



BANKLAR XIZMATLARI RAQOBAT BARDOSHLIGINI OSHIRISH YO'LLARI.

*Iqtisodiyot 4-bosqich talabasi.
Bozorova Azizbek Xusniddin o'g'li
Zufarova Gulmira
AndMI Iqtisodiyot kafedrasida dotsent.*

Anotatsiya: Banklar Xizmatlari Raqobat Bardoshligini Oshirish Yo'llari" mavzusida yozilgan maqolada, banklar uchun raqobatni oshirish yo'llarini tushuntirib, ularni samarali boshqarish va mijozlarga foyda ko'rsatishning muhimligi bayon etilgan. Bu maqolada qo'shimcha taqrizlar va strategiyalar bilan bir qadam o'zgarish yaratish uchun foydalanilishi mumkin. Banklar hozirda har bir mijoz uchun qulay va samarali xizmatlarni taklif etishga qaratilgan, shuningdek, raqobatli bozor sharoitlarida ayrim faolliklarni o'zgartirishga duch kelmoqdalar. banklar uchun xizmatlari raqobat bardoshligini oshirishning asosiy yo'llari haqida muloqot bo'lishiladi.

Kalit so'zlar: "Banklar xizmatlari raqobat bardoshligini oshirishda eng muhim yo'llar": innovatsiyalar, foydali xizmatlar, sifatli xizmat taqdimoti, xalqaro hamkorliklar, va samarali marketing strategiyalari.

Asosiy qisim: Texnologiyalardan Foydalanish: Ma'lum bir davrda, banklar texnologiyalardan foydalanish orqali xizmatlarini yangilab borishlari lozim. Mobil bank tizimlari, internet banking va smart kartalar kabi texnologiyalar orqali mijozlarga qulayliklar taqdim etish, uning orqali raqobat bardoshligini oshirishda katta rol o'ynaydi.

Foydali Xizmatlar: Banklar o'z xizmatlarini boshqalaridan farq qiladigan va foydali qiladigan xususiyatlarga ega bo'lishi kerak. Mijozlarga foydali bonuslar, chegirma turlari, kreditlar va boshqa xizmatlar orqali, banklar o'zlariga xoslik yaratishlari zarur.

Sifatli Xizmat: Mijozlar uchun sifatli xizmatlar taqdim etish, bankning raqobatni oshirishda juda muhimdir. Xizmat sifati, operatsiyalarning tez va to'g'ri amalga oshirilishi, foydalanuvchilar bilan yaxshi aloqalar qurilishi kabi faktorlar raqobatni arttirishga xizmat qiladi.



Махsulotlar Portfeli: Banklar mahsulotlarini kengaytirish orqali, mijozlarga ko'p toifali xizmatlar taklif etishlari, yangi bozorlarga kirishlari va mavjud mijozlarni yo'qotishlarini oldini olishlari mumkin.

Xalqaro Hamkorliklar: Banklar o'zlarini xalqaro miqyosda tanitish, xalqaro xislatlarni boshqarish, xorijiy investitsiyalarni jalb qilish va xalqaro tajribalarni bahramand qilish orqali raqobatni oshirishlari mumkin.

Marketing Va Reklama: Qo'shimcha mijozlarni jalb qilish uchun marketing va reklama faoliyatlarini rivojlantirish, mijozlarga maxsus chegirmalar va bonuslar taklif qilish, yangi xizmatlarini ommaga taqdim etish kabi usullar orqali, banklar raqobatni oshirishlari mumkin.

Ishbilarmonlik Va Effektivlik: Banklar ichki jarayonlarni mustahkamlash, texnologik rivojlanishga harakat qilish va tajribali mutaxassislarini jalb qilish orqali, ish bilarmonlik va effektivlikni oshirishlari, shuningdek, xizmatlarni tezlik bilan taqdim etishlari zarur.

