

TIJORAT BANKLARI CHAKANA XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISHDA MAVJUD MYAMMOJAP VA ULARNI BARTARAF ETISH YO'LLARI

Alimov Umid O'ktambaevich

“Biznesni rivojlantirish banki” ATB

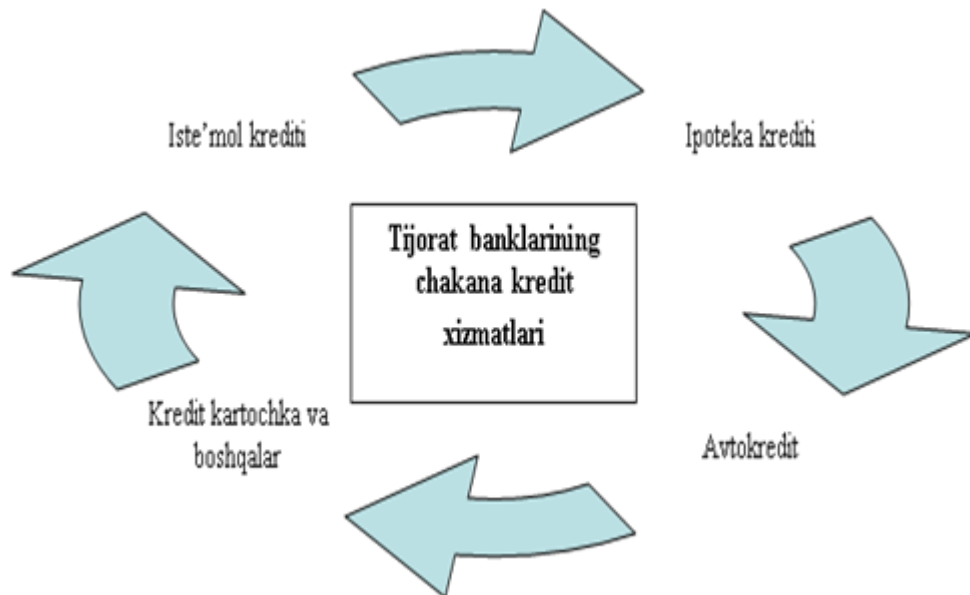
Chakana biznes departamenti direktori

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18033772>

Kirish. Hozirgi davrda bank tizimida raqobatning kuchayishi, mijozlar kutgan xizmat sifati va tezkorlik darajasining oshishi tijorat banklaridan chakana xizmatlarni tizimli rivojlantirishni talab qilmoqda. O'zbekiston bank sektorida aholi uchun to'lovlar, omonatlar, kreditlar, mobil banking, raqamli identifikatsiya va boshqa xizmatlarga talab ortib borayotgan bo'lsa-da, ularni joriy etish jarayonida bir qator tizimli muammolar saqlanib qolmoqda.

Tijorat banklari uchun chakana xizmatlarni rivojlantirish - bu faqat moliyaviy ko'rsatkichlarni yaxshilash emas, balki iqtisodiyotning raqamli transformatsiyasiga hissa qo'shish demakdir. Yuqoridagi takliflarni bosqichma-bosqich amalga oshirish orqali banklar mijozlar ehtiyojiga moslashgan, innovatsion va raqobatbardosh moliyaviy xizmatlarni shakllantirishi mumkin.

Chakana bank xizmatlari bozorini rivojlantirish jarayoni bank faoliyatining boshqa segmentlariga nisbatan ancha murakkab bo'lib, u bevosita geografik, etnik, iqtisodiy va siyosiy omillarga bog'liq. Ushbu omillar har bir davlatda bank xizmatlari bozorining shakllanishi va rivojlanish sur'atlarini turlicha belgilab beradi. Shunday ekan, tijorat banklarida chakana xizmatlar tizimini rivojlantirish strategiyasini ishlab chiqishda bu omillarni chuqur o'rganish, bozor rivojining ichki va tashqi tendensiyalarini tahlil qilish muhim ahamiyatga ega.



1-rasm. Tijorat banklarida chakana mijozlar uchun ba'zi kredit xizmatlari turlari¹

O'zbekiston Respublikasida bank tizimi taraqqiyotini chakana xizmatlar va bank mahsulotlarini takomillashtirishsiz tasavvur qilib bo'lmaydi. Mamlakatda banklararo raqobatning kuchayishi, moliyaviy bozorlar liberallasuvi, mijozlar talabining o'zgarishi va bank marketingining rivojlanishi yangi avlod bank xizmatlari va mahsulotlarining paydo

¹ Muallif ishlanmasi

bo'lishini taqozo etmoqda. Biroq ushbu jarayonda raqamli infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligi, moliyaviy savodxonlikning pastligi, xizmat ko'rsatish jarayonlarining byurokratikligi, kadrlar salohiyatidagi muammolar hamda bank mahsulotlarining yetarli darajada diversifikatsiya qilinmagani kabi qator to'siqlar mavjud.

