

TIJORAT BANKLARIDA DEPAZIT HIZMATLARI AMALAYOTINI TAKOMILLASHTIRISH

Alimov Sherzod Choriyevich

*Surxondaryo viloyati Termiz Davlar Universiteti
Iqtisodiyot fakulteti "Moliya" kafedrasida o'qituvchisi*

Annotatsiya. Ushbu maqola tijorat banklarida depozit xizmatlarini takomillashtirish strategiyasini o'rganib chiqadi, bunda mijozlar ehtiyojini qondirish, operatsion samaradorlik va texnologik yutuqlarga e'tibor qaratiladi. Depozit xizmati sifatini oshiradigan innovatsion amaliyotlar, mijozlarga yo'naltirilgan yondashuvlar va raqamli echimlarga e'tibor qaratiladi. Topilmalar bank xizmatlari sohasidagi bilimlarga yordam beradi va banklarga raqobatdosh ustunliklarni saqlashga yordam beradigan amaliy o'zgarishlarni taklif qiladi.

Kalit so'zlar: Depozit xizmatlari, tijorat banklari, mijozlar ehtiyojini qondirish, operatsion samaradorlik, raqamli transformatsiya, bank innovatsiyalari, xizmatlarni takomillashtirish, moliya institutlari.

Depozit xizmatlari tijorat banklari uchun asos bo'lib, banklarga likvidlikni boshqarish, kreditlashni qo'llab-quvvatlash va depozitlar bo'yicha foizlar orqali daromad olish uchun asos yaratadi. Bankning raqobatbardosh landshaftida depozit xizmatlarini takomillashtirish mijozlarni ushlab turish, rentabellik va samaradorlik uchun juda muhimdir. Ushbu maqolada samarali depozit xizmatlarini ko'rsatadigan muhim tarkibiy qismlar va banklar ushbu xizmatlarni takomillashtirishda duch keladigan muammolar o'rganiladi.

Ushbu tadqiqot miqdoriy so'rovlarni sifatli intervyular bilan birlashtirgan aralash usulli yondashuvdan foydalanadi. Bank mijozlari va xodimlaridan qoniqish darajasini o'lchash, og'riq nuqtalarini aniqlash va joriy depozit amaliyotining samaradorligini baholash uchun ma'lumotlar to'plandi. Miqdoriy tadqiqot tranzaksiya tezligi, mavjudlik va xavfsizlik kabi bir nechta ko'rsatkichlar bo'yicha mijozlar ehtiyojini qondirishni o'lchadi. Bank xodimlari bilan sifatli suhbatlar operatsion muammolar va innovatsion amaliyotlarni amalga oshirish to'g'risida tushuncha berdi.

Tijorat banklarida depozit xizmatlari amaliyotini takomillashtirish mijozlar tajribasi, operatsion samaradorlik, mahsulot innovatsiyasi va risklarni boshqarishga qaratilgan ko'p qirrali yondashuvni talab qiladi. Tijorat banklarida depozit xizmatlarini yaxshilash bo'yicha ba'zi takliflar:

1. Mijozlarga Yo'naltirilgan Xizmatlar

Bank sohasida mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlarni kengaytirish uchun ajoyib strategiyalar. Har bir komponent mijozlar tajribasini yaxshilashga qanday hissa qo'shishi mumkinligi haqida chuqurroq ma'lumot:

Shaxsiylashtirilgan Takliflar:

- Mijozlarning turli segmentlari (masalan, talabalar, nafaqaxo'rlar yoki korxonalar) uchun depozit mahsulotlarini sozlash orqali siz har bir guruhning noyob ehtiyojlarini qondirishingiz mumkin. Masalan:

- Talabalar uchun: omonat hisobvaraqlarini kamroq to'lovlar yoki yaxshiroq foiz stavkalari bilan taklif qiling yoki minimal qoldiqni saqlash uchun rag'batlantiring.

- Nafaqaxo'rlar uchun: uzoq muddatli muddatli depozitlarni yuqori foiz stavkalari yoki davriy daromad to'lovlari kabi maxsus imtiyozlar bilan ta'minlash.

- Korxonalar uchun: uzoq muddatli investitsiyalar uchun yanada moslashuvchan shartlar yoki yuqori daromad keltiradigan korxonalarining pul oqimi shakllariga mos keladigan muddatli depozitlar.

- Bu tushunish va qadrlash tuyg'usini yaratadi, bu esa mijozlarning sodiqligini oshiradi.

