

TIJORAT BANKLARINING KONSALTING XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Riskulov Akbar Tolibjonovich

O'zbekiston Respublikasi Bank-Moliya Akademiyasi MBA (Master of business
administration) Banking yo'nalishi magistranti

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15515525>

Annotatsiya

Ushbu ilmiy ishda tijorat banklarining konsalting xizmatlarini takomillashtirish masalalari tahlil qilingan. Unda banklar tomonidan taqdim etilayotgan konsalting xizmatlarining turlari, ularning amaldagi holati va samaradorlik darajasi o'rganildi. Ayniqsa, mijozlarga ko'rsatilayotgan moliyaviy maslahat, investitsiyaviy tavsiyalar, buxgalteriya va soliq bo'yicha maslahat xizmatlarining sifati va qulayligi ilmiy jihatdan baholandi.

Tadqiqot davomida O'zbekiston tijorat banklarining konsalting amaliyoti xalqaro banklar tajribasi bilan solishtirildi. Ilg'or xorijiy tajribalar asosida milliy bank tizimi uchun mos bo'lgan takomillashtirish yo'nalishlari ishlab chiqildi. Jumladan, konsalting xizmatlarini raqamlashtirish, kichik va o'rta biznes subyektlari uchun individual maslahat paketlarini shakllantirish, malakali konsalting mutaxassislarini tayyorlash kabi muhim takliflar ilgari surildi.

Tadqiqot natijalari banklar faoliyatini diversifikatsiyalash, mijozlar ehtiyojini chuqur tahlil qilish va ularni samarali qondirish imkoniyatlarini kengaytiradi. Ish natijalari asosida tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiluvchi taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi.

Kalit so'zlar: Tijorat banklari, konsalting xizmatlari, moliyaviy maslahat, bank marketingi, investitsiyaviy konsalting, mijozga yo'naltirilgan yondashuv, raqamli xizmatlar, xalqaro tajriba, bank-mijoz munosabatlari, xizmatlar sifati, bank xizmatlarini diversifikatsiyalash, kichik biznes, innovatsion moliyaviy xizmatlar.

Abstract

This scientific work analyzes the issues of improving the consulting services of commercial banks. It studies the types of consulting services provided by banks, their current status and level of effectiveness. In particular, the quality and convenience of financial consulting, investment recommendations, accounting and tax consulting services provided to clients were scientifically assessed.

During the study, the consulting practice of Uzbek commercial banks was compared with the experience of international banks. Based on advanced foreign experience, areas of improvement suitable for the national banking



system were developed. In particular, important proposals were put forward, such as digitizing consulting services, forming individual consulting packages for small and medium-sized businesses, and training qualified consulting specialists.

The results of the study expand the possibilities of diversifying the activities of banks, in-depth analysis of customer needs and their effective satisfaction. Based on the results of the work, proposals and recommendations were developed to increase the competitiveness of commercial banks.

Keywords: Commercial banks, consulting services, financial consulting, bank marketing, investment consulting, customer-oriented approach, digital services, international experience, bank-client relations, service quality, diversification of banking services, small business, innovative financial services.

Asosiy qism

Bozor iqtisodiyoti sharoitida moliya institutlari, xususan, tijorat banklari faoliyati tobora raqobatbardosh, xizmat ko'lamini kengaytirishga va mijozlar ehtiyojini chuqur tahlil qilgan holda xizmatlar taklif etishga qaratilmoqda. Shunday sharoitda banklarning konsalting xizmatlari bank-mijoz o'rtasidagi ishonchli aloqani mustahkamlovchi, moliyaviy barqarorlikni ta'minlovchi muhim vositaga aylanmoqda.

Tijorat banklarining konsalting xizmatlari – bu mijozlarga moliyaviy, investitsiyaviy, buxgalteriya, soliq va huquqiy masalalarda maslahat berishdan iborat bo'lgan xizmatlar majmuasidir. Bunday xizmatlar yirik korxonalardan tortib, kichik biznes va yakka tartibdagi tadbirkorlarga bo'lgan keng mijozlar guruhiga mo'ljallangan bo'lishi zarur. Afsuski, bugungi kunda O'zbekiston banklarida bu xizmatlar ko'proq yirik mijozlar doirasida cheklangan, jismoniy shaxslar va kichik biznes subyektlari bu xizmatlardan yetarlicha foydalana olmayapti.

