

НОМОЛИЯВИЙ КЎРСАТКИЧЛАР ОРҚАЛИ ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ДЕПОЗИТ СИЁСАТИНИНГ САМАРАДОРЛИГИНИ ТАЪМИНЛАШ УСЛУБИЯТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ



Тойиров Юнус Аламович

Тошкент давлат иқтисодиёт университети

Самарқанд филиали

“Молия, солиқ ва банк иши”

кафедраси в.б., доценти, (PhD)

Аннотация: Замонавий шароитда тижорат банклари фаолиятининг номолиявий кўрсаткичларига манфаатдор томонларнинг (акциядорлар, мижозлар, жамият ва давлат органлари) эътибори кучайиб бормоқда. Номолиявий кўрсаткичлар деганда тижорат банклари томонидан таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар сифатини ўзида акс эттирувчи мижозларга хизмат кўрсатиш тажрибаси, инсон капиталини ривожлантириш, ички жараёнларни баҳолаш натижалари тушунилади.

Калит сўзлар: Тижорат банклари, молиявий кўрсаткичлар, мезонлар, натижа, депозит

Аннотация: В современных условиях повышается внимание заинтересованных сторон (акционеров, клиентов, общества и государственных органов) к нефинансовым показателям деятельности коммерческих банков. Под нефинансовыми показателями понимается опыт обслуживания клиентов, отражающий качество предлагаемых коммерческими банками товаров и услуг, развитие человеческого капитала, результаты оценки внутренних процессов.

Ключевые слова: Коммерческие банки, финансовые показатели, критерии, результат, депозит

Abstract: In modern conditions, the attention of stakeholders (shareholders, clients, society and government bodies) to non-financial performance indicators of commercial banks is increasing. Non-financial indicators are understood as customer service experience, reflecting the quality of goods and services offered by commercial banks, the development of human capital, and the results of assessing internal processes.

Key words: Commercial banks, financial indicators, criteria, result, deposit

Kirish. Аксарият қисм тижорат банклари (бунда биринчи навбатда хорижий банклар назарда тутилмоқда) молиявий кўрсаткичлари билан бир қаторда, таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматларнинг сифати юзасидан маълумотлар беришади.

Бундай маълумотлар жумласига истеъмолчиларнинг қаноатланиш индексини (Customer Satisfaction Index) киритиш мумкин.

Тижорат банклари фаолияти яқунларини ифодаловчи молиявий кўрсаткичлар билан биргаликда хизматлар сифатига тегишли бўлган номолиявий кўрсаткичларни истеъмолчилар эътиборига етказишга бўлган тренднинг пайдо бўлиши бир қатор омиллар орқали изоҳланиши мумкин. Хусусан:

биринчидан, молиявий натижаларни ифодаловчи кўрсаткичлар алоҳида олинган банк ёки банк тизимидаги мавжуд ҳолат ва унинг истиқболдаги имкониятларини аниқ ифодалаб бермайди. Негаки, молиявий кўрсаткичлар ўтган даврлардаги ҳолатни кўрсатиб беради. Тижорат банклари томонидан эълон қилинадиган статистик маълумотлар (ретроспектив таҳлил) асосида ўтган даврдаги вазиятнинг сақланиши шароитига мос келувчи тренд ва тенденцияларни аниқлаш мумкин, аммо улар бозор конъюктурасига ташқи (экзоген) омиллар таъсирини прогнозлаш учун етарли бўлмайди;

иккинчидан, тижорат банкларида бухгалтерия ҳисоби ва ҳисоботини ташкил этишнинг алоҳида хусусиятлари таъсири остида маълум ҳолатларда молиявий кўрсаткичлар мавжуд вазиятни объектив баҳолаш имконини бермайди. Исталган турдаги ҳисоб тизими тижорат банкларидаги муаммоли соҳаларни яшириш, муваффақиятларни бурттириб кўрсатиш учун имкон яратиши мумкин;

учинчидан, тижорат банклари фаолиятининг муайян йўналишларида интенсив ривожланиш имкониятлари деярли чекланиб қолган. Бундай соҳалар жумласига P2P ва бошқа турдаги тўловларни амалга ошириш, халқаро пул ўтказмалари ва бошқаларни киритиш мумкин. Янги мижозларни жалб қилиш борасидаги қийинчиликлар мавжуд мижозларни сақлаб қолишга бўлган қизиқишни орттиради. Мижозларни сақлаб қолишга интилиш ўз навбатида номолиявий кўрсаткичларга асосланган фаолият натижаларига асосланишни тақозо этади. Мижоз учун банкнинг қанча миқдорда соф фойда олиши қизиқарли эмас, гарчи у банк билан ҳамкорлик алоқаларидан мамнун бўлса, унинг маҳсулот ва хизматларидан фойдаланишни давом эттириш орқали банк фаолиятини ривожлантиришга ўз ҳиссасини кўшади. Бундай стратегиянинг танланиши тижорат банклари фаолиятининг асосий мезонлари сифатида айнан номолиявий кўрсаткичлар олинади.