Onlayn va mobil Banking:

-Zamonaviy bank ishi uchun uzluksiz va foydalanuvchilarga qulay raqamli platforma zarur. Asosiy xususiyatlarga quyidagilar kiradi:

- Mobil depozit: mijozlarga cheklarni depozit qilish yoki mobil telefonlari orqali mablag ' o'tkazishga ruxsat berish.

- Hisobni ochish: mijozlarga filialga tashrif buyurmasdan, vaqt va kuchni tejab, yangi hisoblarni onlayn ochishga imkon bering.

- Fond o'tkazmalari: bir zumda va xavfsiz transfer imkoniyatlari bilan ta'minlash, bank ichida va tashqi hisob uchun ham, past yoki silliq tajriba uchun hech qanday to'lovlar bilan.

- Bu nafaqat qulaylikni yaxshilaydi, balki o'z mablag'larini raqamli boshqarishni afzal ko'rgan texnologik mijozlarga ham murojaat qiladi.

24/7 Mijozlarni Qo'llab-Quvvatlash:

-Kecha-kunduz qo'llab-quvvatlashni taklif qilish mijozlarning so'rovlarini tez va samarali hal qilishga yordam beradi. O'z-o'ziga xizmat ko'rsatish vositalari va inson yordami aralashmasi qimmatli bo'lishi mumkin:

- Chatbotlar: qoldiqlarni tekshirish, pul o'tkazish yoki mahsulot xususiyatlarini tushunish kabi umumiy so'rovlar va operatsiyalarni bajarish uchun AI quvvatli chatbotlardan foydalaning.

- Jonli qo'llab-quvvatlash: telefon, video qo'ng'iroq yoki xavfsiz xabarlar orqali murakkab masalalarda yordam berish uchun har doim agentlarga ega bo'ling.

- Ishonch telefonlari: sizning ishonch telefonlaringiz mijozlarga depozit bilan bog'liq har qanday tashvishlar, tariflar, shartlar yoki texnik qiyinchiliklar haqida ko'rsatma berish uchun mavjudligiga ishonch hosil qiling.

- Bu mijozlarga har qanday soatda qo'llab-quvvatlanishini ta'minlaydi, xizmatdan qoniqish va ishonchni oshiradi.

Ushbu yondashuvlar nafaqat yaxshi mahsulotni taklif qilish, balki turli mijozlar guruhlarining o'ziga xos ehtiyojlariga javob beradigan uzluksiz, shaxsiylashtirilgan va sezgir bank tajribasini yaratishdir.

2. Mahsulot Innovatsiyasi

Bank sohasida mahsulot innovatsiyasi uchun ajoyib g'oyalar. Mana, har birini qanday qilib yanada rivojlantirish mumkin:

Moslashuvchan Depozit Imkoniyatlari:

- Moslashtirilgan shartlar: mijozlarga o'zgaruvchan moliyaviy ehtiyojlar asosida sozlash uchun moslashuvchanlik bilan depozit muddatini (masalan, 3, 6, 12 oy) tanlashga ruxsat bering.

- Cheklangan jarimalar bilan erta yechib olish: to'liq jarimalarsiz qisman yechib olishni taklif qiling, ehtimol foiz stavkalari pasaytirilgan yoki darajali jarima tuzilmasi bilan mijozlarga o'z mablag'lari ustidan ko'proq nazorat qilish imkonini beradi.

- Foizlarni jamlash tanlovi: mijozlarga moliyaviy maqsadlariga qarab foizlar muntazam ravishda to'lanishi yoki asosiy qarz miqdoriga qo'shilishini tanlash imkonini beradi.

Yuqori Foizli Mahsulotlar:

- Uzoq muddatli muddatli depozitlar: 2-5 yil kabi uzoq muddatga mablag' qo'yish majburiyatini olgan mijozlar uchun yuqori foiz stavkalarini taqdim eting.

- Darajali foiz stavkalari: foiz stavkasi vaqt o'tishi bilan oshib boradigan tuzilmani joriy eting, bu esa o'z pullarini bankda uzoq vaqt saqlagan mijozlarni mukofotlaydi.

- Yuqori foizli jamg'arma hisobvaraqlarini ilgari surish: cheklangan davr uchun o'rtacha foizdan yuqori foiz stavkalarini taklif qiluvchi jozibador qisqa muddatli aktsiyalarga ega maqsadli jamg'aruvchilar, ularni omonat hisobvaraqlarini ochish yoki o'tkazishga undash.

