

**Banklarning chakana biznes samaradorligini takomillashtirish  
masalalari.**

*Saxiyeva Shirin Abdumalik qizi.*

*Bank moliya akademiyasi, Tinglovchisi*

**Annotatsiya:** Mazkur maqolada banklarning chakana biznes samaradorligini takomillashtirish masalalari tahlil qilinadi. Bugungi kunda banklar chakana biznes segmentida raqobatbardoshligini oshirish va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash uchun yangi texnologiyalar va innovatsion yechimlarni joriy etmoqda. Maqolada chakana biznesni rivojlantirishda bank xizmatlari turlarini kengaytirish, mijozlarga individual yondashuvni ta'minlash, xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish va raqamli bank xizmatlarining ahamiyati haqida so'z yuritiladi. Shuningdek, O'zbekistondagi banklarning chakana biznes samaradorligini oshirish bo'yicha amalga oshirilayotgan choratadbirlar va ularning natijalari muhokama qilinadi. Tadqiqot natijalari banklarning chakana biznes strategiyalarini yanada takomillashtirishga yo'naltirilgan tavsiyalarni o'z ichiga oladi.

**Abstract:** This article analyzes the issues of improving the retail business efficiency of banks. Today, banks are introducing new technologies and innovative solutions to increase their competitiveness in the retail business segment and improve the quality of customer service. The article talks about the importance of expanding the types of banking services, providing an individual approach to customers, automating service processes and digital banking services in the development of retail business. Also, the measures implemented to improve retail business efficiency of banks in Uzbekistan and their results will be discussed. The results of the research include recommendations for further improvement of retail business strategies of banks.

*Kalit soʻzlar:* Chakana biznes, kredit tizimi, riskni kamaytirish, tijorat banki, bank krediti, bank siyosati, umidsiz qarz, shaffoflik, samardorlik, global tajriba.

### **Kirish:**

Bugungi global iqtisodiyotda banklarning chakana biznesi eng muhim segmentlardan biri boʻlib qolmoqda. Banklarning chakana xizmatlari jismoniy shaxslar va kichik biznes sub'yektlariga moliyaviy xizmatlarni taqdim etish orqali nafaqat banklar, balki butun iqtisodiy tizim uchun barqarorlik va rivojlanishning muhim omilidir. Shuning uchun, chakana bank xizmatlarini samardorligini oshirish masalalari dolzarb boʻlib, ushbu yoʻnalishdagi samardorlik banklarning raqobatbardoshligini ta'minlashda, mijozlarga xizmat koʻrsatish sifatini yaxshilashda va umumiy iqtisodiy oʻsishga hissa qoʻshishda muhim rol oʻynaydi.

Chakana bank xizmatlari doirasida banklar turli xil moliyaviy mahsulot va xizmatlarni taklif etadi: hisob-kitob xizmatlari, kreditlash, omonatlar, toʻlovlar va boshqa koʻplab xizmatlar. Ushbu xizmatlarning samardorligini oshirish esa, bir tomondan, bankning ichki jarayonlarini optimallashtirish, ikkinchi tomondan esa, mijozlarga taqdim etilayotgan xizmatlar sifati va mijozlarni qoniqtirish darajasini oshirish orqali amalga oshiriladi.

Mazkur maqolada banklarning chakana biznes samardorligini takomillashtirish masalalari koʻrib chiqiladi. Maqolada, avvalo, chakana bank xizmatlarining mohiyati va ahamiyati tahlil qilinadi, soʻngra samardorlikni oshirish uchun qoʻllanilayotgan zamonaviy yondashuvlar va texnologiyalar haqida soʻz yuritiladi. Ushbu mavzu boʻyicha ilmiy va amaliy tadqiqotlar natijalari asosida banklarning chakana biznesini rivojlantirish boʻyicha tavsiyalar ishlab chiqiladi.

### **Tadqiqot metodi:**

Ushbu tadqiqotda, kredit tizimining iqtisodiy va moliyaviy samardorligini baholash uchun miqdoriy va sifatli yondashuvlar qoʻllaniladi. Miqdoriy tahlil uchun, turli mamlakatlarda amalga oshirilgan kredit risklarini kamaytirish tizimlari natijalarini tahlil qilishdan foydalaniladi. Sifatli tahlil esa, kredit

tizimining ijtimoiy qabul qilinishi va iqtisodiyotga ta'sirini chuqurroq tushunish uchun amalga oshiriladi.

