XalqBanki

ЙИЛЛИК ҲИСОБОТ
ГОДОВОЙ ОТЧЕТ
ANNUAL REPORT

2020

МУНДАРИЖА

Ўзбекча

Халқ банкининг миссияси.................................... 2
Халқ банки тарихи... 3
Бошқарув Раисининг мурожаати........................ 4
Марказий аппарат структураси.......................... 5
Инфратузилма объектлари................................. 6
Банк ҳақида маълумот...7
Банк Кенгаши таркиби...8
Халқ банки Бошқаруви аъзолари таркиби 9
Хориждан жалб қилинган экспертлар............... 10
Чакана ва юридик бизнес йўналишлари...........11
Чакана мижозлар...12
Юридик мижозлар...13
Мижозларга сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этиш...14
Банк хизматлари марказларининг асосий кўрсаткичлари 15
Масофавий хизмат кўрсатиш. Call Center.........16
Риск менежменти йўналиши.............................17
АТ йўналиши бўйича..18
E-Banking (банк мижозларга таклиф этаётган электрон хизматлар ва қулайликлар 19
Дастурий таъминот бўйича................................20
Халқаро молия институтлари............................22
Белгиланган давлат дастурлари ижросида Халқ банки ўрни.. 23
2020 йилда молиялаштирилган лойиҳалар.. 24
Жами кредит портфели.................................. 25
Асосий кўрсаткичлар...26
Иқтисодий кўрсаткичлар................................. 28
Барқарор ривожланиш стратегияси................ 29
Банк ходимлари малакасини ошириш ва универсаллаштириш.. 30
Инсон ресурсларини бошқариш...................... 31

Русский

Миссия Народного банка..................................34
История Народного банка................................ 35
Обращение Председателя Правления.............36
Структура Центрального аппаратная...............37
Объекты инфраструктуры................................ 38
Информация о банке.. 39
Состав Совета Банка..40
Члены Правления банка...................................41
Привлеченные иностранные эксперты............ 42
Направление розничного и юридического бизнеса... 43
Клиенты физические лица.............................. 44
Клиенты юридические лица............................ 45
Организация качественного обслуживания 46
Основные показатели центров банковского обслуживания...47
Дистанционное обслуживание. Колл-центр.....48
Направление менеджмента риска...................49
По направлению IT...50
E-Banking (электронные услуги и удобства, предлагаемые клиентам).................................51
По программному обеспечению...................... 52
Международные финансовые институты........ 54
Роль Народного банка в рамках установленных государственных программ............................ 55
Финансирование проектов.............................. 56
Кредитный портфель..57
Основные показатели..58
Экономические показатели............................ 60
Стратегия стабильного развития.....................61
Повышение квалификации и универсализация сотрудников банка.. 62
Управление человеческими ресурсами........... 63

English

Mission of Xalq Bank.. 66
History of Xalq Bank.. 67
Address of the Chairman of the Board.................68
Structure of the Central Office.............................69
Infrastructure objects...70
Information about the bank................................ 71
Members of the Supervisory Board.....................72
Members of the Executive Board.........................73
Involved foreign experts 74
Retail and legal business areas...........................75
Retail customers..76
Legal Entities...77
Organization of qualitative customer service....... 78
Key indicators of the banking service centers......79
Remote service. Call center.................................80
Risk management direction.................................81
In the area of IT... 82
E-Banking (electronic services and facilities offered to customers)...83
About software.. 84
International Financial Institutions.......................86
Role of the Xalq Bank within the framework of the state programs.. 87
Projects financing...88
Credit portfolio...89
Key indicators...90
Economic indicators...92
Stable development strategy................................93
Professional development and unversalization of employees of the Bank.....................................94
Human resource management.............................95

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
АКЦИЯДОРЛИК ТИЖОРАТ
ХАЛҚ БАНКИ

ЙИЛЛИК ҲИСОБОТ 2020

ХАЛҚ БАНКИНИНГ МИССИЯСИ

Халқ банки миссияси – банк фаолиятининг йўналиши ва мазмунини белгилаб беради, ҳукуматнинг молиявий агенти вазифаларини бажариш, шунингдек, халқ фаровонлиги ва умуман иқтисодиётнинг ўсишини таъминлашдаги ўрнини мустаҳкамлашга хизмат қилади.

Бизнинг мижозларимиз – аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектлардир.

Биз қуйидаги талабларга жавоб беришга интиламиз:

Энг замонавий халқаро стандартларга жавоб берадиган банк маҳсулотлари ва хизматларининг кўлами ва ҳажмини кенгайтириш йўли билан, шунингдек, улардан бутун юртимиз бўйлаб фойдаланиш имкониятини таъминлаш орқали давлатнинг етакчи универсал банки бўлиш.
Ходимлар фаолияти уйғунлигини таъминлаш ва уларнинг шахсий ва касбий интилишларини рўёбга чиқариш йўли билан давлатимизнинг энг яхши ва талабгор иш берувчиларидан бири бўлиш.

Акциядорлик тижорат Халқ банки ривожланиш стратегиясини белгилашда асосий эътиборни трансформация жараёнига қаратди.

ХАЛҚ БАНКИ ТАРИХИ

1875

Акциядорлик тижорат Халқ банки Ўзбекистоннинг қадимий банкларидан бири ҳисобланади.
Тошкентда бирламчи жамғарма кассалари 1875 йилда ташкил этилган.

1995

Ўзбекистон Республикаси Ҳукуматининг 1995 йил 4 октябрдаги Қарорига асосан «Ўзжамғармабанк» Давлат-тижорат Халқ банки этиб қайта ташкил этилди.

2015

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 24 апрелдаги "Акциядорлик жамиятларида замонавий корпоратив бошқарув услубларини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида"ги ПФ-4720-сонли Фармонига асосан банк номи "Акциядорлик тижорат Халқ банки"га ўзгартирилди.

БОШҚАРУВ РАИСИНИНГ МУРОЖААТИ

Халқ банки Бошқаруви ва жамоаси номидан Сизнинг эътиборингизга 2020 йилда банк томонидан эришилган натижаларни ҳавола этамиз.

Халқ банки энг йирик банклар қаторидаги ўрнини республика банк соҳаси ривожланиш динамикасида мустаҳкамлаб қолган.

Шу билан бирга, банкимиз энг катта филиал тармоғига эгалиги ҳамда бир қатор йўналишлардаги кўрсаткичлар бўйича ўз ўрнини яхшилаб олгани қувонарли ҳол.

Мисол учун, Халқ банки 2020 йил якуни бўйича банк тизимида олинган соф фойда (505 млрд. сўм) бўйича ва депозит (10 трлн. 174 млрд сўм) йўналишида фахрли 3-ўринни эгаллади.

Шунингдек, республикада 32 та банк ичида капитал (4 трлн. 869 млрд. сўм) етарлилиги бўйича 5 ўринда, активлар (26 трлн. 410 млрд. сўм) сифати ва кредит қўйилмалари (18 трлн 792 млрд. сўм) бўйича 6 ўринда қайд этилди. Активлар рентабеллиги (ROA) 2,3 фоизни, капитал рентабеллиги (ROE) 10,9 фоизни ва самарадорлик коэффиценти (CIR) 49,3 фоизни ташкил этди.

Шу билан бирга, банк томонидан амалга оширилган ишлар натижасида масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони бўйича банклар ичида фахрли 2-ўринга кўтарилди.

