

**Ҳ.Х. Отамуродов, катта ўқитувчи, ТМИ,
Ж.А. Одилов, АТБ Қишлоқ қурилиш банк мутахассиси**

ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ХИЗМАТЛАРИ СИФАТИНИ ОШИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

В этой научной статье проанализированы усилия по повышению качества банковских услуг в нашей стране. Автор подходил к описанию данного вопроса с точки зрения значимости коммерческих банков в социально-экономическом развитии страны. В статье разработаны научные и практические рекомендации на основе анализов.

In this scientific article there have been analyzed efforts for improvement of quality of banking services in our country. Author made approach to describe given issue from the viewpoint of significance of commercial banks in social and economic development of country. In this article there have been made scientific and practical recommendations based on the analysis.

Калитли сўзлар: тижорат банклари, кичик ва хусусий тадбиркорлик субъектлари, тижорат банкларида кредитлаш механизми, тижорат банклари хизматларига оид қонунчилик ҳужжатлари.

Мамлакатимизда амалга оширилаётган кенг қамровли ислоҳотлар инсон манфаатлари, Ватан равнақи ва халқимиз турмуш фаровонлигини юксалтириш каби улғу мақсадлар рўёбига қаратилганлиги билан аҳамиятлидир. Ислоҳотларнинг самараси, яъни иқтисодиёт барча тармоқларининг барқарор ва юқори суръатларда тараққий этиши эса банк тизимининг ривожига боғлиқ. Иқтисодиётни модернизация қилиш шароитида мамлакатимизда тижорат банклари тизимини янада ислоҳ этиш масаласига муҳим эътибор қаратилмоқда. Президентимиз Ислон Каримов таъкидлаганидек, “Банкларнинг ресурс базаси кенгайиб, мустаҳкамланмоқда, улар томонидан кўрсатилаётган хизматлар сифати яхшиланмоқда”[1].

Дарҳақиқат, Ўзбекистонда банк хизматларидан фойдаланиш даражаси йил сайин ўсиб бормоқда. Масалан, 2013 йил якунларига кўра, ҳар юз минг катта ёшдаги аҳолига 49,7 та молиявий муассаса тўғри келгани, ҳар минг киши номига 1 минг 28 та банк ҳисоби рақами очилгани бунинг тасдиғидир[2]. Банкларнинг молиявий кўмаги жойларда ишбилармонлик – бизнес юритишда муҳим аҳамият касб этмоқда. Пировардида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари сони тобора кўпайиб, улар мамлакатимиз иқтисодиётини барқарор ривожлантириш, аҳолини иш билан таъминлаш муаммосини ҳал қилиш ҳамда аҳоли турмуш фаровонлигини юксалтиришда муҳим ўрин тутмоқда.

Шу ўринда таъкидлаш жоизки, йирик саноат корхоналаридан тортиб, кундалик турмушнинг ҳар бир жабҳасида тижорат банкларининг ҳиссаси салмоқли бўлиб, уларни иқтисодиётнинг қон томирларига ўхшатиш мумкин[3]. Энди эътиборингизни қуйидаги жадвалга қаратмоқчимиз:

2013 йилдаги асосий иқтисодий кўрсаткичлар (млрд.сўм)

№	Кўрсаткичлар	2013 йил	Ўтган йилга нисбатан фоиз ҳисобида
1.	Ялпи ички маҳсулот	1189886,9	108,0
2.	Саноат маҳсулоти	61105,8	108,8
3.	Қишлоқ хўжалиги маҳсулоти	30849,4	106,8
4.	Асосий капиталга киритилган инвестициялар	27557,3	109,8
5.	Қурилиш ишлари	15080,8	116,6
6.	Юк айланмаси, млрд. тн – км.	83,8	100,6
7.	Йўловчи айланмаси, млрд. йўловчи – км.	94,6	106,1
8.	Чакана товар айланмаси	47463,7	114,8
9.	Пуллик хизматлар	18278,6	113,7
10.	Ташқи савдо айланмаси, млн. АҚШ долл.	28886,0	109,4
11.	Экспорт	15087,2	110,9
12.	Импорт	13798,8	107,7

Манба: Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари.

