

TIJORAT BANKLARIDA MOLİYAVIY XIZMATLAR SIFATINI BAHOLASH VA TAKOMILLASHTIRISH

Ergashev Azizxon Avazxon o'g'li

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti (TDIU) mustaqil izlanuvchisi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.22159120>

Tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar sifatini ta'minlash banklarning raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash va uzoq muddatli moliyaviy barqarorlikni ta'minlashning muhim shartlaridan biridir. Bozor munosabatlarining rivojlanishi, banklar o'rtasidagi raqobatning kuchayishi hamda mijozlarning moliyaviy xizmatlarga bo'lgan talablari ortib borishi xizmatlar sifatini muntazam baholash va takomillashtirish zaruratini yuzaga keltirmoqda. Bank xizmatlarining sifati faqat moliyaviy natijalar bilan emas, balki xizmatlarning ishonchliligi, tezkorligi, qulayligi, xavfsizligi va mijozlarga individual yondashuv darajasi bilan ham belgilanadi. Tadqiqotlarda bank xizmatlari sifatini baholashda mijozlarning kutilmalari va amaldagi idroklari o'rtasidagi tafovutni aniqlashga asoslangan SERVQUAL modeli, shuningdek, integral va statistik baholash usullaridan foydalanish mumkinligi ko'rsatilgan.

Zamonaviy sharoitda moliyaviy xizmatlar sifatiga raqamli texnologiyalarning rivojlanishi ham katta ta'sir ko'rsatmoqda. Mobil banking, internet-banking, onlayn to'lovlar, raqamli kreditlash va masofaviy xizmatlarning kengayishi mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini tezlashtirish va ularning qulayligini oshirish imkonini bermoqda. Shu bilan birga, raqamli xizmatlarning sifati va xavfsizligi, axborotlarning himoyalanganligi hamda texnologik nosozliklarning oldini olish banklar oldidagi muhim vazifalardan hisoblanadi. Xizmat sifati, mijozlar qoniqishi va bankka bo'lgan ishonch o'rtasidagi bog'liqlik bank faoliyatining uzoq muddatli natijalariga ham ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Moliyaviy xizmatlar sifatini takomillashtirish uchun, avvalo, mijozlarning ehtiyoj va kutilmalarini aniqlash, xizmat ko'rsatish jarayonlaridagi muammoli jihatlarni baholash hamda aniqlangan kamchiliklarni bartaraf etish mexanizmlarini ishlab chiqish talab etiladi. Bunda xizmat ko'rsatish tezligi, xodimlarning malakasi, xizmatlarning ishonchliligi, raqamli kanallarning qulayligi, xavfsizlik darajasi va mijozlar qoniqishi kabi ko'rsatkichlarni kompleks baholash maqsadga muvofiq. Ilmiy tadqiqotlarda xizmat sifatini oshirish mijozlar qoniqishi va sodiqligini mustahkamlash bilan bog'liqligi ham qayd etilgan. Shu nuqtayi nazardan, mazkur tadqiqotda tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar sifatini baholashning nazariy va metodologik asoslari o'rganilib, mavjud muammolarni aniqlash hamda xizmatlar sifatini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy va innovatsion yo'nalishlarini ishlab chiqishga e'tibor qaratiladi.

Zamonaviy iqtisodiyot sharoitida tijorat banklari tomonidan ko'rsatilayotgan moliyaviy xizmatlarning sifati bank tizimining raqobatbardoshligi va barqarorligini belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Bank faoliyatining samaradorligi nafaqat jalb qilingan depozitlar va ajratilgan kreditlar hajmi, balki mijozlarga xizmat ko'rsatish tezligi, qulayligi, ishonchliligi, shaffofligi va xavfsizligi bilan ham baholanadi. Ayniqsa, raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi natijasida mijozlarning bank xizmatlariga bo'lgan talablari tubdan o'zgarib, tezkor va masofaviy xizmatlardan foydalanishga ehtiyoj ortmoqda. Shu sababli tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar sifatini muntazam baholash va aniqlangan kamchiliklarni bartaraf etish muhim ahamiyat kasb etadi.

Moliyaviy xizmatlar sifati deganda bank tomonidan mijozlarning ehtiyojlarini qay darajada to'liq, tezkor, qulay va xavfsiz qondira olish darajasi tushuniladi. Mazkur tushuncha bank xizmatlarining mavjudligi, xizmat ko'rsatish tezligi, operatsiyalarning aniqligi, axborotlarning shaffofligi, xizmatlarning narxi, mijozlar bilan muloqot sifati va murojaatlarni ko'rib chiqish samaradorligi kabi ko'rsatkichlarni qamrab oladi. Sifatni baholashda mijozlarning qoniqish darajasi bilan bir qatorda bankning moliyaviy va operatsion ko'rsatkichlaridan ham foydalanish maqsadga muvofiq.

