

Г.А. Бекмуродова,
мустақил изланувчи, ТДИУ

ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ТОМОНИДАН МИЖОЗЛАРГА КЎРСАТИЛАДИГАН ИННОВАЦИОН БАНК ХИЗМАТ ТУРЛАРИНИ КЕНГАЙТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

В данном статье рассматриваются развитие банка инновационных маркетинговых исследований чтобы привлечь клиентов на рынке банковских услуг и осуществляется с помощью «Асака» АКБ.

This article discusses the development of the bank's innovative market research in order to attract customers in the banking market, in Joint -Stock Commercial Bank "Asaka"

Калит сўзлар: *инновацион банк хизматлари, Интернет-банкнинг, Банк-мижоз, Мобиль-банкнинг, SMS-банкнинг, рақобат.*

Иқтисодиёт доимий ҳаракатдаги соҳалардан бири бўлиб иқтисодий кўрсаткичлар эса ҳамиша ўзгарувчандир. Бизга маълумки, бутун дунёда тижорат банкларининг асосий мақсади фойда олиш ҳисобланади. Бу жараёнда тижорат банклари ўз мижозларига тезкор, сифатли ва инновацион хизмат турларини таклиф этиш бўйича банклараро рақобат муҳитида ўзларининг обрў ва мавқеини сақлаб қолиш учун кураш олиб борадилар.

Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида молия-банк тизимини ислоҳ қилишни янада чуқурлаштириш ва барқарорлигини ошириш ҳамда банк тизимига аҳоли ва корхоналарнинг ишончини янада мустаҳкамлаш мақсадида ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаган ҳолда кўрсатиладиган банк хизматларининг тури ва кўламини кенгайтириш бўйича тизимли чоратадбирларни амалга ошириш зарур. Бунинг учун эса, “...банк хизматининг янги турларини жорий этиш, аҳоли ва хўжалик субъектларининг бўш маблағларини банкларнинг узоқ муддатли депозитларига жалб этишни камида 30 фоизга кўпайтириш, мамлакат иқтисодиётига киритиладиган узоқ муддатли кредит қўйилмалари улушини ички манбалар ҳисобидан ошириш учун мустаҳкам асос яратиш масалаларини қўшимча равишда ишлаб чиқиш талаб этилади”[1].

Банклараро эркин рақобатлашув шароитида банк хизматлари бозоридаги улушни ошириш, мижозларни жалб қилиш ва уларни сақлаб қолиш каби вазифалар ҳам тижорат банкининг асосий мақсадларидан бири ҳисобланади. Ҳозирги пайтда мижозларга йўналтирилган ёндашув асосида мижозлар билан ўзаро муносабатларни ташкил қилиш тижорат банкида сотувни ривожлантиришнинг истиқболли йўналишларидан бири саналади. Мисол учун, ҳозирги пайтда Ғарб мамлакатлари банкларининг кўпчилиги банк бизнеси юритиш маданиятини ўзгартирмоқда. Йирик банklar корпоратив маданият барпо этиш йўлида бўлиб, бунда ҳамма нарса мижоздан бошланади ва мижоз

www.iqtisodiyot.uz

билан ўзаро муносабатлар кундалик ишларнинг энг муҳим таркибий қисми ҳисобланади.

