

## БАНК ВА МИЖОЗ ЎРТАСИДАГИ ИҚТИСОДИЙ МУНОСАБАТЛАРДА МАРКЕТИНГНИНГ ЎРНИ ВА АХАМИЯТИ.

*Ф.Қ.Бобохўжаева.*

*ТДИУ мустақил тадқиқотчиси*

**Аннотация:** Банк ва миждоз бугунги кунда ушбу сўзлар кўп бор қулоғимизга эшитилади. Бугун банкка ташриф буюрувчи фақатгина омонат эгаси эмас балки тўлақонли банк хизматларининг харидоридир. Шуниси аниқки бугун миждозлар банк қидириб эмас, банклар миждозларни жалб этиши учун харакат қиладиган замон келди. Ушбу тезисда банк ва миждоз ўртасидаги муносабатларнинг ривожланишида маркетингнинг ўрни тўғрисида сўз боради.

**Калит сўзлар:** Банк, миждоз, кредит, маркетинг сиёсати, банк хизматлари.

**Аннотация:** Банк и клиент сегодня часто слышат эти слова в наших руках. Сегодня посетитель банка является не только вкладчиком, но и покупателем полноценных банковских услуг. Очевидно, что сегодня настало время для того, чтобы банки могли привлекать клиентов, а не искать банки. В этом тезисе говорится о роли маркетинга в развитии отношений между банком и клиентом.

**Ключевые слова:** банк, клиент, кредит, маркетинговая политика, банковские услуги.

**Abstract:** The bank and the customer today often hear these words in our hands. Today, a bank visitor is not only a depositor, but also a buyer of full-fledged banking services. Obviously, today is the time for banks to be able to attract customers rather than look for banks. This thesis refers to the role of marketing in the development of relations between the bank and the client.

**Key words:** bank, client, credit, marketing policy, banking services.

Банк бозорида рақобат кучайиб бораётган шароитда банк миждозларининг талаблари доимий равишда ўсиб бормоқда. Миждозларга сифатли, оператив хизмат кўрсатиш, улар томонидан берилган саволларга профессионал ҳамда малакали жавоб бериш орқали Банк ва миждоз ўртасида ишончга асосланган самарали муносабатлар тизимини ўрнатиш мумкин бўлади.

Бугунги куннинг актуал саволларидан бири ҳам, қандай қилиб банкга миждозлар ишончини ошириш ва уларнинг оқимини жалб этишдир.

Кўриб турганимиздай савол оддий лекин жавоб беришга келганда ҳаммамиз ўйланиб қоламиз

Банк ва миждоз бугунги кунда ушбу сўзлар кўп бор қулоғимизга эшитилади. Илгариги даврлардагидек банкка ташриф буюрувчи фақатгина омонат эгаси эмас балки тўлақонли банк хизматларининг харидори сифатида кўрила бошланганига

хали кўп бўлгани йўқ. Аммо шуниси аниқки бугун миждозлар банк қидириб эмас, банклар миждозларни жалб этиши учун харакат қиладиган замон келди.

Шу ўринда марказий банк ва тижорат банклари томонидан миждозларга қатор қулайликлар яратилди:

Биринчидан, миждозларнинг банклар билан ўзаро алоқада бўлиш ҳуқуқи, шу жумладан Интернет-банкнинг тизими ва оммавий таклиф асосида мобил илова орқали таъминланди.

Иккинчидан, шартнома давлат тилида тузилади, аммо миждоз ва банкнинг ўзаро келишуви асосида шартнома бошқа тилида (ўзбек ёки рус тилларида) тузилиши мумкин. Банк хизматлари тўғрисидаги маълумотлар ўзбек тилида ҳам тақдим этилади, бошқа тилларда маълумот тақдим этиш имконияти мавжуд.

