

MIJOZLARNING BANK XIZMATLARIDAN MAMNUNLIK DARAJASINING MINTAQAVIY XUSUSIYATLARI

Atajanov Farxod Xonnazarovich

Xorazm viloyati Markaziy bank Bosh boshqarmasi XKKM direktori o‘rinbosari

Email: Faat.uz@mail.ru

Annotatsiya

Bu maqolda bankning aholiga taklif etadigan xizmatlarning mintqa xususiyatidan kelib chiqqan holda sifati va bundan mijozlarning mamnunlik darajasi tadqiq etilgan. Maqola obyektiga shaxsiy yondoshuv boshqa ilmiy manbalarda keltirilgan fikrlar bilan qiyosiy-tanqidiy jihatdan tahlil qilingan va asoslab berilgan.

Kalit so‘z. Bank xizmatlari, mintqa spetsifikasi, ishonchlik va likvidlilik tamoyillari, aksiyadorlik tijorat banklari, chet el kapitali ishtirokidagi banklar.

Ilm-fan taraqqiy etgan sari barcha sohalarda inson omili kamayib bormoqda. Bunda insonlarning ijtimoiy hayotida yaratilayotgan katta qulayliklar, shart-sharoitlar jamiyat hayotida o‘z aksini topmoqda. Jumladan, bank sohasida ham kundan kunga iste‘molchilarga ko‘rsatilayotgan xizmatlarning sifat darajasiga bo‘lgan talablar borgan sari oshib bormoqda. Jahonda bank tizimida xizmat ko‘rsatish sohasining rivojlanib borishi mamlakatlar milliy iqtisodiyotlari tarkibining o‘zgarishiga ta‘sir qilmoqda. Bu esa o‘z naavbatida iqtisodiy faoliyatning barcha yo‘nalishlarini transformatsiyalashishiga olib kelmoqda. “Iqtisodiy jihatdan taraqqiy etgan davlatlarda yalpi ichki mahsulot tarkibida xizmat ko‘rsatish sohasining ulushi 65-80 % ni, ilm-fan va innovatsion faoliyatni investitsiyalashga sarflanayotgan mablag‘lar hissasi esa 3,0 % ni tashkil etmoqda. Shuningdek, rivojlangan davlatlarning xizmat ko‘rsatish sohasidagi bandlar ulushi 70,0 % dan ziyodni va to‘g‘ridan-to‘g‘ri investitsiyalar hajmining 40,0 %i xizmat ko‘rsatish sohasiga to‘g‘ri kelmoqda”¹. Raqamlardan ham ko‘rinyaptiki, ichki bozorda ham, tashqi bozorda ham xizmat ko‘rsatish darajasi katta ulushni tashkil etadi va jahon iqtisodida eng dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Respublikamizda ham bunga katta e‘tibor qaratilmoqdaki, yildan yilga xizmat ko‘rsatish ulushi ichki bozorimizda ham ortmoqda. Biz ilgari surayotgan fikrlar hurmatli yurtboshimiz Shavkat Mirziyoyevning quyidagi nutqida keltirililgan raqamlarida ham o‘z aksini topgan: “Joriy yilda jami 18 trillion so‘mlik 29 mingta loyiha amalga oshirilib, xizmatlar sohasi 20 foizga o‘sgan. Kelgusi yilda xizmat ko‘rsatish sohasidagi loyihalarni amalga oshirishga 500 million dollar ajratilishi belgilandi”²

¹ <http://stats.oecd.org/>

² Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёев раислигида 2021 йил 14 декабрь куни хизматлар соҳасини ривожлантириш бўйича амалга оширилаётган ишлар натижадорлиги ҳамда келгусидаги устувор вазифалар муҳокамаси юзасидан видеоселектор йиғилиши. <https://xs.uz/uzkr/post/khizmatlar-sohasinirivozhlantirish-bojicha-ustuvor-jonalishlar-belgilandi>

