

Банк секторида мижозлар қониқишини таъминлашнинг ўзига хос хусусиятлари

Олима Шухратовна Рузиева
Узмиллийбанк АЖ Бош Офис

Аннотация: Ушбу мақола тижорат банклари мижозларининг қониқишлари ҳамда уни баҳолаш усуллари ўрганилагн. Бунда мижозлар ўртасида сўровнома ўтказиш орқали мижозларнинг хошиш истаклари ҳамда банклар томонидан қилинган таклифлар ўртасидаги фарқлар таҳлил қилинган. Ўрганишлар натижасида амалий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: Тижорат банклари, мижозлар, мижозларнинг қониқиши, содиқ мижозлар.

Specific features of ensuring customer satisfaction in the banking sector

Olima Shukhratovna Ruzieva
Uzmilliybank JSC Head Office

Abstract: This article examines customer satisfaction of commercial banks and methods of its evaluation. The differences between the wishes of the clients and the offers made by the banks were analyzed by conducting a survey among the clients. As a result of the studies, practical suggestions and recommendations were developed.

Keywords: Commercial banks, customers, customer satisfaction, loyal customers.

Кириш

Бугунги кунда тижорат банклари бозорида рақобат кучайиб бораётган шароитда истеъмолчиларнинг талаблари доимий равишда ўсиб бормоқда. Мижозлар максимал даражада уларнинг эhtiёжларига жавоб берадиган сифатли хизмат кўрсатувчи банкларни танламоқда. Шу жиҳатдан аҳолига хизмат кўрсатиш сифатини ошириш молиявий муассасасининг ривожланиши учун муҳим аҳамият касб этади.

Дунёглобал жамиятга айланди ва у билан қўллаб ўзгаришларайниқса технологик жиҳатдан пайдо бўлди ва улар ишларни бажариш логистикасига таъсир қилди ҳамда ўзгартирди. Банк сектори ҳам ушбу ўзгаришлар билан

олдинга силжиди, чунки технологик тараққиёт бошқа нарсалар қатори мобил-банк тизимини ҳам қамраб олувчи таклиф қилинадиган хизматларнинг кенгайишига олиб келди.

Мижозлар ҳар бир бизнеснинг марказида, банклар эса бундан фарқ қилмайди. Бошқа корхоналар билан бизнес юритишдан ташқари, банкларга жисмоний шахсларнинг активлари ва молияси ҳам ишониб топширилган. Банк сектори ҳозирда юқори рақобатбардош бўлиши, миждозларни жалб ыилишни давом эттириш керак.

Адабиётлар таҳлили

Ўзбекистон Республикасининг “Банк ва банклар фаолияти тўғрисида”ги қонунда банклар ва уларнинг миждозлари ўртасидаги муносабатлар шартномалар асосида амалга оширилиши, миждозлар ўзлари танлаган битта ёки бир неча банкда миллий ва чет эл валютасида банк ҳисобварақлари очишга ҳақли эканлиги, банк хизматлари кўрсатиш шартномаси тузилгунига қадар истеъмолчига улар тўғрисидаги ахборотнинг тўлиқ ошқор қилиниши таъминланиши ҳамда кўрсатиладиган банк хизматларининг шартлари ва қиймати ҳақидаги ахборотни миждозга тақдим этишни рад қилишга йўл қўйилмаслиги белгилаб қўйилган¹. (ЎРҚ-580, 2019).

Шундай экан, миждозларнинг қониқиши ҳамда мамнунлиги жуда муҳим, чунки у миждозлар оқимини сақлаб қолишдан ташқари кўплаб афзалликларга эга. Миждозлар эҳтиёжини қондириш даромадлиликни ҳам ошириши мумкин, чунки ҳозирги миждозлар хизматлардан баҳраманд бўлишда давом этадилар. Бу жуда муҳим, чунки янги миждозларни жалб қилишдан кўра ҳозирги миждозларни сақлаб қолиш арзонроқ эканлиги аниқланди. Бундан ташқари, миждозларнинг қониқиши ҳам миждозларнинг содиқлигига олиб келиши аниқланган (Brodie ва бошқалар, 2009; Saleem and Raja, 2012).

Бундан мамнун бўлган миждозлар у банк хизматлари улардан фойдаланишда давом этади ва вақт ўтиши билан бошқа банкларнинг бошқа таклифларига қизиқмайди (Salimon ва бошқалар, 2015). Улар, шунингдек, бутун ташкилий иш фаолиятини яхшилаганини қўшимча қилдилар.

Риск бизнесга хосдир. Бирок, банк сектори таҳдидларга энг мойил тармоқлардан бири ҳисобланади. Бу, айниқса, бугунги кунда бизнесни интернет-банкнингга кенгайтирган технологиянинг ривожланишини ҳисобга олган ҳолда тўғри келади. Бу секторга янги таҳдидлар ва заифликларни олиб келади. Миждозларнинг маълумотлари ва активлари бегона кўзлардан ҳимояланган бўлиши ва рухсатсиз қўлларга тушишининг олдини олиш жуда муҳимдир.