Bugungi kunda O'zbekiston tijorat banklarining konsalting xizmatlarini ko'rsatish amaliyoti hali to'liq shakllanmagan bo'lib, bu sohada bir qator tizimli muammolar mavjud. Ushbu kamchiliklar mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifatiga bevosita salbiy ta'sir ko'rsatmoqda. Jumladan, quyidagi asosiy muammolar aniqlanmoqda:

Banklar tomonidan ko'rsatilayotgan konsalting xizmatlari o'zaro solishtirilganda, ularning mazmuni, yondashuvi va sifat darajasi sezilarli darajada farq qilmoqda. Hozirgi vaqtda konsalting faoliyatini tartibga soluvchi, barcha banklar uchun majburiy bo'lgan yagona metodologik hujjatlar yoki standartlar ishlab chiqilmagan. Bu esa banklar tomonidan xizmatlarning noaniq mezonlar asosida tashkil etilishiga, mijozlarga taklif qilinayotgan tavsiyalarning



turlicha sifatda bo'lishiga olib kelmoqda. Yagona metodika va xizmat ko'rsatish standartlari yo'qligi natijasida xizmat sifati nazorat qilinmaydi va tahlil etilmaydi.

Ko'plab tijorat banklarida konsalting xizmatlari alohida bo'lim sifatida tashkil etilmagan bo'lib, ushbu faoliyatni odatda kredit bo'limi yoki boshqa funksional xodimlar bajaradi. Bu holat esa xizmatlarning professional darajada amalga oshirilmasligiga olib keladi. Konsalting – bu faqatgina maslahat berish emas, balki chuqur iqtisodiy, moliyaviy, huquqiy va strategik tahlilni o'z ichiga oluvchi kompleks xizmatdir. Shu sababli, konsalting xizmatlarini ko'rsatadigan xodimlarning yuqori malakaga ega bo'lishi, xalqaro moliya institutlarining maslahat standartlarini bilishi, ilg'or IT texnologiyalaridan foydalanish ko'nikmalariga ega bo'lishi talab etiladi. Amalda esa ko'plab mutaxassislar bunday malakaga ega emas.

Tijorat banklarining aksariyati konsalting xizmatlarini asosan o'z mahsulotlarini sotish (kreditlar, ipoteka, depozitlar) bilan bog'liq holda tashkil etgan. Boshqacha aytganda, bu xizmatlar bankning tijorat maqsadlarini ilgari surish vositasi sifatida foydalanilmoqda. Holbuki, haqiqiy konsalting – bu mijozning moliyaviy holati, ehtiyojlari va imkoniyatlarini tahlil qilish, unga individual asoslangan tavsiyalar berishdir. Hozirgi amaliyotda esa moliyaviy rejalashtirish, investitsiyaviy portfelni shakllantirish, risklarni baholash va menejment, soliq rejalashtirish kabi keng ko'lamli xizmatlar deyarli taklif qilinmaydi. Shu sababli bank konsaltingi mijozlar uchun to'laqonli yordam vositasi bo'lolmayapti.

Zamonaviy bank xizmatlari raqamli texnologiyalarga asoslangan bo'lishi kerak. Xalqaro amaliyotda banklar maxsus onlayn platformalar, mobil ilovalar, sun'iy intellekt asosidagi konsalting botlar orqali mijozlarga 24/7 rejimda maslahat xizmatlarini taqdim etmoqda. O'zbekistonda esa bunday raqamli konsalting platformalari deyarli mavjud emas. Ba'zi yirik banklarda mobil ilovalar orqali umumiy ma'lumotlar berilayotgan bo'lsa-da, bu xizmatlar interaktiv emas, real holatga moslashtirilmagan va mijozning shaxsiy moliyaviy ehtiyojlarini hisobga olmaydi. Raqamli xizmatlarning cheklanganligi esa, ayniqsa, masofaviy hududlarda yashovchi mijozlar uchun jiddiy to'siq bo'lib qolmoqda.

Xalqaro tajriba, xususan, JPMorgan Chase, Barclays, Deutsche Bank va boshqa yirik banklarning konsalting xizmatlari tajribasi shuni ko'rsatadiki, bu xizmatlar bank faoliyatining ajralmas qismiga aylangan. Banklar nafaqat kredit taklif etadi, balki mijozning moliyaviy strategiyasini tuzishda ham bevosita



yordam beradi. Masalan, raqamli platformalar orqali real vaqt rejimida investitsion tavsiyalar, moliyaviy prognozlar va tahliliy xulosalar taqdim etiladi. Bu esa banklar uchun qo'shimcha daromad manbai, mijozlar uchun esa yuqori sifatli xizmatdir.

