



ЧАКАНА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИНГ БАНК ФАОЛИЯТИ САМАРАДОРЛИГИГА ТАЪСИРИ ТАҲЛИЛИ

Мамадияров Зокир Тоштемирович

ТДИУ, “Молия бозори ва сугурта иши” кафедраси mudiri, и.ф.д., профессор z.mamadiyarov@tsue.uz

Асқаров Сарвар Анвар ўғли

ТДИУ мустақил тадқиқотчиси

Захидов Равшан Рахимович

Ўзбекистон Республикаси Банк-молия академияси магистри

Норов Жавоҳир Турғун ўғли

Ўзбекистон Республикаси Банк-молия академияси магистри

ARTICLE INFORMATION

Volume: 1

Issue: 8

DOI: https://doi.org/10.55439/INSURE/vol1_iss8/a6

ABSTRACT

Ушбу мақолада чакана банк хизматларининг банк фаолияти самарадорлигига таъсири ўрганилган. Тегишли адабиётлар ва эмпирик маълумотларни ҳар томонлама таҳлил қилиш орқали муаллифлар чакана банк хизматларининг турли ўлчовларини ва уларнинг банк самарадорлигига таъсирини ўрганадилар. Мақолада чакана банк хизматларининг даромадга таъсири ва мижозларни жалб қилишни ўрганади. Чакана банк хизматлари банк даромадини оширишда, мижозлар билан муносабатларни яхшилашда ва банк операцияларида иқтисодий самарадорликни оширишда муҳим саналади. Умуман олганда мақолада чакана банк хизматлари банк фаолияти самарадорлигига қандай ҳисса қўиши ва ЧЕКИ “Hamkorbank” АТБ мисолида кенг қамровли таҳлиллار олиб борилган.

чакана банк хизматлари, банк фаолияти самарадорлиги, чакана мижозлар, чакана кредит, микроқарз, банк хизматларидан қониқиш, raqamli bank.

KEYWORDS

Кириш (Introduction/Введение).

Банк фаолиятига ахборот-коммуникацион технологияларни жорий этиш ва фойдаланиш банк хизматлари оммабонлигини оширишга хизмат қилади. Тижорат банклари янги чакана хизматларни жорий этишлари орқали ўзларининг молиявий барқарорлиги ҳамда рақобатбардошлигини таъминлашга замин ҳозирлайдилар. Сабаби, XXI асрнинг ахборот асри эканлигидан келиб чиқиб банк томонидан мижозларга тақдим этиладиган хизматларни масофадан турган ҳолатда амалга ошириш имконини яратишни тақозо этади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 28.01.2022 йилдаги ПФ-60-сон “2022 — 2026 йилларга мўлжалланган янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида” фармонида иқтисодиётни реал секториди ҳамда молия ва банк соҳаларида ишлаб чиқариш ва операция жараёнларини автоматлаштириш, савдо ҳажмини ошириш ва мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилаш мақсадида буюртмачилар (мижозлар) билан ўзаро муносабатларни бошқариш (CRM) тизимлари ҳамда банк хизматлари онлайн турларини кенгайтириш ҳамда кредит ажратиш бўйича таҳлилларни автоматик тарзда амалга ошириш бўйича скоринг тизимларини жорий этиш каби масалаларни ҳал этиш белгиланган [1].

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили (Literature review/Литературный обзор). Тижорат банклари мижозларни кенгрок қамраб олишда ва уларга хизмат кўрсатишда, филиаллар ва минибанклар очиб йўли билан эмас, балки масофавий банк хизматлари самарадорлигини ошириш асосида банкларнинг операция харажатларини тежаш орқали амалга ошириш мақсадга мувофиқ. Натижада, банклар рақобатбардошлигини оширади,

банкларда масофавий банк хизмат турларининг диверсификациялашув даражаси ошади, яъни банк мижозлари ўзи учун қулай бўлган масофавий банк хизмат турларидан (интернет-банкнинг, «online banking», айниқса мобил-банкнинг ва бошқа турларидан) фойдаланишда танлаш имконияти яратилади [2].

