

3/2023,  
may-iyun  
(№ 00065)



## **BANKLAR FAOLIYATIDA XULQ-ATVOR IQTISODIYOTINING AHAMIYATI**

**Abrorov Sirojiddin Zuxriddin o‘g‘li**

*Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti “Moliya” kafedrasida katta o‘qituvchisi, PhD. Toshkent, O‘zbekiston. [sirojiddin\\_2463@umail.uz](mailto:sirojiddin_2463@umail.uz)*

**ORCID 0000-0001-9559-0231**

**DOI:** [https://doi.org/10.55439/EIT/vol11\\_iss3/i2](https://doi.org/10.55439/EIT/vol11_iss3/i2)

**Xasanboyeva Muxlisabonu**

*Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti 4-bosqich talabasi. Toshkent, O‘zbekiston*

**ORCID 0009-0001-2743-9828**

### **Annotatsiya**

Ushbu maqolada hozirgi kunda iqtisodiy tizimga jadal sur‘atlar bilan ta‘sir etayotgan va bevosita insonlar psixologiyasi bilan bog‘liq bo‘lgan xulq-atvor iqtisodiyotining tijorat banklari faoliyatida tutgan o‘rni o‘rganilingan. Xorij tajribasida xulq-atvor iqtisodiyotning tutgan o‘rni keltirilgan va O‘zbekiston iqtisodiy sektorida mazkur tizimning joriy etilishi bo‘yicha takliflar berilgan. Xulq-atvor iqtisodiyotining bank faoliyati bilan bog‘liq kredit, depozit, investitsiya kabi munosabatlaridagi o‘rni ham tahlil qilingan. Amalga oshirilgan tadqiqotlar natijasida xulq-atvor iqtisodiyotini O‘zbekiston bank tizimga joriy etishning ijobiy tomonlari yoritilgan va xulosa keltirilgan. Shuningdek, mijozlar xatti-harakatini psixologik tarafdin o‘rganishdagi ijobiy jihatlari tahlil qilinadi va uni bank tizimiga bevosita bog‘lash jihatlari yoritilgan.

**Kalit so‘zlar:** xulq-atvor iqtisodiyoti, psixologiya, mijoz, transformatsiya jarayonlari, moliyaviy xizmatlar.

### **ЗНАЧЕНИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОЙ ЭКОНОМИКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКОВ**

**Абров Сирожиддин зухриддин углы**

*Старший преподаватель кафедры Финансы Ташкентского государственного экономического университета, PhD. Ташкент. Узбекистан.*

**Хасабоева Мухлисабону**

*Студент Ташкентского государственного экономического университета. Ташкент. Узбекистан.*

### **Аннотация**

В данной статье рассматривается роль поведенческой экономики, стремительно воздействующей на экономическую систему и напрямую связанной с психологией человека, в деятельности коммерческих банков. Представлена роль этой экономики в зарубежном опыте, а также сделано несколько предложений по внедрению этой системы в хозяйственный сектор Узбекистана. Также исследуется роль поведенческой экономики в таких отношениях, как кредитные, депозитные, инвестиционные, связанные с банковской

деятельностью. В результате проведенного исследования выделены положительные стороны внедрения поведенческой экономики в банковскую систему Узбекистана, даны выводы и предложения. Кроме того, анализируются положительные стороны изучения поведения клиентов с психологической точки зрения и вносятся предложения по подключению его непосредственно к банковской системе.

**Ключевые слова:** поведенческая экономика, психология, клиент, трансформационные процессы, финансовые услуги.

## THE SIGNIFICANCE OF BEHAVIORAL ECONOMY IN BANKING

**Abrorov Sirojiddin Zukhriddin o'g'li**

*Senior teacher Professor of Tashkent state university of economics, PhD. Tashkent. Uzbekistan.*

**Khasanboyeva Mukhlisabonu**

*Student of Tashkent State University of Economics. Tashkent. Uzbekistan.*

### Abstract

This article examines the role of behavioral economics, which is rapidly affecting the economic system and is directly related to human psychology, in the activity of commercial banks. The role of this economy in the foreign experience is presented, and several proposals are made for the introduction of this system in the economic sector of Uzbekistan. Also, the role of behavioral economics in relations such as credit, deposit, investment related to banking activity is studied. As a result of the conducted research, the positive aspects of the introduction of behavioral economics into the banking system of Uzbekistan are highlighted, conclusions and suggestions are given. In addition, the positive aspects of studying customer behavior from a psychological point of view are analyzed and proposals are made to connect it directly to the banking system.

**Key words:** behavioural economics, psychology, customer, transformation processes, financial services.

### Kirish

Ma'lumki, pul bilan bog'liq operatsiyalar va insonlarning pul mablag'larini to'g'ri boshqarish har zamonning global muammosi hisoblangan. Ayniqsa, odamlar o'z mablag'larini oqilona boshqarish qiyin bo'lishining sabablari turlichadir. Tadqiqotlar shuni ko'rsatmoqdaki, shaxlar ko'pincha moliyaviy intilishlarimizga mos keladigan qarorlar qabul qila olishga qiynaladi. Joriy holatni chuqurroq o'rganish uchun iqtisodiyot, psixologiya va sotsologiya bir chorrahada kesishmoqda va bu ilmiy hamjamiyatda xulq-atvor iqtisodiyotning maydonga kirganligini namoyon qiladi.

