

ЗАМОНАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШНИ ЖОРИЙ ЭТИШ ВА САМАРАДОРЛИГИНИ БАХОЛАШ.

Раҳимова Дилфуза Алимжоновна,

Андижон машинасозлик институти,

Иқтисодиёт мутахасислиги 2-курс магистранти

Андижон машинасозлик институти

Махмудов Саиджамол

доценти

Аннотация.

Мақолада тижорат банкларида мижозлар билан муносабатларни бошқариш назариялари ўрганилган. Тижорат банкларида мижозлар билан муносабатлар жараёнларини баҳолаш усуллари таснифланган. Банк ва истеъмолчи ўртасида муносабатлар ўрнатилганда муайян ўлчовлар мавжудлиги борасида хулосалар чиқарилган

Калит сўзлар: банк, маркетинг, банк маркетинги, мижозлар билан муносабатлар, тижорат банки, банк инфратузулмаси, кредит операцияси, банк тизими, гаров реестри, тўлов қобилияти

Ўзбекистон Республикаси банк тизимининг шаклланиши ва фаолияти, молиякредит институтларининг халқаро миқёсга кўтарилиши кўп ҳолларда банкларни молиявий бошқарув муаммоларини ҳал этиш, яъни банк капитали ва маблағлари, умуман, банк хизматларининг комплекс бошқарувига боғлиқдир. 2020 йилда Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПФ–5992-сонли “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизimini ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида”ги фармони қабул қилинган [2].

Фармон билан 2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизimini ислоҳ қилиш стратегияси, Ўзбекистон Республикаси банк тизimini ислоҳ қилиш бўйича “Йўл харитаси” ҳамда стратегияни амалга оширишнинг мақсадли кўрсаткичлари тасдиқланди. Шу



билан бирга фармонда Марказий банк ҳамда тижорат банклари томонидан банк тизимида трансформациялаш, тижорат банкларини босқичма-босқич хусусийлаштириш, рақамли технологияларни кенг жорий этиш, банк ва мижоз ўртасидаги муносабатларни замонавий ахборот-коммуникация технологиялари асосида янада яхшилаш борасида вазифалар белгилаб берилган.

Юқоридагиларга қўшимча равишда Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёев “Сўнгги 4 йилда иқтисодиётимизнинг барча жабҳаларига бозор механизмларини жорий этиш борасида жиддий қадамлар ташланди. Эндиги вазифа – чуқур таркибий ислохотлар орқали узоқ муддатли барқарор ўсишнинг пойдеворини яратишдан иборат....

Халқаро тажрибадан маълумки, банкларнинг бозорда барқарор позицияни эгаллаб туриши, аввало уларнинг бу борадаги рақобатлашув қobiliятига, танлаган стратегиясига шунингдек, мижозлар билан муносабатларига боғлиқдир. Глобал COVID19 пандемияси шароитида банк хизматларидан фойдаланишнинг онлайн шакллари истеъмолчилар томонидан тезкор ўзлаштирилиши, банкларда мижозлар билан ишлаш жараёнларида самарали инновацион ечимларни жорий этиш вазифасини қўйди. 2020 йилнинг қарийб 6 ойи давомида чакана банк мижозларининг қарийб 85 фоизи онлайн банк хизматларидан фойдаланиши¹, истеъмолчиларда мослашувчанликни таъминлади ва банк хизматлари бозоридаги рақобатни янада кескинлаштириш натижасида тижорат банклари рақобатбардошлигини мижозга йўналтирилган маркетинг стратегиялари асосида оширишни тақазо этади.

Жаҳон амалиётида банк хизматлари соҳасида истеъмолчилар билан муносабатларни бошқариш ва мижозлар билан ишлаш борасида янгича ёндашувларни ишлаб чиқиш долзарб муаммога айланган. Жаҳон молия бозорига кириб келаётган янги стартаплар ва нобанк институтларнинг кўпайиб бориши аънавий банк хизматларини тақдим этувчилар учун янги мижозларни жалб қилиш ва мавжуд мижозларни сақлаб қолишга қаратилган маркетинг стратегияларини ишлаб чиқишни янада долзарблаштириб бормоқда.