Hisob Varaqalarini Optimal Foydalanish: Banklar, mijozlarga qulay va samarali hisob varaqalari taqdim etish orqali raqobatni oshirishlari mumkin. Kam hisob xizmatlari uchun minimal hisob varaqasi xarajatlari, keng doiradagi xizmatlarga esa yuqori sifatli hisob varaqalari taqdim etish tajribasini o'rganishlari lozim.

Ishonchli havola: Banklar mijozlarga ishonchli havola ko'rsatish orqali raqobat bardoshligini oshirishga harakat qilmoqdalar. Mijozlar bankning xavfsizlik siyosati va xizmatlari haqida ma'lumotlarni olishadi va shuningdek, bankning xavfsizlik tizimini o'rganadi.

Qulay vaqt rejimi: Banklar mijozlar uchun qulay vaqt rejimini taqdim etish orqali raqobat bardoshligini oshirishga harakat qilmoqdalar. Bu, bankning ish vaqtida vaqtni boshqarish tizimini yaxshilash orqali amalga oshirilishi mumkin.

Onlayn xizmatlar: Banklar mijozlarga onlayn xizmatlar ko'rsatish orqali raqobat bardoshligini oshirishga harakat qilmoqdalar. Bu, internet banklik xizmatlari, mobil ilovalar va boshqa onlayn xizmatlar orqali amalga oshirilishi mumkin.

O'zaro aloqa: Banklar mijozlar bilan o'zaro aloqani yaxshilash orqali raqobat bardoshligini oshirishga harakat qilmoqdalar. Bu, mijozlarga xizmatlari va mahsulotlari haqida ma'lumot berish, savollar va muammolarni hal qilish uchun bankning mijoz xizmatlari bo'limi bilan aloqa o'rnatishni o'z ichiga oladi.

Xavfsizlik: Banklar xavfsizlikni oshirish orqali raqobat bardoshligini oshirishga harakat qilmoqdalar. Bu, mijozlarga xavfsizlik sohalarida yuqori darajada xizmat ko'rsatish, shuningdek, xavfsizlik tizimini yaxshilash orqali amalga oshirilishi



mumkin. Bu yo'llar banklar uchun muhim bo'lib, ularni samarali boshqarish va mijozlarga foyda ko'rsatish orqali raqobatni oshirishda yordam bera oladi.

”Hukumat va Markaziy bank xalqaro moliya institutlari ko`magida bank-moliyatizimini rivojlantirish bo`yicha uzoq muddatli strategiya ishlab chiqish lozim. Bunda bank tizimiga xususiy va xorijiy capital kirib kelishi hisobidan biz davlat banklari ulushini bosqichma-bosqich kamaytirib boramiz. Bu esa sohada raqobat muhitini yaxshilashga, tijorat banklari faoliyatini, kreditlash sifati va madaniyatini har tomonlama oshirishga xizmat qiladi. Shuningdek, moliyabozorlari, jumladan, fond bozorini rivojlantirish ham yangi iqtisodiy sharoitda asosiy maqsadlarimizdan biri bo`lishi kerak. Yangi moliyaviy instrumentlarni joriy etish va obligatsiyalar chiqarish orqali, bank xizmatlari ko`lamini yanada kengaytirish, ilg`or axborot texnologiyalar asosida bank tizimini rivojlantirish zarur. Tijorat banklari aktivlari bilan bog`liq bo`lgan risklar ichida kredit operatsiyalar bo`yicha risklar asosiy o`rinni egallaydi. Bu aktiv operatsiyalar bilan bog`liq bo`lib, bu risklarga berilgan kreditlar, hamda to`lov muddati kechiktirilgan ssudalar bo`yicha risklar kiradi. Kredit riski nafaqat kredit obyektiga, balki kredit subyektiga yangicha yondashishi orqali ham o`sib boradi. Bu risk turi mijozning moliyaviy ahvoli ogirlashganda, ularning faoliyatida ko`zda tutilmagan qiynchilik va muammolar yuzaga kelganda, bozorda noqulay sharoit yuzaga kelgani sababli paydo bo`lishi mumkin. Xuddi shuning uchun ham har bir tijorat banki o`z aktivlarini joylashtirishni va uni boshqarish usullarini o`zi ishlab chiqmogi lozim. Ma`lumki, tijorat banklari aktivlarining qiymati va ulardan olinadigan foyda o`zgarib turishi mumkin. Aktivlar bilan bog`liq risklar aktivlar bahosining va ular bo`yicha olinadigan foyda miqdorining kamayishi aktivlar bo`yicha risklar salmog`ining oshishiga olibkeladi. Bu masalani aktivlarni diversifikatsiya qilish yo`li bilan hal qilish mumkin. Chunki ba`zi bir aktivlar bo`yicha ular qiymatini pasayishi boshqa aktivlar qiymatini o`sishi bilan qoplanishi va natijada bank aktivlarining umumiy qiymatlarini saqlab qolishi imkoniyatiga ega bo`lishim mumkin. Bank aktivlarining qiymatini va ulardan keladigan daromadlarni to`g`ri hisob-kitob qilib rejalashtirish bank faoliyatining samaradorligiga olib kelishi, aktivlar qiymatini noto`g`ri hisoblash, ularni joylashtirish bankning moliyaviy ahvolidagi qiyinchiliklar tug`dirishi mumkin.