Шу ўринда қайд этиш лозимки, номолиявий кўрсаткичлар таҳлили асосида тижорат банки фаолиятининг жорий ҳолатини таҳлил этиш ва ривожланиш истиқболларини прогнозлаш услубиятининг қўлланилиши бир қатор саволларни юзага келтиради. Биринчи савол: тижорат банки қандай турдаги номолиявий кўрсаткичларни кўриб чиқиши ва улар бўйича қандай мезонларни ўрнатиши лозим? Бундай кўрсаткичлар маълум илмий манбаларда истеъмолчи ёки истеъмолчиларнинг ҳис қилиш мезонлари деб таснифланади. Хусусан, С.Гупта ва В.Цайтамнинг “Мижозларнинг кўрсаткичлари ва уларнинг молиявий натижаларга таъсири”¹ номли мақоласида юқоридаги мезонларнинг қуйидаги гуруҳлари қайд

¹ S. Gupta, A. Zeithaml. Customer Metrics and Their Impact on Financial Performance. https://www.researchgate.net/publication/227442466_Customer_Metrics_and_Their_Impact_on_Financial_Performance.

этилган: истеъмолчиларнинг қаноатланиши, истеъмолчини сақлаб қолиш, истеъмолчининг хизмат кўрсатиш цикли. Бошқа бир олим Т.Кайнингхем² томонидан амалга оширилган тадқиқотлар асосида истеъмолчининг қаноатланиш индекси (CSI – Customer Satisfaction Index), тавсиялар индекси (NPS – Net Promoter Score), истеъмолчи қадриятлари таҳлили (CVA – Customer Value Analysis), хизмат кўрсатиш циклида мижознинг даромадлиги кўрсаткичларидан фойдаланишни тавсия қилган. Мазкур индекслар амалий фаолиятда қўлланилиб келинади ҳамда мижоз ва банк ўртасидаги тескари алоқани ташкил этишнинг самарали воситаси ҳисобланади.

Иккинчи савол: номолиявий ва молиявий кўрсаткичлар ўртасидаги алоқадорлик мавжудми ва улар қандай аниқланиши зарур? Номолиявий кўрсаткичлар мажмуасини танлашдаги бош мезон, фикримизча, олиниши мўлжалланаётган натижа ҳисобланади. Бунда мижозларни сақлаб қолиш ёки янгиларини жалб қилиш жараёнларининг якуний натижаси қуйидагича ифодаланиши мумкин: гарчи мижоз банк билан ҳамкорликдан қаноатланса (юқори даражадаги баҳо), банкка даромад келтиришни давом эттиради. Агар мижоз ўз атрофидагиларга тавсия этса, янги мижозлар жалб қилинади ва улар ҳам даромад келтиради.

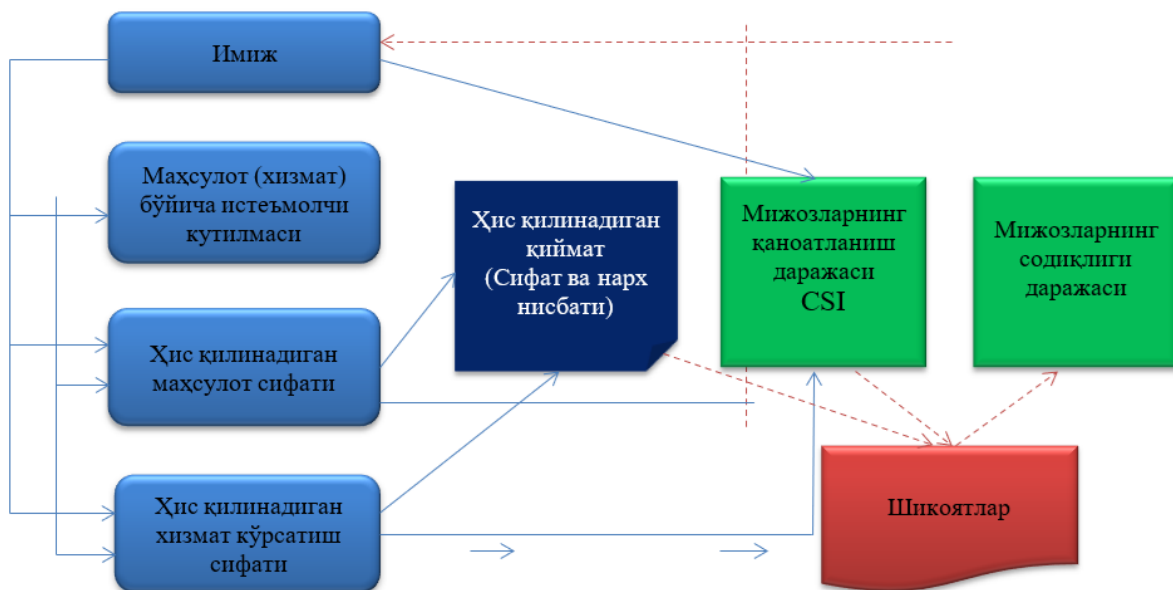
Шундай қилиб, барча турдаги номолиявий кўрсаткичлар тижорат банкларининг молиявий кўрсаткичлари билан чамбарчас боғлиқ, яъни тижорат банкининг молиявий натижаларини шакллантирувчи детерменантлар ҳисобланади. Бундай хулоса бир қатор олимларнинг илмий тадқиқотлари билан тасдиқланади. Хусусан, В.Митталь ва К.Френнеанинг “Мижозларнинг қаноатланиши: менежерлар учун стратегик шарҳ ва тавсиялар” номли мақоласида³ иқтисодиётнинг турли соҳаларида номолиявий кўрсаткичларнинг (American Customer Satisfaction Index – ACSI) молиявий кўрсаткичларга таъсирининг таҳлили натижалари акс эттирилган. Мақолада тадқиқ қилинган молиявий кўрсаткичлар сифатида инвестицияларнинг қайтарувчанлиги (return on investment), пул оқимлари (cash flow), қарз ҳисобига молиялаштириш (debt financing) ва бошқалар олинган. Муаллифларнинг фикрича, ACSI молиявий кўрсаткичлар ва қаноатланиш индекси ўртасида корреляцион алоқадорлик мавжуд. П.Вильямс ва Э.Нойманн томонидан компанияларнинг B2B сектори учун истеъмолчиларнинг қаноатланиши индекси ва молиявий натижалар ўртасидаги алоқадорлик тадқиқ этилган⁴. Истеъмолчиларнинг қаноатланиши чораклар кесимида 5 йил давомида ўтказилган таҳлил натижалари ва компанияларнинг очиқ маълумотлар базасидан олинган ҳисобот маълумотлари статистик усулларда ўрганилган. Олинган натижалар юқоридаги олимларнинг хулосаларига тўлиқ мос келган.

