

## ТИЖОРАТ БАНКИНИНГ МИЖОЗЛАРГА ЙЎНАЛТИРИЛГАН СТРАТЕГИЯСИНИНГ САМАРАДОРЛИГИ

**Бекмуродова Гўзал Адхамовна,**  
**ТДИУ мустақил изланувчиси**  
*e-mail:* [guzal.7@mail.ru](mailto:guzal.7@mail.ru)

**Аннотация:** Ушбу мақолада тижорат банкларининг миждозларга кўрсатаётган хизматлар кўламини кенгайтиришида янги банк хизматларини жорий этиши билан бир қаторда банкнинг маркетинг стратегияси пухта ишлаб чиқилган бўлиши лозимлиги ва бу борада тижорат банкларининг рақобатбардош бўла олиши қобилияти билан юқори самарадорликка эришиши тамойиллари келтириб ўтилган.

**Аннотация:** В данной статье рассмотрены принципы спектр услуг, предоставляемых клиентам коммерческих банков, наряду с внедрением новых банковских услуг, маркетинговая стратегия банка коммерческих банков в связи с этим и должны быть хорошо разработаны принципы для достижения высокой эффективности с возможностью быть конкурентоспособными.

**Abstract:** This article will expand the range of services provided to customers of commercial banks, along with the introduction of new banking services, the bank's marketing of commercial banks in this regard, and should be well-developed principles to achieve high efficiency with the ability to be competitive.

**Калим сўзлар:** тижорат банки, рақобат, самарадорлик, маркетинг стратегияси, рақобатбардошлик, рақобат шакли ўзгаришлари, миждозга йўналтирилганлик мақсади

### Кириш

Глобаллашув жараёни шиддат билан ўзгараётган бу даврда иқтисодий жабҳаларда ҳам бу ҳолат ўз таъсирини кўрсатмоқда. Айниқса, бугунги кунда барча молиявий жараёнларда асосий воситачи сифатида тижорат банкларининг роли муҳим аҳамият касб этмоқда. Мамлакатда молия-банк тизими узлуксиз ривожланиши тижорат банклари ва улар бажараётган фаолият турлари ҳам шу даражада юксалишига ўз ҳиссасини қўшади. Иқтисодий ислохотлар босқичма-босқич амалга ошириб борилаётган айна вақтда тижорат банклари объект сифатида ўз субъектлари бўлмиш миждозларга кўрсатаётган кенг кўламли хизмат турларини кенгайтириши уларни келажакдаги мавқелари юксалишига муҳим ҳисса бўлиб қўшилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 6 майдаги Тижорат банкларининг молиявий барқарорлигини янада ошириш ва уларнинг ресурс базасини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисидаги ПҚ-2344-сонли қарорида: “Банк тизимининг молиявий барқарорлиги ва ишончлилигини янада ошириш, тижорат банкларининг ресурс базасини мустаҳкамлаш ва ривожлантириш учун қулай шарт-шароитлар яратиш, уларнинг инвестициявий фаоллигини рағбатлантириш, шунингдек, умумқабул қилинган халқаро меъёр ва стандартларга мувофиқ банк фаолиятини ташкил этишни янада юқори даражага

чиқишини таъминлаш...” келтирилган [1]. Белгиланган устувор вазифаларга эришишда эса банк тизимини янада ривожлантиришга оид чора-тадбирларни янада кенгайтириш лозим.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М. Мирзиёев мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг асосий яқунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисидаги маърузасида: “Биз, аввало, иқтисодиётни ислоҳ қилиш ва эркинлаштириш борасидаги ишларимизни янада чуқурлаштириш, унинг соҳа ва тармоқларини таркибий жиҳатдан ўзгартириш бўйича бошланган ишларни жадаллаштиришимиз керак. Тармоқлар ва ҳудудларни модернизация қилиш, уларнинг рақобатдошлик даражасини ошириш, экспорт салоҳиятини ривожлантириш масалалари доимий эътиборимиз марказида бўлиши лозим”, деб баён қилганлар [2].

