

УДК 336.7
ББК 65.262.10

**ХИЗМАТРАСОНИҲОИ БОНКӢ:
ҶАНБАҲОИ НАЗАРИЯВӢ,
ДУРНАМОИ RUШД ВА
БАЛАНДБАРДОРИИ СИФАТИ ОНҲО**

**БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ:
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ
АСПЕКТЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ
РАЗВИТИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
ИХ КАЧЕСТВА**

**BANKING SERVICES:
THEORETICAL ASPECTS,
DEVELOPMENT PROSPECTS
AND IMPROVING
OF THEIR QUALITY**

Ғаюров Ғайрат Ҳакимович, н.и.и.,
муаллими калони кафедраи кори бонкии
Донишгоҳи миллии Тоҷикистон.
(Тоҷикистон, Душанбе)

Ғаюров Ғайрат Ҳакимович, канд. экон.
наук, ст. преподаватель кафедры
банковской деятельности Таджикского
национального университета.
(Таджикистан, Душанбе)

Gayurov Gayrat Khakimovich, candidate of
economic sciences, senior lecturer of the
department of banking under the Tajik National
University (Tajikistan, Dushanbe)
E-MAIL: gayrat-gayurov@mail.ru.

Вожаҳои калидӣ: бонкҳо, низоми бонкӣ, хизматрасониҳои бонкӣ, маҳсулоти бонкӣ, ташиклотҳои қарзӣ, менеҷменти бонкӣ, сифати хизматрасониҳо, сармояи бонкӣ, амалиёти бонкӣ, хизматрасониҳои фосилавии бонкӣ

Паҳлуҳои мубрами хизматрасониҳои бонкӣ ва роҳҳои баландбардории сифати онҳо дар шароити муносири иқтисодӣ мавриди баррасӣ ва таҳлил қарор дода шудааст. Масоили назариявӣ ва амалии баландбардории сифати хизматрасониҳои бонкӣ ва тақмили механизмҳои он таҳқиқ шуда, роҳҳои дурусти пешниҳоди маҳсулоти бонкӣ мавриди омӯзиши қарор дода шудаанд. Муаллиф ба ҷанбаҳои бисёрсамтаи хизматрасониҳои бонкӣ таваҷҷуҳ зоҳир намуда, мушкилиҳои ҷойдошта ҳангоми пешниҳоди маҳсулот ва хизматрасониҳои бонкиро мавриди таҳқиқи қарор додааст. Асоснок гардидааст, ки дар шароити муносири иқтисодӣ сифати пешниҳоди хизматрасониҳо яке аз нишондиҳандаҳои калидӣ дар фаъолияти бонкҳо буда, дараҷаи самаранокии фаъолияти онҳо аз ин сахт вобаста мебошад. Ҳамчунин, ба омилҳои таъсиррасон ва боздорандаи рушду тақмили хизматрасониҳои бонкӣ диққати махсус дода, ин омилҳо гурӯҳбандӣ ва таҳлил шудаанд. Қайд гардидааст, ки дар низоми бонкии Ҷумҳурии Тоҷикистон омилҳои зиёде мавҷуданд, ки метавонанд ба суръати хизматрасониҳои бонкӣ ва сифати онҳо таъсири амиқ дошта бошанд. Омилҳо ба таври дақиқ таҳқиқ шуда, роҳҳои рафъи онҳо мавриди баҳс қарор гирифтааст. Гузашта аз ин, фаъолияти самараноки бонкҳо дар бозори бонкӣ ва тартиби пешниҳоди хизматрасониҳои фосилавӣ дар низоми бонкии Тоҷикистон мавриди омӯзиши қарор гирифтааст. Дар асоси омӯзиши дақиқ ва таҳлили ҳамаҷониба, ҷиҳати баландбардории сифати хизматрасониҳои бонкӣ дар низоми бонкии Ҷумҳурии Тоҷикистон ва дурнамои рушди онҳо, як қатор тавсияҳо пешниҳод гардидааст, ки метавонанд дар он муҳити мусоид фароҳам оранд.

Ключевые слова: банки, банковская система, банковские продукты, кредитные организации, банковский менеджмент, качество банковских услуг, банковский капитал, банковские операции, дистанционные банковские услуги

