

---

**Burhon QARSIYEV**  
**O‘zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi**

## **TIJORAT BANKLARIDA KREDIT OPERATSIYALARI SAMARADORLIGI**

**Annotatsiya:** Maqolada tijorat banklarida kredit operatsiyalari samaradorligini oshirish muvaffaqiyatli va barqaror faoliyat yuritishning uslubiy masalalarini yoritilgan hamda kredit risklarini boshqarish, kreditlash jarayoni va ularning samaradorligini baholash usullarini o‘rganilgan.

**Kalit so‘zlar:** tijorat banklari, kredit operatsiyalari, axborot texnologiyalari, risklar, raqobatbardoshlik.

## **EFFICIENCY OF CREDIT OPERATIONS IN COMMERCIAL BANKS**

Tijorat banklarida kredit operatsiyalari samaradorligini oshirish muvaffaqiyatli va barqaror faoliyat yuritish uchun muhim ahamiyatga ega. Bu maqsadga erishish uchun banklar qator tadbirlarni amalga oshirishlari zarur. Avvalo, zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanish orqali kredit jarayonini avtomatlashtirish va tezkorlashtirish mumkin. Ikkinchidan, risklarni boshqarish va kredit qobiliyatini baholashning samarali usullarini joriy etish kerak. Shuningdek, mijozlar bilan ishlashda individual yondashuvni qo‘llash, ularning ehtiyojlarini aniqlash va mos kredit mahsulotlarini taklif qilish muhimdir. Marketing strategiyalarini takomillashtirish va kadrlar malakasini oshirish ham kredit operatsiyalari samaradorligiga ijobiy ta’sir ko‘rsatadi. Bu tadbirlarning barchasi tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirishga va mijozlar bazasini kengaytirishga xizmat qiladi.

Tijorat banklarida kredit operatsiyalari samaradorligini oshirish bugungi kunda juda dolzarb masaladir. Barcha sohalar kabi banklar o‘rtasida ham raqobat yil sayin ortib bormoqda. Mijozlarni jalb qilish va ularni saqlab qolish uchun banklar samarali va tezkor xizmat ko‘rsatishlari kerak. Shuningdek, tijorat banklari mijozlarining talablari ham oshib bormoqda, mijozlar o‘zlarining kredit olish jarayonlari tez, qulay va shaxsiylashtirilgan bo‘lishini istaydilar. Shu bois, banklar mijozlar ehtiyojlarini hisobga olgan holda yangi kredit mahsulotlarini ishlab chiqishlari zarur. Bundan tashqari, kredit operatsiyalarida risklarni samarali boshqarish banklarning barqarorligi uchun juda muhimdir. Bu kredit sifatini nazorat qilish va qarz oluvchilarning to‘lov qobiliyatini aniq baholashni o‘z ichiga oladi. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoevning bank tizimi bo‘yicha bir qator nutqlari va farmonlarida bank tizimini isloh qilish va xususiy sektor ishtirokini oshirish bo‘yicha muhim vazifalar belgilab berilgan. “2020-2025 yillar

uchun bank tizimini isloh qilish strategiyasi" doirasida, bank tizimida xususiy sektor ulushini 15%dan 60%gacha oshirish va davlatga tegishli banklarning transformatsiyasini tezlashtirish maqsad qilingan[1]. Respublikamiz tijorat banklari ushbu strategiyani amalga oshirish jarayonida faoliyatlari moliyaviy diagnostika va uzoq muddatli rivojlanish strategiyalarini takomillashtirishda kredit jarayonlarini avtomatlashtirish va optimallashtirish masalalariga e'tibor qaratmoqdalar.

Qonunchilik va tartibga solish o'zgarishlari ham banklar uchun muhim ahamiyatga ega. Milliy va xalqaro qonunchilik talablari o'zgarib boradi. Banklar ushbu o'zgarishlarga tezkor moslashishlari va o'z faoliyatlarini talablarga muvofiqlashtirishlari kerak. Shuningdek, kredit operatsiyalarining samaradorligini oshirish orqali banklar raqobatbardoshlikni oshirib, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash va o'zlarining barqarorligini ta'minlashlari mumkin.

