни тизимли таҳлил қилиш усуллари ривожланмоқда. Шунингдек, кредит ахбороти алмашинуви тизими такомиллаштирилмоқда. Банк томонидан йиғилган мижозлар маълумотлари жуда қимматли стратегик актив бўлиб бормоқда.

Иқтисодиётни модернизациялаш босқичида мамлакатимизда банклар барча стратегик банк маҳсулотларини қамраб олган 170 га яқин молиявий хизмат турларини мижозларга кўрсатмоқдалар (1-илова). Булар жумласига пластик карточкалар билан операциялар, иш ҳақи лойиҳалари, турли халкаро ва маҳаллий пул жўнатмалари тизимлари, масофавий банк хизматлари тизимлари, «мини-банк» тизими, овердрафт, истеъмол ва ипотека кредитлари, микромолиявий хизматлар, коммунал, телефон, уяли алоқа ва интернет тўловларини қабул қилиш учун махсус пунктлар, йўл чеки билан боғлиқ операциялар, лизинг ва факторинг операциялари ва бошқаларни киргизиш мумкин.

Шу билан бирга, ҳозирги кунда республикамиз тижорат банкларида кенг тарқалган масофавий банк хизматлари тизимларининг қуйидаги турларини келтиришимиз мумкин:

1. «Банк-мижоз» анъанавий тизимларида модем орқали банк билан тўғридан тўғри алоқадан фойдаланилади ва мижоз компьютерида махсус дастурий таъминотни ўрнатиш кўзда тутилади.
2. Интернет-банкинг – интернет орқали банк хизматларини кўрсатиш тизимларида мижозга махсус дастурий таъминот зарур бўлмайди, балки интернетга чиқувчи ҳар қандай компьютер керак бўлади холос.
3. Мобил-банкинг тизимлари, асосан SMS-банкинг хизмати портатив қурилмалардан фойдаланган ҳолда (масалан, мобил телефони орқали) банк ҳисобварақларини бошқариш имконини беради.
4. Телефон-банкинг тизимларида телефон ҳамда автоматик овоз хизмати тизими ёрдамида тўлов ва ахборот хизматлари кўрсатилади (Interactive Voice Response).
5. Ўз-ўзига хизмат қилиш тизимлари, инфокиоскалар, банкоматлар, POS-терминаллари[[84]](#footnote-84).

Бинобарин, масофавий банк хизматларининг ривожланиши бу банк тизимининг берилган босқичидаги кредит муассасаларининг стратегик йўналишидир. Республикамизда энг кўп тарқалган электрон банк хизматларидан бири «Банк-мижоз» дастурий тизими ёрдамида мижоз ўз компьютерида модем ускунаси орқали банк билан тўлов ҳужжатларини олди-берди қилиши, ҳисобварағи тўғрисида барча маълумотларни олиб туриши, валюта курсини ва бошқларни билиб туради. Республикамизда энг кўп тарқалган электрон банк хизматларидан бири «Банк-мижоз» дастурий тизими таҳлили кўрсатишича, хизмат кўрсатилаётган мижозлар сони 2010 йилда 2005 йилга нисбатан 4,17 мартага ошиб, 11,5 мингтани ташкил қилди (2.3-расм). 2014 йил 1 сентябр ҳолатига кўра, банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан фойдаланувчилар сони 415278 та бўлиб, уларнинг 58 428 таси Интернет-банкинг ва Банк-мижоз мажмуаси хизматларидан фойдаланмоқда. Мобиль-банкинг ва SMS-банкинг хизматларидан фойдаланувчилар сони эса 356 850 та нафарни ташкил этади[[85]](#footnote-85).

Бугунги кунда тижорат банклари “Мижоз банк учун эмас, банк мижоз учун” тамойилига амал қилган ҳолда, мижозларнинг талабларидан келиб чиқиб, турли молиявий хизматларни тақдим этмоқда. Банк хизматларидан фойдаланиш даражасининг ўсиши туфайли бугунги кунда мамлакатимизда ҳар минг киши номига 1028 та банк ҳисоб рақами очилишига эришилган[[86]](#footnote-86).

**2.1-расм. Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари «Банк-мижоз» тизимидаги мижозлар сони (мингта)[[87]](#footnote-87)**

Аксарият илғор тижорат банклари ҳисобланган Алоқа банк, Асакабанк, Инвест Файнанс банк, Ипак Йўли банк, Микрокредитбанк, Ориент Файнанс банк, Самарқанд банк, ТИФ Миллий банк, Траст банк, Турон банк, Хай-Тек банк, Халқ банки, ЎзКДБ банк, Ўзсаноатқурилишбанк, Қишлоқ Қурилиш банк, Ҳамкор банк, Эйжа Аллайенс банк «Банк-мижоз» тизимини модернизациялаштириб, бугунги кунда электрон бизнес ривожланишининг янада истиқболли йўналиши – интернет-банкинг билан ишламоқдалар.

Тижорат банкларида мобил-банкинг хизматлари, жумладан, SMS-банкинг хизмати ҳам ривожланиб бормоқда.

**2.1-жадвал**

**Замонавий мобил-банкинг хизмати талаблари[[88]](#footnote-88)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Мезонлар** | **Мазмуни** |
| Масофадан хизмат кўрсатиш | Мижоз тизимни узоқ масофадан туриб ишга тушириши мумкин. |
| Созлаш қулайлиги | Мижоз мобил телефонини қандай бўлса ҳам созлаши керак эмас. |
| Ахборот олиш тезкорлиги | Мижоз маслаҳатни банкда ва уяли алоқа оператори орқали бир хил даражадаги тезкорлик ва асослилик билан олиши мумкин. |
| Интерфейс қулайлиги | Тизим керакли даражадаги аниқликни таъминлаши зарур – мижоз мураккаб лотин ва араб рақамлари уйғунлигини тўлов учун эслаб қолиши керак эмас. Идеал ҳолатда – интерфейсда логотиплар, тушунарли иконкалар ва шу кабилар бўлиши керак. |
| Банк операциялари хилма-хиллиги | Функционаллик барча талаб этиладиган банк операцияларини қамраб олиши керак. |
| Тайёр намуналар мавжудлиги | Функционалликдан фойдаланиш жуда оддий бўлиши керак: тайёр рўйхатнинг мавжудлиги, олдиндан киритиб бўлинган маълум доирадаги матн ва ҳоказо – мижоз мобил телефон клавиатурасидан минимал миқдорда белгиларни киритиши лозим. |
| Воситачилик ҳақи | Тизим ёрдамида амалга ошириладиган операцияларга ҳеч қандай қўшимча воситачилик ҳақи олиниши керак эмас ёки воситачилик ҳақи рамзий бўлиши керак. |
| Универсаллиги | Тизим турли мобил терминалларида муваффақиятли ва бир хилда ишлайди. |

Албатта табиий савол туғилиши мумкин. Ушбу талабларга ҳозирда мавжуд технологиялардан қайси бири жавоб бериши мумкин ва мобил-банкинг моделларининг қайси бири афзалдир? Фикримизча, бу мижозларга максимал қулайликни таъминловчи WAP-банкинг моделидир. Ушбу платформада мобил-банкинг тизимларини ривожлантириш истиқболлилигини WAP-банкингнинг қуйидаги устивор томонлари исботлайди (2.2-жадвал).

Ўз навбатида, иқтисодиётни модернизациялаш шароитида ўз-ўзига хизмат қилиш ва нақд пулсиз хисоб-китоблар тизимларини янада ривожлантириш, товарлар ва хизматлар учун тўловларни амалга оширишда аҳолига қулайликлар яратиш мақсадида банк пластик карточкаларини муомалага чиқариш, улар билан амалга ошириладиган операциялар ҳажмини кўпайтириш борасидаги ишлар кенг кўламда олиб борилмоқда

**2.2-жадвал**

**Мобил-банкинг тизимларидан wap-банкинг хизмати афзалликлари [[89]](#footnote-89)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Мезонлар** | **Мазмуни** |
| Оддийлиги | Мижоз тизимни узоқдан фақатгина WAP-сайт манзилини мобил телефон браузерида кўрсатиб ишга тушира бошлаши мумкин. |
| Созлаш элементарлиги | Телефонни элементар созлаш талаб этилади. Умуман олганда, ҳозирги уяли алоқа операторлари ривожланиши билан қўшимча хизматларни амалга оширишда созлаш қийинчилик туғдирмайди. |
| Интерфейс аниқлиги | WAP-сайтни ихтиёрий миқдорда турли даражада аниқликдаги логотиплар ва иконкалар билан безаш мумкин. |
| Функционаллиги | Функционал қамраб олиш фақат банкка боғлиқ. |
| Арзонлиги | GPRS[[90]](#footnote-90)-трафикга харажатлар WAP[[91]](#footnote-91) профили орқали ишлашда минималдир, ундан ташқари мижознинг ўзи танлаш ҳуқуқига эга: агар амалда умуман текинга ишлашни хоҳласа – GPRS-интернет профилини созлаши мумкин. |
| Универсаллиги | WAP-сайтлар турли мобил телефонларида бир хилда акс этади |

.Айтиш лозимки, ҳозирги кунга келиб пластик карточкалар республика аҳолиси ўртасида тобора кенг тарқалмоқда. Тижорат банклари икки турдаги – маҳаллий ва халқаро карточкаларни муомалага чиқарганлар. Пластик карточкалар таҳлили натижаларидан маълум бўлдики, 2014 йилнинг 1 июлига келиб, муомалага чиқарилган пластик карточкалар сони 11 млн. донага етди. Савдо ва хизмат кўрсатиш шохобчаларига 105,5 мингдан ошиқ терминаллар ўрнатилди. Банк пластик карточкалари эмиссиясининг аксарият қисми йирик банклар ТИФ Миллий банк, Ўзсаноатқурилишбанк, Агробанк, Ипотека-банк, Асакабанкга тўғри келади. Бундан ташқари тижорат банклари томонидан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорларнинг ариза ва мурожаатлари 3 банк иш кунида кўриб чиқилиши йўлга қўйилди. Банкларда аризаларни электрон тарзда қабул қилиш тизими жорий қилинди.

**2.3-жадвал**

**Тижорат банклари томонидан чиқарилган банк карточкалари тўғрисидаги маълумот (2014 йил 1 январ ҳолатига)**[[92]](#footnote-92)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Банклар | Муомалага чиқарилган карточкалар сони | Шу жумладан | | | Ҳисоб терминаллар сони | Банкомат ва инфокиосклар сони |
| Жисмоний шахслар карталари сони | Юридик шахслар карталари сони | ХТ корпоратив карталари сони |
|  | ТИФ Миллий банк | 1758252 | 1750225 | 6323 | 1664 | 14714 | 243 |
|  | Ўзсаноатқурилиш банк | 885159 | 883433 | 1698 | 28 | 6984 | 34 |
|  | Агро банк | 2380093 | 2378578 | 989 | 525 | 20830 | 134 |
|  | Микрокредит банк | 574366 | 572411 | 1216 | 739 | 9250 | 33 |
|  | Халқ банки | 1517092 | 1513593 | 1477 | 2022 | 19623 | 94 |
|  | Савдогар банк | 1517092 | 1513593 | 1477 | 2002 | 19623 | 94 |
|  | Қишлоқ қурилиш банк | 180803 | 180137 | 398 | 268 | 3963 | 19 |
|  | Турон банк | 284858 | 284073 | 639 | 146 | 5455 | 27 |
|  | Ҳамкор банк | 144723 | 141948 | 1387 | 1388 | 5756 | 296 |
|  | Асака банк | 1174544 | 1172465 | 1382 | 697 | 9018 | 73 |

Тижорат банклари томонидан ўрнатилган банкомат ва инфокиосклар сони йилдан йилга ўсиш тенденциясини сақлаб келмоқда. 2000 йилга нисбатан таҳлил қиладиган бўлсак уша даврда уларнинг сони 98 та бўлган бўлса, 2014 йилнинг 1 январ ҳолатига келиб 1733 тани ташкил этган. Аммо ушбу кўрсаткич ўсиш тенденциясига эга бўлсада ушбу соҳада муаммолар етарли деб баҳолаш мумкин. 2012 йил 21 мартида Ўзбекистон Республикаси президентининг “Замонавий ахборот-коммуникация технологияларини янада жорий этиш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида” ги Қарори қабул қилиниши билан барча соҳаларда шу жумладан, банкларда янги хизмат турларини жорий этишга алоҳида эътибор қаратилмоқда.

**2.2-расм. Банклар томонидан ўрнатилган банкомат ва инфокиосклар сони ( 1 январ ҳолатига донада)[[93]](#footnote-93)**

Масалан пластик карталар эгаларига қўшимча қулайликлар яратиш мақсадида мобиль телефонга SMS-ахборот хизмати жорий этилмоқда. Ушбу хизмат мижозлар-пластик карталари эгаларига барча товар ва хизматлар учун зарур бўлган тўловларни уйдан чиқмаган ҳолда, интернет ёки мобиль телефлндан фойдаланиб амалга оширилмоқда. Тижорат банклари томонидан хизмат кўрсатиш ва савдо объектларида банк карталарига хизмат кўрсатиш бўйича тўлов терминаллар сони 2000 йилга нисбатан 2014 йил 1 январ ҳолатига кўра 129679 тани ташкил этган.

Жумладан, “Агробанк” фаолиятини пластик карточкалар билан ишлаш тизимини ривожлантиришга доир қатор тадбирлар амалга оширилмоқда. Бунда асосий эътибор республикамизнинг барча ҳудудларида жойлашган филиаллар тармоғи орқали аҳолига замонавий банк хизматларини кўрсатиш, шунингдек, банк пластик карталари тизимига кенг жалб қилиш, савдо ва пуллик хизмат кўрсатиш шахобчаларини тўлов терминаллари билан тўлиқ таъминлаш, кўрсатилаётган хизматлар сифатини доимий равишда ошириб бориш ва хавфсизлик масалларига алоҳида эътибор қаратилган.

**2.3-расм. Тижорат банклари томонидан хизмат кўрсатиш ва савдо объектларида банк карталарига хизмат кўрсатиш бўйича тўлов терминаллар сони( 1 январ ҳолатига донада)[[94]](#footnote-94)**

2014 йилнинг 1 январ санасига банк томонидан тарқатилган пластик карталар сони 2 млн. 377 минг донага етказилиб, ўтган йилнинг шу даврига нисбатан ўсиш 122 фоизни ташкил этган.

**2.4-расм. Муомалага чиқарилган пластик карточкалар сони (минг донада)**[[95]](#footnote-95)

Банкнинг савдо ва пуллик хизмат кўрсатиш шахобчаларига ўрнатилган тўлов терминаллари сони 22084 донани ташкил қилиб, ушбу кўрсаткич 2013 йилнинг шу даврига нисбатан 2544 та ошган. “Асака” банк таққослайдиган бўлсак, шахобчаларга ўрнатилган терминаллар сони 8971 та бўлса, “Халқ” банкида буларнинг умумий сони 17739 тани ташкил этган.

**2.5-расм. Ўрнатилган терминаллар сони (дона)[[96]](#footnote-96)**

Фикримизча, нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тизимини янада ривожлантириш, пластик карточкалар билан ҳисоб-китоб қилиш кўламини ва сифатини ошириш билан боғлиқ ишларни давом эттириш, аҳолининг пластик карточкалар орқали муомала қиладиган депозитларининг сонини ошишини рағбатлантириш, микропроцессорли (чипли) пластик карточкалар ва POS-терминаллар билан операцияларда мижозларга янада қулайликлар яратиш учун қуйидагиларни амалга ошириш зарур:

1. Банк пластик карточкаси блокга тушганда фақат пластик карточка рўйхатга олинган ушбу банк бўлинмасида блокдан ечилиши эмас, балки ушбу банкнинг ихтиёрий бўлинмасида ечиб берилиши, яъни ягона тизим яратилиши лозим.
2. Банк пластик карточкаси эгасининг ҳисобига келиб тушган пул маблағларидан фойдаланиш учун уларни банк карточкасига ўтказишни («загрузка», «юклаш») фақат пластик карточкани эмиссия қилган банкнинг ихтиёрий бўлинмасида, ушбу банкга тегишли банкомат ёки теминалда, ҳамда пластик карточка рўйхатга олинган ушбу банк бўлинмасида амалга оширилиши эмас, балки банкнинг ихтиёрий бўлинмасида ҳамда барча банкларнинг бўлинмаларида бажарилиши, яъни ягона база яратилиши лозим.
3. Баъзи илғор тижорат банклари, хусусан, Ўзсаноатқурилишбанк банк пластик карточкаси эгасининг ҳисобига келиб тушган пул маблағларини телефон алоқаси каналлари орқали банк карточкасига тўғридан-тўғри ўтказишни («загрузка», «юклаш») йўлга қўйган, бу технологияни бошқа банкларда ҳам жорий қилиш лозим.
4. Банк пластик карточкаси эгасининг ҳисобига келиб тушган пул маблағларини телефон алоқаси каналлари орқали банк карточкасига тўғридан-тўғри ўтказиш («загрузка», «юклаш») технологиясида савдо ва хизмат кўрсатиш объектларида терминаллар орқали тўловларни амалга оширишда узоқ вақт кутишни талаб қилади, буни бартараф қилиш учун умумий алоқа тизимини оптик-волоконли интернет каналли онлайн тизимига ўтказиш лозим.
5. Савдо ва хизмат кўрсатиш объектларида ўрнатилган терминаллар 200 та операция сиғадиган савдо карточкалари билан жиҳозланган, бу эса уни тезда тўлиб қолишига, уни банкга инкассация қилишда вақт сарфланишига олиб келади. Терминалларни ҳамда Ягона умумреспублика процессинг маркази тўлов жараёнларини янада модернизация қилиш, онлайн тизимига ўтказиш лозим.
6. Банк пластик карточкаси йўқотилганда, унинг эгасини тегишли банк бўлинмасига мурожаати натижасида пластик карточка «СТОП-ЛИСТ»га қўйилса ҳам пластик карточка вақтида блокга тушмайди. Бунга сабаб бегона шахс пластик карточкадан савдо ва хизмат кўрсатиш объектларида ўрнатилган терминалларда фойдаланганда савдо карточкага ёзилмаслиги, ўша кунни ўзидаёқ терминал инкассация қилингмаслигидир. Бунинг натижасида, савдо ва хизмат кўрсатиш объектларида ўрнатилган терминаллардан ўтказилган трансакциялар ҳақидаги маълумотлар ўз вақтида банкка бормаслиги мижоз ва банк фаолияти учун ҳам сезиларли зарар етказади. Банк пластик карточкалари ва РОS-терминалларнинг тегишли сифати ва уни қалбакилаштиришга имкон бермайдиган янада юқори даражадаги ҳимоясини таъминлаш лозим.