Обсуждаются и анализируются ключевые аспекты банковских услуг и способы повышения их качества в современных экономических условиях. Исследованы теоретические и практические аспекты повышения качества банковских услуг и совершенствования их механизма, а также проанализированы основные способы предоставления банковских продуктов в современных условиях. Основное внимание направлено на многогранные аспекты банковских услуг, исследуются проблемы предоставления банковских продуктов и услуг в Республике Таджикистан. Обосновано, что в современных экономических условиях качество оказания услуг является одним из ключевых показателей деятельности банков и от этого зависит уровень их эффективности. Также уделено особое внимание факторам, влияющим и препятствующим развитию и совершенствованию банковских услуг, эти факторы классифицируются и анализируются. Было отмечено, что в банковской системе Республики Таджикистан существует множество факторов, которые могут оказывать сильное влияние на скорость и качество предоставления банковских услуг. Подробно рассматриваются существующие препятствия и обсуждаются пути их преодоления. Кроме того, изучена эффективность работы банковского рынка и порядок предоставления дистанционных банковских услуг в Таджикистане. На основе тщательного изучения и всестороннего анализа предложен ряд рекомендаций по повышению качества банковских услуг в банковской системе Республики Таджикистан и перспективы их развития, что позволяет создать в ней благоприятную среду.

Key words: banks, banking system, banking products, credit institutions, banking management, quality of banking services, banking capital, banking operations, remote banking services at a distance

This article discusses and analyzes the key aspects of banking services and the ways to improve their quality in today's economic environment. The theoretical and practical aspects of improving the quality of banking services and its mechanisms are investigated, and the main ways of providing banking products in modern conditions are analyzed. The author focuses on the multifaceted aspects of banking services and explores the problems of providing banking products and services in the Republic of Tajikistan. It has been substantiated that under modern economic conditions the quality of services is one of the key indicators of banks' activities and the level of their efficiency depend on this. The author also pays special attention to the factors affecting and hindering the development and improvement of banking services, classifying and analyzing these factors. It was noted that there are many factors in the banking system of the Republic of Tajikistan that can have a strong impact on the speed and quality of banking services. The article examines in details the existing factors and discusses the ways to overcome them. In addition, the effectiveness of banks in the banking market and the procedures for providing remote banking services at a distance in the banking system of Tajikistan have been studied. Proceeding from a thorough study and comprehensive analysis, the author offers a number of recommendations for improving the quality of banking services in the banking system of the Republic of Tajikistan and the prospects for their development which allows creating a favorable environment.

Яке аз ниҳодҳои калидию муҳими раванди муносибатҳои иқтисодии муосир бонкҳо ва ғайрибонкҳо ба ҳисоб мераванд. Ғайрибонкҳои тижоратии муосир густурда буда, ҷанбаҳои гуногунро фарогир мебошад. Таҳлил нишон медиҳад, ки бонкҳо дар ҳалли мушкилоти иқтисодии иҷтимоӣ нақши арзанда дошта, ба соҳаҳои муҳими хоҷагии халқ хизмат мерасонанд. Дар шароити муосир пешниҳоди хизматрасониҳо яке аз қисматҳои асосии ғайрибонкҳо ба шумор рафта, дар меҳвари ғайрибонкҳои онҳо мақоми назаррасро ишғол кардаанд. Шароити муосири иқтисодӣ тақозо менамояд, ки пешниҳоди

хизматрасониҳо бояд бо назардошти принципҳо ва усулҳои муосир ба роҳ монда шавад. Бонкҳои тичоратӣ ҳамчун истехсолкунандаи маҳсулоти молиявӣ баромад намуда, ташкил намудани низоми фурӯши хизматрасониҳо яке аз вазифаҳои муҳимтарини онҳо дониста мешавад. Дар ин раванд бонк бояд дар ҷустуҷӯи мизочони нав бошад, дар ҳоле ки мизочони қаблан ҷалбкардашуда низ бояд аз мадди назар дур нагарданд.

Аксари олимони соҳа ба он ақидаанд, ки бозори хизматрасониҳои бонкӣ дорои сохтори мураккаб буда, фаъолияти бонкҳо дар ин бозор бо мушкилиҳои зиёде дучор мегардад. Дар ин ҳусус олими рус Лаврушин О.И. қайд мекунад, ки “танҳо дар натиҷаи омӯзиши амиқ ва таҳлили дурусти ин бозор бонк метавонад фаъолияти густурда ва самаранок дошта бошад” [5,с.255]. Дар баробари ин Костерина А.М. бар ҷунин ақидааст, “ки пешниҳоди хизматрасониҳо бояд бо тарзу усули ба ҳар як бонк хос пешниҳод карда шавад” [4,с.159]. Яъне, бонкҳо ҳангоми пешниҳоди маҳсулот бояд бозори хизматрасониҳоро ба таври зарурӣ таҳлил намуда, усулҳои махсуси худро истифода кунанд. Ҳар як бонк дар алоҳидагӣ тартиби муайяни пешниҳоди хизматрасониҳои худро бояд коркард намояд ва тибқи он амал кунад. Танҳо дар ин ҳолат бонк метавонад рақобатпазир бошад ва мавқеи рақобатнокии худро дар бозор хифз кунад.

