



JISMONIY SHAXSLARGA BANK XIZMATLARI SAMARADORLIGINI KOMPLEKS BAHOLASH

PhD, dots. **Ibroximov Ilxomjon**
Toshkent Kimyo xalqaro universiteti
ORCID: 0009-0003-0559-6552
i.broximov@kiut.uz

Annotatsiya. Ushbu maqolada jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlari samaradorligini kompleks baholashning nazariy-uslubiy asoslari ishlab chiqilgan. Tadqiqotda bank xizmatlari samaradorligini aniqlashda an'anaviy moliyaviy ko'rsatkichlar bilan bir qatorda mijozlar qoniqishi, raqamli xizmatlar sifati, operatsion tezkorlik, risklarni boshqarish darajasi hamda xizmatlarning institutsional barqarorligi kabi ko'p omilli indikatorlar tizimi taklif etilgan. Shuningdek, raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarining samaradorligini baholash uchun integratsiyalashgan ko'rsatkichlar modeli ishlab chiqilgan. Tadqiqot natijalari banklarda mijozga yo'naltirilgan strategiyani takomillashtirish, xizmatlar sifatini oshirish hamda raqobatbardoshlikni mustahkamlashga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: jismoniy shaxslar, bank xizmatlari, samaradorlik, kompleks baholash, chakana bank xizmati, raqamli transformatsiya, mijozlar qoniqishi, operatsion samaradorlik, bank risklari, integratsiyalashgan model.

КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

PhD, доц. **Иброхимов Илхомжон**
Ташкентский международный университет Кимё

Аннотация. В данной статье разработаны теоретико-методологические основы комплексной оценки эффективности банковских услуг, предоставляемых физическим лицам. В исследовании предложена многокомпонентная система показателей, включающая традиционные финансовые индикаторы, уровень удовлетворенности клиентов, качество цифровых сервисов, операционную эффективность, управление рисками и институциональную устойчивость банковской деятельности. Также разработана интегрированная модель оценки эффективности розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации. Полученные результаты направлены на совершенствование клиенториентированной стратегии банков, повышение качества обслуживания и укрепление конкурентоспособности.

Ключевые слова: физические лица, банковские услуги, эффективность, комплексная оценка, розничный банкинг, цифровая трансформация, удовлетворенность клиентов, операционная эффективность, банковские риски, интегрированная модель.

COMPREHENSIVE ASSESSMENT OF THE EFFICIENCY OF BANKING SERVICES FOR INDIVIDUALS

PhD, assoc. prof. **Ibrokhimov Ilkhomjon**
Kimyo International University in Tashkent

Abstract. *This article develops the theoretical and methodological foundations for a comprehensive assessment of banking service efficiency provided to individuals. The study proposes a multidimensional evaluation framework that integrates traditional financial indicators with customer satisfaction metrics, digital service quality, operational efficiency, risk management level, and institutional sustainability indicators. Furthermore, an integrated performance assessment model is designed to evaluate retail banking services in the context of digital transformation. The research findings contribute to enhancing customer-oriented banking strategies, improving service quality, and strengthening competitiveness in the retail banking sector.*

Keywords: *individuals, retail banking services, efficiency assessment, comprehensive evaluation, digital transformation, customer satisfaction, operational efficiency, banking risks, integrated model.*

Kirish.

Zamonaviy moliya tizimining chuqur transformatsiyasi, global raqamli iqtisodiyotning kengayishi hamda bank xizmatlari bozorida raqobatning keskinlashuvi sharoitida jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlari bank tizimi rivojlanishining strategik segmentiga aylanmoqda. So'nggi yillarda chakana bank xizmatlari hajmining ortishi, masofaviy xizmat ko'rsatish kanallarining kengayishi va moliyaviy inklyuziya darajasining oshishi banklar faoliyatining mazmunini tubdan o'zgartirmoqda. Banklar endilikda faqat moliyaviy vositachi emas, balki raqamli moliyaviy xizmatlar platformasi sifatida faoliyat yuritmoqda. Bu esa jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish samaradorligini baholashga nisbatan an'anaviy yondashuvlarni qayta ko'rib chiqishni talab etadi. Chunki chakana bank segmenti bank daromadlarining barqaror manbai sifatida nafaqat foydalilik, balki mijozlar bilan uzoq muddatli hamkorlikni ham ta'minlaydi. Mazkur jarayon bank xizmatlari samaradorligini kompleks va ko'p omilli baholash zaruratini yuzaga keltiradi. Ayniqsa, iqtisodiyotning liberallashuvi va moliyaviy bozorlarning ochiqligi sharoitida banklarning raqobatbardoshligi aynan jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati bilan belgilanmoqda.