Қуйида келадиган илмий мақолада бугунги кунда тижорат банкларининг миқозлар базасини кенгайтиришда амалга оширилаётган стратегик ёндашувлари берилган.

### **Мавзуга оид адабиётлар таҳлили**

Барча ривожланган мамлакатлардаги банк тизими аввалам бор, миқозга қаратилган стратегиялар асосида ривожланади. Шундай экан, миқозларни банк тизимига янада кўпроқ жалб қилиш, уларга замонавий банк хизматларини кўрсатиш билан бирга, янги илмий ғояларга асосланган инновацион банк хизмат турларини ишлаб чиқиш асосий мақсадлардан бири бўлиб келмоқда. Айниқса, бундай ҳолатлар юзасидан бир қанча хорижий олимлар фикрлари ҳам буни тасдиғини беради.

Иқтисодчи олимлар А.Марданов ва Р.Мунасыпов “Асосий мақсадлардан бири шуки, миқозни банкка жалб қилишда тақдим этилаётган молиявий хизматларни кўрсатишдаги ишонччилик ва рентабеллик даражаси, шунингдек, хизмат кўрсатишда талаб қилинган маълумотни етказишдаги тезкорлик ҳамда, миқоз эҳтиёжини аниқ тушунишга асосланади. Миқоз ўз саволларига аниқ жавоб олган тақдирдагина бетакрор банк хизмат тури ҳамда, ишончга асосланган шерикчилик муносабатлари узоқ муддатли бардавом бўлиши учун маблағ тўлашни хоҳлайди”, - деган фикрни илгари сурганлар [3].

Бу ўринда эса банк тизимида маркетинг тадқиқотларини олиб бориш бирдек фойдали, ҳам зарур ҳисобланади. “Банк маркетингининг мақсади капитал бозорининг талабларига мослашиш учун зарур шарт шароитлар яратиш бозорни тадқиқ қилиш рақобатбардошлик ва самарадорликнинг ўсиши учун чора-тадбирлар тизимини ишлаб чиқиш муҳим омил ҳисобланади. Банк маркетинги комплексининг асосий элементлари банк маҳсулоти, нарх, фойда ва ҳаракатдир” [4].

“Миқозлар учун энг яхши банк бўлиб шаклланишда, миқозлар эҳтиёжларини қондиришда оддий ҳамда, кенг қамровли филиал тармоқларни қўллаб-қувватлаш, акциядорлар даромадлари қайтишини таъминлашда инвестициялар ҳам муҳим аҳамият касб этади” [5].

Банкларда маркетинг тадқиқотларини олиб боришдаги асосий эътибор инсон эҳтиёжига қаратилган бўлади. Бу борада иқтисодчи олимлар қуйидаги омилларни келтириб ўтганлар, яъни исътемошчилар тадқиқот ва тахлил жараёнлари қуйидагиларда ўз аксини топади:

- мақсадли исътемошчиларни сегментлаш;
- исътемошчилар мамнунияти бўйича тадқиқотлар;
- қарор қабул қилиш жараёнини тадқиқ қилиш;
- медиаимтиёзлар таърифи;
- нархларни оптималлаштириш [6].

### **Тадқиқот методологияси**

Ушбу мақолани тайёрлашда банклардаги маркетинг фаолияти тахлилий ўрганилган ҳолда ҳамда хорижий иқтисодчи олимлар ва маркетинглар фикрлари ҳам батафсил изоҳланган ҳолда барча келтирилган маълумотлар маълум қонун-ҳужжатлари ва статистик кўрсаткичлар тариқасида намоён бўлади.

