

BANK MAHSULOTLARI VA ULARNING SAMARADORLIGINI OSHIRISH

Mamadiyarov Zokir Toshtemirovich

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti, “Moliya bozori va sug‘urta ishi” kafedrasini mudiri, i.f.d. professor

Karimov Shermurod Tuymurodovich

“O‘zbekiston sanoat-qurilish banki” ATB, Bank mahsulotlari samaradorligini aniqlash bo‘limi boshlig‘i

Kirish: Bank mahsulotlari va xizmatlari turli xil mijoz ehtiyojlarini qondirish uchun mo‘ljallangan moliyaviy mahsulotlardir. Bank mahsulotlarining samaradorligini baholash, banklarning mijozlar ehtiyojlarini qondirish, moliyaviy barqarorlikni saqlash va raqobatdoshligini oshirish uchun muhimdir. Ushbu tezisdan bank mahsulotlarining samaradorligini aniqlash yo‘llarini va bu borada o‘tkazilgan tadqiqotlarni ko‘rib chiqadi.

1. Bank mahsulotlarining turlari:

Omonat va depozit mahsulotlari: Omonat va depozit mahsulotlari mijozlarga pul mablag‘larini saqlash va foiz olish imkoniyatini beradi. Ushbu mahsulotlar banklar uchun barqaror moliyaviy resurslarni ta‘minlaydi va mijozlarga xavfsiz investitsiya imkonini beradi (Flannery va James, 1984).

Kredit mahsulotlari: Kredit mahsulotlariga iste‘mol kreditlari, ipoteka kreditlari va biznes kreditlari kiradi. Ushbu mahsulotlar mijozlarga moliyaviy ehtiyojlarini qondirishda yordam beradi va banklar uchun daromad manbai hisoblanadi (Berger va Udell, 1995).

To‘lov xizmatlari va kartalar: To‘lov xizmatlari va kartalar, jumladan, debit va kredit kartalari, mijozlarga qulay to‘lov usullarini taqdim etadi. Bu mahsulotlar mijozlarning kundalik moliyaviy operatsiyalarini osonlashtiradi va banklar uchun tranzaksiya daromadini oshiradi (Evans va Schmalensee, 2005).

2. Bank mahsulotlarining samaradorligini baholash:

Mijozlar qoniqishi va xizmat sifati: Mijozlar qoniqishi va xizmat sifati bank mahsulotlarining samaradorligini baholashda muhim o‘lchovlar hisoblanadi. SERVQUAL modeli, xizmat sifatini beshta o‘lchov orqali baholash uchun keng qo‘llaniladi: moddiy jihatlar, ishonchlilik, javobgarlik, kafolat va hamdardlik (Parasuraman, Zeithaml va Berry, 1988).

Mijoz qoniqishining ahamiyati: Mijozlar qoniqishi bank mahsulotlarining muvaffaqiyatini ta‘minlashda muhim omil hisoblanadi. Yuqori qoniqish darajasi mijoz sadoqatini oshiradi va bank mahsulotlariga bo‘lgan talabni kuchaytiradi (Oliver, 1997).

Moliyaviy ko‘rsatkichlar: Moliyaviy ko‘rsatkichlar, jumladan, aktivlar rentabelligi (ROA), kapital rentabelligi (ROE) va sof foiz marjasi (NIM), bank mahsulotlarining moliyaviy samaradorligini baholashda muhim ahamiyatga ega (Berger va Humphrey, 1997).

Moliyaviy barqarorlik: Moliyaviy barqarorlik bank mahsulotlarining muvaffaqiyatini ta‘minlashda muhimdir. Barqaror moliyaviy ko‘rsatkichlar bankning uzoq muddatli muvaffaqiyatini va mijozlar ishonchini ta‘minlaydi (Athanasoglou, Brissimis va Delis, 2008).

Texnologik integratsiya: Texnologik integratsiya bank mahsulotlarining samaradorligini oshirishda muhim omil hisoblanadi. Raqamli bank platformalari, mobil ilovalar va onlayn xizmatlar mijozlarga qulaylik va tezkor xizmat ko‘rsatishni ta‘minlaydi (Laukkanen va Lauronen, 2005).

Raqamli transformatsiya: Raqamli transformatsiya bank mahsulotlarining samaradorligini oshirish uchun

innovatsion yechimlarni joriy etishni talab qiladi. Sun'iy intellekt va mashinani o'rganish (ML) texnologiyalari mijozlarga shaxsiylashtirilgan tavsiyalar berish va xavfsizlikni ta'minlashda yordam beradi (Luo va boshq., 2010).

