



TIJORAT BANKLARIDA MOLİYAVIY XIZMATLARNI KO‘RSATISH METODOLOGIYASINING SHAKLLANISHI VA RIVOJLANISH BOSQICHLARI

Ergashev Azizxon Avazxon o‘g‘li

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti (TDIU) mustaqil izlanuvchisi

Tijorat banklarida moliyaviy xizmatlarni ko‘rsatish metodologiyasi bank tizimining rivojlanishi, iqtisodiyotdagi tarkibiy o‘zgarishlar, mijozlar ehtiyojlarining shakllanishi va texnologik taraqqiyot bilan chambarchas bog‘liq holda takomillashib kelgan. Moliyaviy xizmatlarni ko‘rsatish metodologiyasi bank faoliyatini tashkil etish, xizmatlarni ishlab chiqish va taqdim etish, mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish, xizmatlar samaradorligini baholash hamda yuzaga keladigan moliyaviy va operatsion risklarni nazorat qilishning nazariy va amaliy yondashuvlari majmuini ifodalaydi. Shu sababli uning shakllanishi va rivojlanish bosqichlarini tadqiq etish zamonaviy tijorat banklari faoliyatining mazmunini chuqur anglash imkonini beradi.

Dastlab bank xizmatlari asosan naqd pul mablag‘larini saqlash, depozitlarni qabul qilish, kredit berish va oddiy hisob-kitob operatsiyalarini amalga oshirishga yo‘naltirilgan. Banklar o‘rtasidagi raqobatning kuchayishi va moliya bozorlarining rivojlanishi natijasida xizmatlar ko‘lami kengayib, mijozlarning ehtiyojlariga moslashtirilgan mahsulotlar shakllana boshladi. Keyingi bosqichlarda plastik kartalar, elektron to‘lovlar, bankomatlar, masofaviy bank xizmatlari va internet-banking kabi texnologik yechimlarning joriy etilishi moliyaviy xizmatlar ko‘rsatish metodologiyasining tubdan o‘zgarishiga olib keldi.

Hozirgi bosqichda esa raqamli transformatsiya bank xizmatlarini ko‘rsatish metodologiyasining asosiy rivojlanish omiliga aylanmoqda. Mobil banking, raqamli kreditlash, biometrik identifikatsiya, sun‘iy intellekt, katta ma‘lumotlar, bulutli texnologiyalar va fintech platformalaridan foydalanish xizmatlarni avtomatlashtirish, tezkorligini oshirish va mijozlarga individual yondashuvni ta‘minlash imkonini bermoqda. Shu bilan birga, kiberxavfsizlik, ma‘lumotlarni himoya qilish va raqamli risklarni boshqarish metodologiyaning ajralmas qismiga aylanmoqda.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida tijorat banklari mamlakat moliya-kredit tizimining muhim instituti sifatida iqtisodiyot subyektlarining moliyaviy ehtiyojlarini qondirish, vaqtincha bo‘sh pul mablag‘larini jalb qilish va ularni samarali yo‘naltirish, hisob-kitob va to‘lovlarni amalga oshirish hamda iqtisodiy jarayonlarning uzluksizligini ta‘minlashda muhim o‘rin egallaydi. Banklarning ushbu faoliyati, avvalo, mijozlarga ko‘rsatiladigan moliyaviy xizmatlarning sifati, ko‘lami va samaradorligi bilan chambarchas bog‘liq. Shu sababli tijorat banklarida moliyaviy xizmatlarni ko‘rsatish metodologiyasining shakllanishi va rivojlanishini tadqiq etish zamonaviy bank tizimining muhim ilmiy-amaliy masalalaridan biri hisoblanadi.

Moliyaviy xizmatlarni ko‘rsatish metodologiyasi bank tomonidan mijozlarning ehtiyojlarini aniqlash, moliyaviy mahsulotlarni ishlab chiqish, ularni taqdim etish,

risklarni baholash, xizmatlar narxini belgilash va xizmat ko'rsatish natijalarini baholash bilan bog'liq usul va tamoyillar majmuasini ifodalaydi. Mazkur metodologiya bank tizimining rivojlanish darajasi, iqtisodiy muhit, qonunchilik bazasi, texnologik imkoniyatlar va mijozlarning moliyaviy xulq-atvoridagi o'zgarishlar ta'sirida doimiy ravishda takomillashib boradi.

Tarixiy jihatdan bank xizmatlarini ko'rsatish metodologiyasi dastlab an'anaviy operatsiyalarga, ya'ni depozitlarni qabul qilish, kredit berish, kassa va hisob-kitob xizmatlarini amalga oshirishga asoslangan. Keyinchalik banklararo munosabatlarning rivojlanishi, moliyaviy bozorlarning kengayishi va raqobatning kuchayishi natijasida valyuta, investitsiya, plastik karta, pul o'tkazmalari va boshqa xizmatlar shakllandi. Hozirgi bosqichda esa raqamli texnologiyalarning rivojlanishi bank xizmatlarini masofadan ko'rsatish, mobil banking, internet-banking, elektron to'lovlar, avtomatlashtirilgan kreditlash va boshqa innovatsion xizmatlarning keng joriy etilishiga olib kelmoqda.