Ҳозирги пайтда нақд пулдан ҳам ишончли, бузилса ва йўқотилса ҳам қайта тикланадиган йўл чеки билан боғлиқ хизматлар ҳам Ўзбекистон тижорат банкларининг замонавий банк хизматлари қаторига киради. Республика худудида банклар томонидан олиб-сотиладиган асосий йўл чеки «American Express» ҳисобланади. Ундан ҳафтасига 7 кун, суткасига 24 соат мобайнида 150 мамлакатда фойдаланса бўлади. Бундай хизматни жумладан, ТИФ Миллий банк, Асакабанк, Ипак йўли банк, Ипотека-банк, Турон банк, Ўзсаноатқурилишбанк, Халқ банки ва бошқалар кўрсатади.

Бундан ташқари Ўзбекистон тижорат банкларида турли хорижий тўлов тизимлари, жумладан «Western Union», «MoneyGram», «Anelik», «Contact», «Coinstar», «Travelex», «Migom», «XpressMoney», «UniStream», «Blizko», «InterExpress», «Быстрая Почта», «Золотая Корона» ва «Азия Экспресс» кабилар амал қилмоқда.

Ривожланишнинг замонавий даражасида банклар ишининг даромадлилиги ўсишини илғор технологик хизматлар эгаллаши мумкин. Шубҳасиз, юқорида кўрсатилган хизматлардан даромадларни кредит ёки депозит хизматларидан даромадлар билан таққослаганда кам аҳамиятлидир, лекин бу банк хизматларининг мижозларга кўрсатилиши, банкнинг нуфузи ва жозибадорлигини оширади.

**2.2. Республикамиз тижорат банклари томонидан аҳолига хизмат кўрсатишнинг муҳим омили депозит операцияларининг амалий ҳолати таҳлили**

Тижорат банклари ресурсларининг асосий қисмини жалб қилинган маблағлар ташкил этади. Ҳар бир тижорат банки фаолиятида жалб қилинган маблағлар муҳим аҳамият касб этади, чунки тижорат банкларининг ўз маблағлари, асосан, банкни ташкил қилиш ва шакллантириш билан боғлиқ вазифани амалга оширса, жалб қилинган маблағлар эса, банкнинг барқарор даромад олиш имкониятини таъминлаб туради. Шунинг учун ҳам, ҳар бир тижорат банкининг жалб қилинган маблағларини доимий таҳлил қилиб бориш банкнинг барқарорлигини таъминлаш имконини беради. Тижорат банкларида пухта ўйланган депозит ва кредит сиёсати бўлишини талаб қилади. Тижорат банкларида депозит ва кредит сиёсатининг тўғри ташкил этилганлиги, улар орасидаги боғлиқлик ва нисбатнинг оптимал танланганлигигина банкларнинг самарали фаолият кўрсатиши учун асос бўлиши мумкин. Тижорат банклари ресурсларининг таркибида депозитли манбалар муҳим рол ўйнайди. Таҳлил қилинган давр мобайнида талаб қилиб олинадиган депозитларнинг тижорат банклари депозитларининг умумий ҳажмидаги салмоғи 60 фоиздан юқори бўлган. Бу эса, республикамиз тижорат банклари депозит базасининг заиф эканлигидан далолат беради. Чунки халқаро банк амалиётида қабул қилинган меъёрий талабга кўра, талаб қилиб олинадиган депозитларнинг тижорат банклари депозитларининг умумий ҳажмидаги салмоғи 30 фоиздан ошмаслиги керак. Лекин шу ўринда эътироф этиш жоизки, банкларнинг жами депозитлари ўтган йилга нисбатан ошган. Шуни алоҳида таъкидлаш жоизки, Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари депозит базасининг барқарорлик даражасини ошишида жисмоний ва юридик шахсларнинг банк муассасаларига жалб қилинган депозитлари ҳажмининг юқори ўсиш тенденциясига эга эканлиги муҳим рол ўйнамоқда.

Жадвал маълумотларидан кўринадики, 2010-2014 йиллар мобайнида республикамиз тижорат банкларининг жисмоний ва юридик шахслардан жалб қилинган депозит маблағларининг миқдори юқори ўсиш суръатига эга бўлган. Бу эса, ўз навбатида, тижорат банклари депозит базасининг барқарорлигига ижобий таъсир кўрсатади. Чунки талаб қилиб олинадиган депозитлар миқдорининг юқори суръатларда ўсиши уларнинг сезиларли қисмини муддатли депозит ҳисобрақамларига олиниши учун имкон яратади. Айниқса, жисмоний шахсларнинг муддатли омонатлари бўйича республикамиз тижорат банкларига солиқ имтиёзининг берилганлиги тижорат банкларининг аҳоли омонатларини жалб қилишдан бўлган манфаатдорлигини ошишига хизмат қилмоқда. Ушбу солиқ имтиёзининг қўлланиш тартиби шундайки, Ўзбекистон тижорат банкларининг солиққа тортиш базаси аҳоли муддатли омонатларининг ўсган қисми миқдорида камайтирилади. Энди биз депозитлар таҳлилини бойитиш мақсадида республикамизнинг айрим тижорат банкларининг депозит базасини таҳлил қиламиз.

**2.6-жадвал**

**Тижорат банклари банк талаб қилиб олинадиган депозитлар базасининг таркиби ва динамикаси[[97]](#footnote-97) (фоиз ҳисобида)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тижорат банклари/йиллар | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Ҳамкор банк | 81,7 | 82,0 | 85,3 | 84,4 | 82,1 |
| Ўзсаноатқурилиш банк | 77,8 | 81,4 | 78,9 | 83,4 | 64,3 |
| Агробанк | 43,1 | 36,1 | 42,5 | 32,0 | 36,7 |

Жадвал маълумотларидан кўринадики, Ҳамкорбанк ва Ўзсаноатқурилиш банкларнинг депозитларининг умумий ҳажмида талаб қилиб олинадиган депозитлар жуда юқори салмоқни эгаллайди. Бу эса, Ҳамкорбанк ва Ўзсаноатқурилиш банкларнинг депозит базасининг жуда заиф эканлигидан далолат беради ва ўз навбатида банкнинг актив операцияларини, биринчи навбатда, кредит операцияларини ривожлантириш имконини бермайди. Агро банкда эса йиллар давомида талаб қилиб олинадиган депозитлар пасайиш тенденциясига эга бўлган. Бу эса банкнинг актив операцияларини ривожлантириш имконини берган, банкнинг кредит операциялари ўсиш тенденциясига эга бўлган.

**2.7-жадвал**

**Тижорат банклари жамғарма депозитлари базасининг таркиби ва динамикаси[[98]](#footnote-98) (фоиз ҳисобида)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тижорат банклари/йиллар | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Ҳамкор банк | 1,7 | 0,8 | 1,2 | 3,8 | 3,7 |
| Ўзсаноатқурилиш банк | 1,7 | 2,6 | 9,6 | 6,07 | 12,1 |
| Агробанк | 14,2 | 19,2 | 30,6 | 47,0 | 42,1 |

Қуйида Ҳамкорбанк ва Ўзсаноатқурилиш банкларнинг жамғарма депозитларини таҳлил қилар эканмиз 2013-2014 йилларда ўсиш тенденциясига эга бўлган. Бу эса тижорат банкларининг маълум маънода ижобий ҳолат сифатида баҳолаш мумкин. Агро банкда жамғарма депозитлари 2013 йилда 47,0 фоизни ташкил этган бўлса, 2014 йилда 4,9 фоизга пасайганлигини таҳлил қилиш мумкин. Агробанк банк операцияларининг кенг спектрини амалга оширар экан, депозиторлар олдидаги мажбуриятларини ўз вақтида бажарган ҳолда юридик шахсларнинг депозитларини фаол равишда жалб қилмоқда.

**2.8-жадвал**

**Тижорат банклари муддатли депозитлар базасининг таркиби ва динамикаси[[99]](#footnote-99) (фоиз ҳисобида)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тижорат банклари/Йиллар | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Ҳамкор банк | 11,6 | 17,5 | 16,8 | 10,9 | 11,9 |
| Ўзсаноатқурилиш банк | 20,4 | 16,3 | 11,5 | 10,4 | 24,5 |
| Агробанк | 42,7 | 44,6 | 26,8 | 21,0 | 21,2 |

Тижорат банкларини муддатли депозитларини таҳлил қиладиган бўлсак, бунда 2010 йилда Агробанк ва Ўзсаноатқурилиш банкларнинг 20,4 ва 42,7 фоизни ташкил этган бўлса, 2014 йил якунига келиб, 24,5 ва 21,2 фоизни ташкил этган. Ҳамкор банкда эса 2010-2014 йилларда деярли ўзгармаган. Бу эса тижорат банкининг муддатли депозитлар бўйича таклиф этаётган мижозларига хизматлари бошқа банкларга нисбатан ижобий деб баҳолаб бўлмайди.

**2.9 - жадвал**

**Ҳамкорбанк мисолида юридик шахслар депозитлари тўғрисида маълумот**[[100]](#footnote-100)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Муддати | Фоизли ставка (йиллик) | |
| Сўмда | АҚШ долларида |
| 1. | 3 ойга | 7% | 4,0% |
| 2. | 6 ойга | 8 % | 4,5 % |
| 3. | 9 ойга | 9 % | 5,0 % |
| 4. | 12 ойга ва ундан ортиқ | 11 % | 5,5 % |

Бунинг учун банклар томонидан аҳолини пул маблағларини жалб этишда турли хизматларни жорий этиш бўйича стратегияни ўзгартириши муҳим ҳисобланади.

**2.10-жадвал**

**Ҳамкорбанк мисолида жисмоний шахслар учун сўмдаги омонатлари тўғрисида маълумот**[[101]](#footnote-101)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **«Талаб килиб олгунга кадар»** | | |
| **1%** | ----- | Омонат бўйича фоизлар ҳар ойда тўланади |
| Қўшимча бадал тўлаш имкони бор |
| **«Қулайлик»** | | |
| **18%** | 6 ой | Қўшимча бадал тўлаш ва қисман пулни олиш мумкин |
| Фоизлар бўйича ҳисоб-китоб омонат муддати тугаганда амалга оширилади |
| **«Келажак авлод»** | | |
| **16%** | 6 йил | Омонатлар фақатгина 6 йил муддат билан қўйилади |
| Қўшимча бадал тўлаш имкони бор |
| Омонат бўйича фоизлар ҳар ойда тўланади |
| **«Хазина-1»** | | |
| **24%** | 4 ой | Омонат учун бадал бир марта ҳисоб рақами очилаётганда тўланади, асосий сумманинг ҳисоб-китоби омонат муддати тугаганда амалга оширилади |
| Қўшимча бадал қабул қилинмайди |
| Омонат бўйича фоизлар ҳар ойда тўланади |
| **«Наврўз»** | | |
| **21%** | 6 ой. | Қўшимча бадал тўлаш ва қисман пулни олиш мумкин |
| Фоизлар бўйича ҳисоб-китоб омонат муддати тугаганда амалга оширилади |
| **«Оила кувончи»** | | |
| **22%** | 6 ой. | Омонат бўйича фоизлар ҳар ойда тўланади |
| Қўшимча бадал тўлаш амалга ошмайди ва қисман пул берилмайди |
| **«Файз»** | | |
| **14%** | 12 ой. | Қўшимча бадал тўлаш имкони бор |
| Фоизлар бўйича ҳисоб-китоб омонат муддати тугаганда амалга оширилади |
| **«Коммуналчи»** | | |
| **16%** | 12 ой | Омонат бўйича фоизлар ҳар ойда тўланади ва коммунал хизматга ҳақ тўлаш учун ўтказилади. |
| Қўшимча бадал тўлаш амалга ошмайди ва қисман пул тўланмайди |

Ҳамкорбанк депозитлар бўйича фоизлар мижознинг хоҳишингизга кўра ҳар ойда, ҳар кварталда ёки омонат муддати тугаган пайтда ташкилотнинг ҳисоб рақамига ўтказади. Хоҳиш бўлса мижознинг бўш пул маблағларини жойлаштириш шарт-шароитлари индивидуал тарзда келишиш асосида ҳал қилиниши мумкин, агар фоиз ва муддатлари банкнинг стандарт таклифларидан фарқ қилса. Ҳозирда Ҳамкорбанк 20 га яқин турли хилдаги омонатларни аҳоли учун таклиф этмоқда.

Ҳар бир омонат ўз шартлари ва келишувларига эга. Жумладан, муддати бўйича талаб қилиб олингундан 6 йилгача муддатдаги омонатлар мавжуд шунга мос равишда фоизлари ҳам турличадир. 1 фоиздан тортиб 24 фоизгачани ташкил этади. Айрим омонатлар бўйича қўшимча бадал киритиш имкони мавжуд. Фоиз тўлаш шартлари ҳам ҳар хил. Жумладан, айримлари ҳар ойда фоизлари берилади, айримларида эса муддат тугагандан сўнг олинади.

Хорижий валютада эса қуйидаги омонатларни таклиф этади.

**2.11-жадвал**

**Ҳамкорбанк мисолида жисмоний шахслар учун хорижий валютадаги омонатлари тўғрисида маълумот**[[102]](#footnote-102)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АҚШ ДОЛЛАРИДА** | | |
| **«Classic-3»** | | |
| **6%** | 3 ой. | Омонат учун бадал бир марта ҳисоб рақами очилаётганда тўланади, асосий сумманинг ҳисоб-китоби омонат муддати тугаганда амалга оширилади |
| Омонат учун фоизлар ҳар ойда тўланади |
| **«Money – PLUS\_6»** | | |
| **6%** | 6 ой. | Қўшимча бадал тўлаш имкони бор |
| Омонат учун фоизлар омонат муддати тугагандан сўнг берилади |
|  | | |
| **ЕВРО ДА** | | |
| **«STEP»** | | |
| **2%** | 6 ой. | Қўшимча бадал тўлаш имкони бор |
| Омонат учун фоизлар омонат муддати тугагандан сўнг берилади |

Ҳамкорбанк ҳозирги кунда асосан АҚШ доллари ва Еврода омонатлар қабул қилмоқда. Валютадаги омонатлар асосан қисқа муддатга жалб этилмоқда. АҚШ долларида очилган омонатлар бўйича йиллик 6 фоиз, евродаги омонатларнинг фоиз ставкаси эса 2 фоизни ташкил этмоқда.

Ҳозирги пайтда мамлакатимиз тижорат банклари юридик шахслар учун турли шартлардаги депозитларни таклиф этишмоқда. Буни қуйида кўришимиз мумкин. Ушбу жадвалдан кўриниб турибдики, ҳозирда тижорат банклари юридик шахслар учун асосан депозит сертификатлари ва муддатли депозитларни таклиф этишмоқда. Уларнинг фоиз ставкаси муддатига қараб ўзгариб боради, яъни узоқ муддатли депозитлар учун юқори фоиз ставкаларни таклиф этишмоқда. Жалб қилинган маблағларнинг эн кўп улуши Ўзсаноатқурилиш банкка тўғри келиб, бу кўрсаткич 30.64% ни ташкил қилади. Кейинги юқори кўрсаткич Асака банкига тегишли бўлиб, 20.3% ни ташкил қилади. Халқ банки ва Агро банкларининг жалб қилган депозитлари деярли бир хил бўлиб, тахминан 10% ни ташкил қилади.

**2.12.-жадвал**

**Айрим тижорат банкларининг депозитлари тўғрисида маълумот**[[103]](#footnote-103)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Депозит тури** | **Муддати** | **Устама фоизи**  **(йиллик)** |
| **Қишлоқ қурилиш банки АТБ** | | |
| Муддатли депозит | 1 ойдан 3 ойгача | 5 фоиз миқдорида |
|  | 3 ойдан 6 ойгача | 6 фоиз миқдорида |
|  | 6 ойдан 9 ойгача | 7 фоиз миқдорида |
|  | 9 ойдан 12 ойгача | 8 фоиз миқдорида |
| **ДТ Халқ банки** | | |
| Депозит сертификатлари | 181 кундан 365 кунгача | 7,5 фоиз миқдорида |
|  | 366 кундан 730 кунгача | 9,5 фоиз миқдорида |
|  | 731 кундан 1095 кунгача | 10,5 фоиз миқдорида |
| Номинал қиймати | 100 000 000 ва 500 000 000 сўм | |
| **Траст банк АТББ** | | |
| Муддатли ва жамғарма депозитлари | 3 ойдан 6 ойгача | 3 фоиз миқдорида |
|  | 6 ойдан 12 ойгача | 4-5 фоиз миқдорида |
|  | 12 ойдан 18 ойгача | 6 фоиз миқдорида |
|  | 18 ойдан 24 ойгача | 7 фоиз миқдорида |
|  | 24 ойдан юқори | 8 фоиз миқдорида |

Қишлоқ қурилиш банки жалб қилинган маблағлари эса 7.5% ни ташкил қилади.

Тижорат банкларининг хорижий валюталардаги депозитларининг ўртача тортилган фоиз ставкалари даражасининг паст. Республикамиз тижорат банкларидаги юридик шахсларнинг хорижий валюталардаги муддатли депозитларининг ўртача тортилган фоиз ставкаси атиги 2,5 фоизни ташкил қилди. Бу эса, хорижий валюталардаги депозитларнинг халқаро ссуда капиталлари бозоридаги бозор баҳосидан паст.

Бунинг сабаби шундаки, республикамиз тижорат банклари хорижий валюталарда жалб қилинган депозитларни хорижий валюталарда кредитлар беришга ишлатмайди, балки уларни хорижий банкларга бўйича жойлаштиради. LIBOR ставкаси эса, ҳозирги даврда АҚШ долларидаги депозитлар бўйича йиллик 4,0-4,5 фоизни ташкил этади.