Jahon amaliyotida banklar mijozlarga 300 dan ortiq turli operatsiyalarni tavsiya qiladilar. O‘zbekiston Respublikasida ham bank tizimini erkinlashtirish va isloh qilish borayotgan shu bosqichda asosiy maqsad banklarimiz faoliyatini xalqaro bank amaliyoti andozalariga yaqinlashtirishdan, banklarning kapitalini ko‘paytirgan holda, ularni xususiylashtirish, banklar faoliyatida yangi zamonaviy texnologiyalar qo‘llash va umuman banklar faoliyatining samaradorligi orqali iqtisodiyotning samaradorligi va barqarorligiga erishishdan iborat.³ Albatta, bank tizimini isloh qilishda jahon tajribasi katta ahamiyat kasb etadi. Ammo har qanday o‘zlashtirilayotgan tajriba davlatning o‘z taraqqiyot modeliga, geografik joylashuviga, yer osti va usti resurslari bilan birga xalqining madaniy-ma‘naviy qiyofasini ham o‘zida aks ettirishi lozim bo‘ladi. Buni, ayniqsa, bank xizmatlari misolida yoqqol ko‘rishimiz mumkin. Ya‘niki, bank xizmatlarini tashkil etuvchi tizimlarni iste‘molchilarning ijtimoiy-iqtisodiy hayoti bilan birga iste‘molchilarning hududiy joylashuv sharoiti va shu hudud aholisining e‘tiqodiy qarashlarini ham inobatga olgan tarzda joriy etish lozim bo‘ladi. Shuningdek, bank tizimini, ularning taklif etadigan xizmatlarini mintaqalararo qiyosiy tahlil qiladigan bo‘lsak, islom davlatlari va g‘arb davlatlari misolida bu tizimga bo‘lgan qarashlar o‘rtasida katta farqni ko‘rishimiz mumkin. Shu bilan birga ba‘zi mintaqaviy spetsifik xususiyatlar quyidagi bank xizmatlarida ham o‘zaro farq qiladi:

- Haq to‘lanmaydigan va daromad keltiradigan xizmatlar. Ammo amaliyotda ko‘pincha bank xizmatlari daromad keltiradigan xizmatlar sirasiga kiradi. Jumladan, konsalting xizmati yoki bank mahsulotini sotish bilan bog‘liq bo‘lgan xizmatlar.
- Bankda xizmat ko‘rsatishning muntazamligi. Bunda xizmatlar muntazam va nomuntazam kabi turlarga bo‘linadi. Bu hol ko‘pincha bank marketingi bilan bog‘liq hodisa bo‘lib, ba‘zi xizmatlar mijozlarga muntazam taqdim qilinishi mumkin. Biroq mamlakatning iqtisodiy, siyosiy holati sabab ma‘lum bir turdagi xizmatlar chegaralanib qo‘yilishi mumkin. Bu, albatta, iste‘molchilarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasiga ta‘sir etmay qolmaydi.
- Mintaqaning sharoiti va aholining yashash tarzida bankning xizmat ko‘rsatish turlari, jumadan, xizmatchilar, elektoron xizmatlar va bank avtomatlari ham ahamiyat kasb etadi. Bunda aholiga xizmatning qulaylik darajasiga qarab ularning ham ahamiyatlik xususiyati ortib boradi.
- Qaysi mintaqada joylashishidan qat‘iy nazar ishonchlilik va likvidlilik tamoyillari tijorat banki mavjudligining zarur shartlaridan bo‘lib, ular aholining bo‘sh turgan pul mablag‘larining bankka sari oqimini ta‘minlaydi. Ishonchlilik va likvidlilikning sifatli xizmati o‘z navbatida aholining bank xizmatidan ma‘mnunlik darajasini ifodalab beradi.
- Har bir bank o‘z mijozlarining xizmatlaridan mamnunlik darajasini oshirish uchun, eng avvalo, bankning o‘zi moliyaviy taraflama mustahkam bo‘lishi lozim. Bu yo‘lda bugun banklarning kapitallashuvi va investitsiyaviy faolligini yanada oshirish iqtisodiyotdagi

