

TIJORAT BANKLARIDA KPI TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH

Saidaxmedova Gulnoza Ergashevna

AT Xalk banki Mirzo Ulugbek bank xizmatlar markazi

Boshqaruvchi o'rinbosari.

Bank Moliya Akademiyasi magistranti.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14421509>

Annotatsiya. Ushbu maqolada tijorat banklarida samaradorlikni baholashning muhim elementi bo'lgan KPI (Key Performance Indicators) tizimini takomillashtirish masalalari ko'rib chiqilgan. Zamonaviy bank tizimida KPI mezonlarini joriy etish va uning ahamiyati, xorijiy tajribalar tahlili hamda milliy bank tizimida qo'llash imkoniyatlari yoritilgan.

Kalit so'zlar: KPI, tijorat banklari, samaradorlik ko'rsatkichlari, bank faoliyati, xodimlar baholash tizimi.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ КПИ В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ

Аннотация. В данной статье рассматриваются вопросы совершенствования системы KPI (Key Performance Indicators), являющейся важным элементом оценки эффективности в коммерческих банках. Освещается внедрение и значение критериев KPI в современной банковской системе, анализ зарубежного опыта и возможности их применения в национальной банковской системе.

Ключевые слова: KPI, коммерческие банки, показатели эффективности, банковская деятельность, система оценки персонала.

IMPROVEMENT OF THE KPI SYSTEM IN COMMERCIAL BANKS

Abstract. This article addresses the issues of improving the KPI (Key Performance Indicators) system, an important element of efficiency assessment in commercial banks. The implementation of the KPI criteria in the modern banking system and its significance, the analysis of foreign experiments and the possibilities of its application in the national banking system are covered.

Keywords: KPI, commercial banks, performance indicators, banking, employee assessment system.

KIRISH

Bank tizimining barqaror rivojlanishi va raqobatbardoshligini ta'minlashda xodimlar faoliyatini baholash tizimining ahamiyati beqiyosdir. Zamonaviy boshqaruv tizimlarida KPI (Key Performance Indicators) muhim o'rin tutadi va bank faoliyatining turli yo'nalishlarini baholashda keng qo'llaniladi [1]. O'zbekiston bank tizimida xodimlar faoliyatini baholashning zamonaviy usullarini joriy etish, xususan KPI tizimini takomillashtirish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

Bank sohasida KPI tizimini joriy etish va takomillashtirish masalalari ko'plab xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan o'rganilgan bo'lib, ular bank faoliyati samaradorligini oshirishning muhim elementi sifatida e'tirof etilmoqda. Xususan, bank faoliyatining moliyaviy va nomoliyaviy ko'rsatkichlarini kompleks baholash tizimini yaratish, uni zamonaviy raqamli texnologiyalar bilan integratsiyalash hamda xodimlar motivatsiyasi bilan bog'lash masalalari dolzarb hisoblanadi.

Bugungi kunda O'zbekiston bank tizimida bir qator islohotlar amalga oshirilmoqda. Bank xizmatlarini transformatsiya qilish, raqamlashtirish va zamonaviy boshqaruv usullarini joriy etish bo'yicha keng ko'lamli ishlar olib borilmoqda. Bu jarayonda xodimlar faoliyatini baholashning zamonaviy tizimini yaratish, xususan, KPI tizimini takomillashtirish alohida ahamiyat kasb etadi.

METODOLOGIYA VA ADABIYOTLAR TAHLILI

Tadqiqot metodologiyasi sifatida tizimli tahlil, qiyosiy tahlil va mantiqiy umumlashtirish usullaridan foydalanildi. Bank sohasida KPI tizimini tadqiq etgan xorijiy olimlardan Kaplan va Norton [2] balanced scorecard konsepsiyasini taklif etgan bo'lib, ular moliyaviy va nomoliyaviy ko'rsatkichlarni muvozanatli ravishda baholash zarurligini ta'kidlaydilar. Rossiyalik olim Klochkov [3] KPI tizimini bank sohasiga moslashtirish bo'yicha muhim tadqiqotlar olib borgan.

O'zbek olimlaridan Karimov [4] tijorat banklarida samaradorlikni baholash tizimini takomillashtirish masalalarini o'rgangan. Xorijiy tajribalarni o'rganish natijasida, Goldman Sachs va JP Morgan kabi yirik banklarning KPI tizimi tahlil qilinib [5], ularning ilg'or tajribalari o'rganildi.

NATIJALAR VA MUHOKAMA

Bank sohasida KPI tizimini takomillashtirish masalasi kompleks yondashuv va chuqur tahlilni talab etadi. Olib borilgan tadqiqotlar asosida KPI tizimini takomillashtirish bo'yicha quyidagi asosiy yo'nalishlarni ajratib ko'rsatish mumkin.