Mijozlarning noto'g'ri moliyaviy qarorlarini kamaytirish, mijozlar kreditlarini to'lay olish qobiliyatini oshirish va samarali loyihalar uchun investitsiya kiritishda aynan bankdagi xulq-atvor iqtisodiyoti muhim ahamiyat kasb etadi. Shuningdek, bu iqtisodiyotning aynan O'zbekiston hududida tutgan o'rniga ham alohida to'xtalish lozim. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 6-iyuldagi PF-6019 Farmoni asosida joriy etilgan “2020-2024-yillarda Tovar va moliya bozorlarida raqobatni rivojlantirish strategiya”sida keltirilgan “xulq-atvor iqtisodiyoti (behavioral economics) tamoyillariga asoslangan tovar va moliya bozorlarini tahlil qilish vositalarini joriy etish” masalasining mavjudligi fikrimizni tasdiqlaydi [1].

Shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 28-yanvardagi PF-6019-sonli Farmoni: “2022-2026-yillarga mo'ljallangan yangi O'zbekistonning taraqqiyot

strategiyasi” orqali ham bilishimiz mumkinki, milliy iqtisodiyotni jadal rivojlantirish va yuqori o‘shish sur‘atlarini ta‘minlash bo‘yicha belgilangan vazifalar tobora mustahkamlanib bormoqda. “2022-yilda yillik inflatsiya darajasini 9 foizgacha va 2023-yilda 5 foiz hamda fiskal taqchillikni 3 foizgacha pasaytirish choralari ko‘rib, keyinchalik inflatsiya va Davlat budjeti taqchilligi ushbu ko‘rsatkichdan oshmasligi ta‘minlab borilishi, davlat ulushiga ega tijorat banklarida transformatsiya jarayonlarini yakunlab, 2026-yil yakuniga qadar bank aktivlarida xususiy sektor ulushi 60% gacha chiqarilishi”[2] kabi ustuvor yo‘nalishlar belgilab qo‘yilgan. Mazkur ustuvor yo‘nalishlar va vazifalar ijrosini ta‘minlashda keng qamrovli va kompleks yechimlarni ishlab chiqilish talab etiladi. O‘ylaymizki bu jarayonda xulq-atvor iqtisodiyoti unsurlari kutilgan samarani olishga o‘zining ijobiy hissasini qo‘shadi.

#### **Mavzuga oid adabiyotlar tahlili.**

Xulq-atvor iqtisodiyoti bevosita insonlar psixologiyasi, hissiyoti va ijtimoiy omillar bilan bog‘liq bo‘lgan iqtisodiyotdir. Ya‘ni odamlar o‘zlarining munatazam foydalanib kelayotgan xizmat turlaridan, bankidan foydalanadilar, murakkab va yangi qarorlar qabul qilishdan qochadilar. O‘zlarining “Standard” hayot tarzlarida yashashni afzal ko‘radilar va bu aynan xulq-atvor iqtisodiyotiga signal beruvchi omil hisoblanadi.

Xulq-atvor iqtisodiyoti yangi soha lekin undagi go‘yalarni oladigan bo‘lsak, aksariyati yangi emas. Iqtisodiyot birinchi marta alohida tadqiqot sohasi sifatida o‘rganilayotganda psixologiya fan sifatida hali mavjud emas edi. Shu sababli ko‘p iqtisodchilar o‘z davrlarining psixologlari sifatida tanilganlar. “Ko‘rinmas qo‘l” nazariyasi asoschisi Adam Smit “Axloqiy his-tuyg‘ular nazariyasi” kitobida shaxs xatti-harakatlarining psixologik tamoyillarini iqtisodiy kuzatuvlari asosida bayon etgan. Kitob inson psixologiyasiga oid tushunchalarga boy bo‘lib, uning aksariyat qismi hozirgi kundagi xulq-atvor iqtisodiyoti haqidagi rivojlanishlarni aks ettiradi. Misol uchun “Axloqiy his-tuyg‘ular nazariyasi” inson tabiati va axloqi bo‘yicha yozilganini bilgan holda, Adam Smitning quyidagi jumllarini aynan hozirgi dolzarb mavzuyimizga taaluqli ekanini bilishimiz mumkin: (1759/1892, 311) “yaxshiroq moliyaviy holatdan yomonroq vaziyatga tushib qolganimizda, yomondan yaxshiroqqa ko‘tarilganimizdan ko‘ra ko‘proq azob chekamiz”, - kabi izohlanadi, ya‘ni “yo‘qotishdan nafratlanish” [3].

Ingliz faylasufi, huquqshunosi va zamonaviy utilitarizm asoschisi sifatida tan olingan ijtimoiy islohotchi Jeremy Bentham inson harakatining bir qator xulq-atvori va psixologik omillarini, ayniqsa xursandchilik va og‘riqlarning ta‘sirini tahlil qilgan. Bentham nazariyasiga ko‘ra qanchalik baxt va farovonlikning ko‘lami keng bo‘lsa, shunchalik raqamlar kattalashib boraveradi va xulq-atvor iqtisodiyoti farovonlikdan ajralmagan holda tahlil qilinadi [4].