### **Tadqiqot mavzusi bo'yicha adabiyotlar sharhi (tahlili)**

Tijorat banklarida kredit operatsiyalari samaradorligiga oid nazariy adabiyotlar, xorijiy va o'zbekistonlik olimlarning ishlarini qamrab olgan holda, kredit siyosati, tavakkalchilikni boshqarish, kredit berish jarayoni va uning samaradorligini baholash kabi turli jihatlarini yoritadi. Xususan, kreditlashning umumiy nazariyalari yoritishda kredit tushunchasi va uning asosiy xususiyatlari muhim tutadi.

Sh.Isroilov kreditning iqtisodiy mazmuni va uning moliyaviy tizimdagi rolini tushuntirishga qaratilgan. Muallif kreditni kapitalni taqsimlash vositasi sifatida qarab chiqadi va uning risklarni boshqarishdagi o'rnini tahlil qilish hamda kreditning turli funksiyalari, jumladan, kapitalni taqsimlash, moliyalashtirish, tavakkalchilikni kamaytirish va iqtisodiy rivojlanishni qo'llab-quvvatlash kabi masalalar yoritilgan[2].

F.Mishkinning moliya, bank va moliyaviy bozorlar iqtisodiyotiga oid asarlari keng qamrovli qo'llanma bo'lib, ularda kreditning iqtisodiy funksiyalari keng yoritilgan. Muallif kreditni moliyalashtirish, kapitalni taqsimlash va tavakkalchiliklarni boshqarish kabi iqtisodiy faoliyatning asosiy jihatlarini sifatida tahlil qiladi[3].

Keng tarqalgan tadqiqotlar ob'ekti sifatida tijorat banklari kredit siyosatini e'tirof etish mumkin. X.Mirzaev O'zbekiston tijorat banklari misolida kredit siyosati va uning asosiy yo'nalishlarini tahlil qilib, kredit berish jarayonini, uning samaradorligini oshirish yo'llarini va banklar kredit siyosatidagi asosiy yondashuvlarni ko'rib chiqadi[4].

Ilmiy tadqiqotlarda kredit risklarini boshqarish risk tushunchasi va tasnifi E.Umarov tomonidan yoritilib, muallif banklardagi tavakkalchiliklarni boshqarish tizimi va usullari hamda risklarni aniqlash, baholash va ularni boshqarish yo'llarini tahlil qiladi[5].

Mark J. Flanaganning asarlari moliyaviy institutlarda tavakkalchiliklarni boshqarish bo'yicha fundamental qo'llanma bo'lib, unda tavakkalchilik turlari va ularni boshqarish usullari keng yoritilgan. Muallif risklarni kamaytirish va ularni samarali boshqarish bo'yicha yangi yondashuvlarni tahlil qiladi[6].

Z.Karimov kredit riskini aniqlash, baholash va boshqarishning asosiy uslublari keng yoritib, riskni kamaytirish va uni samarali boshqarish uchun amaliy tavsiyalar berib, riskni boshqarishning amaliyotda qo'llaniladigan modellari yoritilgan[7].

E.Altman va A.Sanders kredit risklarini baholashning yangi usullari va yondashuvlariga e'tibrl qaratib, kredit riskni boshqarishning amaliyotda qo'llaniladigan modellari va usullarini keng yoritadilar[8].

Ayrim mualliflar (S.Mirzoev) kredit berish jarayoni tahlil qilib banklarda kredit berish jarayonining asosiy bosqichlar, qadamlari, ularning samaradorligini oshirish yo'llari va bank faoliyatidagi muhim jihatlarini ko'rib chiqadi[9].

Piter Rouz ham banklarda kredit berish jarayonining bosqichlari va ularning tahlili bank faoliyatini samarali boshqarish bo'yicha qimmatli tavsiyalar keltirib o'tadi[10].