Учинчидан, энди миждоз битим тузилган куни масофадан туриб тузилган шартномани ўқиш ва ва нусха олиш ҳуқуқига эга. Шахсий ҳисобда нафақат кредит шартнома, балки банк депозит шартномаси тўғрисида ҳам маълумотлардан фойдаланиш мумкин.

Тўртинчидан, банк хизматларни кўрсатиш бўйича шартнома, истеъмолчиларнинг аризаси ва кредит берилишини тасдиқловчи хужжатни тузиш муддати 10 дан 5 иш кунигача қисқартирилди. Низони судгача ҳал қилиш талабига кўра истеъмолчининг қарзни тўлашнинг энг кам муддати - 10 кун.

Бешинчидан, банк томонидан истеъмолчига тақдим этиладиган маълумотларнинг минимал миқдори қайта кўриб чиқилди.

Банк қуйидагиларни жойлаштириши шарт:

- расмий веб-сайтида: банк хизматларини кўрсатиш бўйича стандарт шартномалар;

- ахборот стендида ва расмий веб-сайтда: сотиб олиш/сотиш курслари, валюта курслари, шунингдек валюта операциялари учун комиссия миқдори (агар мавжуд бўлса).

Бундан ташқари, банкларга қуйидагилар тақиқланади:

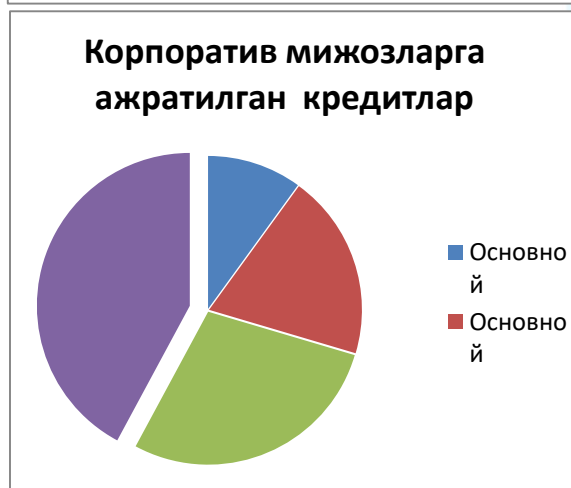
- микрокредит шартномалари бўйича йиллик кредит миқдорининг ярмидан кўпи миқдорида фоизларни ҳисоблаш, комиссиялар ва жарималарни ундириш, бундай шартномалар бўйича бошқа жавобгарлик чораларини қўллаш;

- кредит олиш учун аризаларни кўриб чиқиш учун тўловларни йиғиш, кредитлар бўйича ҳисоб - варақларни юритиш, кредит ажратиш учун, шунингдек жисмоний шахслар ва кичик бизнес субъектлари томонидан кредитларни (микрокредитлар) муддатидан олдин тўлаш учун жарима (жарима, пеня) ундириш.

Энди миждозга 20:00 дан 8:00 гача мавжуд қарздорлик тўғрисида оғзаки равишда эслатиш тақиқланади.

Бугунги кун талабини тўғри тушунган ҳолда изчил Маркетинг сиёсатини амалга ошириб келаётган тижорат банкларига нисбатан мижозларнинг ишончи хам ортиб бормоқда.

Мисол сифатида АТБ “Хамкорбанк” томонидан 2019-2022 йиллар давомида жисмоний шахслар ва корпоратив мижозларга ажратилган кредитларнинг ўсиш суратини кўришимиз мумкин.



Банк томонидан кредит қўйилмаларини ўстириш 1734 фоизга, кредит қўйилмаларидан олинган даромад режаси 116 фоизга бажарилган. Ўз ўрнида чакана кредитлар қолдиғини ўстириш 161 %, юридик шахслар валюта амалиётларидан олинган даромадлар режаси 121 %, юридик шахслардан жалб қилинган маблағлар қолдиғини ўстириш 102 % ни ташкил этган. Бу рақамлар ортида банкнинг олиб борган самарали маркетинг сиёсати ётади.