Hozirgi kunga kelib esa xulq-atvor iqtisodiyotida sezilarli o‘shish bor. Xususan, Nobel mukofoti laurianti Daniel Kahneman aynan iqtisodiyot va psixologiyaning o‘zaro bog‘liqligini tahlil qilgan va 2002-yilda mukofotga sazovor bo‘lgan. Psixolog va iqtisodchi sifatida u insonlarning “homo economics” (iste‘molchi sifatida foydalilikni va ishlab chiqaruvchi sifatida iqtisodiy foydani maksimal darajada oshirishga harakat qilish iqtisodiyoti) ni tanqid qilgan odamlarga chuqur ta‘sir ko‘rsatdi, bu bizning iqtisodiy qarorlarimiz har doim mukammal mantiqiyiligini va odamlar qanday qaror qabul qilishini ko‘rsatdi. Uning tushunchalari bu sohani tubdan o‘zgartirib, endi xulq-atvor iqtisodiyoti deb ataladigan sohaga zamin yaratdi [5].

Kahneman moliyaviy qarorlarni qabul qilishda juda ehtiyotkor bo‘lish kerakligini ta‘kidlaydi. U moliyaviy tizim haqida kam ma‘lumotga ega bo‘lgan odamlar, masalan, nafaqa yoshidagilar uchun qaysi aksiyalarni sotib olish haqida qaror qabul qilishlari kerak bo‘lsa, xavfli bo‘lmasa ham, buni riskli deb ataydi. “Individual investorlarning ishonchli

ekanligi haqidagi taxmin, bu jiddiy xatolarga va ahmoqona oqibatlariga olib kelishi mumkin", deya fikr bildiradi. Kahneman Nobel mukofotiga sazovor bo'lgan "Istiqbol nazariyasi" bilan xavf-xatarga duch kelganda, ayniqsa moliyaviy qarorlar haqida fikr yuritish tarzimizni o'zgartirishni taklif qildi. Tverskiy bilan bir qatorda, ular odamlar, birinchi navbatda, kommunal xizmatlarni oldindan ko'ra oluvchi emas, balki daromadlar va yo'qotishlar nuqtai nazaridan o'zgarishlarga munosabat bildirishlarini aniqladilar. "Daromad va yo'qotishlar qisqa muddatli", deydi u. Lekin ular hissiy reaksiyalar ta'siri ostida bo'ladilar va bu qarorlar sifatiga katta ta'sir ko'rsatishini aytib o'tgan [6].

Xulq-atvor nazariyasi tarixiy jihatdan yangi fan yo'nalishi bo'lib u iqtisodiy nazariyaning metodologik tamoyillari, zamonaviy kognitiv va ijtimoiy psixologiya yutuqlarini o'zida mujassam etgan hamda inson xatti-harakatlarini o'rganishda yangi istiqbollarni ochish nuqtai nazaridan paradoksal ko'rinadigan hodisalarni tushuntirish imkonini beradi.

Xulq-atvor nazariyasini o'rganish kuzatishlar, tajribalar, turli test va tekshiruvlar hamda so'rovnomalarga asoslanadi. Bu holat bank mijozlarini yanada yaxshiroq o'rganish uchun yangi imkoniyatlarni beradi. Xulq-atvor nazariyasi doirasidagi so'nggi tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, odamlarning xohish-istaklari turli xil ichki omillar ta'sirida shakllanadi va faoliyat jarayonida o'zgarib borishi mumkin. Michigan universiteti olimi G.Simon va psixologiya bo'yicha iqtisodiyot fanlari doktori J.Katon kabi mualliflar tomonidan olib borilgan izlanishlar psixologiyani iqtisodiyotga bevosita ta'sir etishi bo'yicha tadqiqotlar olib borgan va bu xulq-atvor iqtisodiyotiga oid dastlabki tadqiqotlar sirasiga kiradi [7].

Xulq-atvor iqtisodiyoti sohasidagi tadqiqotchilar nuqtai nazariga ko'ra, iqtisodiyotning ishlashi va samarali boshqaruvi inson xatti-harakatlarining psixologik xususiyatlari (his-tuyg'ular, taassurotlar va kayfiyatlarning o'zgarishi) ni hisobga oladi. Subyektiv omillar va irratsional tamoyillarni hisobga olmagan iqtisodiy tizimda iqtisodiy rivojlanish kutilgan samarani bermasligi keltiriladi.

Shunday qilib, xulq-atvor iqtisodiyoti psixologiya va iqtisodiyotning sintezi, inson psixologiyasi va bozor agentlarining iqtisodiy xatti-harakatlari o'rtasidagi munosabatlardir. Asosiy ishlar iste'molchi xulq-atvorining turli modellarini, firmalar va inson mehnatini o'rganishga, ratsional iqtisodiyotda sodir bo'lmaydigan turli xil psixologik, psixofiziologik va neyrofiziologik hodisalarni hisobga olishga qaratilgan. Biznesda yangi modellarni joriy etish va qo'llash kompaniyalarga yanada barqaror pozitsiyalarni egallash va xodimlarni yanada samarali boshqarish imkonini beradi [8].

