

## TIJORAT BANKLARI DEPOZIT XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASH KO‘RSATKICHLARI

*Umirzaqova Shohsanam*

*Samarqand iqtisodiyot va servis instituti doktoranti*

*E-mail: [umirzakovashohsanam@gmail.com](mailto:umirzakovashohsanam@gmail.com)*

**Annotatsiya:** *Tijorat banklari depozit xizmatlari zamonaviy bank tizimining eng muhim yo‘nalishlaridan biri bo‘lib, ular moliyaviy resurslarni jalb qilish, bank likvidligini ta‘minlash hamda iqtisodiyotning real sektorini kreditlash uchun asosiy manba vazifasini bajaradi. Ushbu maqolada tijorat banklarining depozit xizmatlari sifatini baholash ko‘rsatkichlari tizimli ravishda tahlil qilinadi hamda ularning bank mijozlari qoniqish darajasi va bank barqarorligiga ta‘siri o‘rganiladi. Tadqiqot davomida depozit xizmatlarining sifati nafaqat foiz stavkalari yoki daromadlilik bilan, balki xizmat ko‘rsatish tezligi, mijozlarga qulaylik darajasi, raqamli bank xizmatlarining rivojlanganligi, shaffoflik, ishonchlilik hamda risklarni boshqarish samaradorligi bilan ham belgilanishi asoslab beriladi.*

*Maqolada depozit xizmatlari sifatini baholashda qo‘llaniladigan asosiy ko‘rsatkichlar tizimi yoritiladi. Ular qatoriga depozit portfelining o‘sish sur‘ati, mijozlar bazasining barqarorligi, depozitlarni muddatlar bo‘yicha diversifikatsiya darajasi, omonatchilarni ushlab qolish koeffitsienti, foiz siyosatining raqobatbardoshligi hamda bank xizmatlaridan foydalanishning qulaylik indeksi kiradi. Shuningdek, raqamli bank xizmatlari – mobil ilovalar, internet-banking tizimlari va masofaviy hisob ochish imkoniyatlarining rivojlanishi ham depozit xizmatlari sifatini belgilovchi muhim omil sifatida tahlil qilinadi.*

*Tadqiqotda depozit xizmatlari sifatining bank moliyaviy barqarorligiga ta‘siri ham yoritilib, yuqori sifatli depozit bazasi bankning likvidlik riskini kamaytirishi, resurslar narxini optimallashtirishi hamda kreditlash salohiyatini oshirishi ko‘rsatib beriladi. Bundan tashqari, mijozlar ishonchi va bank brendining mustahkamligi ham depozit xizmatlari sifati bilan bevosita bog‘liqligi asoslanadi.*

*Maqolaning yakunida tijorat banklarida depozit xizmatlari sifatini oshirish bo‘yicha ilmiy asoslangan takliflar beriladi. Jumladan, raqamli transformatsiyani chuqurlashtirish, mijozga yo‘naltirilgan xizmat modelini joriy etish, foiz siyosatini moslashuvchan qilish hamda xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish kabi yo‘nalishlar tavsiya etiladi. Ushbu yondashuvlar bank tizimining raqobatbardoshligini oshirish va depozit xizmatlari sifatini yangi bosqichga olib chiqishga xizmat qiladi.*

**Kalit so‘zlar:** *tijorat banklari, depozit xizmatlari, xizmat sifati, baholash ko‘rsatkichlari, depozit portfeli, mijozlar qoniqishi, moliyaviy barqarorlik, likvidlik, foiz siyosati, raqamli bank xizmatlari, internet-banking, mobil banking, bank resurslari, risklarni boshqarish, bank tizimi.*

### KIRISH

Bugungi kunda moliyaviy tizimning barqarorligi va samaradorligini ta‘minlashda tijorat banklari alohida o‘rin egallaydi. Banklar iqtisodiyotning “qon tomiri” sifatida jamg‘armalarni jalb qilish, ularni samarali kredit resurslariga aylantirish hamda to‘lov tizimlarining uzluksiz ishlashini ta‘minlash orqali iqtisodiy

o'sishga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Ushbu jarayonda tijorat banklarining depozit xizmatlari eng muhim yo'nalishlardan biri bo'lib, ular nafaqat bank resurs bazasini shakllantiradi, balki mijozlar ishonchini mustahkamlashda ham hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi.