An'anaviy iqtisodiy tahlilda bank faoliyati samaradorligi asosan moliyaviy ko'rsatkichlar orqali baholangan bo'lib, bunda rentabellik, likvidlik, foiz marjasi va xarajatlar samaradorligi asosiy mezon sifatida qo'llanilgan. Biroq jismoniy shaxslarga ko'rsatiladigan bank xizmatlari xususiyati shundan iboratki, ularning samaradorligi faqat moliyaviy natijalar bilan cheklanmaydi. Xizmat sifati, operatsion tezkorlik, raqamli interfeyslarning qulayligi, mijozlar qoniqish darajasi, sodiqlik indeksi va xizmatlardan foydalanish intensivligi kabi ko'rsatkichlar ham samaradorlikni belgilovchi muhim omillar hisoblanadi. Shu bois, zamonaviy bank menejmentida nomoliyaviy indikatorlar moliyaviy ko'rsatkichlar bilan bir qatorda muhim tahliliy ahamiyat kasb etmoqda. Ayniqsa, raqamli bank xizmatlarining keng joriy etilishi mijoz tajribasini (customer experience) strategik ustuvorlik darajasiga olib chiqdi. Natijada samaradorlik tushunchasi ko'p mezonli va integratsiyalashgan iqtisodiy kategoriya sifatida talqin etilmoqda. Bu esa mazkur tushunchaning nazariy asoslarini qayta ko'rib chiqish va uni kompleks baholash metodologiyasini ishlab chiqishni talab etadi.

Raqamli transformatsiya jarayonlari bank xizmatlari ko'rsatish mexanizmini tubdan o'zgartirib, mobil ilovalar, internet-banking, masofaviy identifikatsiya, onlayn kreditlash va to'lov tizimlari orqali xizmat ko'rsatish imkoniyatlarini kengaytirdi. Shu bilan birga, operatsion risklar, axborot xavfsizligi tahdidlari va kiberxavfsizlik bilan bog'liq xatarlar ham ortib

bormoqda. Bunday sharoitda bank xizmatlari samaradorligini baholashda risk-komponentni inobatga olish zarurati yuzaga keladi. Chunki yuqori daromadlilik ko'rsatkichlari risk darajasi oshishi evaziga ta'minlangan bo'lsa, bunday samaradorlik barqaror hisoblanmaydi. Shuningdek, institutsional barqarorlik, xizmatlarning uzluksizligi va mijoz ma'lumotlarini himoya qilish darajasi ham samaradorlikning tarkibiy elementi sifatida qaralishi lozim. Bank xizmatlari samaradorligini kompleks baholash aynan ushbu moliyaviy va nomoliyaviy ko'rsatkichlarni yagona tizim doirasida birlashtirishni nazarda tutadi. Bu esa bank faoliyatining sifat va miqdor jihatlarini o'zaro bog'liqlikda tahlil qilish imkonini beradi.

Ilmiy adabiyotlarda bank samaradorligini baholashga doir tadqiqotlar yetarli darajada mavjud bo'lsa-da, ularning aksariyati umumiy bank faoliyati yoki korporativ segment samaradorligiga qaratilgan. Jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlarini ko'p mezonli va integratsiyalashgan yondashuv asosida baholash masalasi esa yetarlicha tizimlashtirilmagan. Ayniqsa, xizmat sifati, mijozlar xulq-atvori, raqamli infratuzilma samaradorligi va operatsion barqarorlikni yagona integral indeks ko'rinishida ifodalash metodologiyasi chuqur ishlab chiqilmagan. Bu esa amaliyotda banklar faoliyatini baholashda fragmentar yondashuvlarning ustunligiga olib kelmoqda. Natijada bank xizmatlari samaradorligi to'liq va obyektiv aks ettirilmaydi. Mazkur ilmiy bo'shliq kompleks baholash mexanizmini ishlab chiqish zaruratini asoslaydi.