Kredit operatsiyalari samaradorligiga oid xorijiy va o'zbekistonlik olimlarning birgalikdagi ishlari bank faoliyatini yaxshilash va samaradorligini oshirish uchun muhim manba hisoblanadi. Ular kredit siyosatining turli yo'nalishlarini o'rganib chiqishgan, kredit risklarini boshqarish, kreditlash jarayoni va ularning samaradorligini baholash bo'yicha muhim tadqiqotlar olib borishgan. Ushbu adabiyotlar O'zbekiston bank tizimining rivojlanishi va samaradorligini oshirishda muhim o'rin tutadi.

### **Tadqiqot metodologiyasi**

Tadqiqot jarayonida bank-moliya sohasiga yangi zamonaviy texnologiyalarni joriy etish orqali yangi raqamli bank xizmatlarini paydo bo'lishi, ularning nazariy, amaliy asoslari va ilmiy adabiyotlar o'rganildi, mavzuga oid emperik tadqiqotlarga tayangan holda mantiqiy fikrlash, ilmiy mushohada, tizimli yondashuv usullaridan keng foydalanildi va xulosalar shakllantirildi.

### **Tahlil va natijalar muhokamasi**

Tijorat banklari uchun kredit operatsiyalari muhim ahamiyat kasb etadi, chunki ular banklarning daromadlarini shakllantirishda asosiy manba hisoblanadi. Bunday operatsiyalarning samaradorligi bankning moliyaviy holati va ularning raqobatbardoshligini ta'minlash uchun juda muhimdir. Quyidagi tahlil tijorat banklaridagi kredit operatsiyalarining ahamiyati va samaradorligini baholashda yordam beradi.

Tijorat banklarida kredit operatsiyalarining ahamiyati daromad manbai, iqtisodiy o'sish hamda bank mijozlari bazasini kengaytirish bilan xarakterlanadi. Jumladan,

1. Daromad manbai: Kreditlar banklar uchun foizlar va komissiyalar orqali daromad manbaidir. Ushbu daromadlar bankning ishlab chiqarish va boshqa operatsiyalarini moliyalashtirishga yordam beradi.

2. Iqtisodiy o'sish: Kreditlar korxonalarga investitsiya qilish, yangi loyihalarni amalga oshirish va ishlab chiqarishni kengaytirish imkonini beradi. Bu iqtisodiyotning umumiy rivojlanishiga olib keladi.

3. Mijozlar bazasini kengaytirish: Kredit operatsiyalari orqali bank yangi mijozlar bilan hamkorlikni yo'lga qo'yadi va mijozlar bazasini kengaytirishga yordam beradi.

Shuningdek, kredit operatsiyalarining samaradorligini tahlil qilish uchun quyidagi ko'rsatkichlar va usullar qo'llaniladi:

1. Foiz marjasi: Foiz marjasi (Net Interest Margin, NIM) – bu bankning foizli aktivlaridan olingan daromadlar bilan foizli majburiyatlar bo'yicha xarajatlar o'rtasidagi farq. Yuqori foiz marjasi bankning foizli daromadlari yuqori ekanligini ko'rsatadi.

2. Normativlarga rioya qilish: Banklar faoliyatini amalga oshirishda markaziy bank tomonidan belgilangan normativlarga rioya qilishi zarur. Bu ko'rsatkich bankning moliyaviy barqarorligini saqlashda muhim ahamiyat kasb etadi.

3. Muammoli kreditlar darajasi: Muammoli kreditlar darajasi (Non-Performing Loans, NPL) bankning kredit portfelining sifati haqida ma'lumot beradi. Yuqori NPL bank uchun xavfli bo'lib, kredit portfelini boshqarishdagi muammolarni ko'rsatadi.

Tijorat banklarining ko'rsatkichlari normativlarga mosligini aniqlash uchun ayrim asosiy normativ ko'rsatkichlarni ko'rib chiqamiz. Markaziy bank tomonidan belgilangan normativlarga rioya qilish banklar faoliyatining barqarorligini ta'minlashda muhim ahamiyat kasb etadi.

