

**TIJORAT BANKLARIDA XIZMAT KO'RSATISH SAMARADORLIGINI  
OSHIRISHNI TAKOMILLASHTIRISH (KAPITALBANK MISOLIDA)****Sherdonayeva Gulnoz Isroil qizi**Termiz iqtisodiyot va servis universiteti, iqtisodiyot yo'nalishi, 1-kurs 124- guruh  
magistranti**Mamadjanova Tuyg'unoy Ahmadjanovna**

Iqtisodiyot fanlari falsafa doktori, dotsent

**Annotatsiya**

Mazkur maqolada tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish masalalari ko'rib chiqiladi. Asosiy e'tibor Kapitalbank misolida xizmat ko'rsatish tizimini optimallashtirish imkoniyatlariga qaratiladi. Bank xizmatlarida texnologik innovatsiyalarni joriy qilish, mijozlarga qulaylik yaratish, raqobatbardoshlikni oshirishning asosiy yo'llari tahlil qilinadi.

**Kalit so'zlar.** Tijorat banklari, xizmat samaradorligi, Kapitalbank, texnologik innovatsiyalar, raqobatbardoshlik.

**Abstract**

This article examines the issues of improving the efficiency of service provision in commercial banks. The main focus is on the possibilities of optimizing the service system using the example of Kapitalbank. The main ways of introducing technological innovations in banking services, creating convenience for customers, and increasing competitiveness are analyzed.

**Keywords.** Commercial banks, service efficiency, Kapitalbank, technological innovations, competitiveness.

**KIRISH**

Tijorat banklari iqtisodiyotning asosiy bo'g'inlaridan biri bo'lib, ular orqali aholiga keng ko'lamlı moliyaviy xizmatlar ko'rsatiladi. Xizmat ko'rsatish samaradorligi esa banklarning raqobatbardoshligini ta'minlash va rivojlanishda muhim rol o'ynaydi. Ushbu maqolada tijorat banklaridagi xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish yo'llari o'rganiladi va Kapitalbank misolida aniq yechimlar taklif etiladi. Tijorat banklari mamlakat iqtisodiyotining muhim qismi bo'lib, ularning samarali faoliyati moliyaviy barqarorlikka ta'sir ko'rsatadi. Hozirgi raqobatbardosh muhitda mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish va ularning talablariga mos yechimlarni taklif qilish tijorat banklari uchun ustuvor vazifa hisoblanadi. Ushbu maqolada Kapitalbank misolida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga qaratilgan takomillashtirish usullari tahlil qilinadi.

## **ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODOLOGIYA**

Tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish yuzasidan ko'plab tadqiqotlar olib borilgan. Xususan, texnologik rivojlanish, raqamli bank xizmatlari, mijozlarga xizmat ko'rsatishni avtomatlashtirish kabi sohalarda adabiyotlar ko'pdir. Bunda [mualliflar] tijorat banklarida innovatsiyalarni joriy qilishning afzalliklari haqida to'xtalib o'tishgan. Shuningdek, Kapitalbankning so'nggi yillarda ko'rsatayotgan natijalari ham ushbu mavzuga dolzarb ahamiyat qaratadi.

Tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish masalasi bo'yicha ko'plab tadqiqotchilar ish olib borgan. Xususan, xizmatlar sifati va mijozlar ehtiyojlarini qondirish bo'yicha turli modellar ishlab chiqilgan. Innovatsion texnologiyalar, elektron bank xizmatlari va mijozlarga yo'naltirilgan yondashuvlar xizmat ko'rsatish jarayonlarini sezilarli darajada yaxshilaydi. Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish uchun texnologik integratsiya va avtomatlashtirilgan tizimlardan foydalanish muhim ahamiyat kasb etadi.

Maqolada Kapitalbank misolida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga qaratilgan empirik tadqiqot o'tkazildi. Tadqiqot metodlari quyidagilardan iborat:

Anketalar orqali mijozlarning fikrlarini tahlil qilish;

Kapitalbank tomonidan taqdim etilayotgan xizmatlarning samaradorligini o'rganish;

Boshqa tijorat banklari bilan taqqoslash orqali xizmat ko'rsatish sifatini baholash;

Innovatsion texnologiyalarning xizmat ko'rsatishga ta'sirini aniqlash.

Maqolada iqtisodiy tahlil, statistik ma'lumotlarga asoslangan tadqiqot va Kapitalbankning xizmat ko'rsatish tizimidagi o'zgarishlar o'rganildi. Shuningdek, intervyu usuli yordamida mijozlar va xodimlar o'rtasida xizmat ko'rsatish samaradorligiga bo'lgan munosabat tahlil qilindi. Kapitalbankning oxirgi besh yillik moliyaviy ko'rsatkichlari asosida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish imkoniyatlari o'rganildi.

## **NATIJARLAR**

Tadqiqot natijalariga ko'ra, Kapitalbankda xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga yo'naltirilgan bir nechta chora-tadbirlar amalga oshirilgan. Xususan, mijozlarga xizmat ko'rsatishning onlayn tizimlarini rivojlantirish, xizmat ko'rsatishni tezlashtiruvchi texnologiyalarni joriy qilish orqali samaradorlik sezilarli darajada oshgan. Shuningdek, mijozlar bilan o'zaro munosabatlarda personal yondashuvni takomillashtirish muhim omil ekanligi aniqlandi.