Hozirgi kunda respublikamizning tijorat banklari tomonidan kreditlar berishda shu kreditning bahosi qancha ekanligi aksariyat hollarda banklar tomonidan chuqur tahlil qilinmaydi. Bozor iqtisodiyoti yuksak rivojlangan davlatlarda kreditning bahosini belgilashda kreditning bozor bahosi hisobga olinadiyu, lekin kreditning



mijozga beriladigan bahosini hisoblash bir necha bosqichlardan iborat bo‘ladi va tijorat banklari tomonidan bu ko‘rsatkich chuqur tahlil qilib hisoblab chiqiladi. Kreditning bahosini aniqlashdan asosiy maqsad bank tomonidan berilgan kreditning samaradorligiga erishgan holda, foyda olish va bank likvidligini ta‘minlashdan iborat. Bu natija esa bank risklarini oldindan aniqlab, uning oldini olishga imkon yaratishi mumkin. Banklar kreditberishda avvalambor o‘z kapitaliga to‘g‘ri kelishi mumkin bo‘lgan foiz stavkasini hisoblab chiqishlari lozim. Chunki bank kapitaliga to‘g‘ri keluvchi foiz yoki (foyda) normasi bank likvidligini ta‘minlashning asosi hisoblanadi. Bank mijozga kredit taklifqila turib o‘zi qancha miqdorda foydaga ega bo‘lishini ehtimolini hisoblab chiqishi kerak. Buning uchun bank o‘zining asosiy xarajatlari (xodimlarga qilinadigan xarajatlar, ijara va boshqa xarajatlar) summasini va umumiy xarajatlar (elektroenergiya, boshqa mayda xarajatlar)ni hisoblab chiqishi lozim bo‘ladi. Ta‘kidlash lozimki, tijorat banklarida risklarni boshqarish strategiyasini shakllantirishda unga nisbatan me‘yoriy tUSDagi talablarning mavjudligi muhim sanaladi.

O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining 2011 yil 7 maydagi 14/2 – sonli qaroriga asosan tasdiqlangan “Tijorat banklarining bank tavakkalchiliklarini boshqarishga nisbatan qo‘yiladigan talablar to‘g‘risida”gi nizomga muvofiq, bank faoliyati va uning atrofidagi muhitning o‘ziga xos xususiyatlarini hisobga oluvchi, aniq ifodalangan va hujjatlashtirilgan risklarni boshqarish siyosatini ishlab chiqish talabi belgilangan. Biroq, risklarni boshqarish siyosatining ustuvor yo‘nalishlari, risklarni boshqarish strategiyalari, shuningdek, taktik choralari bo‘yicha aniq talab va ko‘rsatmalar belgilanmagan.