Xulq-atvor iqtisodiyoti psixologiya va iqtisodga asoslanib, odamlar nega ba'zan mantiqsiz qarorlar qabul qilishlarini, nima uchun va qanday qilib ularning xatti-harakatlari iqtisodiy modellar prognozlariga amal qilmasligini o'rganadi. Bir finjon kofe uchun qancha to'lash, universitetga borish, sog'lom turmush tarzi, qaysi moliyaviy xizmatlardan foydalanish, qaysi bank u uchun samarali bo'lishi mumkin kabi qaror qabul qilishi va boshqalar ko'pchilik o'z hayotida qandaydir bir nuqtada qabul qiladigan qarorlardir. Shuning uchun ham xulq-atvor iqtisodiyoti nima uchun shaxs B tanlovi o'rniga A tanlovini tanlashga qaror qilganini tushuntirishga intiladi [9].

Har bir sohada odamlarning ehtiyojlari, istaklari va motivlarini tushunishga harakat qilishlik, oxirgi foydalanuvchiga qiymat qo'shadigan yangi yechimlarni yaratishga harakat qilishlik, boshqacha qilib aytganda, uni mijoz uchun maqbul qilishlik hozirgi davr talabiga aylanib bormoqda. Bundan tashqari, har bir topilayotgan yechimlar texnik va iqtisodiy jihatdan maqsadga muvofiq bo'lishi kerakligi ham alohida ahamiyat kasb etib kelmoqda.

Bank misolida qaraydigan bo'lsak, xulq-atvor iqtisodiyoti odamlarning iqtisodiy qarorlarini qabul qilish psixologiyasini o'rganadi. Unda odamlar nega ba'zan mantiqsiz

qarorlar qabul qilishlari va buni kredit, depozit kabi operatsiyalarga qanday ta'sir qilishi o'rganiladi. Ayniqsa, banklarda olib borilayotgan transformatsiya jarayonlarida mijozlar uchun eng maqbul bankni ham tanlab olish bevosita xulq-atvor iqtisodiyoti bilan bog'liq holatlarni keltirib chiqaradi. Sababi, keng tanlov imkoniyati orqali tanlash qobiliyati bir muncha qiyinlashadi. Mijoz o'ziga mos keluvchi ta'riflarni tanlash uchun esa ma'lum vaqt davomida bank bilan tanishadi, imkoniyatlarini o'rganadi va maslahatlar oladi.

Hozirgacha bank sanoati ko'pincha iste'molchilarning xatti-harakati bo'yicha oddiy, tavsiflovchi ma'lumotlardan foydalangan. Amaliy xulq-atvor fanining kuchi, aksincha, hozirgi kunga qadar deyarli qo'llanilmagan. Bu banklar uchun yangi mijozlar tajribasi va sezilarli daromad salohiyatini ochib beradi, - deydi Maksimilian Ebner, Transformation Consulting bo'limi rahbari[10].

Yuqoridagi tadqiqotlar tahlilidan anglashiladiki, psixologiyaga asoslangan xulq-atvor iqtisodiyoti nafaqat bank tizimida balki, iqtisodiyotning boshqa sektorlarida ham amaliy zaruriy ahamiyat kasb etadi. Binobarin, ilmiy tadqiqotlarimizda ushbu ilmiy ma'lumotlarga asoslanib, hozirga qadar O'zbekiston sharoitida kam o'rganilayotgan yangi iqtisodiy tizimni amaliyotga joriy etishdagi bir qancha omillarni o'rganildi va ilmiy xulosalar qilindi.

### **Tadqiqot metodologiyasi**

Mavzuni ilmiy o'rganish, mantiqiylik, tahlil va tadqiq etish jarayonida tizimli tahlil, statistik tahlillardan foydalanilgan. Maqolada, xulq-atvor iqtisodiyoti rivojlanishining hozirgi davrdagi jahon bank tizimidagi o'rni, mamlakat bank tizimidagi ahamiyatiga mos ravishda ilmiy taklif hamda amaliy tavsiyalar berildi.

### **Tahlil va natijalar**

Xulq-atvor iqtisodiyoti - bu iqtisodning kichik sohasi bo'lib, qaror qabul qilish va xatti-harakatlar standart iqtisodiy modellarda qabul qilingan ratsionallikdan qanday o'zgarishini, shuningdek, bu o'zgarishlarning ijtimoiy-iqtisodiy kontekstda yuzaga keladigan oqibatlarini o'rganadi. Ushbu sohadagi tez o'sib borayotgan bilim standart iqtisodiy modellarni boyitish va takomillashtirishga yordam beradi, shuningdek, ular tomonidan qo'lga kiritilmagan muhim ta'sirlarni tushunishga yordam beradi. Ushbu sohani qo'llash nafaqat moliyada eng mashhur bo'ldi, balki jamg'armalar, siyosat va iqtisodiy sohalarda ham mashhur bo'lib bormoqda. Moliyaviy qarorlar qabul qilishda xulq-atvor iqtisodiyoti katta hissa qo'shgan sohalardan biri bo'lsa-da, iste'molchi bank sanoati tarkibida xulq-atvor iqtisodiga oid tushunchalar kamroq qo'llanilgan. Bank uchun xulq-atvor iqtisodiyotining asosiy terminaloyigasini tushunish juda muhim, bu orqali bank mijozlariga yaxshiroq uzoq muddatli moliyaviy qarorlar qabul qilishda yordam berishi va ularga pulni boshqarishda ko'maklashishi mumkin. Bu moliyaviy institutlarga o'z mijozlari hayotida ijobiy o'zgarishlar qilish va mijozlar bilan munosabatlarini chuqurlashtirishdagi ijobiy o'zgarishlarni aks ettiradi. Ushbu maqolaning maqsadi xulq-atvor omillari yoki tarafdorlari va banklarning rivojlanishida bu iqtisodiy tizimning faol o'rnini o'rganishdir.

