

AT “ALOQABANK” NING XIZMATLAR KO‘RSATISH SIFATI VA SAMARADORLIGI TAHLILI

Choriyev Tolib A’zamovich

Mustaqil ilmiy izlanuvchi

E-mail : tmchoriyev911020@gmail.com

ANNOTATSIYA

Ushbu tezisda AT “Aloqabank” ning xizmatlar ko‘rsatish sifati ko‘rsatgichlari turli yondashuvlar asosida o‘rganilgan. AT “Aloqabank”ning mijozlarga ko‘rsatilgan xizmatlari samaradorligi tahlil qilingan.

Kalit so‘zlar: Depozitlar, naqd pulsiz hisob – kitoblar, kreditlar, aktivlar, capital, imtiyozlar, xarajat, daromad.

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND EFFICIENCY OF JSC “ALOQABANK”

ABSTRACT

In this thesis, service quality indicators of JSC “Aloqabank” are studied based on different approaches. The effectiveness of services provided to clients by JSC “Aloqabank” was analyzed.

Keywords: Deposits, non – cash account – books, loans, assets, capital, benefits, cost, income.

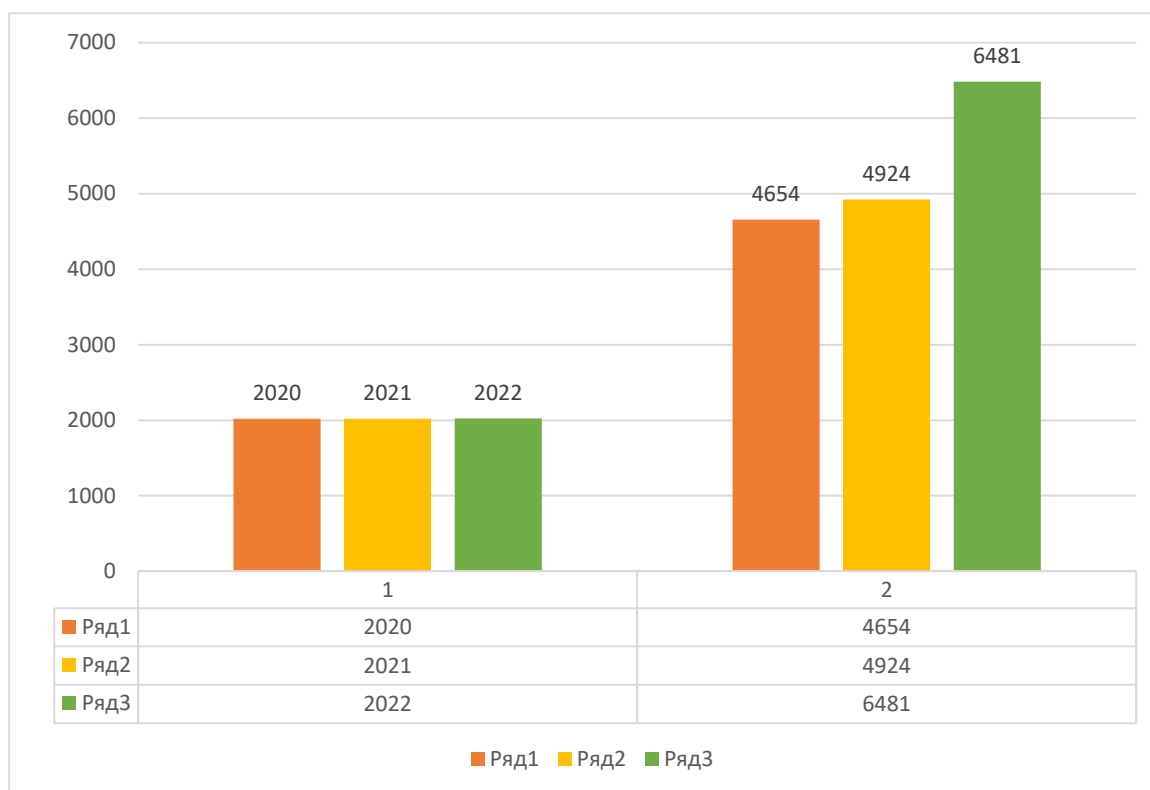
Tijorat banking moliyaviy bo‘lmagan faoliyatining asosiy ko‘rsatgichalaridan biri bu xizmatlarning (mahsulotlarning) sifati va jarayonlarning sifatiga bog‘liqdir. Bank xizmatlari sifatini oshirish mijozlar sonining ko‘payishiga, sotish hajmining oshishiga va natijada tijorat banking samaradorligining oshishiga olib keladi. Tijorat banki o‘zining xizmatlari haqida o‘ylamasliklari mumkin emas. Ushbu muammoga doimiy ravishda e’tibor banklarni sifat menejmentini ta’minlaydigan tizimdan foydalanish zarurligini tushinishga olib keladi. Bunday tizim standartlarni qo‘llashga asoslangan sifatni boshqarish tizimi bo‘lishi mumkin.