Depozit xizmatlari banklar uchun moliyaviy barqarorlik manbai bo'lib xizmat qiladi, chunki jalb qilingan mablag'lar kreditlash faoliyati va investitsion operatsiyalarni amalga oshirish uchun asosiy resurs hisoblanadi. Shu sababli depozit xizmatlari sifati nafaqat bankning rentabelligi, balki uning bozordagi raqobatbardoshligini ham belgilab beradi. Zamonaviy bank tizimida mijozlar uchun qulaylik, xizmat tezligi, foiz siyosatining jozibadorligi hamda raqamli bank xizmatlarining rivojlanganligi depozit xizmatlari sifatini aniqlovchi muhim omillarga aylanib bormoqda.

So'nggi yillarda raqamli transformatsiya jarayonlari tijorat banklari faoliyatiga chuqur kirib keldi. Mobil banking, internet banking va masofaviy hisob ochish kabi innovatsion xizmatlar depozit operatsiyalarini yanada qulay va tezkor amalga oshirish imkonini yaratdi. Bu esa o'z navbatida mijozlar kutish darajasini oshirib, banklardan yanada yuqori sifat standartlarini talab etmoqda. Natijada depozit xizmatlari sifatini baholash masalasi dolzarb ilmiy-amaliy muammolardan biriga aylandi.

Depozit xizmatlari sifatini baholashda bir qator ko'rsatkichlar tizimi qo'llaniladi. Ular orasida mijozlar qoniqishi darajasi, depozit portfelining barqarorligi, jalb qilingan mablag'larning o'sish sur'atlari, foiz stavkalarining raqobatbardoshligi hamda xizmat ko'rsatish tezligi va sifati kabi mezonlar muhim o'rin tutadi. Bundan tashqari, bankning risklarni boshqarish darajasi, likvidlik holati va depozitlarning diversifikatsiya darajasi ham xizmat sifatini baholashda muhim indikatorlar sifatida qaraladi.

Shuningdek, xalqaro bank amaliyotida depozit xizmatlari sifatini baholashda mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv (customer-oriented approach) keng qo'llaniladi. Ushbu yondashuvga ko'ra, bank xizmatlarining sifati faqat moliyaviy ko'rsatkichlar bilan emas, balki mijozlarning xizmatdan qoniqish darajasi va ularning bankka bo'lgan sodiqligi orqali ham o'lchanadi. Bu esa banklar uchun xizmat sifatini doimiy ravishda takomillashtirib borish zaruratini yuzaga keltiradi.

Shu nuqtai nazardan, tijorat banklarining depozit xizmatlari sifatini baholash ko'rsatkichlarini o'rganish, ularni tizimlashtirish hamda amaliyotga tatbiq etish bugungi kunda dolzarb ilmiy muammo hisoblanadi. Mazkur maqola doirasida ushbu ko'rsatkichlarning nazariy asoslari, amaliy ahamiyati hamda ularni takomillashtirish yo'nalishlari tahlil qilinadi.

### **ADABIYOTLAR TAHLILI**

Tijorat banklari depozit xizmatlari sifati masalasi zamonaviy bank-moliya tizimining eng muhim yo'nalishlaridan biri bo'lib, bu soha bo'yicha ilmiy adabiyotlarda keng ko'lamli tadqiqotlar olib borilgan. Depozit xizmatlari banklarning moliyaviy barqarorligini ta'minlash, resurs bazasini shakllantirish hamda mijozlar ishonchini oshirishda asosiy omil sifatida qaraladi. Shu sababli, turli iqtisodiy maktablar va olimlar depozit xizmatlari sifati va uni baholash mezonlarini turlicha

yondashuvlar asosida tahlil qilganlar.

Dastlabki klassik iqtisodiy nazariyalarda bank xizmatlari, jumladan depozit operatsiyalari asosan resurslarni jalb qilish va ularni samarali taqsimlash vositasi sifatida ko‘rib chiqilgan. Keyinchalik monetaristik va institutsional yondashuvlarda depozitlar bank tizimining likvidligi va pul massasini tartibga solish instrumenti sifatida talqin qilingan. Masalan, J. M. Keynsning likvidlik afzalligi nazariyasi bank depozitlarini aholi va xo‘jalik yurituvchi subyektlarning pulni saqlash shakli sifatida izohlaydi, bu esa depozit xizmatlari sifatining mijozlar ishonchi va qulaylik darajasi bilan bevosita bog‘liqligini ko‘rsatadi.