¹ «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақидаги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни, 05.11.2019 йилдаги ЎРҚ-580-сон 2019 йил 6 ноябрь.

Таҳлил ва натижалар

Мижозларнинг омонатлари химояланган бўлиши керак. Шунингдек, улар банкоматлар каби банк хизматларидан фойдаланишда ўзларини хавфсиз ҳис қилишлари керак. Бу шуни англатадики, банк секторида хавфсизлик доимий долзарб масаладир.

Шундай қилиб, хавфсизлик миждозларнинг молиявий ва махфий маълумотларни йўқотиш хавфсиз ўз транзакцияларини хавфсиз бажаришини таъминлайди. Айтиш мумкинки, бу ҳақиқатан ҳам миждознинг қониқишини ошириши мумкин.

Банк фаолиятидаги турли хил таҳдидларни ҳисобга олган ҳолда, ўз миждозларига кўпроқ хавфсизликни таъминлайдиган банклар, эҳтимол, уларнинг қониқишини қозонади, бу охир-оқибатда уларнинг содиқлигига олиб келиши мумкин, чунки улар ўзларини хавфсиз ҳис қиладиган банкда қолишни хоҳлашлари мумкин. Садоқатга еришиш компания учун жуда фойдали, чунки бу камроқ харажат ва миждозларни рақибларга ўтиб кетиш эҳтимолини камайтиради. Бу бизнесда ҳар доим яхши нарса бўлган обрў-эътиборни ошириш билан бирга рентабелликни ҳам оширади.

Компаниялар миждозларнинг қониқиши ва содиқлигига еришишнинг усулларидан бири бу улар тақдим этаётган хизматларнинг юқори сифатли бўлишини таъминлашдир (Ақгам, 2013).

Миждозлар шундай муносабатда бўлишни хоҳлашадикки, улар ўз пулларидан хурсанд бўлишадикки ва бу уларнинг ҳомийлигини оширади.

Дўстона ходимлар уларга ўзларини қулай ҳис қилишлари ва тегишлилик туйғусини таъминлайдилар. Бироқ, хизмат сифати ҳақида гап кетганда, ҳақиқатан ҳам диққатли бўлиш керак, чунки миждоз ёмон хизматга дуч келганида, улар кўп одамларга айтиши ва оғиздан оғизга салбий ҳулосалар жуда тез тарқалиб кетиши аниқланган. Бу банкнинг обрўсига ва унинг ҳомийлигига салбий таъсир кўрсатиши мумкин.

Шу сабабли, банк секторидаги миждозлар эҳтиёжини қондириш масаласига, айниқса, ўсиб бораётган рақобат дунёсида эътибор қаратиш зарур. Хавфсизлик таҳдидлари ҳақидаги тобора ортиб бораётган ташвиш ҳам ушбу тадқиқотни жуда муҳим қилади ва хавфсизлик масалалари ва айниқса унинг миждозлар эҳтиёжини қондириш билан боғлиқлиги ва энг яхши банклар уни хавфсизлик орқали қандай таъминлаши ҳақида кўпроқ ташвишланиши талаб қилинади.

Хулоса

Миждозлар доимий равишда бир банкдан иккинчисига ўтишади, улар янги хизматлар ва турли хил таклифлар билан қизиқишади. Бу банкларнинг ўзларини миждозлар қониқишини оширишга интилиш орқали буни олдини олишга олиб келди. Бу хизмат сифатига эътиборни кучайтириш каби турли

йўллар билан амалга оширилмоқда; мижозлар банк хизматларидан хавфсиз фойдаланишлари ва улардан фойдаланишлари учун хавфсизлик муаммоларини ҳал қилиш ва яхшилаши мақсадга мувофиқдир.

Бундан ташқари, банк сектори, шунингдек, мижозларнинг содиқлигини сақлаб қолишга ҳаракат қилмоқда, бунда ҳомийликнинг ортиши ва банк фаолиятининг рақобатбардош дунёсида омон қолишни таъминлаш муҳим аҳамиятга эга.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Brodie, R.J., J.R.M. Whittome and G.J. Brush (2009). "Investigating the service brand: A customer value perspective". Journal of Business Research
2. Saleem, H . Raja N S (2014). The impact of service quality on customer satisfaction, customer loyalty Middle-East Journal of Scientific Research
3. Akgam, H. (2013) Study of Customer Satisfaction in the Banking Sector in Libya. Master Thesis, University of Utara, Malaysia. Anuwichanon
4. Salimon M. G, Yusoff Z R, Mokhtar M.S (2015). The Impact of Perceived Security on E-Trust, E-Satisfaction and Adoption of Electronic Banking in Nigeria: A Conceptual Review
5. «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақидаги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни, 05.11.2019 йилдаги ЎРҚ-580-сон 2019 йил 6 ноябрь