Ўзбекистонда замонавий банк хизматларини ривожлантириш асосида тижорат банклари рақобатбардошлигини ошириш ва замонавий банк хизмат турларини жорий этиш борасида кенг қўламли ислохотлар амалга оширилган. Ўзбекистон банк тизимини ислох қилишда банкларнинг барқарорлиги ва ликвидлиги ўсиш суръатларини таъминлашнинг асосий шарти сифатида рақобатли бозор шароитида мижозга йўналтирилган маркетинг стратегияларини ишлаб чиқиш лозим. Ушбу ҳолатлар тижорат банкларида мижозлар билан муносабатлар ҳолати баҳолаш усулларини ишлаб чиқишни долзарблаштиради.

Тижорат банкларининг мижозлар билан ишлаш жараёни қуйидаги тўртта муҳим вазифага йўналтирилади: мижозни жалб этиш, уни ушлаб туриш, ривожлантириш (ўстириш) ва фойда келтирмайдиган мижозлардан воз кечиш. Бунда, мижозлар билан ишлаш тизимида уни жалб этиш биринчи ўринда туради. Бунинг учун эса банклар рақобатбардош бўлиши ва инновацион маркетинг концепциясидан самарали фойдаланишлари зурар. Таниқли олим Питер Друкер таъкидлашича [1], янги мижозларни жалб этиш шунинг учун зарурки, у билан боғлиқ фаолиятни ривожлантириш ва шу аснода банк фаолиятини яхшилаш заруриятидан келиб чиқади. Бинобарин, банкларни жалб қилинадиган маблағ ҳажми билан биргаликда янги мижозга банк хизмати ва маҳсулотини сотишдан келадиган наф ҳам қизиқтиради.

Жаҳоннинг ривожланган мамлакатлари банк тизимида мижозлар билан ўзаро муносабатларини бошқариш (CRM - customer relationship management) амалиёти кенг қўлланилди. Банк хизматлари доимий ривожланиб боровчи ва янги хизмат турларига истеъмолчиларнинг эҳтиёжлари доимий ортиб боровчи соҳадир. Олимлар таҳлилига кўра Sears, Roebuck Co., Burger King Corp. ва бошқа АҚШнинг машҳур деб танилган компаниялари маркетинг фаолияти натижаларига кўра компанияларининг ўсиб бораётган талабларига асосан улар истеъмолчилар билан қайта алоқа усуллари ёрдамида ўз мижозлари тўғрисида аниқ ва муҳим маълумотларга эришиш лозимлиги тўғрисидаги хулосага келганлар. Улар мижоз тўғрисида барча маълумотларнинг тўла - тўқис билган ҳолда, компания унга ўз хизматларини



таклиф қилганда мижоз ундан воз кеча олмайди ва албатта қабул қилади деган методология асосида фаолият юритадилар.

СРМ тизими техник жиҳатдан тижорат банкининг мижозлари тўғрисидаги барча маълумотларни йиғиш, уларни қайта ишлаш, таҳлил этиш ва маълумотларни оператив равишда доимо янгилаб турилишини таъминловчи махсус восита ва дастурий таъминотидан иборат. Бундан ташқари техник жиҳатдан мижозларнинг молиявий хўжалик фаолияти, маркетинг, сотув, хизмат кўрсатиш соҳасидаги бизнес-жараёнини тўлиқ автоматлаштиришга имконият яратади.

Тадқиқотлар шуни кўрсатдики, банк ва истеъмолчи ўртасида муносабатлар ўрнатилганда муайян ўлчовлар: ишонч, мажбурият, мамнунлик ва мулоқот бошқаларга қараганда муҳимроқ аҳамиятга эга эканлигини асослади.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Питер Друкер. «Эффективный руководитель». Пер. с англ. О. Чернявской. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 240 стр.
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПФ–5992-сонли “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида”ги фармони, 2020 йил 12 май.
3. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномаси. // Халқ сўзи. 2020 йил.29.12.

