

ZAMONAVIY BANK XIZMATLARIDA MIJOZLAR TALABINI QONDIRISH VA XIZMAT SIFATINI OSHIRISH

Jumaqulova Sitora Komiljon qizi

O`zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi, magistr

Annotatsiya: *Xizmat ko`rsatish sohasi eng keng tarqalgan bo`lib, uning eng muhim richagi mijozlarni o`zining sifatli xizmatlari bilan jalb qilish hisoblanadi. Jumladan, iqtisodiy sektorlardan biri bo`lgan bank sohasini oladigan bo`lsak, ular o`zlarining moliyaviy mahsulotlarini hamda xizmatlarini mijozlar uchun qulay imkoniyat va foizlarda taklif qilish orqali, yangi innovatsion imkoniyatlarni taklif qilish orqali o`z mavqeini oshirib boradi. Ushbu maqolaning maqsadi, bank sohasida yangi innovatsiyalar asrida yangi zamonaviy texnologiya va xizmatlardan foydalangan holda ko`proq mijozlarni jalb etish hamda bu jarayonda yuzaga kelayotgan xato va kamchiliklarni aniqlash, bir nechta yechimlar ko`rsatishdan iborat.*

Kalit so`zlar: *Bank, innovatsion texnologiyalar, onlayn bank xizmatlari, marketing strategiyalari.*

Annotation: *The service sector is the most widespread, and its most important lever is to attract customers with its quality services. In particular, if we take the banking sector, which is one of the economic sectors, they are increasing their position by offering their financial products and services at favorable rates and interest rates for customers, and by offering new innovative opportunities. The purpose of this article is to attract more customers in the age of new innovations in the banking sector using new modern technologies and services, and to identify the mistakes and shortcomings that arise in this process, and to provide several solutions.*

Keywords: *Bank, innovation technology, online banking services, marketing strategies.*

Bilamizki, O`zbekistonda bank sohasi eng jadal rivojlanayotgan kengayib borayotgan sohalardan biridir. Oxirgi 10 yillikni oladigan bo`lsak, banklarda juda katta o`zgarishlar bo`ldi. Turli sohalarga ixtisoslashgan, yanada qulay shartlardagi

xizmatlari bilan yangidan-yangi banklar o`z faoliyatini boshladi. Ko`plab banklar xususiylashib, iqtisodiyotdagi mavqeini oshirish maqsadida raqobat muhitini yuzaga keltirmoqda. Jumladan, statistik ma'lumotlarga qaraydigan bo'lsak, 2025-yil 1-yanvar holatiga ko'ra, O'zbekistonda jami 36 ta tijorat banki faoliyat yuritmoqda.

Banklar o`z ixtisoslashuvi va yo`nalishidan kelib chiqqan holda, mijozlariga turli xizmatlarni tavsiya etadi. Jumladan, eng ommabop chakana bank xizmatlaridan omonatlar, kreditlar, pul o'tkazmalari hamda bank kartalari bilan bog'liq operatsiyalarni misol qilishimiz mumkin. Jismoniy va yuridik shaxslarga quyidagi bank xizmatlarini nisbatan qulay shartlarda taklif qilish orqali mijozlarni o`z xizmatlaridan foydalanishga taklif qilmoqda.

Bank sohasida xizmat ko'rsatish sifati mijozlarning qoniqishi, sodiqligi va raqobatdosh ustunligining hal qiluvchi omilidir. Banklar mijozlarning o'zgaruvchan talablarini qondirishga va tobora murakkablashib borayotgan tartibga solish landshaftini boshqarishga intilayotgani sababli, xizmatlar sifatini oshirishda ma'lumotlar tahlilining roli muhim bo'lib qoldi.



1-rasm. Bank xizmatlari turlariga misollar.

Ushbu maqolada tadqiqot subyekti sifatida O'zbekistondagi xorijiy banklardan biri bo'lgan "Tengebank" aksiyadorlik tijorat bankini olamiz. Ushbu bank O'zbekistonda 2019-yilda Qozog'istonning Halyk banking 100% lik aksiyadorligi bilan oz faoliyatini boshlagan. Ushbu bank o`zining qulay shartdagi omonatlari, kreditlari va boshqa xamyonbop xizmatlarini taklif etib kelmoqda.

