



TIJORAT BANKLARIDA MOLIYAVIY XIZMATLAR KO'RSATISHDAGI MAVJUD MUAMMOLAR VA ULARNI BARTARAF ETISH YO'LLARI

EXISTING PROBLEMS IN THE PROVISION OF FINANCIAL SERVICES BY COMMERCIAL BANKS AND WAYS TO ADDRESS THEM

¹Ergashev Azizxon
Avazxon o'g'li

¹Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti mustaqil izlanuvchisi

Annotatsiya Abstract

Uzb. - Ushbu maqolada tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar ko'rsatish jarayonida uchraydigan asosiy muammolar, ularning iqtisodiy va tashkiliy omillari hamda bartaraf etish yo'nalishlari tadqiq etilgan. Bank moliyaviy xizmatlarining sifati, xizmat ko'rsatish tezligi, mijozlar uchun qulayligi, raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasi va xizmatlar portfelining diversifikatsiyasi bilan bog'liq masalalar tahlil qilingan. Shuningdek, raqamli infratuzilmaning rivojlanish darajasidagi hududiy tafovutlar, mijozlarning moliyaviy savodxonligi, xizmatlar xarajatlarining maqbulligi va raqobat sharoitida xizmatlar sifatini barqaror ta'minlash masalalari yoritilgan. Tadqiqot natijasida raqamli transformatsiyani izchil rivojlantirish, mijozlarga yo'naltirilgan xizmat modelini takomillashtirish, innovatsion bank mahsulotlarini kengaytirish va xizmatlar sifatini baholashning kompleks mexanizmlarini joriy etish bo'yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqilgan.

Eng. - This article examines the main problems arising in the provision of financial services by commercial banks, their economic and organizational determinants, and the main directions for addressing them. The study analyzes service quality and delivery speed, customer convenience, the level of digital technology adoption, and diversification of the service portfolio. It also considers regional differences in the development of digital infrastructure, customers' financial literacy, the affordability of services, and the maintenance of stable service quality under competitive conditions. Based on the findings, the article proposes practical directions for advancing digital transformation, improving customer-oriented service models, expanding innovative banking products, and introducing comprehensive mechanisms for assessing service quality.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ tijorat banklari, moliyaviy xizmatlar, bank xizmatlari, mavjud muammolar, xizmatlar sifati, raqamlashtirish, raqamli infratuzilma, moliyaviy savodxonlik, mijozlarga yo'naltirilgan xizmat, bank raqobati.

❖ commercial banks, financial services, banking services, existing problems, service quality, digitalization, digital infrastructure, financial literacy, customer-oriented service, banking competition.

Kirish.

Bugungi kunda tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar ko'rsatish tizimini

takomillashtirish bank sektorining raqobatbardoshligi va moliyaviy barqarorligini ta'minlashning muhim shartlaridan biri

hisoblanadi. Mijozlarning moliyaviy xizmatlarga bo'lgan talabining ortishi, raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi va banklar o'rtasidagi raqobat xizmat ko'rsatish jarayonlarini yangi talablar asosida tashkil etishni taqozo etmoqda. Shu bilan birga, xizmatlar portfelini diversifikatsiyalash, ayrim bank jarayonlarini soddalashtirish, operatsion xarajatlarni optimallashtirish, raqamli infratuzilmaning rivojlanish darajasidagi hududiy tafovutlarni kamaytirish hamda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini barqarorlashtirish dolzarb masalalar bo'lib qolmoqda. Aholining moliyaviy savodxonligi, raqamli xizmatlardan foydalanish ko'nikmalari va moliyaviy xizmatlarning hududiy qamrovi ham bank xizmatlarining rivojlanishiga ta'sir ko'rsatuvchi muhim omillardir. Mazkur muammolarni hal etishda raqamli transformatsiyani izchil rivojlantirish, innovatsion bank mahsulotlarini joriy etish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, mijozlarga yo'naltirilgan yondashuvni kuchaytirish, FinTech subyektlari bilan hamkorlikni kengaytirish va xizmatlar sifatini muntazam baholash muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu tadqiqotda tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar ko'rsatishdagi muammolar tizimli ravishda tahlil qilinib, ularni bartaraf etishning tashkiliy-iqtisodiy va innovatsion yo'llari asoslab beriladi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.