Хулоса қилиб айтганда, биринчидан, республикамиз тижорат банклари депозитларининг умумий ҳажмида талаб қилиб олинадиган депозитларнинг салмоғи жуда юқори бўлиб, 58 фоиздан юқоридир, бу эса, тижорат банклари депозит базасининг заиф эканлигидан далолат беради; иккинчидан, тижорат банклари томонидан талаб қилиб олинадиган депозитлардан ресурс сифатида фойдаланилаётганлиги уларнинг депозит базасини мустаҳкамлашга бўлган манфаатдорлигига салбий таъсир қилмоқда; учинчидан, республикамиз тижорат банкларининг хорижий валюталардаги депозитларининг фоиз ставкалари паст даражадалигича қолмоқда. Бу эса, аҳоли ва корхоналарнинг хорижий валюталардаги маблағларини банкларнинг муддатли ва жамғарма депозит ҳисобрақамларига кенг кўламда жалб қилинишига тўсқинлик қилмоқда.

**Иккинчи боб бўйича хулоса**

Биринчидан, республикамиз тижорат банклари депозитларининг умумий ҳажмида талаб қилиб олинадиган депозитларнинг салмоғи жуда юқори бўлиб, 58 фоиздан юқоридир, бу эса, тижорат банклари депозит базасининг заиф эканлигидан далолат беради;

Иккинчидан, тижорат банклари томонидан талаб қилиб олинадиган депозитлардан ресурс сифатида фойдаланилаётганлиги уларнинг депозит базасини мустаҳкамлашга бўлган манфаатдорлигига салбий таъсир қилмоқда;

Учинчидан, республикамиз тижорат банкларининг хорижий валюталардаги депозитларининг фоиз ставкалари паст даражадалигича қолмоқда. Бу эса, аҳоли ва корхоналарнинг хорижий валюталардаги маблағларини банкларнинг муддатли ва жамғарма депозит ҳисобрақамларига кенг кўламда жалб қилинишига тўсқинлик қилмоқда.

**3-БОБ. ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ АҲОЛИГА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШ ФАОЛИЯТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ**

**3.1. Тижорат банклари аҳолига хизмат кўрсатиш фаолиятидаги мавжуд муаммолар ечимлари**

Олинган таҳлиллар натижасида тижорат банкларининг масофадан хизмат кўрсатишидаги муҳим муаммолар сифатида қуйидагиларни келтириб ўтиш мумкин:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 19 апрелдаги ПҚ-1325-сонли қарорига асосан аҳоли билан пуллик ҳисоб-китобларни амалга оширувчи қуйидаги чакана савдо ва хизмат кўрсатиш объектларида тўлов терминали мажбурий ўрнатилиши лозим бўлган объектлар белгиланган бўлиб, бўларга қуйидагилар киритилган:

* авиация ва темир йўллар патталарини сотиш кассалари;
* автовокзал ва автостанциялар кассалари;
* автомобилларга ёнилғи қуйиш шохобчалари;
* меҳмонхоналар;
* кредит ташкилотлари (микрокредит ташкилотлари, ломбардлар), суғурта ташкилотлари ва молия бозорининг бошқа субъектлари;
* турғун савдо шохобчалари, шу жумладан, дорихоналар (эгаллаб турган майдони ўлчамидан қатъи назар);
* умумий овқатланиш объектлари;
* уй-жой-коммунал, шунингдек телефон алоқа хизматлари, шу жумладан, уяли алоқа телефонлари хизматлари учун аҳолидан тўловларни қабул қилиш шохобчалари;
* автотранспорт воситаларини вақтинчалик сақлаш жойлари;
* алоқа бўлимлари;
* маиший хизмат кўрсатиш ҳамда маданий-оммавий ва томоша тадбирлари ўтказиладиган объектлар;
* аҳоли билан пуллик ҳисоб-китобларни амалга оширувчи бошқа хўжалик юритувчи субъектлар.

Аммо олиб борилган таҳлиллар давомида шуни хулоса қилиш мумкинки қонун бўйича белгиланган объектларнинг ҳаммасида тўлиқ тўлов терминаллари ўрнатилмаган. Бу эса банкларни масофадан хизмат кўрсатиш тизимини амалга оширишда муаммоларни келтириб чиқармоқда.

2. Иккинчи муҳим муаммолардан бири бу ПИН-код- лар билан юзага келаётган муаммолар. Бизга маълумки ПИН-код– БПК сақловчисининг шахсий идентификацион рақами бўлиб, у карта ҳисобварағидаги пул маблағларни бошқариш ҳуқуқини беради ҳамда маблағларни бошқаришга БПКнинг сақловчиси томонидан рухсат берилганлигини тасдиқлайди.

Карточка сақловчиси мустақил равишда қуйидаги ПИН-кодларни киритади:

«Off-line» режимидаги БПК учун:

* биринчи ПИН-код – БПК пул маблағларни бошқариш учун;
* иккинчи ПИН-код эса – БПК маблағ юклаш учун.

«On-line» режимидаги БПК учун:

* ягона ПИН-код –карта ҳисобварағидаги пул маблағларни бошқариш учун;

ПИН-кодни хизмат кўрсатувчи банк ёки жойларда ўрнатилган банкомат, инфокиоск ва терминаллар орқали алмаштириш мумкин.

ПИН-код (шахсий идентификацион рақам-код) ҳақидаги маълумот махфийдир, шу сабабли у ҳақидаги маълумотларни тарқатиш тавсия этилмайди. БПК сақловчиси ўз кодини ёддан билиши, уни карточка ва одатда карточка билан бирга тутиладиган нарсаларни устида ёзиб қўймаслиги лозим. ПИН кодни бошқа шахсларга ва хатто банк ходимларига ҳам ошкор қилиш тавсия этилмайди. Агар ПИН-кодингизни бирор-бир шахс билиши ҳақида гумон пайдо бўлган бўлса, дархол ўз паролингизни терминал ёки банкомат (инфокиоск) орқали ўзгартиришингиз лозим.

Агар БПК сақловчиси шартнома шартларини бузган ҳолда, ўз ПИН-кодини ошкора қилган ёки карточкани учинчи шахсга фойдаланишга берган бўлса, бу ҳолда у амалга оширилиши мумкин бўлган барча транзакциялар бўйича жавобгардир. Ҳозирги кунда ахборот хавфсизлигини таминлаш масаласи энг муҳим омиллардан бири эканлигини инобатга оладиган бўлсак, кодни паролини сақлаш ва уни ошкор этмаслик масалалари тўлиқ мижозларга етказилмаяпди.

3. Ҳозирда савдо ва хизмат кўрсатиш корхоналари томонидан терминалларни «Оn – line» режимида ишлашини йўлга қўйиш учун қуйидаги алоқа линияларидан фойдаланиши мумкин:

* «Dial-up» ва «ADSL» модем – шаҳар телефон линияси;
* «3G» ва «GPRS router» модем –уяли алоқа линияси;
* «CDMA 450» модем – уяли алоқа линияси;

Менинг фикримча ушбу алоқа линияларидан фойдаланиш тизими «Оn – line» режимида ишлашини йўлга қўйиш масалаларига тўлиқ жавоб бермаяпти. Шунинг учун бу тизимни янада кўпайтириш ва сифатини ошириш мақсад мувофиқ деб ҳисоблаймиз.

4. Яна бир муҳим муаммолардан бири чакана савдо ва пуллик хизмат кўрсатиш шохобчаларида ўрнатилган тўлов терминаллари орқали “VISA” ёки “DUET” тизимида муомалага чиқарилган банк пластик карточкаларидан қатъий назар, улар орқали узлуксиз тўловларни қабул қилиш имконини берувчи дастурий таъминотни янада такомиллаштириш.

5. Тўлов терминалларининг савдо карталарини савдо ва пуллик хизматлар кўрсатиш шохобчалари жойлашган жойнинг ўзида инкассация қилинишини таъминловчи дастурий таъминотни яратиш муаммоси.

6. Ягона умумреспублика процессинг маркази томонидан банклараро пластик карточкалар орқали амалга оширилган тўловларни бир банк иш кунидан кечиктирмаган ҳолда банклардаги тегишли ҳисобварақларда акс эттирилишини таъминлаш муаммоси.

7. Банк пластик карточкаларидаги маблағлар бутлигини таъминлаш мақсадида йўқотилган карточкаларни «on-line» тизимини жорий этиш орқали зудлик билан блокировка қилинишини таъминлаш юзасидан зарур чораларни кўриш муаммоси.

8. Интернет тармоғи орқали электрон тижорат доирасида амалга оширилган операциялар бўйича ҳисоб-китобларни банк карталари ёрдамида бажариш имконини берувчи мукаммал дастурий таъминотни жорий этиш муаммоси.

Бундан ташқари, ҳозирги кунда ахборот технологиялари инфратузилмасининг автоматлаштирилган бошқариш ва мониторинг тизимини яратиш ишлари олиб борилмоқда. Бунда локал ҳисоблаш тармоғидаги мавжуд техника жиҳозларининг иш унумдорлиги ва ҳисобини юритиш, тизимларда юзага келадиган носозлик ҳолатларини аниқлаш, тегишли дастурий таъминотни масофадан туриб ўрнатиш ҳамда тармоқ хизматининг сифат кўрсаткичларини марказлашган ҳолда назорат қилиш каби функциялар кўзда тутилган.

Республикамизда масофадан банк хизматларини янада ривожлантиришда хорижий банк амалиётида фойдаланиб келаётган бир нечта янги банк маҳсулотларини қўллаш юқорида муаммоларни ҳал этиш имкониятини янада ошириш имконини беради. Бундай хизматларга қуйидагиларни келтири б ўтиш мумкин:

* 1. Кредит картасига эга бўлмаган 13 ёшдан катталар учун тўловни амалга оширишни Kwedit тўлов тизимидан фойдаланиш тавсия этилади. Ушбу тўлов тизимини қўлайлиги оффлайн орқали тўлов магазин-ҳамкорларга тўланади. Kwedit тўлов тизимининг 2та тури бўлиб, бўлар Kwedit Direct ва Kwedit Promise деб номланади. Kwedit Direct харидорлар магазин-ҳамкорларга штрих кодни чиқариб беради ёки уни мобил телефонига ўтказиб беради. Ҳар бир Kwedit Directдан фойдаланувчи харидор комиссион тўловлар тўлайди. Бу комиссион тўловлар магазин-ҳамкор хизмат кўрсатганлиги учун олиб қолади.
  2. Буюк Британия краудсорсинг компанияси томонидан ишлаб чиқилган ўзининг мижозларига микромолиявий хизмат таклиф қилган. Ушбу лойиҳа Civilised Money компанияси томонидан 2011 йил октябр ойида киритилган. Ушбу лойиҳа бирон-бир банк иштирокисиз “инвестиция жараёнига иштирок этиши, кредитлаш, ссуда бериши, ишончли ва шаффоф таърифлар асосида пулларни ўтказиш” ни ўз ичига олади. Civilised Money компанияси 9 кун ичида ушбу лойиҳа асосида 121 та инвесторни ва 100 000 фунт стерлингдан ортиқ ўзаро биргаликда молиялаштириш амалга оширилган. Шунинг учун бизни муҳим таклифларимиздан бири краудфонд ўзаро ҳамкорликда, коллектив асосида молиялаштириш усулини тадбиқ этиш. Краудфонд – бу бирор мақсадга эришиш учун ўзаро ҳамкорликда, коллектив асосида молиялаштириш тушунилади. Краудфонд компанияси – бу кредит бериш биржаси ва ижтимоий алоқа бўлиб, ҳар бир иштирокчи кредитор ёки ссуда берувчи сифатида иштирок этиши мумкин. Биринчиси, банк фоиз ставкасидан юқори бўлган ставкада ўз пулини инвестиция қилиши мумкин, кейингиси қўлай шароитда кредит олиш имкониятига эга бўлади. Краудфонд молиявий компания биринчи навбатда краудфонд хизматини кўрсатади, ундан кейин кредитлашни р2р (peer-to-peer) ҳолатига олиб боради. Ҳозирги кунда Civilised Money компанияси томонидан 2 та таклиф илгари сўрилади. Биринчиси, краудфонд янги маҳсулоти мавжуд бизнесни кенгайтиришга хизмат қилади. Иккинчиси, бирон бир ташкилотни ёки бизнесни, янги ғояни, инсонни қўллаб-қўвватлаш ҳисобланади. Ушбу лойиҳани молиялаштириш керакли маблағ йиғилган кейин амалга оширилади.
  3. Бизга маълумки ҳеч бир бизнес янги ғояларсиз, маҳсулотларсиз ривожланмайди. Бизнес–бу тирик организм, шунинг учун доимо ниманидир яратиш эришишга интилади. Худди шундай банк соҳасида ҳам янги маҳсулотларни яратиш долзарб ҳисобланади. 2015 йил республикамизда “Кексаларни эъзозлаш йили” деб эълон қилинганлиги муносабати билан хорижий давлатлар амалиётида фойдаланилаётган “Кексалар учун кредит карталари” ни жорий этиш таклиф этилади. Ушбу кредит картаси True Link деб аталиб кексаларни кредит картасидан шубҳали сотувлар амалга оширилса, уларнинг қариндоши ёки опекунига маълумот келади. Иккинчи фойдаланувчи True Link кекса одамни опекуни олдиндан шубҳали магазин ва сайтларни блокировка қилиб қўйиши мумкин.
  4. 2008-2011 йилларда Испания банклари жуда катта йўқотишларга учрайди. Уни умумий сўммаси 19,2 млрд. еврони ташкил этган. Натижада Испания банклари ҳудудлардаги жуда кўп филиалларни ёпишга мажбур бўлган. Натижада ҳудудларда ва қишлоқ жойларида банк хизматларидан фойдаланиш учун шаҳарларга келишга мажбур бўлишган. Бу эса жуда кўп ноқулайликларни келтириб чиқаради. Натижада Испаниянинг Bankia банки томонидан “Кўчиб юрувчи банк” лойиҳаси таклиф этилади. Ойида бир неча марта банк автобуслари ўзоқ қишлоқларга бориб банкнинг барча хизматларини амалга оширади. Бу эса банкни харажатларини камайтиришга ва мижозлар сонини ортишига олиб келади. Шунинг учун юқоридаги лойиҳа асосида бизнинг тижорат банкларида ҳам фойда бериш ўрнига харажат олиб келаётган ўзоқ олисдаги филиаллар қайта чуқур таҳлил қилиниб “кўчиб юрувчи банк” лойиҳаси асосида банк автобусларидан фойдаланиш тавсия этилади.
  5. Америка тўлов тизимида амалиётга киритилган Bync сайт-платформаси янги банк хизмат тури сифатида қўллаш мумкин. Ушбу хизмат турини қўлайлиги ушбу сайт-платформада ишлайдиган супермаркетлардан фойдаланганда сизга маҳсулот берувчи картангиз нимани сотиб олиш ёки олмасликни тавсия этади. Byncда сиз ҳақингиздаги ахборотлар жуда кўп бўлиб, бошқа серверларга нисбатан қулай ҳисобланади.
  6. Электрон тўловларни мигрантлар томонидан амалга оширишни Blucrite интернет-сервисини амалиётга жорий этиш. Ушбу хизматни мигрантлар учун қулайлиги оиласига юборган пулини, уйдан қолган аъзоларини нимага сарфлаётгани тўғрисида аниқ маълумотларга эга бўлади. Шунинг билан бирга ушбу мамлакатдан туриб турли коммунал тўловлар, электр энергия ва бошқа тўловларни амалга ошириши мумкин.
  7. Ҳозирги кунда оилавий харажатларни ортиб бориши, ҳар кунлик харажатларни назорат қилиш катта оилаларда назорат қилишни қийинлаштириб боради. Шунинг билан бирга болалар пулни топиш қанчалик қийин эканлигини билмайдилар. Шунинг учун бундай оилаларда оилавий харажатларни назорат қилувчи “Оилавий мини банкомат” лардан фойдаланиш тавсия этилади. Ушбу мини банкомат Personal ATM machine (шахсий банкомат) деб номланади. Ушбу банкомат реал банкоматлар ишлашидан фарқ қилмайди. Буни назорат қилиш оила бошлиқлари бўлиб, болаларни ҳар бирига алоҳида ўзининг пин-кодли картаси ва счёти берилади. Ҳар бир боланинг кунлик харажатлари лимитланади. Ушбу банкомат орқали оила бюджетини харажатларини камайтириш имконига эришилади.
  8. Тижорат банкларида ўзининг доимий мижозларни банк хизматидан узоқ йиллар фойдаланиши учун уларнинг болаларига банк менежерлари томонидан дам олиш кунлари банкда дарс ташкил этиш таклиф этилади. Ушбу ғоя Бостон банки томонидан “Ўз мижозлари болалари учун якшанба кунидаги молиявий мактаб” деб номланган. Ушбу мактаб икки йилга режалаштирилган бўлиб, курс якунида сертификатлар берилади. Дарс давомида молиявий жараёнларни ўзлаштирилиши, банк иши инвестиция ва кредит тўғрисидаги маълумотлар амалий машғулотлар асосида ўтилган. Ҳар бир босқични тугатиш жараёнида болалар имтиҳон топширган ва ижобий баҳо олганларга банкнинг мижозларига қоғоз тўлдириш ва терминалдан фойдаланиш, соҳа бўйича саволларга жавоб бериши, тўлов квитацияларини тарқатишга ва бошқа ишларни амалга оширишга ёрдам беришган. Ёзги дам олиш вақтида молиявий мактабнинг энг иқтидорли ўқувчилари ўзлари қизиққан банк департаментига маошли тажриба ўтишларига рухсат берилган. Ушбу лойиҳа асосида банкнинг мижозлари сони янада ортиши имконияти яратилган. Болаларда эса банк соҳаси бўйича амалий билимлар кўникмаси шаклланиб шу соҳа эгаси бўлмасаларда банк операцияларидан фойдаланиш бўйича амалий тажрибага эга бўлишига олиб келади.

