

**Chakana bank xizmatlari samaradorligini oshirish: Turonbank ATB misolida**

**O'zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti  
Qurbonov Sardor G'afurovich**

**Abstract**

The article examines the issue of increasing the practical efficiency of retail banking services in Uzbekistan using the example of Turonbank JSCB. The introduction explains the relevance of the topic and digital changes in the banking sector. The methods section clearly explains the sources of information, selected approaches and criteria. The analysis section systematically describes real business processes in the channel, segment and product segments, the system of key indicators, as well as observations on seasonality and load peaks. The results highlight the expansion of digital channels, reduction of queue pressure and changes in customer experience. The discussion offers specific solutions in the areas of infrastructure, customer experience and human capital. The conclusions and recommendations section summarizes the expected benefits for the bank and customers.

**Keywords**

Retail banking; efficiency; customer experience; mobile banking; digital transformation; Turonbank.

**Annotatsiya**

Maqolada O'zbekistonda chakana bank xizmatlarining amaliy samaradorligini oshirish masalasi Turonbank ATB misolida ko'rib chiqiladi. Kirish bo'limida mavzuning dolzarbligi va bank sektoridagi raqamli o'zgarishlar tushuntiriladi. Metodlar bo'limida ma'lumot manbalari, tanlangan yondashuvlar va mezonlar aniq izohlanadi. Tahlil bo'limida kanal, segment va mahsulot kesimidagi real ish jarayonlari, asosiy ko'rsatkichlar tizimi hamda mavsumiylik va yuklama piklari bo'yicha kuzatishlar tartib bilan bayon qilinadi. Natijalarda raqamli kanallar kengayishi, navbat bosimining pasayishi va mijoz tajribasidagi o'zgarishlar yoritiladi. Muhokamada infratuzilma, mijoz tajribasi va inson kapitali yo'nalishlarida aniq yechimlar taklif etiladi. Xulosa va tavsiyalar bo'limida esa bank va mijozlar uchun kutiladigan foydalar umumlashtiriladi.

**Kalit so'zlar**

Chakana bank; samaradorlik; mijoz tajribasi; mobil banking; raqamli transformatsiya; Turonbank.

So'nggi besh-o'n yil ichida mamlakatimiz bank tizimida raqamli xizmatlar tez kengaydi. Mobil ilovalar, QR to'lovlar, masofaviy identifikatsiya va real vaqt rejimidagi o'tkazmalar oddiy mijoz uchun ham odatiy holga aylanib bormoqda. Lekin har qanday texnologik yangilikning qiymati uni amalda qanday joriy etishimizga bog'liq. Filialdagi navbat, ilovadagi uzilish yoki operator bilan muloqotdagi kichik noqulaylik — bularning barchasi mijozning umumiy bahosiga bevosita ta'sir qiladi. Shuning uchun "raqamli yechim bor" degan gapning o'zi etarli emas; muhim savol shuki, bu yechim kundalik ish jarayonini haqiqatan yengillashtiryaptimi?

Mazkur maqolada aynan shu savolga javob izladik. Maqsad — Turonbank ATB misolida chakana xizmatlar samaradorligining amaliy jihatlarini ko'rsatish, kuchli va zaif tomonlarni ochib berish hamda amaliy takliflar berish. Dolzarblilik shundaki, samaradorlik faqat bankning iqtisodiy ko'rsatkichlariga emas, balki moliyaviy inklyuziya, to'lovlar shaffofligi va mijoz madaniyatiga ham

ta'sir ko'rsatadi. Bank va mijoz o'rtasidagi har bir kontakt nuqtasi — bu tajriba. Biz aynan shu tajribani yaxshilash orqali natijaga erishishni ko'zda tutdik.

Tadqiqot uch bosqichda tashkil etildi. Avvalo, ma'lumotlar bazasi shakllantirildi: ochiq regulyator hisobotlari, bankning rasmiy manbalari, mijoz fikrlari va ichki ish jarayonlarida kuzatilgan holatlar bir joyga jamlandi. Keyin, tahlil chizmasi belgilandi: statistik-dinamik baholash, qiyosiy tahlil hamda jarayon xaritalash usullaridan foydalanildi. Nihoyat, sifat ko'rsatkichlari tematik kodlash orqali toifalandi.

O'lchovlar tizimi qulay va amaliy bo'lishi uchun quyidagi mezonlar tanlandi: raqamli qabul qilinish darajasi, muvaffaqiyatli tranzaksiyalar ulushi, o'rtacha ko'rib chiqish vaqti, birinchi murojaatda hal etish ulushi, mijoz sodiqligi hamda sa'y-harakat indeksi, raqamli onboarding konversiyasi va 10 ming tranzaksiyaga to'g'ri keladigan shikoyatlar soni. Ma'lumotlar tozalandi, dublikatlar chiqarildi va kanal (filial, mobil, veb, koll-markaz), mijoz segmentlari (retail/biznes, yosh guruhlari, raqamli savod darajasi) hamda mahsulot turlari (kartalar, omonatlar, mikroqarz, o'tkazmalar) bo'yicha ajratildi.