Мижозларга “Мобиль банкинг”, “Интернет банкинг”, “Xalq Mobile”, ФЖБПТТ иштирокчилари учун махсус “СМС-информер” ва интерактив банк хизматлари кўрсатилмоқда.

Бундан ташқари, Халқ банки пластик карталар эмиссияси, терминаллар, шохобчалар ва ходимлар сони бўйича етакчилар қаторида туради.

Банкнинг капиталлашув даражасини ошириш мақсадида банкнинг умумий капиталини етарлича шакллантириш ва унинг ўсиб боришини таъминлаш ҳамда узоқ муддатли ресурс базасини мустаҳкамлаш – 2021 йилда ҳам Халқ банкининг энг муҳим вазифаларидан бўлиб қолди.

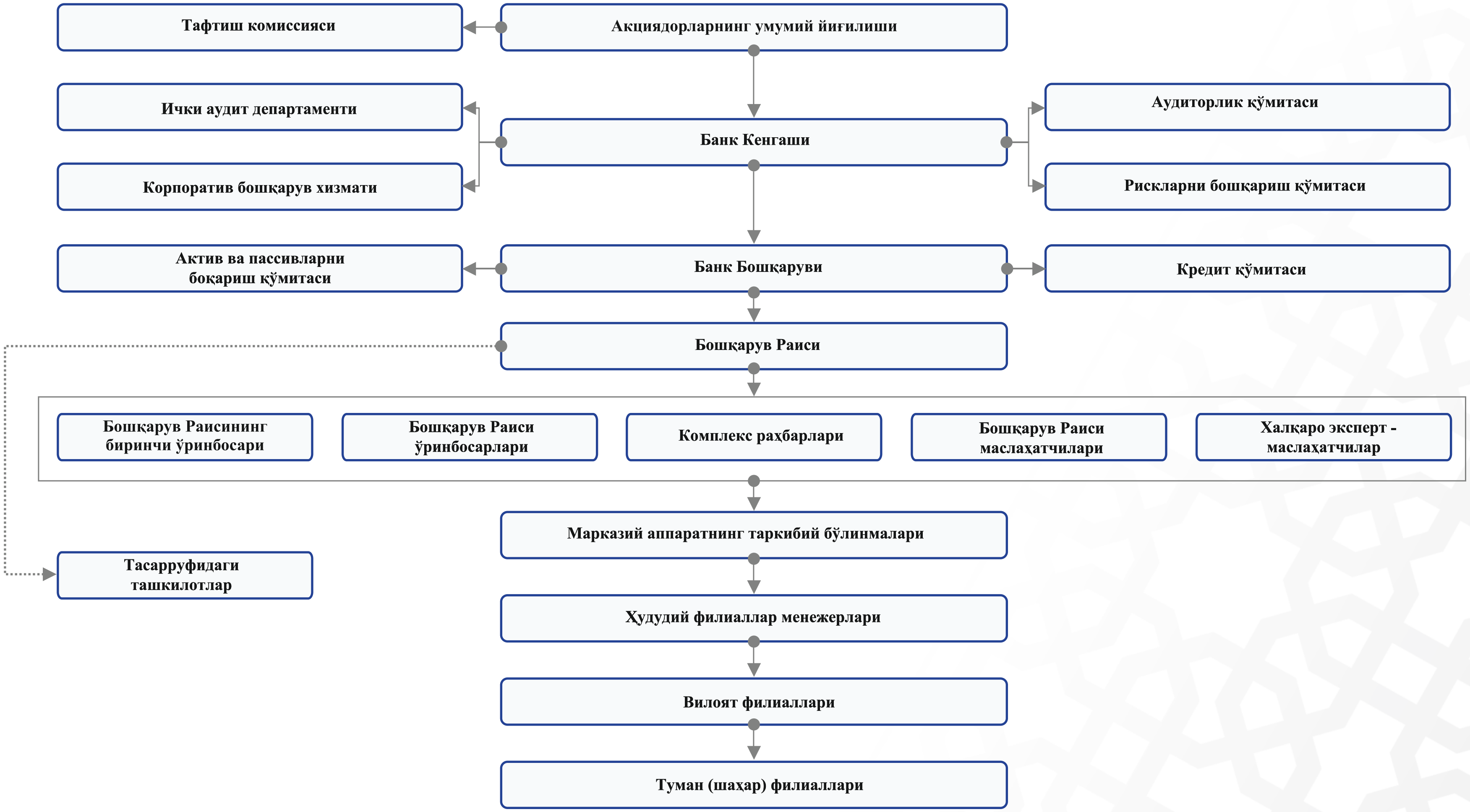
Ривожланиш стратегиясига мувофиқ, 2021 йилда активлар, депозитлар, капитал ва даромад базаси миқдори каби барча асосий кўрсаткичларнинг барқарор ўсишини таъминлаш юзасидан чора-тадбирлар амалга оширилиши давом эттирилади.

Ишончимиз комилки, ривожланиш стратегиясида белгиланган мақсадлар ва вазифаларни амалга ошириш натижасида Халқ банки фаолиятининг сифат жиҳатидан янги даражага кўтарилиши ва мамлакатнинг молия бозорида юқори ўринларни эгаллашини таъминлайди.

Мазкур имкониятдан фойдаланиб, Халқ банкининг барча ходимларига меҳнатсеварлиги ва стратегик мақсадларимиз йўлида қатъият билан, фидокорона меҳнат қилганликлари учун ҳамда акциядорларимизга, мижозларимизга ва ҳамкорларимизга алоҳида миннатдорчилик билдираман.

Ҳурмат билан,
Бошқарув Раиси
Ф. Саламов

МАРКАЗИЙ АППАРАТ СТРУКТУРАСИ



ИНФРАТУЗИЛМА ОБЪЕКТЛАРИ

Бугунги кунда Халқ банки тизимида 197 та филиал мавжуд.

Мижозларга янада яқинроқ бўлиш мақсадида аҳоли гавжум жойларда 100 та “Банк хизматлари маркази” ташкил этилди. Шу жумладан:

- янгидан 79 та;

-мини-банк негизида (ўрнида) 21 ташкил этилган.

Банк кассалари (жамғарма касса, махсус касса, универсал касса ва бошқалар) сони 507 та. Шундан:

- банкдан ташқарида жойлашган кассалар (жамғарма касса, махсус касса, универсал касса ва бошқалар) 310 та.

Кўчма (сайёр) кассалар сони 1 609 та. Бугунги кунда аҳолига пенсия ва нафақа маблағлари ҳамда коммунал тўловларни амалга ошириб келмоқда.

Банк томонидан 285 та халқаро пул ўтказмалари шохобчаси ташкил қилинган. Шундан, 89 таси банкдан ташқарида жойлашган халқаро пул ўтказмалари шохобчаларидир.

Валюта айирбошлаш шохобчалари сони 121 та ва 24/7- Электрон офислари 308 тани ташкил этади.