**3.2. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларни ривожлантириш йўллари**

Бугунги кун мижозларининг банк муассасаларига бўлган талаб ва истаклари анча ўзгарган бўлиб, улар ўзини қаноатлантирмаган молия муассаси хизматларидан бир зумда воз кечиб, бошқа бир банк хизматларидан фойдаланиш имконига эга бўлаётганини унутмаслик лозим. Шу боис, ҳозир мижоз учун курашда тезкор ва қулайроқ хизматларни амалга ошираётган тижорат банки ютмоқда.

Шундай экан, ушбу жараёнда масофадан туриб хизмат кўрсатиш тизимининг аҳамияти кўзга ташланади. Чунки, қайсики банкда масофадан туриб хизмат кўрсатиш яхши йўлга қўйилган бўлса, бу мижоз томонидан ушбу банкка бўлган эътиборнинг кучайишига олиб келади.   
Шу ўринда масофавий банк хизмати (МБХ) тушунчасига қисқача таъриф бериб кетиш жоиз бўлса, бу тизим махсус дастурлар мажмуаси ёрдамида мижоз ҳисоб рақамидан банкка келиб ўтирмай фойдаланиш имкониятини беришини таъкидлаш лозим. Ушбу хизматдан банк мижози Интернетга уланган компьютер ёки ноутбук ҳамда мобил телефони орқали фойдаланиши мумкин. МБХ тизими Интернет-банкинг, Мобил-банкинг ва СМС-банкинг каби турли хизматларни ўз ичига олади. Дунёнинг ривожланган мамлакатлари тажрибаси асосида тўпланган статистик маълумотларга кўра, банк амалиётларининг 80 фоизидан кўпроғини инсон ўз уйида ёки офисида ўтирган ҳолда компьютер ёрдамида амалга ошира олиши исботланган. Бунда банк ходимлари ва уларнинг мижозлари кўрадиган манфаат биринчи галда амалиёт жараёнининг кечикмаслиги (банкка ташриф буюриб, навбат кутиш асосида вақт йўқотилиши), яъни вақт тежалиши билан боғлиқ.

Республикамиз банклари орасида “infinBANK”нинг фаолияти барқарорлик, ишончлилик ва собитқадамлик каби хусусиятларга таянган ҳолда қурилган бўлиб, мижозлар қизиқиши ва эҳтиёжини қондиришда профессионаллик ва банк аҳлоқ қоидаларига риоя этишликка қаратилган. Банк асосан мижозлар талаб ва таклифи асосида иш юритишни мақсадга мувофиқ деб билади. Ҳозирда жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишга, мижозларнинг банк операцияларидан кўнгли тўлишига асосий диққатини қаратилмоқда. Тижорат банклари орасида биринчи бўлиб жисмоний шахслар учун Интернет-банкинг (infinONLINE) хизматини жорий этмокда. Бу хизмат туридан онлайн режимида дунёнинг исталган нуқтасидан Интернет орқали фойдаланиш мумкин. Унинг ўзига хос жиҳати 24 соатлик кеча-кундуз давомида дам олиш кунларисиз ҳам фойдаланиш имконияти яратилгани билан боғлиқ. Ҳаттоки, Интернет-банкинг мижоз ҳисоб рақамини турли компьютерлар (шахсий бўлмаган) ёрдамида ҳам бошқариш хусусиятига эга экани билан аҳамиятлидир. Фақатгина ўша компьютерга Интернет уланган бўлса бас. Шунда куннинг қай бир маҳали бўлмасин, ҳисоб рақамдаги харакатлар ҳамда қолдиқ суммани бир зумда билиб олиш мумкин. “infinONLINE” тизими мижозга барча асосий молиявий ҳужжатлар билан ишлаш ва ушбу жараёнларнинг дахлсизлигини таъминлашга хизмат қилади. Тизим рўйхатидан ўтилгач, мижоз банкнинг филиалларига бориб ўтирмаган ҳолда ҳам банк хизматларидан фойдаланиш имконига эга бўлади. Бу ҳолат айниқса, банкдан узоқроқда жойлашган чекка туманлар аҳолисига асқотиши турган гап. Интернет-банкинг тизимини жорий қилиш учун мижоз бирор-бир махсус дастурни компьютерида мужассам этиши талаб этилмайди. Фақатгина электрон ҳужжатларга имзо чекиш учун USB-токен яъни, электрон калитга эга бўлиши лозим. Бу тизимдан фойдаланиш имконига эга бўлиш эса мижознинг банк офисларига боғлиқлик ҳолатидан ҳоли қилиб, ер шарининг турли бурчакларида ҳам ўз ҳисоб рақамидан операцияларни амалга оширишга замин яратади. Шундай қилиб, “infinONLINE” тизими жисмоний шахслар томонидан ҳисоб рақамни масофадан туриб бошқаришдан ташқари, тўловларни амалга ошириш, омонатлар очиш, кредитлардан фойдаланиш каби қулайликларни яратади. Аввало шу ўринда масофавий хизматлар бозорини ривожлантириш йўлида мамлакатимиздаги мавжуд шарт-шароит ва унинг такомиллашувига қаратилган эътибор хусусида тўхталиш жоиз. Сир эмаски, бугун Ўзбекистонда ахборот-коммуникация технологияларини тараққий эттириш, электрон коммерция жараёнларини ҳаётга татбиқ этишга имкон берувчи меъёрий-ҳуқуқий база шаклланган. Хусусан, бунга “Электрон тўловлар тўғрисида”ги, “Электрон ҳужжатлар айланмаси тўғрисида”ги, “Электрон имзолар тўғрисида”ги, “Электрон коммерция тўғрисида”ги, “Компьютер жиноятчиликлари тўғрисида”ги ҳамда “Ахборот хавфсизлиги тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунларининг қабул қилингани ёрқин исбот бўла олади. Шунингдек, мазкур соҳа ривожига хизмат қилувчи мамлакатимиз Президентининг ва ҳукуматининг қатор қарорлари ҳам банкимиз олдига қўйган вазифаларни тўлақонли бажаришида муҳим ҳуқуқий асос бўлиб хизмат қилмоқда. Ҳозирда “infinBANK” томонидан масофавий банк хизматлари лойиҳаси доирасида мижозлар учун express кредитлари ва овердрафт кўринишидаги оnline кредитлари таклиф этиш режалаштирилган. Ушбу хизматлар бўйича вақт чегараланмаган ҳолда кеча-кундуз фойдаланиш имконияти яратилган. Мисол учун, express кредитлари маълум бир мақсадлар – маиший техника, мебел ва шу каби бошқа жиҳозларни сотиб олиш учун берилса, оnline кредитлари чакана сарф-ҳаражатлар – уяли алоқа телефони хизмати учун пул ўтказиш, коммунал тўловларни амалга ошириш, ресторан ва бошқа хизмат кўрсатиш муассасалари ҳаражатларини қоплаш учун ажратилади. Кредитлар мижозларнинг депозит ҳисоб рақамларидаги қолдиқ доирасида тақдим этилади.  Хулоса ўрнида шуни айтиш мумкинки, мамлакатимизда ахборот технологиялари асосида ҳаётга татбиқ этилаётган замонавий банк хизматлари жадал суратлар билан ривожланиб бормоқда ва бу масофавий банк хизматлари бозорининг такомиллашувига ҳам ўз ҳиссасини қўшиши табиий. Зеро, бундай жараёнлар ҳам банк, ҳам аҳоли манфаатларига бирдек хизмат қилади.

Шулардан келиб чиққан ҳолда, қуйидаги долзарб саволлар туғилади. Банклар бундан буён ҳам даромад олиш ва рентабелли бўлиб қолавериш учун нима қилишлари керак? Бу ўта рақобатли тармоқда устунликка эришиш ва уни сақлаб қолиш учун нималар талаб қилинади? Ушбу тармоқнинг шаклланишига таъсир кўрсатадиган кучларни тадқиқ этиш келажак ҳамма банклардан амалий фаолиятда ғоят самарали ва юқори даражада маҳоратли бўлишни талаб қилишини кўрсатмоқда. Ваҳоланки, мижозларнинг эҳтиёжларини олдиндан билиб ва қаноатлантириб, янги маҳсулотлар, хизматлар ва бизнес-жараёнларидан бошқаларга қараганда моҳирона фойдалана оладиган ташкилотларгина банк ишининг етакчиларига айланадилар. Пировардида, ушбу талабларнинг ҳаммасига жавоб бера оладиган бўлиш учун банклар асосий эътиборни ўзларининг энг кучли томонларига – ўзлари бошқаларга қараганда устунлик қиладиган фаолият турларига қаратишлари, бошқа вазифаларни бажариш учун эса ўз тоифасида энг яхши мутахассисларни шерик қилиб танлашга: кам иш қилиб, кўпроқ натижага эришлари лозим бўлади.

Юқорида тасвирланган муҳитнинг ривожланиш шароитида янгиликлар хилма-хил шакллар касб этади, шу жумладан: маҳсулотлар ва хизматлар, бозорлар ва иш жараёнлари такомиллашади, шунингдек мижозлар билан муносабатлар мустаҳкамланади, хизматларни етказиб беришнинг мавжуд йўллари диверсификацияланади ва янгилари шаклланади. Бироқ, агар банклар инновацияларнинг ривожланиши учун зарур шароитларни яратмасалар, янгилик юз бериши мумкин бўлмайди ёки у кутилган натижани бермайди. Банклар янги қарорларни ривожлантириш ва бундан буён барқарор ривожланиш учун бошланғич мавқеини таъминлаш мақсадида амал қилиши керак бўлган қуйидаги тўртта стратегик қатъий талабни тавсия қиламиз:

* бутун эътиборни ўзининг кучли томонларига жамлаш ва қолган вазифаларни ҳал қилиш учун шерик излаш. Етакчи банклар ихтисослашган компанияларга айланиб, ўз бизнесининг фақат стратегик, бизнес-компонентлари билан мустақил шуғулланиб ҳамда рақобатда устунликка эришиш кутилмаётган йўналишларни амалга оширишда ўз тоифасида энг яхши мутахассислар билан ҳамкорлик қилиб, ўз фаолиятларини оптималлаштиришлари лозим;
* мижозлар билан ўзаро муносабатлардаги барча жиҳатларнинг эҳтимолий имкониятларини оптималлаштириш. Банк соҳасининг етакчилари «ҳамма учун ҳамма нарсани» қилишга уриниш ўрнига, мижозларнинг эҳтиёжларини жуда яхши тушунишларидан фойдаланишлари, мижозлар базасининг алоҳида сегментларига улар учун ҳаммадан мос ва фойдали бўлган маҳсулот, воситалар ва хизматларни таклиф қилишлари керак;
* ишлаб чиқаришни самарали бошқариб, ишчи кучининг имкониятларидан унумли фойдаланиш. Сифат жиҳатидан ўзгариб бораётган ишчи кучини доимий равишда янгилик излашга ундаш учун банклар мутахассисларни ва улар бажараётган вазифаларни янгича ташкил этишига, меҳнат унумдорлигини тўғри баҳолашни ўрганишига тўғри келади;
* технологиялар муваффақиятнинг ўта муҳим унсури бўлиб қолишини англаб етиш. Банклар технологияларни стратегик қарорлар қабул қилиш жараёни марказига қўйиб, ўзларининг бизнес ва технологияларни ривожлантириш дастурларини яқиндан мувофиқлаштира олишлари ва ўз таклифларини хилма-хиллаштиришга ҳамда бозорда вужудга келаётган қулай имкониятлардан тезроқ фойдаланишга муваффақ бўлишлари зарур.

Банк хизматлари соҳасида олиб борилган тадқиқот ниҳоятда юқори даражада хизмат кўрсатиш ва мижозлар билан ишлаш соҳасида орттирилган мислсиз тажриба – ҳаммадан кўп талаб қилинадиган салоҳият эканлигини кўрсатмоқда. Келажакда банкларда ўз таклифларини аниқ шахсларга қаратиш, шунингдек мижозларнинг ҳайрихоҳлигини рағбатлантириб ва мукофотлаб, кўрсатилаётган хизматлар ва тўпланган тажрибадан фойдаланиш учун жуда катта имконият пайдо бўлади.

Ҳозирги вақтда сотиб олувчилар (йирик банклар) ўзлари олаётган даромадлардан тахминан 10 баравар ортиқ баҳоланмоқда, ваҳоланки уларнинг потенциал мақсадлари (минтақавий банклар) ўз даромадларидан 13 баравар ортиқ баҳоланмоқда[[104]](#footnote-104). Минтақавий банклар бозорда анча қудратли ўйинчига айланиш учун ўзаро бирлашишга ёки мамлакат ташқарисидан инвесторлар излашга ҳаракат қилиши эҳтимолга яқинроқ.

Банк иқтисодий тизимининг ноанъанавий иштирокчилари, шу жумладан ихтисослашган банклар, ихтисослашган хизматларни етказиб берувчилар ва нобанк кредит-молия муассасалари ҳам бутун банк тармоғининг рақобат динамикаси ўзгаришига катта таъсир кўрсатади. Масалан, ихтисослашган банклар ўз ихтисослашувларини чуқурлаштиради ва мижозларга танлаш учун катта имконият ҳамда хос маҳсулот ва хизматларни таклиф қилиш учун бозорда ўзларини анча дадил ҳис этадилар. Ушбу банклар бозорнинг сара, энг кўп фойда келтирадиган сегментларини назорат қилиш ҳуқуқини қўлга киритиш учун анъанавий банклар билан қаттиқ рақобат қилишлари кутилмоқда. Бир қатор банклар аниқ бозорларга, мижозлар ёки маҳсулотларга кўз тиккан йирик банклар сотиб олиши учун жозибали номзодларга ҳам айланадилар.

Аммо, ихтисослашган хизматларни кўрсатувчиларнинг банк ишига таъсири ҳам бошқача бўлади. Бу таъсир кучи аввалгисидан кам бўлмайди. Ўзларининг операцияларни амалга оширувчилар сифатидаги ўзига хос хусусиятлари, мижозлар билан яқин алоқалари ва хатарлар ва сармояларни бошқаришлари туфайли бу фирмалар ҳозирги вақтда йирик ўйинчиларнинг кўлами ва самарадорлиги берадиган афзалликларни ҳеч бўлмаганда қисман таклиф қиладилар. Бундан ташқари, бозорнинг янги иштирокчилари янги операцияларни бажаришга аввалгиларга қараганда тезроқ кириша оладилар.

Бошқа бир рақобатчилар тоифаси – жозибали брендларга ва жиддий молиявий имкониятларга эга бўлган нобанк кредит-молия муассасалари ҳам ҳали юзага чиқмаган жуда катта устунликларга эга. Бу фирмаларнинг бир қанчаси нархлар ва хизмат борасида қаттиқ рақобатлаша олишидан ташқари, уларнинг кўплари мижозларга сифатли хизматларни етказиб берувчи сифатида ном чиқарган, шунингдек миллий ва халқаро даражаларда тақсимлаш тармоқларига ҳам эга.

Мамлакатимизда ҳам банк тармоғида рақобат кураши 2015 йилга бориб янада кескинлашди. Шу сабабли банклар бозорнинг ўзгариб бораётган шароитларига ҳамда мижозларнинг кучайган имкониятлари у ёқда турсин, ҳатто рақобат келтириб чиқараётган таҳдидларга ҳам анча тез муносабат билдиришига тўғри келади. Улардан бозордаги энг яхши имкониятларни ўз қўлида тўплаш ва ихтисослашган компанияларга айланиш учун ўз бизнес моделларини қайта кўриб чиқиш юзасидан қатьият билан чоралар кўриш талаб қилинади. Бошқача қилиб айтганда, тижорат банкларининг «молиявий бутикдан» «молиявий супермаркетга» айланишини билдиради.

Баъзи банк тармоғини таҳлил қилувчилар фикрича, ноанъанавий рақобатчилар етарли ресурсларга эга, янада жозибалироқ нархларни таклиф қила оладилар, зарур технологик тажрибага эга. Улар мижозларнинг хайрихоҳлик руҳидаги муносабатларига яқин келажакда анъанавий банкларни умуман ер юзидан йўқотадиган даражада таяна оладилар. Бундай фикрнинг ўзи қизиқарли бўлсада, биз барибир умуман олганда бозорда вужудга келадиган қуйидаги вазиятлар банкларга ўзларининг тармоқдаги энг юқори мавқеини сақлаб қолиш имконини беради деб ҳисоблаймиз:

* бошқариш йўлидаги тўсиқлар яқин келгусида сақланиб қолади ва агар нобанк институтлар бошқарувчи органларнинг жиддий текширишларига дуч келишни истамасалар, уларнинг банк ишидаги экспансиясини қийинлаштиради;
* банк ишларини ва хизматларини бажарадиган тармоқларнинг ривожланиши банкларга ўз соҳасининг энг яхши мутахассисларига мурожаат қилиш имконини беради. Улар эса, ўз навбатида, банкларга бозорнинг янги иштирокчилари билан рақобатлашиш учун зарур бўлган мослашувчанликни ва зарур имкониятлар диапазонини таъминлаб беради;
* банклар мижозларнинг манфаатларини ҳимоялаш сифатини ошириш учун ҳали ҳамма имкониятлардан фойдаланаётган бўлмасаларда, мижозлар хавфсизлик ва махфийликни бошқа тармоқлардаги компанияларга қараганда яхшироқ таъминлайдиган анъанавий банкларга ишонадилар, – бу эса шундай муаммоларки, уларни ҳал қилиш келгусида янада долзарброқ бўлиб қолади.

Бу кўникмаларни ўзгартиришдан ташқари, банклар ўз штатларидаги барча мутахассислар ишининг маҳсулдорлиги ва самарадорлигини оптималлаштиришга ҳаракат қилиб, ўз эътиборларини меҳнат унумдорлигини бошқариш дастурига қаратишлари лозим бўлади. Масалан, жисмоний шахсларга хизмат кўрсатадиган хорижий банк бўлинмалари раҳбарларининг 49 фоизи нима сабабдан ходимларингизнинг меҳнат унумдорлиги оптимал даражадан паст, деган саволга жавобан, ходимларни рағбатлантириш схемалари ўзаро келишилмаганлигини асосий сабаб қилиб кўрсатиб ўтган, 36 фоизи эса асослаш схемаларига тушуниш хаддан ташқари қийин деган[[105]](#footnote-105). Дарҳақиқат, келажакда мутахассислар салоҳиятидан тўла фойдаланиш учун бутун диққат-эътиборни рақобат курашининг шароитлари ва мижозларнинг талаб-эҳтиёжлари қанчалик тез ўзгариб бораётганлигини ҳисобга оладиган асосларни ҳамда меҳнат унумдорлигини баҳолаш усулларини қайта кўриб чиқишга қаратишга тўғри келади.