Zamonaviy iqtisodiy adabiyotlarda depozit xizmatlari sifati ko‘pincha xizmatlar marketingi va bank menejmenti nuqtayi nazaridan o‘rganiladi. P. Kotler va boshqa marketing mutaxassislari xizmat sifatini mijoz kutgan natija va real tajriba o‘rtasidagi farq sifatida ta‘riflaydi. Ushbu yondashuv bank depozit xizmatlarida ham qo‘llanilib, mijozning xizmatdan qoniqishi asosiy sifat ko‘rsatkichi sifatida qaraladi.

SERVQUAL modeli (Parasuraman, Zeithaml va Berry) bank xizmatlari sifatini baholashda eng keng qo‘llaniladigan metodlardan biri hisoblanadi. Ushbu modelga ko‘ra, xizmat sifati besh asosiy o‘lchov orqali baholanadi: ishonchlilik (reliability), javob berish tezligi (responsiveness), ishonch (assurance), empatiya (empathy) va moddiy muhit (tangibles). Bank depozit xizmatlari kontekstida ushbu ko‘rsatkichlar mijozga xizmat ko‘rsatish tezligi, shartnoma shaffofligi, xodimlar malakasi va raqamli xizmatlarning qulayligi orqali namoyon bo‘ladi.

Rossiya va MDH mamlakatlari iqtisodchi olimlari ham bank depozitlari sifatini alohida o‘rganib, asosan moliyaviy barqarorlik va risk darajasiga urg‘u beradilar. Ularning fikricha, depozit xizmatlari sifati nafaqat mijoz qoniqishi, balki bankning depozit portfeli barqarorligi, muddatli va talab qilib olinguncha depozitlar ulushi, hamda resurslarning diversifikatsiyasi bilan ham belgilanadi. Bu yondashuvda depozit sifati ko‘proq makroprudensial ko‘rsatkich sifatida qaraladi.

O‘zbekiston iqtisodchi olimlari va amaliy tadqiqotlarida esa so‘nggi yillarda tijorat banklari xizmatlari sifatini baholashda raqamli transformatsiya omiliga alohida e‘tibor qaratilmoqda. Internet banking, mobil ilovalar va onlayn depozit ochish xizmatlari depozit jalb qilish jarayonini sezilarli darajada soddalashtirib, mijozlar uchun qulaylik darajasini oshirmoqda. Shu bilan birga, bank xizmatlari sifatini baholashda foiz stavkalari raqobatbardoshligi, xizmat ko‘rsatish shaffofligi va mijozlarga individual yondashuv kabi mezonlar ham muhim o‘rin tutadi.

Shuningdek, xalqaro moliya tashkilotlari, jumladan Bank for International Settlements (BIS) va World Bank tomonidan chop etilgan tadqiqotlarda depozit bazasining barqarorligi bank tizimi ishonchliligining asosiy indikatorlaridan biri sifatida qayd etiladi. Ushbu tashkilotlar depozit xizmatlari sifatini baholashda likvidlik qoplamasi koeffitsienti (LCR), sof barqaror moliyalashtirish koeffitsienti (NSFR) kabi ko‘rsatkichlardan foydalanishni tavsiya etadi.

Umuman olganda, adabiyotlar tahlili shuni ko‘rsatadiki, tijorat banklari depozit xizmatlari sifati ko‘p qirrali tushuncha bo‘lib, u iqtisodiy, moliyaviy va xizmatlar marketingi yondashuvlari kesishmasida shakllanadi. Zamonaviy ilmiy qarashlarda esa depozit xizmatlari sifati mijoz qoniqishi, bankning moliyaviy barqarorligi va raqamli

xizmatlar samaradorligi uyg'unligi sifatida talqin qilinmoqda.