### **Тахлил ва натижалар**

Банклар амалга ошираётган фаолияти аввалам бор, бирор самарадорлик даражасини ифодалаши зарур. Айни пайтларда самарадорлик кўрсаткичини яхшилаш ва у билан боғлиқ самарадорлик муаммоси банк иши замонавий назарияси ва амалиётида марказий муаммолардан бирига айланади. Банк хизматлари бозорида шаклланаётган тенденциялар ва банк соҳасида рақобатнинг кучайиши тижорат банкларининг фаолият самарадорлигини ошириш масалаларини тадқиқ этишнинг муҳимлиги ва зарурлигини асослаб беради. Бунда банк рақобатида ҳам ўринга эга бўлган бошқа бозор секторларини ҳисобга олган ҳолда рақобатнинг шакли ўзгаради:

1. *Ишлаб чиқариш ва хизматлар бозори.* Тижорат банкининг роли шундан иборатки, у банк хизматларини сотувчи сифатида (ҳисоб-китоб-касса хизматлари, счетлар юритиш), молиявий воситачи сифатида (ипотека кредитлари, исътемош кредитлари), шунингдек, ишлаб чиқариш ресурслари харидори ролида (офис жиҳозлари, дастурий таъминот) иштирок этади.

2. *Истеъмош ва хизматлар бозори.* Банклар молиявий воситачилар сифатида иштирок этади (истеъмош мақсадларига ссудалар бериш).

3. *Меҳнат бозори.* У шунда намоён бўладики, банкларда доимий равишда персонал билан ишлар олиб борилади – ишга олиш ва штатларни тўлдириш, янгилаш, ўрин алмаштириш, малака ошириш ва ҳ.к., яъни бу ерда банклар харидор ролида иштирок этади.

4. *Ахборот маҳсулоти бозори.* Тижорат банкларига икки хил функция юклатилади – банк хизматларини сотувчилар (молиявий маслаҳатчилар) роли ва ишлаб чиқариш харидорлари роли (дастурий таъминотга эҳтиёж).

5. *Кўчмас мулк бозори.* Бу ерда тижорат банклари кўпинча молиявий воситачилар ролида – харидорлар сифатида (ер майдонлари ва кўчмас мулк харид қилиш) ёки сотувчилар сифатида (қайтарилмаган ипотека кредити бўйича гаровга қўйилган мулкни сотиш) иштирок этади.

6. *Молия бозорлари.* Тижорат банкларининг роли намоён бўлиши ва биринчи ўринга ссуда, валюта ва қимматли қоғозлар бозорининг чиқиб олиши

рўй беради. Харидор ва сотувчининг роли ҳар бир бозорга хос – тижорат банклари пул маблағларига эгалик қилиш вақтинчалик ҳуқуқини харид қилади. Айнан шу сабабли банк рақобати соҳаси замонавий тушунчада жуда кенг тушунча сифатида қабул қилинади, рақобат муҳити эса серкирра ва хилма-хил муҳит ҳисобланади.

Ҳар бир замонавий тижорат банки ўз ривожланиш стратегиясини ишлаб чиқишда олдин ўзининг стратегик фаолият ҳудудларини белгилаб олади, бунда режа ишлаб чиқишда ҳар сафар молия бозорининг ўзгариши ва стратегик фаолият ҳудудларининг ушбу ўзгаришларга мослашув даражасини ҳисобга олиш зарур. Бу эса айтилган вақтда рақобат муҳитини шаклланишга асос бўлади.

Ўзбекистон Республикасининг мунтазам ривожланиб келаётган банк бозори тижорат банклари сонининг ортиши ва рақобатнинг кучайишини тақозо этади, барча замонавий банкларга менежмент ва маркетинг усулларининг муҳимлигини эслатади ва шу тариқа, яна бир бор банк рақобат стратегиясининг муҳимлиги таъкидланади. Фикримизча, рақобат стратегияси рақобатбардошликка эришиш ва узоқ муддатли ушлаб туриш учун банк риоя қилиши лозим бўлган қоидалар йиғиндисини ифодалайди. Ҳозирги пайтда рақобат стратегияси тижорат банки мақсадлар тизимининг муҳим бир таркибий қисми ҳисобланади.