Шундай қилиб, узоқни кўра оладиган банклар рақобат борасида мумкин қадар катта устунликка эришиш учун бутун эътиборларини тўртта асосий тенденцияга қаратишлари ва бу тенденциялардан ҳар бирини рўёбга чиқариш учун инновацияларнинг натижаларига таянишлари керак бўлади:

1. Бутун эътиборни кучли томонларига жамлаш ва қолган йўналишларда ишлаш учун шериклар билан бирлашиш.
2. Мижозлар билан ўзаро муносабатларнинг ҳар бир жиҳатидаги потенциал имкониятларни оптималлаштириш.
3. Меҳнат унумдорлигини самарали бошқариш йўли билан мутахассислар салоҳиятидан фойдаланиш.
4. Технологиялар муваффақиятнинг ғоят муҳим унсурига айланишини англаб етиш.

**Учинчи боб бўйича хулоса.**

Тижорат банклари ресурс базасини янада ошириш ва диверсификациялаш, кўрсатилаётган банк хизматлари кўламини кенгайтириш бўйича қуйидаги хулосалар шакллантирилди:

- тижорат банклари томонидан узоқ муддатли облигациялар ва депозит сертификатларини чиқариш ва пул бозорида жойлаштириш;

- банк инфратузилмалари, хусусан, мини-банклар ва махсус кассалар тармоғини кенгайтириш ҳамда уларнинг фаолиятини такомиллаштириш орқали банк хизматларидан фойдаланувчиларга қулайликлар яратиш;

- ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаш орқали банк хизматларининг сифатини янада юксалтириш ва кўламини кенгайтириш бўйича чора-тадбирларни амалга ошириш, шу жумладан, республиканинг барча тижорат банклари томонидан юридик ва жисмоний шахсларга интернет-банкинг бўйича хизматлар кўрсатилиши борасидаги 2015 йилга мўлжалланган 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 ошириш.

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 мақсадида аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектлар ўртасида сўровлар ўтказиш.

**ХУЛОСА**

Тадқиқот ишида Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида янги молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишларини таҳлил этиш жараёнида қуйидаги илмий хулосалар олинди:

1. Амалиётда турли нуқтаи-назарлар мавжудлиги боис тижорат банклари хизматлари, операциялари ва маҳсулотларини турларини таснифлаш борасида ягона ёндашув мавжуд эмаслиги аниқланди ва шартли бир қатор мезонлар бўйича таснифланди. Фикримизча, уларга қандай тасниф ёки таърифни бермайлик банк хизматлари бир нарсага, яъни янги хизматларни таклиф этиш ва уларнинг сифатини яхшилаш йўли билан мижозларни жалб этишга қаратилган.
2. Тадқиқот натижасида «банк хизмати сифати» ва «банк хизматининг рақобатбардошлиги» тушунчаларига назарий асослари ўрганилди ва ўзаро алоқадорлиги ва фарқи кўрсатиб берилди.
3. Ривожланган мамлакатлар банк амалиётида кенг қамровли ташқи омилларнинг таъсирида қуйидаги тенденциялар: янги информацион технологиялар базасида янги банк маҳсулотлари ва хизматлари; виртуал банк ва молия технологиялари: банк ҳисобрақамини бошқариш, нақд пулли ҳисоб-китоблар, электрон имзо, шартномалар тузиш, молиявий ташкилотлар; янги информацион ва коммуникацион технологиялардан электрон ва аралаш маркетинг учун мажмуавий фойдаланиш; ички ахборотни йиғиш, сақлаш ва таҳлилий қайта ишлаш; ички назорат ва аудитнинг янги имкониятлари; банк мутахассислари малакасидаги ўзгаришлар: маҳсулот-менежер, бренд-менеджер, маслаҳатчи, трансакциялар бўйича мутахассис; янги ўз-ўзига хизмат кўрсатиш автоматлари аниқланди.
4. Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида янги банк хизматларни ишлаб чиқишнинг ҳуқуқий ва институционал асосларини ислоҳ қилиш жараёнлари эволюцияси тайёрлов, мослашув, институционаллашув ва янги банк тизимини ривожлантириш босқичларидан иборатлиги аниқланди.
5. Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида республикамизда янги банк хизматларининг қуйидаги ривожланиш тенденциялари: мижозларга таклиф этилаётган хизмат ва фойдаланиладиган молиявий воситаларнинг стандартлашуви тезлашиб бориши; банк капитали қўйилмаларининг янги соҳалари шаклланиши; янада истиқболли индивидуал мижозлар сегментига кенг йўл очилиши; кўплаб каналлар бўйича мижозлар билан ўзаро муносабатни қўллаб-қувватловчи интеграллашган банк-моделлари концепцияси устун келиши; банк томонидан йиғилган мижозлар маълумотлари жуда қимматли стратегик актив бўлиб бориши аниқланди.
6. Масофавий банк хизматлари лойиҳаси доирасида мижозлар учун express кредитлари ва овердрафт кўринишидаги оnline кредитлари таклиф этиш режалаштирилган. Ушбу хизматлар бўйича вақт чегараланмаган ҳолда кеча-кундуз фойдаланиш имконияти яратилган. Мисол учун, express кредитлари маълум бир мақсадлар – маиший техника, мебел ва шу каби бошқа жиҳозларни сотиб олиш учун берилса, оnline кредитлари чакана сарф-ҳаражатлар – уяли алоқа телефони хизмати учун пул ўтказиш, коммунал тўловларни амалга ошириш, ресторан ва бошқа хизмат кўрсатиш муассасалари ҳаражатларини қоплаш учун ажратилади. Кредитлар мижозларнинг депозит ҳисоб рақамларидаги қолдиқ доирасида тақдим этилади.
7. Тижорат банклари орасида биринчи бўлиб “infinBANK” томонидан жисмоний шахслар учун Интернет-банкинг (infinONLINE) хизматини жорий этмокда. Бу хизмат туридан онлайн режимида дунёнинг исталган нуқтасидан Интернет орқали фойдаланиш мумкин. Унинг ўзига хос жиҳати 24 соатлик кеча-кундуз давомида дам олиш кунларисиз ҳам фойдаланиш имконияти яратилгани билан боғлиқ. Ҳаттоки, Интернет-банкинг мижоз ҳисоб рақамини турли компьютерлар (шахсий бўлмаган) ёрдамида ҳам бошқариш хусусиятига эга экани билан аҳамиятлидир. Фақатгина ўша компьютерга Интернет уланган бўлса бас. Шунда куннинг қай бир маҳали бўлмасин, ҳисоб рақамдаги харакатлар ҳамда қолдиқ суммани бир зумда билиб олиш мумкин. “infinONLINE” тизими мижозга барча асосий молиявий ҳужжатлар билан ишлаш ва ушбу жараёнларнинг дахлсизлигини таъминлашга хизмат қилади. Тизим рўйхатидан ўтилгач, мижоз банкнинг филиалларига бориб ўтирмаган ҳолда ҳам банк хизматларидан фойдаланиш имконига эга бўлади. Бу ҳолат айниқса, банкдан узоқроқда жойлашган чекка туманлар аҳолисига ас қотиши турган гап. Интернет-банкинг тизимини жорий қилиш учун мижоз бирор-бир махсус дастурни компьютерида мужассам этиши талаб этилмайди. Фақатгина электрон ҳужжатларга имзо чекиш учун USB-токен яъни, электрон калитга эга бўлиши лозим. Бу тизимдан фойдаланиш имконига эга бўлиш эса мижознинг банк офисларига боғлиқлик ҳолатидан ҳоли қилиб, ер шарининг турли бурчакларида ҳам ўз ҳисоб рақамидан операцияларни амалга оширишга замин яратади. Шундай қилиб, “infinONLINE” тизими жисмоний шахслар томонидан ҳисоб рақамни масофадан туриб бошқаришдан ташқари, тўловларни амалга ошириш, омонатлар очиш, кредитлардан фойдаланиш каби қулайликларни яратади. Банк хизматлари индустрияси келажаги жаҳон тажрибаси ва республикамиз нуқтаи назаридан таҳлил қилиниб, 2010-2015 йилларда банк тармоғини ривожлантиришга таъсир кўрсатадиган қуйидаги тенденциялар: мижозларнинг янги ўйин қоидаларини жорий этиши; универсал банклар ва тор соҳага ихтисослашган банклар ривожланиши; ишчи кучининг сифати ўзгариб боришининг янгича ёндашувларни қўллашга мажбур қилиши; бошқариш юкининг оғирлашиши; технологиялар оғимай такомиллашиб бориши аниқланди.
8. Янги банк хизматлари ва маҳсулотлари яхши самара бермаётганлигининг қуйидаги омиллари: маркетинг сиёсати мукаммал эмаслиги; кўпгина банкларда янги маҳсулотлар иқтисодий вазифаларининг фарқланмаслиги; асосий локомотив янги маҳсулот ёки хизматнинг йўқлиги аниқланди.
9. Банк хизматлари индустрияси келажаги жаҳон тажрибаси ва республикамиз нуқтаи назаридан таҳлил қилиниб, 2015-2019 йилларда банк тармоғини ривожлантиришга таъсир кўрсатадиган қуйидаги тенденциялар: мижозларнинг янги ўйин қоидаларини жорий этиши; универсал банклар ва тор соҳага ихтисослашган банклар ривожланиши; ишчи кучининг сифати ўзгариб боришининг янгича ёндашувларни қўллашга мажбур қилиши; бошқариш юкининг оғирлашиши; технологиялар оғишмай такомиллашиб бориши аниқланди.

Тадқиқот ишида тижорат банкларида хизмат турларини барқарор ривожлантириш ва сифатини оширишга қаратилган қуйидаги **илмий таклиф** ва **амалий тавсиялар** ишлаб чиқилди:

1. Тижорат банклари харажатларини камайтириш, бек-офис ва фронт-офис операцияларининг максимал автоматлаштириш ва модернизациялаш мақсадида замонавий корпоратив компьютер тармоқлари, яъни, CRM (Customer Relationship Management, мижозлар билан муносабатларни бошқаришнинг корпоратив дастурий таъминотлар синфи), ERP (Enterprise Resource Planning, банк ресурсларини режалаштиришнинг стандартлашган корпоратив дастурий таъминотлар синфи), BPM (Business Performance Management, бизнес самарадорлигини бошқариш, бюджетлаштириш учун корпоратив бошқариш тизимида корпоратив дастурий таъминотлар синфи), MIS (Management Information Systems, бошқарув ахборотлари олиш ва самарадорлик кўрсаткичлари мониторинги, бошқарув ҳисоботлари учун корпоратив дастурий таъминотлар синфи) каби бошқарув тизимларини жорий қилиш лозим.
2. Электрон тўловларни мигрантлар томонидан амалга оширишни Blucrite интернет-сервисини амалиётга жорий этиш. Ушбу хизматни мигрантлар учун қулайлиги оиласига юборган пулини, уйдан қолган аъзоларини нимага сарфлаётгани тўғрисида аниқ маълумотларга эга бўлади. Шунинг билан бирга ушу мамлакатдан туриб турли коммунал тўловлар, электр энергия ва бошқа тўловларни амалга ошириши мумкин.
3. Банкларнинг ўз-ўзига хизмат кўрсатиш тизимлари модернизациялаш мақсадида қуйидагиларни амалга ошириш, яъни банк пластик карточкалари ва терминаллар муомаласида банклар бўйича ягона тизим ва база яратилиши; банк карточкалари ва терминаллар билан операциялар бўйича телефон алоқа канали технологиясини барча банкларда жорий қилиш; банк пластик карточкалари ва терминаллар билан операцияларни оптик-волоконли интернет канали онлайн тизимига ўтказиш; банк пластик карточкалари ва терминалларни қалбакилаштиришга имкон бермайдиган юқори даражадаги ҳимоясини таъминлаш лозим.
4. Банкларнинг ўз-ўзига хизмат кўрсатиш тизимлари модернизациялаш мақсадида қуйидагиларни амалга ошириш, яъни банк пластик карточкалари ва терминаллар муомаласида банклар бўйича ягона тизим ва база яратилиши; банк карточкалари ва терминаллар билан операциялар бўйича телефон алоқа канали технологиясини барча банкларда жорий қилиш; банк пластик карточкалари ва терминаллар билан операцияларни оптик-волоконли интернет канали онлайн тизимига ўтказиш; банк пластик карточкалари ва терминалларни қалбакилаштиришга имкон бермайдиган юқори даражадаги ҳимоясини таъминлаш лозим.
5. Янги банк маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқиш технологияси янги молиявий хизматларни ишлаб чиқишда ёки мавжудларини модификациялашда ёрдамчи восита бўлиб, ушбу технология тижорат банклари янги маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқиш фаолиятини такомиллаштириш ва ислоҳ қилиш бўйича банкнинг мақсадли дастурлари ва ривожланиш стратегияларини тайёрлашда, янги банк маҳсулотлари ва хизматларини ҳаётийлик цикли концепциясини яратишда қўлланиши лозим.
6. Интернет-банкингни ривожлантириш мақсадида банк мутахассислари ва мижозлари учун тегишли семинар, тренинг ва дастурларни ташкил этиш, электрон рақамли имзо бўйича қонунчилик базани янада такомиллаштириш, уни хавфсизлигини янада ошириш мақсадида замонавий операцион тизим, интернет браузер ва антивирус дастурларидан кенг фойдаланиш лозим.
7. Банк тизимини янада унумлироқ ва тезкор равишда тараққий эттириш, кўрсатилаётган хизматлар сифатини яхшилаш мақсадида банк тизимида турли инновацион усулларни тажриба қилиш, замонавий банк хизматлари ишлаб чиқиш бўйича янги инновацион лойиҳаларни – илмий тадқиқот ишларини олиб бориш керак.
8. Масофавий банк хизматлари лойиҳаси доирасида мижозлар учун express кредитлари ва овердрафт кўринишидаги оnline кредитлари таклиф этиш мақсадга мувофиқ ҳисобланади.
9. Республикамизда 2015 йил “Кексаларни эъзозлаш йили” деб эълон қилинганлиги муносабати билан хорижий давлатлар амалиётида фойдаланилаётган “Кексалар учун кредит карталари” ни жорий этиш таклиф этилади. Ушбу кредит картаси True Link деб аталиб кексаларни кредит картасидан шубҳали сотувлар амалга оширилса, уларнинг қариндоши ёки опекунига маълумот келади. Иккинчи фойдаланувчи True Link кекса одамни опекуни олдиндан шубҳали магазин ва сайтларни блокировка қилиб қўйиши мумкин.
10. “infinBANK” томонидан жисмоний шахслар учун Интернет-банкинг (infinONLINE) хизматини барча банкларда кенг жорий этиш лозим.
11. Илғор технологиялардан фойдаланган ҳолда банк хизматларининг диверсификация даражасини ошириш ва хизматлар кўрсатиш соҳасини янада ривожлантириш мақсадида янги хизмат турлари бўлган приват-банкинг, холдинг-банкинг, ўз-ўзига хизмат кўрсатишнинг янги моделлари, форфейтингни жорий этиш лозим.
12. Америка тўлов тизимида амалиётга киритилган Bync сайт-платформаси янги банк хизмат тури сифатида қўллаш мумкин. Ушбу хизмат турини қўлайлиги ушбу сайт-платформада ишлайдиган супермаркетлардан фойдаланганда сизга маҳсулот берувчи картангиз нимани сотиб олиш ёки олмасликни тавсия этади. Byncда сиз ҳақингиздаги ахборотлар жуда кўп бўлиб, бошқа сервирларга нисбатан қўлай ҳисобланади.
13. Испаниянинг Bankia банки томонидан “Кўчиб юрувчи банк” лойиҳаси таклиф этилади. Ойида бир неча марта банк автобуслари ўзоқ қишлоқларга бориб банкнинг барча хизматларини амалга оширади. Бу эса банкни харажатларини камайтиришга ва мижозлар сонини ортишига олиб келади. Шунинг учун юқоридаги лойиҳа асосида бизнинг тижорат банкларида ҳам фойда бериш ўрнига харажат олиб келаётган ўзоқ олисдаги филиаллар қайта чуқур таҳлил қилиниб “кўчиб юрувчи банк” лойиҳаси асосида банк автобусларидан фойдаланиш тавсия этилади
14. Банклар ўзлари истаган йўналишда илгарилаб бориш учун мижозларга хизмат кўрсатиш соҳасида амалга оширишлари мумкин бўлган йўналишлар аниқланди: банклар эҳтиёжларини қондиришга ҳаракат қиладиган мижозлар сегментларининг эҳтиёжларини ва харидор сифатидаги тасаввурларини чуқур тушуниш; хизмат кўрсатиш сифатининг энг юқори стандартларини қўллаш; одамларнинг ўсиб бораётган имкониятларига катта эътибор бериш; мижозларга маслаҳат бериш бўйича катта дастур; харидор сифатидаги ҳулқ-атворнинг мақбул тасаввурларини ҳосил қилиш мақсадида ишлаб чиқилган рағбатлантириш чораларининг аниқ ва тушунарли таркиби.
15. Банклар рақобат борасида мумкин қадар катта устунликка эришиш учун бутун эътиборларини қуйидаги асосий тамойилларга қаратишлари ва бу тамойиллардан ҳар бирини рўёбга чиқариш учун инновацияларнинг натижаларига таянишлари керак бўлади: бутун эътиборни кучли томонларига жамлаш ва қолган йўналишларда ишлаш учун шериклар билан бирлашиш; мижозлар билан ўзаро муносабатларнинг ҳар бир жиҳатидаги потенциал имкониятларни оптималлаштириш; меҳнат унумдорлигини самарали бошқариш йўли билан мутахассислар салоҳиятидан фойдаланиш; технологиялар муваффақиятнинг ғоят муҳим унсурига айланишини англаб етиш.
16. Банк инфратузилмалари, хусусан, мини-банклар ва махсус кассалар тармоғини кенгайтириш ҳамда уларнинг фаолиятини такомиллаштириш орқали банк хизматларидан фойдаланувчиларга қулайликлар яратиш; ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаш орқали банк хизматларининг сифатини янада юксалтириш ва кўламини кенгайтириш бўйича чора-тадбирларни амалга ошириш.

**ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ**

**Ўзбекистон Республикаси қонунлари**

* 1. Ўзбекистон Республикасининг «Марказий банки тўғрисида»ги Қонуни, Тошкент: «Ўзбекистон»,1995 йил 21 декабрь.
  2. Ўзбекистон Республикасининг «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида» ги Қонуни, Тошкент: «Ўзбекистон», 1996 йил 25 апрель.
  3. Ўзбекистон Республикасининг «Банк сири тўғрисида»ги Қонуни, Тошкент: «Ўзбекистон», 2003 йил 30 август.
  4. Ўзбекистон Республикаси банк тизимида бухгалтерия ҳисобини юритиш буйича қонунчилик ҳужжатлари тўплами, Тошкент: «Ўзбекистон», 2003.
  5. Ўзбекистон Республикаси банк тизимини ислоҳ қилиш ва эркинлаштириш бўйича қонунчилик ҳужжатлари тўплами, Тошкент: «Ўзбекистон», 2003.
  6. Ўзбекистон Республикаси банклар томонидан кичик ва ўрта бизнесни қўллаб-қувватлаш бўйича қонунчилик ҳужжатлари тўплами, Тошкент: «Ўзбекистон», 2003.
  7. Ўзбекистон Республикаси пул муомаласига доир қонунчилик ҳужжатлари тўплами, Тошкент: «Ўзбекистон», 2003.
  8. Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари фаолиятини назорат қилишга доир қонунчилик ҳужжатлари тўплами, Тошкент: «Ўзбекистон», 2003.
  9. Ўзбекистон Республикаси банк фаолиятини тартибга солиш бўйича қонунчилик ҳужжатлари тўплами, Тошкент: «Ўзбекистон», 2009.
  10. ЎзбекистонРеспубликаси банк фаолиятини тартибга солувчи Қонунлар тўплами // Ўзбекистон Республикаси Марказий банки. – Тошкент: «Ўзбекистон», 2011. - 448 б.

**Ўзбекистон Республикаси Президенти қарорлари, фармонлари ва фармойишлари**

* 1. Ўзбeкистoн Рeспубликaси Прeзидeнтининг 2007 йил 21 майдаги ПҚ-640-сонли «Ўзбекистон Республикасида 2010 йилгача бўлган даврда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Қарори. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2007 й., 21-сон, 213-модда; 2008 й., 14-15-сон, 99-модда,52-сон, 515-модда.
  2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2008 йил 21 февралдаги 3968-сонли «Тижорат банкларида аҳоли омонатлари шартларини либераллаштириш ҳамда кафолатларини таъминлашга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Қарори. Норма ҳуқуқий-меъёрий ҳужжатлари.
  3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 19 апрелдаги 1325-сонли «Банк пластик карточкаларидан фойдаланган ҳолда ҳисоб-китоб тизимини ривожлантиришни рағбатлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Қарори. Норма ҳуқуқий-меъёрий ҳужжатлари.
  4. Ўзбeкистoн Рeспубликaси Прeзидeнтининг 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. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2010 й., 48-сон, 442-модда.
  5. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “[Акциядорлик жамиятларида замонавий корпоратив бошқарув услубларини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида](http://cbu.uz/uzc/node/45906)”ги фармони, №4720, 2015 йил 24 апрель.
  6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “[Иқтисодиётда хусусий мулкнинг улуши ва аҳамиятини ошириш чора-тадбирлари тўғрисида](http://cbu.uz/uzc/node/45802)”ги қарори, №2340, 2015 йил 28 апрель.
  7. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Тижорат банкларининг молиявий барқарорлигини янада ошириш ва уларнинг ресурс базасини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори, №2344, 2015 йил 6 май.
  8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “[Хусусий мулк, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ишончли ҳимоя қилишни таъминлаш, уларни жадал ривожлантириш йўлидаги тўсиқларни бартараф этиш чора-тадбирлари тўғрисида](http://cbu.uz/uzc/node/45909)”ги фармони, №4725, 2015 йил 15 май.

**Ўзбекистон Республикаси Президенти асарлар**

* 1. Каримов И.А. Банк тизими, пул муомаласи, кредит, инвестиция ва молиявий барқарорлик тўғрисида. – Тошкент: Ўзбекистон, 2005. – 516 б.
  2. Каримов И.А. Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози, Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари. – Тошкент: Ўзбекистон, 2009. – 56 б.
  3. Каримов И.А. 2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади.-Т.: “Ўзбекистон”, 2012. -36 б.
  4. Каримов И.А. Бош мақсадимиз – кенг кўламли ислоҳотлар ва модернизация йўлини қатъият билан давом эттириш. –Т.: “Ўзбекистон”, 2013.-64 б.
  5. 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.-64 б.
  6. Каримов И.А. 2015 йилда иқтисодиётимизда туб таркибий ўзгаришларни амалга ошириш, модернизация ва диверсификация жараёнларини изчил давом эттириш ҳисобидан хусусий мулк ва хусусий тадбиркорликка кенг йўл очиб бериш – устувор вазифамиздир.-Тошкент, “Ўзбекистон”, 2015.-72 б.

**Дарсликлар, ўқув қўлланмалар ва илмий мақолалар.**

* 1. Лаврушин.О.И. «Банковские дело», Москва: «КноРус», 2013 г.
  2. Тавасиева.А.М Банковское дело. Управление и технологии : учебник/ под. ред. -3-е изд., перераб. и доп.. -М.: Юнити-Дана, 2012.
  3. Абдуллаева Ш.З. «Банк иши» Т. IQTISOD – MOLIYA, 2010.
  4. Белоглазова Г.Н. Банковское дело. Учебник / Под ред. Г.Н.Белоглазовой, Л.П.Кроливецкой. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2009. –400 с.
  5. Омонов А.А. Тижорат банкларининг молиявий ресурсларини бошқариш. Монография. – Тошкент: «Фан ва технология», 2008 йил. 248 б.
  6. Бобоқулов Т.И. Миллий валютани барқарорлигини таъминлаш: муаммолар ва ечимлар. Монография. – Тошкент, 2007. – 183 б.
  7. Абдуллаева Ш.З. Банк иши. Дарслик. – Тошкент: Молия, 2003. - 312 б.
  8. Балабанов И.Т. Банки и банковское дело / Под. ред. И.Т.Балабанова. – Санкт-Питербург: Питер, 2002. – 304 с.
  9. Костерина Т.М. Банковское дело. Учебно-практическое пособие. – М.: Изд. центр ЕАОИ, 2009. – 360 с.
  10. Мирзаев Ф.И. Банклараро рақобат: моҳияти, шаклланиши ва ривожланиш босқичлари. Монография. – Тошкент: Молия, 2008. – 276 б.
  11. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.
  12. Бердияров Б.Т. Тижорат банклари актив операцияларининг даромадлилиги.: Иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2002. – 20 б.
  13. Иминов О.К. Бозор иқтисодиёти шароитида кредит тизими ва уни такомиллаштириш йўллари.: Иқт. фан. док. ... дис. автореф. – Тошкент, 2002. – 38 б.
  14. Мирзаев Ф.И. Ўзбекистонда банклараро рақобатни шакллантиришнинг концептуал асослари.: Иқт. фан. док. ... дис. автореф. – Тошкент, 2009. – 41 б.
  15. Омонов А.А. Тижорат банклари ресурсларини самарали бошқариш масалалари.: Иқт. фан. док. ... дис. автореф. – Тошкент, 2008. – 37 б.
  16. Ортиқов О.А. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари.: Иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2009. – 19 б.
  17. Саттаров О.Б. Тижорат банклари ликвидлилигини таъминлашни такомиллаштириш.: Иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2009. –18 б.

**Журнал ва бошқа даврий нашрларда эълон қилинган мақола ва рисолаларга ҳаволалар**

* 1. Банк маҳсулотлари-хилма-хиллиги тижорат банкининг ривожланиш негизи // Бозор, пул ва кредит. – Тошкент, 2007. – №8 (123). – Б. 69-71.
  2. Вахобов А.В., Ортиков О.А. Банк хизматлари мажмуининг сифат кўрсаткичи // Бозор, пул ва кредит. – Тошкент, 2006. – № 12. – C. 9-10.
  3. Мазняк В.М. Гомогенность и потребительские качества банковских продуктов // Материалы межрегиональной научно-практической конференции РГЭУ (РИНХ). – Ростов н/Д, 2004. – С. 13.

**Статистик тўпламлар**

* 1. Тижорат банклари йиллик баланс ҳисоботлари // Марказий банк маълумотлари, 2011-2015 йиллар.
  2. Ўзбекистон Республикасининг статистик ахборотномаси, 2011-2015 // Ўзбекистон Республикасининг Давлат Статистика Қўмитаси. – Тошкент, 2015.

**VII. Интернет сайтлари**

* 1. http://[www.bank.uz](http://www.bank.uz) (Ўзбекистон банклари янгиликлари сайти)
  2. http://www.cbu.uz (Ўзбекистон Республикаси Марказий банки сайти)
  3. http://www.agrobank.uz (АТБ “Агробанк” расмий сайти)
  4. http://[www.hamkorbank.uz](http://www.hamkorbank.uz) (АТБ “Ҳамкорбанк” расмий сайти)
  5. http://[www.ifin.ru](http://www.ifin.ru) (молиявий хизматлар ахборот сайти)
  6. http://[www.lex.](http://www.onlinebankingreport.com)uz (Ўзбекистон Республикаси Қонун хужжатлари миллий базаси)
  7. http://[www.press-service.uz](http://www.onlinebankingreport.com) (Ўзбекистон Республикаси Президентининг матбуот хизмати)

**ИЛОВАЛАР**

**1-илова**

**Ўзбекистон Республикасининг фаолият турлари бўйича хизматларнинг умумдавлат классификатори**[[106]](#footnote-106)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Туркум** | **Кичик туркум** | **Тип** | **Тур** | **Кичик тур** | **Номи** |
| **Секция J** | МОЛИЯВИЙ ВОСИТАЧИЛИК БЎЙИЧА ХИЗМАТЛАР | | | | |
| **Бўлим 65** | МОЛИЯВИЙ ВОСИТАЧИЛИК БЎЙИЧА ХИЗМАТЛАР, СУҒУРТА ВА ПЕНСИЯ ТАЪМИНОТИ БЎЙИЧА ХИЗМАТЛАРДАН ТАШҚАРИ | | | | |
| **Гуруҳ 65.1** | Пул воситачилиги бўйича хизматлар | | | | |
| **Синф 65.11** | Марказий банклар хизматлари | | | | |
| 65.11.1 |  |  |  |  | Марказий банклар хизматлари |
|  | 65.11.10 |  |  |  | Марказий банклар хизматлари |
|  |  | 65.11.10.1 | 65.11.10.10 | 65.11.10.100 | Нақд пул эмиссиясини амалга ошириш ва уларнинг муомаласини ташкиллаштириш бўйича марказий банклар хизматлари |
|  |  | 65.11.10.2 | 65.11.10.20 | 65.11.10.200 | Тижорат банклари ва бошқа пул-кредит муассасалари фаолиятини назорат қилиш бўйича марказий банклар хизматлари |
|  |  | 65.11.10.3 | 65.11.10.30 | 65.11.10.300 | Мамлакат олтин-валюта захираларини бошқариш ҳамда валюта назорати ва тартибга солишни амалга ошириш билан боғлиқ марказий банклар хизматлари |
|  |  | 65.11.10.4 | 65.11.10.40 | 65.11.10.400 | Халқаро ҳисоб-китобларни тартибга солиш бўйича марказий банклар хизматлари |
|  |  | 65.11.10.5 | 65.11.10.50 | 65.11.10.500 | Марказий банклар депозитар хизматлари |
|  |  | 65.11.10.6 | 65.11.10.60 | 65.11.10.600 | Кредит, гаров операциялари, вексел, қимматли қоғозлар билан операцияларни амалга ошириш бўйича марказий банклар хизматлари |
|  |  | 65.11.10.9 | 65.11.10.90 | 65.11.10.900 | Марказий банклар бошқа хизматлари |
| **Синф 65.12** | Пул воситачилиги бўйича бошқа хизматлар | | | | |
| 65.12.1 |  |  |  |  | Пул воситачилиги бўйича бошқа хизматлар |
|  | 65.12.10 |  |  |  | Пул воситачилиги бўйича бошқа хизматлар |
|  |  | 65.12.10.1 |  |  | Пул воситачилиги бўйича банклар (марказийлардан бошқа) хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.11 | 65.12.10.110 | Банклар (марказийлардан бошқа) депозитар хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.12 | 65.12.10.120 | Ҳисоб-касса хизмати кўрсатиш бўйича банклар (марказийлардан бошқа) хизматлари (валюта операцияларидан ташқари) |
|  |  |  | 65.12.10.13 | 65.12.10.130 | Валюта операцияларини амалга ошириш бўйича банклар (марказийлардан бошқа) хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.14 | 65.12.10.140 | Кредит операцияларини амалга ошириш бўйича банклар (марказийлардан бошқа) хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.15 | 65.12.10.150 | Гаров операцияларини амалга ошириш бўйича банклар (марказийлардан бошқа) хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.16 | 65.12.10.160 | Векселлар билан операцияларни амалга ошириш бўйича банклар (марказийлардан бошқа) хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.17 | 65.12.10.170 | Қимматли қоғозлар билан (векселлардан ташқари) операцияларни амалга ошириш бўйича банклар (марказийлардан бошқа) хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.19 | 65.12.10.190 | Пул воситачилиги бўйича банклар (марказийлардан бошқа) бошқа хизматлари |
|  |  | 65.12.10.2 |  |  | Пул воситачилиги бўйича почталар хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.21 | 65.12.10.210 | Коммунал хизматлар ҳисоб-китобларини амалга ошириш бўйича почталар хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.22 | 65.12.10.220 | Пул ўтказмаларини қабул қилиш ва жўнатиш бўйича почталар хизматлари |
|  |  |  | 65.12.10.29 | 65.12.10.290 | Пул воситачилиги бўйича почталар бошқа хизматлари |
|  |  | 65.12.10.9 | 65.12.10.90 | 65.12.10.900 | Пул воситачилиги бўйича бошқа молия муассасалари хизматлари |
| **Гуруҳ 65.2** | Молиявий воситачилик бўйича бошқа хизматлар | | | | |
| **Синф 65.21** | Молиявий лизинг бўйича хизматлар | | | | |
| 65.21.1 |  |  |  |  | Молиявий лизинг бўйича хизматлар |
|  | 65.21.10 | 65.21.10.0 | 65.21.10.00 | 65.21.10.000 | Молиявий лизинг бўйича хизматлар |
| **Синф 65.22** | Кредит бериш бўйича бошқа хизматлар | | | | |
| 65.22.1 |  |  |  |  | Кредит бериш бўйича бошқа хизматлар |
|  | 65.22.10 |  |  |  | Кредит бериш бўйича бошқа хизматлар |
|  |  | 65.22.10.1 | 65.22.10.10 | 65.22.10.100 | Қисқа муддатли кредит бериш бўйича хизматлар |
|  |  | 65.22.10.2 | 65.22.10.20 | 65.22.10.200 | Узоқ муддатли кредит бериш бўйича хизматлар |
|  |  | 65.22.10.9 | 65.22.10.90 | 65.22.10.900 | Бошқа гуруҳларга киритилмаган, кредит бериш бўйича бошқа хизматлар |
| **Бўлим 67** | МОЛИЯВИЙ ВОСИТАЧИЛИККА АЛОҚАДОР ЁРДАМЧИ ХИЗМАТЛАР | | | | |
| **Гуруҳ 67.1** | Молиявий воситачиликка алоқадор ёрдамчи хизматлар (суғурта ва пенсия таъминотидан ташқари) | | | | |
| **Синф 67.11** | Молия бозорларини бошқариш бўйича хизматлар | | | | |
| 67.11.1 |  |  |  |  | Молия бозорларини бошқариш бўйича хизматлар |
|  | 67.11.10 |  |  |  | Молия бозорларини бошқариш бўйича хизматлар |
|  |  | 67.11.10.1 | 67.11.10.10 | 67.11.10.100 | Молия бозорларида операцияларни таъминлаш бўйича хизматлар |
|  |  | 67.11.10.2 | 67.11.10.20 | 67.11.10.200 | Молия бозорларини тартибга солиш бўйича хизматлар |
|  |  | 67.11.10.3 | 67.11.10.30 | 67.11.10.300 | Фонд ва товар биржалари ишлаши бўйича хизматлар |
|  |  | 67.11.10.9 | 67.11.10.90 | 67.11.10.900 | Молия бозорларини бошқариш бўйича бошқа хизматлар |
| **Синф 67.12** | Қимматли қоғозлар билан брокерлик операциялари ва фондларни бошқариш бўйича хизматлар | | | | |
| 67.12.1 |  |  |  |  | Қимматли қоғозлар билан брокерлик операциялари ва фондларни бошқариш бўйича хизматлар |
|  | 67.12.10 |  |  |  | Қимматли қоғозлар билан брокерлик операциялари ва фондларни бошқариш бўйича хизматлар |
|  |  | 67.12.10.1 | 67.12.10.10 | 67.12.10.100 | Қимматли қоғозлар билан брокерлик операциялари бўйича хизматлар |
|  |  | 67.12.10.5 | 67.12.10.50 | 67.12.10.500 | Активлар портфелини бошқариш бўйича хизматлар |
|  |  | 67.12.10.9 | 67.12.10.90 | 67.12.10.900 | Қимматли қоғозлар билан брокерлик операциялари ва фондларни бошқариш бўйича бошқа хизматлар |
| **Синф 67.13** | Молиявий воситачиликка алоқадор бошқа ёрдамчи хизматлар | | | | |
| 67.13.1 |  |  |  |  | Молиявий воситачиликка алоқадор бошқа ёрдамчи хизматлар |
|  | 67.13.10 |  |  |  | Молиявий воситачиликка алоқадор бошқа ёрдамчи хизматлар |
|  |  | 67.13.10.1 | 67.13.10.10 | 67.13.10.100 | Кредит олишда воситачилик бўйича хизматлар |
|  |  | 67.13.10.2 | 67.13.10.20 | 67.13.10.200 | Молия соҳасида маслаҳат хизматлари |
|  |  | 67.13.10.3 | 67.13.10.30 | 67.13.10.300 | Чет эл валютаси олди-сотдиси бўйича айирбошлаш пунктлари хизматлари |
|  |  | 67.13.10.4 | 67.13.10.40 | 67.13.10.400 | Молиявий балансларни текшириш, молиявий битимларни ўтказиш ва ўхшаш операциялар бўйича хизматлар |
|  |  | 67.13.10.5 | 67.13.10.50 | 67.13.10.500 | Қоғоз ва танга пулларни ўраб жойлаш бўйича хизматлар |
|  |  | 67.13.10.9 | 67.13.10.90 | 67.13.10.900 | Бошқа гуруҳларга киритилмаган, молиявий воситачиликка алоқадор бошқа ёрдамчи хизматлар |