Бугунги кунда тижорат банкларимиз олдида чакана банк хизматлари оммабонлигини ошириш ва ушбу банк хизматларини янада такомиллаштириш асосий вазифа экан, ушбу мақсадга эришишда банк фаолияти қўйидаги йўналишларга қараб фаолият олиб борилиши лозим:

- чакана банк хизматларини етказиб беришни жараёнини бир стандартга киритиш ва автоматлаштириш;
- замонавий сотишни жорий этиш стратегиясини ишлаб чиқиш;
- чакана банк хизматлари қўламини кенгайтириш ва уларни сифатини ошириш;
- аҳолига банклар томонидан жорий даврда кўрсатилаётган банк хизматларини модификация қилиш орқали, янги банк хизматларини яратиш одатда жорий хизматларини жозибадорлигини ошириш мақсадида уларни кўрсатиш шартларини ўзгартириш орқали амалга оширилиши мумкин [3].

Банк хизматларини такомиллаштиришга қаритилган тадқиқотлардан “банк хизмати” ва “банк маҳсулоти” ўзаро бир бирдан ажратилади. О.Ортиқов томонидан “банк маҳсулоти” – алоҳида кўринишдаги банк фаолиятининг мижозлар талабини қондиришга қаритилган, ўзаро боғлиқ бўлган банк хизматлари ва операцияларининг мажмуи [4].

Авваламбор “банк хизмати” ва “банк операция” ларни бир биридан фарқлаб олиш зарур деб ҳисоблаймиз. “Банк операциялари” атамаси банк бизнесини юритишга тааллуқли. О.Аликориёев ушбу категория банк соҳаси амалиётидаги асосий тушунчалардан бири ҳисобланади, чунки банк операцияларини бажаришда юзага келадиган муносабатлар банк фаолиятининг моҳиятини ташкил этади [5].

Банк хизматларини ривожланиш босқичларини ҳам асосан 4 та эволюцион жараёни мавжудлиги борасида тадқиқотлар ўтказилган [6].

В.М.Усоскин тижорат банклари жамиятда пул капиталини соҳалараро ва ҳудудлараро қайта тақсимлаш механизмининг қайта таъминловчи молиявий воситачилар деб ҳисоблайди. Бунда қуйидаги асосий банк операциялари фарқланади: депозитларни қабул қилиш, кредитлар бериш ҳамда пул тўловлари ва ҳисоб-китобларни амалга ошириш [7].

Ragheed Yousef тадқиқотида банк фаолиятига ижобий таъсир кўрсатувчи мижозлар базаси, янги хизматлар таклифи, хизмат кўрсатиш каналлари ва истеъмолчиларнинг содиқлиги каби кўрсаткичларга эътибор қаратилиб, мазкур банк хизматларининг рақамлаштириш банкларнинг ижтимоий-иқтисодий самарадорлиги таъсирини ўрганди [8].

Тадқиқотчи Dr. Suman Garg эса тадқиқот ишида чакана банк хизматларининг либерализациялашувидан сўнг банк фаолияти самарадорлигига таъсирини ўрганди ва хизматларни амалга оширишда мижозларнинг ўз ҳуқуқларидан хабардорлиги билан боғлиқ муаммоларни ёритди [9].

Panagiotis Mitropoulos ва Ioannis Mitropoulos тадқиқотида чакана банк фаолиятида ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш сифати ўргасидаги самарадорликка таъсир кўрсатадиган мувозанатни ўрганди. Ундан ташқари тадқиқотда филиал ҳажми хизмат сифати ва умумий самарадорликка сезиларли таъсир кўрсатиши ўрганилган [10].

Тадқиқотни амалга оширишда фойдаланилган усуллар (Methods/Методы). Мазкур мақолада чакана банк хизматлари хусусан, банк хизматларини масофадан кўрсатиш, рақамли банклар ва замонвий молиявий технологиялар асосида банк хизматлари рақамлаштириш ҳамда уларнинг банк самарадорлигига таъсири тадқиқ этилган. Шунингдек, тадқиқот методологияси сифатида илмий, тарихий ва амалий манбаларни киёсий таҳлилда илмий абстракциялаш, мантикий ва таркибий таҳлил қилиш, гуруҳлаштириш ва сегментли таҳлил усулларидан фойдаланилган.

Таҳлиллар (Analysis/Анализ). Чакана банк хизматларининг банк фаолияти самарадорлигига таъсири сезиларли ва кўп қиррали бўлиб, банк фаолияти ва фаолиятининг турли жиҳатларига таъсир қилади.