Филиаллар сони
197

Банк кассалари сони
507

Банк хизматлари марказлари сони
100

Халқаро пул ўтказмалари шохобчалар сони
285

Кўчма (сайёр) кассалар сони
1 609

24/7 шохобчалари сони
308

Валюта айирбошлаш шохобчалари сони
121

БАНК ҲАҚИДА МАЪЛУМОТ

Банк акциядорлари

Ўзбекистон Республикаси Тикланиш ва тараққиёт жамғармаси

УЛУШИ

70,1 %

(2 965,8 млрд. сўм)

Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги

УЛУШИ

29,9 %

(1 265,0 млрд. сўм)

Хорижий ва миллий рейтинг

FitchRatings

халқаро рейтинг агентлиги

“BB-/B” - “Барқарор”

2020 йил, август

S&P Global

халқаро рейтинг агентлиги

“BB-/B” - “Барқарор”

2020 йил, сентябрь

SNS RATINGS STANDARD AND SENSETIVE RATINGS

миллий рейтинг агентлиги

(uz) “A+” – “Жуда юқори”

2020 йил, октябрь

Лицензиялар

Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг банк амалиётларини амалга ошириш ҳуқуқини берувчи 2018 йил 13 октябрдаги 25-сонли лицензияси.

Ўзбекистон Республикаси Капитал бозорини ривожлантириш агентлигининг Лотерея ўтказиш ҳуқуқини берувчи 2019 йил 28 июндаги лицензия.

Сертификат

Акциядорлик тижорат Халқ банки ISO 9001:2015 сифат менежменти тизими аудит текширувидан муваффақиятли ўтиб, халқаро стандартлар бўйича мувофиқлик сертификатига эга бўлди.

БАНК КЕНГАШИ ТАРКИБИ

2020 йил 18 сентябрдаги акциядорлар умумий йиғилишида банкнинг ташкилий тузилмаси қайтадан кўриб чиқилиб, Кенгаш таркибидаги 7 та аъзосидан 4 таси янги, яъни мустақил аъзо сифатида сайланди.

Кенгаш раиси

Ишметов
Тимур Аминджанович

Ўзбекистон Республикаси Молия вазири, Кузатув кенгаши раиси

Кенгаш аъзоси

Бобоев
Адиз Музафарович

Ўзбекистон Республикаси Иқтисодий тараққиёт ва камбағалликни қисқартириш вазири ўринбосари.

Кенгаш аъзоси

Роджер Дж.Томсон
(Буюк Британия)

Глобал инвестицион банклар ва капитал бозори бўйича эксперт, рақамли ечимлар бўйича маслахатчи.

Кенгаш аъзоси

Стюарт Лоусон
(Буюк Британия)

Москвадаги «UK Business Centre» компанияси Ижро этувчи директори ва Россия-Британия Савдо палатаси Кузатув кенгаши аъзоси.

Кенгаш аъзоси

Зайнутдинов
Сирожиддин Сайфутдинович
(Россия)

Россия Федерацияси “Группа ИЛИМ” АЖ Ички аудит бўйича вице Президенти.

Кенгаш аъзоси

Кайсер Насим
(Канада)

Халқаро Молия Корпорацияси-нинг рақамли технологиялар ва банк трансформация жараёни бўйича раҳбар маслаҳатчиси.

Кенгаш аъзоси

Ибрагимов
Джамол Камилович

Ўзбекистон Республикаси Тикланиш ва тараққиёт жамғармаси Бошқарма бошлиғи ўринбосари.

ХАЛҚ БАНКИ БОШҚАРУВИ АЪЗОЛАРИ ТАРКИБИ

Саламов
Фарҳод Исламович

Бошқарув Раиси

Вакант

Бошқарув Раисининг биринчи ўринбосари

Акрамов
Дониёр Мамурович

Бошқарув Раиси ўринбосари

Ахмедов
Хасанжон Мухамадович

Бошқарув Раиси ўринбосари

Вакант

Бошқарув Раиси ўринбосари

Бозоров
Хусниддин Мехмонович

Бухгалтерия ҳисоби ва ҳисоботи департаменти директори

Ташматов Нуритдин
Зубайдуллаевич

Юридик департамент директори

ХОРИЖДАН ЖАЛБ ҚИЛИНГАН ЭКСПЕРТЛАР

Банк фаолиятини трансформация қилишга амалий ёрдам кўрсатиш учун хорижий тажрибага эга 7 та мутахассис жалб қилинди.

Аҳмед Танвеер

(Покистон)

Ахборот-коммуникация технологиялари трансформацияси бўйича эксперт

- АКТ базасини такомиллаштириш (тармоқ, серверлар)
- АТ ташкилий тузилмасини оптималлаштириш

Ариф Саеед

(Покистон)

Ахборот коммуникация технологиялари лойиҳаларини бошқариш бўйича эксперт

- Банкда янги тизимларни жорий этиш (интеграцион шина, риск бошқаруви тизими)

Абдул Хуссаин

(Буюк Британия)

Ғазначилик бўйича эксперт

- Ғазначилик фаолияти таҳлили
- Ғазначилик операциялари

Поул Шултц

(АҚШ)

Инновацион банкинг ва ғазначилик йўналиши бўйича эксперт

- Мижозларга облигациялар чиқариш
- Брокерлик фаолияти

Дмитрий Харченко

(Россия)

Ташкилий ўзгаришларни бошқариш бўйича эксперт

- Процесинг маркази, чакана кредитлаш андеррайтинг (мижозларни баҳолаш)

Диана Сагирова

(Россия)

Инновацион хизмат турларини кенгайтириш бўйича эксперт

- Электрон навбат тизимлари таҳлили
- Янги банк хизмат турларини жорий қилиш

Айнель Муказханова

(Қозоғистон)

Инсон ресурсларини бошқариш (HR) бўйича эксперт

- Ходимларни ишга олиш ва баҳолаш тизимини ишлаб чиқиш

ЧАКАНА ВА ЮРИДИК БИЗНЕС ЙЎНАЛИШЛАРИ

1. Чакана кредитлар

Кредит ажратилган мижозлар сони 206 080 та
Ажратилган кредит суммаси 2 348 млрд. сўм.
Олинган даромад 694 млрд. сўм.
2020 йилда яратилган янги маҳсулотлар:

- *"Nano" кредити*
- *"Cobaging gold credit card"*
- *Юк мотоцикли сотиб олиш учун кредит*
- *“Имкон талаба” таълим кредити*
- *"Student credit card" микроқарз кредити*
- *“Мадад” кредити*
- *"Travel" кредит картаси*

2. Чакана хизматлар

Олинган даромад 36 млрд. сўм.

- *Омонат сони 183 278 та*
- *Омонат суммаси 1 108 млрд. сўм*

2020 йилда яратилган янги маҳсулотлар:

- *“Айнан сиз учун” омонати*
- *“Progressive” омонати*
- *“UzPay” пул ўтказмаси тизими*

3. Халқаро пул ўтказмалари

2020 йилда яратилган янги ХПЎ тизимлари:

- *"Money Gram" тизими (АҚШ долл.)*
- *"АзияЭкспресс" халқаро пул ўтказмаси (АҚШ долл.)*

4. Банк карталари

Эмиссия қилинган карталар сони 2,6 млн. дона.
Олинган даромад 35 млрд.сўм.
2020 йилда яратилган янги маҳсулотлар:

- *Кредит карта*
- *“Пенсия овердрафт” картаси*
- *“Режали тўлов” кобрендинг картаси*
- *“UnionPay” кобейджинг банк картаси*
- *"Cobaging gold credit card"*
- *“Student” дебет банк картаси*
- *“MIR” кобейджинг банк карталари*