Bank xizmatlari sifatini baholashga oid fundamental yondashuvlardan biri A. Parasuraman, V.A. Zeithaml va L.L. Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL konsepsiyasidir. Mualliflar xizmat sifatini mijozning kutilmalari va amalda qabul qilgan xizmat natijasi o'rtasidagi tafovut orqali baholashni taklif etib, ishonchlik, tezkor javob berish, ishonch, empatiya va moddiy elementlarni xizmat sifatining muhim o'lchovlari sifatida ajratadi [1]. Mazkur yondashuv tijorat banklarida xizmat tezligi, xodimlar bilan muloqot, operatsiyalarning

aniqligi va mijoz qoniqishini yagona baholash tizimida ko'rib chiqish imkonini beradi.

X. Vives bank sohasidagi raqamli transformatsiyani raqobat, samaradorlik va mijoz farovonligiga ta'sir etuvchi tarkibiy o'zgarish sifatida baholaydi. Uning fikricha, FinTech va BigTech subyektlarining kirib kelishi banklarni mijozga yo'naltirilgan platformaviy modelga o'tishga undaydi, biroq innovatsiyalarni rivojlantirish moliyaviy barqarorlik va iste'molchilar manfaatlarini himoya qilish bilan muvozanatlashtirilishi lozim [2]. Bu qarash tijorat banklarida raqamlashtirishni faqat texnik yangilanish emas, balki xizmat modeli va biznes jarayonlarini kompleks qayta tashkil etish sifatida talqin qilish zarurligini ko'rsatadi.

P. Gomber, J.-A. Koch va M. Siering raqamli moliya hamda FinTech rivojlanishini mijoz interfeysi, back-office jarayonlari, ma'lumotlarni qayta ishlash tezligi va yangi moliyaviy biznes modellarining shakllanishi bilan bog'laydi [3]. Mualliflar raqamli texnologiyalar an'anaviy moliyaviy xizmatlarni tezlashtirish bilan cheklanmasdan, yangi mahsulotlar, aloqa kanallari va xizmat ko'rsatish shakllarini yaratishini ta'kidlaydi. Shu nuqtayi nazardan, bank xizmatlarini rivojlantirishda texnologik integratsiya, ma'lumotlar infratuzilmasi va innovatsion hamkorlik muhim metodologik yo'nalish hisoblanadi.

A. Lusardi va O.S. Mitchell moliyaviy savodxonlikni inson kapitalining muhim shakli sifatida talqin qilib, moliyaviy bilim darajasi jamg'arma, kredit, investitsiya va boshqa moliyaviy qarorlar sifatiga bevosita ta'sir qilishini asoslaydi [4]. Ularning tadqiqotlari moliyaviy mahsulotlar murakkablashgani sari mijozlarning ularni anglash va oqilona tanlash qobiliyati bank xizmatlaridan samarali foydalanishning muhim shartiga aylanishini ko'rsatadi. Bu esa tijorat banklarida moliyaviy savodxonlik dasturlarini xizmat ko'rsatish sifatini oshirish mexanizmining tarkibiy qismi sifatida qarashga asos beradi.

Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar bilan bog'liq muammolar faqat bitta omil bilan izohlanmaydi. Xizmat sifati, raqamli transformatsiya, innovatsion raqobat, moliyaviy savodxonlik va mijoz ehtiyojlari o'zaro bog'liq holda namoyon bo'ladi. Shu sababli mazkur tadqiqotda muammolarni alohida yo'nalishlar kesimida emas, balki yagona tashkiliy-iqtisodiy tizim sifatida baholash yondashuvi qabul qilindi.

Tadqiqot metodologiyasi.

Tadqiqotning obyekti O'zbekiston tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar ko'rsatish jarayonlari bo'lib, tadqiqot predmeti xizmatlar sifati, narx va foydalanish qulayligi, raqamli infratuzilma, mijozlarning moliyaviy kompetensiyalari, xizmatlar diversifikatsiyasi hamda ularni boshqarish bilan bog'liq tashkiliy-iqtisodiy munosabatlardan iborat.

