TIJORAT BANKLARIDA MIJOZLARGA XIZMAT KO‘RSATISH SIFATINI OSHIRISHNING ZAMONAVIY USULLARI

Xasanova Lola Mamasharifovna
Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
mustaqil izlanuvchisi

Annotatsiya: Maqolada tijorat banklarida mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishning mijoz yo‘li xaritasi, omnichannel xizmat, yagona CRM, jarayonlarni avtomatlashtirish, sun’iy intellekt yordamchilari, shikoyatlarni tizimli tahlil qilish va xizmat sifatini ko‘rsatkichlar orqali boshqarish kabi zamonaviy usullari tadqiq etilgan. O‘zbekiston bank tizimidagi raqamli identifikatsiya, masofaviy xizmatlar va iste’molchilar murojaatlari bo‘yicha rasmiy ma’lumotlar tahlil qilinib, tezlik, aniqlik, xavfsizlik va insoniy muloqotni birgalikda yaxshilaydigan operatsion model taklif etilgan.

Kalit so‘zlar: tijorat banki, xizmat sifati, mijoz tajribasi, omnichannel, CRM, raqamli bank, sun’iy intellekt, shikoyatlarni boshqarish, xizmat ko‘rsatish darajasi

Kirish

Bank xizmatining sifati mijozning filialga kirgan paytidagi muomala bilan cheklanmaydi. Hisob ochish, mobil ilovada identifikatsiyadan o‘tish, to‘lovni tasdiqlash, kredit bo‘yicha ma’lumot olish, muammo yuzaga kelganda javob olish va operatsiya yakunini tushunish bitta uzluksiz xizmat zanjirini tashkil etadi. Shu sababli sifatni faqat navbat uzunligi yoki xodimning xushmuomalaligi orqali baholash bankning haqiqiy xizmat darajasini ko‘rsatmaydi. Zamonaviy yondashuv mijozning barcha kanallardagi tajribasini, operatsiyaning to‘g‘ri bajarilishini, ma’lumotning tushunarliligini, xavfsizlikni va muammoning birinchi murojaatda hal etilishini bir tizimda boshqarishni talab qiladi.

O‘zbekistonda raqamli bank xizmatlarining tez kengayishi sifat masalasini yanada dolzarb qildi. Markaziy bank ma’lumotlariga ko‘ra, 2024 yil yakunida banklar va to‘lov tashkilotlari mobil ilovalarida raqamli identifikatsiyadan o‘tgan foydalanuvchilar soni 12,2 millionga yetgan, Face ID texnologiyasidan foydalanuvchi tijorat banklari soni 28 tani tashkil etgan [1]. Raqamli kanal mijoz uchun vaqtni tejaydi, biroq tizimdagi bitta xato minglab foydalanuvchiga bir vaqtda ta’sir qilishi mumkin. Demak, raqamlashtirishning o‘zi sifat kafolati emas; raqamli jarayonning barqarorligi, tushunarliligi va muammoli holatlarda tez tiklanishi asosiy mezonga aylanadi.

Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqotda tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, mijoz yo‘li xaritasi, jarayonlar dekompozitsiyasi va ko‘rsatkichlar asosida baholash usullari qo‘llanildi. Markaziy bankning 2024 va 2025 yillarga oid hisobotlari, bank xizmatlari iste’molchilari bilan munosabatlar bo‘yicha minimal talablar, Jahon bankining iste’molchilarni himoya

qilish tamoyillari hamda xizmat sifati bo‘yicha ilmiy manbalar o‘rganildi. Takliflar mijoz uchun qiymat, bank uchun operatsion samaradorlik va regulyator uchun iste’molchilar huquqlarini himoya qilish mezonlari bo‘yicha baholandi.

Tahlil va natijalar

Markaziy bank tizimiga 2024 yilda 5 031 ta murojaat kelib tushgan va ularning 94,7 foizi tijorat banklari faoliyatiga bevosita tegishli bo‘lgan. Moliyaviy xizmatlar iste’molchilari huquqlari buzilishi bilan bog‘liq 1 580 ta shikoyat ko‘rib chiqilib, 116 nafar iste’molchining huquqlari tiklangan hamda 2,5 milliard so‘mlik moliyaviy yo‘qotishlarning oldi olingan [1]. Ushbu raqamlar murojaatlar bankning xizmat sifati haqidagi bepul ma’lumot manbai ekanini ko‘rsatadi. Murojaat mavzusi, kanal, mahsulot, hudud, takroriylik va yechim muddati bo‘yicha tasniflanganida, operatsion nuqsonlar erta aniqlanadi.

Birinchi zamonaviy usul mijoz yo‘li xaritasini tuzishdir. Bank har bir asosiy xizmat uchun mijozning maqsadini, bosqichlarini, kutish vaqtini, talab qilinadigan hujjatlarni, xatolik nuqtalarini va mas’ul bo‘linmani ko‘rsatishi kerak. Masalan, hisob ochishda reklamadagi va’da, ariza, identifikatsiya, shartlar bilan tanishish, hisobni faollashtirish va birinchi operatsiya yagona jarayon sifatida o‘lchanadi. Agar mijoz mobil ilovada boshlagan arizasini filialda qayta to‘ldirsa, bu kanal mavjud bo‘lsa ham omnichannel xizmat yo‘qligini anglatadi.

Ikkinchi usul yagona mijoz profili va CRM tizimidir. Aloqa markazi, filial, mobil ilova, internet-bank va ijtimoiy tarmoqdagi murojaatlar bitta identifikatorga bog‘lanishi kerak. Xodim mijozning roziligi va vakolati doirasida oldingi murojaatlarni ko‘ra olganda, mijoz muammoni qayta-qayta tushuntirmaydi. CRM faqat savdo vositasi sifatida emas, xizmatning davomiyligini ta’minlovchi operatsion platforma sifatida qurilishi lozim. Kirish huquqlari rollar bo‘yicha cheklanishi, har bir ko‘rish va o‘zgartirish audit jurnalida saqlanishi shart.