Ўз таркибига фойдалилик, ликвидлик ва рискни минималлаштиришни киритиб олган тижорат банки мақсадлари анъанавий тизими ҳозирги пайтда яна бир мақсад – рақобатбардошликни таъминлаш мақсади билан тўдирилди. Умуман, стратегиянинг энг асосий муаммоси мавжуд ресурслардан самарали фойдаланиш ва имкон қадар кўпроқ банк маҳсулот ва хизматлари тақдим этиш бўлиб, буни рақобат стратегиясининг ишлаб чиқариш концепцияси сифатида тавсифлаш мумкин.

Ўзбекистон Республикаси Президенти ташаббуси билан амалга оширилаётган банк соҳасидаги ислохотлар ушбу секторнинг ривожланишида янги босқични очиб берди. “2016 йилда жаҳондаги кўплаб мамлакатлар банк тизимларида турли ташқи ва ички салбий омиллар натижасида кредит ва валюта рисклари ошиб, кредит ташкилотлари молиявий ҳолатининг ёмонлашишига, жумладан, уларнинг кредит портфелида муаммоли сифатида таснифланган кредитлар ҳажмининг ошишига олиб келган бир вақтда, республикамизда бундай салбий ҳолатларнинг олди олиниб, банк тизимининг барқарор фаолият кўрсатиши таъминланди” [7].

Глобаллашув жараёнлари сезилаётган айтилган бир даврда тижорат банкларидан томонидан юқори сифат ва тезкорлик билан амалга ошириладиган банк маҳсулотларини миждозларга етказиб бера оладиган ҳамда, самарадорлик кўрсаткичлари юқори баҳоланадиган хизмат турларини жорий қилишни тақозо этади. Бундай ҳолатларда банкларнинг миждозлар билан ўзаро мақсадли алоқалари муҳим аҳамият касб этади. Статистик маълумотларга назар ташласак, мамлакатимизда банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимининг қўлланиш доираси кенгайиб, тадбиркорлар ўртасида кенг оммалашиб, 2017 йил 1 январь ҳолатига кўра, банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан фойдаланувчиларнинг жами сони 2016 йилнинг бошига нисбатан

қарийб 2 баробарга ошиб, 2 042 мингтага етди. Шу жумладан, «Интернет-банкнинг» ва «Банк-мижоз» дастурий мажмуаси хизматларидан фойдаланувчилар сони 135,6 мингтадан ортган бўлса, «Мобиль-банкнинг» ва «SMS-банкнинг» хизматларидан фойдаланувчилар сони эса 1 906,5 мингтани ташкил этди [8]. Бу шундан далолат бўладики, банкнинг мижозлар билан ўзаро алоқаларини ривожлантиришда замонавий хизмат турларининг амалиётга жорий этилгани янада такомиллашиб бораётганини билдиради.

Ўзбекистонда сўнгги йилларда эришилган юқори ва барқарор иқтисодий ўсиш суръатлари, макроиқтисодий барқарорлик ва банк секторидаги кучли рақобат тижорат банклари раҳбариятидан унинг барқарорлигини мустаҳкамлаш, банк кредиторлари ва омонатчиларининг ишончини мустаҳкамлаш ва уларнинг манфаатлари ҳимоя қилинишини кучайтиришга қаратилган янги қарорлар ишлаб чиқаришни талаб қилади.

2016 йил мобайнида мижозларга кўсатилаётган банк хизматлари сифатини яхшилаш хусусан омонатларнинг янги ва мижозлар талабларига мос жозибадор турларини жорий этишга шу аснода, Ўзбекистон тижорат банклари томонидан қўлланаётган маркетинг сиёсати яқин истиқболда етарли даражада мукамал бўлишида имконият мавжуд. Бу банк соҳасида рақобатнинг кучайиши билан боғлиқ бўлиб, улардан нафақат истеъмолчилар талабини ўрганиш, балки шунингдек, жорий эҳтиёжларни аниқлаш ва келажакдаги эҳтиёжларни башорат қилиш, банklar рақобатбардошлиги ва фаолият самарадорлигини таъминлашга қодир бўлган асосий омиллардан бири сифатида мижозлар талабини бошқаришни ҳам талаб қилади.