Таҳлил нишон медиҳад, ки дар шароити муосир шумораи зиёди омилҳое мавҷуд ҳастанд, ки ба инкишофёбии хизматрасониҳои бонкии кишвар метавонанд таъсиргузор бошанд. Яъне, имрӯз омилҳое мавҷуданд, ки ба рушди бозори хизматрасониҳои бонкии кишвар мусоидат менамоянд ва дар баробари ин омилҳое низ мавҷуданд, ки ба рушди бозори хизматрасониҳои бонкӣ монеа эҷод менамоянд. Вобаста ба ин, ҳар як давлат барои дар сатҳи камтарин қарор додани омилҳои манфии ба вазъи низоми бонкӣ таъсиргузор чораҳои зарурӣ андешида, барои рушди ояндаи он мусоидат менамояд, зеро аз натиҷаи он рушди иқтисодии давлат ва сатҳи умумии некуаҳволии мардум вобастагӣ дорад. [6]

Метавонем қайд намуд, ки хизматрасониҳои бонкӣ яке аз унсурҳои муҳимтарини бозори бонкӣ буда, дар ҷараёни инкишофёбии зери таъсири шумораи зиёди омилҳое, ки дар умум ба тамоми бозор таъсир мерасонанд, қарор мегирад. Ҳар як бонк дар алоҳидагӣ наметавонад ин омилҳоро баргараф намояд. Дар ин ҷо нақши давлат ва мақомоти дигар, махсусан Бонки миллии Тоҷикистон бениҳоят бориз арзёбӣ мегардад. Вобаста ба таҳлили адабиёти илмӣ соҳавӣ омилҳои асосии ба хизматрасониҳои бонкӣ таъсиргузorro метавонем ба 4 ғуруҳи асосӣ ҷудо намоем (расми 1).



Расми 1. Омилҳои ба бозори хизматрасониҳои бонкӣ таъсиргузор

Омилҳои мазкур ҳар кадоме дар алоҳидагӣ ба бозори хизматрасониҳои бонкӣ таъсири худро мерасонад. Ба ақидаи Бердиев Р.Б. вазъи молиявии муштариёни бонкҳо дар мадди аввал аз ҳолати иқтисодии онҳо вобаста аст [1, 29]. Яъне, ҳолати иқтисодии муштарӣ метавонад ба иқтисодии молиявии он таъсири амиқ гузорад. Вобаста ба ин, метавонем бухрони ҷаҳонии молиявиро мисол оварем, ки дар соли 2008 – ум ҷой дошт. Дар натиҷаи ин бухрон аксари кишварҳои пешрафтаи ҷаҳон ба мушкилиҳои иқтисодию иҷтимоӣ гирифтор гардиданд. Махсусан болоравии сатҳи бекорӣ ва таваррум боиси оқибатҳои ногувор гашта буд. Албатта таъсири ин бухронро бозорҳои молиявии ҳар як давлат эҳсос намуданд. Вобаста ба ин даромади аҳоли низ ҳаҷман кам шуд, ки ба коҳиши талаботи аҳоли ба тамоми намудҳои хизматрасонӣ, аз он ҷумла ба хизматрасониҳои бонкӣ замина гузошт.

Омили дигари дар инкишофу рушди бозори хизматрасониҳои бонкӣ таъсиргузор дараҷаи даромаднокии аҳоли ба ҳисоб меравад. Яъне сатҳи даромади аҳоли заминаи асосии тараққиёбии хизматрасониҳои бонкиро таъмин менамояд [2, с.130]. Зиёдшавии даромади аҳоли муайянкунандаи афзоиши талабот ба хизматрасониҳои бонкӣ буда, инчунин таъминкунандаи ҷараёни воридшавии воситаҳои пулӣ ба маҳсулотҳои пасандозии ташкилотҳои қарзӣ ба шумор меравад. Афзоишҳои даромади аҳоли бо муштариёни бонк алоқаманд буда, метавонад шумораи онро зиёд намояд. Бояд зикр намуд, ки афзоишҳои шумораи муштариён устувории молиявии онро метавонад боло барад. Аз ин рӯ, бонкҳоро лозим аст, то ҷиҳати ҷалби муштариён аз стратегияи махсус ва усулҳои маркетингии муосир ба таври зарурӣ истифода намоянд.

