

TIJORAT BANKLARIDA XIZMAT KO'RSATISH SAMARADORLIGINI OSHIRISHNI TAKOMILLASHTIRISH (KAPITALBANK MISOLIDA)

Sherdonayeva Gulnoz Isroil qizi

Termiz iqtisodiyot va servis universiteti, iqtisodiyot yo'nalishi, 2-kurs 124- guruh
magistranti

Mamadjanova Tuyg'unoy Ahmadjanovna

Iqtisodiyot fanlari falsafa doktori, dotsent

Annotatsiya

Ushbu tezisdagi tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishda innovatsion texnologiyalarning o'rnini va ularning joriy etilishi tahlil qilinadi. Tadqiqotda, ayniqsa Kapitalbank misolida, raqamli texnologiyalar, mobil ilovalar, sun'iy intellekt va avtomatlashtirish tizimlarining bank xizmatlariga ta'siri o'rganilgan. Innovatsion texnologiyalarni joriy etish orqali tijorat banklarining mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, samaradorligini oshirish va mijozlar bilan munosabatlarni yaxshilash imkoniyatlari ko'rib chiqilgan. Tadqiqotda innovatsion texnologiyalarni qo'llashning amaliy jihatlari, ularning foydalari va potensial xatarlar tahlil etilgan. Ushbu ish, O'zbekistondagi tijorat banklari, xususan Kapitalbankning raqamli transformatsiya jarayonlarini chuqur o'rganishga qaratilgan va ushbu sohada samarali xizmat ko'rsatishning rivojlanishiga yordam beradi.

Kalit So'zlar: Tijorat banklari, xizmat ko'rsatish samaradorligi, innovatsion texnologiyalar, Kapitalbank, raqamli texnologiyalar, mobil bank, sun'iy intellekt, avtomatlashtirish, bank xizmati, mijozlar bilan munosabatlar.

Abstract

This thesis analyzes the role of innovative technologies in improving the efficiency of service provision in commercial banks and their implementation. The study, especially on the example of Kapitalbank, examines the impact of digital technologies, mobile applications, artificial intelligence and automation systems on banking services. The possibilities of commercial banks to optimize customer service processes, increase efficiency and improve customer relations through the introduction of innovative technologies are considered. The study analyzes the practical aspects of the use of innovative technologies, their benefits and potential risks. This work is aimed at in-depth study of the digital transformation processes of commercial banks in Uzbekistan, in particular Kapitalbank, and will contribute to the development of effective service provision in this area.

Keywords: Commercial banks, service efficiency, innovative technologies, Kapitalbank, digital technologies, mobile banking, artificial intelligence, automation, banking, customer relations.

Kirish. Xizmat ko'rsatish samaradorligi tijorat banklarining muvaffaqiyatli faoliyat yuritishi uchun muhim omildir. Raqamli texnologiyalar va innovatsion yechimlar zamonaviy banklar uchun xizmatlarni yaxshilash va optimallashtirishda asosiy vosita sifatida ko'rilmogda. Xususan, Kapitalbank O'zbekistondagi yirik tijorat banklaridan biri bo'lib, raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga qaratilgan bir qator tashabbuslar amalga oshirilgan. Ushbu tezisda Kapitalbankning xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishda innovatsion texnologiyalarning o'rni, bu texnologiyalarni joriy etishning amaliy natijalari va bank sektoridagi raqamli transformatsiyaning ta'siri tahlil etiladi.

Asosiy Qism. Tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligi faqat bankning ichki tizimlari va strategiyalariga bog'liq emas, balki mijozlarning ehtiyojlari va talablariga ham to'liq javob beradigan innovatsion yondashuvlarni joriy etishga bog'liqdir. Kapitalbank, o'zining raqamli platformalari orqali, mijozlarga qulaylik yaratish, xizmatlarni tezlashtirish va ularning qoniqishini oshirishga qaratilgan bir qator tashabbuslarni amalga oshirdi. Bankning mobil ilovalar orqali taqdim etilayotgan xizmatlari va internet bank tizimlari mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini sezilarli darajada osonlashtirdi.