O'zbekistonda tijorat banklarining konsalting xizmatlarini yanada takomillashtirish uchun bir qator ustuvor yo'nalishlar bo'yicha kompleks chora-tadbirlar amalga oshirilishi lozim. Avvalo, konsalting xizmatlarini tizimlashtirish dolzarb vazifadir. Har bir tijorat bankida alohida konsalting bo'limlarini tashkil etish, bu bo'lim faoliyatini tartibga soluvchi ichki nizomlar va xizmat standartlarini ishlab chiqish muhim ahamiyatga ega. Shu bilan birga, konsalting xizmatlarining yagona metodikasini yaratish va ularni amaliyotda tatbiq etish orqali mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlarning sifati va bir xilligi ta'minlanadi. Bu esa banklararo sog'lom raqobat muhitini kuchaytiradi.

Ikkinchidan, konsalting xizmatlarini raqamlashtirish zamon talabi hisoblanadi. Xalqaro tajribada keng qo'llanilayotgan "smart-konsalting" tizimlari, sun'iy intellekt asosida ishlovchi chatbotlar va mobil ilovalar yordamida mijozlarga 24/7 rejimda maslahatlar berish amaliyoti joriy etilmoqda. O'zbekistonda ham shu yo'nalishda harakat qilinib, bank ilovalari va veb-platformalari orqali mijozlarga shaxsiylashtirilgan, avtomatlashtirilgan va interaktiv maslahat xizmatlarini taqdim etish lozim. Bu xizmatlar real vaqt rejimida moliyaviy holatni tahlil qilish, tavsiya berish va mijoz ehtiyojiga mos mahsulotlar taklif qilish imkonini beradi.

Uchinchi yo'nalish – malakali kadrlar tayyorlash masalasidir. Konsalting xizmatlarini professional darajada yo'lga qo'yish uchun bank xodimlarining bilimi, amaliy tajribasi va tahliliy salohiyati yuqori bo'lishi kerak. Shu sababli, bank tizimida faoliyat yuritayotgan mutaxassislar uchun moliyaviy tahlil, investitsion maslahat, risk menejmenti va biznes-rejalashtirish bo'yicha maxsus o'quv kurslari, sertifikatlash dasturlari tashkil etilishi muhim. Bu orqali kadrlar bilimini doimiy yangilab borish, ularni xalqaro konsalting amaliyotlariga yaqinlashtirish mumkin bo'ladi.

To'rtinchidan, kichik biznes subyektlari uchun soddalashtirilgan konsalting xizmatlarini ishlab chiqish zarur. Ular ko'pincha moliyaviy resurslar, bilim va malaka jihatidan yirik korxonalarga qaraganda cheklangan imkoniyatlarga ega bo'ladi. Shu bois, banklar tomonidan kichik biznes uchun alohida, moslashtirilgan xizmat paketlari – masalan, bepul dastlabki tahlil, biznes-reja tuzish bo'yicha maslahat, soddalashtirilgan kredit rejalari va soliq rejalashtirishga oid tavsiyalar taklif etilishi maqsadga muvofiqdir. Bu yondashuv



nafaqat ularni moliyaviy tizimga faolroq jalb etadi, balki bank-mijoz munosabatlarini ham mustahkamlaydi.

Beshinchi va nihoyat, moliyaviy savodxonlikni oshirish bo'yicha keng qamrovli dasturlarni amalga oshirish lozim. Ommaviy axborot vositalari, ijtimoiy tarmoqlar, bank veb-saytlari va mobil ilovalar orqali moliyaviy konsalting xizmatlari haqida tushuntirish materiallari, video darsliklar va interaktiv treninglar e'lon qilinishi lozim. Aholi va tadbirkorlar o'rtasida konsalting xizmatlaridan foydalanish ko'nikmasini shakllantirish, bu xizmatlarni foydali va zarur vosita sifatida qabul qilish madaniyatini rivojlantirish ham bank sektorining barqaror rivojlanishiga hissa qo'shadi.