² Cainingham T.L. et al., Myths about marketing and consumer loyalty. <https://core.ac.uk/download/pdf/234625778.pdf>

³ Vikas Mittal and Carly Frennea. Customer satisfaction: A strategic review and guidelines for managers. https://www.researchgate.net/publication/291865854_Customer_satisfaction_A_strategic_review_and_guidelines_for_managers

⁴ P. Williams and E. Neumann. The Relationship Between SERVQUAL, National Customer Satisfaction Indices, and Consumer Sentiment. https://www.researchgate.net/publication/321220669_The_Relationship_Between_SERVQUAL_National_Customer_Satisfaction_Indices_and_Consumer_Sentiment

Истеъмолчиларнинг қаноатланиш индексидан фойдаланиш методологияси 1980-90 йиллар давомида К.Форнелл⁵ томонидан ишлаб чиқилган ва ACSI деб номланади. 1990 йилларнинг якунидан бошлаб европа мамлакатларида ACSI ва Swedish Customer Satisfaction Barometer методологиясига мос келувчи ECSI (European Customer Satisfaction Index) модели⁶ жорий этилган.



1-расм. ECSI (European Customer Satisfaction Index) нинг таркибий модели⁷

1-расмда келтирилган ECSI (European Customer Satisfaction Index) нинг таркибий тузилмасига киритилган элементларнинг моҳияти қуйидагилардан иборат:

1. Имиж (моделда IMAG): а) банкнинг обрў-эътибори (глобал, миллий, ҳудудий даражада); б) ишончга сазоворлиги; в) ижтимоий жавобгарлиги; г) молиявий мустақамлиги; миждозлар манфаатининг ҳимояланиши даражаси.

2. Маҳсулот (хизмат) бўйича истеъмолчи кутилмаси (моделда EXPE - Customer Expectations of the overall quality): а) банк миждозли бўлиши пайтида таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар бўйича умумий кутилмалар; б) хусусий эҳтиёжларни қондириш бўйича кутилмалар; в) таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар бўйича салбий (фавқулодда) ўзгаришлар бўйича кутилмалар.

3. Ҳис қилинадиган сифат (моделда QUAL-Perceived Quality): а) ҳис қилинадиган умумий (маҳсулот ва хизматлар тури, шакли ва х.к.) сифат; б) хусусий тарзда фойдаланилаётган маҳсулот ва хизматлар сифати; в) таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар ассортиментини; г) таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматларнинг ишончлилиги; д) таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар бўйича маълумотларнинг аниқлиги ва ишончлилиги.

⁵ The American Customer Satisfaction Index (ACSI®) <https://www.theacsi.org/> маълумотлари асосида

⁶ https://relationmonitor.dk/uk/analysis/about_our_research/european_customer_satisfaction_index_ecsi маълумотлари асосида

⁷ Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган

4. Ҳис қилинадиган қиймат (моделда VAL Perceived Value): таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар сифатининг йиғимлар ва нархига мос келиши; б) тўланаётган суммаларнинг таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар қиймати билан таққосланиши (маҳсулот ва хизматларнинг нархига мос келиши).