Shu munosabat bilan mazkur maqolada jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlari samaradorligini kompleks baholashning nazariy-uslubiy asoslarini ishlab chiqish, moliyaviy va nomoliyaviy ko'rsatkichlarni integratsiyalashgan holda tahlil qilish hamda yagona baholash modelini taklif etish maqsad qilib qo'yilgan. Tadqiqot jarayonida samaradorlik tushunchasining iqtisodiy mazmuni aniqlashtiriladi, baholash mezonlari tizimlashtiriladi va ularning o'zaro bog'liqligi asoslanadi. Shuningdek, raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlari samaradorligini baholashning institutsional va amaliy jihatlarini yoritiladi. Taklif etilayotgan yondashuv banklarda mijozga yo'naltirilgan strategiyani kuchaytirish, xizmatlar sifatini oshirish va barqaror raqobat ustunligini ta'minlashga xizmat qiladi. Mazkur tadqiqot natijalari bank menejmenti, moliyaviy nazorat organlari va ilmiy tadqiqotchilar uchun metodologik asos bo'lib xizmat qilishi mumkin.

Adabiyotlar sharhi.

Bank xizmatlari samaradorligini baholash masalasi xalqaro iqtisodiy adabiyotlarda keng o'rganilgan bo'lib, ushbu yo'nalishning metodologik asoslari bir qator yetakchi olimlar tomonidan shakllantirilgan. Xususan, Charnes, Cooper va Rhodes (1978) tomonidan taklif etilgan ma'lumotlarni qamrab olish tahlili (DEA) modeli banklarning nisbiy samaradorligini baholashda muhim ilmiy asos yaratdi. Keyinchalik Coelli, Rao va Battese (1998) chegaraviy samaradorlik (SFA) modellari orqali moliyaviy institutlar samaradorligini parametrik baholash metodologiyasini rivojlantirdilar. Berger va Humphrey (1997) bank samaradorligini xarajat va foyda yondashuvi asosida tahlil qilib, bank rentabelligi va samaradorlik o'rtasidagi bog'liqlikni empirik asosda isbotlab berdilar. Ularning ishlari bank faoliyatini moliyaviy ko'rsatkichlar asosida baholashning nazariy poydevorini yaratgan bo'lsa-da, chakana segment samaradorligining nomoliyaviy jihatlarini to'liq qamrab olmaydi. Shu sababli zamonaviy tadqiqotlarda samaradorlik tushunchasini kengroq talqin qilish zarurati yuzaga kelgan.

Xizmatlar sifati va mijozlar qoniqishi nazariyasi doirasida Parasuraman, Zeithaml va Berry (1988) tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli bank xizmatlari samaradorligini baholashda muhim metodologik vosita sifatida qo'llaniladi. Ushbu model xizmat sifati mezonlarini ishonchlilik, tezkorlik, empatiya, kafolat va moddiylik ko'rsatkichlari orqali aniqlash imkonini beradi. Kotler va Keller (2016) marketing nazariyasida mijoz qiymatini yaratish konsepsiyasini ishlab chiqib, bank xizmatlari samaradorligini mijoz tajribasi bilan bog'liq holda tahlil qilish zarurligini asoslab berdilar. Raqamli transformatsiya sharoitida esa Gomber, Kauffman va Lee (2018) bank sektorida fintech texnologiyalarining joriy etilishi

xizmatlar samaradorligiga sezilarli ta'sir ko'rsatishini ilmiy asosladilar. Ushbu tadqiqotlar bank samaradorligini baholashda texnologik infratuzilma va innovatsion xizmatlar omilini inobatga olish muhimligini ko'rsatadi. Natijada samaradorlik tushunchasi faqat moliyaviy natijalar bilan emas, balki mijoz tajribasi va raqamli imkoniyatlar bilan ham belgilanadigan kompleks kategoriya sifatida shakllanmoqda.

Operatsion risk va bank barqarorligi masalalari Jorion (2007), Crouhy va Galai (2014) tadqiqotlarida chuqur tahlil qilingan bo'lib, ular risklarni boshqarish tizimi bank samaradorligining ajralmas tarkibiy qismi ekanligini asoslab berganlar. Risk va daromadlilik o'rtasidagi muvozanatni ta'minlash bank xizmatlari samaradorligini barqaror saqlashning asosiy sharti sifatida talqin etiladi. Ayniqsa, raqamli bank xizmatlarining kengayishi operatsion va kiberxavfsizlik risklarini kuchaytirgani sababli samaradorlikni baholashda risk-komponentni integratsiyalash zarurati ortib bormoqda. Zamonaviy ilmiy yondashuvlar samaradorlikni riskga moslashtirilgan ko'rsatkichlar orqali aniqlashni taklif etmoqda. Bu esa bank faoliyatini miqdoriy va sifat jihatdan uyg'un holda baholash imkonini beradi. Shunday qilib, bank xizmatlari samaradorligini kompleks baholash nazariyasi moliyaviy natijalar, xizmat sifati va risk omillarini yagona tizimda birlashtirishga asoslanadi.

