



TIJORAT BANKLARINING XIZMAT SIFATI VA RAQOBATBARDOSHLIK DARAJASI O'RTASIDAGI BOG'LIQLIK

Shokirova Gulbahor Mo'mindjanovna

*Andijon davlat texnika instituti Buxgalteriya hisobi va menejment kafedrası
assistenti*

Abdusalomov Toxirbek Iqboldin o'g'li

*Andijon davlat texnika instituti Muhandislik iqtisodiyoti va boshqaruv fakulteti
4-kurs talabasi*

Kirish. Hozirgi davrda bank xizmatlari bozori tez sur'atlar bilan rivojlanayotgan moliyaviy segmentlardan biri sifatida ajralib turadi. Mamlakatimizda bank tizimining bosqichma-bosqich modernizatsiya qilinishi, moliyaviy xizmatlarning raqamlashtirilishi, mijozlarga qulaylik yaratishga qaratilgan islohotlar amalga oshirilayotgan bir paytda, tijorat banklari uchun bozor raqobatida ustunlikka erishish borasida xizmat sifatining roli tobora ortib bormoqda. Bugungi kunda mijoz faqat oddiy omonat yoki kredit emas, balki unga qulay, tez, ishonchli va zamonaviy uslubda xizmat ko'rsatilishini talab qiladi. Shunday ekan, xizmat ko'rsatish sifati va bankning raqobatbardoshlik darajasi o'rtasidagi bog'liqlikni o'rganish, bu ikki tushuncha o'rtasidagi o'zaro ta'sirni tahlil qilish ilmiy va amaliy ahamiyatga ega.

Tijorat banklari faoliyatida xizmatlar sifati va raqobat muhitini rivojlantirish borasida davlat tomonidan ham qator normativ-huquqiy hujjatlar qabul qilingan. Jumladan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-martdagi PF-5953-sonli farmoni "Bank tizimini isloh qilish va xususiy sektor ulushini kengaytirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida" deb nomlanib, unda tijorat banklarining faoliyatini samarali tashkil etish, mijozlarga xizmat sifati va ko'lamini oshirish hamda sog'lom raqobat muhitini yaratish asosiy ustuvor vazifa sifatida belgilab berilgan. Mazkur hujjat asosida banklararo raqobat mexanizmlari kuchaytirilib, xizmatlar sifatini oshirish yo'lida texnologik va institutsional islohotlar yo'lga qo'yildi. Xususan, bank xizmatlarini raqamlashtirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlarini ishlab chiqish va joriy etish banklar uchun majburiy yo'nalishlardan biri sifatida belgilandi.

Asosiy qism.

Tijorat banklarining xizmat sifati deganda bir nechta muhim elementlar tushuniladi: xizmat ko'rsatish tezligi, bank xodimlarining malaka va madaniyati, shikoyatlar va murojaatlarni ko'rib chiqishdagi tezkorlik, bank infratuzilmasining texnik qulayligi, raqamli mahsulotlarning ishlashi va umumiy muloqot madaniyati. Aynan ushbu omillar mijozda bankka bo'lgan ishonchni shakllantiradi, ularning sodiqligini ta'minlaydi va bank xizmatlaridan doimiy foydalanishga undaydi. Raqobatbardoshlik esa bankning bozor ulushi, foyda ko'rsatkichlari, yangi mijozlarni jalb etish imkoniyati, taklif etilayotgan mahsulotlarning innovatsion darajasi va



