

ZAMONAVIY BANK XIZMATLARIDA MIJOZLAR TALABINI QONDIRISH VA XIZMAT SIFATINI OSHIRISH.

Jumaqulova Sitora Komiljon qizi

Bank moliya akademiyasi magistranti

Annotatsiya: Bugungi globallashuv, yangi innovatsion texnologiyalar va bozor iqtisodiyoti keskin rivojlanayotgan asrda xizmat ko`rsatish sohalarida, xususan, bank tizimida mijozlarga yo`naltirilgan marketing siyosatidan foydalanish hamda yanada yangi innovatsion bank xizmatlaridan foydalanish muhim hisoblanadi. Bank tizimi nafaqat moliyaviy vositachi sifatida, balki raqamli xizmatlar, mijozlar bilan ishlash madaniyati va innovatsion yechimlar orqali iqtisodiy taraqqiyotda faol ishtirokchi sifatida namoyon bo`lmoqda. Mijozlar talabining o`zgarishi, raqobat muhitining kuchayishi va texnologik yangiliklar bank xizmatlarini takomillashtirishni talab qilmoqda.

Kalit so`zlar: Raqamli xizmatlar, innovatsion texnologiyalar, onlayn xizmatlar, internet banking, chatbot, sun`iy intellekt.

Bank bu mijozlarga moliyaviy xizmatlarini taklif etuvchi va mijozlar bu xizmatlardan foydalanishi natijasida foyda ko`ruvchi tashkilotdir. Banklar tomonidan ko`rsatiladigan xizmatlar (kreditlash, omonatlar, to`lovlar, valyutaviy operatsiyalar va h.k.) va mijozning ushbu xizmatlardan foydalanish orqali o`z ehtiyojlarini qondirishi asosida vujudga keladigan o`zaro ishonch, majburiyat va manfaatlar munosabatidir. Ushbu jarayon qanchalik takomillashtirilsa, bankning raqobatdoshlari orasidagi mavqeyi oshib boradi. Ammo globallashuv, integratsiya jarayonlarning tezlashuvi hamda yangi innovatsion texnologiyalarning turli sohalarga kirib borishi natijasida banklarda ham iqtisodiyotdagi o`z o`rnini saqlab qolishi va mijozlar sodiqligiga erishishi tobora murakkablashib bormoqda. Ushbu jarayonlarni tahlil qilgan holatda yurtimizda ham bank tizimida islohotlar amalga oshirilmoqda. Buning birgina isboti sifatida O`zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi "2020 — 2025-yillarga mo`ljallangan O`zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi" PF-5992-son [Farmonini](#) olishimiz mumkin. Strategiya bank tizimini rivojlantirishning maqsadlari, vazifalari va ustuvor sohalarini, 2020 — 2025-yillarda bank tizimini transformatsiya va isloh qilish yo`nalishlarini, xorijiy mamlakatlarning moliya sektorini transformatsiya qilish tajribasi asosida va moliyaviy sohadagi jahon tendensiyalarini hisobga olgan holda ehtimoliy yechimlarni izlash yo`llarini belgilaydi¹. Ushbu strategiya yurtimizda bank tizimidagi katta o`zgarish va islohotlarga sabab bo`lmoqda. Farmonda O`zbekiston hududida faoliyat yuritayotgan ko`plab

banklarga o'z ixtisoslashuvidan kelib chiqqan holda 5yillik yo'l xaritasi tuzib berilgan. Banklar raqobatbardoshlikni oshirish va ko'proq mijozlarni jalb qilish maqsadida, yilda yilga o'zini isloh qilib, ko'plab yangi innovatsion xizmat turlarini ishlab chiqmoqda. Bugungi kundagi zamonaviy bank xizmatlariga quyidagilarni misol qilishimiz mumkin.

№	Xizmat turlari	Tasnifi
1	Mobil bank ilovalari	mijozlarga telefon orqali hisob holatini tekshirish, pul o'tkazmalarini amalga oshirish, to'lovlarni amalga oshirish imkonini beradi. Masalan, <i>Click, Payme, Apelsin, Uzum Bank</i> ilovalari.
2	Internet-banking	kompyuter orqali bank hisoblariga kirish va boshqarish imkoniyati.
3	Onlayn kredit rasmiylashtirish	mobil yoki internet orqali kredit olish (masalan, mikroqarzlar yoki tovar kreditlari).
4	Kontaktless (teginishsiz) to'lovlar	NFC texnologiyasi yordamida telefon yoki karta orqali to'lov qilish (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay).
5	QR-kod orqali to'lovlar	telefon kamerasi orqali QR-kodni skan qilish va to'lovni amalga oshirish.
6	Virtual va raqamli kartalar	plastik kartasiz faqat raqamli shaklda ishlatiladigan bank kartalari.
7	Chatbot va sun'iy intellekt yordamida xizmatlar	mijozlarga avtomatik tarzda yordam beradigan tizimlar (masalan, savollarga javob berish, hisob holatini aytish).
8	Investitsiya va omonat xizmatlari onlayn	mobil ilovalar orqali sarmoya kiritish yoki foizli omonat ochish imkoniyati.
9	Xalqaro pul o'tkazmalari	Western Union, Zolotaya Korona, yoki Wise orqali tezkor transchegaraviy pul jo'natish

10	Bankomatlar orqali kesh-in va kesh-aut xizmatlari	naqd pulni avtomatlar orqali hisobga kiritish yoki olish.
----	--	---

Ushbu zamonaviy bank xizmatlarining afzalligi shundaki, mijozlar bank ofisiga kelmasdan, masofadan turib, hech qanday qog`ozbozliksiz o`ziga zarur bo`lgan bank xizmatlaridan foydalana oladi. Boshqa tarafdin esa, bankga tashrif buyurgan mijozlarga bo`lgan xizmat ko`rsatish sifati, xodimlarning muqolot sifati ham muhim marketing strategiyasi hisoblanadi.

Xulosa qilib aytganda, banklar raqobatda ustunlikka erishishni uchun doimo o`z ustida ishlashi, yangi innovatsion islohotlarni amalga oshirishi hamda faoliyatining muhim manbai bo`lgan mijozlarni doimo tinglashi lozim bo`ladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro`yxati

1. O`zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi "2020 — 2025-yillarga mo`ljallangan O`zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi" PF-5992-son [Farmoni](#)
2. www.lex.uz
3. www.cbu.uz