Xulq-atvor iqtisodiyotining samaradorligi bozor tajribalarida ham, real muhitda ham isbotlangan. Marketing va tijorat bilan shug'ullanuvchi guruhlaridan undan mijozlarga erishishning yaxshiroq usullarini ishlab chiqish uchun foydalanadilar. Hatto hukumatlar ham undan samarali fuqarolik siyosatini boshlash uchun foydalanadilar. Shu jumladan O'zbekiston bank tizimi misolida ko'radigan bo'lsak ham, ko'plab tijorat banklar "Re-branding" qilish orqali taqdim etayotgan xizmatlar marketingini rivojlantirmoqdalar. Bunga misol tariqasida "Garant bank" AJni, "Mikrokreditbank"ni qisqacha "MKBANK" deb nomlanishini va "Agrobank" AJ bankining 2021-yil yakunida keng ko'lamlil rebrandingni

amalga oshirib “2021-yil rebrendingi” mukofoti bilan taqdirlanganini keltirishimiz mumkin[11].

Shuningdek, banklar o‘z xizmat turlarini, faoliyatini ommaga yaxshiroq tanishtirish uchun reklamalar va PR tadbirlaridan keng foydalanib kelmoqdalar. Xususan banklar, kompaniya va firmalar o‘z brendini targ‘ib qilish uchun “brend yuzi”, “brend elchisi” usullaridan foydalanib kelmoqdalar. Marketingning bu usuli orqali nafaqat mijozlarning psixologiyasiga ta‘sir etish mumkin, balki marketing xarajatlari ham bu orqali qoplanib boradi. Bundan kelib chiqib aytishimiz mumkin, marketing va insonlarning psixologik yondashuvi uzviy bog‘liq va bu bevosita xulq-atvor iqtisodiyotidagi ta‘sir doirasi bo‘yicha ham salmoqli o‘rinni egallaydi.

Xulq-atvor iqtisodiyotidan kelib chiqib quyidagi fikrga kelishimiz mumkin, hozirda banklar, korxonalar, tashkilotlar mijozlar uchun kurash olib bormoqdalar. Mijozlarning qoniqishini oshirish, mijoz va xodimlar bilan muloqotni optimallashtirish dasturlarini belgilash kabilarni ichki tizimni yaxshilash orqali inson psixologiyasiga ta‘sir etib kelinmoqda.

Xulq-atvor iqtisodiyoti odamlarni pul bo‘yicha to‘g‘ri qaror qabul qilishdan to‘xtatib turadigan va banklar qanday yordam berishi mumkinligini aniqlagan bir necha asosiy misollar mavjud:

Hozirgi daromadni kelajak uchun saqlashni to‘xtatish:

Insonlar ko‘pincha mavhum bo‘lgan kelajak uchun kurashgan holda o‘z mablag‘alarini saqlashga harakat qiladilar. Nima uchun uzoq va noma‘lum bo‘lgan kelajak uchun bunday xatti-harakat qiladilar? Bunda banklar avtomatik saqlash usullari bo‘yicha maslahatlar beradi.

“Qarmoq tashlash” muammosini bartaraf etish:

Pul qarorlaridagi yana bir usul “Qarmoq tashlash” yoki “Qarmoqqa ilinish” muammosi deb ataladi. Odamlar moliyaviy qarorni o‘rganayotganda, ular ko‘rgan yoki eshitgan birinchi raqamni eslab qolishadi. Bu birinchi raqam kelajakdagi qarorlar uchun mos yozuvlar nuqtasi yoki “qarmoq” bo‘ladi. Mijozlarga qancha tejashga qodirligini aniq ko‘rsatib (mijozlarning haqiqiy tranzaksiya ma‘lumotlariga asoslanib, ular qarmoqdagi xo‘rakka aldanib qolmasliklari kerak), moliyaviy tashkilotlar aniq faktlar orqali odamlarni ko‘proq tejashga undashi mumkin.

“Eslatma” nazariyasi orqali mijozlarni ijobiy boshqarish:

Tushuntirishlar, mijozlarni riskdan ogohlantirish, ularni oqilona qarorlar qabul qilishga undash va eng asosiysi, jamg‘arma maqsadlari va kam qolgan balanslari haqida moliyaviy tashkilotlar tomonidan eslatmalar berib turlishi ham mijoz barqarorligi uchun, ham tashkilotlarning ishonchlilik tendensiyasi uchun ham progressiv bo‘ladi.