5. Истеъмолчиларнинг қаноатланиши (моделда SAT-Customer Satisfaction): а) умумий қаноатланиш; б) қутилмаларнинг рўёбга чиқиши; в) банкнинг “идеал банк” билан фарқланиши.

6. Мижозларнинг содиқлиги (моделда LOY-Customer Loyalty): а) бошқа банкни танлаш эҳтимоли; б) таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар нархи ва сифатининг ўзгариши ва бошқа банкка ўтиш ўртасидаги алоқадорлик; в) хизмат кўрсатувчи банкни атрофдагиларга таклиф этиш эҳтимоли.

Юқорида келтирилган барча ўзгарувчилар 1 дан 10 гача бўлган шкала бўйича ҳисобланади. 1 даражадаги баҳо кескин негатив ёндашувни (саволга рад жавоби), 10 даражадаги баҳо кескин ижобий ёндашувни (саволга ижобий жавоб) билдиради.

ECSI (European Customer Satisfaction Index) ни мамлакатимиз банклари амалиётига жорий этиш масаласини кўриб чиқишдан олдин европанинг айрим мамлакатларида мазкур индекснинг ҳолатини таҳлил қилишга ҳаракат қиламиз. Бунда The Institute of Customer Service⁸ томонидан амалга оширилган тадқиқот натижаларига асосланган. 2023 йил якунларига кўра, The Institute of Customer Service томонидан Буюк Британия иқтисодиётининг 13 та тармоғига тегишли 281 та ташкилот бўйича Customer Satisfaction Index кўрсаткичлари динамикаси таҳлил қилинган⁹.

1-жадвал

Буюк Британия иқтисодиёти тармоқлари бўйича Customer Satisfaction Index кўрсаткичлари динамикаси¹⁰, (фоизда)

Иқтисодиёт тармоқлари	Январь 2022 йил	Июль 2022 йил	Январь 2023 йил	01.23 да ўзгариш нисбатан	
				01.22га	07.22га
Чакана савдо (ноозиқ овқат)	81.5	81.9	81.7	0.2	-0.2
Туризм	80.4	80.7	80.9	0.5	0.2
Дам олиш	81.7	81.8	80.8	-0.9	-1.0
Чакана савдо (озиқ овқат)	81.0	81.7	80.2	-0.5	-1.2
Банклар	80.2	80.3	80.3	0.1	0.0
Автомобилсозлик	80.7	81.0	80.1	-0.6	-0.9
Суғурта хизматлари	80.5	80.8	80.0	-0.5	-0.8
Хизматлар	77.4	76.7	76.3	-1.1	-0.4
Телекоммуникация ва	76.3	76.6	75.8	-0.5	-0.8

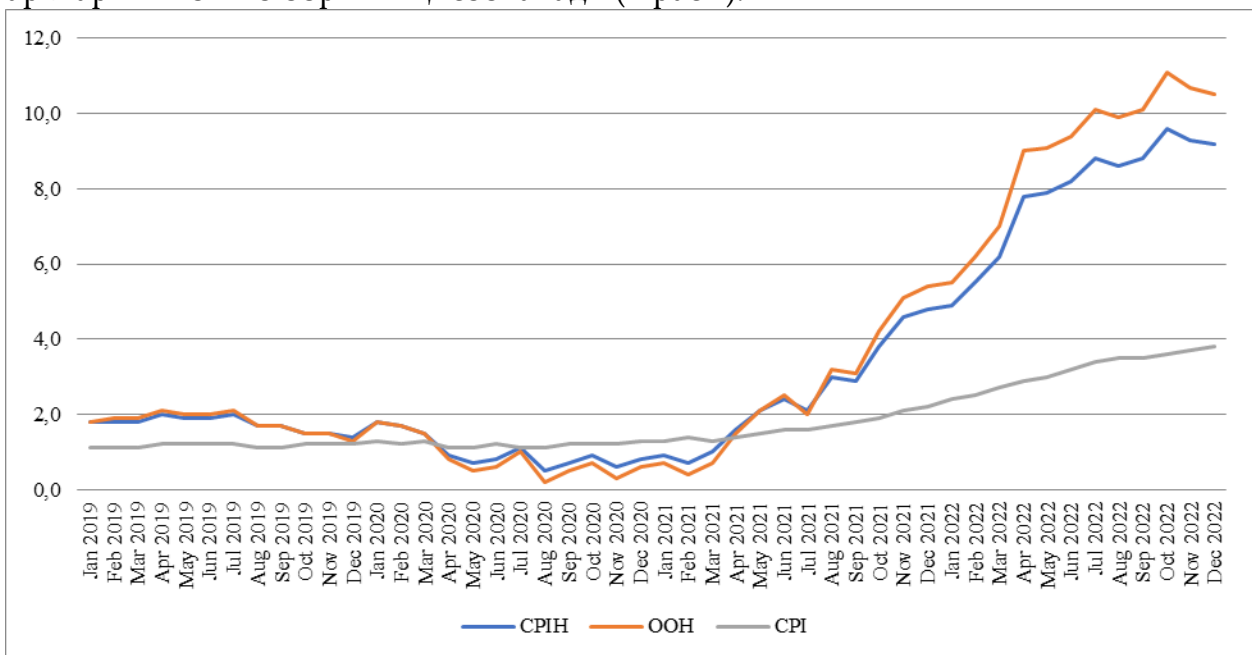
⁸ <https://www.instituteofcustomerservice.com/events/uk-customer-satisfaction-awards/>