Қайд кардан бамаврид аст, ки ба бозори бонкӣ дар баробари дигар омилҳо, заминаи қонунгузорӣ ва санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ таъсири беандоза мерасонанд. Бонки миллии Тоҷикистон ҷиҳати мукаммалгардонӣ ва рушди хизматрасониҳои бонкӣ заминаи қонунгузори бонкиро пайваستا тақмил медиҳад, вале ҳолатҳое низ ба назар мерасанд, ки ба фаъолияти бонкҳои тиҷоратӣ таъсири манфӣ мерасонанд [3, с.225]. Имрӯз дар Ҷумҳурии Тоҷикистон танзим ва назорати фаъолияти бонкҳо ва дигар ташкилотҳои қарзӣ тибқи қонунҳои Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи Бонки миллии Тоҷикистон”, Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи фаъолияти бонкӣ”, Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи ҷамъиятҳои саҳомӣ”, Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи танзими асъор ва назорати асъор” ва ғайра ба роҳ монда шудааст. Дар баробари ин, бо мақсади танзими фарох ва самаранокии фаъолияти бонкҳо дар кишвар заминаҳои меъёрии дигар низ истифода бурда мешаванд. Ба заминаҳои меъёрӣ асосан тамоми санадҳои ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон, аз қабили дастурамалҳо, низомномаҳо ва ғайра дохил мешаванд. Дар асоси санадҳои меъёрии ҳуқуқии мавҷуда фаъолияти низоми бонкии кишвар аз ҷониби Бонки миллии Тоҷикистон танзим карда мешавад. Ҷиҳати самаранокии кори бонкҳои тиҷоратӣ заминаи ҳуқуқӣ басо аҳамияти зиёд дошта, метавонад дар ташаккули хизматрасониҳои бонкӣ таъсиргузор бошад. Аз ин рӯ заминаи қонунгузорӣ вобаста ба рушди хизматрасониҳои бонкӣ бояд тағйир дода шавад, то фаъолияти бонкҳо боз ҳам густурда ва самаранок гардад.

Дар баробари заминаи ҳуқуқӣ омили дигаре, ки ба баҳши бонкӣ ва махсусан хизматрасониҳои бонкӣ таъсири амиқ мегузорад, ин сиёсати давлат дар соҳаи бонкдорӣ ба шумор меравад. Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷиҳати самаранокии кори бонкҳо ва устувории онҳо ҳамасола аз ҷониби давлат чораҳои зарурӣ андешида мешавад, ки ин рушди пайваستاи низоми бонкиро таъмин намуда истодааст. Махсусан баъди солҳои соҳибистиклӯӣ ва гузаштан ба низоми дузинагии бонкдорӣ Ҳукумати кишвар ба ин соҳа афзалият дода, ҳамеша

чихати рушди низоми бонкӣ тадбирҳо меандешад. Маврид ба ёдоварист, ки Ҳукумати мамлакат соҳаи мазкурро пайваста маблағгузорӣ карда, таҳким мебахшад.

Аз ин ҷост, ки барои баландбардории пардохтпазирии бонкҳо ва устувории молиявии низоми бонкӣ соли 2017 аз ҷониби Ҳукумати кишвар 3,5 млрд сомонӣ маблағ ҷудо гардид. Дар навбати аввал маблағи мазкур ба бонкҳои тичоратие, ки вазъи молиявиашон зери суол рафта буд, пешниҳод шуд: ба ҚСҚ “Агроинвестбанк” 1,7 млрд сомонӣ, ба ҚСҚ “Точпромбанк” 2,25 млрд сомони, ба ҚСҚ “Точпромбанк” 450 млн. сомонӣ ва ба ҚСҚ “Фононбанк” 80 млн. сомонӣ. Самаранокии ғаёлияти бонкҳои мазкур аз тарафи давлат пайваста зери назорат гирифта, ҳамаҷониба танзим карда мешавад. Гузашта аз ин, давлат ба дигар ташкилотҳои қарзӣ низ кӯмаки молиявӣ менамояд, то ғаёлияти онҳо бо тартиби муайян ва устувор ба роҳ монда шавад.

Дар баробари ин, барои боз ҳам густариши низоми бонкӣ ва баландбардории сифати маҳсулоту хизматрасониҳои пешниҳодшаванда бояд самтҳои зерин тақмил дода шаванд:

- тақмилдиҳии заминаи ҳуқуқии бахши бонкӣ (бо назардошти рушду инкишофи тичорати бонкӣ дар ҷаҳон);
- рушди инфрасохтори бонкии кишвар;
- таҳияи низоми мукамал дар самти танзим ва назорати бонкҳо;
- таҳияи низоми самараноки андозбандии бонкҳо.

Ҳамин тариқ, баландбардории сифати хизматрасониҳои бонкӣ ва таҳияи низоми самараноки пешниҳоди онҳо барои бонкҳо ва дигар ташкилотҳои қарзӣ яке аз нишондиҳандаҳои калидӣ дониста мешавад. Пешниҳоди хизматрасониҳои босифат ба устувории молиявии бонк ва рақобатпазирии он таъсири амиқ мерасонад. Хизматрасониҳои босифат таъмингари рақобатпазирии бонк буда, омили асосӣ дар ин самт ба ҳисоб мераванд.