5. Бошқа йўналишлар

- *Аҳолига пенсия маблағлари тарқатишдан даромади - 224 млрд. сўм.*
- *Валюта айирбошлаш шохобчалари даромади - 21 млрд. сўм.*
- *Лотерея даромади - 69 млрд. сўм.*

ЮРИДИК ЙЎНАЛИШИ

Олинган даромад 1 трлн. 505 млрд. сўм
2020 йилда юридик мижозлар учун яратилган маҳсулотлар:

- *“Баракали” кредити*
- *"Доиравий бизнес" кредити*
- *"Револьвер" кредити*
- *"Бизнес Овердрафт" кредити*
- *Микроқарз кредити*
- *Банк корпоратив мижозлари учун қулай банк тарифлари.*

ЧАКАНА МИЖОЗЛАР

Номи	Мижозлар сони
Жами жисмоний мижозлар	9 794 399
Шундан, фаол мижозлар	5 380 371

ХАЛҚ БАНКИ ЖАМИ МИЖОЗЛАРИ СЕГМЕНТАЦИЯСИ

Мижозлар ёши	Мижозлар сони
18-25	731 142
26-35	2 858 062
36-45	2 168 569
46-55	1 242 324
56+	2 777 449

Жорий йилнинг 1 январь ҳолатига чакана мижозлар сони 9,8 млн.

Шундан:

Фаол мижозлар сони 5,4 млн. тани ташкил қилади.

Банк мижозларининг ёши қуйидагича кўринишда.

- 15-25 ёшдаги мижозлар сони 0,7 млн.
- 26-35 ёшдаги мижозлар сони 2,8 млн.
- 36-45 ёшдаги мижозлар сони 2,2 млн.
- 46-55 ёшдаги мижозлар сони 1,2 млн.
- 56 ёшдан юқори мижозлар сони 2,7 млн.

ЮРИДИК МИЖОЗЛАР

01.01.2021

254 556 та
юридик мижозлар

109 888 та
фаол мижозлар

34 305 та
2020 йилда жалб қилинган мижозлар

Халқ банки жами юридик мижозлари СЕГМЕНТАЦИЯСИ

4 441 та
АЖ

22 687 та
Хусусий фирма ва корхоналар

112 428 та
ЯТТ

25 та
Чет эл капитали иштирокидаги корхоналар

809 та
Давлат ташкилотлари

85 137 та
Бошқа юридик мижозлар

29 029 та
МЧЖ

Жорий йилнинг 1 январь ҳолатига юридик мижозлар сони 254 минг 556 та. Шундан:

- Фаол мижозлар сони 109 минг 888 тани ташкил қилади (2020 йилда тизимли олиб борилган ишлар натижасида 34 305 та янги мижозлар жалб қилинди).

Банк мижозлари тоифалар бўйича :

- Акциядорлик жамиятлари сони 4 441 та.
- Якка тартибдаги тадбиркорлик субъектлари сони 112 минг 428 та.
- Давлат ташкилотлари сони 809 та.
- Хусусий фирма ва корхоналар сони 22 687 та.
- Чет эл капитали иштирокидаги корхоналар сони 25 та.
- Бошқа юридик мижозлар сони 85 137 та.

МИЖОЗЛАРГА СИФАТЛИ ХИЗМАТ КЎРСАТИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Мижозларга сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этиш учун банкоматлар сонини ошириш ва уларнинг доимий ишчи ҳолатда бўлишини таъминлаш мақсадида “Хизмат кўрсатиш қурилмалари билан ишлаш бошқармаси” ташкил этилди.

Номи	Жами сони	2020 йилда
24/7 - режимида ишлайдиган “Электрон офислар”	308	132
Банкоматлар	1 289	410

429 Uzcard

860 Humo

258 та банкомат фаолияти қайта тикланди

48,9 млрд. сўм 2020 йилда

даромад олинди

Мижозларга қулайликлар яратиш ва инсон омилини камайтириш мақсадида

Номи	Жами сони	2020 йилда
АДМ (Автоматлаштирилган тўловларни қабул қилиш қурилмаси)	12	
Тўлов терминаллари	56 947	10 667

АДМ – ўз-ўзига хизмат кўрсатиш қурилмалари орқали карта балансини тўлдириш ҳамда инкассация амалиёти жорий қилинди.

Мижозларни қўллаб-қувватлаш мақсадида 2020 йил давомида қўшимча 2 мингта “UzCard” тизимидаги тўлов терминаллари тарқатилди.

БАНК ХИЗМАТЛАРИ МАРКАЗЛАРИНИНГ АСОСИЙ КЎРСАТКИЧЛАРИ

01.01.2021 йил ҳолатига кўрсаткичлар *(млн. сўмда)*

БХМ сони
100

Ходимлар сони
300

Мижозлар сони
16 284

Фаол мижозлар сони
15 868

Кредит портфели
262 499

Омонат (депозит) қолдиғи
1 264,1

Даромад (2020 й.)
27 153,2

Харажат (2020 й.)
5 594,3

Фойда (2020 й.)
21 558,9

2021 йил учун прогноз режалар *(млн. сўмда)*

БХМ сони	Даромад	Ҳаражат	Фойда
35	135 000	65 000	70 000

Банк хизматлари марказининг афзалликлари:

1) Ходимлар сонининг камлиги - марказ штат бирлиги 3 та (марказ бошлиғи, бош мутахассис ва етакчи мутахассис).

2) Марказни аҳоли ва мижозлар учун қулай манзилда жойлаштириш имкониятининг юқорилиги (Бозордаги талаб ва таклифга асосан мослашувчанлик).

3) Ходимларнинг унверсаллиги (марказдаги ходим бир вақтнинг ўзида жисмоний ва юридик шахсларга ҳам нақд пулда ва нақд пулсиз хизмат кўрсатиш имкониятига эга). Филиалдан фарқли тарзда бир ходим ҳам чакана, ҳам юридик хизматлар кўрсата олади.

4) Марказ ташкил этиш билан боғлиқ сарф-харажатнинг камлиги ва сақлаб туриш операцион ҳаражатларининг оптималлиги.

5) Марказда барча турдаги банк хизматларини жорий этиш имкониятининг юқорилиги.

6) Марказ даромад манбаси кўплиги ва фойда топиш даражасининг юқорилиги.

7) Марказ фаолиятини ташкил этиш ва тугатиш жараёнининг соддалиги ва қулайлиги.

МАСОФАВИЙ ХИЗМАТ КЎРСАТИШ
"CALL CENTER"

Масофавий хизмат кўрсатишни ташкил этиш мақсадида 2020 йилнинг май ойида Жиззах шаҳрида "Call center" алоқа маркази ишга туширилди.

Ушбу Марказ аҳоли ва мижозларнинг қўнғироқларини қабул қилиб, банк маҳсулотлари ҳамда хизмат турлари бўйича масофавий хизматларни кўрсатиб келмоқда.

"Call center" 2 та йўналишда иш олиб бормоқда:

- **Мижозларга масофавий хизматларни кўрсатиш.**
- **Мижозларга маълумот бериш ва консалтинг хизматларини кўрсатиш.**

Жумладан, мижозларга:

- "Смс хабарнома" хизматини улаш;
- мавжуд банк ҳисобварақларини "Mobile banking" ва "Internet banking" интерактив хизматларига бириктириш;
- мижоз талабига асосан (мобиль қурилмаси йўқолганда) "Mobile banking" ва "Internet banking" интерактив хизматларини ўчириш ва қайта фаоллаштириш;
- банк пластик картаси фаолиятини тўхтатиш (блокка қўйиш) ва фаолиятини тиклаш учун 3 маротабагача имконият яратиш каби масофавий хизматлар кўрсатилмоқда.