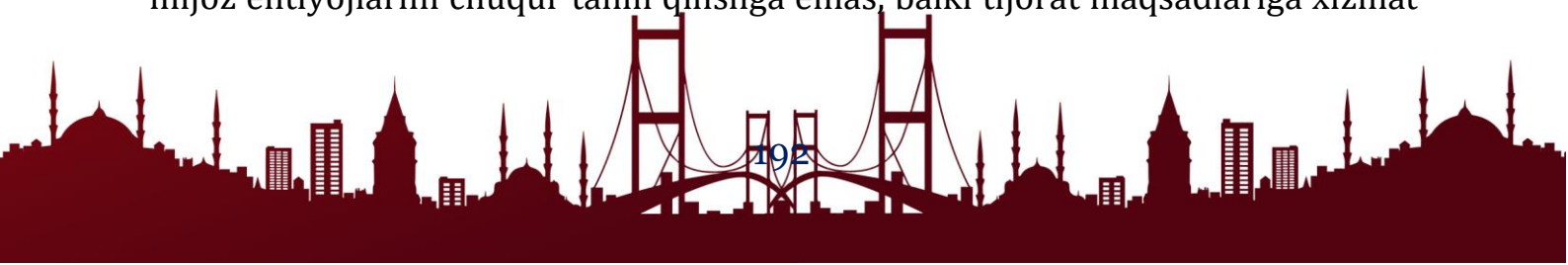
Shuningdek, O'zbekiston Markaziy banki yoki Banklar assotsiatsiyasi tomonidan konsalting xizmatlari uchun yagona standartlar, xizmat baholash mezonlari, sifat ko'rsatkichlari ishlab chiqilishi va nazorat qilinishi lozim. Bu jarayon natijasida banklar orasida sog'lom raqobat shakllanadi, mijozlar esa sifatli xizmatdan foydalanish imkoniga ega bo'ladi.

Umuman olganda, konsalting xizmatlarining takomillashtirilishi bank tizimi ishonchliligi, moliyaviy barqarorligi va mijozlar ehtiyojini kompleks tarzda qondirishda muhim omil sifatida namoyon bo'ladi.

Xulosa

Tijorat banklarining konsalting xizmatlari zamonaviy bank tizimining muhim tarkibiy qismiga aylanib bormoqda. Mazkur xizmatlar orqali banklar mijozlarga nafaqat moliyaviy mahsulotlar, balki ularning iqtisodiy faoliyatini samarali yuritish bo'yicha chuqur tahlil va amaliy tavsiyalarni ham taqdim etmoqda. Konsalting xizmatlari bank-mijoz o'rtasidagi ishonchni mustahkamlash, mijozlar ehtiyojlarini to'g'ri anglash, ularning moliyaviy savodxonligini oshirish va bank xizmatlaridan oqilona foydalanish imkonini yaratadi. Shu sababli, bu xizmatlarning takomillashuvi nafaqat bank foydasi uchun, balki milliy iqtisodiyot barqarorligi va tadbirkorlik faolligini qo'llab-quvvatlashda ham muhim rol o'ynaydi.

O'zbekiston tijorat banklarida konsalting xizmatlarining amaldagi holatini o'rganar ekanmiz, bir qator tizimli muammolar mavjudligini kuzatamiz. Jumladan, xizmatlar tarkibining cheklanganligi, ularning standartlashtirilmaganligi, raqamli platformalarning rivojlanmagani va kadrlar malakasining yetarli emasligi mavjud muammolardan sanaladi. Shuningdek, mavjud xizmatlar ko'proq bank mahsulotlarini sotishga yo'naltirilgan bo'lib, mijoz ehtiyojlarini chuqur tahlil qilishga emas, balki tijorat maqsadlariga xizmat



qilmoqda. Bu esa konsalting xizmatlarining haqiqiy vazifasi – mijozga kompleks yechim taklif etish tamoyiliga to‘g‘ri kelmaydi.