⁹ JANUARY 2023. UK Customer Satisfaction Index. The state of customer satisfaction in the UK. <https://www.instituteofcustomerservice.com/product/ukcsi-jan23/>

¹⁰ JANUARY 2023. UK Customer Satisfaction Index. The state of customer satisfaction in the UK маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси

ОАВ					
Коммунал хизматлар (умуммиллий)	76.9	75.3	75.1	-1.8	-0.2
Транспорт	75.1	75.8	74.1	-1.0	-1.7
Коммунал хизматлар (маҳаллий)	73.4	72.3	72.2	-1.2	-0.1

The Institute of Customer Service нинг қайд этишича, истеъмолчиларнинг қаноатланиш даражасига салбий таъсир қилган кўрсаткичлар баҳоларни шакллантириш (максимал 10 дан 6.0), барча турдаги ташкилотларга бўлган ишонч 0.5 фоизга пасайган. Шунингдек, коммунал хизматлар соҳаси фаолиятдан қаноатланиш даражаси пастлашиб борган. Мижозларнинг қаноатланиш даражаси нисбатан юқорилаган соҳалар таркибига ноозиқ-овқатларга ихтисослашган чакана савдо тизими, туризм соҳаси ва банк тизимини киритиш мумкин. Қаноатлаш даражасига салбий таъсир ўтказувчи асосий омил кўрсатилаётган хизматлар бўйича нархларнинг ошиб бориши ҳисобланади (2-расм).



2-расм. Буюк Британияда инфляция даражасини ҳисоблашда қўлланиладиган асосий индекслар динамикаси¹¹

4.2-расм маълумотларидан кўринадики, Буюк Британияда истеъмол нархлари индексини ҳисоблашда асосий кўрсаткичлар ҳисобланувчи ўй-жой эгалари ва ижарачиларнинг харажатлари (CPIH), уй эгаларининг харажатлари (OON) ва истеъмол нархлари (CPI) индекслари 2019 – 2022 йиллар давомида кўтарилиб борган. Гарчи 2019 йилнинг январь ойида мазкур индекслар мос равишда 1,9; 1,8 ва 0,7 ни ташкил этган бўлса, 2022 йилнинг декабрь ойида CPI 3,6 (2019 йилга нисбатан 2,9 пунктга кўп), CPIH 8,6 (2019 йилга нисбатан 6,7 пунктга кўп), OON 10,4 ((2019 йилга нисбатан 8,6 пунктга кўп) гача ошган. Бундай вазиятда таклиф этилаётган

¹¹ Тадқиқотлар асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган

хизматлар ва маҳсулотлар нархининг оширилиши тижорат банкларида тўловга қобил талабнинг қисқариб бориши кўринишидаги муаммоларни юзага келтиради. UKCSI тадқиқотларига кўра, турмуш тарзига оид харажатларнинг ошиб бориши, инсонларда харажатлар ҳажмини камайтириш ва уларни оптималлаштириш кўринишидаги реакцияни юзага келтиради. 2022 йил давомида ўтказилган сўровномаларга кўра, банк мижозларининг 27 фоизи янги хизмат ва маҳсулотларга обуна бўлиш нияти йўқлиги, 25 фоиз мижоз эса муддатли тўлов хизматларини кўрсатувчи нобанк ташкилотларга мурожаат қилишни, 29 фоиз мижоз овердрафт ёки кредит картаси олиши мақсадга мувофиқлигини қайд этишган. Сўровномада иштирок этган банк мижозларининг 18 фоизи яшаш шароитининг қимматлашуви шароитида ёрдам ёки маслаҳат олиш учун ўз банкларига мурожаат қилганликларини билдиришган. Мурожаат қилганларнинг 80 фоизида олинган ёрдам ёки маслаҳат натижасида банкларга бўлган ишончи ортганини билдиришган.