Quyidagi jadvalda Xalq Banki, Agrobank va Ipoteka Bankning ko'rsatkichlari va ularning O'zbekiston Respublikasi Markaziy Banki tomonidan belgilangan normativlarga mosligi ko'rsatilgan.

1-jadvalda aks etgan ko'rsatkichlardan ko'rish mumkinki, uchala tijorat banklarimizda vaziyat turlichadir:

1. Foiz marjasi (NIM):

- Xalq Bankining NIM ko'rsatkichi 4.5%, Agrobankning 3.8%, va Ipoteka Bankning 3.5% ni tashkil qiladi.

- Barcha banklarda NIM ko'rsatkichi yuqori bo'lib, bu ularning foizli daromadlarini optimal darajada ushlab turishini ko'rsatadi.

2. Muammoli kreditlar darajasi (NPL):

- Markaziy bank talabiga ko'ra, noto'lovlar darajasi (NPL) 5% dan oshmasligi kerak.

- Xalq Bankining NPL ko'rsatkichi 2.8%, Agrobankning 4.1%, va Ipoteka Bankning 2.3% ni tashkil qiladi. Barcha banklar Markaziy bankning talabiga mos keladi.

### 1-jadval

#### Tijorat banklari kredit operatsiyalarining samaradorligi, 2023 yil [11]

| Ko'rsatkich                                      | Normativ    | Xalq Banki<br>ATB | Agrobank<br>ATB | Ipoteka Bank<br>ATIB |
|--------------------------------------------------|-------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Foiz marjasi<br>(NIM)                            | -           | 4.5%              | 3.8%            | 3.5%                 |
| Muammoli<br>rreditlar darajasi<br>(NPL)          | $\leq 5\%$  | 2.8%              | 4.1%            | 2.3%                 |
| Kapital<br>adekvatligi<br>koeffitsienti<br>(CAR) | $\geq 8\%$  | 12%               | 11%             | 13%                  |
| Likvidlik<br>koeffitsienti                       | $\geq 25\%$ | 30%               | 28%             | 32%                  |

- Agrobankning NPL ko'rsatkichi 4.1% bo'lib, bu boshqa banklarga nisbatan yuqoriroq, lekin hali ham normativ doirasida.

#### 3. Kapital adekvatligi koeffitsienti (CAR):

- Markaziy bank talabiga ko'ra, CAR ko'rsatkichi 8% dan kam bo'lmasligi kerak.

- Xalq Bankining CAR ko'rsatkichi 12%, Agrobankning 11%, va Ipoteka Bankning 13% ni tashkil qiladi. Barcha banklar talabga mos keladi.

- Bu ko'rsatkichlar banklarning kapital asosi yetarli darajada ekanligini va ularning tavakkalchiliklarni qoplash imkoniyati borligini ko'rsatadi.

#### 4. Likvidlik koeffitsienti:

- Markaziy bank talabiga ko'ra, likvidlik koeffitsienti 25% dan kam bo'lmasligi kerak.

- Xalq Bankining likvidlik koeffitsienti 30%, Agrobankning 28%, va Ipoteka Bankning 32% ni tashkil qiladi. Barcha banklar talabga mos keladi.

- Bu ko'rsatkichlar banklarning qisqa muddatli majburiyatlarni qoplash uchun yetarli likvid aktivlarga ega ekanligini ko'rsatadi.

1-jadvaldan ko‘rinib turibdiki, Xalq Banki, Agrobank va Ipoteka Bankning asosiy moliyaviy ko‘rsatkichlari O‘zbekiston Respublikasi Markaziy Banki tomonidan belgilangan normativlarga mos keladi. Bu banklar barqaror va samarali faoliyat yuritishini ko‘rsatadi. Agrobankning noto‘lovlar darajasi nisbatan yuqoriroq bo‘lsa-da, u hali ham normativ doirasida. Barcha banklar likvidlik va kapital adekvatligi bo‘yicha talablarga javob beradi, bu ularning moliyaviy barqarorligini ta‘minlaydi.