№	БАНК	Умумий рейтинг	Рейтинг ўзгариши	Молиявий воситачиллик бўйича рейтинг	Молиявий оммабоплик бўйича рейтинг	Капитал етарлилиги бўйича рейтинг	Активлар сифати бўйича рейтинг	Бошқарув самарадорлиги бўйича рейтинг	Даромад олиш салоҳияти бўйича рейтинг	Ликвидлилик бўйича рейтинг
1	Капитал банк	1	0	1	2	13	1	6	11	3
2	Траст банк	2	1	6	12	5	3	5	1	1
3	Ипотека банк	3	6	11	1	12	8	2	8	7
4	Хамкор банк	4	-2	9	5	14	2	8	3	10
5	Азия Альянс банк	5	1	3	11	15	16	9	5	2
6	Ориент Финанс банк	6	-2	7	17	1	5	4	2	5
7	Ипак йўли банк	7	0	16	4	8	11	7	4	6
8	Алоқа банк	8	0	4	7	16	9	12	13	14
9	Инвест Финанс банк	9	-4	2	13	11	4	15	10	9
10	Ўзсаноатқурилишбанк	10	3	15	16	9	12	1	6	8
11	Агробанк	11	-1	8	3	4	10	16	16	11
12	Микрокредит банк	12	0	12	6	2	13	17	9	12
13	Халқ банки	13	2	5	9	6	17	13	14	4
14	Қишлоқ қурилиш банк	14	-3	13	8	10	7	10	15	17
15	Турон банк	15	-1	10	10	7	6	14	12	13
16	Ўзмилийбанк	16	0	17	15	3	15	3	7	16
17	Асака банк	17	0	14	14	17	14	11	17	15

Юқоридаги жадвалда 2022 йил давомида банк ва мижоз ўртасида маркетинг сиёсатини олиб боришда самрали йўл тутган ва аксинча фаолият натижасида рейтингини тушиб кетган банкларни кўришимиз мумкин.

Бундан кўриниб турибдики банк томонидан тўғри олиб борилган маркетинг сиёсати пировард натижада банкнинг умумий рейтингини ошишида ва албатта юқори даромад кўришида асосий ўрин тутди.

### Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Мусахонзода, И. С. (2022). Корхоналар молиявий натижаларини бошқариш тизими ва уни ҳозирги ислохотлар шароитида такомиллаштиришнинг зарурлиги. *Архив научных исследований*, 2(1).

<http://journal.tsue.uz/index.php/archive/article/view/1969>

2. Тулаев М. (2021). Разработка методики определения уровня существенности в аудите. *Экономика и инновационные технологии*, (5), 52–60. [https://inlibrary.uz/index.php/economics\\_and\\_innovative/article/view/12137](https://inlibrary.uz/index.php/economics_and_innovative/article/view/12137)

3. Tulaev, M. (2019). Методы определения чистой прибыли и гармонизации международных и национальных аспектов финансовой отчетности. *Архив научных исследований*, 1(1). <https://tsue.scienceweb.uz/index.php/archive/article/view/326>

4. Musakhonzoda Ikromjon Sobirhon Ugli. (2022). Formation and development of the convergence process of two types of standards: IFRS and US GAAP. *Thematics Journal of Business*, (5),

<http://thematicsjournals.in/index.php/tjbm/article/view/997>



5. Klichev, B.P., Choriev, I. X. (2021). The Issues Of Business Activity Organization In Uzbekistan. Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry (TOJQI).Volume 12, Issue 7, July 2021: 4587- 4593.- <https://www.tojqi.net/index.php /journal/article/view/4494>

6. Bakhtiyorovich, S. S. (2021). Use of Imitation Innovations in Small Business Development. *Academic Journal of Digital Economics and Stability*, 889–898. <https://economics.academicjournal.io/index.php/economics/article/view/280>

7. Қличев, Б. П. (2022). Ишбилармонлик фаоллиги таҳлилини ташкил этиш йўналишлари. Архив научных исследований, 2(1).