1-жадвалдаги маълумотлардан кўриниб турибдики, 2013 йилда мамлакатимиз иқтисодиёти ривожланишининг асосий иқтисодий кўрсаткичлари шуни кўрсатмоқдаки, ушбу йилда олдинги 2012 йилдагига қараганда деярли барча иқтисодий кўрсаткичлар бўйича ўсишга эришилган. Бунда шубҳасиз, юқорида таъкидлаб ўтганимиздек, мамлакатимиз иқтисодиётининг қон томирига айланиб бораётган тижорат банклари тизимининг ҳиссаси юқори даражада, деб ўйлаймиз. Ўзбекистонда банк тизимининг ликвидлиги 65 фоиздан ошиб, белгиланган талабдан 2,2 баробар ортиқ бўлгани, кредит портфели жами маблағларининг 80 фоизга яқини ички манбалар улушига тўғри келаётгани, банкларнинг жами депозитлар ҳажми 2000 йилдагига нисбатан 112 баробар, охирги 6 йилда эса 6,7 марта ортигани, банкларнинг жами активлари миқдори 2013 йилдаги 30 фоиздан охирги 13 йилда 46 баробардан зиёдга, сўнгги 6 йилда эса 4,7 барбар кўпайгани бунинг ёрқин далилидир[4].

Юқоридаги жадвалдаги маълумотлар таҳлилидан келиб чиққан ҳолда айтиб ўтишимиз мумкинки, кейинги йилларда мамлакат тижорат банклари тизимидаги молиявий-иқтисодий кўрсаткичларнинг бу каби ижобий натижаларга эга бўлиши бевосита уларнинг мамлакат иқтисодиётининг деярли барча тармоқлари ривожланишида фаол иштирок этиб келаётганлигининг натижасидир.

Маълумки, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик мамлакатимиз тараққиётида, авваламбор халқимиз учун муносиб ҳаёт барпо этиш, масъулиятли вазифаларни амалга оширишда ҳал қилувчи ўрин ва таъсирга эга бўлиб бормоқда. Ишбилармонлар ўз меҳнати ортидан нафақат ўз оиласи, балки жамият фаровонлигини таъминлашга муносиб ҳисса қўшмоқда.

Бугунги кунда мамлакатимизда амалга оширилаётган ислохотлар стратегиясида кичик ва хусусий тадбиркорликни ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш, оилавий бизнесни йўлга қўйиш орқали оилалар турмуш

фаровонлигини ошириш, уларни шинам уй-жойлар билан таъминлашга алоҳида эътибор берилиши тижорат банклари зиммасига улкан масъулият юкламоқда. Тижорат банклари тадбиркорлик субъектлари билан ўзаро манфаатли муносабатларни юқори савияда ташкил этиш, аҳолини тадбиркорлик фаолиятини молиявий қўллаб-қувватлаш орқали кенг жалб қилишга алоҳида эътибор бериб келмоқда. Бунинг яққол тасдиғини тижорат банклари томонидан 2014 йилнинг ўтган 9 оyi мобайнида кичик бизнес субъектларига 4,2 трлн. ёки ўтган йилнинг шу даврига нисбатан 34,2 фоиз кўп миқдорда кредит маблағлари ажратилганида кўришимиз мумкин¹.

Шу ўринда айтиб ўтиш жоизки, 2014 йилнинг 9 оyi мобайнида эришилган бу каби ижобий натижалар 2013 йилда қўлга киритилган натижаларнинг мантиқий давомидир. Бу эса ўз навбатида мамлакатимизда кичик ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг ривожланишига ҳам муҳим таъсир кўрсатмоқда (2-жадвалга қаранг).

2-жадвал

2013 йилда кичик ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг ривожланиш кўрсаткичлари

№		Кичик ва хусусий тадбиркорлик субъектлари маҳсулоти (иш, хизмат) ҳажми, млрд.сўм	Кичик тадбиркорлик субъектлари маҳсулоти (иш, хизмат) ҳажмида хусусий сектор улуши, % ҳисобида
1.	Саноат	15181,8	30,0
2.	Қишлоқ хўжалиги	30275,3	100,0
3.	Қурилиш	10848,2	69,5
4.	Чакана савдо	21987,8	68,4
5.	Пуллик хизматлар	8544,5	87,9
6.	Юк ташиш, млн.тн	574,9	74,3
7.	Йўловчи ташиш, млн.киши	5836,5	93,3
8.	Экспорт, млн. АҚШ долл.	2709,2	4,8
9.	Импорт, млн. АҚШ долл.	5599,5	18,4

Манба: Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари.