To'plam Xizmatlari:

- Paketli bitimlar: depozitlar, kreditlar va sug'urta paketlarini chegirmali stavkada taqdim etadigan keng qamrovli to'plamlarni yarating, bu esa mijozlarning bank munosabatlaridan ko'proq qiymat olishlarini ta'minlaydi.

- To'plam uchun mukofot dasturlari: bank xizmatlari yoki mahsulotlari uchun sotib olinishi mumkin bo'lgan bonusli foiz stavkalari, naqd pul yoki sodiqlik ballari bilan bir nechta xizmatlarni tanlagan mijozlarni mukofotlang.

- O'zaro sotish imkoniyatlari: mijoz belgilangan depozitni ochganda kredit bo'yicha diskontlangan stavkani taklif qilish yoki uzoq muddatli depozit mijozlari uchun sug'urta chegirmalarini taklif qilish kabi turli xil aloqa nuqtalarida to'plamlarni targ'ib qilish.

Ushbu turdagi innovatsion mahsulotlarni taklif qilish orqali banklar nafaqat mijozlar ehtiyojini qondirish, balki yangilarini jalb qilish bilan birga mavjud mijozlar bilan munosabatlarini chuqurlashtirishi mumkin.

3. Kengaytirilgan Xatarlarni Boshqarish

- Kengaytirilgan firibgarlikning oldini olish: depozit xavfsizligini ta'minlash uchun biometrik autentifikatsiya, ikki faktorli autentifikatsiya va real vaqtda monitoringni o'z ichiga olgan firibgarlikni aniqlashning mustahkam tizimlarini joriy etish.

- Normativ muvofiqlik: depozit xizmatlari ishonchni mustahkamlash va huquqiy xavflardan qochish uchun mahalliy va xalqaro qoidalarga muvofiqligini ta'minlash.

- Depozit sug'urta xabardorlik: ularning omonatlari xavfsizligi haqida mijozlar tarbiyalash, ayniqsa himoya depozit sug'urta sxemalar tomonidan taqdim, mijozlar ishonchini oshirish uchun.

4. Operatsion Samaradorlik

- Jarayonlarni avtomatlashtirish: hisobni ochish, KYC protseduralari, foizlarni hisoblash va hisobotlarni yaratish, qo'lda xatolar va ishlov berish vaqtlarini qisqartirish kabi depozit bilan bog'liq jarayonlarni soddalashtirish uchun avtomatlashtirish va sun'iy intellektdan foydalaning.

- Integratsiyalashgan tizimlar: uzluksiz operatsiyalarni ta'minlash va kechikishlarni kamaytirish uchun depozit tizimlarini boshqa bank xizmatlari (masalan, kreditlar, to'lovlar) bilan birlashtirish.

- Ma'lumotlar tahlili: depozit tendentsiyalarini kuzatish, mijozlar ehtiyojlarini bashorat qilish va xizmat takliflarini optimallashtirish uchun katta ma'lumotlar va tahlillardan foydalaning.

5. Marketing va xabardorlik

- Maqsadli kampaniyalar: depozit xizmatlarining afzalliklarini ta'kidlash va yangi mijozlarni jalb qilish uchun raqamli va an'anaviy marketing kampaniyalarini o'tkazing.

- Moliyaviy savodxonlik: mijozlarga omonatlarni tejash, investitsiya qilish va boshqarish muhimligi to'g'risida ma'lumot berish uchun seminarlar, veb-seminarlar va onlayn tarkibni taklif eting.

6. Uzluksiz aloqa va takomillashtirish

- Mijozlarning fikr-mulohazalari kanallari: mijozlarning depozit xizmatlari bilan bog'liq tajribasi haqida muntazam ravishda fikr-mulohazalarini to'plang va ushbu ma'lumotlardan yaxshilanish uchun foydalaning.

- Benchmarking: bank raqobatbardosh va innovatsion depozit mahsulotlarini taklif qilishini ta'minlash uchun raqobatchilarga qarshi muntazam ravishda benchmark.

Ushbu muhim yo'nalishlarga e'tibor qaratish orqali tijorat banklari depozit xizmatlarini sezilarli darajada yaxshilashlari, shu bilan mijozlar ehtiyojini qondirish, bozor ulushini oshirish va uzoq muddatli o'sishni ta'minlashlari mumkin.