2-жадвал

2022 йил якунига кўра ТОП 50 рўйхатига киритилган ва бошқа кредит ташкилотлари бўйича Customer Satisfaction Index кўрсаткичларининг таққослама таҳлили¹²

Кўрсаткичлар	ТОП 50 кредит ташкилотлари бўйича	Қолган кредит ташкилотларида	Кўрсаткичлар ўртасидаги фарқ (+, -)
Customer Satisfaction Index	83.3	77.0	+ 6.3
Аризаларни кўриб чиқиш тезлиги	7.4	6.2	+ 1.2
Аризани кўриб чиқиш жараёни	7.5	6.3	+ 1.2
Аризага нисбатан персоналнинг муносабати	7.6	6.6	+ 1.0
Маҳсулот ва хизматлар баҳосини шакллантириш	8.2	7.4	+ 0.8
Ташкилот томонидан мижозларга тажриба тўплаш имконининг яратилиши	8.2	7.5	+ 0.7
Ташкилот оғир шароитда ўз мижозларини қўллаб-қувватлайди	8.3	7.6	+ 0.7
Ташкилот ўз мижозлари келажаги учун қайғуради	8.2	7.5	+ 0.7
Ташкилотга бўлган ишонч	8.3	7.6	+ 0.7
Ташкилот берилган ваъдаларини бажаради	8.3	7.6	+ 0.7
Хизмат кўрсатиш жараёнида	12 %	16.5%	- 4.5%

¹² JANUARY 2023. UK Customer Satisfaction Index. The state of customer satisfaction in the UK маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси

муаммога дуч келган мижозлар салмоғи			
Биринчи уринишдаёқ тўғри қарор қабул қилиниши даражаси	86.5 %	79,8%	+ 6.7%

2-жадвал маълумотларидан кўринадикки, Топ-50 компаниялари рўйхатидан жой олган кредит ташкилотларнинг мижозларда юзага келаётган муаммолар бўйича амалга ошираётган чора-тадбирларининг самарадорлигини бошқа кредит ташкилотларига нисбатан юқори даражада деб ҳисоблаш мумкин. Хусусан, мижозларга таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар нархини белгилашда мижозларнинг молиявий ҳолати, макроиқтисодий вазиятнинг эътиборга олиш бўйича Топ – 50 компаниялар рўйхатига киритилган кредит ташкилотлари рейтингга қолган кредит ташкилотларига нисбатан 0,8 пунктга юқори бўлган. Айтиш пайтда мижозларнинг мурожаатларини кўриб чиқишнинг биринчи босқичида муаммоларни бартараф этиш даражаси 6,7 фоизга кўпдир. Уларда хизмат кўрсатиш жараёнида муаммога дуч келган мижозлар салмоғи 4,5 фоизга кам.



3-расм. Буюк Британия банк секторида мижозларнинг қаноатланиш даражаси ва молиявий кўрсаткичлар ўртасида боғлиқлик¹³

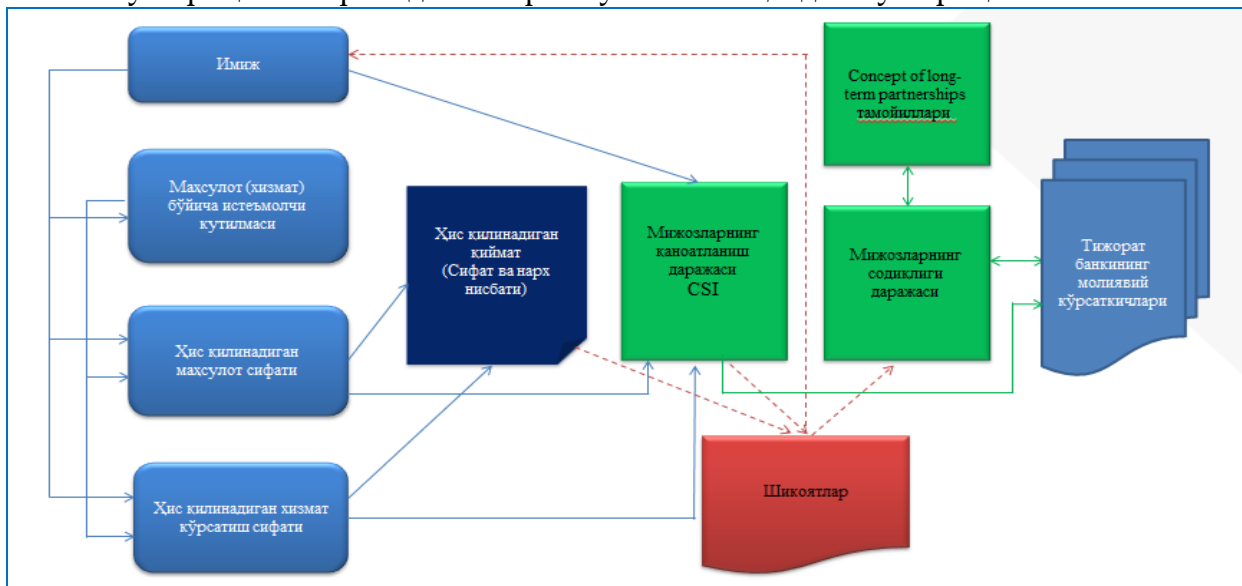
The Institute of Customer Service ҳамда Switch Service Dashboard нинг Буюк Британия банк секторидаги ҳолат юзасидан амалга оширилган тадқиқотларга кўра, мижозларнинг қаноатланиш даражаси ва соф фойда ўртасида кучли боғлиқлик мавжудлиги қайд этилган. 2017-2022 йиллар давомида сектордаги ўртача CSI кўрсаткичидан 1 пункт юқори бўлган банк ташкилотларида жорий операциялар

¹³ JANUARY 2023. UK Customer Satisfaction Index. The state of customer satisfaction in the UK маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси

бўйича 240 279 GBP соф фойда, 1 пункт паст бўлган банк ташкилотларида 173 838 GBP соф зарар олинган (3-расм).