Биринчидан, чакана банк хизматлари банкларнинг даромадларини шакллантиришда ҳал қилувчи рол ўйнайди. Ушбу хизматлар омонат ҳисобварақлари, ҳисоб-китоблар, кредитлар, ипотека, пластик карталар, банкомат, инфокиоск ва кредит карталари каби маҳсулотларнинг кенг қамровини ўз ичига олади. Ушбу хизматларни яқка тартибдаги истеъмолчилар ва кичик корхоналарга таклиф қилиш орқали банклар ўз даромадларини диверсификация қилиши ва ўзгарувчан улгуржи молиялаштириш манбаларига қарамликни камайитиши мумкин. Ушбу диверсификация банкларнинг барқарорлигига, айниқса иқтисодий таназзул ёки молиявий инқироз даврида ёрдам беради.

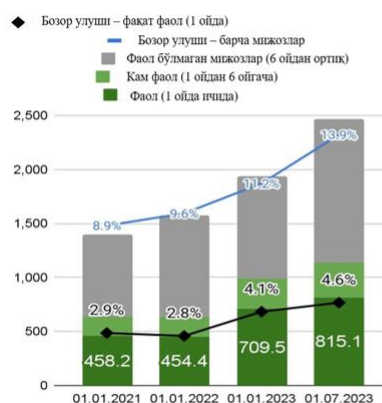
Бундан ташқари, чакана банк хизматлари мижозларни жалб қилиш ва ушлаб туришга ёрдам беради. Чакана мижозлар банклар учун асосий мижозлар базасини ташкил этиб, барқарор депозитлар манбаи ва кредитлаш имкониятларини таъминлайди. Монбластирилган ва қулай банк ечимларини тақдим этиш орқали банклар мижозларни жалб қилишлари ва сақлаб қолишлари мумкин, бу эса бозор улушини ва саноатдаги рақобатбардошлигини оширади.

Чакана банк хизматлари қўламини ва ҳажмини тежаш орқали банк фаолияти самарадорлигини ошириши мумкин. Банклар чакана операциялари ва мижозлар базасини кенгайтираётган, технология инфратузилимаси, тарқатиш каналлари ва маркетинг ҳаракатлари каби соҳаларда иқтисодий самарадорликдан фойдаланишлари мумкин. Рухсат этилган харажатларни кенгрок мижозлар базасига тарқатиш орқали банклар бир бирлик учун харажатларни камайитиши ва умумий самарадорликни ошириши мумкин.

Бундан ташқари, чакана банк хизматлари банкларга мижозларнинг қимматли маълумотлари ва тушунчаларини тўплаш имконини беради. Чакана мижозлар билан ўзаро алоқалар орқали банклар уларнинг молиявий эҳтиёжлари, имтиёзлари ва хатти-ҳаракатлари ҳақида маълумот тўплашлари мумкин. Ушбу маълумотлардан мақсадли маркетинг кампанияларини ишлаб чиқиш, янги маҳсулотларни ишлаб чиқиш ва мижозлар тажрибасини яхшилаш учун фойдаланиш мумкин. Маълумотлар таҳлили ва мижозлар билан муносабатларни бошқариш тизимларидан фойдаланган ҳолда, банклар ўз таклифларини шахсийлаштириши ва ресурсларни тақсимлашни оптималлаштириши мумкин, бу эса мижозларга хизмат кўрсатишда юқори самарадорлик ва самарадорликка олиб келади.

Умуман олганда, чакана банк хизматлари даромад олиш, мижозларни жалб қилиш ва ушлаб туриш, харажатлар самарадорлигини ошириш ва маълумотларга асосланган қарорлар қабул қилишга ҳисса қўшиш орқали банк фаолияти самарадорлигига чуқур таъсир кўрсатади. Банклар мижозларнинг ўзгарувчан эҳтиёжлари ва технологик ютуқларга жавобан инновациялар ва ривожланишда давом этар экан, чакана банк иши уларнинг бизнес стратегияси ва операцион самарадорлигининг асоси бўлиб қолади.

Ўзбекистонда 01.04.2024 йилда 01.04.2023 йилнинг шу даврига нисбатан тижорат банкларининг жами кредитлари қолдиғи 17 фоизга ўсиб, 2024 йилнинг 1 апрель ҳолатига 478 трлн сўмга етди ва жами банк активларнинг 70 фоизини кредит қўйилмалари ташкил этди [11]. Айниқса 01.04.2023 йилда жами жисмоний шахсларга ажратилган кредитлар ҳажми жами кредитлар ҳажмидаги улиши 26,8 фоизни ташкил этган бўлса, 2024 йилнинг шу даврига келиб жисмоний шахсларга ажратилган кредитлар ҳажми жами кредитлар ҳажмидаги улиши 32,1 фоизга етган.