Шу сабабли, замонавий банк стратегиялари рақобатли устунликларнинг негизи сифатида ташқи имкониятлар, таҳдидлар ва кучли томоларнинг ривожланишини ўрганишдан ташқари, банкнинг ички салоҳияти максимал ифодасини топиши учун ташқи муҳитини ўзгартиришга интилиш ва ички салоҳиятни ривожлантириш ва билиб олишга ҳам асосланиши керак.

Банк фаолияти самарадорлигини ошириш мақсадида мижозларнинг сифатли банк хизматларига бўлган талабини қондиришга қодир бўлган чоратадбирларни кўриш талаб этилади. Бу сўзларни айтишда биз шундан келиб чиқамизки, истеъмолчилар талабини қондириш орқали банк фойдаси ва даромадини максималлаштиришга интилиш, пировардида, нафақат банк персонали, менежерлари ва акциядорларининг, балки бутун жамиятнинг ҳам фаровонлиги ўсишига олиб келади.

Бундан келиб чиқиб, тижорат банки фаолияти самарадорлик турлари ички салоҳиятни амалга ошириш даражаси, ички имкониятлардан фойдаланиш ҳамда ички имкониятлар ва интилишларни ҳисобга олган ҳолда атроф-муҳитга таъсир этиш каби аломатлар йиғиндиси бўйича таснифлаш асослаб берилади. Банк фаолияти самарадорлиги ва рақобатбардошлигини таҳлил қилишга бўлган ёндашувимиз банк хизматлари сифати билан ўзаро алоқаларга асосланади.

Бундай алоқа банк бизнесини ривожлантириш стратегияси доирасида амалга ошириладиган ички ва ташқи ўзаро алоқаларда намоён бўлиб, бу банк фаолияти унумдорлигини белгилаб беради. Шу билан бир пайтда самарадорлик банкни ривожлантириш стратегияси билан белгиланадиган банк фаолияти

мақсадларига эришиш даражасини тавсифлаш сифатида унумдорлик билан боғланади. Шубҳасизки, банкнинг бозордаги рақобатбардош ҳолати унинг негизида фаолият юритиш сифати ётадиган фаолият самарадорлиги билан таъминланади, яъни рақобатбардош банк самарали бўлиши лозим.

Мижозларга йўналтирилган сиёсатни амалга оширишда тижорат банки маълум бир тамойилларга амал қилиши лозим бўлиб, бу тамойиллар қаторига қуйидагилар киради: мижозлар билан ўзаро муносабатлар тамойили ва бир-бирининг олдида (ўзаро) мажбуриятлар тамойили. Банкнинг мижозлар билан ўзаро муносабатлар тамойили деганда уларга амал қилиш лозим бўлган қоидалар, фаолиятнинг асослари тушунилади. Банк фаолияти қоидаларидан фарқли равишда, мижозлар билан ўзаро муносабатлар тамойиллари иккала томонга ҳам дахлдор бўлади. Бироқ кўпинча бу тамойиллар мос келади, чунки ҳар бир томон, ўз манфаатларига эга бўлган ҳолда, исталган ҳолатда ҳам қарама-қарши томоннинг манфаатларини ҳисобга олишга мажбур бўлади.

Банкнинг мижозлар билан ўзаро муносабатлар энг муҳим тамойили ликвидликни таъминлаш тамойили ҳисобланади. Ликвидлик мажбуриятлар бўйича тўловларни амалга оширишга қодирлик сифатида банк учун ҳам, мижоз учун ҳам бир хилда муҳимдир. Бир-бири билан муносабатларда томонларнинг иккаласи ўз ликвидлигини сақлашни режалаштиради. Банкнинг вазифаси бунда ўз ликвидлигини сақлашдан ташқари, мижозига зарур тўлов воситаларини тақдим этган ҳолда унинг ликвидлигини ҳам таъминлашдан иборат бўлади. Бежизга банк ликвидлик маркази деб аталмайди.