Юқорида қайд этилган хусусиятлар ва мамлакатимиз банк секторига мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини таъминлаш борасидаги мавжуд вазият European Customer Satisfaction Index талаблари доирасида мавжуд ва потенциал мижозларнинг банкка бўлган ишончини ошириш ҳамда Concept of long-term partnerships тамойиллари асосида ҳамкорлик муносабатларини йўлга қўйиш негизида депозит сиёсатини ишлаб чиқиш услубиятини такомиллаштиришга доир таклифларни ишлаб чиқиш имкониятини беради.

Фикримизча, тижорат банкларининг депозит сиёсатини такомиллаштиришда эътиборга олинishi лозим бўлган биринчи навбатдаги масала European Customer Satisfaction Index талабларини мамлакатимиз банк секторининг ўзига хос бўлган хусусиятларига мослаштириш ҳамда уни фаолиятнинг молиявий натижалари билан мувофиқлаштиришдан иборат бўлиши мақсадга мувофиқ.



4-расм. Мамлакатимиз тижорат банкларида депозит сиёсатининг самарадорлигини таъминлашда Customer Satisfaction Index ва молиявий кўрсаткичлар ўртасидаги алоқадорлик модели¹⁴

4-расмда келтирилган модел муайян жиҳатдан European Customer Satisfaction Index га ўхшаш бўлишига қарамасдан, бир қатор хусусиятлари билан фарқланади. Хусусан:

биринчидан, European Customer Satisfaction Index нинг бош мақсади мижозларнинг қаноатланиш даражаси ҳамда унга таъсир этувчи омилларни аниқлаш ҳисобланади. Таклиф қилинаётган модел мижозларга таклиф қилинувчи маҳсулот ва хизматларнинг мижозлар учун жозибадорлик даражаси ҳамда банк фаолиятининг молиявий натижалари ўртасидаги алоқадорликни таъминлашга қаратилган. Бунда мижозларнинг қаноатланиш даражаси ва молиявий натижалар тенг устуворлик касб этувчи фаолият йўналишлари сифатида кўриб чиқилади;

¹⁴ Тадқиқотлар асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган

иккинчидан, банк мижозларининг содиқлик даражасини аниқлашда Concept of long-term partnerships тамойилларидан фойдаланиш мақсадга мувофиқлиги қайд этилган. Бу орқали камида икки жиҳат эътиборга олинади. Хусусан, “Ўзбекистонда банкларга бўлган ишонч ва уларнинг молиявий хизматларидан фойдаланиш бўйича бозор тадқиқоти”¹⁵да қайд этилишича, сўровномадаги “Банклар ҳақида ўйлаганда хаёлга келадиган биринчи фикр” саволга 11 фоиз респондент салбий фикр, 11 фоиз ижобий фикр, 75 фоизда нейтрал фикр, 3 фоизда эса ҳеч қандай фикр юзага келмаганлигини билдиришган. Респондентлар томонидан Ўзбекистон банкларига билдирилган ишонч даражаси тақсимоотида келтирилишича, 54 фоиз респондентнинг банкларга бўлган ишончи ўртача, 19 фоизда юқори ишонч, 12 фоизда жуда юқори ишонч, 8 фоизда кам ишонч, 4 фоизда жуда паст ишонч, 3 фоизда умуман ишонч бўлмаган. Тижорат банклари фаолиятидаги энг асосий муаммолар сифатида: а) кредитлар бўйича юқори фоиз ставкалари; б) банкларга нисбатан ишончсизлик мавжудлиги; в) ёмон хизмат кўрсатиш, шу жумладан паст малакали ходимлар, мижозларга банк томонидан тақдим этилаётган молиявий маҳсулотлар ҳамда хизматлар бўйича етарли маслаҳат ва кўрсатмалар берилмаслиги; г) молиявий хизматларнинг тўловларига қурби етмаслик ёки оддийгина эҳтиёж йўқлиги; д) кредит тўловларига даромади етарли эмаслиги; е) пулини йўқотишдан қўрқув қайд этилган.

Мазкур маълумотлар тижорат банклари фаолиятида хизмат кўрсатиш сифати билан боғлиқ кўплаб муаммолар мавжудлигини кўрсатади. Авваламбор, биз банк маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқариш жараёнига эътибор қаратишимиз лозим бўлади. Бунда энг муҳими (депозитлар нуқтаи-назаридан) депозит маблағларининг манбаси бўлган юридик ва жисмоний шахсларга тегишли жамғармаларни шаклланиши жараёни (ёки жамғариш иштиёқи) аксарият ҳолатларда банк таъсири доирасидан ташқарида эканлиги ҳисобланади.

