

**ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА БАНК ХИЗМАТЛАР
КЎРСАТИШДА МИЖОЗЛАР БИЛАН МУНОСАБАТЛАР
ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ**

Хайитов Жамиид Зафарович

*Ўзбекистон Республикаси Банк-Молия Академияси
тингловчиси*

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майда қабул қилинган “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида”ги

ПФ-5992-сонли Фармони банк фаолиятини тубдан ислоҳ қилишга қаратилган муҳим қадам бўлди.

Ушбу қарорга асосан, молиявий хизматларнинг оммабоплигини ошириш, банкларнинг худудларга кириб боришини кенгайтириш ва барча аҳоли пунктларида бир хил турдаги хизматлар кўрсатилишини таъминлаш бўйича кўшимча чоралар кўрилиши белгиланган.

Замонавий банкларда мижозлар билан ишлаш сиёсати стратегик маркетинг фаолиятини энг муҳим таркибий қисми ҳисобланади. Банкларнинг бозор фаолияти асосан капиталга мухтоз бўлган бозор субъектлари учун кредитлар ажратади, транзакция фаолиятларини қўллаб қувватлайди, зарурий малағларни сақлайди ва улардан самарали фойдаланиш йўллари бўйича турли маслаҳатлар беради. Тижорат банклари ўзининг даромадини шакллантириш мақсадида соф фоиз кўринишида бозор субъектларига хизмат кўрсатиб депозитларини шакллантиради. Ўзбекистонда тижорат банкларининг асосий муваффақияти мижозларини кўпроқ жалб қилиш ва уларни доимий мижозларга айлантириш орқали ўзининг брендини нуфузини ошириб бориш ҳисобланади. Шунинг учун тижорат банклари ўзининг стратегик вазифалари сифатида асосий вазифа сифатида мижозлар билан муносабатларни самарали бошқаришга ва маркетинг коммуникацияларини йўлга қўйишга алоҳида аҳамият қаратиш талаб этилади.

Шунингдек, маълум бир тижорат банкининг маълум бир банкдаги ҳисоб рақами ёпилмасдан, шу мижознинг бошқа тижорат банкининг маълум хизматларидан фойдаланмоқда ва ҳисоб рақам очмоқда. Мижознинг бошқа банкларга оқиб ўтишининг асосий омиллари сифатида қуйидагиларни ажратиб кўрсатиш мумкин:

рақобатчи банкка нисбатан хизмат кўрсатиш фоиз ставкалари ва талабларининг пастлиги;

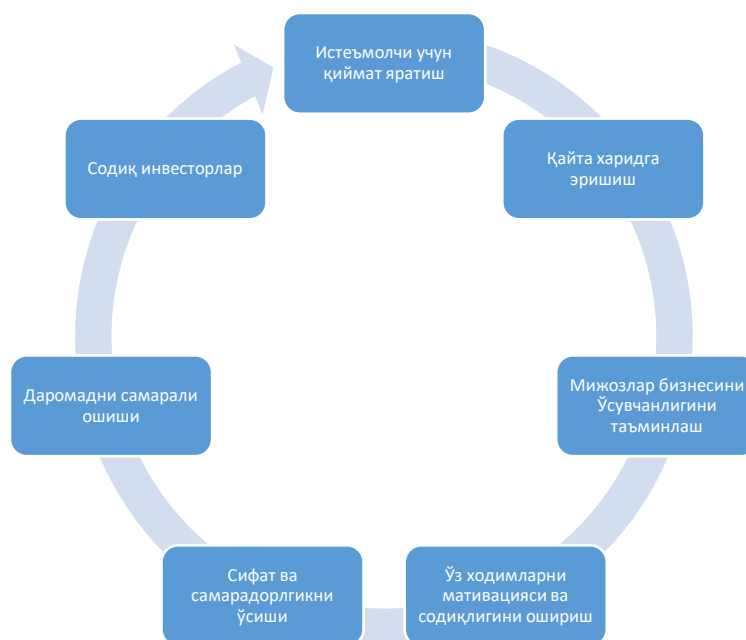
хизмат кўрсатиш интерактивлиги ва шаффофлиги;

умумий иқтисодий муҳит ва х.к.