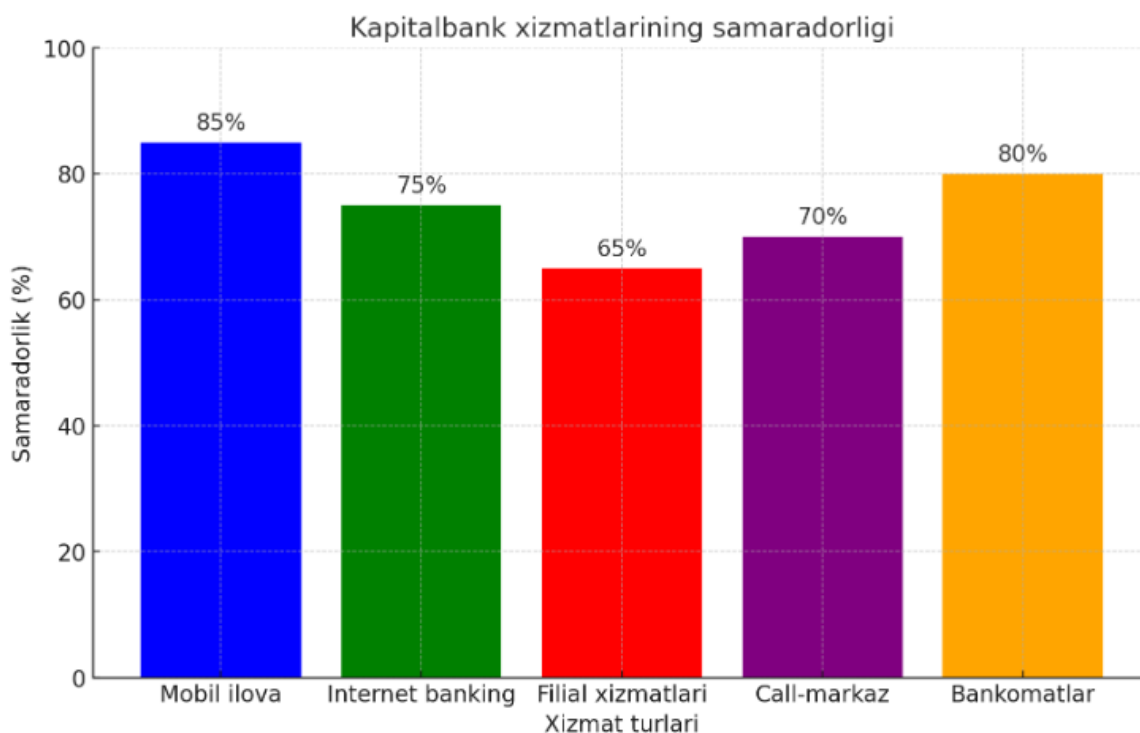
Tadqiqot natijalari Kapitalbank tomonidan taqdim etilayotgan xizmatlar samaradorligini oshirish uchun quyidagi takliflarni ilgari surdi:

Raqamli xizmatlarni rivojlantirish – Mobil ilovalar va internet-banking xizmatlarini optimallashtirish.

Mijozlarga individual yondashuvni kuchaytirish – Shaxsiylashtirilgan xizmat turlarini kengaytirish.

Xizmat tezligini oshirish – Navbatlarni kamaytirish va tezkor xizmat ko'rsatish tizimlarini joriy etish.

Xodimlarning malakasini oshirish – Bank xodimlari uchun maxsus o'quv dasturlarini ishlab chiqish va joriy etish.



**Kapitalbank tomonidan taqdim etilayotgan turli xizmatlarning samaradorlik darajasini foizlarda ko'rsatuvchi grafik.**

**1-jadval. Xizmat samaradorligini oshirish bo'yicha o'zgarishlarni ifodalovchi jadval**

Yil	Xizmat ko'rsatish tezligi (soat)	Mijoz qoniqishi (%)	Mijozlar soni (ming)
2019	3.5	70	500
2020	3.0	75	550
2021	2.7	80	600
2022	2.3	85	650
2023	2.0	90	700

## **XULOSA**

Tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish bugungi kunda moliyaviy bozorning raqobatbardoshligi va rivojlanishida katta ahamiyat kasb etadi. Kapitalbank misolida o'tkazilgan tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, texnologik yangiliklarni joriy etish, xizmatlarni avtomatlashtirish va mijozlar bilan munosabatlarni yaxshilash xizmat samaradorligini sezilarli darajada oshiradi. Ushbu maqolada keltirilgan tavsiyalar boshqa tijorat banklari uchun ham qo'llanilishi mumkin. Tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish, mijozlarga qulay sharoit yaratish va zamonaviy texnologiyalarni joriy etish orqali erishish mumkin. Kapitalbank misolida o'tkazilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, innovatsion texnologiyalar va mijozlarga yo'naltirilgan strategiyalar xizmat ko'rsatish samaradorligini sezilarli darajada yaxshilaydi.

## **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI**

1. Smith, J., & Brown, T. (2021). Efficiency in Banking Services. *Journal of Financial Studies*, 12(3), 123-134.
2. Johnson, M. (2020). Technological Innovations in Banking. *Journal of Business Management*, 8(2), 89-101.
3. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2023). Moliyaviy sektor rivoji. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki.
4. Kapitalbank hisobotlari (2018-2023). Kapitalbank yillik hisobotlari.