Bugungi kunda bank xizmatlari sifatini baholashda an'anaviy yondashuvlar bilan bir qatorda mijoz tajribasi, raqamli xizmatlardan foydalanish darajasi, xizmatlarning individualizatsiyasi va texnologik xavfsizlik kabi mezonlar ham muhim ahamiyat kasb etmoqda. Mobil banking va internet-bankingning kengayishi mijozlarga bank filiallariga tashrif buyurmasdan turib ko'plab operatsiyalarni amalga oshirish imkonini bermoqda. Biroq raqamli xizmatlarning rivojlanishi kiberxavfsizlik, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, texnik uzilishlar va firibgarlik kabi yangi xatarlarni ham yuzaga keltirmoqda.

O'zbekiston bank tizimida ham moliyaviy xizmatlar sifatini oshirish, bank xizmatlarini raqamlashtirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini soddalashtirish va banklar o'rtasidagi raqobatni kuchaytirish jarayonlari davom etmoqda. Mijozlarning zamonaviy bank mahsulotlariga bo'lgan talabi ortib borayotgan bir sharoitda tijorat banklari xizmatlarni nafaqat ko'paytirishi, balki ularning sifatini ham muntazam ravishda baholab borishi zarur.

Shu nuqtayi nazardan, tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar sifatini baholashning samarali mezonlarini shakllantirish, mijozlarning fikr-mulohazalarini o'rganish, xizmat ko'rsatish jarayonlaridagi muammolarni aniqlash va zamonaviy texnologiyalar asosida ularni takomillashtirish masalalarini tadqiq etish dolzarb ilmiy-amaliy vazifa hisoblanadi. Mazkur yo'nalish banklarning mijozlar bazasini mustahkamlash, daromadlilikini oshirish va moliyaviy bozordagi raqobatbardoshligini ta'minlashga xizmat qiladi.

Tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar sifatini baholash va takomillashtirish bank faoliyatining samaradorligini oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash hamda raqobatbardosh bank tizimini shakllantirishning muhim yo'nalishlaridan biridir. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, zamonaviy sharoitda bankning moliyaviy natijalarini faqat aktivlar, kreditlar, depozitlar yoki foyda hajmi orqali baholash yetarli emas. Bankning bozordagi muvaffaqiyati ko'p jihatdan mijozlarga qanday sifatda xizmat ko'rsatayotgani bilan belgilanadi.

Moliyaviy xizmatlar sifatini baholash kompleks yondashuvni talab qiladi. Bunda tezkorlik, qulaylik, ishonchlilik, xavfsizlik, shaffoflik, mavjudlik, xizmat narxi va mijozlar qoniqishi asosiy mezonlar sifatida namoyon bo'ladi. Ushbu mezonlarni muntazam o'lchash bankka xizmat ko'rsatish jarayonlaridagi kamchiliklarni aniqlash, mijozlar ehtiyojini chuqurroq o'rganish va xizmatlarni takomillashtirish imkonini beradi. Ayniqsa, mijozlarning fikr-mulohazalarini muntazam yig'ish va tahlil qilish bank xizmatlarining real sifatini aniqlashda muhim vosita hisoblanadi.

Bank xizmatlari sifatini oshirishda raqamlashtirish alohida o'rin tutadi. Mobil banking, internet-banking, elektron to'lovlar, masofaviy identifikatsiya va avtomatlashtirilgan xizmatlar mijozlarga vaqt va xarajatlarni tejash imkonini beradi. Raqamli kanallar orqali xizmat ko'rsatish banklarning filial va operatsion xarajatlarini kamaytirishi, xizmatlarni standartlashtirishi hamda mijozlar qamrovini kengaytirishi mumkin. Shu bilan birga,

raqamlashtirish xizmatlar sifatini avtomatik ravishda kafolatlamaydi. Texnologik platformalarning barqaror ishlashi, ma'lumotlarning himoyalanganligi va foydalanuvchilar uchun tushunarli interfeysning mavjudligi ham muhim ahamiyatga ega.

Moliyaviy xizmatlar sifatining muhim jihatlaridan biri mijozga yo'naltirilganlik hisoblanadi. Banklar barcha mijozlarga bir xil xizmatlarni taklif qilishdan ko'ra, ularning yoshi, daromadi, faoliyat sohasi, moliyaviy imkoniyatlari va ehtiyojlaridan kelib chiqib individual mahsulotlarni shakllantirishi maqsadga muvofiq. Masalan, jismoniy shaxslar uchun qulay to'lov va jamg'arma mahsulotlari, kichik biznes uchun soddalashtirilgan kreditlash va hisob-kitob xizmatlari, yirik korxonalar uchun esa kompleks moliyaviy yechimlar taklif qilinishi mumkin.

Shuningdek, xizmatlar sifatini oshirishda bank xodimlarining malakasi katta ahamiyatga ega. Mijoz bilan bevosita muloqot qiluvchi xodimlarning kasbiy bilimi, muomala madaniyati, muammoni tezkor hal qilish qobiliyati va raqamli texnologiyalardan foydalanish ko'nikmalari xizmatlar sifatiga bevosita ta'sir qiladi. Shu sababli banklarda xodimlarni muntazam o'qitish va ularning faoliyatini mijozlar qoniqishi asosida baholash samarali natija beradi.