Birinchi yo'nalish sifatida KPI mezonlarini bank strategiyasi bilan uzviy bog'lash masalasi turadi. Bank strategiyasi bilan bog'langan KPI tizimlari 40% ko'proq samaradorlikka erishishi aniqlangan [6]. Bank strategiyasi va KPI o'rtasidagi bog'liqlik bankning uzoq muddatli maqsadlariga erishishda muhim ahamiyat kasb etadi. Buning uchun strategik maqsadlarni aniq KPI ko'rsatkichlariga transformatsiya qilish metodologiyasini ishlab chiqish zarur. Masalan, bank depozit bazasini kengaytirish strategik maqsadi uchun depozit portfelining o'sishi, yangi mijozlar soni, depozit mahsulotlari rentabelligi kabi KPI ko'rsatkichlarini belgilash maqsadga muvofiq.

Ikkinchi muhim yo'nalish - moliyaviy va nomoliyaviy ko'rsatkichlarni muvozanatli tarzda qo'llash masalasidir. Meyer [7] ta'kidlaganidek, faqat moliyaviy ko'rsatkichlarga tayanish bank faoliyatining to'liq tasvirini bermaydi. Nomoliyaviy ko'rsatkichlar - mijozlar qoniqishi darajasi, xodimlar malakasi, biznes-jarayonlar samaradorligi kabi mezonlar bank faoliyatining uzoq muddatli barqarorligini ta'minlashda hal qiluvchi ahamiyatga ega.

Xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, moliyaviy va nomoliyaviy ko'rsatkichlarning optimal nisbati 60/40 foizni tashkil etishi kerak.

Uchinchi yo'nalish - raqamli texnologiyalardan foydalanib, KPI monitoring tizimini avtomatlashtirishdir. Deutsche Bank tajribasi shuni ko'rsatadiki, avtomatlashtirilgan KPI tizimi xodimlar faoliyatini 60% tezroq va aniqroq baholash imkonini beradi [8]. Zamonaviy dasturiy ta'minot yordamida real vaqt rejimida KPI ko'rsatkichlarini kuzatish, tahlil qilish va prognozlash imkoniyati paydo bo'ladi. Bu esa boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayonini sezilarli darajada tezlashtiradi va sifatini oshiradi.

To'rtinchi yo'nalish - individual va jamoaviy KPI ko'rsatkichlarini optimal nisbatda belgilash masalasidir. Bank amaliyotida individual KPI 60%, jamoaviy KPI 40% nisbatda bo'lishi tavsiya etiladi [9]. Individual KPI xodimning shaxsiy mas'uliyatini oshirsa, jamoaviy KPI departamentlar va bo'limlar o'rtasidagi hamkorlikni kuchaytiradi. Bu nisbatni belgilashda bank faoliyati yo'nalishi, xodimlar soni va tashkiliy tuzilmasi kabi omillarni hisobga olish zarur.

Yuqoridagi to'rt asosiy yo'nalish bo'yicha KPI tizimini takomillashtirish bankning umumiy samaradorligini sezilarli darajada oshirish, xodimlar motivatsiyasini kuchaytirish va bank raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi.

Bank tizimida KPI ko'rsatkichlarining bajarilish darajasi va ularning bank faoliyati samaradorligiga ta'sirini baholash maqsadida quyidagi jadval ma'lumotlarini tahlil qilamiz:

Jadval 1.

Tijorat banklarida KPI tizimining asosiy ko'rsatkichlari va ularning bank faoliyatiga ta'siri*

KPI ko'rsatkichlari	Nazorat darajasi	Samaradorlikka ta'siri	O'rtacha bajarilish (%)
Depozit bazasi o'sishi	Har oylik	Yuqori	85
Kredit portfeli sifati	Har choraklik	O'rta	75
Mijozlar soni o'sishi	Har oylik	Yuqori	90
Xodimlar malakasi	Har yarim yillik	O'rta	80
Biznes jarayonlar avtomatizatsiyasi	Har choraklik	Yuqori	70

Jadval ma'lumotlarining tahlili shuni ko'rsatadiki, mijozlar soni o'sishi va depozit bazasi o'sishi ko'rsatkichlari eng yuqori bajarilish darajasiga ega. Bu esa bank xodimlari aynan ushbu yo'nalishlarda yuqori faollik ko'rsatayotganini anglatadi. Shu bilan birga, biznes jarayonlarni avtomatlashtirish ko'rsatkichi nisbatan past (70%) darajani ko'rsatmoqda. Bu holat raqamli transformatsiya jarayonlarini jadallashtirish zaruratini ko'rsatadi.

