

**O‘ZBEKISTON BANKLARIDA MIJOZLARGA XIZMAT
KO‘RSATISH SIFATINI OSHIRISH UCHUN STANDARTLASHTIRISH
STRATEGIYALARINI ISHLAB CHIQISHNING XORIJ TAJRIBASI**

Urazimbetova Maral Polatovna

*O‘zbekiston Respublikasi Bank moliya akademiyasi Biznesni boshqarish
(Master of Business Administration-MBA) Banking 23-02-guruh magistranti*

Annotatsiya: Global bank tizimi va mijozlarga xizmat sifatini oshirish masalasida yuqori darajada strategiyalar olib borilmoqda. Bu bank tizimida yuqorida daromad darajasining oshishi shuningdek, aholining bank xizmatlariga bo‘lgan ishonchini samarali darajada ortishiga olib keladi. Bu yerda, Tijorat banklarida mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishda standartlashtirilgan strategiyalarni xalqaro amaliyoti bank tizimida qo‘llashni yoritib berilgan.

Аннотация: на высоком уровне реализуются стратегии, направленные на повышение качества глобальной банковской системы и обслуживания клиентов. Это повышение уровня доходов выше в банковской системе также приводит к эффективному повышению доверия населения к банковским услугам. Здесь освещена международная практика применения в банковской системе стандартизированных стратегий повышения качества обслуживания клиентов в коммерческих банках.

Abstract: strategies aimed at improving the quality of the global banking system and customer service are being implemented at a high level. This higher income level in the banking system also leads to an effective increase in public confidence in banking services. It highlights the international practice of applying standardized strategies in the banking system to improve the quality of customer service in commercial banks.

Kalit so‘zlar: Bank xizmatlari, chakana bank xizmatlari, depozitlar, kreditlar, mijoz, komission haq.

Ключевые слова: банковские услуги, розничные банковские услуги,

депозиты, кредиты, клиент, комиссионные

Keywords: *banking services, retail banking services, deposits, loans, customer, fees*

Kirish

Zamonaviy iqtisodiy sharoitda davlatning barqaror rivojlanishi, iqtisodiy sektorning kengayishi va sifatli turmush darajasiga erishish iqtisodiyotning barcha tarmoqlari hayotini ta'minlaydigan eng muhim sektor bo'lgan moliyaviy sohaning samarali faoliyat ko'rsatmasdan imkoni yo'q. Ilm-fan va texnologiya taraqqiyoti davrida tijorat banklarining moliya sektori rivojlanishining harakatlantiruvchi kuchi sifatidagi roli sezilarli darajada oshdi va tez o'sishda davom etmoqda. Xalqaro tadqiqotlar shuni isbotlaydiki, dunyoda moliyaviy resurslarga ehtiyoj bor har yili ortib bormoqda. Global profitsit ma'lum ekanligi bank tizimi 2022 yilda 53,7 foizga o'sib, 1,44 trln. USD. Umumiy 2022-yilda sayyoradagi 1000 ta eng yirik banklarning birinchi darajali kapital ko'rsatkichi birinchi marta 10,38 trln USD.ga yetdi. Bu mutlaq rekord va 2021 yilga qaraganda 4,7%% ko'proq. Bank tizimi zamonaviy asos bo'lib xizmat qiladi moliya tizimi, tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirish milliy xavfsizlik elementiga aylanadi va ko'plab mamlakatlarda aniqlangan davlat moliyaviy siyosatining asosiy vazifasi hisoblanadi.

Muhokama va natijalar

Maqolada retrospektiv tahlil, mantiqiy tahlil, qiyosiy tahlil, vertikal va gorizontal tahlil, reyting usuli va boshqalar usullari qo'llanilgan bo'lib, bu xorijiy tijorat banklari tizimining tuzilishini aniqlash, o'sish omillarini tavsiflash va tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirish uchun rag'batlarni aniqlash imkonini berdi.

Tahlil va natijalar

Xalqaro ma'lumotlarga ko'ra, eng yirik banklari bo'lgan mamlakatlar ro'yxatida Xitoy, AQSh, Buyuk Britaniya yetakchilik qilmoqda (1-jadval).

Reytingdagi pozitsiya	Bank	Davlat nomi	Bankning asosiy kapitali, milliard AQSh dollari
1	ICBC	KXR	508,848

2	China Construction Bank	Xitoy	404,322
3	Agricultural Bank of China		377,137
4	Bank of China	Xitoy	341,245
5	JP Morgan Chase	AQSH	246,162
6	Bank of America	AQSH	196,465
7	Citigroup	AQSH	169,568
8	Wells Fargo	AQSH	159,671
9	HSBC Holdings	Buyuk Britaniya	156,292
10	Bank of Communications	KXR	150,742

Eng daromadli bank tizimlariga ega davlatlar reytingida Xitoy, AQSh, Evropa mamlakatlari - Buyuk Britaniya, Fransiya va boshqalar ham yetakchilik qilmoqda. O'zbekiston banklarida mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun standartlashtirish strategiyalarini ishlab chiqishda rivojlangan davlatlar tajribasidan o'rganish muhim ahamiyatga ega. Quyida AQSh, Yevropa Ittifoqi, Yaponiya va Janubiy Koreya bank tizimlaridagi ilg'or tajribalar tahlil qilinadi.