Mahalliy iqtisodchi olimlar tomonidan ham bank xizmatlari samaradorligi, raqamli bank tizimi va moliyaviy barqarorlik masalalari keng o'rganilmoqda. Xususan, Ibroximov va Murodov (2023)ning "Raqamli bank xizmatlari: zamonaviy tendensiyalar va ularning mijozlarga ta'siri" nomli maqolasida raqamli bank xizmatlarining rivojlanish tendensiyalari, mobil banking va masofaviy xizmatlarning mijozlar xulq-atvoriga ta'siri tahlil qilingan. Mualliflar raqamli platformalarning qulayligi va tezkorligi mijozlar qoniqish darajasini oshirish orqali bank samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatishini asoslab berganlar. Shuningdek, mahalliy tadqiqotlarda bank xizmatlari sifati, moliyaviy inklyuziya va chakana bank segmentining rivojlanishi iqtisodiy barqarorlik omili sifatida talqin etilmoqda. Biroq mavjud ilmiy ishlarda moliyaviy va nomoliyaviy ko'rsatkichlarni yagona integral indeks asosida baholash metodologiyasi yetarli darajada tizimlashtirilmagan. Shu bois jismoniy shaxslarga bank xizmatlari samaradorligini kompleks baholashga qaratilgan ilmiy yondashuvni ishlab chiqish dolzarb ilmiy vazifa hisoblanadi.

Tadqiqot metodologiyasi.

Mazkur tadqiqotda jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlari samaradorligini kompleks baholash uchun tizimli, ko'p omilli va integratsiyalashgan yondashuvdan foydalanildi. Tadqiqot metodologiyasi samaradorlikni faqat moliyaviy natijalar orqali emas, balki xizmat sifati, operatsion samaradorlik, risk darajasi va raqamli infratuzilma rivojlanish ko'rsatkichlari bilan uyg'un holda baholashga asoslanadi. Metodologik asos sifatida tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, statistik umumlashtirish, integral indeks shakllantirish va ekspert baholash usullaridan foydalanildi. Shuningdek, samaradorlikni aniqlashda miqdoriy va sifat ko'rsatkichlarini yagona model doirasida birlashtirish tamoyili qo'llanildi. Tadqiqot jarayonida bank xizmatlari samaradorligi ko'p darajali iqtisodiy kategoriya sifatida talqin qilindi. Mazkur yondashuv bank faoliyatining moliyaviy va nomoliyaviy jihatlarini o'zaro bog'liqlikda baholash imkonini beradi. Natijada kompleks baholash modeli bank menejmenti uchun amaliy ahamiyatga ega bo'lgan integratsiyalashgan ko'rsatkichni shakllantirishga qaratildi.

Tadqiqot obyekti sifatida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatuvchi tijorat banklari faoliyati tanlandi, tadqiqot predmeti esa mazkur segmentdagi xizmatlar samaradorligini baholash mexanizmlari hisoblanadi. Samaradorlikni baholash uchun ko'rsatkichlar tizimi to'rtta asosiy blokka ajratildi: moliyaviy samaradorlik ko'rsatkichlari, operatsion samaradorlik ko'rsatkichlari, mijozga yo'naltirilganlik va xizmat sifati ko'rsatkichlari hamda risk va barqarorlik indikatorlari. Moliyaviy blok tarkibiga chakana kredit portfeli rentabelligi, foiz marjasi, xizmatlardan olinadigan komission daromadlar ulushi va xarajatlar darajasi kiritildi. Operatsion samaradorlikni baholashda tranzaksiyalarni qayta ishlash tezligi, xizmat ko'rsatish

vaqti, bir mijozga to'g'ri keladigan operatsion xarajatlar va avtomatlashtirish darajasi hisobga olindi. Mijozga yo'naltirilganlik ko'rsatkichlari sifatida mijozlar qoniqish indeksi, xizmatlardan foydalanish chastotasi, raqamli platformalar faol foydalanuvchilari ulushi va mijozlar sodiqlik ko'rsatkichlari inobatga olindi. Risk va barqarorlik blokida operatsion risklar darajasi, muammoli kreditlar ulushi, axborot xavfsizligi ko'rsatkichlari va kapital yetarliligi indikatorlari baholandi.