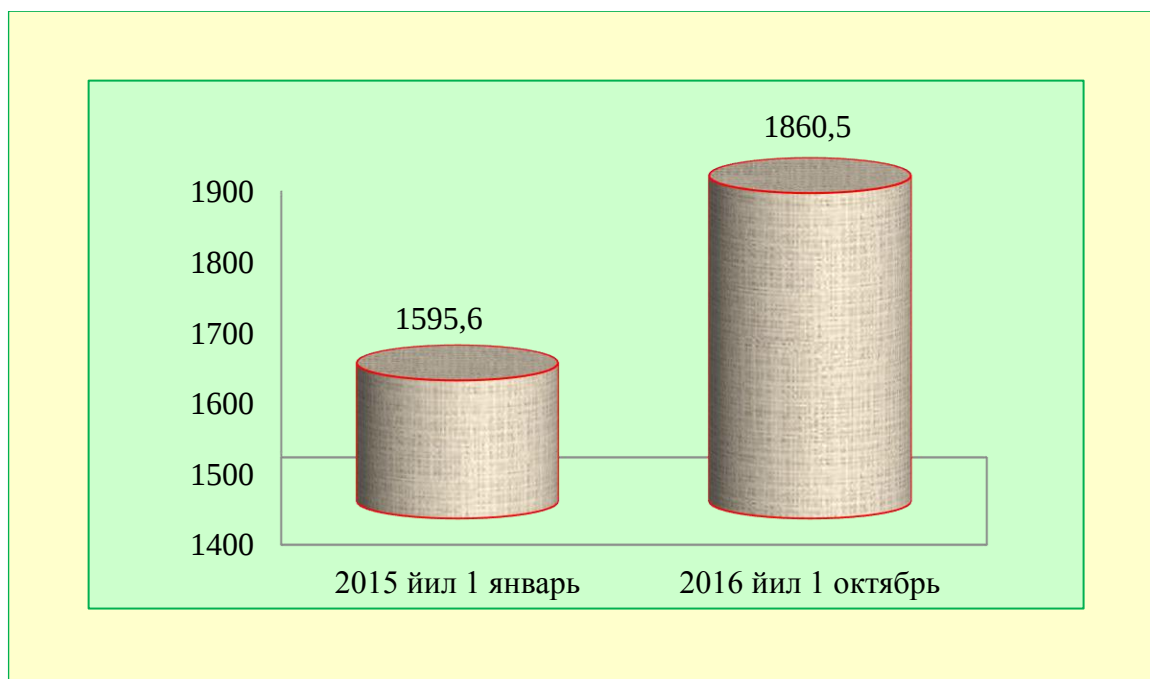
Мижозга йўналтирилган ёндашув деганда, энг аввало, тижорат банкининг ҳар битта миջози ўзига нисбатан гўёки у ягона ва энг муҳим миջоз бўлгандаги каби муносабатни ҳис қиладиган тарзда миջозлар билан ўзаро муносабатлар ўрнатишни тушуниш лозим. Мазкур ёндашув айниқса, иқтисодиёт соҳалари учун муҳим бўлиб, бу қаторга рақобат кураши муайян миջоз даражасида олиб бориладиган банк тизими ҳам киради. Миջоз билан ўзаро муносабатлар ўрнатиш ва уларни самарали бошқариш бу ҳолатда ҳар қандай банкнинг асосий муайян устунликларидан бирига айланади. Банк тизимида, айнан шундай вазият кузатилмоқда, чунки миջозларнинг сўровлари ҳар қандай тижорат банки фаолиятининг асосий стимулларида бири ҳисобланади. Жисмоний шахслар билан ишлашда банк маҳсулотлари ва хизматларини сотиш самарадорлигини ошириш омили сифатида миջоз билан муносабатларни бошқариш алоҳида аҳамиятга эга. Бу эса, ҳар бир миջознинг турлича психологик жиҳатга эгаллиги билан изоҳланади. Шундан келиб чиқиб, қарорлар қабул қилиш жараёнига одатда миջознинг тижорат банки билан талаб қилинган ҳамкорлик шартлари ва қабул қилиниши мумкин бўлган қарорларга нисбатан ўз қарашларига эга бўлган бир нечта банк ходимлари жалб қилинади.

Сўнгги йилларда мамлакатимизда аҳолининг банкларга бўлган ишончини ошириш, аҳоли омонатларини кафолатлаш ҳамда банк-миջоз муносабатларини ривожлантириш борасида кенг кўламли чора-тадбирлар амалга оширилди. Жумладан, бу борадаги банклар фаолиятининг ҳуқуқий базаси янада мустаҳкамланди. Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 21 декабрдаги “Акциядорлик жамиятларига хорижий инвесторларни жалб қилиш борасидаги қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-2454-сонли Қарорида аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектларнинг бўш пул маблағларини банк омонатлари ва депозитларига, айниқса, узоқ муддатли депозитларга жалб қилиш ва бунда миջозлар талабларини инобатга олган ҳолда омонатларнинг янги, жозибадор турларини жорий қилиш ҳамда инновацион депозит дастурларини ишлаб чиқиш зарурлиги белгиланган.

Инновацион банк хизматларини ривожлантириш борасида амалга оширилган чора-тадбирлар натижасида, 2016 йил 1 январга келиб, банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан фойдаланувчилар сони 1 061 минг нафарни, шундан “Интернет-банкнинг” ва “Банк-миջоз” дастурий мажмуаси хизматларидан фойдаланувчилар 81,5 минг нафарни, “Мобиль-банкнинг” ва “SMS-банкнинг” хизматларидан фойдаланувчилар эса, 979,5 минг нафарни ташкил этди. Бу кўрсаткични 2014 йил билан таққослаганда қарийб 2 баробарга кўпайганлигини кўриш мумкин[2].

Бугунги кунда миջозлар билан самарали фаолият олиб бораётган тижорат банкларидан бири бу – “Асака” акциядорлик тижорат банки ҳисобланади.

Ҳозирги кунда “Асака” АТБ “Мижоз банк учун эмас, банк миждоз учун” тамойилига амал қилган ҳолда ўзининг 26 та филиали, 103 та мини-банки ҳамда 553 та жамғарма, махсус ва сайёр кассалари орқали хўжалик юритувчи субъектлар ва аҳолига барча турдаги банк хизматларини кўрсатмоқда. Шунингдек, “Асака” АТБ томонидан мунтазам равишда миждозлар базасини кенгайтириш бўйича фаол ишларни олиб бормоқда. Бунинг натижасида, айти пайтда банкнинг миждозлари сони 2016 йилнинг 1 октябрига келиб қарийб 1 860,5 минг нафарга етди (расм).