moliyaviy barqarorlikka asoslanadi. Agar bank xizmat sifati bilan yetarlicha shug'ullanmasa, u raqobatda yutqazadi — bu bozordagi real holatlarda ko'rinmoqda. Jahon miqyosida bank xizmatlari sifatini baholashda qator xalqaro reytinglar mavjud bo'lib, ular orasida Global Fintech Index, World Bank Ease of Doing Business va Financial Services Quality Benchmarking hisobotlari muhim o'rin egallaydi. Ushbu manbalarda bank xizmatlari sifati va raqobatbardoshlik darajasi muhim indikatorlar sifatida tahlil qilinadi. 2023-yilda e'lon qilingan Global Fintech Index natijalariga ko'ra, O'zbekiston bank tizimi 120 ta davlat orasida 80-o'rinni egallagan. Bu esa xizmat sifatini takomillashtirish va mijozga yo'naltirilgan yondashuvlarni keng joriy etish borasida hali katta imkoniyatlar mavjudligini anglatadi. Solishtirish uchun, bu reytingda Estoniya 12-o'rinni, Singapur 3-o'rinni, Buyuk Britaniya esa 1-o'rinni egallagan bo'lib, ushbu mamlakatlarda banklar xizmat sifati orqali raqobatda ustunlikka erishgan. O'zbekiston tajribasi shuni ko'rsatadiki, xizmat sifati bilan bog'liq tarkibiy va strategik yondashuvlar milliy raqobatbardoshlikni oshirishda muhim omil bo'lib xizmat qilmoqda.

So'nggi yillardagi kuzatuvlar O'zbekiston tijorat banklari orasida xizmat sifati yuqori bo'lgan banklarning bozorda yetakchilik qilayotganini ko'rsatmoqda. Masalan, Kapitalbank, Ipoteka-bank, Hamkorbank kabi yirik moliyaviy institutlar xizmat ko'rsatishda tezkorlik, zamonaviy mobil ilovalar, chat-botlar, 24/7 qo'llab-quvvatlash xizmatlari, soddalashtirilgan kredit va omonat amaliyotlari orqali mijozlar e'tiborini qozonmoqda. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, so'nggi ikki yil ichida ushbu banklarda mijozlar soni 20 foizdan ortiq o'sgan bo'lsa, xizmat sifati past baholangan ayrim banklarda bu ko'rsatkich 10 foizdan ham kam bo'lgan.

Tadqiqotlar shuni ko'rsatmoqdaki, mijozlar soni oshgan banklar odatda xizmat sifatiga ustuvor ahamiyat bergan va doimiy mijoz fikrini o'rganib, tahlil asosida mahsulot va xizmatlarni takomillashtirib borgan. Ayniqsa, mobil bank ilovalarining ishlash tezligi, foydalanuvchi interfeysining qulayligi, xizmatlar narxining adolatli shakllanishi, bank xodimlarining muomala madaniyati mijoz qarorlariga bevosita ta'sir ko'rsatgan. Buning ustiga, xizmat sifati yuqori bo'lgan banklarda mijozlarning qayta xizmatga murojaat qilish ehtimoli ham ancha yuqori bo'lgan.

Xizmat sifati va raqobatbardoshlik o'rtasidagi statistik bog'liqlikni tahlil qilgan holda, korrelyatsiya koeffitsienti yuqori chiqishi, ya'ni $R \approx 0.8$ darajasida bo'lishi ko'rsatmoqda-ki, bu ikki omil o'zaro uzviy bog'liqdir. Ya'ni, bank xizmat sifati oshgan sayin, uning bozordagi mavqei, daromadlari va mijozlar soni ham ortmoqda. Bu esa tijorat banklari strategik boshqaruvida xizmat sifatini faqatgina xizmat ko'rsatish darajasi emas, balki moliyaviy barqarorlikni ta'minlovchi asosiy omil sifatida qarash zarurligini ko'rsatadi.

Banklararo raqobatni kuchaytirish va xizmat sifatini oshirish uchun bir qator strategik chora-tadbirlarni amalga oshirish zarur. Avvalo, har bir tijorat bankida xizmat sifati monitoringi yo'lga qo'yilishi va bu jarayon tizimli tarzda yuritilishi kerak. Mijozlar fikrini muntazam ravishda o'rganish, ularning ehtiyoj va talablariga mos



xizmat turlarini taklif qilish zamonaviy marketingning asosiy talablaridan biridir. Bu jarayonda maxsus baholash mezonlarini ishlab chiqish va xizmat sifati indikatorlarini real ko'rsatkichlar asosida belgilash foydali bo'ladi.