**2-илова**

**Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган банк хизматларнинг таснифи**[[107]](#footnote-107)

| **№** | **ХИЗМАТ ТУРИ НОМЛАНИШИ** |
| --- | --- |
| **I. Асосий хизматлар** | |
|  | Талаб қилиб олгунча асосий ва иккиламчи ҳисобрақамлар очиш |
|  | Мижоз аризаси бўйича талаб қилиб олгунча депозит ҳисобрақамини қайта расмийлаштириш |
|  | Ҳисобрақамни ёпиш |
|  | Банк акцияларини сотиб олиш учун мижоз номига очилган 29830-ҳисобварағига банк филиалларидаги ушбу мижозларга тегишли бошқа ҳисобварақлардан маблағ ўтказиш |
|  | Электрон тўлов, филиал ички тўловлари, банк филиаллараро тўловлар, банклараро тўловлар |
|  | Пул чек дафтарчаларини бериш |
|  | Юридик шахслар, ХТ ва ЯТТ ларнинг чек дафтарчаларини рўйхатга олиш |
|  | Бюджет ташкилотларининг чек дафтарчаларини рўйхатга олиш |
|  | Тошкент шаҳри бўйича ғазначилик бошқармасининг банк филиалларида очилган ҳудудий ғазна ҳисобрақамлари учун чек дафтарчаларини рўйхатга олиш |
|  | Иш ҳақи ва унга тенглаштирилган тўловларни ҳамда пенсия ва ижтимоий нафақа пулларини нақд пулда бериш |
|  | Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Махкамасининг 2003 йил 2 июлдаги 300 сонли қарорига асосан нақд пул топшириб олувчи хўжалик юритувчи субъектларга нақд пул бериш |
|  | Маҳсулот ва хизматларига нақдсиз пул тушириб, нақд пул олувчи тадбиркорларга (45 рамз) ҳамда қишлоқ хўжалиги маҳсулотлари тайёрлов корхоналарига (46 рамз) нақд пул маблағлари бериш |
|  | Банк мижозлари бўлган хўжалик юритувчи субектларининг дивидендлари ва тақсимланмаган фойдаларини нақд пулда бериш (51 рамз) |
|  | «J-USBP дастури» бўйича берилган кредитларни нақд пулда бериш |
|  | Нақд шаклдаги бошқа тўловлар |
|  | Нақд пулни олдиндан тайёрлаш ва инкассация хизмати орқали мижоз кассасига етказиб бериш |
|  | Банк кассасига инкассация ёрдамида келиб тушган нақд пул маблағларини талаб қилиб олгунча депозит ҳисобрақамига ўтказиш |
|  | Бошқа тижорат банклари ёки банк бошқа филиалларидан нақд пул маблағлари мадад пули олиш ёки бериш |
|  | Мижоз ҳисобрақами ҳолати ҳақида тасдиқланган маълумотнома, хатлар, қайта молиялаш ставкалари ва хорижий валютанинг курси ва бошқа сўровларга жавоб бериш |
|  | Ҳисобрақам харакати бўйича маълумот, тасдиқловлар, дубликат, кўчирма ва унга иловалар бериш |
|  | Мижоз топшириғига биноан, у йўқотган ҳужжатларни қидириш ва уларнинг дубликатларини бериш |
|  | Мижоз ҳисобрақамига келиб тушган суммани қидириш |
|  | Аккредитив очиш (миллий валютада) |
|  | Ҳисоб-китоб хужжатлари инкассоси |
|  | Капитал қўйилмаларни молиялаштириш ҳисобрақамларини очиш ва улар бўйича маблағлар ҳаракати назорати |
|  | «Банк-мижоз» дастурини мижоз компьютерига ўрнатиш |
|  | «Банк-мижоз» дастурини мижоз компьютерига йил давомида қайта ўрнатиш |
|  | «Банк-мижоз» дастурида хизмат кўрсатиш |
|  | «Интернет-банкинг» дастурини мижоз компьютерида ўрнатиш ва ҳавфсизлик калитини бериш |
|  | «Интернет-банкинг» дастурида хизмат кўрсатиш |
|  | «SMS-банкинг» тизимига уланиш |
|  | «SMS-банкинг» тизими орқали хизмат кўрсатиш |
| **II. Қимматли қоғозлар бўйича хизматлар** | |
|  | Қимматли қоғозларни сақлаш |
|  | ДҚМО бўйича хизматлар, облигация эгаси топшириғини бажариш |
|  | Андеррайтерлик хизматини кўрсатиш |
|  | Жисмоний шахсларнинг банк акцияларини сотишдан клирингдан келиб тушган пул маблағларини нақд шаклда бериш |
|  | Жисмоний шахсларнинг банк акцияларини сотиб олиш учун банкка нақд шаклда топширган пул маблағларини (акция сотиб олинмаган ҳолда) 29830 ҳисоб рақамидан жамғарма касса орқали қайтариб бериш |
|  | Банк акциядорига банк акциялари бўйича дивидендларни банк филиали жамғарма кассасидан тўлаб бериш |
|  | Акцияларни олди-сотди қилиш бўйича мижозларни «Элсис-савдо» биржадан ташқари электрон тизимида рўйхатдан ўтказиш учун мижоздан ариза қабул қилиш, қайта ишлаш ва расмийлаштириш |
| **III. Жамғарма касса хизматлари** | |
|  | Нақд пул шаклида омонатлар қабул қилиш ва уларни фоизлари билан бирга бериш |
|  | Нақд пул шаклида топширилган омонатларни қайта расмийлаштириш |
|  | Мижоз ўз квитанциясини йўқотганда, тўловларни тўлаганлиги ҳақида маълумотнома бериш |
|  | Банкда хизмат кўрсатилаётган ташкилот ва муассасалар фойдасига тузилган шартномалар бўйича маблағларни қабул қилиш |
|  | Жамғарма кассалар орқали аҳолидан коммунал ва бошқа тўловларни қабул қилиш |
|  | Солиқ, божхона, прокуратура ҳузуридаги департамент ва суд ижро департаментлари ҳисоб рақамларига маблағлар қабул қилиш |
|  | Электрон тўлов системалари орқали жамғарма кассаларда аҳолидан тўловларни қабул қилиш |
|  | Талабаларнинг контракт тўловларини олий ва ўрта махсус ўқув юртлари фойдасига жамғарма кассалар орқали қабул қилиш |
|  | Банк ва бошқа тижорат банклари пластик карточкаларини маблағлар билан тўлдириш учун нақд пуллар қабул қилиш |
|  | Мактаблар, болалар боғчаси, тўгараклар ва бошқа болалар билан ишловчи ташкилотлар фойдасига тўлов қабул қилиш |
|  | Аҳолидан кредит ва унга ҳисобланган фоиз тўловларини жамғарма кассаларда қабул қилиш |
|  | Фуқаролар буюртмасига кўра омонатларни қидириш |
|  | Омонат дафтарчаси очиш, қайта расмийлаштириш, алмаштириш |
|  | Йўқотилган омонат дафтарчаси ўрнига янгиси бериш |
|  | Омонатга нақдсиз шаклда келган иш ҳақи ва унга тенглаштирилган тўловларни, нафақа, ҳомийлик ва моддий ёрдам пулларини кирим қилиш |
|  | Жисмоний шахсларга банк акциялари бўйича дивидендларни нақд пулда бериш |
|  | Банк мижозлари бўлган хўжалик юритувчи субектларининг дивидендлари ва тақсимланмаган фойдаларини омонатга кирим қилиш |
|  | Банк пластик карточкаларидаги маблағларни омонат ҳисобрақамига кирим қилиш |
|  | Банкка нақд пул топшириб, белгиланган мақсадда ишлатилмай қайтарилган маблағларни омонат ҳисоб рақамларига кирим қилиш |
|  | Бошқа барча ҳолларда маблағларни омонатга қабул қилиш |
|  | Омонат маблағларни банк филиаллариаро ва бошқа банкларга кўчириш |
|  | Мижознинг банкдаги омонатидаги маблағларни пластик карточкага ўтказиш |
|  | Банк пластик карточкаларидан жамғарма кассалар орқали нақд пул бериш |
|  | Банк депозитар ячейкаларидан фойдаланиш |
| **IV. Муҳандислик-техник хизматлари** | |
|  | Муҳандислик қурилиш масалалари бўйича маслаҳат бериш |
|  | Назорат ўлчови ўтказилганлиги ва буюртмачи илтимоси бўйича ҳисобот ҳақиқийлигини текшириш |
| **V. Банк томонидан кафиллик ва кафолат бериш** | |
|  | Қурилиш ташкилотларининг тендерда иштирок этиши учун банк кафиллиги бериш |
|  | Қурилиш ташкилот-ларининг тендерда иштирок этиши учун банк кафолати бериш |
|  | Мижозларга авиакасса фаолияти учун авиачипталар олишга банк кафолатлари бериш |
|  | Бошқа холатларда кафиллик ва кафолатлар бериш |
| **VI. Жисмоний шахсларга ипотека ва истеъмол кредитлари ажратишдаги хизматлар** | |
|  | Ипотека кредити учун бирламчи бадални шакллантириш |
|  | Банкдан олинган ипотека кредити ва дастлабки бадал хисобига шаклланган маблағларни уй жой сотувчининг омонат ҳисобрақамига кирим қилиш |
|  | Банкдан олинган ипотека кредити ва дастлабки бадал ҳисобига шаклланган мабағларни уй-жой сотувчисининг банк бошқа филиали ёки бошқа банкдаги ўзининг номига очилган омонатига кўчириб бериш |
|  | Ипотека кредити ёки истеъмол кредити олиш учун дастлабки бадал тариқасида банкка топширилган маблағларни нақд пулда қайтариб бериш |
|  | Ипотека кредити ёки истеъмол кредити олиш учун пул ўтказиш йўли билан келган дастлабки бадални бошқа банкка нақдсиз кўринишда бериш |
|  | Жисмоний шахсларни ипотека кредитлашда уй-жой қуриш ва қайта қуриш учун ажратилган кредит маблағларидан нақд кўринишда берилиши мумкин бўлган қисмини жамғарма кассалар орқали нақд пулда бериш |
|  | Бошқа банкдан берилган ипотека кредити ҳисобига сотилган уй-жой бўйича нақдсиз келган маблағларни уй-жой сотувчисининг омонат ҳисобрақамига кирим қилиш |
| **VII. Миллий валютада пластик карточкалар билан боғлиқ хизматлар** | |
|  | Жисмоний шахсларга ойлик маош лойиҳаси бўйича пластик карталарни очиш ва юритиш |
|  | Инфокиоск ва терминалларда хизмат кўрсатиш |
|  | Пластик карта ишдан чиққанда ёки йўқолганда жисмоний шахсга янги пластик карточка бериш |
|  | Амал қилиш муддати тугамаган пластик карталарни янгилаш |
|  | Жисмоний шахсларнинг банкдан олинган пластик карточкаларидан терминал ва амалиёт шахобчалари орқали нақд пул бериш |
|  | Савдо терминалларини савдо ва хизмат кўрсатиш корхоналарига фойдаланиш учун ижарага бериш |
|  | Пластик карточка операциялари бўйича маблағларни савдо, хизмат кўрсатиш шахобчаси ҳисобрақамига ўтказиш |
|  | Банк мижозлари – хўжалик юритувчи субъектларининг ходимларига ойлик маош ва унга тенглаштирилган тўловларни жисмоний шахсларнинг пластик карточкаларга ўтказиш |
|  | Жисмоний шахсларни ипотека кредитлашда уй-жой қуриш ва қайта қуриш учун ажратилган кредит маблағларидан нақд кўринишда берилиши мумкин бўлган қисмини пластик карточкага кирим қилиш |
|  | Банк акцияларининг дивидендларини пластик карталарга ўтказиш |
|  | Банк мижозлари бўлган хўжалик юритувчи субектларининг дивидендлари ва тақсимланмаган фойдаларини пластик карталарга кирим қилиш |
|  | Ижтимоий ташкилотлардан пенсия ва нафақа тўловларини пластик карточкага ўтказиш |
|  | Пластик картани тўлдириш учун топширилган нақд пулларни кирим қилиш |
|  | «J-USBP дастури» бўйича кредит маблағларини пластик карточкага ўтказиш |
|  | Банк акцияларини сотишдан тушган маблағларни пластик карточкага ўтказиш |
|  | Бошқа барча ҳолатларда маблағларни пластик картага кирим қилиш |
|  | Юридик шахсларга корпоратив пластик карта очиш |
|  | Корпоратив пластик карта ишдан чиққанда ёки йўқолганда янги пластик карточка бериш |
|  | Банк мижози бўлган хўжалик юритувчи субъектларнинг корпоратив пластик карта ҳисобрақамларини тўлдириш |
|  | Юридик шахс мақомига эга бўлмаган якка тартибдаги тадбиркорларга «Тижорат банк картаси»ни очиш |
| **VIII. Хорижий валютадаги пластик карточкаларида хизмат кўрсатиш** | |
|  | VISA Electron ва VISA Classic пластик карталарини очиш |
|  | VISA Electron ва VISA Classic пластик карталарини ишдан чиққанда ёки йўқолганда қайта очиш |
|  | VISA Electron ва VISA Classic пластик карталарига йиллик хизмат кўрсатиш |
|  | Бошқа банкдаги ҳисобрақамдан маблағни банк пластик картаси ҳисобрақамига кирим қилиш |
|  | Пластик карта ҳисобрақамини нақд пул топшириб тўлдириш |
|  | Пластик карта орқали ҳаражат қилиш лимитини тезкор (2 соат давомида) ошириб бериш |
|  | Банк мижозларига банкомат, терминал ва амалиёт шахобчалари орқали нақд пул бериш |
|  | Банк мижозларига бошқа банкнинг банкомат, терминал ва амалиёт шахобчалари орқали нақд пул бериш |
|  | Бошқа банк мижозларига банкомат, терминал ва амалиёт шахобчалари орқали нақд пул бериш |
|  | VISA карточкалари бўйича «SMS-банкинг» хизмати |
|  | Мижоз аризасига кўра пластик картани (фақат йўқолган тақдирда) локал «СТОП-ЛИСТ»га қўйиш |
|  | Мижоз аризасига кўра пластик картани (фақат йўқолган тақдирда) халқаро «СТОП-ЛИСТ»га қўйиш |
| **IX. Хорижий валютадаги операциялар бўйича банк хизматлари** | |
|  | Ҳисобрақамни очиш |
|  | Ҳисобрақамни ёпиш |
|  | Ҳисобрақамдан кўчирма |
|  | Ҳисобрақам ҳолати тўғрисида маълумотнома бериш |
|  | Мижоз илтимосига кўра бир кунлик операциядан дубликат бериш |
|  | Мижозлар сўровлари бўйича ёзишмалар олиб бориш |
| **Банк ўтказмалари** | |
|  | Барча ҳисобрақамга валюта маблағларини кирим қилиш |
|  | Маблағларни республика миқёсида ўтказиш |
|  | Хорижий банкка ўтказмалар (МТ 103) |
|  | Шартлар ўзгариши, аннуляция, ўтказмани қайтариш |
| **Сўровлар ва қидирув** | |
|  | 1 ой ичидаги операциялар бўйича сўровлар |
|  | 1 ойдан 6 ойгача муддатдаги операциялар бўйича сўровлар |
|  | 6 ойдан юқори муддатдаги операциялар бўйича сўровлар |
| **Документар аккредитивлар бўйича операциялар** | |
| **Импорт аккредитивлари** | |
|  | Қопланган аккредитив очиш |
|  | Аккредитив шартларини ўзгартириш |
|  | Рамбурслаш |
|  | Акцепт, аваль (тратта) |
|  | Муддати узайтирилган (кечиктирилган) тўловлар |
|  | Тўловлар ёки негоциация |
|  | Ҳужжатларни текшириш |
|  | Аккредитив шартларидан фарқли бўлган ҳужжатлар асосида тўловни амалга ошириш |
|  | Тўланмаган ёки хато тақдим этилган ҳужжатларни қайтариш |
|  | Аккредитив аннуляцияси (воз кечиш) |
|  | Аккредитив бўйича ёзишмалар ва сўровлар |
| **Экспорт аккредитивлари** | |
|  | Экспорт аккредитивини қабул қилиш ва авизолаш |
|  | Ҳужжатларни қабул қилиш ва жўнатиш |
|  | Авизо этувчи банк ижрочи бўлганида хужжатларни текшириш |
|  | Олдиндан авизолаш |
|  | Аккредитивни тасдиқлаш |
|  | Тўлов учун талабнома қўйиш |
|  | Аккредитив шартлари ўзгаришини авизолаш |
|  | Аккредитив аннуляцияси (воз кечиш) |
| **Битимлар (контрактлар)** | |
|  | Импорт, экспорт ва бартер шартномаларни рўйхатга олиш |
|  | Ҳисоб-китоблар ҳақида маълумотнома бериш |
|  | Импорт битим паспортларни қайта расмийлаштириш ёки унга ўзгартириш киритиш, экспорт-импорт битимларига қўшимча келишувни рўйхатга олиш |
|  | Бошқа банкка ўтиб кетиши муносабати билан ижро этилмаган экспорт, импорт ва бартер шартномаларини ҳисобдан чиқариш |
|  | **Своп операциялари** |
|  | Мижозга валюта сотиш |
|  | Мижозга сўм маблағлари сотиш |
|  | **Чеклар билан операциялар** |
|  | Инкассога қабул қилинган чеклар |
|  | Оддий заҳирадаги ҳисоб-китоблар учун олинган чеклар |
|  | Нақд доллардаги йўл чеклари |
|  | Тўловни тўхтатиш талаби |
|  | **Инкассо** |
|  | **Кафиллик бериш** |
|  | Банк ёки мижоз фойдасига келган кафилликни авизолаш |
|  | Банк ёки мижоз фойдасига келган кафиллик шартларининг ўзгартиришларини авизолаш |
|  | Банк томонидан кафолат ва кафиллик бериш ва тасдиқлаш |
|  | Банк мижози фойдасига кафиллик бериш |
|  | Банк томондан берилган кафолат ва кафиллик шартларини ўзгартириш |
|  | Талабнома қўйиш |
|  | Талабномаларни бажариш |
|  | Чет эл кафилигини қайтариш |
| **Нақд пул билан боғлиқ хизматлар** | |
|  | Ҳисобрақамдан нақд хорижий валютани бериш |
|  | Омонатга ёки хорижга жўнатиш учун нақд хорижий валютани қабул қилиш |
|  | Банкнотни ҳақиқийлигини текшириш |
| **X. Умумий хизматлар** | |
|  | Ташқи иқтисодий фаолият масалалари бўйича консультация бериш |
|  | Ўзбекистон Республикаси валюта биржасида валюта маблағларини харид қилиш учун тақдим этилган буюртма бўйича ҳужжатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш |
|  | Ўзбекистон Республикаси валюта биржасидан чет эл валютасини сотиб олиб бериш |
|  | Бир чет эл валютасини бошқа чет эл валютасига алмаштириб бериш (конверсия) |
|  | Банкнинг телекоммуникация хизматлари (СВИФТ, Телекс ва ҳ.к) |