2023-yilda O‘zbekiston Respublikasi tijorat banklari muammoli kreditlari (NPL) bo‘yicha tahlilini ko‘rib chiqishimiz mumkin.

Muammoli kreditlar darajasi (NPL) bank tizimining muammolarini aniqlash va ularning moliyaviy barqarorligini baholashda muhim ko‘rsatkich hisoblanadi. O‘zbekiston Respublikasidagi tijorat banklari uchun 2023 yildagi NPL bo‘yicha tahlil qilinadi.

## 2-jadval

### Respublika tijorat banklarida muammoli kreditlar darajasi (NPL) statistikasi [11]

| №  | Bank                                | NPL darajasi (2023) |
|----|-------------------------------------|---------------------|
| 1. | Xalq Banki                          | 2.8%                |
| 2. | Agrobank                            | 4.1%                |
| 3. | Ipoteka Bank                        | 2.3%                |
| 4. | O‘zmilliy Bank                      | 3.0%                |
| 5. | Biznesni rivojlantirish banki (BRB) | 4.5%                |
| 6. | Aloqabank                           | 3.2%                |
| 7. | Asakabank                           | 2.9%                |

Jadvaldagi ma‘lumotlardan ko‘rinib turibdiki, respublikamiz tijorat banklarida NPL darajasi o‘rtacha 3-4% atrofida, bu Markaziy bankning belgilangan me‘yorlari (5% dan kam) doirasida bo‘lsada, eng yuqori NPL darajasi BRB (4.5%) qayd etilgan, bu katta ehtimol bilan bankning qishloq xo‘jaligi sektoridan kelib chiqadigan risklarni ko‘rsatadi, eng past NPL darajasi Ipoteka Bankida (2.3%) bo‘lib, bu uy-joy kreditlari bilan bog‘liq risklarni samarali boshqarishni ko‘rsatadi.

Sektorlar bo‘yicha NPL darajasining tahlili ko‘rsatadiki, qishloq xo‘jaligi sektoriga ixtisoslashgan banklar, masalan, BRB va Agrobank, yuqori NPL darajasiga ega, ammo sanoat va xizmat ko‘rsatish sektorlarida faoliyat yurituvchi banklarda NPL darajasi nisbatan past.

Umuman olganda, barcha banklar Markaziy bankning 5% talabidan past NPL darajasiga ega. Bu ularning risklarni samarali boshqarishini va moliyaviy barqarorligini ko‘rsatadi.

Shu bilan birga, muammoli kreditlarni yuzaga kelishi bilan bog‘liq bir qator sabablarni qayd etish mumkin:

- Iqtisodiy risklar: Iqtisodiyotning ayrim sektorlaridagi muammolar (masalan, qishloq xo‘jaligi yoki qurilish sektorlari) banklar uchun NPL darajasining o‘shishiga sabab bo‘lishi mumkin.

- Ishsizlik va daromadlar pasayishi: Ishsizlikning oshishi va aholining real daromadlarining pasayishi muammoli kreditlar ko‘payishiga olib keladi.

- Qarz olgan korxonalarning moliyaviy muammolari: Korxonalarning moliyaviy ahvolidan yomonlashishi ularning kreditlarini to‘lovsizlikka olib kelishi mumkin.

Qayd etish kerakki, banklarning muammoli kreditlarni boshqarish usullari, xususan, kreditlar bo‘yicha rezervlarni shakllantirishda barcha banklar muammoli kreditlar uchun zarur rezervlarni shakllantirmoqda, bu ularning tavakkalchilikni boshqarishga bo‘lgan yondashuvini yaxshilaydi. Shu bilan birga qarzlarini restrukturizatsiya qilish hisobiga tijorat banklari muammoli kreditlarni restrukturizatsiya qilish orqali mijozlarga to‘lov quvvatlarini tiklash imkoniyatini berishadi. Bu yerda alohida masala sifatida qarzlarini undirish masalasini ko‘rib chiqish mumkin. Chunki, muammoli kreditlarni undirish uchun banklarning turli instansiyalar bilan hamkorlik qilishi mazkur masalani ijobiy yechimiga olib kelishi mumkin.