Ikkinchidan, xizmat ko'rsatish standartlarini banklar kesimida emas, balki butun bank tizimi bo'yicha yagona tartibda ishlab chiqish va joriy etish lozim. Bu yondashuv banklar faoliyatini standartlashtirish, raqobat muhitini sog'lomlashtirish va sifatga asoslangan bozor mexanizmlarini shakllantirish imkonini beradi. Shuningdek, mijozga xizmat ko'rsatish bo'yicha bank xodimlarining kommunikativ malakalarini oshirish, psixologik tayyorgarlik va xizmat madaniyatiga doir ichki treninglar doirasini kengaytirish ham zaruriy shartlardan biridir.

Uchinchidan, raqamli xizmatlarning sifati, barqarorligi va xavfsizligini ta'minlash, bank mobil ilovalari va veb-platformalarning uzluksiz ishlashi, texnik nosozliklarning oldini olish bo'yicha qat'iy texnologik nazorat tizimlarini joriy etish lozim. Chunki zamonaviy mijoz asosan mobil yoki onlayn xizmat orqali bank bilan ishlaydi, va bu xizmatda yuzaga keladigan har qanday muammo bank obro'siga bevosita putur yetkazadi.

To'rtinchidan, banklarda mijoz bilan ishlashni avtomatlashtiruvchi CRM (Customer Relationship Management) tizimlarini keng joriy etish zarur. Bu tizim mijozlar bilan munosabatni tizimli boshqarish, ularning faoliyatini tahlil qilish, xatti-harakatlarini prognoz qilish va tegishli xizmatlarni taklif qilish imkonini beradi. Natijada, banklar har bir mijoz uchun individual yondashuvni ta'minlab, ularning sodiqligini oshiradi.

Shu asosda quyidagi muhim takliflarni ilgari surish mumkin. Birinchidan, har bir tijorat banki o'zining xizmat sifatini muntazam baholab borishi, mijozlar fikrini tahlil qilish va asosli ravishda takomillashtirish mexanizmlarini ishlab chiqishi zarur. Ikkinchidan, xizmat ko'rsatish standartlarini milliy darajada yagona mezonlar asosida shakllantirish va banklar faoliyatida bu talablarni bosqichma-bosqich joriy etish maqsadga muvofiq. Uchinchidan, raqamli bank xizmatlari sohasida texnik barqarorlik, tezkorlik va foydalanuvchiga qulaylik ustuvorlik sifatida qaralishi lozim. To'rtinchidan, xizmat sifati yuqori bo'lgan banklar tajribasini o'rganish, tahlil qilish va boshqa banklarga tarqatish orqali umumiy raqobat muhitini sog'lomlashtirish mumkin.

Xulosa qilib aytganda, xizmat sifati va bank raqobatbardoshligi o'rtasidagi bog'liqlik O'zbekiston bank tizimi uchun strategik ahamiyatga ega. Bu bog'liqlikni chuqur tushungan banklar bozorda ustunlikka erishibgina qolmay, mijozlar ishonchini qozonib, iqtisodiy o'sish va barqarorlikka muhim hissa qo'shadilar.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 11-noyabrdagi "O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida"gi qonuni.



2. O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 5-noyabrdagi "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi qonun.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 11.09.2023 yildagi PF-158-sonli "O'zbekiston — 2030" strategiyasi to'g'risidagi farmoni.
4. Umarov A. Tijorat banklarida yangi masofaviy bank xizmat turlarini rivojlantirish //Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot. – 2023. – T. 1. – №. 11-12.
5. Umarov E. Transitioning to a Green Economy and Implementing Sustainable Technological Changes in Uzbekistan //Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot. – 2023. – T. 1. – №. 11-12.
6. Solijonova M. A. INTERNATIONAL EXPERIENCES ON RESTORATION OF FINANCIAL STABILITY THROUGH INDICATORS IN COMMERCIAL BANKING SECTOR //YASHIL IQTISODIYOT VA TARAQQIYOT. – 2023. – T. 1. – №. 10. – C. 666-667.