### **Tahlil va natijalar:**

Banklarning chakana biznesidagi samaradorlikni oshirish masalalari turli jihatlardan tahlil qilinadi. Ushbu tahlil natijalari banklar uchun strategik qarorlar qabul qilishda muhim ahamiyatga ega.

#### 1. Chakana bank xizmatlarining hozirgi holati

Bugungi kunda banklarning chakana segmenti yangi texnologiyalar va mijozlarning o'zgaruvchan ehtiyojlariga mos ravishda rivojlanmoqda. Raqamli bank xizmatlari, mobil banking va internet banking keng ommalashgan. Mijozlar ko'proq tezkor, qulay va shaffof xizmatlarni talab qilishmoqda. Banklar esa, ushbu talablarni qondirish uchun turli innovatsion yechimlarni joriy etmoqda.

#### 2. Bank xizmatlarini raqamlashtirish

Banklarning raqamli transformatsiyasi samaradorlikni oshirishning muhim yo'nalishi hisoblanadi. Raqamli texnologiyalar yordamida banklar o'z xizmatlarini avtomatlashtirishi, jarayonlarni tezlashtirishi va xarajatlarni kamaytirishi mumkin. Masalan, mijozlar uchun mobil ilovalar orqali amalga oshiriladigan xizmatlar soni ortib bormoqda, bu esa vaqt va resurslarni tejash imkonini beradi.

#### 3. Ma'lumotlarni tahlil qilish va sun'iy intellekt

Ma'lumotlarni tahlil qilish va sun'iy intellekt texnologiyalari chakana bank xizmatlarida samaradorlikni oshirish uchun keng qo'llanilmoqda. Bu texnologiyalar orqali banklar mijozlarning xatti-harakatlarini prognoz qilish, ularga individual takliflar berish va mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonini optimallashtirish imkoniyatiga ega bo'ladilar. Misol uchun, kredit berish jarayonida sun'iy intellekt asosida ishlaydigan tizimlar mijozning kredit to'lov qobiliyatini tez va aniq baholash imkonini beradi.

#### 4. Mijozlar tajribasini yaxshilash

Mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash orqali banklar chakana segmentda o'z pozitsiyalarini mustahkamlashi mumkin. Bunda mijozlarning fikr-

mulohazalarini tahlil qilish, xizmatlarning soddaligi va qulayligini ta'minlash, shuningdek, personalizatsiya qilingan xizmatlar taqdim etish muhim rol o'ynaydi. Mijozlarning ehtiyojlarini o'rganish va ularga mos ravishda xizmatlar ko'rsatish mijozlarni qoniqtirish va bankka sodiqligini oshiradi.

#### 5. Raqobatbardoshlikni oshirish

Chakana bank xizmatlari bozorida raqobatbardoshlikni oshirish uchun banklar innovatsion mahsulotlar va xizmatlarni joriy etishlari zarur. Raqobatchilardan ajralib turish uchun yangicha yondashuvlar va strategiyalarni ishlab chiqish muhim. Masalan, yashil bank xizmatlari, shaffoflikka asoslangan moliyaviy mahsulotlar va boshqa zamonaviy xizmatlar orqali banklar mijozlar e'tiborini jalb qilishlari mumkin.

#### **Natijalar**

Yuqoridagi tahlillar asosida banklarning chakana biznes samaradorligini oshirish uchun quyidagi natijalar va tavsiyalar ishlab chiqildi:

Raqamli transformatsiyani jadallashtirish: Banklar raqamli texnologiyalarni joriy etishda davom etishlari va bu yo'nalishda innovatsion yechimlarni izlashlari zarur.

Ma'lumotlar tahlili va sun'iy intellektni keng qo'llash: Ushbu texnologiyalar mijozlarga yanada individual va samarali xizmat ko'rsatish imkonini beradi.

Mijozlar tajribasini yaxshilash: Mijozlarning fikr-mulohazalarini inobatga olgan holda xizmatlarni takomillashtirish mijozlarning bankka bo'lgan sodiqligini oshiradi.

