

БАНК ХИЗМАТ ТУРЛАРИНИ ЖОРИЙ ЭТИШДА ДАСТЛАБКИ ТАХЛИЛ ЖАРАЁНЛАРИНИ ОЛИБ БОРИШ ЙЎЛЛАРИ

Умаров Абдулқуддус Абдилхатович

Ўзбекистон Республикаси банк молия академияси, мустақил - изланувчиси

Аннотация. Бугунги кунда банк хизматлари самарадорлигини оширишда замонавий янги банк хизмати турларини жорий этиш орқали хизматлар сифатини яхшилаш талаб этилади. Рақамли трансформация шароитида, банк инфратузилмасини янада ривожлантириш учун инновацион технологиялардан фойдаланилган ҳолда масофавий банк хизматларини кенг йўлга қўйиш йўллари;

Калит сўзлар: Тижорат банки, “йўл бошловчи” овозли робот, сунъий интеллект, потенциал мижоз, микроқарзлар, истъемол кредит, ипотека кредит хизмат турлари, ахборот технологиялари, рақамли инновацион технологиялар.

Abstract. Today, improving the efficiency of banking services requires improving the quality of services by introducing modern new types of banking services. Ways to widely establish remote banking services in the context of digital transformation, using innovative technologies for the further development of banking infrastructure;

Keywords: Commercial bank, voice robot "guide," artificial intelligence, potential client, microcircuit, mortgage loan, types of services, information technologies, digital innovative technologies.

Тижорат банкларни молиявий хизмат турларини яратишда бир вақтнинг ўзида устунликларини билан солиштириганда рақобатчиларга нисбатан хизматлар таннархи арзон ва қулай бўлишини тақозо этмоқда. Шунга кўра Ўзбекистон Республикасининг Президенти томонидан 2022 йил 28 январда ПФ-60 фармонида асосан 2022-2026-йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг Тараққиёт стратегияси қабул қилинган. Мазкур Тараққиёт стратегиясининг 34-мақсадида “Худудларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаларини ривожлантириш орқали кейинги 5 йилда хизмат кўрсатиш ҳажмини 3 бараварга ошириш” вазифаси белгиланган ¹.

Ушбу вазифани амалга ошири учун банклар томонидан хизмат кўрсатиш ҳажмини кескин оширишга ўз эътиборини қаратишмоқда. Шунинг учун Республикамиздаги барча банклар ўртасида кучли банклараро рақобат муҳити вужудга келган. Банклар тақдим этаётган янги хизмат турларини сифати ва кўламини оширибгина қолмай балки, хизмат нархларини ҳамёнбоп, қулай шароитлар яратиш зарурати туғулмоқда.

Мижозларнинг асосий қатлами энг кўп фойдаланадиган молиявий хизмат турларидан бири–бу кредит ёки омонат кабилар ҳисобланади. Аммо масофадан бошқариш имкони мавжуд бўлган банк хизматлар кесимидаги бажариладиган хизмат турлари етакчи ўринларни эгалламоқда. Бироқ, банк

мижозларининг асосий қатлами, яъни 65 фоизи анъанавий банк хизматларидан фойдаланишни афзал кўрса, 35 фоизи эса масофавий банк хизмат турларидан фойдаланишни мақул кўрмоқдалар.

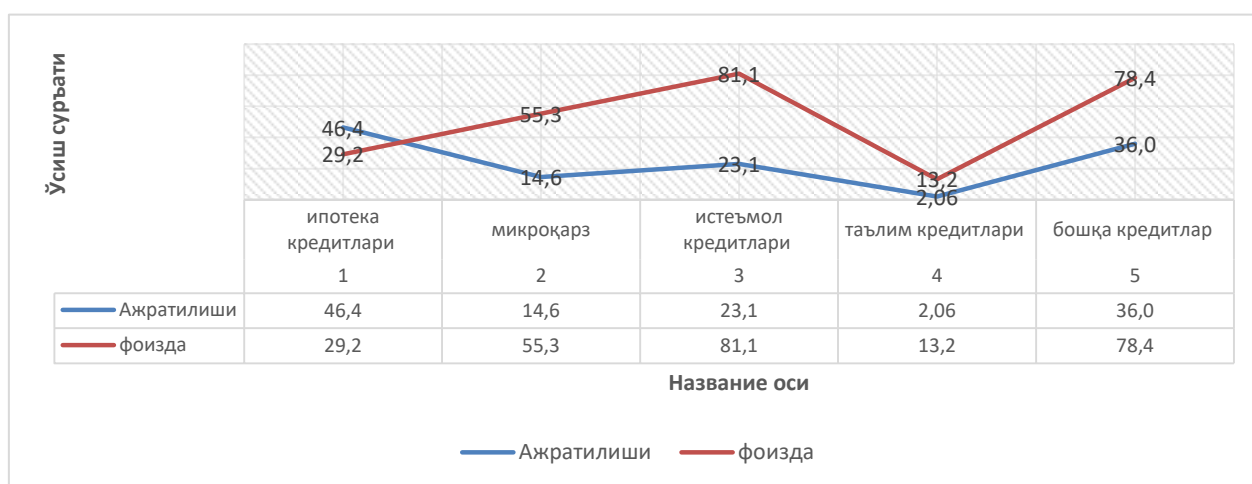
Марказий банк 2023 йил 1 январь ҳолатида жисмоний шахсларга ажратилган кредитлар қолдиғи бўйича статистик маълумот тақдим этди. Шунга кўра 2023 йилнинг 1 январь ҳолатига жисмоний шахсларга ажратилган кредит қолдиғи 2021 йилга нисбатан 31,45 трлн. сўмга (улуши 45,26 фоиз) кўпайган ва 100 трлн. 949 млрд. сўмни ташкил қилмоқда. Жами кредитлар қолдиғида жисмоний шахсларнинг улуши 25,9 фоизга етган. Жисмоний шахсларнинг кредитлари таркиби қуйидагича (2021 йилга нисбатан):