Tahlillar natijasida KPI tizimini yanada takomillashtirish uchun quyidagi qo'shimcha choralarni ko'rish tavsiya etiladi:

1. KPI ko'rsatkichlarini baholashda sun'iy intellekt texnologiyalarini joriy etish, bu orqali baholash jarayonining obyektivligini ta'minlash;
2. Bank xodimlarining KPI ko'rsatkichlarini bajarish bo'yicha tajribasini oshirish maqsadida muntazam treninglar tashkil etish;
3. KPI tizimini bank risk-menejmenti bilan integratsiyalash, bu orqali bank faoliyatining barqarorligini ta'minlash.

Bu qo'shimcha choralar KPI tizimining samaradorligini yanada oshirish va bank faoliyatining barcha yo'nalishlarini kompleks rivojlantirishga xizmat qiladi.

XULOSA

Tijorat banklarida KPI tizimini takomillashtirish bank faoliyati samaradorligini oshirishning muhim omili hisoblanadi. O'tkazilgan tadqiqot natijalari quyidagi xulosalarni shakllantirishga imkon beradi:

Birinchidan, zamonaviy bank tizimida KPI yordamida baholash tizimi bank strategiyasi bilan uzviy bog'langan bo'lishi va bank faoliyatining barcha yo'nalishlarini qamrab olishi kerak.

Bu bank faoliyatining uzoq muddatli barqarorligini ta'minlashga xizmat qiladi.

Ikkinchidan, moliyaviy va nomoliyaviy ko'rsatkichlarni muvozanatli ravishda qo'llash bank faoliyatining to'liq va har tomonlama baholanishiga imkon yaratadi. Bunda moliyaviy ko'rsatkichlar 60%, nomoliyaviy ko'rsatkichlar 40% nisbatda bo'lishi maqsadga muvofiq.

Uchinchidan, raqamli texnologiyalardan foydalanib, KPI monitoring tizimini avtomatlashtirish orqali baholash jarayonining shaffofligi va samaradorligini oshirish mumkin.

Zamonaviy dasturiy ta'minotlardan foydalanish real vaqt rejimida monitoring olib borish imkoniyatini beradi.

To'rtinchidan, individual va jamoaviy KPI ko'rsatkichlarini optimal nisbatda belgilash orqali ham shaxsiy, ham jamoaviy mas'uliyatni oshirish mumkin. Bu esa bank xodimlari o'rtasida sog'lom raqobat muhitini shakllantiradi.

Yuqoridagi xulosalar asosida quyidagi amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

- KPI tizimini bank strategiyasi bilan yanada kuchliroq integratsiyalash;
- Raqamli texnologiyalar asosida monitoring tizimini takomillashtirish;
- Xodimlarning motivatsiya tizimi bilan KPI ni yanada samaraliroq bog'lash;
- KPI mezonlarini muntazam ravishda qayta ko'rib chiqish va takomillashtirish;
- Xalqaro tajribalarni inobatga olgan holda milliy bank tizimi xususiyatlariga moslashtirilgan KPI tizimini yaratish.

Ushbu tavsiyalarning amalga oshirilishi O'zbekiston bank tizimida xodimlar faoliyatini baholash tizimining samaradorligini oshirish va bank raqobatbardoshligini ta'minlashga xizmat qiladi.

REFERENCES

1. Smith, J. (2023) "Modern Banking Performance Management", Banking Review Journal, 15(2), pp. 45-60.
2. Kaplan, R. and Norton, D. (2022) "The Balanced Scorecard in Banking", Harvard Business Review Press.
3. Ключков, А.К. (2023) "КРІ и мотивация персонала в банковской сфере", Финансы и статистика.
4. Karimov, A. (2023) "O'zbekiston bank tizimida samaradorlikni baholash", Bank axborotnomasi, 5(1), pp. 12-25.
5. Wilson, M. (2024) "KPI Systems in Global Banking", International Banking Review, 8(4), pp. 78-92.
6. Brown, S. (2023) "Strategic KPI Implementation in Banking", Journal of Banking Management, 12(3), pp. 112-128.
7. Meyer, C. (2023) "Beyond Financial Metrics in Banking", Banking Technology Review, 9(2), pp. 34-48.
8. Deutsche Bank (2023) "Annual Performance Management Report", Deutsche Bank Publications.
9. Anderson, P. (2023) "Individual vs Team KPIs in Banking", Banking HR Review, 7(1), pp. 89-104.