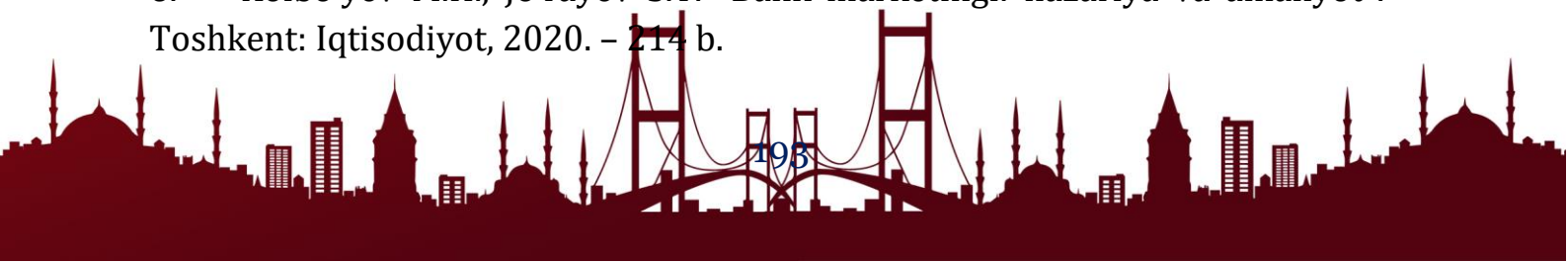
Tadqiqot natijalariga asoslanib, O‘zbekiston bank tizimida konsalting xizmatlarini rivojlantirish uchun bir qator strategik yo‘nalishlar ishlab chiqildi. Avvalo, bu xizmatlarni tizimlashtirish va ularni huquqiy jihatdan tartibga solish zarur. Bunda yagona metodologik yondashuvlar, xizmat sifatini baholash mezonlari va xizmat ko‘rsatish standartlari ishlab chiqilishi lozim. Shuningdek, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, jumladan, “smart-konsalting” tizimlari, chatbotlar va mobil ilovalar orqali interaktiv maslahatlarni yo‘lga qo‘yish katta imkoniyatlar yaratadi.

Yana bir muhim jihat – bu malakali kadrlar tayyorlash masalasidir. Konsalting xizmatlari chuqur tahliliy yondashuvni talab qiladi, shu sababli bank xodimlari uchun maxsus o‘quv dasturlari va sertifikatlash tizimlarini joriy etish muhim ahamiyatga ega. Bundan tashqari, kichik biznes subyektlariga alohida e‘tibor qaratilib, ular uchun moslashtirilgan, arzon va qulay konsalting xizmatlari paketlari ishlab chiqilishi lozim. Bunday yondashuv nafaqat ularning moliyaviy barqarorligini oshiradi, balki bank xizmatlaridan foydalanish doirasini kengaytiradi.

Tijorat banklarida konsalting xizmatlarini takomillashtirish jarayoni kompleks yondashuvni, raqamli transformatsiyani va professional kadrlar tayyorlashni talab qiladi. Bu yo‘nalishdagi izchil islohotlar bank tizimining raqobatbardoshligini oshirish, moliyaviy xizmatlar sifatini yaxshilash va iqtisodiy taraqqiyotga xizmat qilish uchun mustahkam zamin yaratadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-noyabrdagi “Bank tizimini isloh qilishning 2020–2025-yillarga mo‘ljallangan strategiyasi to‘g‘risida”gi PQ–5887-son qarori.
2. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. “Banklar tomonidan xizmatlar ko‘rsatish tartibi to‘g‘risidagi nizom”. Toshkent, 2023.
3. “Tijorat banklari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasining Qonuni. (Yangi tahrirda) – 2022-yil.
4. Karimov M.M. “Bank ishi asoslari”. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2022. – 364 b.
5. Bobojonov B.B. “Tijorat banklarida xizmatlar ko‘rsatishni tashkil etish”. – Toshkent: IQTISODIYOT, 2021. – 288 b.
6. Xolbo‘yev M.H., Jo‘rayev S.T. “Bank marketingi: nazariya va amaliyot”. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2020. – 214 b.



7. Umarov R.T. “Konsalting xizmatlari va banklar: zamonaviy yondashuvlar”. – Ilmiy maqola. “Moliyaviy tahlil” jurnali, 2023, №2.
8. Islomov A., Rasulov M. “O‘zbekiston bank tizimida raqamli xizmatlarni rivojlantirish istiqbollari”. – “Banklar va Biznes” jurnali, 2023, №4.
9. Basel Committee on Banking Supervision. “Sound Practices for Banks’ Internal Consultative Functions”. – Bank for International Settlements, 2018.
10. OECD (2021). “Financial Consulting in Digital Banking: Innovations and Regulation”. – Paris: OECD Publishing.
11. World Bank Group (2022). “Modernizing Bank Advisory Services in Emerging Economies”. – Washington, D.C.
12. Deloitte (2023). “Global Banking Industry Outlook: Consulting Trends and Client Demands”. – Deloitte Insights.