- ипотека кредитлари - 46,46 трлн. сўм (+29,25 фоиз);
- микроқарз - 14,65 трлн. сўм (+55,38 фоиз);
- истеъмол кредитлари - 23,18 трлн. сўм (+81,14фоиз);
- таълим кредитлари - 2,06 трлн. сўм;
- бошқа кредитлар - 36 трлн. сўм.

Ўтган 2021 йил тижорат банклари томонидан 7 та банк филиали ҳамда 220 та банк хизматлари офислари (БХО) фаолияти йўлга қўйилган. Бугунги кунда банк муассасалари сони 2 104 тага етиб банк хизматларидан туну-кун фойдаланиш имконияти яратилган. Шунингдек 835 та 24/7 режимида ишловчи ўз-ўзига банк хизматларини кўрсатиш марказлари ташкил этилган 2.

1.1- жадвал

Жисмоний шахсларнинг кредитлари таркиби



Юқорида келтириб ўтилган таҳлил жараёнлар рақамли трансформация шароитида истеъмолчиларининг хатти-ҳаракатини ўрганиб ва кўплаб изланишлар олиб боришни талаб этадиган жараён ҳисобланмоқда 3.

Банклар бозоридаги рақобатни сақлаб туриши учун фақат инновацион рақамли ёндашувлар асосида янги стартапларини жорий этиш бўйича турли тадқиқотлар олиб бориш лозим бўлмоқда. Шунга кўра банклар ўз мобил

иловаларини бир неча функциялардан иборат бўлган рақамли трансформация имкониятлари модернизация қилишини тақозо этмоқда 4. Бундан ташқари, банклар ўзининг иловаларини янада самарали бўлиши учун ягона инфратузилмасини яратиш лозим. Шунингдек қўл меҳнати билан бажариладиган функцияларни босқичма-босқич бекор қилиш орқали банк фаолиятини автоматлаштиришга асосий эътиборини қаратилиши керак.

Демак, масофадан хизмат кўрсатиш тизимлари асталик билан ривожлантириб бориши натижасида мижозларни хужжатлаштириш жараёнига кетадиган вақт бирлигини тежаб қолишга эришилади. Шунингдек ҳамма хужжатлар онлайн тарзда юритилиши натижасида, офис ва филиалларни таъмирлашга кетадиган харажатларнинг қисқариши, банк иловалари ёки интернет орқали хизмат кўрсата олиш имконияти пайдо бўлади.

Ушбу жараёнларни ташкил қилиниши, банк операцияларини қулай вақтда ва ўзи истаган жойда амалга ошира олиши керак. Банклар томонидан онлайн микроқарз масофавий хизмат турларини кенгайтириши орқали ушбу хизмат турларини тобора ривожланиб боришига туртки бўлади 5. Бундан ташқари молиявий технологиялар тобора тараққий этиб бориши натижасида масофавий банк хизматларини кўрсатиш тизим ҳам тараққий этиб бормоқда.

Масофавий хизмат кўрсатишда компьютер, смартфон орқали бажара олиш имкониятлари яратилганидан сўнг мобил иловалардаги банк хизматларидан фойдаланувчилар сони кескин ортиб бориши кузатилади.

Бунинг натижасида мижозлар банк филиалларига бориб мурожаат қилиш учун навбат кутиб туришдаги сарифланган вақт бирлигини тежаб қолишни аста секин тушуна бошлашди. Олиб борилган тадқиқотларимизга шуни қўшимча қиламизки масофадан хизмат кўрсатиш тизимидан фойдаланувчилари ўз эҳтиёжларини қондиришда масофадан барча банк хизматларини бажара олиш тизимни мақул топмоқдалар.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикасининг Президенти томонидан 2022 йил 28 январда ПФ-60 фармонида асосан 2022-2026-йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг Тараққиёт стратегияси.
2. Марказий банк 2023 йил 1 январь ҳолатида жисмоний шахсларга ажратилган кредитлар қолдиғи бўйича статистикаси.
3. Татаринова Л.В., Перфильева О.О. Банковский розничный бизнес: его роль и значение в деятельности кредитной организации // Baikal Research Journal. 2017. №2. – С. 2.
4. Козырь Н.С., Гетманова А.В. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития // Финансовая аналитика: проблемы и решения. 2016. №25
5. Norov A.R. and others. Mechanisms for the development of distance banking services provided by commercial banks to individuals. // Academics Globe: Inderscience Research. ISSN: 2776-1010 Volume 3, Issue 4, Apr, 2022.

6. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари. www.cbu.uz