ЧЕКИ “Ҳамкорбанк” АТБ нинг фаол мижозлар сони 01.01.2021 йил ҳолатига 458200 тани ташкил этган бўлса, 2022 йилнинг худди шу даврида 454400 тани, 2023 йилда 709500 тани ва 2023 йилнинг 1-июль ҳолатига 815100 тага етган. 01.01.2021 йилда фаол бўлган чакана мижозларининг бозордаги улуши 2,9 фоизни, 2022 йилда 2,8 фоизни, 2023 йилда 4,1 фоизни ва 2023 йилнинг 1-июль ҳолатига 4,6 фоизни ташкил этган. Барча мижозлари бўйича 01.01.2021 йилда 8,9 фоизни, 2022 йилда 9,6 фоизни, 2023 йилда 11,2 фоизни ташкил этган бўлса, 2023 йилнинг 1-июлига келиб 13,9 фоизга етган.

ЧЕКИ “Ҳамкорбанк” АТБ нинг чакана кредитлари ҳажми 01.01.2021 йил ҳолатига 1,8 млрд. сўмни ташкил этган бўлса, 2022 йилнинг худди шу даврига келиб 2,7 млрд. сўмни, 2023 йилда 3,8 млрд. сўмни ва 2023 йилнинг 1-октябрь ҳолатига 6,4 млрд. сўмга етган.



Maxsus son 2024

01.01.2021 йилда фаол бўлган чакана мижозларининг бозордаги улуши 2,9 фоизни, 2022 йилда 2,8 фоизни, 2023 йилда 4,1 фоизни ва 2023 йилининг 1-июль ҳолатига 4,6 фоизни ташкил этган. Барча мижозлари бўйича 01.01.2021 йилда 8,9 фоизни, 2022 йилда 9,6 фоизни, 2023 йилда 11,2 фоизни ташкил этган бўлса, 2023 йилининг 1-июлига келиб 13,9 фоизга етган. 01.01.2021 йил ҳолатига кредитлар улуши 3,4 фоизни ташкил этган бўлса 01.10.2023 йилда 4,6 фоизга етган ва кредит портфели ҳажми эса 3,5 баробарга ошган.

1-жадвал
ЧЕКИ “Ҳамкорбанк” АТБ томонидан тақдим этилаётган чакана кредит турлари ва уларнинг шартлари

№	Кредит тури	Кредит мақсади	Кредит миқдори	Кредит муддати	Кредит фоизи
1.	Онлайн микроқарз	Шахсий истеъмол учун	1-50 млн. сўмгача	3 ойдан 36 ойгача	12 ойгача – 32% 24 ойгача – 36% 36 ойгача – 40%
2.	Микроқарз	Шахсий истеъмол учун	БХМ нинг 10 баробаридан 100 млн. сўмгача	3 ойдан 36 ойгача	12 ойгача – 27,99%; 24 ойгача – 30% 36 ойгача – 32%
3.	Истеъмол кредитлари	Истеъмол товарлар учун	БХМ нинг 10–200 баробаригача	36 ойгача	12 ойгача – 27,99%; 24 ойгача – 30% 36 ойгача – 32%
4.	Куёш панелларини сотиб олиш ва ўрнатиш учун истеъмол кредити	Куёш панеллари хариди учун	БХМ нинг 200 баробаригача	84 ойгача	Марказий банкнинг асосий ставкаси +5 % (19 %)
5.	Микроқарз “DRIVE”	Ҳар қандай мақсадлар учун	50 млн. сўмгача	24 ойгача	48%
6.	Таълим кредитлари	Тўлов-контракти асосида ўқиш учун	Контракт шартномасига асосан	84 ойгача	14% Хотин-қизлар учун фоизсиз
7.	Auto light (Miks)	Енгил транспорт воситалари сотиб олиш учун	600 млн. сўмгача	48 ойгача	12 ойгача – 25,99%; 12-48 ойгача – 26,99%
8.	Auto light (Milliy)	“GM Uzbekistan” томонидан ишлаб чиқарилган енгил автомобиллар учун	600 млн. сўмгача	48 ойгача	12 ойгача – 25,99%; 12-48 ойгача – 26,99%

Манба: Муаллифлар томонидан тузилди.

