

МИЖОЗЛАРГА СИФАТЛИ ХИЗМАТ КУРСАТИШ - БАНК СТРАТЕГИЯСИНИНГ АСОСИЙ МЕЗОНИ

З.Д.Нийёзов - СамИСИ, и.ф.н. катта уқитувчи,

С.Ф.Косимова - СамИСИ, магистрант

Ўзбекистон мустақилликка эришгунга қадар Республикамиз банк тизими собик СССР банк тизимининг таркибий қисми бўлиб, унда фақат бир неча банклар ва уларнинг бўлимлари фаолият курсатар эди. Бутун банк тизими Марказдан бошқарилиб, кредитлаш жараёнлари белгиланган лимитлар асосида Марказнинг рухсати билан амалга оширилар ва барча масалалар Марказдан ҳал қилинар эди.

Ана шу сабабли Ўзбекистонда бозор иқтисодиёти талабларига жавоб бера оладиган, хорижий мамлакатларда қабул қилинган, сифат жиҳатидан янги банк тизимини яратиш зарур эди. Ўзбекистонда икки поғонали банк тизимини ташкил этишга реал асос бўлиб, 1991 йил 15 февралда қабул қилинган «Банклар ва банк фаолияти тугрисида»ги қонун ҳисобланади. Унга қура давлат бошқарув идоралари республика Марказий банки фаолиятига аралашмаслик, у фақат Республика Олий мажлисига ҳисобот бериши уринли эканлиги белгилаб қўйилди. Марказий банк узининг кредит тизимидаги урнини саклаб қолган ҳолда, корхона ва ташкилотларга кредит бериш, улар билан ҳисоб-китобларни олиб бориш функциясини тижорат банкларига топширади. Марказий банк тижорат банклари фаолиятини бошқарувчи, барча банклар учун бир хил пул-кредит сиёсатини олиб боровчи муассасага айланди.

Ўзбекистон банк тизимини ривожлантиришда 1995 йил 21 декабрда қабул қилинган «Ўзбекистон Республикаси Марказий банки тугрисида» ги, 1996 йил 25 апрелдаги «Банклар ва банк фаолияти тугрисида»ги қонунлар янги босқични бошлаб берди. Бу қонунларга биноан банклар фаолиятининг ҳуқуқий асослари яратиб берилди ва уларнинг ишлаш усулларини такомиллаштириш чоралари қўриб чиқилди.

Мамлакатимизда Чет эл сармоядорлари учун яратилган шароитлар ва қафолатлар хорижий капитал иштирокидаги қўшма банкларни ташкил этиш имконини берди.

Ҳозирги пайтда Ўзбекистонда ҳам барча мамлакатларда қабул қилинган икки поғонали банк тизими амал қилмоқда.

Республикаимиз банк-молия тизимини ислох килиш ва мустахкамлаш буйича курилайтган чора-тадбирлар банкларнинг капиталлашув даражасини ошириш, иктисодиётни кредитлаш куламини кенгайтириш, курсатилаетган банк хизматлари турларини купайтириш, шунингдек, мамлакат иктисодиётини ривожлантиришда банк тизимининг родини ошириш имконини берди.

Бу борада Узбекистон Республикаси Президенти Ш.Мирзиёевнинг 2019 йил учун мулжалланган энг мухим устувор вазифалар хакидаги Олий Мажлисга Мурожаатномасида «Бугунги кунда банк тизимидаги энг асосий муаммо - улар капиталининг асосий кисми, яъни, 83 фоизи давлатга тегишли эканидир. Бу, уз навбатида, банк секторида соглом ракобатга тусик булиб, хизмат курсатиш сифатига салбий таъсир килмокда.

Хукумат ва Марказий банк халкаро молия институтлари кумагида банк- молия тизимини ривожлантириш буйича узок муддатли стратегия ишлаб чикиши лозим.

Бунда банк тизимига хусусий ва хорижий капитал кириб келиши хисобидан биз давлат банклари улушини боскичма-боскич камайтириб борамиз. Бу эса сохада ракобат мухитини яхшилашга, тижорат банклари фаолиятини, кредитлаш сифати ва маданиятини хар томонлама оширишга хизмат килади»¹ деган долзарб масалалар уз ифодасини топган.