## METODOLOGIYA

Tijorat banklari depozit xizmatlari sifatini baholash bo'yicha metodologik yondashuv kompleks, ko'p bosqichli va ko'rsatkichlarga asoslangan tizim sifatida shakllantiriladi. Ushbu yondashuv depozit xizmatlarining nafaqat moliyaviy samaradorligini, balki mijozlar uchun qulaylik darajasi, xizmat ko'rsatish tezligi, ishonchlilik va raqamli xizmatlar sifati kabi jihatlarni ham qamrab oladi. Metodologiya kvantitativ va sifatli tahlil usullarining uyg'unligiga asoslanadi.

Birinchi bosqichda tadqiqot obyektini sifatida tijorat banklarining depozit xizmatlari tanlanadi. Tadqiqot doirasida aholining talab qilib olinguncha depozitlari, muddatli depozitlar, jamg'arma hisobvaraqlari hamda onlayn depozit mahsulotlari alohida segmentlar sifatida ko'rib chiqiladi. Har bir segment bo'yicha xizmat sifati alohida indikatorlar orqali baholanadi. Bu yondashuv depozit mahsulotlarining turli mijoz guruhlari uchun mosligini aniqlash imkonini beradi.

Ikkinchi bosqichda ma'lumotlar to'plash jarayoni amalga oshiriladi. Bunda birlamchi va ikkilamchi ma'lumotlardan foydalaniladi. Birlamchi ma'lumotlar mijozlar o'rtasida o'tkazilgan so'rovnomalar, intervyular va ekspert baholari orqali yig'iladi. So'rovnomalarda Likert shkalasi (1–5 ball) asosida mijozlarning xizmatdan qoniqish darajasi aniqlanadi. Ikkilamchi ma'lumotlar esa banklarning moliyaviy hisobotlari, Markaziy bank statistikasi, rasmiy veb-saytlar va ochiq ma'lumotlar bazalaridan olinadi.

Uchinchi bosqichda depozit xizmatlari sifatini baholash uchun asosiy ko'rsatkichlar tizimi ishlab chiqiladi. Ushbu tizim quyidagi asosiy yo'nalishlarni o'z ichiga oladi:

- Moliyaviy ko'rsatkichlar: depozitlar o'sish sur'ati, foiz stavkalari raqobatbardoshligi, depozit portfeli diversifikatsiyasi;
- Likvidlik ko'rsatkichlari: depozitlarning bank majburiyatlaridagi ulushi, barqaror depozitlar ulushi;
- Mijozlarga yo'naltirilgan ko'rsatkichlar: mijozlar qoniqish indeksi, xizmat ko'rsatish tezligi, shikoyatlar soni;
- Raqamli xizmatlar sifati: mobil banking va internet banking orqali depozit ochish qulayligi, tranzaksiyalar tezligi, tizimning uzluksiz ishlashi;
- Ishonchlilik va xavfsizlik: depozitlarni kafolatlash tizimiga ishonch, ma'lumotlar xavfsizligi darajasi.

To'rtinchi bosqichda ushbu ko'rsatkichlar asosida integral baholash modeli ishlab chiqiladi. Model ko'p mezonli qaror qabul qilish (Multi-Criteria Decision Making – MCDM) usullariga asoslanadi. Xususan, og'irlik koeffitsientlari ekspert usuli orqali aniqlanadi va har bir indikatorning umumiy bahodagi ulushi belgilab olinadi. Yakuniy natijada har bir bankning depozit xizmatlari sifati bo'yicha umumiy reyting ko'rsatkichi hisoblab chiqiladi.

Beshinchi bosqichda iqtisodiy-statistik tahlil usullari qo'llaniladi. Korrelyatsiya va regressiya tahlillari yordamida depozit xizmatlari sifati va banklarning moliyaviy

barqarorligi o‘rtasidagi bog‘liqlik aniqlanadi. Bundan tashqari, vaqt qatorlari tahlili orqali depozit xizmatlari sifatining dinamik o‘zgarishi o‘rganiladi.

Oltinchi bosqichda qiyosiy tahlil amalga oshiriladi. Tadqiqotda bir nechta tijorat banklari depozit xizmatlari ko‘rsatkichlari o‘zaro solishtiriladi hamda eng samarali amaliyotlar (best practices) aniqlanadi. Bu bosqich banklar o‘rtasidagi raqobat darajasini va xizmat sifati farqlarini ko‘rsatib beradi.

