

# TIJORAT BANKLARI FAOLIYATINI RAQAMLASHTIRISH VA INFORMATSION TEXNOLOGIYALARNI RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI

**Bekmurodov A.A.**

SamISI "Bank ishi" kafedراسi assistenti

**Annotatsiya:** Ushbu maqolada Tijorat banklari mijozlariga xizmat ko'rsatishda yuzaga kelgan kamchilik va muammolar ularni bartaraf etishdagi tavsiya va takliflar borasida fikr yuritiladi.

**Kalit so'zlar:** bank ishi, mijoz, transformatsiya, yuridik shaxs, jismoniy shaxs, raqamli bank, bank xizmatlari ofislari.

## PROSPECTS OF DIGITALIZATION OF COMMERCIAL BANKS AND DEVELOPMENT OF INFORMATION TECHNOLOGIES

**Bekmurodov A.A.**

assistant of department of "Banking" SamIES

**Annotation:** This article discusses the shortcomings and problems that have arisen in the service to the customers of commercial banks and the recommendations and suggestions for their elimination.

**Keywords:** banking, customer, transformation, legal entity, individual, digital banking, banking services offices.

Mamlakatimizda keyingi yillarda moliyaviy sektorni izchil isloh qilish borasida qator chora-tadbirlar amalga oshirilib, ilg'or bank biznesini yuritish, sohada raqobat muhitini kuchaytirish, xizmatlar sifatini oshirish uchun zarur huquqiy shart-sharoitlar yaratilmoqda.

Jumladan, Prezidentimizning "2020-2025-yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi farmoni bilan bank tizimini isloh qilishning keng miqyosli yo'nalishlari belgilab berildi.

Prezidentimiz farmoni qabul qilingunga qadar aksariyat tijorat banklarimizda bank xizmatlarining bir tomonligi yani, tanlovning yuqligi, bir xilligi, zamon talabiga javob beraolmasligi mijozlarning haqli e'tiroziga sabab bo'layorgan edi. Ushbu kamchiliklarni quyidagi omillar yuzaga keltirayotgan bo'lsa, uning ortidan salbiy oqibatlarini keltirib chiqarishi tabiiy edi.

## 1-jadval

Bank xizmatlarini ko'rsatishdagi kamchiliklarni yuzaga keltirgan asosiy omillar

- Bank xizmatlari segmentiga mo'ljallangan standartlarning mavjud emasligi;
- Bank xodimi o'z tajribasidan kelib chiqib, tegishli qarorlar "haqiqatda" qanday tartibda qabul qilinishi biladi;
- Bank tomonidan taklif etilayotgan maxsulot va xizmatlarning alohida xususiyatlari yuzasidan bank xodimlarida tegishli tushunchalar yo'q;
- Bosh ofis bilan kelishmasdan turib, qaror qabul qilish imkoniyatining cheklanganligi
- Bank xizmatlarini ko'rsatish jarayonida yo'l qo'yilgan kamchiliklar yuzaga keltirishi mumkin bo'lgan oqibatlar

Bank xizmatlarini ko'rsatish jarayonida yo'l qo'yilgan kamchiliklar yuzaga keltirishi mumkin bo'lgan oqibatlar

- Bankning turli filiallarida ko'rsatilayotgan xizmat sifati va sharoitining turli darajada bo'lishi;
- Bankning muayyan xududlardagi raqobat pozitsiyasining kuchsizlanishi;
- Mijozlar o'rtasida bank brendining yomonlashuvi;
- Potensial mijozlarning bir qismidan mahrum bo'lish

Tijorat banklari tomonidan olib borilayotgan keng ko'lamlı transformatsiya jarayonida ushbu farmon talablariga katta e'tibor qaratilayotganligini alohida ta'kidlab o'tish joizdir.

Xususan, transformatsiya jarayonlarining avvalambor bank faoliyatini to'liq diagnostikadan o'tkazish, boshqaruv tizimi va tashkiliy tuzilmalar faoliyatini xalqaro talablar darajasiga muvofiqlashtirish ish samaradirligiga ta'sir qiluvchi asosiy omillardan biridir.