Ko'rsatkichlarni o'zaro solishtirish imkonini yaratish maqsadida ular normallashtirildi va o'lchov birligidan xoli shaklga keltirildi. Normallashtirish jarayonida minimal-maksimal transformatsiya usuli qo'llanilib, har bir indikator 0 dan 1 gacha oraliqda ifodalandi. Ijobiy ta'sirga ega ko'rsatkichlar to'g'ridan-to'g'ri, salbiy ta'sirga ega ko'rsatkichlar esa teskari transformatsiya orqali standartlashtirildi. Keyingi bosqichda ko'rsatkichlarning vazn koeffitsiyentlari aniqlanib, ular ekspert baholash va korrelyatsion tahlil natijalariga asoslandi. Vaznlarni aniqlashda har bir blokning bank xizmatlari samaradorligiga ta'sir darajasi hisobga olindi. Shundan so'ng integral samaradorlik indeksi quyidagi umumiy model asosida shakllantirildi: $I = \sum(w_i \times X_i)$, bunda w_i — ko'rsatkich vazni, X_i — normallashtirilgan ko'rsatkich qiymati. Mazkur integral indeks bank xizmatlari samaradorligini yagona kompleks ko'rsatkich sifatida ifodalash imkonini beradi.

Metodologiya doirasida qo'shimcha ravishda qiyosiy tahlil usuli orqali banklar kesimida samaradorlik darajasi taqqoslandi va klasterlash usuli yordamida ularning samaradorlik guruhlari aniqlandi. Shuningdek, regressiya tahlili orqali raqamli xizmatlar rivojlanish darajasi bilan umumiy samaradorlik indeksi o'rtasidagi bog'liqlik aniqlanadi. Ushbu yondashuv bank xizmatlari samaradorligiga ta'sir etuvchi omillarni miqdoriy baholash imkonini beradi. Metodologiyaning afzalligi shundaki, u moliyaviy va nomoliyaviy ko'rsatkichlarni yagona tizimga birlashtiradi hamda risk omilini ham hisobga oladi. Natijada bank xizmatlari samaradorligini baholashda fragmentar emas, balki kompleks va tizimli yondashuv ta'minlanadi. Mazkur metodologiya tijorat banklari faoliyatini strategik boshqarishda hamda jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda amaliy qo'llash imkoniyatiga ega.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Mazkur tadqiqot doirasida ishlab chiqilgan kompleks baholash metodologiyasi O'zbekistonda chakana bank segmentida yetakchi o'rin tutuvchi O'zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki, ATB Ipoteka-bank hamda AT Xalq banki faoliyati misolida amaliy sinovdan o'tkazildi. Tadqiqotda 2022–2024 yillar kesimidagi ochiq moliyaviy hisobotlar va statistik ma'lumotlar umumlantirildi. Har bir bank bo'yicha moliyaviy, operatsion, mijozga yo'naltirilganlik hamda risk-barqarorlik bloklari asosida ko'rsatkichlar shakllantirildi. Ushbu indikatorlar normallashtirilib, vazn koeffitsiyentlari asosida integral samaradorlik indeksi hisoblandi. Kompleks yondashuv banklar o'rtasidagi real samaradorlik tafovutlarini aniqlash imkonini berdi. Tahlil natijalari raqamli transformatsiya darajasi yuqori bo'lgan banklarda umumiy samaradorlik ko'rsatkichi ham yuqoriroq shakllanganini ko'rsatdi.

Moliyaviy samaradorlik tahlili shuni ko'rsatdiki, Milliy bank chakana kredit portfeli rentabelligi va komission daromadlar ulushi bo'yicha yuqori natijalarni qayd etgan. Ipoteka-bankda ipoteka kreditlari segmentining kengligi daromadlilik barqarorligini ta'minlagan. Xalq bankida esa omonatlar bazasining yuqoriligi likvidlikni mustahkamlagan bo'lsa-da, rentabellik darajasi nisbatan pastroq shakllangan. Moliyaviy ko'rsatkichlar bank faoliyatining muhim qismi bo'lsa-da, ular umumiy samaradorlikni to'liq ifodalamaydi. Shu sababli operatsion va nomoliyaviy ko'rsatkichlar ham alohida tahlil qilindi. Bu yondashuv bank xizmatlari samaradorligini har tomonlama baholash imkonini berdi.