Самти дигаре, ки имрӯз бениҳоят ҷиҳати пешрафту инкишофи бозори хизматрасониҳои бонкӣ аҳамияти бунёдӣ дорад, боварии аҳоли ба ҳисоб меравад. Ба андешаи аксари олимони соҳа ин нишондиҳандаи бениҳоят муҳим ва зарур арзёбӣ мегардад. Зеро дар шароити муносири иқтисодӣ муштариён дар пешбурди ғаёлияти бонкҳои тичоратӣ омили бунёдӣ ба ҳисоб рафта, даромаднокии бонкҳо аз онҳо вобаста мебошад. Пешниҳоди хизматрасониҳо ҳар қадар осон ва ба низоми муайян ба роҳ монда шавад, ҳамон қадар муштариён ба бонк бештар таваҷҷуҳ менамоянд. Вобаста ба ин, барои ҷалби бештари муштариён бояд қорҳои амик ба роҳ монда шаванд.

Боварӣ ба низоми бонкӣ ва, умуман, ба бонки алоҳида дар асоси таҳияи зерсохтор ва бунёди пояҳои ғаёлияти устувор ба даст оварда мешавад. Дар ин ҷо метавон ба якҷанд нишондиҳандае, ки дар баландбардории эътимоднокии бонкҳо кӯмак менамоянд, ишора намуд:

- сатҳи ошқорбаёнӣ ва дастрас будани маълумот барои мизочон оид ба ғаёлияти бонк;
- дараҷаи танзими давлатии ғаёлияти бонкҳо;
- имконияти ҳалли он мушкилиҳое, ки метавонад дар ҷараёни ҳамкорӣ байни бонк ва мизоч пайдо шавад;
- маълумоти дақиқ дар самти нишондиҳандаҳои молиявии бонк;
- дараҷаи шаффофияти ғаёлияти молиявӣ.

Таҳлил нишон медиҳад, ки рушди хизматрасониҳои бонкӣ ва баландбардории сифати онҳо на танҳо аз бонк, балки аз дараҷаи саводнокии муштариён низ вобастагии зиёд дорад. Олимони ватанӣ ба он ақидаанд, ки дар шароити муносири иқтисодӣ бо назардошти равандҳои ҷаҳонишавӣ ва таъсири омилҳои беруна ба иқтисодиёт, бояд маърифати молиявии аҳоли баланд бошад. Зеро паст будани дараҷаи маърифати молиявии аҳоли рушди бозори молиявиро боздошта, эътимоди мардумро ба ғаёлияти ниҳодҳои молиявӣ сиёсати иқтисодии давлат коста мегардонад. Маърифати баланди

молиявии аҳоли боиси ба иқтисод бештар ворид гардидани маблағҳои пулии аҳоли гардида, дар рушди шаклҳои гуногуни хизматрасониҳои бонкӣ ва рақобат дар бозори хизматрасониҳои бонкӣ замина мегузорад. Бояд қайд намуд, ки маърифати молиявӣ барои ҳамаи кишрҳои ҷомеа зарур буда, ташаккули он яке аз шартҳои асосии татбиқи принципҳои иқтисоди бозорӣ махсуб мешавад.

Маълум аст, ки имрӯз саводнокии молиявии аҳоли дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар сатҳи хеле паст қарор дорад. Аз ин рӯ, талаботи аҳоли ба маҳсулоти бонкӣ низ хеле суст мебошад. Барои баланд бардоштани сатҳи саводнокии молиявии аҳоли, ташкилотҳои қарзиро зарур аст, ки аҳолиро оиди маҳсулотҳои худ, бартариятҳои истифодабарии онҳо ва имтиёзҳои ҷойдошта дар ҷараёни истифодабарии маҳсулоти бонкӣ шинос ва бо маълумотҳои зарурӣ таъмин намоянд.

Таҳлил нишон медиҳад, ки тамоюли рушди иҷтимоию демографӣ дар кишвар ба таври гуногун инкишоф ёфта истодааст. Аз ин лиҳоз, ҷойгиршавии ташкилотҳои қарзӣ низ бояд вобаста ба он роҳандозӣ карда шавад, зеро аксари бонкҳои низомсоз ва аз нигоҳи молиявӣ устувор, кӯшиш менамоянд, ки филиалҳо ва марказҳои хизматрасонии худро дар шаҳрҳои калон, ба монанди (зиёда аз 60%) Душанбе, Хучанд, Бохтар, Кӯлоб ва ғайра кушоянд, ки ин омил метавонад ба рушди густурдаи бозори хизматрасониҳои бонкӣ дар кишвар монеа эҷод намояд. Яъне, бонкҳо ва дигар ташкилотҳои қарзиро зарур аст, ки дар тамоми минтақаҳои кишвар ба таври яқсон намояндагӣҳои худро ифтидох намоянд. Инчो нақши Бонки миллӣ (БМТ) низ назаррас мебошад, то талаботи таъсисдиҳии марказҳои хизматрасониро сабук намояд. Тибқи талаботе, ки имрӯз ҷой дорад, аксари бонкҳои тичоратӣ наметавонанд марказҳои хизматрасонии худро дар минтақаҳои нисбатан қамаҳолӣ ташкил диҳанд. Вобаста ба ин, бонкҳои тичоратӣ, бояд дар ин самт ҳамкориҳои худро бо БМТ густариш диҳанд.