Шунингдек қуйидаги йўналишларда мижозларга маълумотлар бериб борилмоқда:

- Омонатлар қолдиғи ва турлари бўйича ҳамда мижоз ҳисоб рақами ҳаракати ва қолдиғи бўйича.
- Банк тарифлари ва валюта курслари тўғрисида.
- Пенсия олувчиларга тўлиқ маълумот берилмоқда ва эътирозларини ўрганиб, ҳал қилишга кўмаклашилмоқда.
- Банкнинг мавжуд муаммоли кредитлари ундирилишида амалий ёрдам кўрсатилмоқда (debt collection).

2020 йил давомида 105 374 та мижозга хизмат кўрсатилди.

Шу билан бирга, муаммоли ва эътирозли мурожаатлар 3 кун ичида ҳал этилмоқда.

Ҳозир "Call center" бир кунда ўртача 1 024 нафар мижозга масофадан хизмат кўрсатмоқда.

РИСК МЕНЕЖМЕНТИ ЙЎНАЛИШИ

Банкда Рискларни бошқариш самарадорлигини ошириш мақсадида 5 та таркибий бўлинма ташкил этилди:

- Риск таҳлили ва стресс-тестлаш департаменти.
- Кредит риски бошқармаси.
- Молиявий риск бошқармаси.
- Ходимлар ва репутация риски бошқармаси.
- Операцион риск бошқармаси.

Скоринг тизими жорий қилинди:

- Бакнда кредит рискларини минималлаштириш, қарз юки ортиб кетишининг олдини олиш.
- Жисмоний шахсларнинг қарз кўрсаткичи автоматик таҳлил қилиниб, кредит ажратиш имконини беради.

Гаров мулкларини баҳолаш бўлими ташкил этилди:

- 741 га яқин лойиҳалар бўйича гаров мулклари
- 3 400,0 млрд. сўм миқдоридаги лойиҳалар
- 1 472,0 млрд. сўм миқдоридаги таъминот рисклари олди олинди.

Риск аппетити

- The Bank has introduced a new methodology to identify and assess the levels of risk it may or may not recognize in achieving its strategic goals in 2020, continuously monitoring regulatory ratios, limits for large borrowers, and concentration risk limits.

Стресс-тест сценарийлари ишлаб чиқилиб, банк Кузатув кенгаши томонидан тасдиқланди

- Банкда ҳар чорак якунлари бўйича “Рисклар ҳолати ва стресс-тестлар натижалари тўғрисида” ҳисобот тайёрланиб, банк Бошқаруви ҳамда Рискларни назорат қилиш қўмитасида муҳокама қилиниб, банк Кузатув кенгашига банкда рискларнинг ҳолати ва уларнинг олдини олиш юзасидан амалга оширилаётган ишлар тўғрисида ҳисобот бериш йўлга қўйилди.

“Fusion Risk” платформаси

- Банкда Рискларни комплекс бошқариш имкониятини яратишда автоматлаштирилган тизимни йўлга қўйиш ва активларни “МСФО-9" бўйича таснифлаш мақсадида ҳамда Актив ва пассивларни бошқариш (ALM), Активларни таснифлаш (IFRS 9 талаблари бўйича) ва уларнинг қадрсизланишини баҳолаш ва захира яратиш ҳамда банк капитали етарлилиги ва унинг ўзгаришини автоматик тарзда баҳолаш ва турли сценарийлар асосида стресс тестлар ўтказиш имконини беради.
- Марказий аппарат таркибий бўлинмаларининг ойлик фаолияти натижаларидан келиб чиқиб ишлаб чиқилган мезонлар бўйича Таркибий тузилмаларнинг рейтинг даражаси ишлаб чиқилди ҳамда банкнинг электрон «Ягона фронтал тизими» да акс эттирилиб келинмоқда.

Риск рейтинги

- Банк филиалларининг фаолияти ҳар ой якуни натижаларидан келиб чиққан ҳолда банк соҳалари бўйича йўл қўйилган хато ва камчиликлар юзасидан баҳоланиб, “Нормал”, “Ўрта”, “Критик”, “Катастрофик” даражасида рейтинги берилди.

АХБОРОТ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИ ЙЎНАЛИШИ БЎЙИЧА

Халқ банкининг АТ йўналиши бўйича ташкилий тузилмаси қайта ишлаб чиқилди.

“Xalq mobile” иловаси янгиланди:

Эски мобиль илова
(2019 йилда)

Операциялар сони	Операциялар суммаси
94 112та	33 млрд. сўм

Янги мобиль илова
(2020 йилда)

Операциялар сони	Операциялар суммаси
418 856та	162 млрд. сўм

“Call center”

Марказга “Asseco” компаниясидан дастурий таъминот харид қилинди.

Дастурий таъминот алоҳида “HP server” билан таъминланди.

Оптик толали алоқа каналлари ўтказилди

Халқ банки ҳудудий ва туман (шаҳар) филиалларида алоқа тизими сифатини яхшилаш мақсадида ГЦИ алоқа каналидан ташқари қўшимча VPN алоқа тармоғи ўтказилди.

ГЦИ алоқа канали 1 мб/сек.

VPN алоқа канали 10 мб/сек.

“Helpdesk” тизими ишга туширилди

Мурожаатлар электрон тарзда онлайн амалга оширилмоқда.

Мурожаатлар ўз вақтида бартараф этилмоқда.

Мурожаатларни онлайн мониторинг қилиш имконияти мавжуд.

“E-BANKING”

(банк мижозларига таклиф этаётган электрон хизматлар ва қулайликлар)

Мобиль илова

фойдаланувчилар сони

185 253

«Xalq mobile» иловаси орқали:
- кредитларни сўндириш;
- онлайн кредит олиш;
- омонат очиш;
- коммунал ва бошқа тўловларни амалга ошириш;
- пластик картадан бошқа пластик картага пул ўтказиш;
- онлайн конверсия.

“Интернет банкинг”

фойдаланувчилар сони

2 369

Юридик шахсларга мўлжалланган бўлиб, қуйидаги амалиётларни бажариш имконияти мавжуд:
- юридик шахслар ҳисоб рақамининг кирим-чиқимларини назорат қилиш;
- тўловларни амалга ошириш;
- “Корпоратив” картасини тўлдириш;
- ойлик тўловларни амалга ошириш ва бошқалар.

“Мобиль банкинг”

фойдаланувчилар сони

18 133

Юридик шахсларга мўлжалланган онлайн банк хизмати бўлиб, қуйидаги амалиётларни бажариш имконияти мавжуд:
- юридик шахслар ҳисоб рақамининг кирим-чиқимларини назорат қилиш;
- тўловларни амалга ошириш.

“СМС банкинг”

фойдаланувчилар сони

10 871

"SMS banking" тизимида мижознинг телефон рақамига ўз ҳисоб рақамидаги кирим-чиқимлар ва ўзгаришлар тўғрисида мунтазам равишда SMS хабарнома юбориб борилади.

Оилавий бизнес

фойдаланувчилар сони

78 000

Имтиёзли кредитлар олиш мақсадида мижоз онлайн тарзда ариза жўнатиши мумкин.

