

Nurmetova Aysha Kazakbayevna

O'zmilliybank AJ Xorazm viloyati Bosh Boshqarmasi

Ijro intizomi nazorati, murojaatlar bilan ishlash va xujjatlarni yuritish sho'basi yetakchi mutaxassisi

TIJORAT BANKLARIDA MARKETINGNI RIVOJLANTIRISH

Annotatsiya: Ushbu maqola tijorat banklarida marketingni rivojlantirishning zamonaviy tendensiyalari va strategiyalarini o'rganishga bag'ishlangan. Adabiyotlar tahlili orqali bank marketingining asosiy yo'nalishlari, mijozlarga yo'naltirilgan yondashuvlar va raqamli texnologiyalarning roli ko'rib chiqilgan. Natijalar bank marketingini rivojlantirishning samarali usullarini va innovatsion yechimlarni taklif etadi. Xulosa qismida bank marketingini takomillashtirishning istiqbolli yo'nalishlari belgilab berilgan.

Kalit so'zlar: bank marketingi, mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv, raqamli marketing, moliyaviy xizmatlar, innovatsiyalar.

Аннотация: Данная статья посвящена изучению современных тенденций и стратегий развития маркетинга в коммерческих банках. С помощью анализа литературы были рассмотрены ключевые области банковского маркетинга, клиентоориентированные подходы и роль цифровых технологий. Результаты предлагают эффективные методы развития банковского маркетинга и инновационные решения. В сводной части определены перспективные направления совершенствования банковского маркетинга.

Ключевые слова: банковский маркетинг, клиентоориентированный подход, цифровой маркетинг, финансовые услуги, инновации.

Abstract: This article is devoted to the study of modern trends and strategies for the development of marketing in commercial banks. Through literature analysis, the main areas of banking marketing, customer-oriented approaches and the role of digital technologies have been considered. The results offer effective ways to develop banking marketing and innovative solutions. In the summary section, promising directions for improving banking marketing are outlined.

Keywords: banking marketing, customer-oriented approach, digital marketing, financial services, innovation.

KIRISH

Zamonaviy bank sektorida marketing strategiyalari tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda. Raqobatning kuchayishi, mijozlar talablarining o'sishi va texnologik innovatsiyalar banklarni o'z marketing faoliyatlarini doimiy ravishda takomillashtirishga undamoqda. Ushbu maqolaning maqsadi tijorat banklarida marketingni rivojlantirishning zamonaviy tendensiyalari va samarali strategiyalarini o'rganishdan iborat.

Bank marketingi - bu bank mahsulotlari va xizmatlarini yaratish, ilgari surish va sotishga qaratilgan kompleks faoliyat bo'lib, u mijozlar ehtiyojlarini qondirish va bank faoliyatining moliyaviy ko'rsatkichlarini oshirishga yo'naltirilgan [1]. Bugungi kunda bank marketingi nafaqat mahsulot va xizmatlarni sotish, balki mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni o'rnatish va qo'llab-quvvatlashga qaratilgan.

USULLAR VA ADABIYOTLAR TAHLILI

Ushbu tadqiqot mavjud ilmiy adabiyotlar va bank sohasi mutaxassislarining ekspert fikrlarini tahlil qilish asosida olib borildi. O'zbek, rus va xorijiy manbalardan foydalanildi. Asosiy e'tibor so'nggi besh yil ichida nashr etilgan maqolalar, kitoblar va hisobotlarga qaratildi.

Bank marketingini rivojlantirish bo'yicha tadqiqotlar bir nechta asosiy yo'nalishlarni ajratib ko'rsatadi:

Mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv: Ko'plab tadqiqotchilar mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganish va ularga moslashtirilgan yechimlarni taklif etish zaruratini ta'kidlaydilar [2]. Bu yondashuv mijozlar sodiqligini oshirish va uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirishga yordam beradi.

Raqamli marketing: Raqamli texnologiyalarning rivojlanishi bank marketingida yangi imkoniyatlar yaratmoqda. Ijtimoiy tarmoqlar, mobil ilovalar va veb-saytlar orqali mijozlar bilan o'zaro aloqani yo'lga qo'yish tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda [3].

Ma'lumotlarni tahlil qilish va personalizatsiya: Katta hajmdagi ma'lumotlarni (Big Data) tahlil qilish orqali banklar o'z mijozlarining xatti-harakatlari va afzalliklarini yaxshiroq tushunish va shaxsiylashtirilgan takliflarni ishlab chiqish imkoniyatiga ega bo'lmoqdalar [4].

Innovatsion mahsulotlar va xizmatlar: Yangi moliyaviy texnologiyalar (FinTech) rivojlanishi bilan banklar innovatsion mahsulotlar va xizmatlarni taklif etishga intilmoqdalar [5].