Xulq-atvor iqtisodini qo‘llash nafaqat xulq-atvor mexanizmlarini tushunishni, balki ulardan samarali foydalanish usullarini ham qabul qilishni anglatadi. Mexanizmning har bir identifikatsiyasi va tasdiqlanishi qaror qabul qilishdan oldin sodir bo‘lgan inson xatti-harakati gipotezasidan boshlanadi. Undan keyin bozor so‘rovlari yoki boshqa turdagi nazorat qilinadigan testlar shaklida tadqiqot o‘rnatiladi. Natijalar statistik ahamiyatga ega bo‘lmaguncha ko‘plab iteratsiyalar (takrorlanishlar) amalga oshiriladi. Xuddi shuningdek, banklar, moliyaviy tashkilotlar ham mijozlarini xatti-harakatini aniqlash maqsadida turli xil testlarni amalga oshiradilar.

Odamlar va korxonalar pul haqidagi munosabatlarda duch keladigan qiyinchiliklarni hisobga olsak, samarali yo‘l bilan aytganda, banklar xulq-atvor iqtisodiyotini bank mahsulotlarini loyihalashda o‘z ichiga olishi kerak. Barqaror mijozlar uchun kurash

ketayotgan bir davrda, banklarga xulq-atvor iqtisodini olib kelish banklarni mijozlar haqidagi ma'lumotlar, uning xulq-atvori va hissiy qarorlarini qanchalik darajada tushuna olish darajasini belgilashda asosiy manba bo'ladi. Demak, agar biz bunga iqtisodiy nuqtai nazardan qarasaq, bank xodimlari mijozlar tomonidan taqdim etilayotgan fikrlardan eng optimalini topishga ma'suldirlar va buning uchun ular ushbu potensial mijozlarning qaror qabul qilish jarayonini batafsil o'rganishlari kerak. Agar biz ikkala sohani birlashtirsak, ya'ni psixologiya va bank faoliyatini parallel ravishda taxlil qilsak, mahsulot/xizmatni mijoz tomonidan qanchalik sotib olinishi mumkinligi haqida yaxlit tushunchaga ega bo'lishimiz mumkin. Natijada bank sanoatida yangi davr, raqamlashtirishga asoslangan va psixologik tamoyillar bilan boshqariluvchi ixtisoslashuv bank tizimi vujudga keladi.

Banklar tomonidan hissiy ehtiyojlarni qabul qilish: tuyg'u to'qnashuvi bilan amalga oshiriladigan xaridlar, tejashlar asosiy omil hisoblanadi va moliyaviy tanlovlarga sezilarli ta'sir ko'rsatadi. Foydalanuvchilarning haqiqiy qiziqishlarini tushunish orqali banklar sog'lom moliyaviy maqsadlarga erishish uchun ularni rag'batlantirishi va kuchaytirishi mumkin.

Xulq-atvor iqtisodiyotining bank sohasidagi asosiy prinsiplari quyidagilar hisoblanadi:

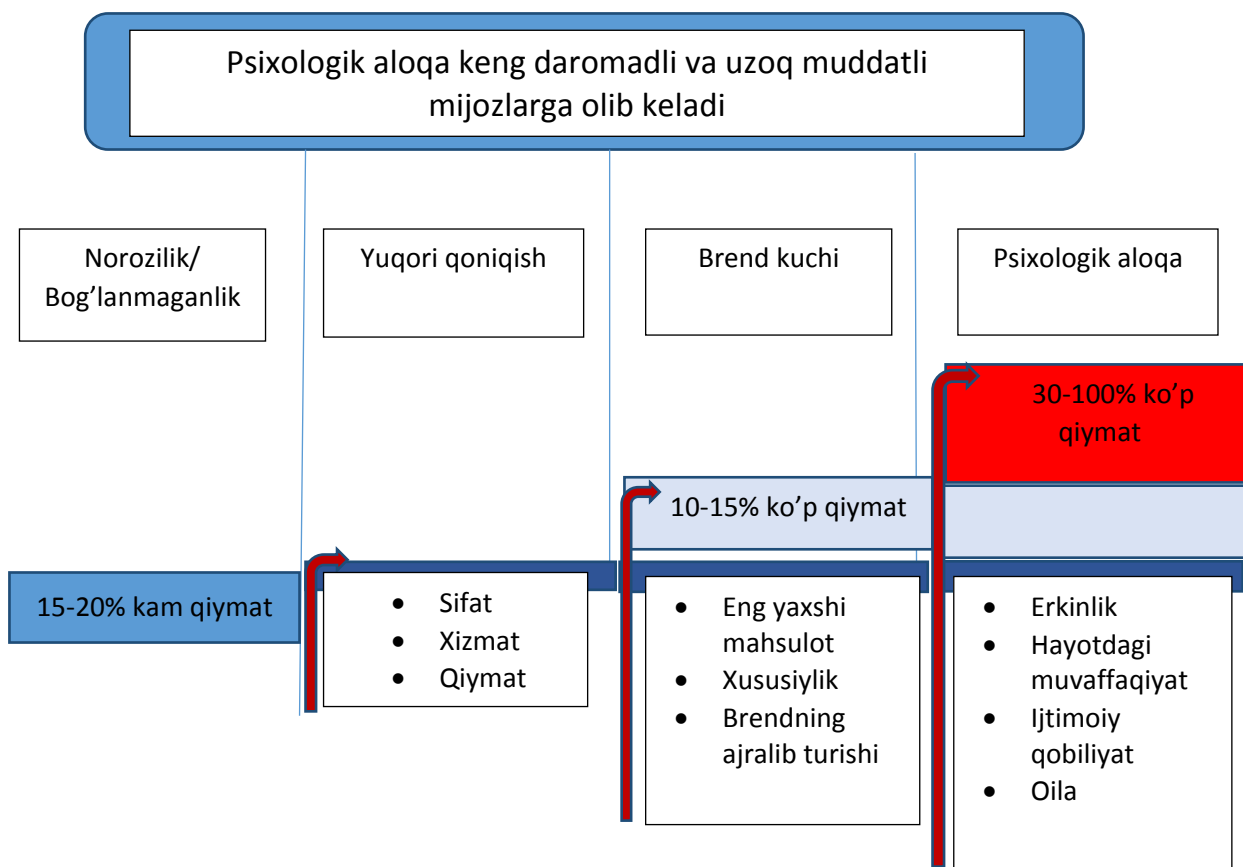
**Imkoniyat narxi:** bizga ma'lumki, insoniyat pulni cheklanmagan darajada ishlatishga moyil. Lekin xulq-atvor iqtisodiyoti shuni ta'kidlaydiki, agar inson biror xizmat yoki tovarni iste'mol qilish uchun mablag' ajratib qo'ysa, o'sha mablag'ini boshqa narsalarga sarf etmaydi. Bu ham bank uchun, ham mijoz uchun muhim bo'ladi.