Самти дигаре, ки дар баландбардории сифати хизматрасониҳои бонкӣ ва тақмилдиҳии он аҳамияти бисолиқа дорад, зерсохтори бонкӣ доништа мешавад. Зеро фаъолияти ҳамаҷонибаи бонк аз зерсохтори он вобаста аст. Бо таъя ба адабиёти иқтисодӣ зерсохтори бонкиро метавон ҳамчун маҷмӯи унсурҳои, ки самаранокии фаъолияти иштирокчиёни низоми бонкиро таъмин менамояд, баҳогузорӣ кард [7].

Таҳлил нишон медиҳад, ки зерсохтори бонкӣ ба ду гурӯҳи асосӣ қисмат мешавад: зерсохтори дохилӣ ва зерсохтори берунӣ. Зерсохтори дохилии бонк фарогири ҷанбаҳои дохилии бонк аст, яъне устуворӣ, пардохтпазирӣ, вазъи молиявӣ ва дигар нишондиҳандаҳои муҳимро дар бар мегирад. Зерсохтори берунӣ бошад, равобити тарафайн, ҳамкориҳои бонк бо дигар субъектҳои хоҷагидорӣ, бо дигар бонкҳо ва ташкилотҳои қарзиро фаро мегирад.

Дар ин самт, метавон қайд намуд, ки фароҳамсозии фазои мусоиди зерсохтори бонкӣ, ҷи дар дохили бонк ва ҷи берун аз бонк, метавонад фаъолияти бонкро боз ҳам тақмил диҳад. Дар самти зерсохтори берунибонкӣ, бояд таъминоти иттилоотӣ, методӣ, илмӣ ва кадрӣ, воситаҳои алоқа, коммуникатсия ва ғайра ба таври зарурӣ роҳандозӣ карда шаванд. Дар аҷаи рушди зерсохтори дохилӣ ва берунии бонк, самаранокии фаъолияти бонкро таъмин мегардонад.

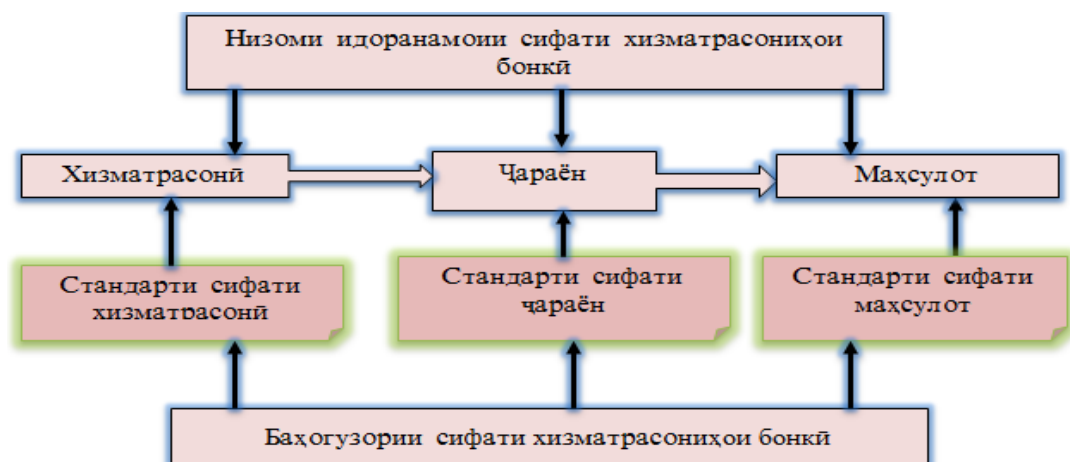
Рушди зерсохтори бонкӣ бо дигар омилҳо ҳамбастагии наздик дорад. Аз ин рӯ, омилҳои дигаре, ки имрӯз барои бонкҳои тичоратии Ҷумҳурии Тоҷикистон ногузир ва хатмист, рушди технологияҳои иттилоотӣ ба шумор меравад. Раванди рушди муносири технология дар соҳаи бонкдорӣ нишон медиҳад, ки яке аз ҷанбаҳои муҳим дар пешбурди фаъолияти бонкҳо дастрасии муштариён ба технологияи навин мебошад. Имрӯз ҷиҳати таъмини рақобатнокӣ ва ба роҳ мондани фаъолияти устувор, бонкҳоро зарур аст, ки аз технологияи навтарин истифодаи ҳамаҷониба дошта бошанд. Зеро раванди рушди технологияҳои бонкӣ нишон медиҳад, ки бе

истифодаи онҳо фаъолияти самаранок доштан ғайриимкон аст.