Чакана кредитлар юқоридаги 1-жадвал шартларидан ташқари қўшимча маълумотларни келтириб ўтишимиз мумкин. Яъни:

- аризаларни кўриб чиқиш муддати – 3 иш куни; банк томонидан талаб қилинган ҳужжатларнинг тўлиқ топлами тақдим этилганида;

- кредитни қайтариш вақти: ҳар ой, тўлаш жадвалида кўрсатилган миқдорда;

- муддатидан олдин кредитни сўндириш: қўшимча тўловлар ва жарималарсиз муддатидан олдин сўндириш имконияти мавжуд;

- кечиктирилган фоизлар учун пеня - кунига 0,1%;

- гаров таъминоти: кредит суммасига нисбатан камида 125%.

Кредит ажратиш бўйича ижобий қарорга келиш учун таъсир килувчи омиллар:

- ижобий кредит тарихи;
- доимий даромад манбасининг мавжудлиги;
- кредит учун зарур гаров таъминоти;
- тақдим этилган ҳужжатлар рўйхатининг тўлиқлиги.

Кредит ажратиш бўйича салбий қарорга келиш учун таъсир килувчи омиллар:

- салбий кредит тарихи;
- доимий даромад манбасининг йўқлиги;
- кредит учун гаров таъминотининг мавжуд эмаслиги;
- тақдим этилган ҳужжатлар рўйхати тўлиқ эмаслиги.

Президентнинг барча ҳудудларда “банк хизматлари офислари”нинг кенг тармоғини яратиш бўйича топшириғи 24.10.2019 йилдаги ПҚ-4498-сон қарорда келтириб ўтилди. Натижада барча тижорат банклари ҳудудларда кўп сонли “банк хизматлари офислари”ни мижозларига тақдим этмоқда.

Қарорга асосан офислар қуйидаги хизматларни кўрсатиши мумкинлиги белгиланди:

- депозит ҳисобварақлар очиш, омонатлар қабул қилиш;
- тўловларни ва халқаро пул ўтказмаларини амалга ошириш;
- валюта айирбошлаш;
- истеъмол кредити ва микроқарз бериш;
- хизмат кўрсатиш ҳудудидаги талабдан келиб чиқиб бошқа қўшимча хизматлар [12].

ЧЕКИ “Ҳамкорбанк” АТБ нинг 2023 йилда фоизсиз даромадлари жами даромадларнинг 18,3 фоизини ташкил этди. Шундан 3,2 фоизи банкоматлардан кўрилган даромад 42012 млн. сўм, 2,9 фоизи пул

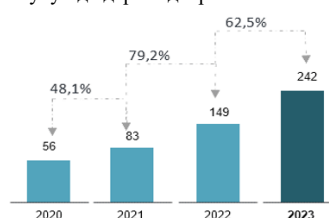
2-жадвал

ЧЕКИ “Ҳамкорбанк” АТБ нинг 2023 йилдаги фоизсиз даромадлари таркиби

№	Кўрсаткичлар	Жами	Улуши
1	Жами фоизсиз даромад	242 476	18,3%
1.1	Банкомат даромади	42 012	3,2%
1.2	Пул ўтказмалар даромади	37 856	2,9%
1.3	РКО	36 609	2,8%
1.4	Сбербанк онлайн	35 657	2,7%
1.5	Бир марталик комиссия даромад	23 653	1,8%
1.6	ВАШ	20 926	1,6%
1.7	Терминал даромади	15 008	1,1%
1.8	Пластик карта даромади	5 680	0,4%
1.9	Хорижий валютани сотиш бўйича курс фарқи	3 744	0,3%
1.10	Бир марталик тўловлардан олинган даромад	1 410	0,1%
1.11	Спот	1 308	0,1%

Манба: Муаллифлар томонидан тузилди.

ўтказмаларидан кўрилган даромад 37856 млн. сўм ва бошқалари РКО 2,8 фоиз, Сбербанк онлайн 2,7 фоиз, бир марталик комиссия даромадлар 1,8 фоиз, ВАШ 1,6 фоиз, терминаллардан даромад 1,1 фоиз, пластик карталардан даромад 0,4 фоиз, хорижий валютани сотиш бўйича курс фарқидан даромад 0,3 фоиз, бир марталик тўловлардан олинган даромад 0,1 фоиз ва Спот операцияларидан даромад 0,1 фоиз улушда даромадлар ташкил этган.