³ Каримов И.А. Асосий вазифамиз - ватанамиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир.-Тошкент: «Ўзбекистон» 2010 й, -36 бет

tarkibiy o'zgarishlarning ustuvor yo'nalishlarini qayta tiklash va kengaytirish, ishlab chiqarishni modernizatsiya qilish, texnik va texnologik yangilashga qaratilgan kreditlash hajmini oshirish muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Respublikamizda bank tizimini yanada takomillashtirish eng ustuvor vazifalardan biri hisoblanadi. Bunda, albatta, xalqimizga ko'rsatiladigan xizmatlarni sifatlilik darajasini yanada oshirish maqsad qilingan. Jumladan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 7-fevraldagi "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha harakatlar strategiyasi to'g'risida" PF-4947-sonli Farmonida keltirilganidek, bank tizimini isloh qilishni chuqurlashtirish va barqarorligini ta'minlash, banklarning kapitallashuv darajasi va depozit bazasini oshirish, ularning rentabelligini oshirish va ishonchliligini mustahkamlash, istiqbolli investitsiya loyihalari hamda kichik biznes va xususiy tadbirkorlik sub'ektlarini kreditlashni yanada kengaytirishga alohida e'tibor qaratilgan.⁴ Yurtboshimizning o'z nutqlarida tez-tez takrorlaganidek, davlatimizda har bir sohada amalga oshirilayotgan islohotlar eng avvalo xalqimizning manfaatlariga xizmat qilishi lozim. Shunga yarasha, servis ko'rsatishning sifati ham kun sayin oshib bormoqda. Ya'ni xalq davlat tashkilotlariga emas, davlat tashkilotlari xalqqa xizmat qilish mexanizmi jadal sur'atlarda o'smoqda. Shuningdek, buni xususiy sektorlarda ham ko'rishimiz mumkin. Bu esa o'z navbatida o'zaro raqobat yuzaga keltiryapti va, xususan, banklarning mijozlari soni ortishi uchun turli qulayliklarni hamda imtiyozlarni yaratmoqda. Jumladan, O'zbekistonda davlat ulushi mavjud bo'lgan banklar soni 11 tani tashkil qiladi. Ular quyidagilardir: O'zbekiston Respublikasi tashqi iqtisodiy faoliyat Milliy banki, O'zbekiston Respublikasi aksiyadorlik tijorat Xalq banki, "Asaka" aksiyadorlik tijorat banki, "O'zbekiston sanoat-qurilish banki" aksiyadorlik tijorat banki, "Ipotekabank" aksiyadorlik tijorat banki, "Agrobank" aksiyadorlik tijorat banki, "Turonbank" aksiyadorlik tijorat banki, "Aloqabank" aksiyadorlik tijorat banki, "Mikrokreditbank" aksiyadorlik tijorat banki, "O'zagroeksportbank" aksiyadorlik tijorat banki va "Qishloq qurilish bank" aksiyadorlik tijorat banki. Davlat ulushi qatnashmagan banklar soni esa 17 tani tashkil qiladi. Buning ma'nosi shuki, davlat bank tizimida asosiy rol o'ynay oladi chunki u deyarli sakson aktivlarga egalik qilib 11 eng katta banklar faoliyatida muhim o'rin tutadi. Bundan ko'rinadiki, bu bank tizimlari bevosita davlat boshqaruv nazoratida turadi. Ya'ni bu kabi banklar xizmatidan foydalanishda mintaqa aholisining ishonchlilik darajasi yuqori bo'ladi.

Bilamizki, muassasa qiymatini oshirish istalgan bankning eng muhim vazifasi. Bankning har kunlik faoliyatini belgilab beruvchi joriy maqsadlardan tashqari, banklar e'tibor qaratishi lozim bo'lgan asosiy yo'nalish – mijozlarning, mintaqa aholisining umumiy o'rtacha daromadiga mos ravishda xizmatlarni taklif etishidadir. Masalan, bank kreditlarining stavkasi aholining oylik daromadlariga proporsional tarzda joriy etilishi lozim. Kredit stavkalari bilan

⁴ O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoyevning 2017 yil 7-fevraldagi "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha harakatlar strategiyasi to'g'risida"gi PF 4947 sonli Farmoni

aholining o'rtacha oylik daromadlarining mos ravishda o'sishi ham aholining bank xizmatlaridan mamnunligining kelajakdagi kafolati bo'la oladi.