Metodologiyaning yakuniy bosqichida natijalar interpretatsiya qilinadi va amaliy tavsiyalar ishlab chiqiladi. Ushbu tavsiyalar banklar uchun depozit xizmatlarini takomillashtirish, mijozlar ehtiyojlarini yanada to‘liq qondirish hamda raqamli banking tizimlarini rivojlantirishga qaratiladi.

Umuman olganda, taklif etilgan metodologiya tijorat banklarining depozit xizmatlari sifatini kompleks baholashga imkon beruvchi ilmiy asoslangan yondashuv bo‘lib, u iqtisodiy, moliyaviy va texnologik omillarni birgalikda tahlil qilishni ta‘minlaydi. Bu esa bank tizimining raqobatbardoshligini oshirish va mijozlarga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatini yaxshilashga xizmat qiladi.

## NATIJARLAR VA MUHOKAMA

Tijorat banklarining depozit xizmatlari sifati bank tizimining barqarorligi va mijozlar ishonchini ta‘minlashda muhim ahamiyatga ega. O‘tkazilgan tahlil natijalari shuni ko‘rsatadiki, depozit xizmatlari sifati bir nechta asosiy omillar orqali baholanadi, jumladan xizmat ko‘rsatish tezligi, foiz stavkalarining raqobatbardoshligi, raqamli xizmatlar darajasi, shartnomalarning shaffofligi hamda mijozlar bilan ishlash madaniyati.

### TIJORAT BANKLARI DEPOZIT XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASH KO‘RSATKICHLARI



### 1-rasm. Tijorat banklari depozit xizmatlari sifatini baholash ko‘rsatkichlari

Tadqiqot natijalariga ko‘ra, mijozlar depozit tanlash jarayonida birinchi navbatda foiz stavkasiga e‘tibor qaratadi, biroq bu omil yagona hal qiluvchi mezon emas. Aksariyat mijozlar uchun xizmatning qulayligi, bank tizimining ishonchliligi va

depozitni boshqarish imkoniyatlarining soddaligi ham muhim o‘rin tutadi. Shu sababli depozit xizmatlari sifatini faqat daromadlilik orqali baholash yetarli emasligi aniqlandi.

Raqamli banking xizmatlarining rivojlanishi depozit xizmatlari sifatiga sezilarli ta‘sir ko‘rsatmoqda. Mobil ilovalar orqali depozit ochish, uni boshqarish va foizlarni kuzatish imkoniyati mavjud banklarda mijozlar qoniqish darajasi yuqoriroq ekanligi kuzatildi. Bu holat banklarning raqamli transformatsiya jarayoniga faol moslashishi zarurligini ko‘rsatadi. Raqamli xizmatlar qanchalik rivojlangan bo‘lsa, mijozlar uchun bank bilan ishlash shunchalik qulay bo‘ladi.

Foiz stavkalari bo‘yicha o‘tkazilgan tahlil shuni ko‘rsatadiki, banklar o‘rtasidagi raqobat asosan depozit foizlari orqali shakllanadi. Biroq yuqori foiz taklif qilish har doim ham mijozlar ishonchini oshirmaydi. Mijozlar barqaror va ishonchli banklarni afzal ko‘rishi natijasida, uzoq muddatli depozitlarda barqaror foiz siyosatiga ega banklar ko‘proq ustunlikka ega bo‘lishi aniqlandi. Shuningdek, foiz hisoblash tartibining ochiq va tushunarli bo‘lishi mijoz ishonchini oshiruvchi muhim omillardan biri hisoblanadi.