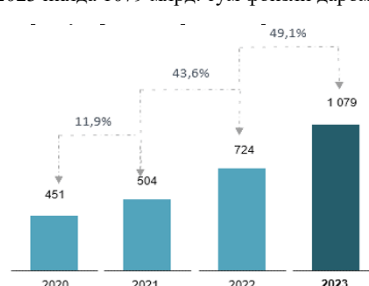


3-расм. ЧЕКИ “Ҳамкорбанк” АТБ “Банк хизматлари офислари”нинг фоизсиз даромадлари (млрд. сўмда)

Манба: Муаллифлар томонидан тузилди.

ЧЕКИ “Ҳамкорбанк” АТБ “Банк хизматлари офислари” орқали 2020 йилда 56 млрд. сўм, 2021 йилда 83 млрд. сўм, 2022 йилда 149 млрд. сўм ва 2023 йилда 242 млрд. сўм фоизсиз даромадга эришди. 2021 йилда 2020 йилга нисбатан фоизсиз даромадлари 48,1 фоизга, 2022 йилда 79,2 фоизга ва 2023 йилда 62,5 фоизга ортган (3-расм).

ЧЕКИ “Ҳамкорбанк” АТБ “Банк хизматлари офислари” орқали 2020 йилда 451 млрд. сўм, 2021 йилда 504 млрд. сўм, 2022 йилда 724 млрд. сўм ва 2023 йилда 1079 млрд. сўм фоизли даромадга эришди.



4-расм. ЧЕКИ “Ҳамкорбанк” АТБ “Банк хизматлари офислари”нинг фоизли даромадлари (млрд. сўмда)

Манба: Муаллифлар томонидан тузилди.

2021 йилда 2020 йилга нисбатан фоизсиз даромадлари 11,9 фоизга, 2022 йилда 43,6 фоизга ва 2023 йилда 49,1 фоизга ортган (4-расм).

Банкларда истеъмолчиларнинг банк хизматларидан қониқиши уларга янги хизмат турларини жорий этиш йўналишларини аниқ белгилаш имкониятини беради.

Банк хизматлари бўйича Халқаро стандартлар аввало харидор ёки фойдаланувчилар бўлиши мумкин бўлган мижозларнинг қарашлари ва уларнинг эҳтиёжларига мувофиқ фаолият олиб бориш даражасини белгилайди. Ушбу маълумотларга кўра, мижозлар эҳтиёжлари ва истакларини тушуниб, ташкилотлар бозорда янада яхши позицияга эришишлари ва ўзгаришларга нисбатан мослашувчан бўлиши талаб этилади. Шунингдек, ташкилотлар доимий равишда мижозлар эҳтиёжини қондириш ва хизматларини яхшилаш учун чоралар кўришлари кераклигини B.Mutafelija ва H.Stromberg тадқиқотларида асосланган [13].

Maxsus son 2024

Мақола бўйича хулоса ва тақлифлар (Conclusions/Заключения). Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларининг чакана хизматлари йиллар давомида кенгайиб бораётган бўлса-да халқаро даражадан анча ортда қолмоқда. Шу билан бирга, республикамиз тижорат банкларида, жумладан тадқиқотнинг асосий объекти бўлган ЧЕКИ “Хамкорбанк” АТБ бир қатор замонавий чакана банк хизматларини кўрсатиш, жумладан рақамли чакана хизматлар амалиётини тўлиқ амалга ошириш, миқознинг маблағларини бошқариш, уларни халқаро бозорларда жойлаштириш амалиёти етарлича ривожланмаган. Шунингдек, банк миқозлари талабларини ўрганиш янги чакана молиявий хизматларини яратилишига асос бўлиб хизмат қилади.