Дар шароити муосир кулли амалиётҳои бонкӣ дар асоси технологияҳои иттилоотии муайян амалӣ гардонида мешавад, аз ин рӯ суръати иҷроиши маҳсулоти бонкӣ тезонида шуда, вобаста ба ин ҳаҷми даромади бонк низ меафзояд. Вобаста ба ин имрӯз яке аз омилҳои асосӣ дар бозори хизматрасониҳои бонкии кишвар, рушди технологияҳои иттилоотӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои бонкӣ тавассути интернет доништа мешавад. Доираи хизматрасониҳои электронии бонкӣ, принципи дастрасӣ ба хизматрасониҳоро аз фосилаи дур, дар ҳолати аз ҷониби мизочон истифода шудани телефон ва ё компютер бо мақсади истифода бурдан аз амалиёт ва хизматрасониҳои бонкӣ, доро мебошад. Ҷиҳати рушди истифодаи технологияи муосир бонкҳо бояд стратегияи муайяни худро дошта бошанд ва дар татбиқи он кӯшиш намоянд.

Дар маҷмӯъ, метавон қайд намуд, ки фаъолияти бонкҳои тижоратӣ ва ташкилотҳои қарзӣ дар шароити муосири иқтисодӣ бояд бо назардошти омилҳои дар боло овардашуда ба роҳ монда шавад. Зеро фаъолияти самаранок танҳо дар асоси риояи қонуниятҳои бозор ва қонёсозии талаботи муштариён ба даст меояд.

Гузашта аз ин, ҷиҳати баландбардории сифати хизматрасониҳои бонкӣ, бонкҳои тижоратиро лозим аст, ки шӯъбаи мониторинг ва идоракунии сифати хизматрасониҳои бонкиро ташкил намоянд. Албатта, чунин шӯъба дар баъзе бонкҳои кишвар дида мешавад, вале фаъолияти он ҳанӯз назаррас нест. Низоми идоракунии сифати хизматрасониҳои бонкӣ дар шароити имрӯза, бояд ба талаботи зерин посухгӯ бошад, (ниг. расми 2).



Расми 2. Қисматҳои асосии сифати хизматрасониҳои бонкӣ ва чараёни назорати онҳо

Мувофиқи мантиқи расми 2, идоракунии сифати хизматрасониҳои бонкӣ бояд тибқи низоми муайян ба роҳ монда шавад. Пеш аз ҳама, раванди иҷроиши хизматрасонӣ, бояд зерин назорати ҷиддӣ қарор дода шавад. Низоми идоракунии сифати хизматрасониҳои бонкӣ бояд ба таври мукамал ва тибқи талаботи муосир ба роҳ монда шавад. Зеро имрӯз тақозои муштариён низ боло рафта истодааст ва танҳо бо қонёсозии талаботи онҳо бонк метавонад рақобатпазирии худро таъмин созад.

Дар баробари ин, бонкҳои тижоратӣ бояд низоми идоракунии сифати хизматрасониҳои бонкиро ҳамчун маҷмӯи воситаҳои методӣ, техникӣ, иттилоотӣ ва ташкилии бо ҳам алоқоманде донанд, ки барои идоранамоии сифат нигаронида шудааст. Ҳамчунин, дар баландбардории сифати хизматрасониҳои бонкӣ ва ҷалби бештари муштариён ба бонк, бинои бонк ва таҳияи ороишоти он таъсири амиқ мегузорад. Таҳлилҳо нишон медиҳанд, ки

бинои бонк, бояд ба таври замонавӣ таҳия гардида бошад, то диққати муштариро ҷалб карда тавонад. Дар асоси таҳқиқи адабиёти соҳавӣ мо якчанд талаботро оид ба таҳия ва ташкили бинои бонк мавриди омӯзиш қарор додем, ки барои баландбардории сифати хизматрасониҳо заминаи муҳим фароҳам меоранд (расми 3).