O'zbekiston mintaqasidan tashkil topgan banklar o'zining tuzilish shakli, spetsifik xususiyatlariga ko'ra servis tarmoqlari bir-biridan farq qiladi. Hozirgi kunga kelib mamlakatimizda mulkchilik shakllari bo'yicha to'rt turdagi banklar faoliyat olib bormoqda:

1. Davlat banklari;
2. Aksiyadorlik tijorat banklari;
3. Xususiy banklar;
4. Chet el kapitali ishtirokidagi banklar.

Banklar qanday tashkil topganligi bevosita xizmat ko'rsatish turlari, shartlari va sifatlariga ham bevosita ta'sir qiladi. Demakki, hamma vaqt ham banklarning xizmat ko'rsatish tizimi mintaqaning spetsifikasiga moslashavermaydi. Ya'ni bank ham o'zining ichki shartlari asosidagi faoliyatidan chetga chiqqan holda, mahalliy aholining xohish-istaklarini o'zidan aks ettirgan servislarni taklif eta olmaydi.

So'ngi 10 yillikda bank tizimida xizmat ko'rsatishda minaqalarning xususiyatlariga moslashmaydigan, ammo har qanday mintaqada ham mijozlarning servis xizmatidan mamnunlik darajasini baland ko'rsatkichlarga chiqarib beradigan xizmat shakllari yuzaga keldi. Ya'ni xizmat ko'rsatish tizimiga elektron, masofaviy xizmatlar jadallik bilan kirib kelmoqda. Demak, hozirda telekommunikatsiyalarning rivojlanishiga, taraqqiy etishiga katta e'tibor berilmoqda. Ma'lumotlarga qaraganda, Doyche banking rivojlanish bo'limining boshlig'i bo'lgan X.Shultse-Kimmlening Germaniyada o'tkazgan o'zining izlanishlariga va statistik ma'lumotlariga asosan uyali aloqa telefonlari, telefaks, elektron pochta va teletekslarning bank xizmatlarini ko'rsatishdagi ulushi kundan kunga ortib bormoqda. Shuningdek, mijozlarga aktivlarni boshqarish bo'yicha turli konsultativ xizmatlar, sug'urta, omonat va boshqa mulklarni boshqarish xizmatlari kengayib bormoqda. O'z navbatida esa mijozlarning bank xizmatlari sifatiga bo'lgan talablari ham oshmoqda. M.Naytning tadqiqotlarining xulosasiga ko'ra, Yevropa bankirlarining ish vaqtining kamida 30% xatolarni tuzatishga ketar ekan. Uning qarashlariga qaraganda bank xizmatining sifati mijozlar kutishini oldini olish, ularga oz vaqt ichida sifatli xizmat ko'rsatishda ekan.

Xulosa o'rnida shuni aytish mumkinki, bank boshqaruvida aholiga ko'rsatiladigan xizmat turlarini mintaqaning spetsifik xususiyatlariga qarab moslashtirish mijozlarning mamnunlik darajasini oshirishda eng to'g'ri yondoshuvlardan biri bo'ladi. Shuningdek, har qanday mintaqada sharoitida ham, jumladan, O'zbekistonda aholining mamnunligini oshiradigan online servis tizimini mukammal shaklda yo'lga qo'yish bugungi davrning eng ustuvor vazifalaridan biri hisoblanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. <http://stats.oecd.org/>
2. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёев раислигида 2021 йил 14 декабрь куни хизматлар соҳасини ривожлантириш бўйича амалга оширилаётган ишлар натижадорлиги ҳамда келгусидаги устувор вазифалар муҳокамаси юзасидан видеоселектор йиғилиши. [https://xs.uz/uzkr/post/khizmatlar -sohasinirivozhlantirish-bojicha-ustuvor jonalishlar-belgilandi](https://xs.uz/uzkr/post/khizmatlar-sohasinirivozhlantirish-bojicha-ustuvor-jonalishlar-belgilandi)
3. Каримов И.А. Асосий вазифамиз - ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир.-Тошкент: «Ўзбекистон» 2010 й, -36 бет.
4. О‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoyevning 2017 yil 7-fevraldagi “O‘zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo‘yicha harakatlar strategiyasi to‘g‘risida”gi PF 4947 sonli Farmoni.