Халкаро молия институтлари орасида банк мавкеини сингдириб бориш ишларини олиб боришда курсатилаетган банк хизматлари сифатини янада ошириш хамда тадбиркорлик субъектлари билан тулаконли хамкорлик муносабатларини урнатиш учун "Мижозлар билан ишлаш технологиялари", тижорат банкларининг иш услубларини тубдан яхшилаш учун "Мижозларга сифатли хизмат курсатишни ташкиллаштириш", ахоли ва хужалик субъектларининг банк тизимига ишончли институтционал хамкор сифатида карашларини мустахкамлаш максадида "Мижозларнинг эътирозлари билан ишлаш" йуналишларида фаолиятни ташкиллаштириш лозим. Хозирда ракобат кураши кучаетган шароитда замонавий банкларни ташвишга соладиган долзарб масалалар каторига куйидагиларни киритишимиз мумкин:

Мижозни кандай килиб саклаб колиш?

Банкка кандай килиб янги мижозларни жалб килиш?

¹ Узбекистон Республикаси Президентининг Олий Мажлисга мурожаатномаси, 2018 йил 28 декабр.

Амалдаги бозор куламида қандай қилиб максимал ютукка эришиш?

Банкни қайси йуналишда ривожлантириш?

Банк миждозларининг эхтиёждарини кондирилиш йулларини қандай қилиб топиш?

Бу борада эса миждознинг истакларини урганиш жуда муҳим бўлиб ҳисобланади. Миждозни банкда қолишини таъминловчи бир қанча омиллар мавжуд, ҳусусан: банк муассаси жойлашувининг қулайлиги, бино ҳоналарининг қурқамлиги; янги технологиялардан фойдаланиш; консалтинг ва ёрдам қурсатиш; самарадорлик ва аниқлик; профессионализм ва малакавий ходимлар; хизмат қурсатиш ҳақининг тугри қелиши; хизмат қурсатиш сифати ва тезлиги; ходимларнинг ҳушмомалада бўлиши; банк ҳисобварагини масофадан туриб бошқара олиш имқонияти; ходимларнинг миждозларга ташриф; бюрократиянинг минимал даражада бўлиши ва бошқалар.

Банкнинг стратегик режасини тузишда банк раҳбаридан тортиб ҳар бир банк ходимининг асосий эътибори миждозлар базасини шакллантириш ва бунда миждозларни қуйидаги гуруҳларга ажратган ҳолда индивидуал ёндошувни шакллантириш мақсадга мувофиқ бўлади:

Потенциал миждозлар - ҳозир ёки бир қанча муддатдан кейин банк хизматида фойдаланиши мумкин бўлган шахслар;

Ташрифчилар - банкга у ёки бу мақсадда ташриф бўйрган шахслар;

Харидорлар - банкда бир марталик операцияларни амалга оширувчи шахслар;

Миждозлар - банкда ҳисобвараги бўлган банкнинг хизматларидан доимий равишда фойдаланувчи шахслар;

Узгалар - банкга шунчаки қелиб қетадиган шахслар (банк хизматида фойдаланиш эхтиёжисиз).

Банкнинг ютуқлари, миждозларга қурсатадиган замонавий банк хизматлари ва стратегик режалари борасида миждозларни ҳабардор этиш шаклларида, жумладан, ахборот хатлари, буклетлар, консультантлар, шахсий менежерлардан қенгрок фойдаланиш яхши самара беради.

Қупинча бизлар миждозни тушунмаймиз, миждозни тушуниш учун эса: унга узимиз ҳақимизда маълумотни беришимиз қерак, миждоз билан алоқа

урнатишда у учун кулай булган вазиятларни имкон даражасида купрок яратиб беришимиз, миждоз билан бирга ишлашимиз, у билан бирга кайгуришимиз, миждознинг хулк-атворини башорат килишимиз даркор.

Хулоса сифатида шуни айтиш жоизки, миждоз билан ишлашнинг 7 та асосий тамойилларининг банк фаолиятини ривожлантириш стратегиясини шакллантиришда эътиборга олиниши банк фаолияти муваффакиятини таъминлашда мухим омил булиб хисобланади, яъни "Мижоз факатгина хизматни эмас, балки банк ходими билан муносабатни ҳам харид килади", "Мижознинг шикояти - бу хизматни курсатувчи учун совга, бу "хакдкат лахзаси"", "Мижозга йуналтирилган сиёсатни амалга ошириш учун, миждознинг урнига узини куя билиш", "Мижозга хизмат курсатиш ва у билан муносабатлар

Турли хилдаги энг арзимас нарсалардан ва кутилмаган холатлардан шаклланади", "Мижоз Сизнинг ҳамкорингиз", "Сервис - бу тутиб олинишини лозим булган лахза".