Шунингдек, эътиборга молик яна бир жиҳат тижорат банкларида хизмат кўрсатиш сифати – бу асосий бизнес-жараёнларни амалга ошириш билан боғлиқ бўлмаган, банк билан муносабатларни ўрнатишда мижознинг қаноатланиш даражасига таъсир ўтказиш механизмлари, тадбирлари, қоидалари ва атрибутлари (ташқи кўриниш, комфорт ва бошқалар) жамланмасидир. Бу бирламчи жараён ҳисобланади. Чунки мижозда дастлабки қаноатланиш хиссиётини шакллантирмасдан туриб, банк маҳсулотлари ва хизматларини сотиб олинишини таъминлаш деярли ҳал этилмайдиган муаммога айланади;

учинчидан, European Customer Satisfaction Index нинг таркибий тузилмаси мамлакатимиз банк тизими фаолиятининг ўзига хос хусусиятларининг эътиборга олган ҳолда кенгайтирилган. Хусусан, таркибий тузилмага тижорат банклари томонидан тақлиф этилаётган маҳсулот ва хизматлар ассортиментини тўхтовсиз кенгайтириб бориш, банк масъул ходимларининг ноўрин ҳатти-ҳаракатлари ҳақида хабар қилиш тизими, мижоз тасаввуридаги олий даражадаги банк фаолияти, маҳсулот ва хизматлардан фарқланиш даражасини аниқлаш тизими, энг муҳими

¹⁵ <http://www.sparkassenstiftung.de/> маълумотлари асосида

банк ва мижознинг молиявий манфаатлари ўртасидаги номувофиқликни бартараф этиш тизими киритилган.



5-расм. European Customer Satisfaction Index нинг мамлакатимиз банклари фаолиятига мослаштирилган таркибий тузилмаси¹⁶

Юқоридагилар билан бир қаторда, мазкур моделнинг жорий этилиши қуйидаги стратегик устуворликларни юзага келтириш имконини беради:

1. Тижорат банкларининг депозитлар бўйича хизматлари халқаро сифат стандартларига монанд тарзда такомиллаштирилади ва фаолиятни “Мижозлар талабидан келиб чиқиш” тамойили асосида ташкил этиш имконияти кенгайтирилади.

2. Тижорат банкларида хизмат кўрсатишнинг халқаро талабларга мос бўлган маданияти шаклланади, шунингдек, ваколат ва мажбуриятларни аниқ белгилаб олиш, бюрократик тўсиқлар ва мижозлар манфаатига зид бўлган бошқа ташкилий муаммолар бартараф этилади.

3. Тижорат банклари ресурс базасида депозитлар салмоғини ошириш ва мижозлар билан муноабатларни Concept of long-term partnerships тамойили асосида трансформациялашга қаратилган чора-тадбирлар самарадорлиги оширилади. Бу ўз навбатида, тақдим этилаётган маҳсулот ва хизматларини диверсификациялаш имконини кенгайтиради.

4. Мазкур таклифнинг амалга оширилиши тижорат банклари фаолиятига муаммоларни тезкор ва объектив тарзда аниқлаш, уларни бартараф этиш бўйича чора-тадбирлар мажмуасини ишлаб чиқиш ва мижозлар мулоҳазалари ва талаблари доирасида депозит сиёсати самарадорлигини баҳолашга оид янги индикаторларни татбиқ этиш имкониятини кенгайтиради.

¹⁶ Тадқиқотлар асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги ПФ-5992-сон Фармони билан тасдиқланган “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш Стратегияси”.

2. Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 13.05.2020 й., 06/20/5992/0581-сон; Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 18.10.2021 й., 06/21/6325/0972-сон; 30.12.2021 й., 06/21/42/1224-сон, 18.03.2022 й., 06/22/89/0227-сон; 10.06.2022 й., 06/22/152/0507-сон; 27.04.2023 й., 06/23/62/0232-сон

3. International Monetary Fund. Finance & Development. March 2023: New Directions For Monetary Policy.

<https://www.imf.org/en/Publications/fandd/>

<https://www.journals.uchicago.edu/doi/epdf/10.1086/261155>

<https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/financial-services/financial-services-industry-outlooks/banking-industry-outlook.html>

<https://www.actuaries.org.uk/system/files/field/document/Understanding%20CBDCs%20Final%20-%20disc.pdf>

<https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/pdfiles/blog/Banks2023.pdf>

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4387676

<https://www.minneapolisfed.org/article/1998/declining-deposits-is-it-all-bad-news>

<https://libertystreeteconomics.newyorkfed.org/2022/11/how-do-deposit-rates-respond-to-monetary-policy/>

Copyright: © 2024 by the authors. This work is licensed under a Creative Commons Attribution- 4.0 International License (CC - BY 4.0)