Operatsion samaradorlik ko'rsatkichlari tranzaksiyalarni qayta ishlash tezligi, raqamli operatsiyalar ulushi va bir mijozga to'g'ri keladigan xarajatlar asosida baholandi. Milliy bankda raqamli kanallar ulushi yuqori bo'lib, operatsion xarajatlar nisbatan past shakllangan. Ipoteka-bankda jarayonlarning qisman avtomatlashtirilganligi o'rtacha natijalarni ta'minlagan. Xalq

bankida esa filial tarmog'ining kengligi sababli operatsion xarajatlar yuqoriroq bo'lgan. Bu holat raqamli xizmatlar rivojlanishining operatsion samaradorlikka bevosita ta'sirini ko'rsatadi. Natijada operatsion blok integral indeks shakllanishida sezilarli rol o'ynadi.

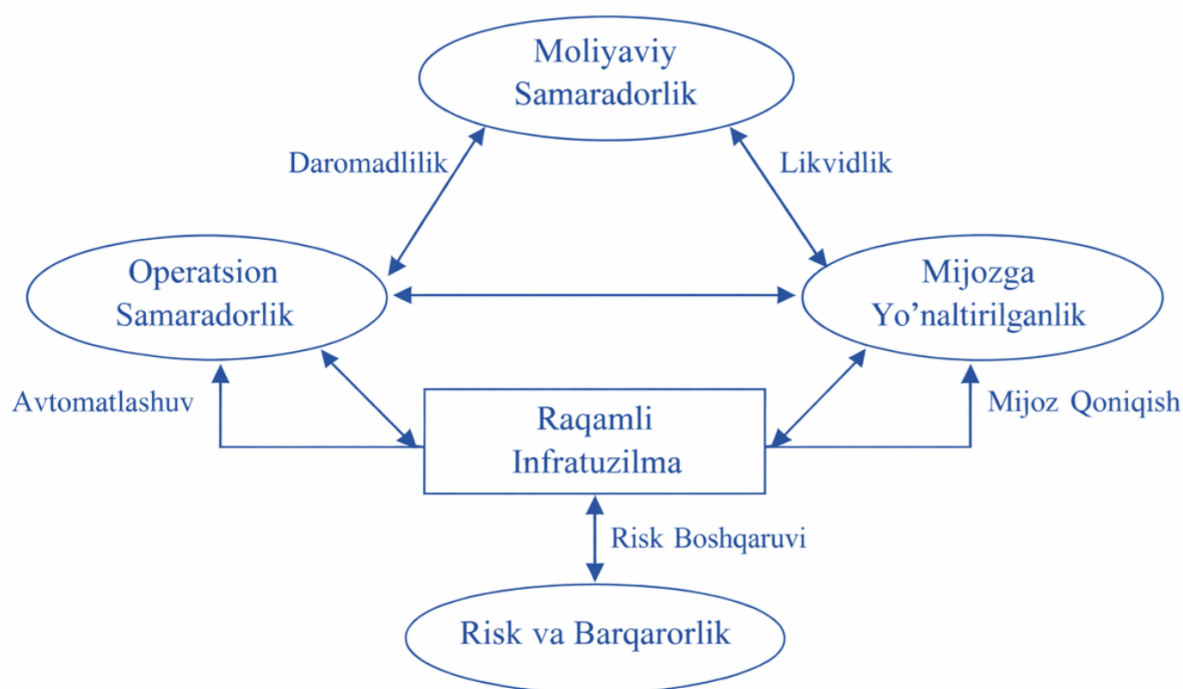
1-jadval

**Jismoniy shaxslarga bank xizmatlari samaradorligining integral ko'rsatkichlari
(normallashtirilgan qiymatlarda)**

№	Ko'rsatkichlar	Milliy bank	Ipoteka-bank	Xalq banki
1	Moliyaviy samaradorlik indeksi	0.81	0.74	0.68
2	Operatsion samaradorlik indeksi	0.84	0.71	0.63
3	Mijozga yo'naltirilganlik indeksi	0.87	0.76	0.65
4	Risk va barqarorlik indeksi	0.79	0.70	0.61
5	Integral samaradorlik indeksi	0.83	0.73	0.64