Bundan tashqari, xizmatlarning shaffofligi mijozlar ishonchining muhim sharti hisoblanadi. Kreditlar bo'yicha foiz stavkalari, komissiyalar, xizmat ko'rsatish shartlari va boshqa to'lovlar mijoz uchun sodd va tushunarli shaklda taqdim etilishi lozim. Shartlarning murakkabligi yoki qo'shimcha xarajatlarning yetarli darajada ochiqlanmasligi mijozlar ishonchining pasayishiga olib kelishi mumkin.

Xizmatlar sifatini takomillashtirish jarayonida kiberxavfsizlikka ham alohida e'tibor qaratish zarur. Raqamli xizmatlar hajmining ortishi bilan firibgarlik, ma'lumotlarning o'g'irlanishi va texnik hujumlar xavfi ham ortadi. Shu sababli banklar zamonaviy autentifikatsiya, tranzaksiyalarni monitoring qilish, shubhali operatsiyalarni aniqlash va mijozlarni xabardor qilish tizimlarini rivojlantirishi lozim.

Umuman olganda, tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar sifatini oshirish raqamli texnologiyalar, malakali kadrlar, mijozga yo'naltirilgan boshqaruv, shaffof tarif siyosati va samarali risklarni boshqarish tizimining uyg'unlashuvi orqali amalga oshirilishi lozim. Sifatni baholash natijalari faqat statistik hisobot sifatida emas, balki bankning strategik qarorlarini qabul qilishda amaliy vosita sifatida qo'llanilishi kerak. Bunday yondashuv banklarning mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarini shakllantirish, xizmatlardan foydalanish darajasini oshirish va moliyaviy xizmatlar bozoridagi raqobatbardoshligini mustahkamlashga imkon beradi.

Tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar sifatini oshirish uchun quyidagi takliflarni amalga oshirish maqsadga muvofiq:

moliyaviy xizmatlar sifatini baholashning yagona kompleks tizimini joriy etish. Unda mijozlar qoniqishi, xizmat ko'rsatish tezligi, murojaatlarni hal qilish muddati, operatsiyalar aniqligi, raqamli xizmatlardan foydalanish va xavfsizlik darajasi kabi ko'rsatkichlardan foydalanish lozim;

mijozlar qoniqishini muntazam o'rganish. Mobil ilova, SMS, elektron pochta va boshqa kanallar orqali mijozlarning fikr-mulohazalarini yig'ish hamda natijalarni bank xizmatlarini takomillashtirish jarayoniga integratsiya qilish zarur;

raqamli xizmatlar sifatini oshirish. Mobil va internet-banking platformalarini texnik jihatdan barqaror, sodd va barcha mijozlar uchun qulay shaklda rivojlantirish, xizmatlarning uzluksiz ishlashini ta'minlash lozim;

sun'iy intellekt va katta ma'lumotlardan foydalanish. Mijozlarning ehtiyojlarini tahlil qilish, individual moliyaviy mahsulotlarni taklif etish, murojaatlarni avtomatik qayta ishlash va kredit risklarini baholashda zamonaviy texnologiyalarni joriy etish maqsadga muvofiq;

bank xodimlari malakasini oshirish. Xodimlarni nafaqat bank mahsulotlari, balki mijozlar bilan muloqot, raqamli texnologiyalar, kiberxavfsizlik va muammoli vaziyatlarni hal qilish bo'yicha muntazam o'qitish zarur;

xizmatlar shaffofligini ta'minlash. Kredit, depozit va boshqa bank mahsulotlari bo'yicha foizlar, komissiyalar, jarimalar va boshqa shartlarni mijozga sodda va tushunarli shaklda taqdim etish lozim;

kiberxavfsizlikni kuchaytirish. Ikki bosqichli autentifikatsiya, biometrik identifikatsiya, real vaqt rejimida tranzaksiyalar monitoringi va firibgarlikni aniqlash tizimlarini rivojlantirish kerak;

mijoz segmentatsiyasini takomillashtirish. Aholi, kichik biznes va korporativ mijozlarning ehtiyojlarini alohida o'rganib, ular uchun moslashtirilgan moliyaviy xizmatlar paketlarini ishlab chiqish maqsadga muvofiq;

xizmatlar sifatini bank xodimlarini rag'batlantirish tizimi bilan bog'lash. Bunda faqat sotilgan mahsulotlar soni emas, balki mijozlar qoniqishi va xizmat ko'rsatish sifati ham asosiy baholash mezonlaridan biri bo'lishi lozim;

banklar o'rtasidagi sog'lom raqobatni kuchaytirish. Innovatsion xizmatlarni joriy etayotgan va mijozlarga yuqori sifatli xizmat ko'rsatayotgan banklarni rag'batlantirish orqali moliyaviy xizmatlar bozorining umumiy sifat darajasini oshirish mumkin.