Uchinchi usul jarayonlarni avtomatlashtirish va jarayonlarni tahlil qilish texnologiyasidir. Process mining amaldagi axborot tizimlaridagi vaqt belgilaridan foydalanib, ariza qayerda turib qolishi, qaysi bosqichda qayta ishlash ko‘payishi va qaysi filialda istisnolar ulushi yuqori ekanini ko‘rsatadi. Robotlashtirilgan avtomatlashtirish takroriy ma’lumot kiritishni kamaytiradi, lekin noto‘g‘ri ishlab chiqilgan jarayonni tezlashtirish bilan cheklanmasligi kerak. Avval keraksiz nazorat va dublikatlar olib tashlanib, so‘ng avtomatlashtirish amalga oshirilsa, natija barqaror bo‘ladi.

To‘rtinchi usul sun’iy intellektni nazorat qilinadigan yordamchi sifatida qo‘llashdir. Chat-bot oddiy tarif, hujjat ro‘yxati va operatsiya holati bo‘yicha tez javob beradi; nutq tahlili esa aloqa markazidagi takroriy muammolarni aniqlaydi. Biroq kreditni rad etish, hisobni bloklash yoki firibgarlik gumoni kabi mijoz huquqiga sezilarli ta’sir qiladigan qarorlar izohlanishi va inson tomonidan qayta ko‘rib chiqilishi kerak. Modelning noto‘g‘ri javoblari, til va hudud bo‘yicha xatolar, shaxsiy ma’lumotlardan foydalanish va eskalatsiya tezligi doimiy nazorat qilinadi.

Xavfsizlik va qulaylik bir-biriga qarshi qo‘yilmasligi kerak. Markaziy bankning 2024 yilgi anti-fraud choralarida qo‘shimcha identifikatsiyadan o‘tmagan 28 138 holatda 304,1 milliard so‘mlik onlayn kredit ajratilishi to‘xtatilgani qayd etilgan [1].

Bu kuchli nazoratning ahamiyatini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, riskka asoslangan autentifikatsiya oddiy, past xavfli operatsiyada ortiqcha bosqichlarni kamaytirib, noodatiy qurilma, joylashuv yoki tranzaksiya kuzatilganda kuchaytirilgan tekshiruvni ishga tushirishi mumkin.

Tijorat bankida xizmat sifatini boshqarish ko‘rsatkichlari

Yo‘nalish	Asosiy ko‘rsatkich	Boshqaruv maqsadi
Tezlik	Javob va yechim vaqti	Kutishni va kechikishni kamaytirish
Aniqlik	Xatosiz operatsiyalar ulushi	Qayta ishlash va moliyaviy zararni kamaytirish
Qulaylik	Mijoz sarflagan kuch indeksi	Ortiqcha bosqichlarni olib tashlash
Yechim	Birinchi murojaatda hal etish	Takroriy aloqalarni kamaytirish
Ishonch	Shikoyat va zarar holatlari	Huquqlarni himoya qilish
Barqarorlik	Raqamli kanal uzluksizligi	Xizmat mavjudligini ta’minlash

Xulosa va takliflar

Tijorat bankida xizmat sifati alohida xodimning vazifasi emas, balki mahsulot dizayni, axborot tizimi, risk boshqaruvi va mijoz bilan muloqotni birlashtiradigan boshqaruv tizimidir. Raqamli kanal kengaygani sari xizmat tezligi bilan birga ishonchlilik, izohlanuvchanlik va muammoni tiklash qobiliyati muhimlashadi.

Tadqiqot natijasida quyidagilar taklif etiladi: 1) asosiy xizmatlar bo‘yicha mijoz yo‘li xaritalari va xizmat standartlarini tasdiqlash; 2) barcha kanallarni yagona CRM va murojaatlar taksonomiyasiga ulash; 3) NPSni operatsion sifat va iste’molchi zarari ko‘rsatkichlari bilan to‘ldirish; 4) sun’iy intellekt qarorlariga insoniy nazorat va tushuntirish mexanizmini kiritish; 5) riskka asoslangan autentifikatsiya va real vaqt anti-fraud tizimini rivojlantirish; 6) shikoyatlarning ildiz sabablarini bartaraf etish natijalarini bank boshqaruvi va ichki audit darajasida nazorat qilish.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. 2025 yil uchun yillik hisobot. Toshkent, 2026. https://cbu.uz/uz/publications/annual-report/

2. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Statistik byulleten, 2025 yil. https://cbu.uz/uz/statistics/

3. O‘zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo‘mitasi. Kichik biznes va tadbirkorlik bo‘yicha rasmiy statistika. https://stat.uz/uz/rasmiy-statistika/small-business-and-entrepreneurship-2

4. World Bank. Good Practices for Financial Consumer Protection. Washington, DC, 2017.

5. World Bank and FIRST Initiative. Principles for Public Credit Guarantee Schemes for SMEs. Washington, DC, 2015.

6. IFC. MSME Banking in the Digital Era. Washington, DC, 2025.

7. OECD. Financing SMEs and Entrepreneurs Scoreboard 2025 Highlights. OECD Publishing, Paris, 2025.

8. G20 Global Partnership for Financial Inclusion. Action Plan for MSME Financing. 2025.

9. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 1988, Vol. 64, No. 1, pp. 12–40.

10. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank xizmatlari iste’molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risidagi nizom, ro‘yxat raqami 3030.