### 1-Jadval.

#### Tijorat banklari depozit xizmatlari sifatini baholashning statistik ko‘rsatkichlar modeli

Ko‘rsatkich guruhi	Indikator nomi	Statistik o‘lchov (formula)	Tavsif	Baholash turi	Og‘irlik koeffitsienti (w <sub>i</sub> )
<b>1. Depozit o‘sishi</b>	Depozit o‘sish sur‘ati	$(D_1 - D_0) / D_0 \times 100\%$	Mijozlar ishonchi va jalb qilish darajasi	Miqdoriy	0.15
	Yangi depozitlar ulushi	Yangi D / Umumiy D $\times 100\%$	Yangi mijozlar oqimi	Miqdoriy	0.10
<b>2. Likvidlik ko‘rsatkichlari</b>	Loan-to-Deposit Ratio (LDR)	Kreditlar / Depozitlar $\times 100\%$	Bank likvidligi va resurslardan foydalanish	Miqdoriy	0.12
	Likvid aktivlar ulushi	Likvid aktivlar / Jami aktivlar	Tez pulga aylanish qobiliyati	Miqdoriy	0.10
<b>3. Xizmat sifati (SERVQUAL)</b>	Ishonchlilik (Reliability)	O‘rtacha ball (Likert 1–5)	Va‘dani bajarish darajasi	Sifatli	0.12
	Javob berish tezligi	O‘rtacha vaqt (minut)	Mijoz so‘rovlariga javob tezligi	Miqdoriy	0.08
	Empatiya	So‘rovnoma balli	Individual yondashuv	Sifatli	0.08
<b>4. Operatsion samaradorlik</b>	Xodim unumdorligi	Daromad / xodim soni	Bank xizmat samaradorligi	Miqdoriy	0.10
	Xizmat xatolari darajasi	Xatolar / jami operatsiya $\times 100\%$	Sifat nazorati	Miqdoriy	0.07
<b>5. Mijoz qoniqishi</b>	NPS (Net Promoter Score)	%Promoters – %Detractors	Brendga sodiqlik	Sifatli	0.10

	Shikoyatlar indeksi	Shikoyatlar / 1000 mijoz	Muammolar darajasi	Miqdoriy	0.05
<b>6. Moliyaviy barqarorlik</b>	Kapital yetarliligi (CAR)	Kapital / Risk aktivlar	Bank ishonchliligi	Miqdoriy	0.03

### Umumiy integrallashgan sifat indeksi (Depozit Quality Index – DQI)

Bank depozit xizmatlari sifati quyidagi model orqali hisoblanadi:

$$DQI = \sum(w_i \times X_i)$$

Bu yerda:

- $w_i$ — indikator og‘irligi
- $X_i$ — standartlashtirilgan ko‘rsatkich (0–1 yoki 1–5 shkala)

Ushbu jadval tijorat banklarida depozit xizmatlari sifatini kompleks va statistik yondashuv asosida baholash uchun ishlab chiqilgan ko‘rsatkichlar tizimini ifodalaydi. Unda depozit faoliyatining turli jihatlari — moliyaviy barqarorlik, xizmat sifati, operatsion samaradorlik va mijoz qoniqishi bir butun modelga birlashtirilgan.

Jadvalning birinchi guruhi depozitlarning o‘shish dinamikasini aks ettiradi. Bu yerda depozit o‘shish sur‘ati va yangi depozitlar ulushi kabi ko‘rsatkichlar bankka mijozlar ishonchi va jalb etish qobiliyatini baholashga xizmat qiladi. Ushbu indikatorlar bank resurs bazasining kengayish darajasini statistik jihatdan ko‘rsatadi.

Ikkinchi guruh likvidlik ko‘rsatkichlariga bag‘ishlangan bo‘lib, Loan-to-Deposit Ratio (LDR) va likvid aktivlar ulushi orqali bankning moliyaviy barqarorligi va majburiyatlarni bajarish qobiliyati aniqlanadi. Bu ko‘rsatkichlar bank depozitlarini samarali boshqarish darajasini ifodalaydi.

Uchinchi yo‘nalish SERVQUAL modeli asosida xizmat sifati bilan bog‘liq. Bu yerda ishonchlilik, javob berish tezligi va empatiya kabi omillar mijozlarning bank xizmatlaridan qoniqish darajasini o‘lchaydi. Ushbu indikatorlar asosan so‘rovnomma va Likert shkalasi asosida statistik baholanadi.

To‘rtinchi guruh operatsion samaradorlikni ifodalaydi. Xodim unumdorligi va xizmat xatolari darajasi bank ichki jarayonlarining sifatini ko‘rsatadi. Bu ko‘rsatkichlar bank xizmatlarining tezligi va aniqligini baholashga imkon beradi.

Beshinchi yo‘nalish mijoz qoniqishi bilan bog‘liq bo‘lib, NPS (Net Promoter Score) va shikoyatlar indeksi orqali bankning mijozlar orasidagi obro‘si va xizmat sifatiga munosabati aniqlanadi. Bu ko‘rsatkichlar mijoz sodiqligini statistik jihatdan o‘lchaydi.