Расми 3. Талабот вобаста ба таҳияи бинои бонк дар шароити муосир

Дар маҷмӯъ, бояд зикр намуд, ки бонкҳои тичоратӣ ва ташкилотҳои қарзӣ дар шароити навин бидуни омӯзиши мукаммали бозори хизматрасониҳо ва таҳлили ҳамаҷонибаи талаботи муштариён наметавонанд эътимоднокии комилро ба даст оранд. Аз ин рӯ, лозим аст, ки дар низоми бонкӣ ташкилотҳои муайянкунандаи рейтингҳои бонкҳо ташкил карда шаванд, то дар асоси таҳлили ҳамаҷонибаи фаъолияти бонк ҳулосаи ҳудро бароранд. Маҳз ин омил метавонад мавқеи бонкҳоро дар ҷомеа устувор ва боварии аҳолиро ба бонкҳо бештар гардонад. Ҳамчунин, ҷиҳати самаранокӣ фаъолият ва баландбардории сифати хизматрасониҳо дар низоми бонкӣ бояд ба самтҳои зерин аҳамияти ҷиддӣ зоҳир карда шавад:

- таҳлили ҳамаҷунан вазъи пешниҳоди хизматрасониҳо;
- мукаммалгардонии сиёсати кадрӣ;

- пайваста баланд бардоштани маҳорати касбии кормандони ташкилотҳои қарзӣ, бо роҳи гузаронидани омӯзиш ва тренингиҳо;
- мукамалгардонии амалҳои огоҳкунанда ва идоракунии онҳо бо мақсади пешгирии ҳолатҳои, ки талаботи истеъмолкунандагонӣ хизматрасониҳои бонкиро қонеъ намегардонанд;
- ба таври зарурӣ ва сифатнок пайгирӣ намудани арзу шикоятҳои мизочон, таҳлили сабабҳои аввалиндараҷаи ба миён омадани арзу шикоят ва қоркарди ҷараёнҳои бартарафнамҳои онҳо;
- ба ҳайати кормандони бахши сифати хизматрасониҳои ташкилоти қарзӣ, муайян намудани вазифаҳо ва аз ҷониби роҳбарият ташкил намудани шароит барои иҷрои вазифаҳои гузошташуда;
- мунтазам гузаронидани санҷишҳои дохилӣ ҷиҳати таъмини самаранокии сифати хизматрасониҳо;
- мукамалгардонии маданияти хизматрасонӣ аз ҷониби кормандон;
- гузаронидани санҷиши сатҳи саводнокии ҳайати кормандони ташкилоти қарзӣ вобаста ба вазифаҳои ишғолнамудашон.

Пайнавишт:

1. Бердиев Р.Б. Институциональные факторы инвестиционного развития в постсоветских странах (На материалах Республики Таджикистан): автореф... дис. д-ра экон. наук. - Бишкек: КРСУ, 2012. - 42 с.
2. Вострухина Т.Ю. Факторы и условия, влияющие на развитие банковских услуг в регионах // Российское предпринимательство. – 2011. – Том 12. – № 9. – С. 130-135.
3. Гаюров Г.Х. Развитие инвестиционно-кредитной деятельности банков в условиях высокого риска // Вестник ТНУ. – 2015. № 2/4 (169).- С.223-226.
4. Костерина, Т. М. Банковское дело / Т. М. Костерина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.:Юрайт, 2014.- 332 с.
5. Лаврушин О.И. Банковское дело: учебное пособие / О.И. Лаврушин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2010. – 672 с.
6. www.economy-ru.com/obraschenie-kredit-denejnoe/iii-politika-gosudarstva-otnoshenii-14422.html. (дата обращения – декабрь 2020)
7. www.cyberleninka.ru/article/n/factory-i-usloviya-vliyayuschie-na-razvitie-bankovskih-uslug-v-regionah.

Reference literature:

1. Berdiev R.B. Institutional Factors of Investment Development in Postsoviet Countries (Based on the materials of the Republic of Tajikistan): Synopsis of Doctoral dissertation in economics. - Bishkek: KRSU (Kyrgyz-Russian Slavonic University), 2012. - 42 pp.
2. Vostrukhina T.Yu. Factors and Conditions Affecting the Development of Banking Services in the Regions // Russian Journal of Entrepreneurship. - 2011. - Volume 12. -No. 9. - pp. 130-135.
3. Gayurov G.Kh. Development of Investment - Lending Activities of Banks in High Risk Conditions / TNU Bulletin. - 2015. No. 2/4 (169) - pp. 223-226.
4. Kosterina, TM Banking / T.M. Kosterina. - 2nd edition revised and enlarged. - M.: Yurayt Publishing House, 2014. – 332 pp.
5. Lavrushin T.M. Banking: textbook / O.I. Lavrushin. - 2nd edition revised and enlarged. - M.: Finance and Statistics. 2010, - 672 pp.
6. www.economy-ru.com/obraschenie-kredit-denejnoe/iii-politika-gosudarstva-otnoshenii-14422.html.
7. www.cyberleninka.ru/article/n/factory-i-usloviya-vliyayuschie-na-razvitie-bankovskih-uslug-v-regionah.