“Асака” АТБнинг миждозлар базаси (минг нафар)

Манба: www.uzreport.uz

Сўнгги йилларда “Асака” АТБ томонидан доимий равишда миждозларга қулайликлар яратиш бўйича фаол ишлар олиб борилмоқда. Жумладан, банк миждозларига “Банк-миждоз”, “SMS-банк”, “SMS-тўлов” хизматлари таклиф этилиб, ушбу хизматларни юқори сифатда бажариш бўйича изчил чоратадбирлар амалга оширилди. Бунинг натижасида, банкда “Банк-миждоз” хизматидан фойдаланувчилар сони 2 398 нафар, “SMS-банк”дан фойдаланувчилар сони 54 873 нафар, “SMS-тўлов” хизматидан фойдаланувчилар сони эса 62 908 нафарни ташкил этди.

Банклар томонидан кўрсатиладиган инновацион банк хизматларининг ривожланиши ўз навбатида, банклараро инновацион банк хизматлари бозоридаги рақобатнинг ортишига сабаб бўлади.

Рақобатдан кўзланган асосий мақсад бу банклар томонидан кўрсатилаётган хизматлар сифати бўйича бошқа банкларга нисбатан устунликка эга бўлиш ва банк хизматлари бозорида ўз мавқеини мустаҳкамлашдир. Банк соҳасида рақобатнинг кучайиши ва инновацион технологиялар жорий қилиниши

ҳисобига банк хизматлари бозорининг шиддат билан кенгайиши шунга олиб келадики, ҳар бир ўзига хос мижознинг эҳтиёжларини аниқлаш ва қондириш бўйича индивидуаллаштирилган ишларни амалга ошириш билан тавсифланадиган мижозларга йўналтирилган ёндашув тижорат банкини ривожлантиришнинг асосий йўналишига айланади. Мижозларга йўналтирилган ёндашувнинг негизи тижорат банки манфаатларини чуқур тушуниш ҳисобланиб, у қуйидагиларга асосланади:

- мижозлар ҳақида барча очик маълумотларни тўплаш ва таҳлил қилиш;
- мижозларнинг эҳтиёжларини қондиришга максимал индивидуаллаштирилган ёндашув;
- белгиланган сегмент гуруҳи мижозларининг эҳтиёжларига мувофиқ инновациялар асосида янги банк маҳсулотлари ишлаб чиқиш.

Юқорида санаб ўтилган тамойилларга риоя қилиш мижозларга хизмат кўрсатиш сифатининг юқори бўлишини таъминлашда ўз ифодасини топади. Бундай стратегия банк хизматлари бозорида банкнинг рақобат позицияларини ҳақиқатда кучайтиришга қодир. Бизнинг фикримизча, банкни бошқаришнинг мижозларга йўналтирилган стратегиясига хос бўлган энг муҳим хислатлар банкнинг бизнес жараёнлари мантиқини тавсифлайдиган қуйидаги беш бўлинмани шакллантириш ҳисобланади: маҳсулот блоки, мижозлар блоки, операцион блок, банк инфратузилмаси блоки, шунингдек, молия ва бошқарув блоки. Маҳсулот блокида маркетинг ва маҳсулот ва хизматлар ишлаб чиқиш бўлинмаси жалб этилган, мижозлар блоки мижозларни жалб қилиш ва ушлаб қолиш гуруҳи ҳамда персонал менежерлар бўлинмасидан иборат, операцион блокка банк операцияларини амалга оширадиган бўлинмалар киритилади, инфратузилма блокига хавфсизлик хизмати, юристлар ва бухгалтерия киради, молия ва бошқарув блокида ғазначилик ва стратегик ривожлантириш бўлинмаси ажратиб кўрсатилади.

Мижозлар билан муносабатларни чуқурлаштириш стратегияси ҳал қиладиган ва банк бизнеси учун энг катта қизиқиш уйғотадиган асосий бизнес-вазифалар қаторига қуйидагилар киради:

- мавжуд ва потенциал мижозлар бўйича имкон қадар кўпроқ миқдорда ахборот тўплаш ва ягона сақлаш марказини барпо этиш;
- банкнинг мижозлар билан ўзаро алоқалари бутун тарихини кузатиб бориш;
- персонал фаолиятини реал вақт режимида ва вақти-вақти билан тузиладиган ҳисоботлар асосида назорат қилиш;
- банк менежментининг реал вақт режимида банк персонали мижозлар банкка биринчи бор мурожаат қилганда улар билан ишлашини кузатиб бориш, таҳлил қилиш ва тузтиш киритиш;
- мижозлар базасини кўп омилли сегментлашни амалга ошириш ва мижозларга уларнинг эҳтиёжларини энг тўлиқ даражада қондирадиган ва талаб

юқори бўлган банк маҳсулотлари ва хизматлари таклифини шакллантириш учун имконият яратиш.