Ayni paytda, tijorat banklari faoliyatida operatsion risklarni aniqlash va shu maqsadda zaruriy ma‘lumotlar bazasini shakllantirish uchun banklar operatsion zararlar to‘g‘risidagi ma‘lumotlarni doimiy yig‘ib borishi, operatsion zararlar bo‘yicha hisobot shaklini ishlab chiqishlari va ularni muntazam to‘ldirib borishlari lozim. Ta‘kidlash joizki, banklardagi ichki operatsion risklar ma‘lumotlari bazasi 3-5 yil davomidagi ma‘lumotlarni jamlay olsagina, ulardan kelgusi risklarni aniqlashda foydalanish imkoniyati yuqori bo‘ladi. Risklarni minimallashtirish qo‘shimcha usullaridan: funksiyalar outsorsingi va jarayonlar benchmarkingidan foydalanish. Tahlillar ko‘rsatishicha, tijorat banklari outsorsing (ya‘nima‘lum bir funksiyalar va biznes jarayonlarni ushbu sohaga ixtisoslashgan chet kompaniyalariga xizmat ko‘rsatishga berish) va jarayonlar benchmarkingi (ya‘ni ushbu sohada “eng yaxshi amaliyot” ni doimiy izlash) kabi usullardan yetarli darajada foydalanmaydi. Shu bilan birga, mazkur usullar xorij amaliyotida keng qo‘llaniladi va mamlakatimizda



foydalanish uchun tavsiya etilishimumkin. Bundan tashqari tijorat banklarida operatsion riskni boshqarishni samarali tashkil etish maqsadida, birinchidan, operatsionrisklarni boshqarishni tashkiliy jihatdan ikki bo‘limga ajratish, ya’ni operatsion risklarni idora qilish bo‘yicha bo‘linma (axborot to‘plash, monitoring va operatsion risklar tahlili uchun javob beradi) va biznes-jarayonlarmetodologiyasi bo‘yicha bo‘linma (bir vaqtda yuz beradigan risklarni minimallashtirish bo‘yicha chora-tadbirlar ishlab chiqadi va bank biznes jarayonlari tahlilini amalga oshiradi) faoliyatini tashkil etish; ikkinchidan, operatsion risklarning vujudga kelishini oldindan payqash tizimini ifodalaydigan operatsion risklar asosiy ko‘rsatkichlarini ishlab chiqish va joriy qilishda jarayonli yondashuvdan foydalanish lozim.

Xulosa: Mavzuga oid maqolada, banklar xizmatlari raqobat bardoshligini oshirish yo'llarini tahlil qilib, ularning muhimligi va banklar uchun ahamiyatini ko'rsatishga harakat qilildi. Innovatsiyalar, foydali xizmatlar, sifatli xizmat taqdimoti, xalqaro hamkorliklar, va samarali marketing strategiyalari, banklar uchun raqobatni oshirishda katta ahamiyatga ega bo'lgan muhim qadriyatlar hisoblanmoqda. Bu yo'llar orqali banklar, mijozlarni jalb qilish, ularning ehtiyojlariga qaratilgan yechimlarni taqdim qilish va so'nggi innovatsiyalardan foydalanish orqali raqobatda saqlash uchun mo'ljallangan. Shu bilan birga, samarali va istiqbolli strategiyalar orqali banklar, o'zlarini raqobatda saqlash va istiqomatga ega bo'lishlari uchun xavfsiz hamkorliklar qurishga yordam bera olishadi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Abdullaeva Sh. Bank risklari va ularni kreditlash. –T.:Moliya, 2002.
2. Toymuxamedov I.R. Bank ishi. O‘UM. 2017 y.
3. www.cbu.uz
4. www.bankers.uz