Jadval ma'lumotlari shuni ko'rsatadiki, Milliy bank barcha bloklar bo'yicha yuqori natijalarni qayd etib, integral samaradorlik indeksida 0,83 ko'rsatkichga erishgan. Ipoteka-bank o'rtacha natijalarni namoyon etgan bo'lsa, Xalq bankida ko'rsatkichlar nisbatan past shakllangan. Ayniqsa, mijozga yo'naltirilganlik va operatsion samaradorlik ko'rsatkichlari banklar o'rtasidagi asosiy farqni yuzaga keltirgan. Bu natijalar kompleks yondashuvning afzalligini tasdiqlaydi. Moliyaviy natijalar yuqori bo'lishi har doim ham umumiy samaradorlik yuqori ekanligini anglatmasligi aniqlangan. Demak, bank xizmatlari samaradorligini oshirish ko'p omilli boshqaruvni talab etadi.

Jadval natijalarini chuqurroq tahlil qilish shuni ko'rsatdiki, raqamli xizmatlar ulushi yuqori bo'lgan banklarda mijoz qoniqish darajasi ham yuqoriroq shakllangan. Bu esa mijoz tajribasi va operatsion samaradorlik o'rtasidagi bevosita bog'liqlikni tasdiqlaydi. Shuningdek, risk darajasi yuqori bo'lgan banklarda integral indeks pasayganligi kuzatildi. Bu risklarni boshqarish tizimi samaradorlikning ajralmas tarkibiy qismi ekanligini ko'rsatadi. Kompleks baholash modeli banklarning real pozitsiyasini aniqroq aks ettirdi. Natijalar strategik qarorlar qabul qilishda muhim axborot manbai bo'lib xizmat qilishi mumkin.



1-rasm. Jismoniy shaxslarga bank xizmatlari samaradorligining tarkibiy tuzilmasi va omillar o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik modeli

Rasmda bank xizmatlari samaradorligining to'rtta asosiy komponenti va ularning o'zaro ta'sir mexanizmi aks ettirilgan. Modelga ko'ra, moliyaviy samaradorlik operatsion jarayonlar va mijozlar qoniqish darajasi bilan bevosita bog'liqdir. Raqamli infratuzilma esa ushbu komponentlar o'rtasidagi integratsiyani ta'minlovchi asosiy omil sifatida namoyon bo'ladi. Risklarni boshqarish tizimi esa barcha bloklarning barqaror ishlashini ta'minlovchi himoya mexanizmi sifatida qaraladi. Shunday qilib, samaradorlik ko'p darajali va o'zaro bog'liq omillar tizimi sifatida shakllanadi. Bu model bank menejmentida kompleks strategik yondashuv zarurligini asoslaydi.

Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, raqamli xizmatlar ulushi 10 foizga oshirilganda operatsion xarajatlar o'rtacha 3–4 foizga kamayadi va mijozlar qoniqish indeksi oshadi. Regressiya tahlili raqamli transformatsiya ko'rsatkichi bilan integral samaradorlik indeksi o'rtasida ijobiy bog'liqlik mavjudligini tasdiqladi. Risk darajasining ortishi esa umumiy samaradorlikka salbiy ta'sir ko'rsatdi. Bu esa muvozanatli boshqaruv mexanizmi zarurligini ko'rsatadi. Banklar samaradorlikni oshirishda moliyaviy natijalar bilan bir qatorda xizmat sifati va riskni boshqarishga ham e'tibor qaratishi lozim. Umuman olganda, ishlab chiqilgan metodologiya amaliy jihatdan asoslangan va qo'llash imkoniyatiga ega ekanligi aniqlandi.

Xulosa va takliflar.

Mazkur tadqiqotda jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlari samaradorligini kompleks baholashning nazariy-uslubiy asoslari ishlab chiqildi va amaliy sinovdan o'tkazildi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, bank xizmatlari samaradorligini faqat moliyaviy ko'rsatkichlar orqali baholash yetarli emas, chunki chakana segmentda xizmat sifati, operatsion tezkorlik, raqamli infratuzilma rivojlanish darajasi hamda risklarni boshqarish tizimi muhim ahamiyat kasb etadi. Integratsiyalashgan baholash modeli moliyaviy va nomoliyaviy indikatorlarni yagona tizimga birlashtirish orqali banklarning real samaradorlik darajasini aniqlash imkonini berdi. Tahlil natijalari raqamli xizmatlar ulushi yuqori bo'lgan banklarda integral samaradorlik ko'rsatkichi ham yuqoriroq shakllanganini tasdiqladi. Shuningdek, risk darajasining ortishi umumiy samaradorlikka salbiy ta'sir ko'rsatishi aniqlandi. Bu esa risklarni boshqarish tizimi bank xizmatlari samaradorligining ajralmas tarkibiy qismi ekanligini ko'rsatadi. Umuman olganda, ishlab chiqilgan metodologiya banklar faoliyatini kompleks va tizimli baholash imkonini beruvchi samarali vosita sifatida namoyon bo'ldi.