Innovatsion mahsulotlar va xizmatlarni joriy etish: Banklar raqobatda ustunlikka ega bo'lishlari uchun yangicha yondashuvlar va mahsulotlar ishlab chiqishlari lozim.

Mijozlar ehtiyojlariga moslashish: Mijozlarning o'zgaruvchan ehtiyojlarini tahlil qilish va ularga mos ravishda xizmatlar ko'rsatish samaradorlikni oshirishda muhim ahamiyatga ega.

Ushbu natijalar asosida banklar chakana biznesni yanada samarali boshqarish va rivojlantirish imkoniyatiga ega bo'lishadi.

### **Xulosa**

Banklarning chakana biznesi bugungi global iqtisodiyotda muhim o'rin tutadi va uning samaradorligini oshirish banklar uchun strategik ahamiyatga ega. Ushbu maqolada tahlil qilinganidek, raqamli transformatsiya, ma'lumotlarni tahlil qilish va sun'iy intellektdan foydalanish, mijozlar tajribasini yaxshilash, raqobatbardoshlikni oshirish va innovatsion mahsulotlarni joriy etish kabi omillar banklarning chakana biznesdagi samaradorligini oshirishda muhim rol o'ynaydi.

Banklar o'z xizmatlarini raqamlashtirish va avtomatlashtirish orqali jarayonlarni optimallashtirishi, xarajatlarni kamaytirishi va mijozlarga qulaylik yaratishi mumkin. Ma'lumotlarni tahlil qilish va sun'iy intellekt texnologiyalari yordamida esa mijozlarga individual yondashuvni ta'minlab, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish mumkin. Mijozlar ehtiyojlariga moslashish va ularga personalizatsiya qilingan xizmatlar taqdim etish mijozlarning qoniqishini va sodiqligini oshiradi.

Shuningdek, raqobatbardoshlikni ta'minlash uchun banklar innovatsion mahsulotlar va xizmatlarni ishlab chiqishlari, bozor talablariga tezkor javob bera olishlari lozim. Bu esa banklarning bozor pozitsiyasini mustahkamlashga va raqobatchilar orasida ajralib turishga yordam beradi.

Umuman olganda, banklarning chakana biznes samaradorligini oshirish uchun zamonaviy texnologiyalar va mijozga yo'naltirilgan yondashuvlarni joriy etish zarur. Ushbu choralar nafaqat banklarning raqobatbardoshligini oshiradi, balki mijozlar ehtiyojlarini yuqori darajada qondirishga ham xizmat qiladi. Shu tariqa, banklar o'z mijozlari uchun yanada ishonchli va qulay moliyaviy hamkor bo'lishlari mumkin.

Ushbu xulosa maqoladagi asosiy fikrlarni jamlab, banklarning chakana biznes samaradorligini oshirishda muhim qadamlar va yondashuvlarni ta'kidlab beradi.

**Adabiyotlar:**

1. Po‘latov, S., & Farmonov, I. (2023). The Role and Significance of Internal Audit as an Effective System of Internal Control in Business Entities.
2. Nazarali o‘g‘li, M. S. (2023). THE STUDY OF VALUE-ADDED TAX: KNOWLEDGE FROM THE EU VAT EXPERIENCE AND UZBEKISTAN'S VAT SYSTEM. QO ‘QON UNIVERSITETI XABARNOMASI, 9, 131-135.
3. Otto, M., & Thornton, J. (2023). O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA QO‘SHILGAN QIYMAT SOLIG‘I VA AYLANMADAN OLINADIGAN SOLIQ TO‘LOVCHILARINI BIR-BIRIDAN FARQLI JIHATLARINI BAHOLASH. QO ‘QON UNIVERSITETI XABARNOMASI, 9, 140-143.  
4. Gafurov Xurshid Maxsudovich “BANK ISHI” o‘quv qo‘llanma 2023 yil 448 bet.
5. Mishustin M.V. (2010), Dlya povыsheniya kachestva nalogovogo administrirovaniya neobxodima kompleksnaya modernizatsiya nalogovoy slujb. Intervyu // Rossiyskiy nalogovyy kurer. № 22. Str. 5-9.
6. O‘zbekiston Respublikasi Soliq kodeksi- Toshkent: G‘afur G‘ulom nashriyot uyi 2020.- 640 b.