ДАСТУРИЙ ТАЪМИНОТ БЎЙИЧА

“Send me” электрон ҳужжат айланиш тизими афзалликлари:

1) Банкнинг таркибий тузилмалари ўртасида ва ҳудудий бошқармалар билан ўзаро электрон равишда ҳужжатларни алмашиш;

2) назоратли ҳужжатлар ижросини муддатига асосан мониторинг қилиш;

3) белгиланган шакллар асосида ҳисоботларни шакллантириш.

2020 йилда ушбу тизимдан фойдаланувчилар сони 8 239 тани ташкил этади ҳамда 109 460 тадан ортиқ ҳужжатлар мазкур тизим орқали кўриб чиқилган.

Кредит йиғмажилдларини электрон сақлаш тизими афзалликлари:

1) кредит ҳужжатларининг тўғри ва тартибли юритилиши;

2) белгиланган тартибда кредит ҳужжатларининг сақланишини амалга ошириш юзасидан электрон архивлаш ва назорат қилиш;

3) умумий чиқарилган кредит ҳужжатларининг архивланганлик даражасини онлайн мониторинг қилиш каби вазифаларни бажариш мумкин.

Пенсия тўловларини назорат қилиш ахборот тизими афзалликлари:

1) пенсия тўловларига оид (реестр) ҳужжатларнинг тўғри юритилиши назорат қилиш;

2) пенсия маблағларини тарқатилишидаги хатоликларни ўз вақтида ва самарали бартараф этиш каби вазифаларни бажаради.

Мазкур тизим “Fido Business Suite” тизими ва ходимлар томонидан расмийлаштирилган ҳужжатларни қўлай тарзда солиштириш имконини беради. 2020 йилда тизимдан фойдаланувчилар сони 214 тани ташкил этади ҳамда жами кўриб чиқилган пенсия йиғмажилдлари сони 1 673 тани ташкил этади.

Ички назорат хизмати департаментининг “Quick Statement” тизими афзалликлари:

1) банк мижозлари ҳамда ходимларнинг банк фаолиятига оид муаммоларини тезкорлик билан бартараф этиш мақсадида “Quick Statement” мобиль иловаси (Android, IOS) ишлаб чиқилган;

2) ўз шахсини билдириш истагида бўлмаган мижоз ва ходимлар учун “Аноним” статусга эга мурожаатларни юбориш функцияси ҳам яратилган.

2020 йилда мобиль илова орқали жами 295 та мурожаат юборилган. Рўйхатдан ўтган фойдаланувчилар сони 568 тани ташкил этади.

“Мурожаатлар” тизими афзалликлари:

Халқ банкига келиб тушаётган барча мурожаатларни ягона тизим орқали бошқариш ҳамда ушбу мурожаатларнинг ўз муддатида ва сифатли кўриб чиқилишини назорат қилиш бўйича ахборот тизими ишлаб чиқилган.

2020 йилда мазкур тизим орқали жами 25 986 та мурожаат келиб тушган. Умумий фойдаланувчилар сони 2 363 нафарни ташкил этади.

Веб-сайт орқали онлайн ариза бериш имкониятлари:

1) пластик карта очиш учун (“Humo”, “Uzcard” ҳамда кобейджинг карталари);

2) шахсий жамғариб бориладиган пенсия ҳисоб рақамларидан маблағларни олиш хизмати учун (2020 йилда ушбу интерактив хизмат орқали жами 498 та ариза келиб тушган);

3) юридик шахсларга масофадан туриб ҳисоб рақами очиш хизмати учун (2020 йилда ушбу интерактив хизмат орқали жами 15 та ариза келиб тушган);

ДАСТУРИЙ ТАЪМИНОТ БЎЙИЧА

4) мавжуд вакант жойларни веб-сайт орқали намойиш этиш - (2020 йилда ушбу сервис орқали жами 431 нафар номзоднинг маълумотномалари келиб тушган.)

Кредит маҳсулотларининг тез ва самарали кўриб чиқилишини ташкил этиш мақсадида “Кредит конвейери” тизими ишлаб чиқилган

Конвейер тури	Фойдаланувчи ходимлар сони	Кўриб чиқилган кредит аризалари сони
Чакана кредитлаш конвейери	1 076	46 177
«Хар бир оила - тадбиркор» давлат дастурлари асосида имтиёзли кредитлаш конвейери	843	18 773
Давлат дастурлари асосида кредитлаш конвейери	329	1 036
Корпоратив кредитлаш конвейери	649	5 135

Бонус тизими

Банк ходимларининг иш унумдорлигини ошириш ҳамда иш ҳажмидан келиб чиққан ҳолда қўшимча рағбатлантириш мақсадида бонус ҳисоблаш ахборот тизими ишлаб чиқилган. Ҳозирги кунда ушбу тизимда қуйидаги йўналишлар асосида бонуслар ҳисобланиши йўлга қўйилган:

- “Юридик шахсларга кўрсатиладиган хизматлар” учун бонус тизими;

- “Жисмоний шахсларга кўрсатиладиган хизматлар” учун бонус тизими;

- “Банк хизматлари маркази ходимлари” учун бонус тизими;

- ВАШ бонус тизими;

- “Банк қурилмаларидан хизмат кўрсатганлиги учун” бонус тизими;

- “Банк филиали рахбарлари учун” бонус тизими;

- “Муаммоли активлар сўндирганлиги учун” бонус тизими.

Скоринг тизими

Жисмоний шахсларга кредит маҳсулотларини тўғри ва ишончли тақдим этиш мақсадида скоринг тизими ишлаб чиқилган.

HR тизими

Инсон ресурслари департаменти фаолиятида бўш иш ўринларини бошқариш ҳамда малакали мутахассисларни жалб қилиш мақсадида АТ Халқ банкининг расмий веб-сайти орқали номзодларга бўлган талабларни қўйиш ҳамда юборилган номзодларнинг маълумотномаларини онлайн равишда қабул қилиш дастурий таъминоти ишлаб чиқилган.

ХАЛҚАРО МОЛИЯ ИНСТИТУТЛАРИ

Банк томонидан 2020 йилда 9 та халқаро молия институтидан 385 млн. АҚШ долларилик маблағлар жалб қилинди.

Номи	Ўлчов бирлиги	Сумма	Мақсади
“Cargill Financial Services International, Inc.” молия муассасаси	АҚШ долл.	94 млн.	—
Осиё тараққиёт банки (АБР)	АҚШ долл.	50 млн.	Чорвачиликни ривожлантириш
Туркиянинг “Актиф” банки	АҚШ долл.	2 млн.	Савдони молиялаштириш бўйича
Россиянинг “Росэксимбанки”	Евро	10 млн.	—
“Транскапиталбанки”	АҚШ долл.	18 млн.	—
Япониянинг “Япония халқаро ҳамкорлик агенлиги (JICA)”	АҚШ долл.	30 млн.	—
Қозоғистоннинг “First Heartland Jýsan Bank” банки	АҚШ долл.	5 млн.	Савдони молиялаштириш бўйича
“ICBC Standard Bank Plc”	АҚШ долл.	25 млн.	—
“Deutsche Bank”	АҚШ долл.	150 млн.	—

Барча жалб қилинган кредит линиялари маблағлари ҳисобидан 173,3 млн. АҚШ долларилик лойиҳа молиялаштирилди.