Tadqiqot jarayonida bank xizmatlari samaradorligi ko'p omilli iqtisodiy kategoriya sifatida talqin qilinib, uning tarkibiy tuzilmasi moliyaviy samaradorlik, operatsion samaradorlik, mijozga yo'naltirilganlik va risk-barqarorlik bloklari orqali asoslab berildi. Integral indeks modeli banklar o'rtasidagi nisbatli ustunlik va zaif jihatlarni aniqlashga xizmat qildi. Kompleks baholash natijalari strategik boshqaruv qarorlarini qabul qilishda qo'llash mumkin bo'lgan analitik asos yaratdi. Tadqiqot shuni ko'rsatdiki, raqamli transformatsiya jarayonlari operatsion xarajatlarni kamaytirish va mijozlar qoniqish darajasini oshirish orqali umumiy samaradorlikka ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Shu bilan birga, muammoli kreditlar ulushi va operatsion risk darajasi yuqori bo'lgan banklarda samaradorlik pasayishi kuzatildi. Bu esa samaradorlik va risk o'rtasidagi muvozanatni ta'minlash zarurligini anglatadi.

Tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, quyidagi amaliy takliflar ishlab chiqildi. Birinchidan, tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish samaradorligini muntazam monitoring qilish uchun integral indeks asosidagi baholash tizimini joriy etish maqsadga muvofiq. Ikkinchidan, raqamli infratuzilmani rivojlantirish va mobil bank xizmatlari ulushini oshirish operatsion samaradorlikni kuchaytiruvchi asosiy omil sifatida qaralishi lozim. Uchinchidan, mijozlar qoniqish darajasini muntazam o'lchash va xizmat sifati ko'rsatkichlarini KPI tizimiga integratsiya qilish zarur. To'rtinchidan, risklarni boshqarish tizimini raqamli monitoring va prognozlash mexanizmlari bilan boyitish bank barqarorligini mustahkamlaydi. Beshinchidan, bank xizmatlari samaradorligini baholashda moliyaviy va nomoliyaviy indikatorlarni

uyg'unlashtirgan kompleks yondashuv normativ-huquqiy hujjatlar darajasida ham tavsiya etilishi lozim. Umuman olganda, taklif etilgan yondashuv banklar raqobatbardoshligini oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash hamda jismoniy shaxslarga ko'rsatilayotgan moliyaviy xizmatlar barqarorligini ta'minlashga xizmat qiladi.

Adabiyotlar/Jumepamypa/References:

Berger, A.N. and Humphrey, D.B. (1997) *Efficiency of financial institutions: International survey and directions for future research*. *European Journal of Operational Research*, 98(2), pp. 175–212.

Charnes, A., Cooper, W.W. and Rhodes, E. (1978) *Measuring the efficiency of decision making units*. *European Journal of Operational Research*, 2(6), pp. 429–444.

Coase, R.H. (1937) *The nature of the firm*. *Economica*, 4(16), pp. 386–405.

Coelli, T.J., Rao, D.S.P. and Battese, G.E. (1998) *An introduction to efficiency and productivity analysis*. Boston: Kluwer Academic Publishers.

Crouhy, M., Galai, D. and Mark, R. (2014) *Risk management*. New York: McGraw-Hill.

Gomber, P., et al. (2018) *On the Fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services*. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), pp. 220–265.

Ibroximov, I.Sh. and Murodov, M. (2023) *Raqamli bank xizmatlari: zamonaviy tendensiyalar va ularning mijozlarga ta'siri*. *Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar*, 4, 45-52.

Jorion, P. (2007) *Value at risk: The new benchmark for managing financial risk*. 3rd edn. New York: McGraw-Hill.

Kotler, P. and Keller, K.L. (2016) *Marketing management*. 15th edn. Pearson Education Limited.

O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2023) *Tijorat banklari faoliyati to'g'risida yillik hisobot*. Toshkent.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.

Schumpeter, J.A. (1934) *The theory of economic development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.