Statistik ma'lumotlarga qaraydigan bo'lsak, "Tengebank" 2023-yilda Ikkilamchi avtokredit bo'yicha yetakchi o'rinni egalladi. Undagi past foizlar va qulay shartlar ko'plab mijozlarni o'ziga jalb qila oldi.

Rivojlanish avtomatlashuv asrida "Tengebank" ham o'zining masofaviy, onlayn bank xizmatlarini iste'molchilarga taklif etdi. Masalan, birgina Tenge24 mobil ilovasi orqali bankning ko'plab xizmatlaridan istalgan joyda foylanish mumkin. Bu esa mijozlarga hududidan qat'iy nazar bank xizmatlaridan masofadan turib foydalanish imkonini beradi. Bank iovasi oqali masofadan turib, 10 daqiqa ichida 50 million so'mgacha kredit olish, yoki onlayn tarzda 23% gacha bo'lgan omonat ochish va omonat bilan bog'liq operatsiyalarni ilova orqali o'zi istalgan paytda bajarish imkoniyatiga ega bo'ladi. Bu esa mijozlarga vaqtni tejash hamda ortiqcha qog'ozbozlikdan xalos bo'lish imkonini beradi. Bundan tashqari, "Tengebank" boshqa O'zbekiston banklarida mavjud bo'lmagan masofaviy bank xizmatlari bilan ham diqqatga sazovordir. Ilovada Qozog'istonning Halyk bank kartasiga pul o'tkazmalarini amalga oshirish mumkin. Bundan tashqari, avtosalondan UzAuto transport vositalarini sotib olganda, to'langan ortiqcha pulni qaytarish imkoniyati faqat "Tengebank" ilovasida mavjud.

Ushbu maqoladgi tadqiqotning asosiy maqsadi, bugungi kunda "Tengebank" ATBda mavjud bank xizmatlari va xodimlarning xizmat ko'rsatish siatidan mijozlar qay darajada mamnunligi, yokida yuzaga kelayotgan kamchiliklarni o'rganish. Hamda olingan natijalarni tahlil qilib samarali yechim topishga harakat qilamiz. Ushbu tadqiqotni olib borishda tajribaga asoslangan empirik ya'ni real hodisa va jarayonlarni to'g'ridan-to'g'ri o'rganish metodidan foydalanamiz. Ma'lumotlarni so'rovnomma o'tkazish usuli orqali to'playmiz. 10 kun davomida bankga tashrif buyurgan mijozlardan 200 tasidan orqali bank faoliyatini tahlil qilamiz.

Bank xizmatlari turlari	Mijozlar	Xizmat turlari va xizmat ko'rsatish sifati	
		+	-
Omonat	42	30	12
Karta operatsiyalari	20	13	7
Kredit	43	11	32
Kassa operatsiyalari	75	57	18

Boshqalar	20	14	6
-----------	----	----	---

Yuqorida olingan so'rovnoma natijalariga ko'ra, bankga tashrif buyurgan mijozlarning ko'pchiligi bankdagi xizmatlar sifatidan mamnun. Omonatning qulay shartlari, boshqa banklardan ko'ra ustunroqligini aytishdi. Bank plastik kartalaridan 0,5% da yoki komissiyasiz naqd pul yechish imkoniyati ko'plab mijozlarni jalb qilmoqda. Albatta kamchiliklar ham yo'q emas, bankda ba'zida uchraydigan tizimdagi uzilishlar, mijozlarning uzoq navbat kutishlariga sabab bo'lgan holatlar, shuningdek, ba'zida uchragan mobil ilovadan foydalanishda tarmoqdagi uzilishlar va nosozliklar mijozlar noroziligiga ham sabab bo'lmoqda. Boshqa tarafdin esa onlayn kredit olish jarayoniga qaraydigan bo'lsak, mijozlar xavfsizligini ta'minlash maqsadida barcha banklar hozirda onlayn kredit olish jarayonini bir necha bosqichdan iborat qilib qo'ygan. Albatta bu mijozlar xavfsizligi uchun, biroq bu jarayon mijozlar uchun ba'zida qiyinchilik tug'dirmoqda. Bunday vaziyatda esa mijozlar bank ofislarida xodimlar ko'magi bilan onlayn kredit olishlari yoki ortiqcha ovoragarchiliklarsiz, shunchaki bankning 1245 ishonch telefonlariga qo'ng'iroq qilib operatorlardan savollariga javob olishlari mumkin. Olingan natijalarga ko'ra, shuni xulosa qilishimiz mumkinki, mijozlarni hamyonbop, qulay sodda ishlangan dasturlar ko'proq jalb qiladi. Bundan tashqari, xodimlarning xushmuomalaligi xizmat ko'rsatish sohasidagi eng muhim kuch hisoblanadi. Mijoz bankga tashrif buyurganda o'zini qulay, xotirjam his qilsa, bu bank bilan ishlash xohishi ham ortib boradi.