2020 – 2022 – yillar mobaynida mijozlarga ko‘rsatilayotgan bank xizmatlari sifatini tubdan yaxshilash, xususan, yangi omonatlar va mijozlar ehtiyojlariga mos jozibador turlarini joriy qilishga alohida e’tibor qaratildi.

2021 yil yakuniga ko‘ra AT “Aloqabank” tomonidan jalb etilgan depozitlarning

umumiy hajmi 2020 - yilga nisbatan 95 foizga oshib, 4 924 mlrd. so‘mni tashkil etdi.⁵³

Tijorat banklari resurslari tarkibida depozitlar asosiyo‘rinni egallaydi. AT “Aloqabank” tomonidan so‘ngi 3 yillikda jalb etilgan depozitlar dinamikasi quyidagi rasmda keltirilgan.



2.1 – rasm. AT “Aloqabank”ning depozitlari dinamikasi (mlrd. so‘m).

Shuni alohida ta’kidlash lozimki, Respublikamiz fuqarolarning daromadlari o‘sib borishi, Bank mijozlariga xizmat ko‘rsatishning uslub va mexanizmlarining takomillashtirishni, omonatlarning xavfsiz saqlanishini ta’minlash uchun amalga oshirilayotgan ishlar va bank mijozlarining omonatlari ishonchli qaytarilishining davlatimiz tomonidan kafolatlanganligi tijorat banklari faoliyati samaradorligining muntazam ravishda oshib borishini ta’minlab kelmoqda.

Bank mijozlarga bank xizmatlarini ko‘rsatish sifatini yanada oshirish va qulayliklar yaratish maqsadida tijorat banklarining filiallar va savdo shahobchalari sonini ko‘paytirish choralari ko‘rilmogda.

Tijorat banklari faoliyatini yanada yaxshilash orqali bank xizmatlari ko‘rsatiluvchi jismoniy va yuridik shaxslarga qulayliklar yaratib berish; Zamonaviy texnologiyalarni samarali qo‘llash orqali bank xizmatlarining sifatini yanada oshirish va sonini ko‘paytirish choralari ko‘rish, shu jumladan, respublikamizning barcha

⁵³ <http://Aloqabank.uz/> sayti ma’lumotlaridan foydalanildi.

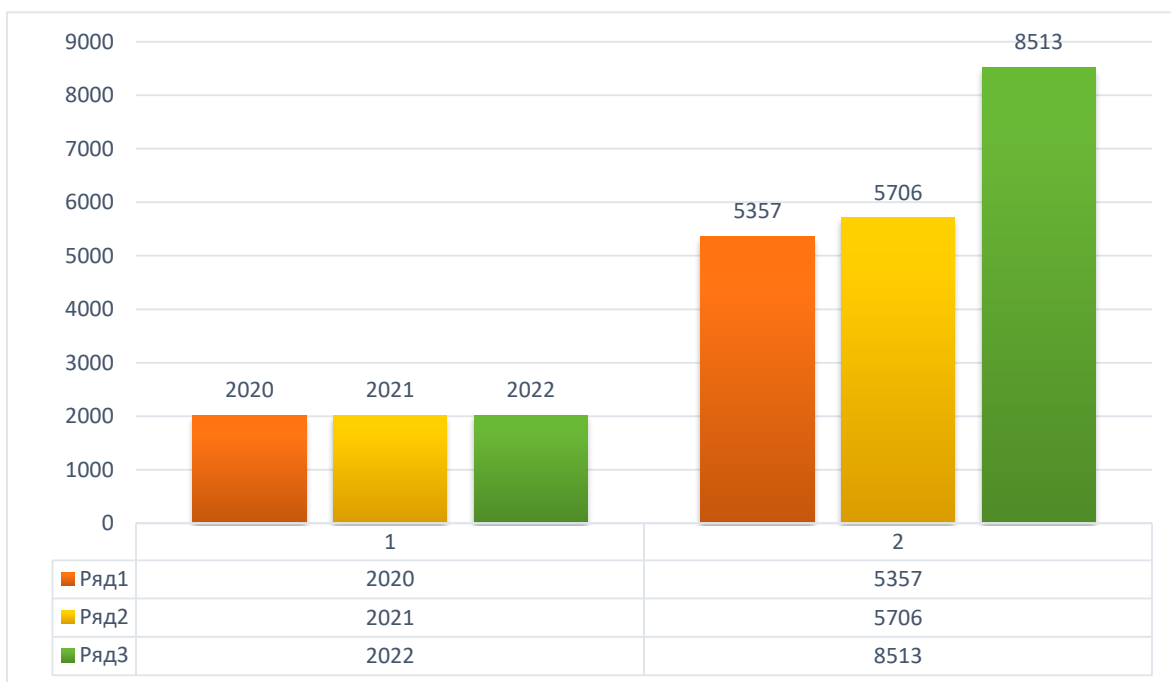
tijorat banklari tomonidan mijozlarga internet-banking bo'yicha xizmatlar ko'rsatish; Naqd pulsiz hisob-kitoblar tizimini kengaytirish uchun bank plastik kartochkalaridan foydalanishni kengaytirish; Turli nuqtalarda joylashgan va xavfsizligi ta'minlangan idora va tashkilotlar, yirik supermarket binolarini bank infokiosklari bilan ta'minlash ishlari amalga oshirilmoqda.