Tahlil jarayonida bir necha amaliy kuzatishlar asosiy xulosalarga olib keldi. Avvalo, ish haqi to'lanadigan kunlar atrofida yuklama tabiiy ravishda oshadi; bu davrda filiallardagi navbatlar cho'ziladi, raqamli kanallarda esa tezkor xatoliklar ko'payadi. Shu sababli texnik resurslarni oldindan kengaytirish va qo'llabquvvatlovchi xodimlar sonini vaqtincha ko'paytirish foyda beradi. Ikkinchidan, mobil ilovada tranzaksiya bosqichlari soni ko'p bo'lsa, mijozlar yo'qotilishi ortadi — ayniqsa yangi foydalanuvchilar orasida. Uchinchi kuzatish: shikoyatlarni kuzatish tizimi yagona identifikator bilan ishlaganda, muammo tezroq topiladi va qaytib kelishi kamayadi.

Jarayon xaritasi (ariza → identifikatsiya → skoring → tasdiqlash → faollashtirish) bo'yicha tahlil qilinganida, dublikat tekshiruvlar va qo'lda ma'lumot kiritish vaqtini cho'zishi aniqlanadi. Shu o'rinda avtomatlashtirilgan tekshiruvlar, shablon hujjatlar hamda oflayn-rejimda ishlaydigan kesh mexanizmlari muhim rol o'ynaydi. Mijoz tajribasi nuqtayi nazaridan esa oldindan aniq axborot — komissiya, limit va muddatlarni ochiq ko'rsatish — norozilikni keskin kamaytiradi. Segmentlar kesimida raqamli qabul qilinishi yuqori guruhlarda xizmat ko'rsatish tannarxi pasaygani, filial navbatlari va o'rtacha ko'rib chiqish vaqti barqaror qisqargani ko'zga tashlanadi.

Kutilganidek, raqamli kanallarning kengayishi filiallardagi yukni yengillashtirdi: navbatlar qisqardi, tranzaksiyalar tezligi oshdi va foydalanuvchi o'z hisobini mustaqil boshqaradigan holatlar ko'paydi. Mijozlar eng avvalo qulaylikni qadrladi: 24/7 kirish, kartani vaqtincha bloklash, tezkor ogohlantirishlar, QR to'lovlar kabi funksiyalar umumiy bahoni yaxshiladi. Shu bilan birga, qisqa muddatli texnik uzilishlar mijoz kayfiyati va sodiqligiga sezilarli ta'sir ko'rsatishi aniqlandi; bu holatlarda oflayn-rejimda tranzaksiyani saqlash va uzilishdan keyin avtomatik yakunlash mexanizmlari ijobiy samara berdi. Ichki jarayonlarda ortiqcha bosqichlar qisqartirilganda, arizalar ko'rib chiqish vaqti sezilarli qisqargani kuzatildi.

Topilmalar uch yo'nalishda yechimlarni talab qiladi. Birinchidan, infratuzilma: mikroxizmatlarga asoslangan arxitektura, monitoring va avtomatik kengaytirish, zaxira serverlar hamda qat'iy kibernetika protseduralari barqarorlikni oshiradi. Ikkinchidan, mijoz tajribasi: interfeysni soddalashtirish, tranzaksiya oldidan aniq axborot berish, shaxsiylashtirilgan takliflar va raqamli onboardingda bosqichlar sonini kamaytirish — bular ishonchni mustahkamlaydi. Uchinchidan, inson kapitali: frontline xodimlar uchun mo'ljallangan qisqa, ammo muntazam

treninglar, amaliy holatlarga mos skriptlar va qo‘llanmalar xizmat madaniyatini yaxshilaydi. Bozor nuqtayi nazaridan esa paketlangan servislar, qo‘shma fintech hamkorliklari va loyallik dasturlari raqobatda farqlanish imkonini beradi.

Xulosa qilib aytganda, Turonbank ATB misolida ko‘rilgan tajriba shuni ko‘rsatadiki, raqamli yechimlar o‘z-o‘zidan maqsad emas — ular aniq jarayonlar bilan uyg‘unlashgandagina foyda beradi. Texnik barqarorlik, ochiq va tushunarli axborot, qisqa jarayonlar va malakali xodimlar yig‘indisi mijoz sodiqligi, tezlik va tannarx ko‘rsatkichlarini yaxshilaydi. Amaliy tavsiyalar sifatida: yuqori yuklama davrlarida resurslarni oldindan rejalashtirish; ilova interfeysida keraksiz bosqichlarni qisqartirish; shikoyatlarni yagona ID bilan boshqarish; vaqti-vaqti bilan xodimlar uchun qisqa treninglar o‘tkazish hamda mahsulot portfelini paketlash taklif etiladi.

#### Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti qarorlari: PQ–4938 (2020–2025 yillarda bank tizimini modernizatsiya qilish).
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti qarori: PQ–4702 (raqamli moliyalashtirish yo‘nalishlari).
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., va Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Xizmat sifati bo‘yicha iste‘molchi qarashlarini o‘lchash uchun ko‘p-bandli shkala. *Journal of Retailing*.
4. Berger, A. N., va Mester, L. J. (1997). Moliyaviy institutlar samaradorligidagi farqlarni nima tushuntiradi? *Journal of Banking & Finance*.
5. DeYoung, R., Lang, W. W., va Nolle, D. L. (2007). Internet kichik banklarda natija va unumdorlikka qanday ta‘sir qiladi. *Journal of Banking & Finance*.