1-jadval

Tijorat banklarida chakana xizmatlar holati, muammolar va yechimlar²

Bo'lim	Mazmun
1. Tijorat banklarida chakana xizmatlarining hozirgi holati	• Raqamli xizmatlar (mobil banking, onlayn to'lovlar) kengayib bormoqda. • Mikroqarz va iste'mol kreditlariga talab ortmoqda. • Banklar orasida raqobat kuchaymoqda. • Ammo chakana segment ulushi rivojlangan davlatlarga nisbatan past.
2. Muammolar	
2.1. Texnologik infratuzilma muammolari	• Core banking tizimlari eskirgan. • Mobil ilovalar funksiyasi cheklangan. • Yuqori yuklamalarda xizmatlar barqaror emas. • Kiberxavfsizlik talablari past darajada.
2.2. Mijoz ehtiyojlarini tahlil qilishdagi kamchiliklar	• Big data va AI yetarli qo'llanilmaydi. • Xizmatlar standart, segmentatsiya zaif.
2.3. Moliyaviy savodxonlik pastligi	• Aholining bir qismi bank xizmatlarini murakkab deb biladi. • Kreditlar, depozitlar, raqamli to'lovlar bo'yicha noto'g'ri qarashlar mavjud.
2.4. Raqobat muhitining yetarli shakllanmaganligi	• Davlat ulushi yuqori bo'lgan banklar bozorning katta qismini egallagan. • Xususiy va xorijiy banklar imkoniyati cheklangan. • Fintech ekotizimi rivojlanmagan.
2.5. Kadrlar malakasining pastligi	• Zamonaviy chakana bank xizmatlari bo'yicha mutaxassislar yetarli emas. • IT savodxonligi past.
3. Muammolarni bartaraf etish yo'llari	
3.1. Raqamli transformatsiyani jadallashtirish	• Core banking tizimini yangilash. • AI asosidagi scoring va tavsiya tizimlari. • Mobil ilovalarni super-app formatida yaratish. • Kiberxavfsizlik bo'yicha xalqaro standartlar.
3.2. Mijozga yo'naltirilgan xizmatlar	• Segmentlashtirilgan mahsulotlar. • CRM tizimi orqali uzluksiz aloqa. • Omnikanal xizmatlarni joriy etish.
3.3. Moliyaviy savodxonlikni oshirish	• Maktab va OTMlarda ta'lim dasturlari. • Banklarning o'quv platformalari va onlayn treninglar. • Media orqali tushuntirish ishlarini kuchaytirish.
3.4. Raqobatni kuchaytirish	• Xususiy banklar uchun qulay sharoitlar yaratish. • Fintech startaplar bilan hamkorlik. • Shaffof va moslashuvchan tarif siyosati.
3.5. Kadrlar salohiyatini rivojlantirish	• Xalqaro o'quv dasturlari orqali xodimlarni tayyorlash. • Ichki malaka oshirish markazlari. • KPI va motivatsiya tizimini takomillashtirish.

² Muallif ishlanmasi

Chakana xizmatlar bozori mamlakatda o'zining institutsional strukturasiga va infrastrukturasiga ega bo'ladi. Institutsional struktura deganda, banklarni, ularning filiallarini va nobank kredit muassasalarini tushunish mumkin. Infrastruktura deganda esa, chakana bank xizmatlari bozoriga xizmat qiluvchi tashkiliy-texnologik elementlar yig'indisi tushuniladi va ularga quyidagilar kiradi: mini ofislar, valyuta almashtirish shoxobchalari, bankomatlar, terminallar, infokiosklar (axborot shoxobchalari) va boshqalar.

Xulosa. Tijorat banklari tomonidan chakana xizmatlarni rivojlantirish bugungi kunda bank tizimi barqarorligi, raqobatbardoshligi va mijozlar ehtiyojini qondirish darajasini belgilovchi asosiy omillardan biridir. O'zbekiston sharoitida ushbu sohaning rivojlanishida muhim natijalarga erishilgan bo'lsa-da, raqamli infratuzilmaning hududlar kesimida notekis rivojlanishi, moliyaviy savodxonlikning yetarli emasligi, xizmat ko'rsatish jarayonlarining murakkabligi, innovatsion mahsulotlar diversifikatsiyasining pastligi va kadrlar salohiyatidagi kamchiliklar chakana bank xizmatlarining to'laqonli rivojiga to'sqinlik qilmoqda.

Mazkur muammolarni bartaraf etish uchun banklar tomonidan jarayonlarni raqamlashtirish, sun'iy intellekt asosida avtomatlashtirilgan kreditlash mexanizmlarini joriy etish, biometrik identifikatsiya va masofaviy xizmatlarni kengaytirish, shuningdek, xodimlarning raqamli kompetensiyalarini oshirish zarur. Shu bilan birga, mijozlar ehtiyojiga yo'naltirilgan moslashuvchan, innovatsion va paketlashtirilgan bank mahsulotlarini yaratish ham chakana xizmatlar segmentida raqobatni kuchaytirishga xizmat qiladi.

Umuman olganda, tijorat banklarining chakana xizmatlarni rivojlantirish bo'yicha izchil chora-tadbirlari bank tizimi samaradorligini oshirish bilan birga iqtisodiyotning raqamli transformatsiyasi, aholining moliyaviy inklyuziyasi va moliyaviy barqarorlikning mustahkamlanishiga xizmat qiladi. Shu sababli, mazkur yo'nalishda tizimli, strategik va innovatsion yondashuvlar banklarning uzoq muddatli rivojlanishining muhim kafolati hisoblanadi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. O'zbekiston Respublikasi "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi Qonuni. - Toshkent, 2023.
2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining "Banklarda axborot xavfsizligi talablarini kuchaytirish to'g'risida"gi nizomi. - Toshkent, 2022.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti qarori PQ-6079-son "Bank tizimini raqamlashtirishni jadallashtirish chora-tadbirlari to'g'risida". - 2020-yil.
4. Skilton M, Hovsepian F. The 4th industrial revolution: Responding to the impact of artificial intelligence on business. Springer International Publishing AG. 2017;342
5. Scardovi C. Digital transformation in financial services. Springer International Publishing. 2017;236.
6. Eidhoff A, Stief S, Voeth M, Gundlach S. 2016 Drivers of digital product innovation in firms: An empirical study of technological, organizational, and environmental factors.