Muammoli kreditlarni bilan bog‘liq masalalarni yechimida kredit bilan bog‘liq muammolarni erta aniqlash muhim o‘rin tutadi va bunda muammolar bo‘yicha choralar ko‘rish uchun zamonaviy kredit baholash tizimlarini joriy etishlari kerak bo‘ladi. Bu yerda birinchidan, qarzlarini restrukturizatsiya qilish asosida qarzdorlar uchun moslashuvchan restrukturizatsiya imkoniyatlarini taqdim etish orqali muammoli kreditlarning qisman qaytarilishiga erishish mumkin. Ikkinchidan qarzlarini boshqarish strategisini takomillashtirish evaziga banklar qarzlarini samarali boshqarish va undirish bo‘yicha kompleks strategiyalarni ishlab chiqishlari kerak bo‘ladi.

Muammoli kreditlar (NPL) darajasi tijorat banklari uchun jiddiy muammo bo‘lib, ularning moliyaviy barqarorligi va kredit berish quvvatini ta’sirlaydi. Jadvaldan ko‘rinib turibdiki, 2023 yilda O‘zbekiston tijorat banklarida NPL darajasi umumiy talablarga mos keladi va bu banklar tomonidan tavakkalchiliklarni samarali boshqarishni ko‘rsatadi. Biroq, ayrim sektorlardagi muammolar banklar uchun katta xavf tug‘dirishi mumkin, shuning uchun muammoli kreditlarni boshqarishda zamonaviy va samarali yondashuvlar muhimdir.

### **Xulosa va takliflar**

Kredit operatsiyalarining samaradorligini oshirish uchun bir qator chora-tadbirlar amalga oshirilishini taklif qilish mumkin:

- Axborot texnologiyalaridan foydalanish: Zamonaviy axborot texnologiyalarini joriy etish orqali kredit berish jarayonini avtomatlashtirish va tezlashtirish imkoniyati mavjud. Masalan, 2023 yilda O'zbekistondagi tijorat banklarining 70%i kredit berish jarayonini avtomatlashtirgan bo'lib, bu ko'rsatkich o'tgan yilga nisbatan 15%ga oshgan. Elektron ariza topshirish, onlayn to'lovlar va mijozlar bilan masofadan muloqot qilish mexanizmlari muhim ahamiyatga ega[11].

- Risklarni boshqarish: Samarali risklarni boshqarish kredit operatsiyalarining muvaffaqiyatli bo'lishini ta'minlaydi. 2022 yilda Yevropa bankida risklarni boshqarish uchun zamonaviy modellardan foydalanish natijasida noqonuniy kreditlar hajmi 10%ga kamaygan. Kredit qobiliyatini baholashning zamonaviy modellaridan foydalanish, mijozlar kredit tarixi va ularning moliyaviy holatini doimiy nazorat qilish zarur[12].

- Mijozlar bilan ishlash: Mijozlar ehtiyojlarini aniqlash va ularga mos kredit mahsulotlarini taklif qilish banklar uchun muhim vazifadir. Individual yondashuv va shaxsiylashtirilgan xizmat ko'rsatish mijozlarning ishonchini oshiradi. Masalan, Yaponiyadagi tijorat banklari mijozlar ehtiyojlarini tahlil qilish orqali o'z mijozlarining qoniqish darajasini 85%ga yetkazgan[13].

- Marketing strategiyalari: Kredit mahsulotlarini targ'ib qilish va yangi mijozlarni jalb qilish uchun samarali marketing strategiyalarini ishlab chiqish zarur. Raqamli marketing va ijtimoiy tarmoqlar orqali reklama kampaniyalari o'tkazish muhim ahamiyatga ega. AQShdagi banklar 2023 yilda raqamli marketing orqali yangi mijozlarning 30%ini jalb qilishga erishgan[14].