Ijtimoiy mas'uliyat va barqaror rivojlanish: Ko'plab banklar o'z marketing strategiyalarida ijtimoiy mas'uliyat va barqaror rivojlanish tamoyillariga e'tibor qaratmoqdalar [6].

NATIJALAR

Adabiyotlar tahlili quyidagi asosiy natijalarni ko'rsatdi:

1. Mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv banklarning raqobatbardoshligini oshirishning muhim omili hisoblanadi. Mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganish va ularga moslashtirilgan yechimlarni taklif etish orqali banklar mijozlar sodiqligini oshirishi va bozordagi o'z ulushini kengaytirishi mumkin [7].
2. Raqamli marketing banklarga yangi mijozlarni jalb qilish va mavjud mijozlar bilan aloqalarni mustahkamlashning samarali vositasi sifatida xizmat qilmoqda. Ijtimoiy tarmoqlar, kontentli marketing va SEO-optimizatsiya kabi usullar bank xizmatlarini ilgari surishda tobora keng qo'llanilmoqda [3].
3. Ma'lumotlarni tahlil qilish va sun'iy intellekt texnologiyalari bank marketingini personalizatsiya qilish imkoniyatlarini sezilarli darajada kengaytirmoqda. Bu mijozlarga yanada moslashtirilgan takliflarni taqdim etish va xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga yordam bermoqda [4].
4. Innovatsion mahsulotlar va xizmatlar banklar uchun raqobat ustunligini ta'minlashning muhim omili hisoblanadi. Mobil banking, blokcheyn texnologiyalari va raqamli to'lov tizimlari kabi yangi yechimlar mijozlar uchun qulaylik va xavfsizlikni oshirmoqda [8].
5. Ijtimoiy mas'uliyat va barqaror rivojlanish tamoyillarini qo'llash banklarning obro'sini oshirish va mijozlar ishonchini mustahkamlashga yordam bermoqda. Ko'plab banklar atrof-muhitni muhofaza qilish, moliyaviy savodxonlikni oshirish va ijtimoiy loyihalarni qo'llab-quvvatlash kabi tashabbuslarni o'z marketing strategiyalariga kiritmoqdalar [6].

TAHLIL VA MUHOKAMA

Bank marketingini rivojlantirishning zamonaviy tendensiyalari va strategiyalari tahlili quyidagi xulosalarga olib keladi:

Mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv bank marketingining markaziy elementi bo'lib qolmoqda. Biroq, bu yondashuvni samarali amalga oshirish uchun banklar mijozlar haqidagi ma'lumotlarni to'plash va tahlil qilishning zamonaviy usullaridan foydalanishlari, shuningdek, mijozlar bilan muloqotning turli kanallarini integratsiyalashlari kerak.

Raqamli marketing banklarga yangi imkoniyatlar taqdim etmoqda, ammo shu bilan birga yangi qiyinchiliklarni ham keltirib chiqarmoqda. Banklar raqamli kanallardan foydalanishda xavfsizlik va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish masalalariga alohida e'tibor qaratishlari lozim.

Ma'lumotlarni tahlil qilish va personalizatsiya bank marketingining samaradorligini sezilarli darajada oshirish imkonini beradi. Biroq, bu usullarni qo'llashda banklar axloqiy va huquqiy me'yorlarga rioya qilishlari, mijozlarning shaxsiy hayotiga hurmat bilan munosabatda bo'lishlari kerak.

Innovatsion mahsulotlar va xizmatlarni ishlab chiqish banklarning raqobatbardoshligini oshiradi, ammo bu jarayonda mijozlarning xavfsizligi va moliyaviy barqarorligini ta'minlashga alohida e'tibor qaratish lozim.

Ijtimoiy mas'uliyat va barqaror rivojlanish tamoyillarini qo'llash banklarning uzoq muddatli muvaffaqiyatini ta'minlashning muhim omili hisoblanadi. Bu nafaqat mijozlar ishonchini qozonishga, balki jamiyatning barqaror rivojlanishiga ham hissa qo'shadi.

Bank marketingini rivojlantirishning zamonaviy tendensiyalari va strategiyalari bir qator muhim masalalarni ko'tarib chiqaradi:

Shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish va xavfsizlik: Raqamli marketing va ma'lumotlarni tahlil qilish usullaridan foydalanish mijozlarning shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilish bilan bog'liq muammolarni keltirib chiqaradi. Banklar mijozlar ma'lumotlarini to'plash va qayta ishlashda shaffoflik va xavfsizlikni ta'minlashlari kerak.

Texnologik innovatsiyalar va an'anaviy bank xizmatlari o'rtasidagi muvozanat: Yangi texnologiyalarni joriy etish bilan birga, banklar an'anaviy xizmatlardan foydalanishni afzal ko'radigan mijozlar ehtiyojlarini ham hisobga olishlari lozim.