Oxirgi guruh esa moliyaviy barqarorlikni ifodalaydi, bunda kapital yetarliligi (CAR) bankning risklarga chidamliligini va uzoq muddatli ishonchliligini baholaydi.

Umuman olganda, jadval har bir indikatorga og‘irlik koeffitsientlari berish orqali “Depozit Quality Index (DQI)”ni shakllantirishga imkon beradi. Bu indeks banklarning depozit xizmatlari sifatini yagona raqamli ko‘rsatkich orqali solishtirish va tahlil qilish uchun xizmat qiladi.

Tadqiqot davomida mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifati ham alohida muhim omil sifatida baholandi. Bank xodimlarining professional darajasi, tezkor xizmat ko‘rsatishi va mijozlarga to‘liq ma‘lumot bera olishi depozit xizmatlari sifatiga bevosita ta‘sir

qiladi. Ayrim hollarda xizmat ko‘rsatish jarayonining cho‘zilishi yoki ma‘lumotlarning yetarli darajada tushuntirilmasligi mijozlar noroziligiga sabab bo‘lishi mumkinligi aniqlandi.

Shuningdek, depozit shartnomalarining shaffofligi ham muhim muhokama mavzusi bo‘ldi. Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, mijozlar ko‘pincha shartnoma bandlarini to‘liq tushunmasligi yoki murakkab huquqiy terminologiya sababli noaniqliklarga duch keladi. Bu esa bank xizmatlariga bo‘lgan ishonchni pasaytirishi mumkin. Shu sababli shartnomalarni soddalashtirish va mijozlar uchun tushunarli shaklda taqdim etish zarur hisoblanadi.

Umumiy muhokama natijasida shuni ta‘kidlash mumkinki, depozit xizmatlari sifatini oshirish uchun banklar kompleks yondashuvni qo‘llashi lozim. Faqat yuqori foiz stavkalari emas, balki raqamli xizmatlar sifati, mijozlar bilan ishlash madaniyati va shaffoflik ham muhim rol o‘ynaydi. Bugungi kunda bank xizmatlarida raqobat asosan mijoz tajribasi (customer experience) orqali shakllanmoqda.

Depozit xizmatlari sifati ko‘p omilli ko‘rsatkich bo‘lib, u bankning umumiy raqobatbardoshligini belgilaydi. Mijozlar uchun eng muhim jihatlar sifatida ishonchlilik, qulaylik va shaffoflik ajralib turadi. Shu bilan birga, raqamli bankingning rivojlanishi kelajakda depozit xizmatlari sifatini baholashda yanada muhim rol o‘ynashi kutilmoqda.

## XULOSA

Tijorat banklarining depozit xizmatlari sifatini baholash masalasi zamonaviy bank tizimining barqaror rivojlanishida muhim o‘rin egallaydi. Chunki depozit operatsiyalari banklar uchun asosiy moliyaviy resurs manbai bo‘lib, ularning likvidligi, kreditlash salohiyati hamda umumiy moliyaviy barqarorligini ta‘minlaydi. O‘tkazilgan tahlillar shuni ko‘rsatadiki, depozit xizmatlari sifatini baholashda faqatgina foiz stavkalari emas, balki xizmat ko‘rsatish tezligi, mijozlarga qulaylik darajasi, raqamli banking imkoniyatlari, xavfsizlik tizimi hamda mijozlar ishonchi kabi kompleks ko‘rsatkichlar ham muhim ahamiyatga ega.

Tadqiqot natijalariga ko‘ra, tijorat banklarida depozit xizmatlari sifatini oshirish bevosita mijozlar bazasining kengayishiga va depozit portfelining barqaror o‘shishiga olib keladi. Ayniqsa, raqamli texnologiyalarni joriy etish — mobil ilovalar, onlayn depozit ochish tizimlari va avtomatlashtirilgan xizmatlar — mijozlar uchun qulaylikni sezilarli darajada oshirib, xizmat sifatining yangi bosqichga chiqishiga xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, xizmat ko‘rsatish madaniyati va bank xodimlarining malakasi ham depozit xizmatlarining raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi.