3. Bank mahsulotlarining samaradorligini oshirish yo'llari:

Innovatsion mahsulotlar: Innovatsion bank mahsulotlarini yaratish mijozlar ehtiyojlarini qondirishda va raqobatdoshligini oshirishda muhimdir. Mijozlarga moslashtirilgan va maxsus xizmatlar bank mahsulotlarining muvaffaqiyatini oshiradi (Teece, 2010).

Xodimlar malakasini oshirish: Xodimlarning malakasini oshirish va ularni o'qitish bank mahsulotlarining samaradorligini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Malakali xodimlar yuqori sifatli xizmat ko'rsatish va mijozlar ehtiyojlarini qondirishda katta rol o'ynaydi (Brown va Moles, 2014).

Tartibga solish va xavfni boshqarish: Bank mahsulotlarining muvaffaqiyatini ta'minlashda tartibga solish va xavfni boshqarish muhim ahamiyatga ega. Qonuniy talablar va xavfni boshqarish tizimlariga rioya qilish bank mahsulotlarining barqarorligini ta'minlaydi (Basel qo'mitasi, 2006).

4. Adabiyot tahlili:

SERVQUAL va SERVPERF modellari: Parasuraman, Zeithaml va Berry (1988) tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli xizmat sifatini beshta o'lchov orqali baholash uchun keng qo'llaniladi. SERVPERF esa faqat xizmatning bajarilishiga e'tibor beradi (Cronin va Taylor, 1992). Ushbu modellardan bank xizmatlarining mijozlar ehtiyojlarini qanchalik qondirishini baholashda keng foydalaniladi.

Moliyaviy ko'rsatkichlar: Berger va Humphrey (1997) moliyaviy ko'rsatkichlar yordamida bank mahsulotlarining samaradorligini baholashni o'rganadi. Aktivlar rentabelligi (ROA), kapital rentabelligi (ROE) va sof foiz marjasi (NIM) bank mahsulotlarining moliyaviy samaradorligini ko'rsatadi.

Raqamli transformatsiya: Laukkanen va Lauronen (2005) raqamli bank platformalarining mijozlar uchun qulaylik va tezkor xizmat ko'rsatishini ta'minlashdagi rolini o'rganadi. Luo va boshq. (2010) sun'iy intellekt va mashinani o'rganish (ML) texnologiyalarining mijozlarga shaxsiylashtirilgan tavsiyalar berish va xavfsizlikni ta'minlashdagi ahamiyatini ta'kidlaydi.

5. Tahlil va natijalar:

Yaxshi qurilgan platforma bank yoki har qanday moliyaviy xizmatlar tashkilotiga murakkab ish jarayonlarini soddalashtirish, avtomatlashtirishga birinchi navbatda yondashuvni o'zgartirish orqali operatsion samaradorlikni oshirish va eng muhimi, o'z ishchi kuchiga mijozlar tajribasini yaxshilash uchun fikrlash uchun imkoniyatlarini kengaytirishda yordam beradi.

Banklarda mahsulotni boshqalarga tavsiya qilish mexanizmining qiymatini maksimal darajada oshirish uchun quyidagilarni amalga oshirish lozim. Ya'ni yangi mahsulotlarni birinchilardan bo'lib ishkab chiqish va bozorga tezroq chiqarish uchun yaxshi tuzilgan yondashuv talab etiladi. Yangi moliyaviy xizmatlar va mahsulotlarni boshqalarga tavsiya qilish mexanizmidan maksimal foyda olish uchun eng yaxshi amaliyotlardan ba'zilari:

1. Ma'lumotlarni to'liq to'plash va ma'lumotlar yaxlitligini ta'minlash.

Yangi bank mahsulotlari muvaffaqiyatli ishlashi uchun unga osongina kirish mumkin bo'lgan sifatli ma'lumotlar kerak. Shuning uchun banklar o'z sa'y-harakatlarini mijozlarning to'liq ma'lumotlarini olish uchun proaktiv ma'lumotlarini yig'ishga yo'naltirishlari kerak. Mijozlarning onlayn/oflayn bankdagi xatti-harakatlaridan tortib, ularning joylashuvi va hatto ijtimoiy media faoliyatigacha - har bir kichik tafsilot tavsiya beruvchi tizimga mijozlarni yaxshiroq tushunish va ularga yanada samarali xizmat ko'rsatish imkonini beradi.