AQSh tajribasiga ko'ra raqamlashtirish va mijozga yo'naltirilgan strategiyalarni quyidagi tartibda bajaradi:

- **Fintech integratsiyasi** – Banklar mijozlarga xizmat ko'rsatishda fintech kompaniyalari bilan hamkorlik qiladi (masalan, JPMorgan va Apple Pay integratsiyasi).

- **Personalizatsiya** – Sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalari asosida mijozlarga moslashtirilgan xizmatlar taklif etiladi.

- **Ochiq banking** – API orqali turli moliyaviy xizmatlar integratsiyasi.

O'zbekiston uchun AQSH tajribasidan quyidagi amaliyotlarni tajribada sinab ko'rishi mumkin:

- Fintech kompaniyalar bilan hamkorlikni kuchaytirish.
- Mijozlarga individual xizmat ko'rsatish uchun Big Data texnologiyalarini joriy etish.
- Ochiq banking platformalarini yaratish.

Yevropa Ittifoqi tajribasiga ko'ra esa quyidagi amaliyotlar banklar tomonidan xizmatlar tamoyillari hisoblandi:

- **PSD2 (Payment Services Directive 2)** – Banklarni ochiq banking tizimiga majbur qiladi.
- **GDPR (General Data Protection Regulation)** – Mijoz ma'lumotlari himoyasini kuchaytirish.
- **Omnichannel yondashuv** – Bank xizmatlari barcha platformalarda (mobil, web, filial) bir xilda ishlaydi.

O'zbekiston uchun tavsiya etilgan amaliyotlar quyidagicha tanlanishi mumkin:

- Bank tizimida shaffoflik va mijoz ma'lumotlari himoyasini kuchaytirish.
- Raqamli to'lov xizmatlarini rivojlantirish va fintech ekotizimini qo'llab-quvvatlash.

Xulosa va takliflar

Tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirish bo'yicha xorijiy mamlakatlar tajribasini tahlil qilish shuni ko'rsatdiki, buning uchun ko'plab chora-tadbirlarni birlashtirgan kompleks yondashuv qo'llaniladi. Omonatchilar va operatsiyalarning boshqa ishtirokchilarini huquqiy himoya qilish, birinchi navbatda, mijozlarning pul oqimlari anonimligini ta'minlash, qulay soliq muhiti, ssuda biznesning barcha sohalarida bank mahsulotlari, muddati o'tgan kreditlar ulushini kamaytirish, keng ko'lamli davlat siyosati darajasida ko'rib chiqilishi lozim.

Chet el investitsiyalarini jalb qilish, iste'molchilar manfaatlarini o'rganishga, bank xizmatlarining innovatsionligini oshirishga, bank sektorini liberallashtirishga va boshqalarga yo'naltirilgan marketing tadqiqotlarini o'z vaqtida o'tkazish.

Xorijiy amaliyotda biz ta'kidlagan ijobiy tomonlar iqtisodiy rivojlangan mamlakatlarda amalga oshirilayotganligi va tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirishga keng ko'lamli yondashuv asosida standartlashtirish strategiyalarini belgilab berishi lozim.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi 30.04.2023 yil
2. "Banklar va bank faoliyati to'g'risida" O'zbekiston Respublikasining Qonuni, 05.11.2019 yildagi O'RQ-580-son
3. "Markaziy bank to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasining Qonuni, 11.11.2019 yildagi O'RQ-582-son
4. "Bank siri to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni, 30.08.2003 yildagi 530-II-son
6. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi "O'zbekiston Respublikasi Bank tizimini yanada isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi PF-5992-sonli Farmoni
7. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha Yangi O'zbekistonning harakatlar strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-sonli Farmoni //2022-2026 yillarga mo'ljallangan Taraqqiyot strategiyasi
8. "Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomni tasdiqlash haqida" O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki Boshqaruvining 02.07.2018 yildagi 3030-sonli qarori

Internet saytlari

1. <https://cbu.uz>(O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki)
2. www.stat.uz(O'zbekiston Respublikasi Davlat Statistika qo'mitasi)
3. www.my.gov.uz(O'zbekiston Respublikasi Hukumat portal)
4. www.lex.uz(O'zbekiston Qonunchiligi)
5. www.mf.uz (O'zbekiston Respublikasi Moliya vazirligi)
6. www.publicfinance.uz (O'zbekistonda byudjet islohotlari loyihasi)
7. www.ziynet.uz (O'zbekiston Respublikasi axborot ta'lim tarmog'i)
8. www.mineconomy.uz (O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot vazirligi)
9. www.soliq.uz (O'zbekiston Respublikasi Davlat soliq qo'mitasi)
10. www.sciencedirectassets.com (Xalqaro ilmiy ma'lumotlar bazalari)