2-жадвалдаги маълумотларга кўра, деярли барча йўналишларда кичик тадбиркорлик субъектлари маҳсулоти ҳажмида хусусий секторнинг улуши юқори бўлган. Бу ҳам ўз навбатида тижорат банкларининг кичик ва хусусий тадбиркорлик субъектларини ривожлантиришга қўмаклашишга қаратилган муҳим иқтисодий ва молиявий стратегияларининг самарали татбиқ этилаётганлигидан далолат беради. Бироқ, экспорт ва импортда, хусусан экспорт йўналишида хусусий секторнинг улуши кичик рақамларни кўрсатиб турибди. Айнан ана шу масалада, яъни кичик ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг ташқи иқтисодий фаолиятига банк хизматлари кўрсатиш борасида тижорат банклари маълум даражада оқсоқланиб бораётган бўлиб, уларнинг бу борадаги

¹ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари
www.iqtisodiyot.uz

фаолиятини такомиллаштиришга давлат томонидан муҳим даражада эътибор қаратилмоқда.

Жумладан, мамлакатимиз Президентининг 2013 йил 8 августдаги “Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг экспортини қўллаб-қувватлаш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” ги Қарори бу борада қўйилган муҳим қадамлардан бири бўлиб, унга мувофиқ Ўзбекистон Республикасининг Ташқи иқтисодий фаолият Миллий банки хузурида Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг экспортини қўллаб-қувватлаш фонди ташкил этилди. Ушбу фонд кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари, фермер хўжаликларига қуйидагилар борасида текин молиявий ёрдам кўрсатади:

- маҳаллий экспортбоп маҳсулот брендларини ривожлантириш, экспорт қилишни рағбатлантириш, жумладан хорижий мамлакатлар қонунчилигига мувофиқ равишда зарур лицензиялар, рухсатномалар ва сертификатлар учун тўловларни, шунингдек, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг халқаро тендер савдоларида иштирок этиш билан боғлиқ бўлган регистрацион йиғимлар ва бошқа тўловларни амалга ошириш;

- экспорт шартномаларини тузиш, янги бозорларга чиқишни таъминлаш ва янги турдаги маҳсулотларни экспорт қилиш мақсадида хорижий кўرғазмалар ва ярмаркаларда иштирок этиш[5].

Шу билан бирга Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг экспортини қўллаб-қувватлаш фондининг ўзи ва унинг жойлардаги филиаллари ҳам 2019 йилнинг 1 январигача бўлган муддатда барча турдаги солиқлар, йиғимлар, божлар ва давлатнинг мақсадли фондлари учун мажбурий ажратмаларни тўлашдан озод этилган (ягона ижтимоий тўлов бундан мустасно) ва ҳ.к.

Таъкидлаш жоизки, бугунги кунда тижорат банкларининг кредит ресурслари ёшларнинг тадбиркорлик салоҳиятини рўёбга чиқариш, уларнинг муқим иш жойларига эга бўлишига хизмат қилмоқда. Айниқса, мамлакатимиз Президентнинг жорий йилнинг февраль ойида қабул қилинган “Ўзбекистон Республикасида ёшларга оид давлат сиёсатини амалга оширишга қаратилган чора-тадбирлар тўғрисида” ги қарори бу борадаги ишларнинг силжишида янада ижобий аҳамиятга эга бўлди десак, муболаға қилмаган бўламиз. 2014 йилнинг ўтган 9 ойида тижорат банкларининг 104,8 млрд сўм миқдоридagi кредит маблағлари ёш оилаларга моддий ёрдам кўрсатиш ва уларни қўллаб-қувватлашга йўналтирилди. Хусусан, ёш оилаларнинг тадбиркорлик фаолиятини молиялаштириш учун салкам 66 млрд. сўм ҳажмида микрокредитлар берилди. Касб-хунар коллежлари битирувчиларининг қарийб 39 млрд. сўмлик ёки прогноз қилинганидан 66 фоиз кўп бизнес лойиҳалари молиялаштирилди².

Мамлакатимиз тижорат банкларининг 2014 йилнинг ўтган 9 ойи таҳлиллари шуни кўрсатадики, кредит портфелини соғломлаштириш борасида барча зарурий чора-тадбирлар ишлаб чиқилиб, ресурс базаларининг ойма-ой мустаҳкамланиб боришига имконият яратилган бўлиб, бу банкларда ресурслар тақчиллигига имкон яратмаяпти. Бу шубҳасиз, мамлакатимиз Президенти

² Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари
www.iqtisodiyot.uz

томонидан соҳани ривожлантириш борасида қабул қилинган Фармон ва қарорлар ижроси тижорат банклари тизими томонидан ўз вақтида, изчил, сифатли ва тўлиқ бажарилиб келинаётганлиги натижаси деб ўйлаймиз. 3-жадвалда мамлакатимизда тижорат банклари хизматлари сифатини оширишга қаратилган қонунчилик ҳужжатларининг айримларини келтириб ўтганмиз.