Har tomonlama ma'lumotlarni to'plash juda muhim bo'lsa-da, samarali tavsiyalar mexanizmini yaratishda ma'lumotlar yaxlitligi muhim ahamiyatga ega, chunki u oqilona tavsiyalar berish uchun aniq va to'liq ma'lumotlarga tayanadi. Tavsiya qiluvchi tizimga buzilgan va to'liq bo'lmagan ma'lumotlar kiritilsa, bu noto'g'ri va ishonchsiz ma'lumotlarga olib keladi, bu esa bankni noto'g'ri qarorlar qabul qilishiga olib keladi. Bu mijozlarning ishonchi va qoniqishiga ta'sir qilishi va tashkilot uchun moliyaviy va obro'-

e'tiborga xavf tug'dirishi mumkin.

2. Ma'lumotlarning maxfiyligi, xavfsizligi va boshqaruvini qo'llab-quvvatlash

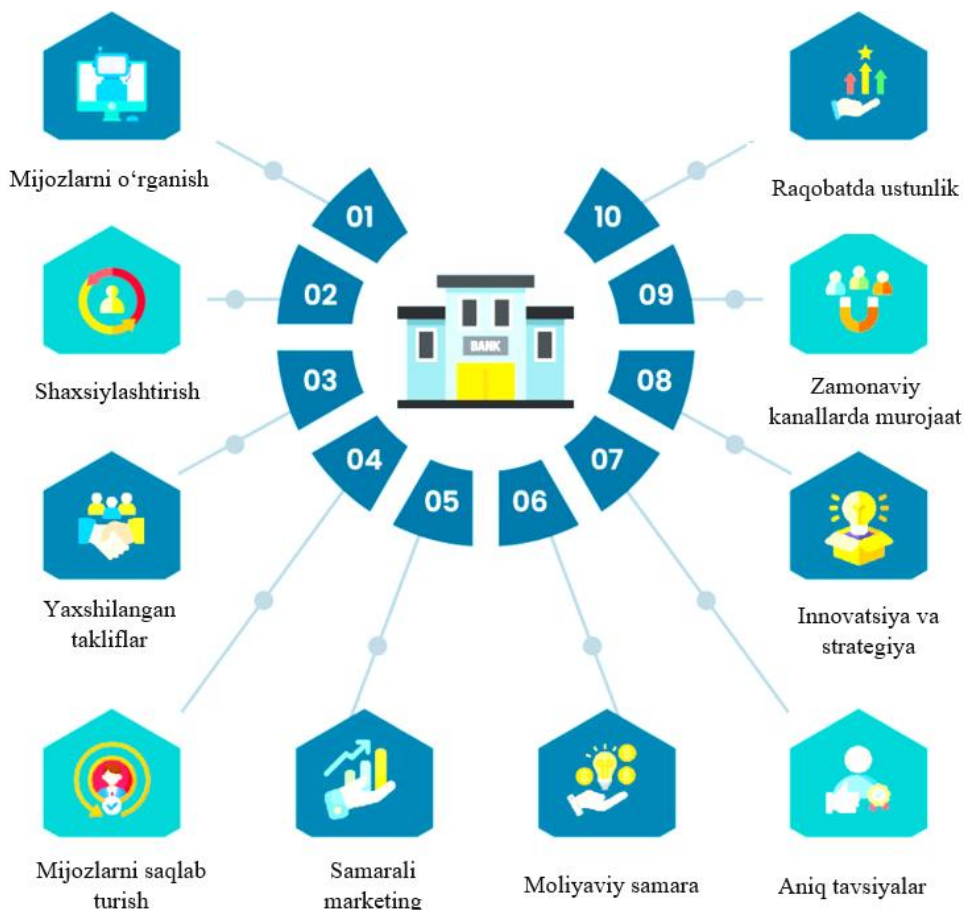
Mijozning shaxsiy ma'lumotlari, tranzaksiya ma'lumotlari va ijtimoiy tarmoqlardagi ma'lumotlari va boshqa moliyaviy ma'lumotlari maxfiydir. Mijozlar shaxsiylashtirilgan bank mahsulotlaridan foydalanishda, ular o'zlarining barcha ma'lumotlari ehtiyotkorlik va shaffoflik bilan ishlov berishi lozim.

Ma'lumotlarni yig'ish va saqlashni tartibga soluvchi barcha majburiy muvofiqlik va qoidalarga qat'iy rioya qilish keyingi tahlil qilish va undan foydalanish uchun juda muhimdir. Mijozlarning ma'lumotlarini himoya qilish va maxfiylik qoidalarga rioya qilish ma'lumotlarni boshqarishning mustahkam amaliyotlari, ma'lumotlar sifati, xavfsizligi va ma'lumotlarning butun hayoti davomida muvofiqligini ta'minlash bilan osonlashadi. Ushbu amaliyotlar banklarga ma'lumotlarning to'g'riligi va izchilligini ta'minlash va xatolar yoki buzilishlarning oldini olishga imkon beradi.