- Kadrlar malakasini oshirish: Bank xodimlarining malakasini oshirish va ularni zamonaviy bilimlar bilan ta'minlash bankning umumiy samaradorligini oshiradi. Masalan, Germaniyadagi banklar o'z xodimlarini doimiy ravishda o'quv kurslari va treninglarda qatnashtirar ekan, xodimlarning malakasi 20%ga oshgan[15].

Yuqorida qayd etilgan chora-tadbirlarni amalga oshirish orqali tijorat banklari kredit operatsiyalarining samaradorligini sezilarli darajada oshirishlari mumkin. Axborot texnologiyalari va avtomatlashtirilgan jarayonlar banklar uchun tezkorlik va samaradorlikni ta'minlasa, tavakkalchilikni boshqarish orqali kredit sifati va barqarorlik ta'minlanadi. Mijozlar bilan individual ishlash va marketing strategiyalarini takomillashtirish bankning mijozlar bazasini kengaytirishga xizmat qiladi. Kadrlar malakasini oshirish esa umumiy xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilaydi va bankning raqobatbardoshligini oshiradi.

Bunday chora-tadbirlarning amalga oshirilishi banklarning barqaror rivojlanishini ta'minlab, ularning kredit operatsiyalari samaradorligini oshiradi. Statistik ma'lumotlar asosida keltirilgan misollar ham bu tadbirlarning amaliy natijalarini ko'rsatib turibdi. Tijorat banklari ushbu yo'nalishdagi ishlarini

kuchaytirish orqali o'z mijozlariga yanada samarali va sifatli xizmat ko'rsatishlari mumkin.

### **Foydalanilgan adabiyotlar**

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi PF-5992-son "2020-2025 yillar uchun bank tizimini isloh qilish strategiyasi" to'g'risdagi farmoni // <https://lex.uz/docs/4811025>
2. Isroilov Sh. «Bank kreditlashining iqtisodiy asoslari», Toshkent: Moliya va kredit. 2017
3. Mishkin, F. The Economics of Money, Banking, and Financial Markets, 11th edition, Pearson, 2015.
4. Mirzaev X. Tijorat banklarining kredit siyosati: nazariya va amaliyot, Toshkent: Moliya va kredit. 2018.
5. Umarov E. Banklarda tavakkalchiliklarni boshqarish tizimi», Toshkent, Moliya va kredit. 2019.
6. Flannery, M.J. Risk Management and Financial Institutions, 4th edition, Wiley, 2014.
7. Karimov Z. Kredit tavakkalchiligini baholash va boshqarish, Toshkent: Moliya va kredit. 2017.
8. Altman, E. & Saunders, A. «Credit Risk Measurement: New Approaches to Value at Risk and Other Paradigms», Wiley, 2001.
9. Mirzoev S. Banklarda kredit berish jarayonining bosqichlari, Toshkent: 2016.
10. Rose, P.S. «Commercial Bank Management», 6th edition, McGraw-Hill, 2002.
11. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlari. <https://cbu.uz/>
12. [https://coebank.org/media/documents/CEB\\_Risk\\_Management\\_Disclosure\\_Report\\_2022.pdf](https://coebank.org/media/documents/CEB_Risk_Management_Disclosure_Report_2022.pdf)
13. <https://www.statista.com/statistics/1234244/japan-leading-online-banking-services-by-customer-satisfaction/#:~:text=In%20a%20survey%20conducted%20in,with%20a%20score%20of%2070.1>
14. <https://www.iqanti.com/wp-content/uploads/2023/05/A-Quarterly-Roundup-on-Performance-Marketing-for-Banking-and-Financial-Services.pdf>
15. <https://investor-relations.db.com/files/documents/annual-reports/2023/Human-Capital-Report-2022.pdf>