Ushbu natijalar shuni ko'rsatadiki, tijorat banklari depozit xizmatlarida raqamli o'zgarishlarga ustuvor ahamiyat berishlari mumkin. Shu bilan birga, ular umumiy shikoyatlarni hal qilish uchun kiberxavfsizlik choralari va mijozlarni qo'llab-quvvatlash tizimlariga ehtiyoj borligini ta'kidlaydilar. Texnologiyani qabul qilishni shaxsiylashtirilgan xizmat bilan muvozanatlash orqali banklar mijozlar tajribasini oshirishi va uzoq muddatli sodiqlikni shakllantirishi mumkin. Bundan tashqari, raqamli xizmatlarga uzluksiz o'tishni ta'minlash va yangi amaliyotlarga qarshilikni minimallashtirish uchun doimiy xodimlarni o'qitish va mijozlarni o'qitish juda muhimdir.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, tijorat banklarida depozit xizmatlarini takomillashtirish texnologiya, mijozlarga xizmat ko'rsatish va xavfsizlikni ta'minlaydigan yaxlit yondashuvni talab qiladi. Banklar ishonchli raqamli platformalarga sarmoya kiritishi, mijozlarning fikr-mulohazalarini birinchi o'ringa qo'yishi va kiberxavfsizlik tizimini mustahkamlashi kerak. Depozit xizmatlarini kengaytirish nafaqat mijozlarning joriy talablarini qondiradi, balki rivojlanayotgan moliya sektorida raqobatbardosh mavqega ega bo'ladi.

Mijozlarga yo'naltirilgan texnologiyalarga sarmoya kiriting: foydalanish qulayligi, ishonchligi va xavfsizligini oshirish uchun mobil ilovalar va onlayn platformalarni ishlab chiqish yoki yangilash.

Mijozlarni qo'llab-quvvatlashni kuchaytirish: raqamli xizmatlarni kechayu kunduz qo'llab-quvvatlashni taklif eting va kengroq mijozlar bazasini ta'minlash uchun zarur bo'lganda shaxsan yordam bering.

Kiberxavfsizlikni kuchaytirish: mijozlar ma'lumotlarini himoya qilish va raqamli depozit xizmatlariga ishonchni mustahkamlash uchun ilg'or kiberxavfsizlik choralariga sarmoya kiriting.

Muntazam o'quv dasturlari: bank xodimlari uchun yangi depozit xizmatlaridan foydalanish va tushuntirishda mohir bo'lishlarini ta'minlash uchun doimiy treninglarni amalga oshirish.

Mijozlarning fikr-mulohazalari: depozit xizmatlarini doimiy ravishda yaxshilash uchun mijozlarning fikr-mulohazalarini muntazam ravishda yig'ish va ularga amal qilish mexanizmlarini yaratish.

Ushbu yondashuv banklarga mijozlarning talablarini qondirish, operatsion samaradorlikni oshirish va uzoq muddatli o'sishni ta'minlash imkoniyatini beradi.

Adabiyotlar.

1. Жуков, Е. Ф. (2012) Банковское дело : учебник для бакалавров / Е. Ф. Жуков. — Москва : Издательство Юрайт, — 591 с.
2. Агарков М.М.(2005) Основы банковского права. Авторский сборник. 336 с.
3. Балабанов И.Т. (2005) Основы финансового менеджмента: учеб. пособие / И.Т. Балабанов. - 3- е изд., перераб. и доп. - К.: Элга [б] Ника-Центр, - 656 с.
4. Воробева Е.И. (2018) Депозитная политика Российского Национального коммерческого банка (ПАО) в Республике Крым. Научный вестник: Финансы, банки, инвестиции - №1. 99-110 стр.
5. Омонов А.А. Тижорат банкларининг ресурсларини самарали бошқариш масалалари. И.ф.д. илм. дар. ол. уч. тақд. эт. дисс. автореф. – Тошкент, 2008. – 35 б. 9.
6. Раҳимов А.М. Тижорат банклари депозит базаси ва уни кенгайтириш йўллари. Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) илмий даражасини олиш учун тақдим этилган диссертатсия автореферати, –Т.: нашриёти, 2019. 54 б. —ИҚТИСОД-МОЛИЯ
7. P.E. Pfeifer, M.E. Haskins, R.M. Conroy. Customer lifetime value, customer profitability, and the treatment of acquisition spending. Journal of Managerial Issues. – 2004. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/>