Рақобат кескинлашуви жараёнида тижорат банкларнинг асосий стратегик йўналишлари мижозлар билан самарали муносабатларни йўлга қўйишдир. Замонавий банклар бу борада ўзининг аниқ стратегияларига эга. Бироқ ҳар қандай молиявий ҳаракатлар ва фоиз ставкаларининг пастлиги ҳам мижозларни ушлаб қолишга ва уларнинг талабларига етарлича жавоб бера олмайди. Шунга кўра мижозлар билан муносабатларни бошқаришда Ўзбекистондаги тижорат банклари асосий стратегик вазифаларни CRM ёндашувига кўра амалга ошириши мақсадга мувофиқдир.

Тижорат банклари учун CRM лойиҳаларини амалга ошириш улар учун стратегик қарор қабул қилишга йўналтирадиган ва мижозлар билан муносабатларда инновацион ечимлар қилишига ёрдам беради.¹

Юқоридаги бобларда таъкидланганидек, тижорат банклари, авваламбор, маркетингнинг “С” концепцияси асосида, яъни мижозлар учун қиймат яратишга асосий эътибор қаратишлари лозим. Мижозларга ғамхўрлик қиладиган ва уларнинг даромадини доимий ошириб боришни таъминлайдиган банкларнинг имижига ўсиб боради ва уларда тижорат банкига содиқ мижозлар базаси шаклланади. Тижорат банкларининг мижозга йўналтирилган маркетинг концепцияси модели 2-расмда тавсия этилади.

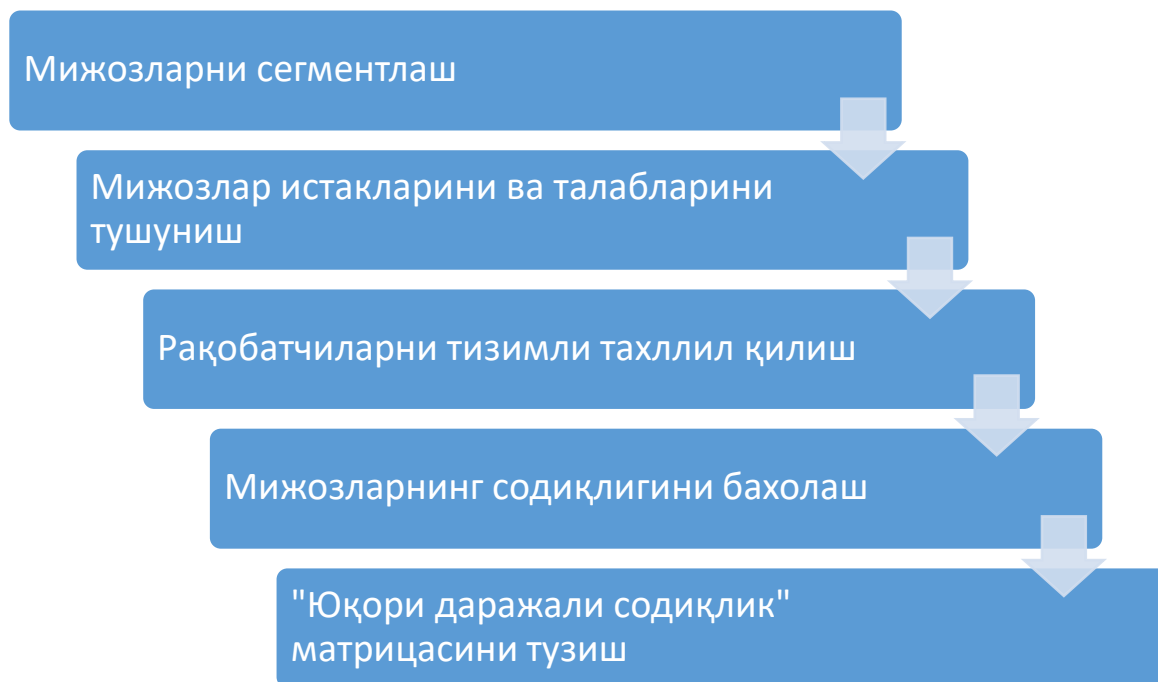


1-расм. Тижорат банкларида мижозлар билан муносабатлар самардорлигининг асосий омиллари²