Bank tarmoqlarida mijozlarning toifalaridan kelib chiqib (jismoniy shaxs (bir martalik, doimiy), yuridik shaxs (yirik va mayda), (aylanmasidagi pul mabmag'lardan kelib chiqib)) individual xizmat ko'rsatuvchi xodimlarni (universal darajada barcha bank xizmatlarini to'liq va aniq biladigan va amalga oshira oladigan) guruhini shakllantirilib, mijozbay xizmat ko'rsatish tizimi joriy etishni yo'lga qo'yish bu boradagi muammolarga yechim bula oladi.

Mijozlarga xizmat ko'rsatishni barcha filiallarda bir xillartirish tijorat banklarining tarmoqlarida tashkiliy tuzilmasini takomillashtirish orqali ular faoliyatini mahsulot sotishga yo'naltirib, mijozlarga istalgan tarmoqdan xizmat ko'rsatishni yo'lga qo'yish uchun barcha filiallararo operatsiyalar yagona bank kodiga o'tkazish orqali amalga oshirish maqsadga muvofiqdir.

Buning uchun xodimlar faoliyati samaradorligini ochirish yullarini ham hisobga olish kerak.:

- jismoniy va yuridik shaxslarga xizmat ko'rsatishda hujjatlar rasmiylashtiruvi soddalashtirish:

- jismoniy shaxslarga kredit ajratish muddati 10 kundan 3 bank ish kungacha qisqartirish:

- talab etiladigan hujjatlar soni 10 tadan 2-3 taga qisqartirish:

- yuridik shaxslar borasida esa, kredit ajratish muddati 30 kundan 10 bank ish kungacha qisqartirish:

- yuridik shaxslardan talab etiladigan hujjatlar soni 32 tadan 10-12 taga kamaytirish zarur.

Natijada, bank tizimida kredit ajratish tezkorligi yuridik shaxslar uchun taxminan 2,5 barobarga, jismoniy shaxslar uchun 1,8 barobarga oshishi, chakana mijozlar soni 2 barobargacha o'sishini kutish mumkin. Bu esa bank mahsulotlari soni 1,5 barobarga ko'paytirish imkonini beradi.

Yuqoridagi keltirilgan ma'lumot va izlanishlardan shuni ko'rish mumkunki ish samaradorlogi bilan birgalikda daromadlilikni oshiradigan kredit taqdim

etishda suraladigan xujjarlar sonini kamaytirish bank faoliyatining samaradorligi bir muncha ijobiy tomonga o'zgartirish mumkin.

### **Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati**

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 2 martdagi PF-5953-son Farmoni

2. O'zbekiston Respublikasining "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida" gi № O'RQ-578 Qonuni. 01.11.2019 y.

3. Rustamov M. ECONOMETRIC ANALYSIS OF MACROECONOMIC INDICATORS AND SMALL BUSINESS LOANS //International Finance and Accounting. – 2022. – T. 2022. – №. 1. – S. 5.

4. Togayev S., Xujamurotov S. THE ROLE OF BANK MANAGEMENT IN THE ASSESSMENT OF EFFICIENCY OF COMMERCIAL BANK'S ACTIVITY //RESEARCH AND EDUCATION. – 2023. – T. 2. – №. 1. – S. 12-16.

5. Bekmurodov A. A. IMPROVING THE INTRODUCTION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN COMMERCIAL BANKS //Galaxy International Interdisciplinary Research Journal. – 2021. – T. 9. – №. 10. – S. 355-357.

6. Amriddinovich B. A. Features of api services in the implementation of transformational processes in the activities of commercial banks //World Economics and Finance Bulletin. – 2022. – T. 7. – S. 27-31.

7. Mahomadrizoevna K. A. THE IMPORTANCE OF BANK LENDING IN THE DEVELOPMENT SPHERE OF TOURIST SERVICES //World Economics and Finance Bulletin. – 2022. – T. 7. – S. 11-17.

8. Malikova D. METHODOLOGY FOR EFFECTIVE ASSESSMENT OF THE LEVEL OF ECONOMIC SECURITY OF BANKS //Innovative Society: Problems, Analysis and Development Prospects. – 2023. – S. 96-98.