Tadqiqotda tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, dinamik va tarkibiy tahlil, statistik guruhlash, koeffitsient va trend tahlili, shuningdek, ilmiy adabiyotlar hamda normativ-institutsional hujjatlarni kontent-tahlil qilish usullaridan foydalanildi. Empirik bazani O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining kredit foiz stavkalari va inflyatsiya dinamikasiga oid ochiq statistik ma'lumotlari [5; 6], 2023–2025-yillardagi naqd pul muomalasi bo'yicha rasmiy tahliliy materiallari [7] hamda 2026–2030-yillarga mo'ljallangan moliyaviy texnologiyalarni rivojlantirish strategiyasiga oid ma'lumotlar [8] tashkil etdi.

Metodologik jihatdan tadqiqot uch bosqichda amalga oshirildi. Birinchi bosqichda moliyaviy xizmatlar ko'rsatishdagi muammolar xizmat sifati, moliyaviy xizmatlar qiymati va foydalanish imkoniyati, raqamlashtirish, moliyaviy savodxonlik hamda xizmatlar portfelini diversifikatsiyalash mezonlari bo'yicha tizimlashtirildi. Ikkinchi bosqichda 2020–2024-yillardagi kredit stavkalari va inflyatsiya dinamikasi, shuningdek 2023–2025-yillardagi naqd pul tushumlari hajmi va tarkibi qiyosiy-dinamik tahlil qilindi. Uchinchi bosqichda aniqlangan tendensiyalar va ilmiy yondashuvlar asosida muammolarni bartaraf etish bo'yicha tashkiliy-iqtisodiy va innovatsion takliflar shakllantirildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

2020–2024-yillarda inflyatsiyaning yillik rasmiy darajasi 11,1 foizdan 9,8 foizgacha, ya'ni 1,3 foiz punktga pasaygan. Biroq davr davomida inflyatsiya bir xil yo'nalishda harakat qilmagan: 2022-yilda 12,3 foizgacha oshib, 2023-yilda 8,8 foizgacha tushgan va 2024-yilda 9,8 foizni tashkil etgan. Shu davrda kreditlarning o'rtacha tortilgan foiz stavkasi 17,8 foizdan 19,8 foizgacha, ya'ni 2 foiz punktga oshgan. Eng yuqori ko'rsatkich 2022-yilda 21,1 foizni tashkil etgan. Mazkur dinamika kredit resurslari qiymati inflyatsiya bilan bir qatorda banklarning resurs bazasi, kredit risklari va pul-kredit sharoitlari bilan ham bog'liq holda shakllanishini ko'rsatadi [5; 6].

1-jadval

O'zbekiston tijorat banklari kreditlarining o'rta yillik foiz stavkasi va inflyatsiya darajasi, foizda [5; 6]

	2020	2021	2022	2023	2024	2024-yilda, 2020-yilga nisbatan o'zgarishi
<i>Kreditlarning o'rtacha tortilgan foiz stavkasi</i>	17,8	20,1	21,1	20,7	19,8	+2
<i>Inflyatsiyaning yillik rasmiy darajasi</i>	11,1	10	12,3	8,8	9,8	-1,3

Muhim jihat shundaki, kredit foiz stavkasi inflyatsiya bilan bir xil sur'atda o'zgarmagan. Masalan, 2023-yilda inflyatsiya 8,8 foizgacha pasaygan bo'lsa-da, kredit stavkasi 20,7 foiz darajasida qolgan. Bu holat kreditlar narxiga inflyatsiyadan tashqari resurslar qiymati, kredit riski, talab va taklif hamda pul-kredit sharoitlari kabi omillar ham ta'sir ko'rsatishini anglatadi [5; 6].

Umuman, 2020-2024-yillarda inflyatsiyaning 1,3 foiz punktga pasayishiga qaramay, kreditlarning o'rtacha foiz stavkasi 2 foiz punktga oshgan. Bu kredit stavkalari dinamikasining inflyatsiya ko'rsatkichidan tashqari boshqa moliyaviy omillarga ham sezgir ekanligini ko'rsatadi. 2024-yilda kredit stavkasining 19,8 foizgacha pasayishi esa oldingi yilga nisbatan pasayish dinamikasi shakllanganini bildiradi [5; 6].

2023-2025-yillarda tijorat banklaridagi jami naqd pul tushumlari 414 trln so'mdan 615 trln so'mgacha oshib, 201 trln so'mga yoki 48,6 foizga ko'paygan. 2024-yilda bank kassalariga naqd tushumlar 501 trln so'mni tashkil etgan. Mazkur dinamika banklar orqali amalga oshirilayotgan pul operatsiyalari hajmining kengayganini ko'rsatadi [7].