Шу билан бирга, хорижий давлатларнинг 3 та етакчи банкида вакиллик ҳисоб-варақлари очилди.

Жумладан, Германиянинг “Commerzbank” банкида еврода документар операцияларини амалга ошириш имконини берувчи вакиллик ҳисобрақами очилди.

“Commerzbank” орқали жами 66 та 9,6 млн. евро миқдорида аккредитив очилди.

Шунингдек, Россиянинг “Росэксимбанки” ва “Солидарность” банкида (рубль, АҚШ долл., еврода) ўзаро вакиллик ҳисобрақамлари очилди.

“Росэксимбанки”да савдони молиялаштириш бўйича 1 та мижозга 6,3 млн. АҚШ доллари миқдорида аккредитив очилди.

“Солидарность” банкидан 20 млн. Евро ва 7 млн. АҚШ доллари миқдорида қисқа муддатли омонатлар жалб қилинди.

БЕЛГИЛАНГАН ДАВЛАТ ДАСТУРЛАРИ ИЖРОСИДА ХАЛҚ БАНКИ ЎРНИ

Белгиланган давлат дастурлари ижросида Халқ банки ўрни.

млрд. сўмда

Номи	Лойиҳа сони	Ажратилган кредит	Иш билан таъминланган аҳоли
Ҳар бир оила – тадбиркор	69 984	1 774	69 734
Ҳунармандчиликни ривожлантириш	6 391	199	6 515
Yoshlar – kelajagimiz	402	89	818
Хотин-қизларни ва оилани қўллаб-қувватлаш	2 231	44	2 238
Фермер, деҳқон хўжаликлари ва томорқа ер эгаларини қўллаб-қувватлаш	1 276	35	1 324
Бандликка кўмаклашиш жамғармаси ҳисобидан	124	12	234
Маҳаллий ҳокимликлар ҳузуридаги жамғармалари ҳисобидан	496	9	500
Хизматлар соҳасини қўллаб-қувватлаш жамғармалар ҳисобидан	1 090	287	1 102
Вилоятларга ташрифлар давомида тасдиқланган баёнларга асосан:	1 553	2 311	9 372

2020 ЙИЛДА МОЛИЯЛАШТИРИЛГАН ЛОЙИҲАЛАР

Халқ банки томонидан 2020 йилда молиялаштирилган лойиҳалар.

Жами сони

255 386

Ажратилган кредит

9 244

млрд. сўмда

Яратилган иш ўрни

1 609

Шу жумладан:

млрд. сўм

Номи	Сони	Ажратилган кредит	Яратилган иш ўрни
Қишлоқ хўжалиги соҳаси	53 827	3 016	55 687
Саноат соҳаси	26 918	2 141	28 717
Хизмат кўрсатиш соҳаси	7 582	1 906	6 370
Жисмоний шахсларга	167 059	2 181	–

КРЕДИТ ПОРТФЕЛИ

Номи	2016	2017	2018	2019	2020
Жами кредит портфели	2 331,4	3 039,7	4 691,1	12 407,2	18 792,1
Жисмоний	474,7	866,2	1 642,3	4 562,2	6581,1
Юридик	1 717,3	2 022,8	2 725,2	7 472,9	8976,3
ЯТТ	139,4	150,6	323,5	372,1	578,5
Корпоратив мижоз					2 656,1

2020 йилда банк кредит портфели 2019 йилга нисбатан 6 384,8 млрд. сўмга ёки 151 фоизга ортиб, 18 792 млрд. сўмни ташкил қилди.

Шундан:

- Жисмоний шахсларга ажратилган кредитлар 2 019,0 млрд. сўмга ёки 144 фоизга ортиб, 6 581,2 млрд. сўмни ташкил этди.
- Юридик шахсларга ажратилган кредитлар 4 159,5 млрд. сўмга ёки 156 фоизга ортиб, 8 976,3 млрд. сўмни ташкил этди.
- Якка тартибдаги тадбиркорларга ажратилган кредитлар 206,3 млрд. сўмга ёки 155 фоизга ортиб, 578,5 млрд. сўмни ташкил этди.
- Корпоратив мижозларга ажратилган кредитлар 2 656,1 млрд. сўмни ташкил этди.

АСОСИЙ КЎРСАТКИЧЛАР

Халқ банки иқтисодий кўрсаткичлари

млрд. сўмда

Номи	2016	2017	2018	2019	2020
Жами активлар	4 380,9	5 534,7	9 302,2	17 334,1	26 410,4
Кредит қўйилмалари	2 352,3	3 040,0	4 691,1	12 407,2	18 792,1
Жами депозитлар	3 583,8	3 613,4	4 739,4	7 563,2	10 173,9
Аҳоли омонатлари	2 526,7	2 820,6	3 845,3	4 830,7	6 205,9
Жами капитал	554,9	1 351,3	1 803,1	4 360,7	4 868,8
Устав капитали	299,0	1 043,7	1 644,0	4 230,9	4 230,9

2020 йилда 2019 йилга нисбатан

Жами активлар

9 076 млрд. сўм ёки 52 фоизга ортиб, 26 411 млрд. сўмни ташкил этди.

Кредит қўйилмалари

6 385 млрд. сўм ёки 51 фоизга ортиб, 18 792 млрд. сўмни ташкил этди.

Жами депозит

2 611 млрд. сўм ёки 35 фоизга ортиб, 10 174 млрд. сўмни ташкил этди.

Аҳоли омонатлари

1 375 млрд. сўм ёки 28 фоизга ортиб, 6 206 млрд. сўмни ташкил этди.

Жами капитал

508 млрд. сўм ёки 12 фоизга ортиб, 4 869 млрд. сўмни ташкил этди.

Устав капитали

4 231 млрд. сўмни ташкил этди.

АСОСИЙ КЎРСАТКИЧЛАР

Халқ банки молиявий кўрсаткичлари

млрд. сўмда

Номи	2016	2017	2018	2019	2020
ЖАМИ ДАРОМАД	659,7	1057,2	1508,2	2834,7	5062,6
Фоизли даромадлар	449,4	564,3	930,3	2049,6	3945,2
Кредитлар бўйича	208,0	286,3	439,1	1157,3	2404,5
Фоизсиз даромадлар	210,3	492,8	577,8	785,0	1117,3
Комиссион даромадлар	157,1	289,4	413,2	585,5	694,2
ЖАМИ ХАРАЖАТЛАР	508,0	888,1	1480,3	2729,8	4557,4
Фоизли харажатлар	134,8	201,3	577,7	1335,5	2756,6
Депозит бўйича харажат	57,5	63,3	34,4	154,0	484,3
Фоизсиз харажатлар	42,8	78,3	100,1	211,1	208,4
Комиссион харажатлар	41,5	59,2	81,6	97,1	78,8
Операцион харажатлар	267,3	424,2	643,0	869,2	1033,7
Яратилган захира	52,2	175,3	154,4	309,2	556,1
Солиқ	10,7	8,8	5,0	4,6	2,4
Соф фойда (зарар)	151,7	169,1	27,8	104,8	505,1

2020 йилда 2019 йилга нисбатан

- Жами даромадлар 2 228 млрд. сўм ёки 79 фоизга ортиб, 5 063 млрд. сўм.
- Фоизли даромадлар 1 896 млрд. сўм ёки 92 фоизга ортиб, 3 945 млрд. сўм.
- Фоизсиз даромадлар 332 млрд. сўм ёки 42 фоизга ортиб, 1 117 млрд. сўмни ташкил этди.
- Жами харажатлар 1 828 млрд. сўм ёки 67 фоизга ортиб, 4 558 млрд. сўм.
- Операцион харажатлар 165 млрд. сўм ёки 19 фоизга ортиб, 1 034 млрд. сўмни ташкил этди.
- Соф фойда 400 млрд. сўм ёки 382 фоизга ортиб, 505 млрд. сўмни ташкил этди.