O'zbekistonda ham bank tizimini modernizatsiya qilish, moliyaviy xizmatlar bozorida raqobatni rivojlantirish va aholining bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish jarayonlari moliyaviy xizmatlarni ko'rsatish metodologiyasini takomillashtirish zaruratini kuchaytirmoqda. Ayniqsa, raqamlashtirish, mijozlarga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish, risklarni boshqarish va xizmatlar sifatini baholash zamonaviy bank faoliyatining ustuvor yo'nalishlariga aylanmoqda.

Tijorat banklarida moliyaviy xizmatlarni ko'rsatish metodologiyasining shakllanishi bank tizimining iqtisodiy munosabatlardagi o'rni va mijozlar ehtiyojlarining o'zgarishi bilan uzviy bog'liq bo'lgan uzoq muddatli jarayon hisoblanadi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, bank xizmatlari metodologiyasi dastlab oddiy moliyaviy vositachilik operatsiyalariga asoslangan bo'lsa, iqtisodiyotning rivojlanishi, moliyaviy bozorlarning kengayishi va texnologik taraqqiyot ta'sirida murakkab va ko'p funksiyali tizimga aylangan.

Mazkur rivojlanishni bir necha asosiy bosqichlarga ajratish mumkin. Birinchi bosqichda tijorat banklari asosan depozitlarni jalb qilish, kredit berish, kassa va hisob-kitob operatsiyalarini amalga oshirish bilan shug'ullangan. Bu davrda xizmat ko'rsatish jarayoni ko'proq an'anaviy va bevosita muloqotga asoslangan bo'lib, bank xodimining roli yuqori bo'lgan. Ikkinchi bosqichda bank xizmatlari diversifikatsiyalanib, plastik kartalar, valyuta operatsiyalari, pul o'tkazmalari, investitsion va boshqa moliyaviy xizmatlar rivojlandi. Natijada banklar o'rtasidagi raqobat kuchayib, xizmatlarning sifati va tezkorligiga qo'yiladigan talablar ortdi.

Uchinchi bosqich raqamlashtirish jarayonlari bilan bog'liq bo'lib, internet-banking, mobil banking, elektron to'lov tizimlari va masofaviy xizmat ko'rsatish shakllarining jadal rivojlanishi bilan tavsiflanadi. Ushbu bosqichda bank xizmatlarini ko'rsatish metodologiyasi nafaqat moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish, balki mijoz ma'lumotlarini tahlil qilish, individual takliflar yaratish, xizmatlarni avtomatlashtirish va mijoz tajribasini yaxshilashga yo'naltirilmoqda.

To'rtinchi bosqichni zamonaviy raqamli va innovatsion bank xizmatlari bosqichi sifatida baholash mumkin. Unda sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar, biometrik identifikatsiya, masofaviy kreditlash va boshqa texnologiyalar bank xizmatlarining

mazmunini yanada o'zgartirmoqda. Natijada banklar faoliyatida "mahsulotga yo'naltirilgan" yondashuvdan "mijozga yo'naltirilgan" metodologiyaga o'tish jarayoni kuchaymoqda.

Umuman olganda, moliyaviy xizmatlarni ko'rsatish metodologiyasining rivojlanishi qulaylik, tezkorlik, xavfsizlik, individuallashtirish va raqamlashtirish tamoyillarining kuchayishi bilan tavsiflanadi. O'zbekistonda ham tijorat banklarining zamonaviy xizmat ko'rsatish metodologiyasini shakllantirish uchun raqamli infratuzilmani rivojlantirish, innovatsion mahsulotlarni joriy etish, mijozlarning moliyaviy savodxonligini oshirish va bank xizmatlari sifatini muntazam baholab borish muhim ahamiyatga ega.

Shu sababli kelgusida banklarning moliyaviy xizmatlar bozorida raqobatbardoshligi nafaqat moliyaviy resurslar hajmi, balki mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati, texnologik imkoniyatlari, innovatsion salohiyati va risklarni boshqarish samaradorligi bilan belgilanadi.

Tijorat banklarida moliyaviy xizmatlarni ko'rsatish metodologiyasini yanada takomillashtirish uchun quyidagi yo'nalishlarni ustuvor deb hisoblash mumkin:

mijozga yo'naltirilgan yondashuvni kuchaytirish, har bir mijoz guruhining ehtiyojlari va moliyaviy imkoniyatlaridan kelib chiqib individual xizmat paketlarini shakllantirish;

raqamli bank xizmatlarini kengaytirish, mobil va internet-banking platformalarini takomillashtirish hamda masofaviy xizmatlarning funksional imkoniyatlarini oshirish;

sun'iy intellekt va katta ma'lumotlar texnologiyalaridan foydalanish orqali mijozlarning moliyaviy xatti-harakatlarini tahlil qilish, kredit risklarini baholash va individual takliflarni shakllantirish;

xizmatlar sifatini baholashning yagona metodikasini joriy etish, bunda xizmat ko'rsatish tezligi, qulayligi, mijozlar qoniqishi va operatsion samaradorlik kabi mezonlardan foydalanish;

moliyaviy xavfsizlikni kuchaytirish, elektron firibgarlik va kiberxavflarning oldini olish, mijozlarning shaxsiy va moliyaviy ma'lumotlarini himoyalash mexanizmlarini takomillashtirish;

moliyaviy savodxonlikni oshirish orqali aholining zamonaviy bank mahsulotlaridan samarali va xavfsiz foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish maqsadga muvofiq.