<http://journal.tsue.uz/index.php/archive/article/view/373>

8. Қурбонов Муҳиддин Абдуллаевич. Indian Journal of Economics and Business. IMPACT OF TAXES ON THE BANK’S PROFIT Volume – 8; Issue - 3; Year – 2022; Page: 2553 – 2558 DOI: 10.22192/iajmr.2022.8.3.2 <http://www.ashwinanokha.com/IJEB.php>

9. Тулаев, М. С. (2019). Молиявий ҳисоб. Ўқув қўлланма.

10. Қличев, Б. П. (2022). КРІ ТИЗИМИ АСОСИДА МОДДИЙ РАҒБАТЛАНТИРИШ МАСАЛАЛАРИ ТАҲЛИЛИ. Архив научных исследований, 2(1). <http://journal.tsue.uz/index.php/archive/article/view/1761>

11. Қурбонов Муҳиддин Абдуллаевич. Central European Management Journal. UZBEKISTAN REPUBLIC TO IMPROVE AGRICULTURAL FINANCING. Vol. 30 Iss. 3 (2022) Page: 1284 – 1293

[https://journals.kozminskicem-j.com/index.php/pl\\_cemj/article/view/1284.html](https://journals.kozminskicem-j.com/index.php/pl_cemj/article/view/1284.html)

12. Klichev Bakhtiyor Pardayevich. (2022). ANALYSIS OF PRODUCT PRICING BASED ON PRODUCT PARAMETERS AND CUSTOMER CHOICE. Journal of New Century Innovations, 6(1), 67–79. <http://newjournal.org/index.php/new/ article/view/996>

13. Urmanbekova, I. F. (2022). ELEKTR ENERGIYA KORXONALARIDA XARAJATLARNI BUXGALTERIYA HISOBI VA TAHLILI. Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences, 2(6), 889-892.

14. Klichev, B.P., Tulaev, M.S. (2021). Issues of development of the analysis of business activity in joint-stock companies of Uzbekistan. ACADEMICIA: An International Multidisciplinary Research Journal. ISSN: 2249-7137 Vol. 11, Issue 11, November 2021, 584-591

<https://doi.org/10.5958/2249-7137.2021.02539.8>

15. Farkhodovna, U. I. (2020). Improving Accounting of Expenditures at Producing Electrical Power. International Journal of Research in Social Sciences, 10(3), 148-153.

16. Imomkulov Tulkin Burhonovich, (2020). The Impact Of Foreign Direct Investment On Economic Growth In Uzbekistan. International Journal of Academic

Accounting, Finance & Management Research(IJAAFMR) ISSN: 2643-976X, Vol. 4  
Issue 10, 152-157

<http://ijeais.org/wp-content/uploads/2020/10/IJAAFMR201019.pdf>

17. Қличев, Б. П. (2022). Маҳсулот сотиш ҳажми таҳлилини такомиллаштириш масалалари. *Science and Education*, 3(5), 1719-1728.  
<https://openscience.uz/index.php/sciedu/article/view/3641>

18. Bakhtiyorovich, S. S. (2021). Development of Small Business Activities with Imitation Innovations. *Asian Journal of Technology & Management Research (AJTMR)* ISSN, 2249(0892).  
[http://www.ajtmr.com/papers/Vol11Issue1/Vol11Iss1\\_P7.pdf](http://www.ajtmr.com/papers/Vol11Issue1/Vol11Iss1_P7.pdf)

19. Назарова Муслима Назаровна. (2022). НОБАНК КРЕДИТ ТАШКИЛОТЛАРИНИНГ ҲУҚУҚИЙ АСОСЛАРИ . *Journal of New Century Innovations*, 10(2), 48-54.  
<http://www.newjournal.org/index.php/new/article/view/985>