ИҚТИСОДИЙ КЎРСАТКИЧЛАР

Активлар

Фоизда

Номи	2019 йилда	2020 йилда	Фарқи (+/-)
Активлар рентабеллиги кўрсаткичи (RoA)	0,6	2,6	2,0

Самарадорлик

Номи	2019 йилда	2020 йилда	Фарқи (+/-)
Операцион самарадорлик (CIR)	67,5	49,3	- 18,2

Фойдалилик

Номи	2019 йилда	2020 йилда	Фарқи (+/-)
Соф фоизли маржа (NIM)	4,8	5,4	0,6
Капитал рентабеллиги (ROE)	4,4	10,9	6,5

Капитал

Номи	2019 йилда	2020 йилда	Фарқи (+/-)
Капитал етарлилик коэффициенти	25,0	14,8	- 10,2

Активлар рентабеллиги

кўрсаткичи (ROA) 2019 йилда 0,6 фоизни ва 2020 йилда 2,0 фоизга ортиб, 2,6 фоизни ташкил этди.

Операцион самардорлик

кўрсаткичи (CIR) 2019 йилда 67,5 фоизни ва 2020 йилда 18,2 фоизга камайиб, 49,3 фоизни ташкил этди.

Соф фоизли маржа

кўрсаткичи (NIM) 2019 йилда 4,8 фоизни ва 2020 йилда 0,6 фоизга ортиб, 5,4 фоизни ташкил этди.

Капитал рентабеллиги

кўрсаткичи (ROE) 2019 йилда 4,4 фоизни ва 2020 йилда 6,5 фоизга ортиб, 10,9 фоизни ташкил этди.

Капитал етарлилик

кўрсаткичи 2019 йилда 25,0 фоизни ва 2020 йилда 10,2 фоизга камайиб, 14,8 фоизни ташкил этди.

БАРҚАРОР РИВОЖЛАНИШ СТРАТЕГИЯСИ

Асосий йўналишлар кесимида 2021 йилларда эришиладиган натижалар бўйича умумий маълумотлар

Номи	2020	2021
Соф фойда	505,1	603,1
Даромад	5 062,6	6 000,0
Кредит қўйилмалари	18 792,1	19 900,0
Активлар рентабеллиги (ROA)	2,6 %	2,2 %
Капитал рентабеллиги (ROE)	10,9 %	11,5 %
Самарадорлик кўрсаткичи (CIR)	49,2 %	46,1 %
Жами капитал	4 868,9	5 200,0
NPL	2,9 %	2,5 %

2020 йилда бир қатор натижаларга эришилди.

Жумладан:

- жами даромад 5 063 млрд. сўмга;
- соф фойда 505 млрд. сўмга;
- кредит қолдиғи 18 792 млрд. сўмга;
- жами капитал 4 869 млрд. сўмга;
- активлар рентабиллиги (ROA) 2.6 фоизга;
- капитал рентабиллиги (ROE) 10,9 фоизга;
- операцион самарадорлик кўрсаткичи (CIR) 49,2 фоизга;
- харажатсиз кредитлар қолдиғи кўрсаткичи (NPL) 2,5 фоизга етказилди.

2021 йилда бир қанча натижаларга эришиш бўйича режа қилиб олинди.

Жумладан:

- жами даромадни 6 000 млрд. сўмга;
- соф фойдани 603,1 млрд. сўмга;
- кредит қолдиғини 19 900 млрд. сўмга;
- жами капитални 5 200 млрд. сўмга;
- активлар рентабиллигини (ROA) 2,2 фоизга;
- капитал рентабиллигини (ROE) 11,5 фоизга;
- операцион самарадорлик кўрсаткичини (CIR) 46,1 фоизга;
- харажатсиз кредитлар қолдиғи кўрсаткичини (NPL) 2,5 фоизга етказиш режалаштирилди.

БАНК ХОДИМЛАРИ МАЛАКАСИНИ ОШИРИШ ВА УНИВЕРСАЛЛАШТИРИШ

“Банкирлар тренинг мактаби”нинг ҳудудий бўлимлари ташкил этилди:

- Самарқанд
- Наманган
- Қашқадарё
- Хоразм

Онлайн ўқитилди

Бош банк **1 892**

Ҳудудий филиаллар **10 417**

Офлайн ўқитилди

590 *Бош банк*

4905 *Ҳудудий филиаллар*

Натижада:

- Иш самарадорлиги ошди.
- Мижозларга хизмат кўрсатиш сифати ошди.
- Ходимлар универсаллашди ҳамда банк даромади ошишига туртки бўлди.

ИНСОН РЕСУРСЛАРИНИ БОШҚАРИШ

Аввалги ҳолат:

- Вакант лавозимлар эълон қилинмаган, шаффофлик бўлмаган.
- Ходимни ишга қабул қилишда танлов, суҳбат ўтказилмаган.
- Ишга қабул қилишда инсон омили ва субъектив ёндашув юқори бўлган.
- Янги ишга қабул қилинган ходимлар учун ишга мослаштириш тизими бўлмаган.
- Банк ташкилий тузилмасида бир-бирини такрорловчи ва кўп бўғинли бўлинмалар фаолият кўрсатган.

Бўш иш ўринларини тўлдириш ва мослаштириш (адаптация) йўналиши

- Вакант лавозимларни кенг танлов асосида салоҳиятли номзодлар билан тўлдириш.
- Янги қабул қилинган ходимнинг ишга мослашув жараёнини бошқариш.
- Ходимнинг янги муҳитга самарали интеграциялашувини таъминлаш.
- Банк ташкилий тузилмасини марказий аппаратдан тортиб, қуйи филиалларгача бўлган йўналишда марказлаштириш.
- Ходимларнинг ўсиши ва ривожланиши учун шароит яратиш.

ХОДИМЛАР МЕҲНАТИНИ ТЎҒРИ БАҲОЛАШ БЎЙИЧА ЯНГИ ЙЎНАЛИШ ЖОРИЙ ҚИЛИНДИ

Аввалги ҳолат:

- Меҳнатни баҳолашда ходим меҳнати етарлича таҳлил қилинмаган.
- Меҳнатни баҳолашда инсон омили ва субъектив ёндашув юқори бўлган.
- Ходимлар меҳнатини тенг ва адолатли баҳолаш тизими йўқлиги, салоҳиятли ходимларнинг ишдан кетишига сабаб бўлган.

Меҳнатни баҳолаш ва рағбатлантириш йўналиши

- Ходимлар меҳнатини тўғри баҳолаш механизмини ишлаб чиқиш ва бошқариш.
- Ҳар бир ходимнинг фойдали иш коэффициенти (KPI) ҳисобланган “Бонус тизими”ни такомиллаштириш.
- Ходимларни тўғри рағбатлантириш орқали уларнинг иш самарадорлигини ошириш.
- Ходимларнинг ўсиши ва ривожланиши учун шароит яратиш.