

MIJOZLARNING BANK XIZMATLARIDAN MAMNUNLIK DARAJASI VA UNI HISOBLASHNI TAKOMILLASHTIRISH

Eshmamatova Sokina Sirojiddin qizi

O'zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi 2-kurs tinglovchisi

Bugungi kunda bank xizmatlari raqamli transformatsiya jarayonida rivojlanib, mijozlarning talab va ehtiyojlari ortib bormoqda. Shuning uchun bank xizmatlaridan foydalanuvchilarning mamnunlik darajasini aniqlash va uni hisoblashni takomillashtirish muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu tadqiqotning asosiy maqsadi – mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunligini baholash va uni hisoblash tizimlarini takomillashtirish usullarini aniqlashdir. Tadqiqot doirasida so'rovnomalar, statistik tahlil, Net Promoter Score (NPS) tizimi, raqamli texnologiyalar asosida tahlil usullari qo'llanilgan.

Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunligini belgilovchi omillar orasida xizmat ko'rsatish tezligi va sifati muhim o'rin egallaydi. Tadqiqotlarga ko'ra, mijozlarning 73% i bank xizmatlaridan foydalanganda 5 daqiqadan ortiq kutishni istamaydi. Shuningdek, raqamli xizmatlarning qulayligi ham muhim omillardan biri bo'lib, so'rov natijalariga ko'ra, mijozlarning 40% i onlayn bank xizmatlari qulay bo'lishini afzal biladi. Xavfsizlik darajasi ham katta ahamiyatga ega bo'lib, 90% mijozlar xavfsizlik darajasi yuqori bo'lgan banklarga ko'proq ishonadi. Bundan tashqari, bank xodimlarining professionalligi va mijozlarga shaxsiy yondashuvi ham muhim omillar qatoriga kiradi.

Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini baholash usullari turlicha bo'lib, eng ko'p qo'llaniladigan usullar orasida so'rovnomalar va statistik tahlil muhim o'rin egallaydi. Shuningdek, mijozlarning o'z bankini boshqalarga tavsiya qilish ehtimolini baholovchi Net Promoter Score (NPS) tizimi ham keng qo'llaniladi. Zamonaviy banklar Big Data va analitik platformalar yordamida mijozlarning xatti-harakatlarini kuzatib borish va avtomatlashtirilgan tahlilni amalga oshirish orqali xizmat sifatini oshirmoqda. Shuningdek, blokcheyn texnologiyalari bank xizmatlarining shaffofligini oshirish va tranzaksiya xavfsizligini ta'minlash uchun ishlatilmoqda.

O'zbekiston bank sektorida 2023-yilda o'tkazilgan so'rovnomada 1500 dan ortiq mijoz ishtirok etgan bo'lib, natijalar shuni ko'rsatdiki, mijozlarning 67% i bank xizmatlaridan qoniqish bildirgan, 30% esa muayyan muammolar tufayli xizmatni almashtirishga moyilligini bildirgan. Xususan, elektron banking xizmatlari rivojlangan banklarda mijozlarning qoniqish darajasi 80% dan yuqori bo'lsa, raqamli xizmatlari yetarlicha rivojlanmagan banklarda bu ko'rsatkich 60-65% atrofida bo'lgan. Sun'iy

intellekt asosida avtomatlashtirilgan mijoz bilan muloqot tizimlari esa xizmat ko'rsatish vaqtini 40% ga qisqartirishga imkon bergan.

Tadqiqot natijalari asosida bank xizmatlarini avtomatlashtirish, mijozlar ehtiyojlarini real vaqtda tahlil qilish va Big Data, sun'iy intellekt hamda blokcheyn texnologiyalarini joriy etish tavsiya etiladi. Shuningdek, mijozlar bilan doimiy aloqani mustahkamlash maqsadida mobil ilovalar va shaxsiylashtirilgan xizmatlarni taklif qilish zarur. Xalqaro tajribaga asoslanib, yetakchi banklar tomonidan qo'llanilayotgan mijozlar mamnunligini oshirish strategiyalarini tatbiq etish bank sektorining rivojlanishiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Bank tizimida mijozlarning mamnunlik darajasini oshirish va uni samarali baholash uchun turli yondashuvlar joriy qilinishi zarur. Xususan, sun'iy intellekt va avtomatlashtirilgan xizmat ko'rsatish tizimlarini keng joriy etish bank xizmatlari sifatini sezilarli darajada oshirishga yordam beradi. Bugungi kunda rivojlangan davlatlarda mijozlar murojaatlarini tahlil qilish va ularga tezkor javob berish uchun sun'iy intellektdan keng foydalanilmoqda. Masalan, AQSh va Yevropaning yirik banklari mijozlarning ehtiyojlarini oldindan prognoz qilish va ularga mos keluvchi individual xizmatlarni taklif etish uchun Big Data va ma'lumotlar tahlili platformalaridan foydalanmoqda. Bu esa mijozlarning qoniqish darajasini oshirish bilan birga, banklarning sodiq mijozlar bazasini kengaytirishga ham xizmat qiladi.