Таъкидлаш жоизки, маркетинг тадқиқотлари банкнинг инновацион ривожланишини таъминлайдиган тизимнинг муҳим бир қисми саналади. Маркетинг тадқиқоти ўтказиш натижасида олиш мумкин бўлган ахборот мос келадиган инновацион стратегиялар ишлаб чиқишга хизмат қилади. Маркетинг тадқиқотларининг асосий натижаси муаммолар ва имкониятларни аниқлаш, зарур ҳолларда эса банкнинг жадал суръатлар билан ривожланиши учун инновациялар жорий қилиш дастурини тузишга имкон берадиган ахборот ҳисобланади. молиявий инновацияларнинг таркибий қисмлари сифатида янги банк маҳсулотларига талабни башорат қилишнинг ҳам асоси саналган структурали бозор тадқиқотлари натижалари инновацион сиёсатга жиддий таъсир кўрсатади.

Тижорат банкининг инновацион фаолияти янги технологиялар ишлаб чиқиш, жорий қилиш ва фойдаланиш билан боғлиқ. Бу жараёнларнинг барчасини кутилган натижага энг кам риск билан эришиш мақсадида бозор вазиятига объектив баҳо беришга имкон яратадиган маркетинг тадқиқотлари ўтказмасдан туриб амалга ошириб бўлмайди ва бу айниқса, инновацион ривожланиш шаротиларида муҳим аҳамият касб этади.

Инновацион бизнес йўналишлари қўшимча пул маблағлари манбаларини яратишга имкон беради, бу эса бизнес қийматини оширишга таъсир кўрсатади ва инновацион фаолият учун янги ресурслар яратади. Бундай тўхтовсиз ҳаракат тижорат банки ўсиши ва ривожланишининг асосига айланади. Тизимли ёндашув нуктаи назаридан, инновацион стратегия унинг мақсадлари ва вазифалари амалий жиҳатдан ишбилармонлик ва функционал стратегияларнинг уйғунликдаги бир қисмига айланадиган ва бошқарувнинг бу даражаларида амалга ошириладиган банк умумий корпоратив стратегиясининг элементи ҳисобланади.

Бизнинг фикримизча, тижорат банкининг мижозлар билан коммуникацияларни ташкил қилиш соҳасидаги инновацион стратегия энг аввало, уларнинг мазмуни ўз навбатида, корпоратив стратегия билан белгиланадиган маркетинг стратегиялари билан мувофиқлаштирилиши лозим. Бундай ўзаро боғлиқ ҳолда юзага келиш инновацион фаолиятнинг муайян соҳаларини банк стратегик бошқарувининг умумий вазифаларига бўйсундириш имконини беради.

Бундан ташқари, инновацион стратегияларни корпоратив ва чакана мижозларга нисбатан, уларнинг бозордаги ҳулқ-атвор хусусиятларини, банкка мурожаат қилиш мотивларини, молиявий эҳтиёжларини, психологик тавсифномалар ва ҳ.к.ни ҳисобга олган ҳолда алоҳида ишлаб чиқиш лозим. Маркетинг ва молия стратегиясининг муваффақиятлари биринчи навбатда, “интеллектуал” инновациялар ва кадрлар стратегиясига боғлиқ. Молиявий

ресурслар тақчиллиги ва мижозларни жалб қилишнинг фаол усуллари қўллаш имкони йўқлиги шароитларида банкнинг молиявий барқарорлиги банкнинг кадрлар стратегияси ва кадрлар ресурсига тобора кўпроқ боғланиб боради.

Шундай қилиб, тижорат банкининг инновацион жараёнини бошқариш бўйича таклиф этилаётган, инновацияларни ишлаб чиқиш ва жорий қилишга, шунингдек, мижозларнинг сўровларини қондиришга йўналтирилган ёндашув мижозлар базасини ташкил қилиш, маркетинг хизмати фаолияти доирасида мижозлар бўлинмасини шакллантиришга қаратилади. Буларнинг барчаси, пировардида. Мижозлар билан коммуникациялар самарадорлигини оширишга, мижозлар рискин пасайтиришга, молия бозорида банк рақобатбардошлиги ва ишончилигини оширишга имкон беради.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Каримов И.А. Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир. –Т.: Ўзбекистон, 2010. 57-58 б.
2. “2015 йилдаги макроиқтисодий ҳолат ва реал сектор таҳлили” Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг монетар сиёсати маърузаси.