Tarkibiy jihatdan 2025-yilda eng katta ulush bank xizmatlari bo'yicha tushumlarga to'g'ri kelgan – 233,7 trln so'm yoki jami tushumlarning 38 foizi. Ushbu yo'nalish 2023-yilga nisbatan 95,4 trln so'mga, ya'ni 69 foizga oshgan. Tovarlarini sotishdan tushum 157,7 trln so'mdan 203 trln so'mgacha oshgan bo'lsa-da, uning jami tushumlardagi ulushi 38,1 foizdan 33 foizgacha kamaygan. Pullik xizmatlardan tushum 42,2 trln so'mdan 73,8 trln so'mgacha oshib, 74,8 foizlik o'sishni qayd etgan [7].

2-jadval

Tijorat banklarida naqd pul tushumlari hajmi va tarkibi dinamikasi [7]

№	Ko'rsatkichlar	2023-yil		2024-yil		2025-yil		O'zgarishi	
		trln. so'm	ulushi, % da	trln. so'm	ulushi, % da	trln. so'm	ulushi, % da	trln. so'm	ulushi, % da
1	Tovarlarini sotishdan tushum	157,7	38,1	180,4	36	203,0	33	45,2	28,7
2	Pullik xizmatlardan tushum	42,2	10,2	60,1	12	73,8	12	31,6	74,8
3	Bank xizmatlari bo'yicha tushum	138,3	33,4	170,3	34	233,7	38	95,4	69,0
4	Ustav kapitali va aylanma mablag'larni to'ldirishga	26,1	6,3	30,1	6	43,1	7	17,0	65,1
5	Boshqa tushumlar	49,7	12	60,1	12	61,5	10	11,8	23,8
6	Jami naqd pul tushumi	414	100	501	100	615	100	201,0	48,6

Ustav kapitali va aylanma mablag'larni to'ldirishga yo'naltirilgan tushumlar 26,1 trln so'mdan 43,1 trln so'mgacha oshgan. 17 trln so'mlik yoki 65,1 foizlik ko'payish ushbu yo'nalishning naqd pul tushumlaridagi hajmi kengayganini ko'rsatadi. Boshqa tushumlar 49,7 trln so'mdan 61,5 trln so'mgacha oshgan bo'lsa-da, ularning ulushi 12 foizdan 10 foizgacha qisqargan [7].

Umuman olganda, 2023-2025-yillarda naqd pul tushumlari hajmining 48,6 foizga oshishi banklar orqali amalga oshiriladigan

iqtisodiy operatsiyalar va pul aylanishi hajmining kengayganini ko'rsatadi. Shu bilan birga, tarkibiy o'zgarishlarda bank xizmatlari bo'yicha tushumlar ulushining 33,4 foizdan 38 foizgacha oshgani, tovarlarini sotishdan tushumlar ulushining esa 38,1 foizdan 33 foizgacha kamaygani kuzatiladi. Mazkur tendensiya moliyaviy xizmatlar va bank operatsiyalarining pul oqimlarini shakllantirishdagi roli ortib borayotganini ko'rsatadi [7].

Xulosa va takliflar.

Tadqiqot natijalari tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar ko'rsatishdagi muammolar o'zaro bog'liq xususiyatga ega ekanligini ko'rsatdi. Xizmat ko'rsatish tezligi va sifati, xizmatlardan foydalanish qulayligi, raqamli infratuzilma, moliyaviy savodxonlik hamda mahsulotlar diversifikatsiyasi alohida emas, balki yagona xizmat ko'rsatish tizimining elementlari sifatida boshqarilishi lozim. Kredit stavkalari va inflyatsiya dinamikasidagi farqlar, shuningdek banklar orqali pul oqimlari hajmining kengayishi xizmatlar sifati va operatsion samaradorlikni kompleks baholash zaruratini kuchaytiradi.

Birinchidan, tijorat banklarida xizmatlar sifatini baholashning yagona ichki monitoring tizimini rivojlantirish maqsadga muvofiq. Bunda operatsiyani bajarish vaqti, murojaatlarni ko'rib chiqish muddati, mijoz qoniqishi, xizmatdan qayta foydalanish darajasi va raqamli kanallardagi uzilishlar kabi ko'rsatkichlarni muntazam monitoring qilish, ularni filiallar va xizmat turlari kesimida taqqoslash xizmat sifatidagi farqlarni aniqlash va tezkor boshqaruv qarorlarini qabul qilish imkonini beradi.