1. Каримов И.А. 2015 йилда иқтисодиётимизда туб таркибий ўзгаришларни амалга ошириш, модернизация ва диверсификация жараёнларини изчил давом эттириш ҳисобидан хусусий мулк ва хусусий тадбиркорликка кенг йўл очиб бериш – устувор вазифамиздир.-Тошкент, “Ўзбекистон”, 2015. 6-б. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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. 6-б. [↑](#footnote-ref-2)
3. Каримов И.А. Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир. – Тошкент: Ўзбекистон, 2010. – Б. 57-58. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ўзбeкистoн Рeспубликaси Прeзидeнтининг 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. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2010 й., 48-сон, 442-модда. [↑](#footnote-ref-4)
5. Каримов И.А. Барча режа ва дастурларимиз ватанимиз тараққиётини юксалтириш, халқимиз фаровонлигини оширишга хизмат қилади. – Тошкент: Ўзбекистон, 2011. – Б. 17. [↑](#footnote-ref-5)
6. Дерек Ф. Глобальная стратегия банков. – М., Экономика и финансы, 1990. – 385 c. [↑](#footnote-ref-6)
7. Доннел О. Финансовые операции регионального инвестиционного банка. – М.: Экономика и финансы, 1981. – 299 c. [↑](#footnote-ref-7)
8. Балларин Е. Коммерческие банки в условиях финансовой революции. -М.: Финансы и статистика, 1986. – 613 с. [↑](#footnote-ref-8)
9. Джентле Д. Индустрия финансовых услуг. - М.: Экономика и финансы, 1993. – 284 с. [↑](#footnote-ref-9)
10. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ. / Дж.Синки. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с. [↑](#footnote-ref-10)
11. Роуз П. Банковский менеджмент, предоставление финансовых услуг. - Москва: Дело, 1995. – 438 с. [↑](#footnote-ref-11)
12. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б. [↑](#footnote-ref-12)
13. Electronic Banking Group Initiatives and White Papers. – Basel Committee for Banking Supervision. – Basel, October 2000. – 27 р. [↑](#footnote-ref-13)
14. http://www.bis.org сайти маълумотлари асосида тайёрланган. [↑](#footnote-ref-14)
15. Studie zum Internet-Online-Banking/e-Commerce // Electronic banking from a prudential supervisory perspective. – Deutsche Bundesbank Monthly Report, October 2000. – 58 р. [↑](#footnote-ref-15)
16. Federal Association of German Banks (Bundesverband deutscher Banken), E-Commerce als Bankdienstleistung, Daten, Fakten, Argumente, – October 2000. – 34 р. [↑](#footnote-ref-16)
17. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б. [↑](#footnote-ref-17)
18. Ўша ерда. [↑](#footnote-ref-18)
19. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б [↑](#footnote-ref-19)
20. Котлер Ф. Основы маркетинга. – Новосибирск: Наука, 1992. – С. 638. [↑](#footnote-ref-20)
21. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.;. [↑](#footnote-ref-21)
22. Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка. – M.: Русский язык, 1980. – Т.IV. – С. 512. [↑](#footnote-ref-22)
23. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. – М.: Азъ LTD, 1992. – С. 870. [↑](#footnote-ref-23)
24. Азрилиян А.Н. Большой экономический словарь / Под. ред. Азрилияна А.Н. – 5-е изд. доп. и перераб. – М.: Институт новой экономики, 2002. – С. 1133. [↑](#footnote-ref-24)
25. Азрилиян А.Н. Большой экономический словарь / Под. ред. Азрилияна А.Н. – 5-е изд. доп. и перераб. – М.: Институт новой экономики, 2002. – С. 1136. [↑](#footnote-ref-25)
26. Вечканов Г.С., Вечканова Г.Р., Пуляев В.Т. Краткая экономическая энциклопедия. – СПб: Питер, ТОО ТК «Петрополис», 1998. – С. 379. [↑](#footnote-ref-26)
27. Грязнова А.Г. Финансово-кредитный энциклопедический словарь / Под общей ред. Грязновой А.Г. – М.: Финансы и статистика, 2002. – С. 992. [↑](#footnote-ref-27)
28. ISO Халқаро Стандартидан кўчирма. [↑](#footnote-ref-28)
29. Финансово-кредитный словарь. – М.: Финансы и статистика, 1994. – Т.ΙΙΙ. – С. 269. [↑](#footnote-ref-29)
30. Большой экономический словарь. – М.; Книжный мир, 2002. – С. 783. [↑](#footnote-ref-30)
31. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. – М.: Азъ LTD, 1992. – С. 466. [↑](#footnote-ref-31)
32. Азрилиян А.Н. Большой экономический словарь / Под. ред. Азрилияна А.Н. – 5-е изд. доп. и перераб. – М.: Институт новой экономики, 2002. – С. 588. [↑](#footnote-ref-32)
33. Вечканов Г.С., Вечканова Г.Р., Пуляев В.Т. Краткая экономическая энциклопедия. – СПб: Питер, ТОО ТК «Петрополис», 1998. – С. 240. [↑](#footnote-ref-33)
34. Новиков В.А. Практическая рыночная экономика. Толкование 4000 терминов: Словарь. – М.: Флинта: Московский психологический институт, 1999. – С. 200. [↑](#footnote-ref-34)
35. Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка. – M.: Русский язык, 1979. – Т.IΙ. – С. 677. [↑](#footnote-ref-35)
36. Финансово-кредитный словарь. – М.: Финансы и статистика, 1994. – Т.Ι. – С. 107. [↑](#footnote-ref-36)
37. http://www.cbr.ru сайти маълумотлари асосида тайёрланган. [↑](#footnote-ref-37)
38. Современный экономический словарь. – М.: Инфра-М., 2000. – С. 265. [↑](#footnote-ref-38)
39. Большой экономический словарь. – М.; Книжный мир, 2002. – С. 480. [↑](#footnote-ref-39)
40. Банковская система России. Настольная книга банкира. Книга I. – М., 1995. – С. 688. [↑](#footnote-ref-40)
41. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк: управление и операции. – М.: ИПЦ «Вазар-Ферро», 1994. – С. 11-24. [↑](#footnote-ref-41)
42. Лаврушин О.И. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И.Лаврушина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2001. – С. 77. [↑](#footnote-ref-42)
43. Жуков Е.Ф. Банки и банковские операции / Под ред. Е.Ф.Жукова. – М.: Банки и биржи, 1997. – С. 196. [↑](#footnote-ref-43)
44. Ширинская Е.Б. Операции коммерческих банков. – М.:Финансы и статистика,1995. – С. 16-17. [↑](#footnote-ref-44)
45. Лаврушина О.И. Банковское дело / Под ред. О.И.Лаврушина. – М.: Финансы и статистика, 1998. – C. 114. [↑](#footnote-ref-45)
46. Роуз П.С. Банковский менеджмент. – М.: Дело, 1997. – С. 5-6. [↑](#footnote-ref-46)
47. Котлер Ф. Основы маркетинга. – Новосибирск: «Наука», 1992. – С. 638-640. [↑](#footnote-ref-47)
48. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.;. [↑](#footnote-ref-48)
49. Кодекс банковской деятельности (основные правила). – СПб.: Издание Санкт-Петербургской ассоциации коммерческих банков, 1999. – С. 172. [↑](#footnote-ref-49)
50. Зубченко Л. Надзор и контроль за деятельностью французских банков // Бизнес и банки, 1998. – №35. – С. 7. [↑](#footnote-ref-50)
51. Лаврушин О.И. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И.Лаврушина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2001. – С. 80. [↑](#footnote-ref-51)
52. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.;. [↑](#footnote-ref-52)
53. Мазняк В.М. Гомогенность и потребительские качества банковских продуктов // Материалы межрегиональной научно-практической конференции РГЭУ (РИНХ). – Ростов н/Д, 2004. – С. 13. [↑](#footnote-ref-53)
54. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б [↑](#footnote-ref-54)
55. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.;. [↑](#footnote-ref-55)
56. Ўша ерда. [↑](#footnote-ref-56)
57. Абдуллаева Ш.З. Банк иши: дарслик. – Тошкент: Молия, 2003. - 312 б.; Рашидов О.Ю. Пул, кредит ва банклар. Дарслик / О.Ю.Рашидов, И.И.Алимов, И.Р.Тоймухамедов, Р.Р.Тожиев. – Тошкент: ТДИУ, 2008. – 432 б. [↑](#footnote-ref-57)
58. Қоралиев Т.М. ва бошқ. Хўжалик юритишнинг ҳозирги шароитида кредит механизми ва банклар: ўқув қўлланма. – Тошкент: Узбитцентр, 1991. – 80 б. [↑](#footnote-ref-58)
59. Йўлдошев М.И. Банк ҳуқуқи. Дарслик / М.И.Йулдошев. – Тошкент: Молия, 2007. – 332 б. [↑](#footnote-ref-59)
60. Мирзаев Ф.И. Банк хизматлари бозорини ривожлантириш йўллари// Развитие розничного банковского бизнеса. Тезисы докладов. Материалы международной научно-практической конференции. – Ташкент, 2007. – С. 98. [↑](#footnote-ref-60)
61. Бердияров Б.Т. Тижорат банклари актив операцияларининг даромадлилиги.: Иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2002. - 20 б. [↑](#footnote-ref-61)
62. Ортиқов О.А. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари.: Иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2009. – Б. 8. [↑](#footnote-ref-62)
63. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.;. [↑](#footnote-ref-63)
64. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.;. [↑](#footnote-ref-64)
65. http://www.zakonuz.com интернет сайти маълумотлари асосида муаллиф томонидан тайёрланган. [↑](#footnote-ref-65)
66. http://www.lex.uz интернет сайти маълумотлари. [↑](#footnote-ref-66)
67. Инновация (инглизча innovation – янгилик киритиш, янгилик, новаторлик) – бу айнан «новацияга – инвестиция» деган маънони билдиради. Новация эса (лотинчада novation–ўзгариш, янгиланиш) – бу илгари мавжуд бўлмаган қандайдир янгиликни билдиради. [↑](#footnote-ref-67)
68. Янги банк маҳсулотининг продуценти (лотинча producens – ишлаб чиқарувчи) – ушбу янги банк маҳсулотининг ишлаб чиқувчиси ҳисобланади, яъни банкнинг ўзи ёки банклар ассоциациясидир. [↑](#footnote-ref-68)
69. SMS-банкинг, SMS (Short Message Service, яъни қисқа хабарлар хизмати) протоколи бўйича банк хизматлари кўрсатиш. [↑](#footnote-ref-69)
70. STK-банкинг, мижознинг SIM-картаси «қайта юкланади» ва унинг мобил телефонида банк хизматларини кўрсатиш қўшимча менюси пайдо бўлади. [↑](#footnote-ref-70)
71. Java-банкинг, мижознинг мобил телефонига Java-иловаларни ўрнатиш орқали GPRS протоколи бўйича банк хизматларини кўрсатиш. [↑](#footnote-ref-71)
72. WAP-банкинг, WAP (Wireless Application Protocol, яъни симсиз алоқа учун иловалар протоколи) протоколи бўйича интернет орқали банк хизматларини кўрсатиш. [↑](#footnote-ref-72)
73. http://www.bankir.ru/analytics сайти мълумотлари асосида тайёрланган. [↑](#footnote-ref-73)
74. VIP (Very Important Person), яъни жуда муҳим шахс. [↑](#footnote-ref-74)
75. Аутсорсинг (инглизча outsourcing) – меҳнат унумдорлигини ошириш ва маҳсулот таннархини камайтириш мақсадида четдан пудратчига, асосан пудратчидаги ишчи кучининг анча арзонлиги ҳисобига баъзи бизнес функциялари ёки бизнес-жараёнлари қисмини топшириш. [↑](#footnote-ref-75)
76. Приват–банкинг: VIP-мижозларга хизмат кўрсатиш // Банк ахборотномаси. – Тошкент, 2006. – №14. – Б. 7. [↑](#footnote-ref-76)
77. http://www.swissprivatebankers.com ва http://www.snb.ch сайтлари мълумотлари асосида тайёрланган. [↑](#footnote-ref-77)
78. Чет эл адабиётларида кўпинча интернет-банкинг ўрнига онлайн-банкинг (online-banking) атамаси ишлатилади, яъни бу мижозга банк хизматларидан реал вақтда фойдаланиш имкониятини алоҳида таъкидлайди. Адабиётларда ва амалиётда масофадан банк хизмати кўрсатиш тизимини таърифлашда турли номлардан фойдаланилади: online-banking, PC-banking, home-banking, telephone-banking, electronic-banking, internet-banking, mobile-banking, SMS-banking, STK-banking, Java-banking, WAP-banking. [↑](#footnote-ref-78)
79. Юдин В.В. Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц // Банковские услуги. – 2006. – №2. – С. 19. [↑](#footnote-ref-79)
80. Коробов Ю.И., Канофьев А.В. Развитие информационных технологий и их влияние на банковскую деятельность // Банковские услуги. – 2003. – №5. – С. 12-15. [↑](#footnote-ref-80)
81. http://www.onlinebankingreport.com сайти маълумотлари асосида тайёрланган. [↑](#footnote-ref-81)
82. Қисқартма business-to-business, яъни «бизнес учун бизнес». [↑](#footnote-ref-82)
83. Қисқартма business-to-consumer, яъни «истеъмолчи учун бизнес». [↑](#footnote-ref-83)
84. Қисқартма point-of-sale, яъни тўлов терминали. [↑](#footnote-ref-84)
85. Банк ахборотномаси газетаси 2014 йил 8 октябрь 4-5 б. [↑](#footnote-ref-85)
86. Банк ахборотномаси газетаси 2014 йил 8 октябрь 4-5 б. [↑](#footnote-ref-86)
87. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари асосида Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.;. [↑](#footnote-ref-87)
88. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.;. [↑](#footnote-ref-88)
89. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Тошкент, 2011. - 28 б.;. [↑](#footnote-ref-89)
90. Қисқартма General Packet Radio Services, яъни умумий вазифадаги пакетли радиоалоқа хизмати, GPRS протоколи. [↑](#footnote-ref-90)
91. Қисқартма Wireless Application Protocol, яъни симсиз алоқа учун иловалар протоколи, WAP протоколи. [↑](#footnote-ref-91)
92. Банк ахборотномаси газетаси 2014 йил 29 январь [↑](#footnote-ref-92)
93. Ўша ерда [↑](#footnote-ref-93)
94. Ўша ерда. [↑](#footnote-ref-94)
95. “Агробанк” маълумотлари асосида тайёрланди. [↑](#footnote-ref-95)
96. “Агробанк” маълумотлари асосида тайёрланди. [↑](#footnote-ref-96)
97. Тижорат банклари йиллик маълумотлари асосида ҳисобланди. [↑](#footnote-ref-97)
98. Тижорат банклари йиллик маълумотлари асосида ҳисобланди. [↑](#footnote-ref-98)
99. Тижорат банклари йиллик маълумотлари асосида ҳисобланди. [↑](#footnote-ref-99)
100. www.hamkorbank.uz [↑](#footnote-ref-100)
101. www.hamkorbank.uz [↑](#footnote-ref-101)
102. www.hamkorbank.uz [↑](#footnote-ref-102)
103. www.cbu.uz [↑](#footnote-ref-103)
104. SNL Data Source. http://www.snl.com/products/ds/bank.asp; IBM Institute for Business Value analysis. [↑](#footnote-ref-104)
105. The Frontline Factor: An Exploration of Relationship – based Strategies in Retail Financial Services. – Bank Administration Institute (BAI). – October 14, 2004. [↑](#footnote-ref-105)
106. http://www.zakonuz.com интернет сайти маълумотлари асосида муаллиф томонидан тайёрланган. [↑](#footnote-ref-106)
107. Тижорат банклари маълумотлари асосида тайёрланди [↑](#footnote-ref-107)