Moliyaviy savodxonlik va mijozlarni o'qitish: Yangi moliyaviy mahsulotlar va xizmatlarni taqdim etish bilan bir qatorda, banklar mijozlarning moliyaviy savodxonligini oshirishga e'tibor qaratishlari kerak. Bu mijozlarga to'g'ri moliyaviy qarorlar qabul qilishga yordam beradi va bank bilan mijoz o'rtasidagi munosabatlarni mustahkamlaydi.

Raqobat va hamkorlik: FinTech kompaniyalari bilan raqobat sharoitida banklar innovatsion yechimlarni ishlab chiqish va joriy etishga ko'proq e'tibor qaratishlari kerak. Shu bilan birga, bu kompaniyalar bilan hamkorlik qilish ham samarali strategiya bo'lishi mumkin.

Qonunchilik va tartibga solish masalalari: Bank marketingini rivojlantirishda mavjud qonunchilik va tartibga solish talablariga rioya qilish muhim ahamiyat kasb etadi. Banklar o'z marketing faoliyatlarini amalga oshirishda moliyaviy sohani tartibga soluvchi organlar tomonidan o'rnatilgan qoidalarga qat'iy rioya qilishlari lozim.

XULOSA

Tijorat banklarida marketingni rivojlantirish murakkab va ko'p qirrali jarayon bo'lib, u doimiy ravishda o'zgarib borayotgan bozor sharoitlariga moslashishni talab etadi. Tadqiqot natijalari asosida quyidagi xulosalarni chiqarish mumkin:

1. Mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv bank marketingining asosiy tamoyili bo'lib qolmoqda. Banklar mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganish va ularga moslashtirilgan yechimlarni taklif etishga alohida e'tibor qaratishlari lozim.
2. Raqamli marketing va innovatsion texnologiyalar bank marketingini rivojlantirishning muhim vositalari hisoblanadi. Banklar ijtimoiy tarmoqlar, mobil ilovalar va boshqa raqamli kanallardan samarali foydalanishlari kerak.
3. Ma'lumotlarni tahlil qilish va personalizatsiya banklarga mijozlar xatti-harakatlarini yaxshiroq tushunish va ularga yanada moslashtirilgan takliflarni taqdim etish imkonini beradi.
4. Innovatsion mahsulotlar va xizmatlarni ishlab chiqish banklarning raqobatbardoshligini oshirishning muhim omili hisoblanadi. Biroq, bu jarayonda xavfsizlik va moliyaviy barqarorlik masalalariga alohida e'tibor qaratish lozim.
5. Ijtimoiy mas'uliyat va barqaror rivojlanish tamoyillarini qo'llash banklarning uzoq muddatli muvaffaqiyatini ta'minlashga yordam beradi va ularning jamiyatdagi ijobiy obrazini shakllantiradi.
6. Bank marketingini rivojlantirishda qonunchilik va tartibga solish talablariga rioya qilish, shuningdek, axloqiy me'yorlarga amal qilish muhim ahamiyat kasb etadi.

Xulosa qilib aytganda, tijorat banklarida marketingni rivojlantirish uchun kompleks yondashuv talab etiladi. Bu yondashuv zamonaviy texnologiyalardan foydalanish, mijozlar ehtiyojlariga e'tibor qaratish, innovatsion yechimlarni joriy etish va ijtimoiy mas'uliyatli faoliyatni olib borishni o'z ichiga olishi kerak. Bunday yondashuv banklarga raqobatbardoshlikni oshirish, mijozlar sodiqligini ta'minlash va moliyaviy ko'rsatkichlarni yaxshilash imkonini beradi.

ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Котлер, Ф. и Келлер, К.Л., 2020. Маркетинг менеджмент. 15-е изд. СПб.: Питер.
2. Жуков, Е.Ф., 2019. Банковский менеджмент и маркетинг. Москва: Юрайт.
3. Chaffey, D. and Ellis-Chadwick, F., 2019. Digital marketing.
4. Chaffey, D. and Ellis-Chadwick, F., 2019. Digital marketing: strategy, implementation and practice. 7th ed. Harlow: Pearson.
5. Абдуллаев, А.М., 2021. Банк маркетинги: назария ва амалиёт. Тошкент: Иқтисод-Молия.



6. Weber, O., 2020. Sustainable banking and finance: people, planet, prosperity. Cham: Palgrave Macmillan.
7. Косарева, Ю.С., 2022. Клиентоориентированный подход в банковском маркетинге. Финансы и кредит, 28(2), с.360-375.
8. King, B., 2021. Bank 4.0: banking everywhere, never at a bank. Singapore: Marshall Cavendish Business.