Навбатдаги, умумийроқ тамойил – мажбуриятлар тамойили иккинчи томоннинг манфаатларини ҳисобга олиш, бир-бирининг олдидаги мажбуриятларнинг бажарилишини талаб қилади. Ушбу тамойил ишонч асосидаги муносабатлар тамойили билан чамбарчас боғлиқдир. Бежизга у, ўз навбатида, кредитор ва қарз олувчи ўртасида ишонч муносабатлар сифатида талқин қилинадиган кредит муносабатлари билан кўпроқ боғланмайди. Ўз-ўзидан маълумки, ишонч фақат кредитга хос хусусият саналмайди, у молиявий муносабатлар учун умуман ҳам характерлидир. Шу сабабли банк ва мижознинг бир-бири билан ўзаро муносабатлардаги вазифаси бу муносабатлар қатнашчиларига қабул қилинган мажбуриятлар бажарилишига ишонч ҳосил қилдирадиган МСБлар услубини таъминлашдан иборат.

Мижозга йўналтирилганлик шароитларида банк фаолияти самарадорлиги кўп жиҳатдан кредит ташкилотининг мижозлар учун жалб этувчанлигини таъминлаш омили сифатида персонал мижозлар ахборотлари ҳимоя қилинишининг муҳимлигига боғлиқ. Шу билан бир пайтда, мижозларни жалб қилиш ва ушлаб қолиш, банк хизматлари бозорида банкнинг улушини сақлаб туриш ва ошириш учун зарур бўлган шарт сифатида потенциал ва мавжуд мижозлар билан алоқа усуллари ва каналларини кенгайтириш мақсадида банкнинг мижозлар билан ўзаро алоқа қилиш моделларини такомиллаштириш талаб этилади.

Бундан ташқари, молиявий хизматлар истеъмолчилари билан коммуникацияларни оптималлаштириш воситаси сифатида мижозларга кўп каналли хизмат кўрсатиш жараёнларини ривожлантириш, мижозлар

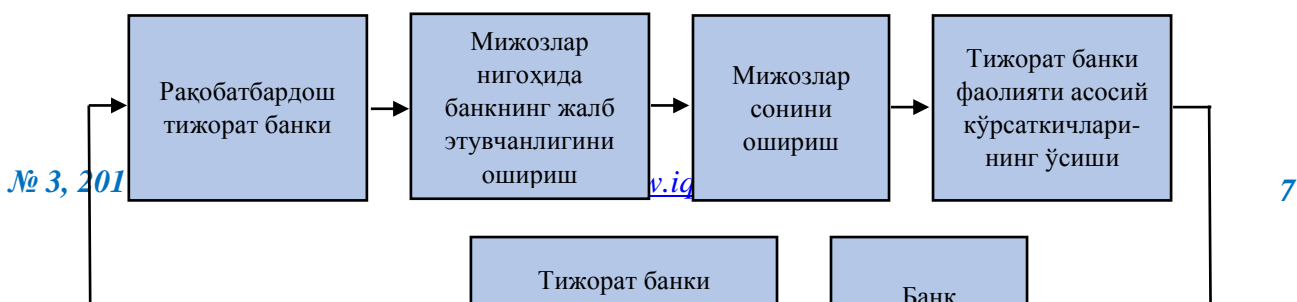
содиклигини шакллантириш ва мустаҳкамлаш мақсадида бозорда банкларнинг маркетинг стратегияларини такомиллаштириш муҳим аҳамият касб этади. Шундай қилиб, мижозларга йўналтирилганлик ўз аҳамияти бўйича мос келувчи фарқ билан рақобатбардошлик тушунчаси билан таққосланиши мумкин.

Рақобатбардошлик комплекс равишда кредит ташкилоти менежментининг самарадорлик даражасини тавсифлайди, шу сабабли унинг муваффақиятли ривожланишини моделлаштириш асосий омилларнинг ўзаро боғлиқлик ва уларнинг натижага умумий таъсири концепцияси асосида ташкил этилади. Банк рақобатбардошлигининг таркибий қисмлари ривожланишнинг сифат ва сон йўналишларини, кредит ташкилоти муваффақиятларининг ички ва ташқи асосий омилларини акс эттириб, уларнинг ижобий ўзгариши банк хизматлари бозорида банкнинг рақобатли позицияси мустаҳкамлигига хизмат қилади.