Innovatsion texnologiyalarni joriy etish orqali, Kapitalbank nafaqat mijozlar bilan aloqalarni mustahkamladi, balki xizmat ko'rsatish sifatini yaxshiladi. Raqamli platformalar, sun'iy intellekt tizimlari va avtomatlashtirilgan xizmatlar orqali bank, mijozlarga tezkor va aniq xizmat ko'rsatishni amalga oshirdi. Misol uchun, sun'iy intellekt tizimlari yordamida mijozlarning kredit tarixini tahlil qilish va qarorlar qabul qilish jarayonlari ancha tezlashdi. Buning natijasida, mijozlarga taqdim etilayotgan xizmatlarning sifatini oshirish bilan birga, bankning operatsion xarajatlari kamaydi.

Bundan tashqari, Kapitalbankning raqamli xizmatlari nafaqat mavjud mijozlarni, balki yangi mijozlarni jalb qilishda ham muhim rol o'ynadi. Mobil ilovalar va onlayn xizmatlar orqali mijozlar o'z hisob raqamlarini boshqarish, to'lovlarni amalga oshirish, kredit so'rovlarini berish kabi xizmatlarni tez va qulay tarzda bajarish imkoniyatiga ega bo'ldilar. Ushbu yangi xizmatlar mijozlar uchun qulaylik yaratish bilan birga, bankning bozor ulushini oshirishga ham yordam berdi.

Biroq, innovatsion texnologiyalarni joriy etishda bir qator qiyinchiliklar ham mavjud. Avvalo, texnologiyalarni integratsiya qilish jarayonida yuzaga keladigan texnik muammolar, xodimlarni yangi tizimlarga o'rgatish zaruriyati va mijozlarni

raqamli xizmatlarga odatlantirish masalalari alohida ahamiyatga ega. Kapitalbank bu muammolarni hal qilish uchun doimiy ravishda xodimlarga treninglar o'tkazadi va mijozlarni raqamli xizmatlardan foydalanishga rag'batlantiruvchi aksiyalar tashkil etadi.

1-jadval: Kapitalbank mijozlarining xizmat ko'rsatish samaradorligi bo'yicha so'rov natijalari

Xizmat Aspekti	Qoniqish Darajasi (%)
Mobil Bank Xizmatlari	88%
Filialda Xizmat Kutilish Vaqti	62%
Xodimlarning Mavjudligi	70%
Shaxsiylashtirilgan Xizmatlar	55%
Muammo Hal Qilish Vaqti	60%

Xulosa. Tijorat banklarida innovatsion texnologiyalarni joriy etish nafaqat xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga, balki banklarning raqobatbardoshligini kuchaytirishga ham yordam beradi. Kapitalbankning tajribasi, raqamli platformalarni muvaffaqiyatli integratsiya qilish va sun'iy intellektni xizmat ko'rsatish jarayonlariga qo'llash orqali bank xizmatlarini optimallashtirish imkoniyatlarini ko'rsatadi. Shuningdek, bank xodimlarini texnologiyalarga moslashtirish, yangi tizimlarni amalga oshirish jarayonida yuzaga keladigan muammolarni hal qilish va mijozlarni raqamli xizmatlarga jalb qilish kabi masalalar alohida e'tiborga olinishi kerak. Natijada, innovatsion texnologiyalarni muvaffaqiyatli joriy etish orqali Kapitalbank va boshqa tijorat banklari xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish va mijozlar ehtiyojlarini qondirishda samarali yondashuvni amalga oshirishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Ariffin, S. K., & M. M. (2018). The importance of customer satisfaction in improving service delivery in commercial banks. *Journal of Banking and Finance*, 22(3), 99-110.
2. Liao, S., & Lin, C. (2009). The integration of technology in improving service delivery in the banking sector. *Service Industries Journal*, 29(6), 711-727.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
4. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2002). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.