¹ Исин Ж.М. Ключевые вопросы маркетинговой стратегии в банковской сфере. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом». N4 / 2009. <http://www.mavriz.ru/articles/2009/4/5061.html>

² Токаев Н. Х., Койбаева М. Х., Царахова Дз Б. Влияние фактора цены на формирование продуктового ряда банковских услуг // УЭКС. 2013. №12 (60). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-faktora-tseny-na-formirovanie-produktovogo-ryada-bankovskih-uslug> (дата обращения: 17.08.2021).

Банк ўз мижозлари учун қиймат яратиш назариялари америкалик маслаҳатчи Н.Крйлоф томонидан таклиф этилган мижозлар базасини тузиш технологиясидан фойдаланишингиз мумкин.³ Технологининг асосий тузилиши 1-расмда акс этган.



2-расм. Мижоз баъзасини тузиш технологияси

Мижозларни сегментлаш. Тижорат банклари томонидан мижозлар билан муносабатларни самарали йўга қўйиш мижозларнинг ҳўзининг хусусиятлари бўйича сегментларга ажратиш орқали стратегик мақсадлар белгилашни назарда тутлади. Мижозлар сегменти бўйича ишлаш тижорат банклари учун молиявий, моддий ресурсларни тежаш ва маркетинг харажатларини пасайтириш имконини беради.

Кейинги йўналиш мақсадли истеъмолчиларнинг тижорат банклари олдидаги асосий ваколатларини белгилаш ва уларни содиқ истеъмолчиларга айлантиришни назарда тутлади. Бунда ҳар бир сегмент бўйича ўзага хос хизмат турларини шакллантиришга асосий эътибор қаратиш лозим.

Рақобатчиларни тизимли тахлил қилиш тизимини самарали амалга ошириш эса, стратегик қарорлар қабул қилишнинг муҳим босқичи ҳисобланади. Бунда рақобатчиларга нисбатан мижозлар кутган қўшимча қиймат рақобатчиларга нисбатан юқори бўлиши асосий ўлчав сифатда қабул қилиш мақсадга мувофиқ. Мижоз учун яратилган қиймат банкнинг рақобатли устунликлардан қай даражада фойдалана олишини аниқлашга имкон беради.

³ Кузнецова Л.А. Лояльность клиентов и управление рекомендациями // Организация продаж банковских продуктов. – 2008. – № 1.

Мижозларнинг содиқлигини баҳолаш босқичда тижорат банклари мақсадли истеъмолчилар гуруҳидан ўзининг доимий миждозларини аниқлашни ва улар эҳтиёжларига мослашувчан хизматлар тақдим этишни назарда тутди. Мижозлар талабини қондириш даражаси эса асосий ўлчав сифатида қабул қилинади.

1. Хулоса ўринда, Тижорат банклари амалиётида миждозларга банк хизматлари кўрсатиш соҳасида «рақамли» банклар ва чакана хизматлар кўрсатишга ихтисослашган банк бўлинмаларини ташкил этиш учун инновацион банк технологияларини жорий қилиш, масофадан туриб банк хизматларини кўрсатиш, тўлов тизимини янада ривожлантиришни фаоллаштириш лозим.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. – Т.: Адолат, 2003. <http://lex.uz/mobileact/20596>.
2. Ўзбекистон Республикасининг Меҳнат Кодекси. –Т.: Шарқ, 1998 (янги таҳрир). <https://nrm.uz/contentf>.
3. Ўзбекистон Республикаси Фуқаролик кодекси. 1996 йил 29 август. www.lex.uz. acts.