**Ishonchlilik:** inson onggi shunchalik murakkabki, uni tushunish ba'zida mushkul bo'ladi. Agarda siz biror bir tranzaksiyani online amalga oshirmoqchi bo'lsangiz, albatta o'z ishongan bankingiz orqali buni amalga oshirasiz, lekin bu bank haqida kimdir noto'g'ri ma'lumot bersa yoki ishonchingizni suiste'mol qilsa, albatta bu bankdan ongli ravishda foydalanishdan voz kechasiz. Shuning uchun ham inson psixologiyasi bank uchun juda muhim hisoblanadi.

**Tavakkalchilik:** ma'lumki, ko'pchilik insonlar kelgusi kutiladigan risklardan juda qo'rqadilar va shuning uchun o'z mablag'larini depozit, investitsiya jarayonlariga jalb qilishga harakat qilishmaydi. Shu paytda moliyaviy vositachilar mahsulot/xizmatni inson psixologiyasiga yetib boradigan darajada tadbir qilishi kerak.

Har yili moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar marketing va mijozlar uchun juda katta miqdorda sarmoya kiritadilar, ba'zan bu sezilarli natijalarga olib kelmaydi, qachonki bu vaziyatga psixologik jihatdan yondashilmaganda. Mijozlar bilan differensial o'sishning yagona imkoni bu ular bilan psixologik va hissiy jihatdan aloqalar o'rnatish hisoblanadi. Mijozlarning eng chuqur hissiy tuyg'ulariga murojaat qilish, xatti-harakatlarini bashorat qilish va ularni obyektiv tarzida aniqlash moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi kompaniyalar uchun yillik barqaror mijozlar tizimini shakllantirishga yordam beradi. Mijozlar moliyaviy tashkilotlar bilan o'z qadriyatlarini ro'yobga chiqara olish imkoniyati borligini his qilsalar, ko'p xizmat turlaridan sadoqat bilan foydalana oladilar.

Quyidagi diagrammada yillik mijozlarning diapazon miqdori ko'rsatilgan. Bunda psixologik jihatdan bog'langan mijozlar har yili 30-100%dan ko'proq bo'lishi ko'rsatilgan. Bu farq ayniqsa, moliyaviy xizmatlarda yuqori bo'lib, bunda yildan-yilga his-tuyg'ulari inobatga olingan mijozlar salmog'i ortib bormoqda. Bir so'z bilan aytganda, bank va boshqa tashkilotlarning marketinggi bevosita xulq-atvor iqtisodiyoti bilan bog'langan bo'lishi mijozlar salmog'ini oshirishga ko'maklashadi.



**1-rasm. Mijozlar sonining psixologik aloqaga bog'liqligi [12]**

Xulq-atvor iqtisodiyoti bank faoliyati kontekstida juda muhimligini bilgan holda fikrimizni davom ettirar ekanmiz, quyidagi mulohazaga ham alohida to'xtalib o'tishimiz kerak. Hozirgi kunda "ma'lumotlar fani" (data science) moliya sohasida juda keng tarqalgan tizimdir, ammo ko'plab ma'lumotlarga ega bo'lish iste'molchilarning xatti-harakatlariga ta'sir qilish uchun yetarli emas. Misol tariqasida "FitBit"ni olsak - u o'z bazasida kundalik faoliyat haqida tonnalab ma'lumotlarni to'pladi, lekin u odamlarni ko'proq mashq qilishga undamadi, chunki u inson elementini o'z ichiga olmagan. Ma'lumotlar fani va xulq-atvor iqtisodiyotining birlashganda esa, potentsiali katta bo'ladi. Ayniqsa, bank sohasida odamlarning pul va moliyaga nisbatan hissiy munosabati juda kuchli. Agar ular butunlay oqilona qaror qabul qilmoqdamiz, deb o'ylashsa ham, har doim ularni boshqarib turuvchi hissiyotlari mavjud bo'ladi. Shuning uchun banklar odamlarga pullari bilan to'g'ri qaror qabul qilishda yordam berish uchun bu his-tuyg'ulardan xabardor bo'lishlari kerak. Biz inson tabiatini o'zgartira olmaymiz - bu mumkin emas, lekin biz insonning xatti-harakatlariga ta'sir qiluvchi va qarorlarga ta'sir qiladigan muhitni o'zgartirishimiz mumkin. Ko'pincha kompaniyalar mahsulot ishlab chiqaradilar va ular inson tabiatini o'zgartirishiga umid qiladilar, lekin bu har doim ham o'z ta'sirini namoyon etavermaydi. Biz inson xatti-harakatlarini chuqurroq tushunishga asoslangan raqamli bank mahsulotlarini yaratishimiz kerak. Shundagina bank va mijoz o'rtasida mustahkam bog'lanish hosil qilgan bo'lamiz[13].