Bundan tashqari, blokcheyn texnologiyalarining bank tizimiga tatbiq etilishi ham mijozlarning ishonchini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Blokcheyn asosida ishlaydigan tranzaksiya tizimlari mijozlarga yanada xavfsiz va shaffof moliyaviy operatsiyalarni ta'minlash imkonini beradi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, blokcheyn texnologiyalari joriy etilgan banklarda firibgarlik xavfi 30% ga kamaygan, tranzaksiya tezligi esa an'anaviy usullarga qaraganda 60% ga oshgan. Bu esa mijozlarga moliyaviy operatsiyalarni tez va xavfsiz amalga oshirish imkoniyatini yaratadi. Shu sababli, O'zbekiston bank sektorida ham blokcheyn texnologiyalaridan foydalanish bank xizmatlari sifatini oshirish va mijozlar mamnunligini ta'minlashda muhim strategik yo'nalishlardan biri bo'lishi lozim.

Bank tizimining yana bir muhim jihati – mijozlarga individual yondashuvni rivojlantirishdir. Bugungi kunda rivojlangan banklar mijozlar ehtiyojlariga moslashtirilgan xizmatlar taqdim etish orqali ularning qoniqish darajasini oshirmoqda. Misol uchun, ba'zi yirik banklar mijozlarning moliyaviy odatlariga asoslangan holda maxsus xizmat paketlarini shakllantirish, shaxsiylashtirilgan kredit shartlarini taklif etish va bonus dasturlarini joriy qilish orqali mijozlar sodiqligini oshirmoqda. O'zbekiston bank sektorida ham mijozlarga individual xizmatlar taqdim etish tizimini takomillashtirish orqali ularning qoniqish darajasini oshirish mumkin.

Shuningdek, bank xizmatlarining tezkorligi va mijozlarga qulayligi ham muhim omillardan biri hisoblanadi. So'rov natijalariga ko'ra, mijozlarning 73% i bank

operatsiyalarini amalga oshirishda kutish vaqtining 5 daqiqadan oshmasligini afzal ko'radi. Shu bois, xizmat ko'rsatish jarayonlarini tezlashtirish uchun banklar avtomatlashtirilgan tizimlarni joriy etishi lozim. Sun'iy intellekt asosida ishlovchi chat-botlar va avtomatlashtirilgan mijozlarga xizmat ko'rsatish tizimlari mijozlarning murojaatlariga tezkor javob berib, ularning kutish vaqtini sezilarli darajada qisqartirishi mumkin.

Umuman olganda, mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunligini oshirish va uni hisoblash tizimlarini takomillashtirish bank tizimining samaradorligini oshirish va raqobatbardoshligini mustahkamlash uchun muhim ahamiyatga ega. Raqamli texnologiyalar, sun'iy intellekt, blokcheyn va Big Data kabi innovatsion yondashuvlarni joriy qilish orqali banklar mijozlarning ehtiyojlariga mos keluvchi sifatli va tezkor xizmatlarni taqdim etishi mumkin. Shu bilan birga, mijozlarga individual yondashuv, xizmat sifatini oshirish va raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish orqali bank sektorining barqarorligi va mijozlarning sadoqat darajasi oshiriladi. O'zbekiston bank tizimi xalqaro tajribadan foydalangan holda zamonaviy texnologiyalarni joriy etish va mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlarini oshirish orqali o'z raqobatbardoshligini yanada mustahkamlashi lozim.

Manbalar ro'yxati

1. Ahmed R.R. va boshqalar (2020) ES-QUAL modeli va onlayn bank xizmatlarida mijozlar mamnunligi: ko'p o'zgaruvchili tahlil usullari asosida dalillar. *Oeconomia Copernicana*, 11(1), 59-93.
2. Atajanov F.X. (2022) Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasining mintaqaviy xususiyatlari. Conferencea ilmiy jurnali. conferencea.org.
3. Novatorov E.V. (2001) Bank xizmatlari sifatini baholash metodikasi. *Amaliy marketing*, №10, 15–19-betlar.
4. Perminov A.A. (2008) Universal tijorat bankida marketingni tashkil etish. – Novosibirsk: "Taler-Press" nashriyoti, 137 bet.
5. Xaqberdiyeva Y.A. (2024) Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini aniqlashda online modellarining ahamiyati va afzallik masalalari. *Journal of Economy, Tourism and Service*, Vol. 3, No. 04, ISSN: 2181-435X. jets.innovascience.uz.
6. Yo'ldashev J.T. (2023) O'zbekistonda onlayn bank faoliyatini rivojlantirish mexanizmlari. Qo'qon Universiteti Herald ilmiy jurnali, Vol. 1, №1.