Jarayonda yana bir uchrab turadigan muammoni ko'rishimiz mumkin, bu tizimdagi nosozlik va uzilishlardir. Bilamizki, bu holat deyarli barcha tarmoqda uchrab turadi. Lekin bunday holatlarning ko'p yuzaga kelishi mijozlarning ham hafsalasini pir qiladi. Shunday ekan, tajribali IT xodimlari bu nosozliklarni kamaytirishda juda ahamiyatlidir. Bundan tashqari, zamoniy texnologiyalardan foydalangan holda mijozlarga qulay xizmatlarni taklif qilish muhim hisoblanadi. Negaki, so'nggi o'n yillikda bank sektori an'anaviy bank tizimidan elektron bankingga keskin o'tishga guvoh bo'ldi. Texnologiyalar va innovatsiyalarning rivojlanishi tufayli iste'molchilar bazasi va Internet-banking xizmatlari sezilarli darajada rivojlandi.

Xulosa qilib aytganda, istalgan xizmat ko'rsatish sohasida to'g'ri tanlangan, mijozlarga qaratilgan marketing strategiyasi ushbu tashkilotning bozordagi o'rnini yo'qotmaslikka va aksincha mustahkamlab borishiga sabab bo'ladi. Olib borilgan tadqiqotlar zamonaviy bank xizmatlarida mijozlar talabini qondirish va xizmat

sifatini oshirish o‘zaro bog‘liq va o‘zaro ta’ sirchan jarayonlar ekanini ko‘rsatdi. Raqobat kuchayib borayotgan bank tizimida mijozlarga yo‘naltirilgan yondashuv asosida xizmat ko‘rsatishni takomillashtirish banklarning barqaror rivojlanishi va bozordagi mavqeini mustahkamlashga xizmat qiladi. Raqamli texnologiyalar, avtomatlashtirilgan xizmat turlari va mijozlarga individual yondashuv bank xizmatlari sifatini oshirishda asosiy omillardan biri sifatida namoyon bo‘lmoqda. Tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish sifati faqat texnologik yangiliklar bilan emas, balki xodimlarning kasbiy malakasi, mijozlar bilan kommunikatsiya sifati va xizmat ko‘rsatish madaniyatining yuksakligi bilan chambarchas bog‘liqdir. Shu boisdan, bank muassasalari zamonaviy yondashuvlarni joriy etish barobarida, inson omilini ham inobatga olgan holda, kompleks rivojlanish strategiyalarini ishlab chiqishlari va amaliyotga tadbqiq etishlari zarur. Kelgusida bu yo‘nalishdagi tadqiqotlar bank xizmatlarini optimallashtirish va mijozlar ehtiyojiga yanada aniqroq moslashtirish imkonini beradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Long Kim, Sook Fern Yeo. How stress and satisfaction influence customer service quality in banking industry. Heliyon 10 (2024) e32604.
2. Arya Kumar, Sweta Hota. The mediating role of customer satisfaction for a sustainable e-banking performance. Environment and Social Psychology · March 2024 DOI: 10.54517/esp.v9i6.1986.
3. www.tengebank.uz