Shuningdek, depozit xizmatlari sifatini baholashda mijozlar qoniqish darajasi asosiy indikator sifatida qaraladi. Mijozlarning bankka bo‘lgan ishonchi yuqori bo‘lsa, depozitlar hajmi barqaror o‘sadi va bankning moliyaviy resurs bazasi mustahkamlanadi. Shu nuqtayi nazardan, banklar mijozlar bilan doimiy aloqani kuchaytirishi, individual yondashuvni rivojlantirishi va moslashuvchan depozit mahsulotlarini taklif etishi zarur.

Bundan tashqari, bank tizimida raqobatning kuchayishi depozit xizmatlari

sifatini doimiy ravishda takomillashtirishni talab etmoqda. Banklar o‘rtasida mijozlarni jalb qilish uchun nafaqat yuqori foiz stavkalari, balki qo‘shimcha servislar, bonus tizimlari va sodiqlik dasturlarini joriy etish ham muhim strategik yo‘nalishlardan biri bo‘lib qolmoqda.

Xulosa qilib aytganda, tijorat banklarining depozit xizmatlari sifatini baholash ko‘p omilli va kompleks yondashuvni talab etadi. Ushbu jarayonda moliyaviy ko‘rsatkichlar bilan bir qatorda xizmat sifati indikatorlari, raqamli transformatsiya darajasi hamda mijozlar qoniqishi kabi omillar birgalikda tahlil qilinishi lozim. Banklar ushbu yo‘nalishlarda tizimli ishlash orqali o‘zlarining bozordagi mavqeini mustahkamlashi va uzoq muddatli moliyaviy barqarorlikka erishishi mumkin.

### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

- [1] O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki, “Tijorat banklari faoliyatining asosiy ko‘rsatkichlari (depozitlar holati),” 2025. [Online]. Available: <https://cbu.uz/uz/statistics/bankstats/2866705/>
- [2] O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki, “Tijorat banklarida xizmat sifati bo‘yicha so‘rovnoma natijalari,” 2020. [Online]. Available: <https://cbu.uz/>
- [3] Sardorbek Kamolov, “Tijorat banklarida moliyaviy samaradorlik tushunchasi va uni baholash mezonlari,” *Muhandislik va Iqtisodiyot*, 2025.
- [4] Nozima Sobirova, “Tijorat banklarining depozit siyosatiga ta’sir etuvchi ijtimoiy-iqtisodiy omillarni baholash,” *Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot*, 2024.
- [5] Baxtiyor S. Ruziyev, “Tijorat banklari moliyaviy xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo‘nalishlari,” *Actuarial Finance and Accounting Journal*, 2025.
- [6] O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki, “Bank xizmatlari iste’molchilari o‘rtasida so‘rovlar natijalari,” 2020. [Online]. Available: <https://kun.uz/>
- [7] O‘zbekistonda bank tizimi va depozit siyosati bo‘yicha iqtisodiy tahlillar, *Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar jurnali*, 2023.
- [8] O‘zbekiston tijorat banklari faoliyatida depozit operatsiyalari samaradorligi, *Moliya va bank ishi ilmiy jurnali*, 2022.
- [9] Banklarda depozit resurslarini shakllantirish va boshqarish usullari, *Iqtisodiy tadqiqotlar jurnali*, 2021.
- [10] Tijorat banklarida mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifati va raqobatbardoshlik, *Bank va moliya tizimi jurnali*, 2023.
- [11] O‘zbekiston bank tizimida depozit siyosatini takomillashtirish yo‘llari, *Iqtisodiyot va ta’lim jurnali*, 2022.
- [12] Depozit xizmatlari va bank likvidligi o‘rtasidagi bog‘liqlik, *Moliyaviy tahlil va audit*, 2024.
- [13] Bank mijozlari ishonchi va depozitlarni jalb qilish mexanizmlari, *Iqtisodiy rivojlanish jurnali*, 2023.
- [14] Tijorat banklarida raqamli bank xizmatlari va depozit operatsiyalari, *Raqamli iqtisodiyot ilmiy jurnali*, 2025.
- [15] O‘zbekiston bank tizimida xizmat sifati va mijozlar qoniqishi omillari, *Bank xizmatlari va innovatsiyalar*, 2021.