3. Xavfsiz va samarali ma'lumotlarni boshqarish platformasini yaratish

To'plangan ma'lumotlarning katta hajmlarini samarali saqlash va boshqarish va tavsiyalar mexanizmining to'liq imkoniyatlaridan foydalanish uchun mustahkam ma'lumotlarni boshqarish asosi muhim ahamiyatga ega. U turli manbalardan olingan ma'lumotlarning uzluksiz integratsiyasini osonlashtiradi va ma'lumotlarni uzluksiz tozalash va boyitish uchun ma'lumotlarni qayta ishlash kanallarini qo'llab-quvvatlaydi.

Shu nuqtai nazardan, Microsoft Azure, Snowflake va Databricks kabi yetakchi yechim provayderlari tomonidan taqdim etiladigan bulutga asoslangan yechimlar va ma'lumotlar platformalari bank biznesiga katta ma'lumotlardan samarali foydalanish uchun zarur bo'lgan kengayish va moslashuvchanlikni hamda sun'iy intellektning qo'shimcha afzalliklarini taklif etadi. Ma'lumotlarni modernizatsiya qilish yo'l xaritasini puxta rejalashtirgan istiqbolli banklar ilg'or mahsulotlarni tavsiya qilish mexanizmlarining to'liq imkoniyatlaridan foydalanishlari mumkin.



1-rasm. Moliyaviy xizmatlar va mahsulotlarni boshqalarga tavsiya qilish mexanizmlari

Manba. Muallif tomonidan ishlab chiqildi.

4. Markazlashtirilgan boshqaruv panelini qabul qilish

Banklarda turli bo'limlar uchun bir nechta boshqaruv paneli mavjud bo'lsa, u qiyinchiliklarni keltirib chiqaradi va ma'lumotlar oqimiga to'sqinlik qiladi. Bundan tashqari, bunday boshqaruv panellarida ma'lumotlarni real vaqt rejimida vizualizatsiya qilish va hisobot berish mijozlarning xatti-harakatlari va bozor tendentsiyalarining o'zgarishiga tezroq javob berishga imkon beradi.

Xulosa qilib aytganda bank mahsulotlarining samaradorligini aniqlash mijozlar qoniqishi, xizmat sifati, moliyaviy ko'rsatkichlar va texnologik integratsiyani o'z ichiga olgan ko'p qirrali tushuncha hisoblanadi. Undan tashqari doimiy innovatsiyalarni qo'llash, yangi texnologiyalar uchun investitsiyalar kiritish hamda me'yoriy hujjatlarga rioya qilish va xodimlarning moliyaviy savodxonligini rivojlantirishga katta e'tibor berish banklar uchun xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish uchun zarurdir.

Adabiyotlar ro'yxati

1. Athanasoglou, P. P., Brissimis, S. N., and Delis, M. D. (2008). Bank-specific, industry-specific and macroeconomic determinants of bank profitability. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 18(2), 121-136.
2. Basel Committee on Banking Supervision. (2006). *International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards: A Revised Framework*. Bank for International Settlements.
3. Berger, A. N., and Humphrey, D. B. (1997). Efficiency of financial institutions: International survey and directions for future research. *European Journal of Operational Research*, 98(2), 175-212.
4. Berger, A. N., and Udell, G. F. (1995). Relationship lending and lines of credit in small firm finance. *Journal of Business*, 68(3), 351-381.
5. Brown, C., and Moles, P. (2014). *Credit Risk Management*. Edinburgh Business School, Heriot-Watt University.
6. Cronin, J. J., and Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
7. Evans, D. S., and Schmalensee, R. (2005). *Paying with Plastic: The Digital Revolution in Buying and
8. Zokir Mamadiyurov, Nilufar Sultanova, Samariddin Makhmudov, Shoh-Jakhon Khamdamov, Luiza Mirpulatova, and Akbar Jumayev. 2024. The Impact of Digitalization on Microfinance Services in Uzbekistan. In *Proceedings of the 7th International Conference on Future Networks and Distributed Systems (ICFNDS '23)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 453–463. <https://doi.org/10.1145/3644713.3644780>
9. Mamadiyurov Zokir Toshtemirovich, & Axmedova Dilrabo Qurbondurdi qizi. (2023). O'zbekistonda chakana kreditlash amaliyotini raqamlashtirish. *Conference on Applied and Practical Sciences*, 95–99. Retrieved from <https://www.openconference.us/index.php/applied/article/view/782>