Бугунги кунда мамлакатимиз тижорат банкларида ишбилармон ва тадбиркорлар учун яратилган шароитлар эътиборга молик. Кредит олиш механизмлари ҳар йили соддалаштирилиб борилаётгани, асосийси, тижорат банклари томонидан фоиз сиёсати тўғри юритилаётганлиги мамлакатимиз тадбиркорлари фаолиятининг ривожланишида қўл келмоқда. Яна бир муҳим жиҳати шундаки, “Соғлом бола йили” доирасида ишлаб чиқилган Давлат дастури, саноат салоҳиятини ривожлантириш бўйича ҳудудий дастурларга киритилган лойиҳаларни молиялаштиришда ҳам тижорат банкларининг кредитлари муҳим аҳамият касб этмоқда.

3-жадвал

Ўзбекистонда тижорат банкларининг хизматлари сифатини оширишга оид айрим қонунчилик ҳужжатлари

№	Қонунчилик ҳужжатининг номланиши	Қисқача тавсиф
1.	Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2014 йил 6 февралдаги “Ўзбекистон Республикасида ёшларга оид давлат сиёсатини амалга оширишга қаратилган чора-тадбирлар тўғрисида” ги Қарори	Ушбу қарорга мувофиқ Ўзбекистон Республикасида 2014 йилда ёшларга оид давлат сиёсатини амалга оширишга қаратилган қўшимча чора-тадбирлар Дастури ишлаб чиқилган бўлиб, ушбу дастурда мамлакатимиз ёшларини қўллаб-қувватлашга қаратилган лойиҳаларда тижорат банклари томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг моҳияти ва аҳамияти тавсифлаб берилган
2.	Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2013 йил 8 августдаги “Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг экспортини қўллаб-қувватлаш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” ги Қарори	Ушбу қарорга мувофиқ Ўзбекистон Республикаси Ташқи иқтисодий фаолият Миллий банки хузурида Кичик ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг экспортини қўллаб-қувватлаш Фонди ташкил этилди
3.	Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 26 ноябрдаги “2011-2015 йилларда республика молия-банк тизимини янада ислоҳ қилиш ва барқарорлигини ошириш ҳамда юқори халқаро рейтинг кўрсаткичларига эришишнинг устувор йўналишлари тўғрисида” ги Қарори	Ушбу қарор талаблари асосида кўрилатган изчил чора-тадбирлар тижорат банкларининг депозит базасини муттасил кўпайтириш имкониятини бермоқда

Манба: Ушбу жадвални тузишда унда ифода этилган қонунчилик ҳужжатларидан фойдаланилди.

Бирок, юқоридаги каби ижобий муваффақиятларга қарамай, мамлакатимиз тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш

борасида бир қатор камчиликлар ҳам мавжуд бўлиб, улар бевосита тижорат банкларида ходимлар ва мижозлар ўртасида муомала маданияти қоидаларига тўлиқ риоя этилмаслик, тижорат банкларининг ўз мижозлари олдидаги мажбуриятларини ўз вақтида ва сифатли бажармаслиги каби айрим ҳолатларнинг юзага келаётганлиги, тижорат банкларида мижозларга хизмат кўрсатишда замонавий ва қулай ахборот технологияларидан самарали ва тўлиқ фойдаланмаслик, тижорат банклари томонидан хўжалик субъектларининг ташқи иқтисодий фаолияти учун кўрсатиладиган хизматлар сифатининг юқори даражада эмаслиги ва ҳ.к. Биз илмий изланишимиз давомида тижорат банкларининг хизматлари сифатини оширишга тўсқинлик қилаётган бу ва бошқа шу каби муаммоларни бартараф этиш бўйича бир қатор илмий ва амалий тавсияларни ишлаб чиқдик. Қуйида уларни келтириб ўтамиз:

- тижорат банкларининг хизматлари сифатини ошириш биринчи навбатда мижозларга хизмат кўрсатадиган банк ходимларининг муомала маданиятига ниҳоят даражада боғлиқ бўлиб, бугунги кунда тижорат банклари ходимларининг бу борадаги малакасини ошириш муҳим аҳамият касб этади.