20. Назарова, М. (2022). ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИДА МИКРОКРЕДИТ ТАШКИЛОТЛАРИНИНГ ҲУҚУҚИЙ АСОСЛАРИ ВА УЛАРНИНГ АМАЛДАГИ ҲОЛАТИ ТАҲЛИЛИ. *Iqtisodiyot va ta'lim*, 23(4), 73–80. <https://cedr.tsue.uz/index.php/journal/article/view/566>

21. Ф.Қ.Бобоҳўжаева, (2022). Банкларнинг иқтисодий ривожланишида маркетингнинг ўзига хос муҳим жиҳатлари. *EURASIAN JOURNAL OF LAW, FINANCE AND APPLIED SCIENCES*, 2(13), 156–159.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7466722>

22. Фотима БОБОХЎЖАЕВА, (2021). Банк тизимида маркетингдан фойдаланишни такомиллаштиришнинг айрим жиҳатлари. *Viznes-Эксперт*, 3 (159), 39-42.

23. Холдоров, С. (2022). МОЛИЯ БОЗОРИНИНГ МИЛЛИЙ ИҚТИСОДИЁТНИ РИВОЖЛАНТИРИШДАГИ ЎРНИ ВА ЖАҲОН МОЛИЯ БОЗОРИГА ИНТЕГРАЦИЯЛАШИШНИНГ ЗАМОНОВИЙ ЙЎНАЛИШЛАРИ. *Архив научных исследований*, 2(1). извлечено от <http://journal.tsue.uz/index.php/archive/article/view/1003>

24. Tolliboevich Absalamov, A., Odilovich Xudoyorov, O., & Umarovich Kholdorov, S. (2021). Important Aspects Related to Foreign Exchange Operations of Commercial Banks. In *The 5th International Conference on Future Networks & Distributed Systems* (pp. 693-697).  
<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3508072.3508208>

25. Khudoyorov Oybek Odilovich (2020). Solution of problems on the development of banks' off-balance operations, *SAARJ Journal on Banking & Insurance Research*, 2020, Systems (pp. 44-48).  
<https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:sjbir&volume=9&issue=3&arti>

[cle=004](#)

26. O. Khudoyorov, N Ernazarov (2020). Operating banks operations with foreign options and futures of foreign banks: Foreign experiences and their features - Journal of Critical Reviews, <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43264712>

27. [Имомкулов, Т. Б. \(2022\). ИНВЕСТИЦИОН ФАОЛИЯТНИ МОЛИЯВИЙ ТАРТИБГА СОЛИШНИНГ ХУСУСИЯТЛАРИ. Journal of new century innovations, 6\(1\), 57-66.](#)

28. Shadibekova Dildor, Nosirova Nargiza, Bozorov Ilyos, Berdiyeva Uguloy, (2020). Prospective Development Analysis of Small Business and Entrepreneurship of Uzbekistan. Test Engineering and Management, Volume 83, 1733-1743 <http://www.testmagzine.biz/index.php/testmagzine/article/view/3815/3347>

29. Bozorov, I. S., & Haitov, A. B. (2019). Formation of effective system of the mechanism of financing of the small business in the Uzbekistan. ISJ Theoretical & Applied Science, 06 (74), 207-210. <http://dx.doi.org/10.15863/TAS.2019.06.74.22>

30. Imomkulov, T. B. (2020). Financial Aspects of Selection of Investment Projects by Enterprises in Developing Market Conditions. European Journal of Business and Management, 12(5), 51-54. <https://core.ac.uk/download/pdf/304991376.pdf>

31. Имомкулов, Т., Латипова, Ш. М., & Ходжимамедов, А. А. (2018). ПРОБЛЕМЫ РЕФОРМИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИННОВАЦИОННО-ОРИЕНТИРОВАННЫХ ФЕРМЕРСКИХ ХОЗЯЙСТВ. Направления повышения стратегической конкурентоспособности аграрного сектора экономики (pp. 277-282). <https://elibrary.ru/item.asp?id=36364226>