Ikkinchidan, raqamli transformatsiyani bankning alohida xizmatlarini elektron shaklga o'tkazish bilan cheklamasdan, mijoz yo'li va ichki biznes jarayonlarini to'liq qayta ko'rib chiqish asosida amalga oshirish zarur. Mobil va internet-banking, masofaviy identifikatsiya, raqamli kreditlash, ma'lumotlar tahlili va FinTech yechimlarini API asosida integratsiyalash operatsion xarajatlarni optimallashtirish va xizmat ko'rsatish tezligini oshirishga xizmat qiladi. 2026-2030-yillarga mo'ljallangan moliyaviy texnologiyalarni rivojlantirish strategiyasida nazarda tutilgan innovatsion infratuzilma va tartibga solish

qumdoni imkoniyatlaridan foydalanish yangi mahsulotlarni nazorat qilinadigan sharoitda sinovdan o'tkazish uchun muhim institutsional asos bo'lib xizmat qilishi mumkin.

Uchinchidan, moliyaviy xizmatlarning narxi va shartlari bo'yicha axborotning tushunarligini oshirish, mijozlarni ehtiyojlari va moliyaviy imkoniyatlariga ko'ra segmentlash hamda xizmat paketlarini differensiallashtirish tavsiya etiladi. Kredit, depozit va to'lov xizmatlari bo'yicha komissiyalar, foiz stavkalari va asosiy shartlarning sodda hamda taqqoslanadigan shaklda taqdim etilishi mijozning ongli tanlov qilish imkoniyatini kengaytiradi. Bu yondashuv xizmat portfelini bozor talabiga moslashtirish va mijozlarga yo'naltirilganlikni kuchaytirishga xizmat qiladi.

To'rtinchidan, moliyaviy savodxonlikni oshirish va moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish banklarning xizmat siyosati bilan uzviy bog'lanishi lozim. Mijozlarga kredit yuklamasi, jamg'arma, to'lov xavfsizligi va raqamli moliyaviy mahsulotlardan oqilona foydalanish bo'yicha tushunarli axborot va maslahatlar taqdim etish moliyaviy qarorlar sifatini oshiradi. Shu bilan birga, masofaviy xizmat kanallarini rivojlantirish, foydalanuvchi interfeyslarini soddalashtirish va raqamli xizmatlardan foydalanishda qo'llab-quvvatlash mexanizmlarini kuchaytirish hududlar kesimida xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishga yordam beradi. Natijada tijorat banklarida moliyaviy xizmatlarni rivojlantirish "xizmat sifati – raqamli texnologiya – mijoz kompetensiyasi – innovatsiya – monitoring" tamoyiliga asoslangan integratsiyalashgan boshqaruv modeli orqali amalga oshirilishi maqsadga muvofiq.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* // *Journal of Retailing*. – 1988. – Vol. 64, No. 1. – P. 12-40.

2. Vives X. *Digital Disruption in Banking* // *Annual Review of Financial Economics*. – 2019. – Vol. 11. – P. 243–272. – DOI: 10.1146/annurev-financial-100719-120854.
3. Gomber P., Koch J.-A., Siering M. *Digital Finance and FinTech: Current Research and Future Research Directions* // *Journal of Business Economics*. – 2017. – Vol. 87, No. 5. – P. 537–580. – DOI: 10.1007/s11573-017-0852-x.
4. Lusardi A., Mitchell O. S. *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence* // *Journal of Economic Literature*. – 2014. – Vol. 52, No. 1. – P. 5–44. – DOI: 10.1257/jel.52.1.5.
5. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. *Milliy valyutadagi bank depozitlari va kreditlari bo'yicha foiz stavkalari*. – Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 2026. – URL: <https://cbu.uz/uz/statistics/rates/>
6. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. *Yillik, yil boshidan va oylik inflyatsiya*. – Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 2026. – URL: <https://cbu.uz/uz/monetary-policy/annual-inflation/indicators/>
7. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. *Naqd pul muomalasi bo'yicha sharh*. – Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 2026. – 7 b.
8. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. *2026–2030-yillarga mo'ljallangan moliyaviy texnologiyalarni rivojlantirish milliy strategiyasi*. – Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 2026. – URL: <https://cbu.uz/uz/fintech/strategy/>