Дарҳақиқат, мамлакатимиз тижорат банкларининг деярли бирортасида ходимларнинг мижозлар билан муомала маданиятини оширишга қаратилган тайрлов дастурлари амал қилмайди. Хорижий банклар тажрибасига эътиборни қаратадиган бўлсак, уларда ходимлардан мижозлар билан ишлаш маданиятини ошириш мунтазам равишда талаб қилиниб, бу тизимли тарзда ходимларни тайёрлаш ва қайта тайёрлашни ўз ичига олади. Ҳозирги кунда мамлакатимизда тижорат банкларининг сони ошиб бораётганлиги билан бир қаторда уларнинг мулкчилик шаклларида ҳам турли-туманликни кузатиш мумкин. Бу эса ўз навбатида тижорат банклари орасида ўзаро рақобат курашини кучайишига олиб келиши мумкин бўлиб, бундай вазиятларда биринчи навбатда мижозлар билан юқори муомала маданияти орқали муносабатларни ўрнатадиган банклар катта муваффақиятларни қўлга киритиш мумкин. Чунки, улар тобора ривожланиб банк хизматлари бозорида ўзлари учун муҳим аҳамиятга эга бўлган мижозлар сонини кўпайтириш имкониятига эга бўладилар.

- тижорат банклари ўз ходимларининг билимлилик даражасини оширишлари керак. Айниқса, тижорат банкларининг операцион тузилмаларида фаолият кўрсатаётган ходимлар бевосита мижозлар билан муносабатда бўлганликлари боис уларнинг билимлилик даражаси юқори бўлиши талаб қилинади. Банк амалиётида шундай ҳолатлар юз бериб турадики, ходимларнинг тўлиқ бўлмаган ёки мавҳум ахборотларни беришлари оқибатида мижозлар банк хизматларидан фойдаланиш имкониятини йўқотадилар ёки улардан нотўғри фойдаланиш оқибатида ўзларига маълум даражада молиявий зарар ҳам келтирадилар. Бу эса банкларнинг ўз мижозларини йўқотишларига олиб келиши мумкин. Шу боис, операцион бўлимларда, хусусан, ташқи иқтисодий муносабатларга оид тўловларга оид бўлимларда ходимларнинг ҳам муомала ва ҳам билимлилик даражасига юқори даражада эътибор қаратиш муҳимдир.

- тижорат банкларида мижозларга сифатли хизматлар кўрсатиш мақсадида замонавий ва илғор ахборот технологияларидан юқори даражада фойдаланиш зарур. Масалан, хорижий мамлакатлардаги банклардаги мижозларнинг навбатда

туришини тартибга соладиган электрон мосламалар ўрнатилган бўлиб, бундай мосламалар ёрдамида мижозлар ўз навбатининг қачон келишини аниқ билишади, шунингдек, банк ходимлар ана шу мосламалар ёрдамида мижозларга мурожаат қилишади. Бу банкдаги мижозларга кўрсатиладиган хизматларнинг адолатлилик тамойили асосида ташкил этилишига муҳим замин яратади. Ана шундай мосламаларни мамлакатимиз тижорат банкларида ҳам ўрнатиш вақти етиб келди. Чунки тижорат банкларининг мамлакатимиз иқтисодиётидаги фаоллиги тобора ошиб бораётганлиги, уларнинг биноларига ташриф буюрадиган мижозлар сонининг тобора ошиб бораётганлигига олиб келмоқда. Бу эса, юқоридаги каби электрон мосламаларнинг татбиқ этилишига катта эҳтиёжни юзага келтирмоқда ва ҳ.к.

Умуман олганда, бу каби тавсияларни янада кўплаб келтириш мумкин бўлиб, кейинги илмий ишларимизда бошқа илмий ва амалий тавсияларни ҳам келтириб ўтамиз. Хулоса ўрнида шуни айтишимиз мумкинки, мамлакатимизда ресурс базаси мустаҳкам бўлган, ишончли ва қафолатли бўлган тижорат банклари тизими яратилган бўлиб, улар фаолиятининг янада ривожланиши кўрсатилаётган хизматлар сифати ва қулайлигига ҳар томонлама боғлиқ бўлади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Каримов И.А. 2014 йил юқори ўсиш суръатлари билан ривожланиш, барча мавжуд имкониятларни сафарбар этиш, ўзини оқлаган ислохотлар стратегиясини изчил давом эттириш йили бўлади. -Т.: Ўзбекистон, 2014. 56 б.

2. Ўзбекистон банк тизими: тадбиркорларнинг яқин ҳамкори ва ишончли таянчи. //Халқ сўзи, 2014 йил 30 сентябрь.

3. Белоглазова Г. Н. Банковское дело. Учебное пособие. Питер, 2008.

4. Ўзбекистон банк тизими: аҳолининг ишончи ошиб бормоқда. //Халқ сўзи, 2014 йил 15 октябрь.

Информационный дайджест №156 от 12 августа 2013 г. Пресс-служба МИД РУз.