Олиб борилган тадқиқотлар натижалари шунини кўрсатдики, Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида янги чакана хизмат турларини жорий этиш ва такомиллаштириш юзасидан қуйидаги тақлифларни мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз:

- замонавий тижорат банкларида жаҳон тажрибасини ўрганган ҳолда молиявий воситачилик функциясини кучайтириш билан бирга банк балансидан ташқари фаолиятларини ҳам кенгайтириш, фаолиятни диверсификациялаши мақсадга мувофиқ;

- жаҳон банклари тажрибаси асосида курсатилётган банк хизматлари турларини дифференцияциялаш ҳамда диверсификациялаш ва хизматлар сифатини янада яхшилаш, хусусан, банк инфратузилмасини ривожлантириш, айниқса, чекка ҳудудларда ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаган ҳолда чакана хизматларни кўрсатиш қўламларини янада кенгайтириш;

References:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 28.01.2022 йилдаги ПФ-60-сон “2022 — 2026 йилларга мўлжалланган янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида” фармони
2. Mamadiyarov, Z. (2019). Remote Banking Services and Development Prospects in Uzbekistan. *International Finance and Accounting*, 2019(3), 15.
3. Худаярова Х.А. (2019) Ўзбекистонда чакана банк хизматлари бозори ва унинг истикболи. “Халқаро молия ва ҳисоб” илмий электрон журнали. № 4, август, 2019 йил
4. Ортиқов А.О. (2009) Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари. Иктисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган автореферати – Т.: 19 б.
5. Аликориев.О. (2012) Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. Тошкент Ўзбекистон. 22-бет
6. Керимова Д. (2014) Развитие новых банковских продуктов и услуг. Диссертация на соискание научной степени доктора философии по экономике. Баку. Ст. 11-12.
7. Усоскин В.М. (2019) Современный коммерческий банк: Управление и операции Изд. стереотип. URSS. 328 с. ISBN 978-5-9710-6242-4. ст-35-36
8. Ragheed, Yousef. (2022). Analysis of the socio-economic efficiency of electronic banking services. Научный результат. Серия Экономические исследования, doi: 10.18413/2409-1634-2022-8-3-0-12
9. Dr., Suman, Garg. (2023). An Empirical Study on Efficient Banking System and Services: Reality or Myth. *Indian Scientific Journal Of Research In Engineering And Management*, doi: 10.55041/ijrsrem17683
10. Panagiotis, Mitropoulos., Ioannis, Mitropoulos. (2020). Performance evaluation of retail banking services: Is there a trade-off between production and quality?. *Managerial and Decision Economics*, doi: 10.1002/MDE.3169
11. <https://cbu.uz/oz/statistics/bankstats/1676181/>
12. https://www.norma.uz/qonunchilikda_yangi/bank_hizmatlari_ofislari_nima_uchun_kerak
13. Mutafelija, B., & Stromberg, H. (2003). *Systematic Process Improvement Using ISO 9001:2000 and CMMI*. Norwood, Artech House.
14. Mamadiyarov, Z., & Karimov, K. (2024). Tijorat banklarida kredit riski va uni boshqarish usullari. *Страховой рынок Узбекистана*, 1(6), 57–60. извлечено от <https://insurance.tsue.uz/index.php/journal/article/view/105..>

- ривожланган мамлакатлар тажрибаси, жумладан, банкларнинг чакана бизнес портфелини оптималлаштириш, ички рейтингини тузиш, банк операциялари самарадорлигини баҳолашда иктисодий математик усуллардан кенг фойдаланиш, замонавий молиявий технологияларни жорий этиш;

- чакана банк хизматларидан кўрилатган самарадорлигини “SAP” дастури орқали баҳолаб бориш натижасида банк махсулотларидан кўрилатган даромад ва уларни бозор талабларига мослигига баҳо бериб бориш имконияти пайдо бўлади;

- «GAP таҳлили» тадқиқотлари асосида тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган хизматлар ва уларга миқозларнинг муносабатини аниқлаб бориш услуби омилли таҳлилни комбинациялаштириш орқали такомиллаштирилди. Ушбу услуб асосида банк хизмати ва истеъмолчи муносабатларини самарали бошқариш ва янги хизмат турларини жорий этишдаги асосий ёндашувлар сифатида қаралиши лозим;

- банклар ўз фаолиятида самарали маркетинг тадқиқотларини амалга ошириши муҳим воситалари сифатида, шунингдек мобил маркетинг, интернетмаркетинг ва краудмаркетинг учун ишлаб чиқилган махсус АКТга асосланган маркетинг платформаларини яратиш ва улардан фойдаланиш мақсадга мувофиқ. Хусусан, интернет, АКТ ва мобил алоқа тизимлари тобора ривожланиб бораётган бугунги рақобат шароитида тижорат банклари қайси стратегик маркетинг концепциядан фойдаланишлари ва қандай инновацион маркетинг технологияларига асосланишлари муҳим илмий, услубий ва амалий аҳамият касб этади.