Tijorat banklarda omonatlar turini doimiy ravishda o'sishini ta'minlash maqsadida ommaviy axborot vositalarida jismoniy va yuridik shaxslarning mablag'larini banklardagi depozitlarga joylashtirish bo'yicha kafolatlar tizimi to'g'risida, yaratilgan imtiyozlar va maqbul shart-sharoitlarni yana ham targ'ib qilish maqsadga muvofiq bo'ladi.

Bundan tashqari, joylarda mijozlarning bank tizimiga bo'lgan ishonchini oshirish uchun uzluksiz tarzda amaliy uchrashuvlartashkil qilish, bu orqali esa bank xizmatlaridan xabardor qilish, aholining huquqiy madaniyati va moliyaviy savodxonligini oshirish, shuningdek, taklif etilayotgan xizmatlar sifati va samaradorligidan kelib chiqib mavjud muammolarni baholash muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Banklarning umumiy resurslari va depozitlar bazasining yana ham kuchayishi banklarning ichki manbalar hisobiga kreditlash va investitsiyalash imkoniyatlarini oshirish orqali mamlakat iqtisodiyotining keng ko'lamda o'sishiga olib keladi.

AT "Aloqabank" tomonidan so'ngi 3 yillikda jalb etilgan kredit qo'yilmalari dinamikasi quyidagi rasmda keltirilgan.



2.2 – rasm. AT "Aloqabank"ning kredit qo'yilmalari dinamikasi (mlrd.so' m).

Bir necha yillar davomida xalqaro reyting agentliklari tomonidan AT “Aloqabank” ning moliyaviy iqtisodiy ko`rsatkichlari barqaror deb baholangan.

Quyidagi ma'lumotlarda bankning 2018-yildan 2020-yil yakunlari bo'yicha buxgalteriya balansi va moliyaviy natijalarini tahlil qilib o'tamiz.

Bankning 3 yillik moliyaviy holatini quyidagi jadvalda ko`rishingiz mumkin.

2.4 – jadval.

AT “Aloqabank”ning moliyaviy ko`rsatkichlari

№	Ko`rsatkichlar	2018-yil	2019-yil	2020-yil	2019-yil 2018-yilga nisbatan foizlarda ko'payish yoki kamayishi	2020-yil 2019-yilga nisbatan foizlarda ko'payish yoki kamayishi	2020-yil 2018-yilga nisbatan foizlarda ko'payish yoki kamayishi
1	Aktivlar	5 846 626 501	7 341 732 732	8 108 166 331	26 %	10 %	38,68 %
2	Majburiyatlar	4 684 177 722	5 945 362 037	6 539 636 519	27 %	10 %	39,61 %
3	O`z kapitali	1 162 448 779	1 396 370 695	1 568 529 812	20 %	12 %	34,93 %

Yuqoridagi malumotlariga ko`ra AT “Aloqabank” ning moliyaviy holati yildan yilga barqarorlashayotganini ko`rishimiz mumkin.