Пировардида, мижозларга йўналтирилганлик тижорат банкининг мижозлар эҳтиёжларини чуқурроқ тушуниш ва самаралироқ қондириш ҳисобига қўшимча фойда олиш қобилиятини англатади.

Ўзбекистон Республикаси банк сектори кун сайин ривожланиб бормоқда, шу муносабат билан банк соҳаси саъй-ҳаракатларини мижозга йўналтирилганлик борасида янги ечимлар ишлаб чиқишга қаратиши лозим. 2017 - 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Халқ билан мулоқот ва инсон манфаатлари йили»да амалга оширишга оид давлат дастурида келтирилгандек: “Банк тизимини ислоҳ қилишни чуқурлаштириш ва барқарорлигини таъминлаш, банкларнинг капиталлашув даражаси ва депозит базасини ошириш, уларнинг молиявий барқарорлиги ва ишончилигини мустаҳкамлаш, истиқболли инвестиция лойиҳалари ҳамда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларини кредитлашни янада кенгайтириш” баён қилинган [9].

Шу сабабдан, бугунги кунда мижозларга йўналтирилган мақсад стратегик бошқариш ҳақида сўзлаш ўринли бўларди, чунки ўз фаолиятида мижознинг манфаатларига амал қиладиган тижорат банки мижоз билан узоқ муддатли муносабатлар фойдасига танловни амалга оширади. Шундай қилиб, мижозларга йўналтирилган мақсад банкнинг узоқ муддатли истиқболда барқарор фойда олишига йўналтирилган ва учта таркибий қисмга: мижозларга максимал эътибор қаратиш, мижозларга жалб этувчанлик учун шароитлар яратиш ва мижозларга хизмат кўрсатишни персонализация қилишга асосланадиган мижозлар билан ўзаро муносабатларни бошқариш воситаси сифатида намоён бўлади. Бизнингча, айнан шундай ёндашув тижорат банкининг самарадорлиги ва рақобатбардошлигини оширишга имкон беради (1-расм).



**1-расм. Тижорат банкининг рақобатбардошлиги, самарадорлиги ва мижозларга йўналтирилганлигининг ўзаро боғлиқлик схемаси**  
**Манба: Муаллиф талқинида ишлаб чиқилган**

Тижорат банки самарадорлиги ва рақобатбардошлигини баҳолашга бундай комплексли ёндашув кредит ташкилотининг мижозларга йўналтирилганлигига тўлалигича боғлиқ бўлган унинг фаолияти асосий йўналишини ҳисобга олиши лозим. Бу борада келиб чиқамизки, ҳозирги шароитларда тижорат банкларининг фаолияти мураккаб ва кўп жиҳатли ҳисобланади ва барча ўзаро боғлиқ мақсадларни амалга ошириш самарадорлигини фақат комплекс ёндашув асосида баҳолаш мумкин.

Комплексли ёндашув кредит ташкилотлари фаолиятининг имкон қадар барча йўналишларини ўрганишни кўзда тутди. Банклар фаолияти ва уларни бошқариш тизими даражасининг бундай умумлаштирувчи, комплексли тавсифномаси сифатида кредит ташкилотларининг молиявий ҳолатини самарадорлик ва рақобатбардошлик нуқтаи назаридан кўриб чиқиш тавсия этилади.

Банк хизматлари бозорида рақобатнинг кучайиши мижозларнинг хулқ-атвор механизмларини тадқиқ этиш ва улардан банк фаолияти самарадорлигини ошириш ва рақобатбардошликни таъминлаш учун фойдаланишни назарда тутди. Шу боисдан мижозларга йўналтирилганлик тамойили банк бизнесини ривожлантиришнинг мос келувчи стратегиясини амалга оширишда асосий роль ўйнаши лозим. Ўлчаш мумкинлиги ва самарадорлик тамойилларини амалиётга татбиқ этиш унинг ёрдамида банк фаолияти самарадорлигини баҳолаш мумкин бўлган кўрсаткичлар тизими яратиш зарурати билан боғлиқ.