#### **Xulosa va takliflar**

Yuqorida ko'rib o'tganimizdek, xulq-atvor iqtisodiyoti deyarli hamma sohada mavjud. Biroq, ayniqsa moliyaviy sohada bu sezilarli ta'sirini ko'rsatib kelmoqda. Chunki boshqa sohalardan farqli o'laroq, moliyaviy sohada mijozni jalb qilish va ishonchini oqlash bir muncha qiyin hisoblanadi. Sababi, raqamlashtirilgan, transformatsiya jarayonlari va kiber

xavfsizlik bo'yicha amalga oshirilyaotgan ishlar bilan bir davrda mijozni jamg'armalarini ko'paytirishga va bevosita bank bilan aloqa qilishga ko'ndirish psixologik omillarga bog'liq bo'lib qolmoqda. Shuningdek, banklar har doim odamlar uchun ishonchli aloqa nuqtasi bo'lib kelgan. Odamlar, masalan, uy sotib olish kabi muhim qaror qabul qilayotganda, ularda ko'plab shubhalar, savollar va ma'lumotlar yetishmovchiligi mavjud bo'ladi. Bunday vaziyat juda ko'p ko'rinmas his-tuyg'ularni va ichki qarama-qarshiliklarni o'z ichiga oladi ya'ni, shubhalar, tashvishlar, hayajon, chalkashlik, yo'qotish qo'rquvi. Ishonchli hamkor bo'lish va mijozlaringiz ushbu muhim hayotiy qarorlarga qanday munosabatda bo'lishini tushunish yaxshi va foydali maslahatlar berish uchun bank juda muhimdir.

Shu jumladan, bank sektorida aholiga kredit berish muhim ahamiyat kasb etganligini inobatga oladigan bo'lsak, kreditlash jarayonida ham xulq-atvor iqtisodiyoti omilini takomillashtirish sohada bir qancha ijobiy o'zgarishlarga olib keladi. Bu orqali mijozning kreditga nisbatan layoqatliligini aniq, to'liq va tezkor baholashdagi kredit riskini pasaytirishga erishish mumkin.

Yuqoridagi fikr va mulohazalarga tayangan holda aytishimiz mumkinki, O'zbekiston bank tizimida ham aynan xulq-atvor iqtisodiyotiga e'tibor qaratgan holda, xizmat ko'rsatish tashkillashtirilsa ham mijozlar uchun, ham iqtisodiy sektor uchun manfaatli bo'ladi. Mamlakat iqtisodiyotining rivojlanish holati mamlakatdagi bank sektoriga to'g'ridan-to'g'ri bog'liq ekanligini inobatga olgan holda, banklar faoliyatini nostandart tarzda tashkillashtirishga urg'u berish ayniqsa kerakli bo'ladi degan fikrdamiz.

### **Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati**

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqobat muhitini yanada rivojlantirish va iqtisodiyotdagi davlat ishtirokini qisqartitish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar" to'g'risida Farmoni, PF-6019-son, 06.07.2020.

2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "2022 - 2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi" to'g'risida Farmoni PF-60-son, 28.01.2022.

3. Advances in Behavioral Economics (book, page 5): Colin F. Camerer, George Loewenstein, Matthew Rabin

4. Behavioural Economics and Finance (book, page 3): Michelle Baddeley, second edition, 2019

5. The Nobel Prize. "Daniel Kahneman Facts", <https://www.nobelprize.org/prizes/economic-sciences/2002/kahneman/facts/>.

6. <https://www.ubs.com/microsites/nobel> perspectives/en/laureates/daniel-kahneman

7. <https://www.cmu.edu/dietrich/sds/docs/loewenstein/BehavioralEconomics.pdf>

8. Mustafoeva Nonna Xanlar qizi/Iqtisodiyot va menejment/"Yosh olim" jurnalida № 14 (356) 2021 yil aprelda chop etilgan

9. <https://www.investopedia.com/>

10. <https://www.geldinstitute.de/business/2021/behavioral-banking--verhaltensforschung-unterstuetzt-banken>

11. Bankers.uz/news (internet nashri)

12. thefinancialbrand.com/news/bank-cross-selling/

13. [https://www.finextra.com/blogposting/16181/behavioral-economics-is-the-key-](https://www.finextra.com/blogposting/16181/behavioral-economics-is-the-key-to-user-engagement-in-banking-an-interview-with-jeff-kreisler)