2020-yili aktivlari 2018-yilga nisbatan 38,6 foizga, 2019-yilga nisbatan 10 foizga, 2019-yil aktivlari esa 2018-yilga nisbatan 26 foizga ko`paygan.

2020 majburiyatlari 2018 - yil majburiyatlariga nisbatan 39,61 foizga, 2019-yilga nisbatan 10foizga 2019 - yil majburiyatlari esa 2018-yilga nisbatan 27 foizga ko`paygan.

2020-yili o`z kapitali 2018-yilga nisbatan 34,93 foiz ga, 2019 - yilga nisbatan 12 foizga, 2019 - yil o`z kapitali esa 2018-yilga nisbatan 20 foizga ko`paygan.

2.5 – jadval.

AT “Aloqabank”ning foyda va zarar to`g`risidagi moliyaviy ko`rsatkichlari

№	Ko`rsatkichlar	2018-yil	2019-yil	2020-yil	2019-yil nisbatan 2018-yilga foizlarda ko'payishyo ki kamayishi	2020-yil nisbatan 2019-yilga foizlarda ko'payishyo ki kamayishi	2020-yil nisbatan 2018-yilga foizlarda ko'payishyo ki kamayishi
1	Foizli daromadlar	619 834 433	2019 - yil	1 185 874 258	86 %	3 %	91 %
2	Foizli xarajatlar	355 581 394	1 152 180 044	819 338 253	18 %	5 %	30 %
3	Operatsion xarajatlar	187 382 551	776 657 589	264 492 925	30 %	8 %	41 %
4	Foizsiz daromad	147 243 365	244 512 478	294 481 740	31 %	53 %	100 %
5	Foizsiz xarajatlar	47 593 196	192 806 331	170 054 725	43 %	149 %	257 %
6	Soliq to`languncha foyda	172 634 844	68 189 849	212 683 122	43 %	-6 %	23 %
7	Jami bir yillik foydasi	137 777 778	247 363 608	170 000 000	46 %	-4,7 %	23 %

Yuqoridagi ma'lumotlarga ko'ra, AT "Aloqabank"ning moliyaviy ko'rsatkichlari:

2020 - yili foizli daromadlar 2018 - yilga nisbatan 91 foizga, 2019 - yilga nisbatan 3 foizga, 2019 - yil foizli daromadlar esa 2018 - yilga nisbatan 86 foizga ko'paygan.

2020 - yili foizli xarajatlar 2018 - yilga nisbatan 30 foizga, 2019 - yilga nisbatan esa 5 foizga, 2019 - yili foizli xarajatlar 2018 - yilga nisbatan 18 foizga ko'paygan.

2020 - yili operatsion xarajatlar 2018 - yilga nisbatan 41 foizga 2019 - yilga nisbatan 8 foizga, 2019 - yil operatsion xarajatlar esa 2018 - yilga nisbatan 30 foizga ko'paygan.

2020 - yili yillik sof foyda 2018 - yilga nisbatan 100 foizga 2019yilga nisbatan 53 foizga, 2019 - yil yillik sof foyda esa 2018 - yilga nisbatan 31 foizga ko'paygan. Xulosa qilib aytadigan bo'lsak, bugungi kunda AT "Aloqabank" samarali faoliyat olib bormoqda va moliyaviy holat barqaror holatga tushgan. Shuning sababli "Ahbor"

milliy reyting agentligi tomonidan barqaror deb e'lon qilingan.⁵⁴

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI: (REFERENCES)

1. Moliya-bank tizimini tahlil qilish va baholashda qo'llaniladigan xalqaro me'yorlar, mezonlar va standartlar. O'quv-uslubiy qo'llanma. Prof. A.V.Vaxabov tahriri ostida. - Toshkent: Moliya, 2011.
2. Muxammedov L. Tijorat banklari barqarorligini baholash tizimining rivojlanishi.//Bozor, pul va kredit.-2011. - №4.
3. Qoraliyev T.M.va boshq. "Bank ishi: Darslik -T.:"Iqtisod-Moliya",2016.
4. www.bank.uz - Bank axborotlari portal.
5. www.cbu.uz-O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining rasmiy sayti.
6. www.finlit.uz – O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining moliyaviy savodxonlik bo'yicha axborot – ta'lim veb sayti.

⁵⁴ <http://aloqabank.uz/> sayti ma'lumotlaridan foydalanildi.