Шундай қилиб, таклиф этилган кўрсаткичлар маълум бир даражада мижозларга йўналтирилган мақсаднинг тижорат банки фаолият самарадорлиги ва рақобатбардошлигига таъсирини комплексли баҳолашга имкон беради. Банкларда мижозларга йўналтирилганлик мақсади комплексли сифат кўрсаткичи ҳисобланади, шу сабабли уни изоҳлаш ва унинг ўзгариш характери ҳақида хулоса чиқариш қийин. Сифат кўрсаткичларини миқдорий кўрсаткичларга ўзгартириш шартда маълумотларни таққослаш ҳамда уларни таҳлил қилиш учун амалда чекланмаган воситалардан фойдаланиш имконияти пайдо бўлади. Шу сабабдан мижозларга йўналтирилганлик сифат кўрсаткичларини миқдорий изоҳлаш усулларини ишлаб чиқиш тижорат банки самарадорлиги ва рақобатбардошлигини бошқаришда янги имкониятлар очиб беради.

**Хулоса ва таклифлар**



Юқорида баён қилинган фикрлардан англаш мумкинки, тижорат банкларининг асосий вазифаси мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш ҳисобланади. Мижозлар базасини эгаллаб олишни ҳозирги пайтда банклар замонавий банк маҳсулот ва хизматлари, хусусан, он-лайн хизматлар кўрсатишни жорий қилиш ва ривожлантириш билан боғламоқда. Аҳолига хизмат кўрсатадиган банклар роли фаоллашувининг аҳамияти шундан иборатки, энг кам ҳаражатлар билан максимал самарага, мижозларнинг банк хизматлари кўрсатишга бўлган эҳтиёжларини энг тўлиқ қондириш, банк хизматлари доирасини кенгайтириш ва уларнинг таннархини пасайтиришга кўмаклашиш лозим.

Жаҳон амалиётига кўра, банклар тақдим этаётган хизмат турлари кундан-кунга янгиланмоқда. Бу янги инновацион ғояларга асосланган банк маҳсулотлари яралишига тўртки бўлади. Мижозлар хоҳиш-истакларидан келиб чиққан ҳолда банкнинг мижозлар базасини кенгайтириш учун ҳам банклар тақдим этаётган хизматлар юқори сифат даражасига эга бўлмоғи лозим. Шундай экан, мамлакатимизда ҳам миллий банк тизимини ислоҳ қилиш ва уни ривожлантириш бўйича олиб борилаётган чора-тадбирлар ўз самарасини кўрсатиш билан бирга, жаҳон банк хизматлари бозорида ҳам ўз мавқеига эга бўлади, деган умиддамиз.

### Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Монетар сиёсатнинг 2017 йилга мўлжалланган асосий йўналишлари. //Бозор, Пул, Кредит. №1 2017 й.
2. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М. Мирзиёевнинг мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг асосий яқунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисидаги маърузаси. -Тошкент, 2017 й.
3. Марданов А., Мунасыпов Р. Клиент-ориентированная стратегия управления в банковской деятельности. //Банки и технологии, №4, 2004 г.
4. Банковская и страховая энциклопедия маркетинга” (Электронный ресурс). Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru/> — Яз.рус.маркетинг
5. Князева И.В. Маркетинг. – М.: СибАГС 2006 г.
6. Business and Marketing research center Аналитический центр «Бизнес и Маркетинг» (Электронный ресурс). Режим доступа: <http://www.bma.ru/>
7. Монетар сиёсатнинг 2017 йилга мўлжалланган асосий йўналишлари. //Бозор, Пул, Кредит, №1. 2017 й.
8. Монетар сиёсатнинг 2017 йилга мўлжалланган асосий йўналишлари. //Бозор, Пул, Кредит, №1. 2017 й.
9. 2017 - 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича “Ҳаракатлар стратегияси” Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сонли фармони.