

ISLOMIY BANK XIZMATLARI BO'YICHA MIJOZLAR EHTIYOJLARI VA ULARGA XIZMAT KO'RSATISH TIZIMLARIDAGI KAMCHILIKLARNI BARTARAF ETISH

Pulatova Adolat Djaxangirshyevna

International School of Finance Technology and Science Institute

"Biznes Boshqaruv" kafedrasi o'qituvchisi

Email: adolat6331762@gmail.com

Annotatsiya. Mazkur maqolada islomiy bank xizmatlari bo'yicha mijozlar ehtiyojlari va ularga xizmat ko'rsatish tizimlarida uchrayotgan asosiy kamchiliklar tahlil qilingan. Muallif bu kamchiliklarni aniqlab, ularni bartaraf etish bo'yicha tavsiyalarni ilgari surgan. Jumladan, kadrlar malakasini oshirish, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, marketing strategiyalarini kuchaytirish hamda islomiy moliyaviy mahsulotlar turini kengaytirish zarurligi ta'kidlangan.

Kalit so'zlar: Islomiy bank, mijoz ehtiyojlari, shariatga muvofiq moliyaviy xizmatlar, xizmat ko'rsatish sifati, raqamli texnologiyalar, moliyaviy mahsulotlar, kadrlar salohiyati.

Kirish

So'nggi yillarda global moliyaviy tizimda ro'y berayotgan tub o'zgarishlar iqtisodiy xavfsizlik, moliyaviy barqarorlik hamda ijtimoiy adolat tamoyillariga e'tiborning ortishiga olib kelmoqda. Ayniqsa, bu jarayon islomiy moliya tizimiga bo'lgan qiziqishni sezilarli darajada oshirmoqda. Shariat qoidalari asosida faoliyat yurituvchi bank va moliyaviy institutlar sonining ortib borayotgani sharoitida, mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganish, moliyaviy xizmatlarga bo'lgan talabni aniq tahlil qilish va yuqori sifatli xizmat ko'rsatish tizimini shakllantirish dolzarb masalaga aylangan.

Islomiy banklar an'anaviy bank tizimidan tubdan farq qiladi. Ular foizli operatsiyalar o'rniga sheriklik, savdo va ijaraga asoslangan shartnomalar orqali daromad oladilar. Bu yondashuv diniy tamoyillarga muvofiq bo'lishi bilan birga, iqtisodiy adolat, shaffoflik va moliyaviy barqarorlikni ta'minlaydigan samarali tizim sifatida e'tirof etilmoqda. Shu bois, aholisi asosan musulmonlardan iborat mamlakatlarda islomiy moliyaviy xizmatlarga bo'lgan ehtiyoj ortib bormoqda. O'zbekiston ham ushbu yo'nalishda izchil islohotlarni amalga oshirib, islomiy moliya bozorini rivojlantirish borasida faol harakat qilmoqda.

Shunga qaramay, islomiy bank xizmatlarining rivojlanishida ayrim tizimli muammolar mavjud. Jumladan, ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati har doim ham mijozlar talabiga javob bera olmayapti, malakali kadrlar tanqisligi sezilmoqda, xizmat turlari yetarlicha diversifikatsiya qilinmagan, raqamli texnologiyalar joriy etilishi sust bormoqda. Eng muhimi — aholining islomiy moliyaviy mahsulotlar mohiyati va ularning afzalliklari haqida yetarli axborotga ega emasligi bu yo'nalishdagi xizmatlarning raqobatbardoshligiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda.

Mazkur maqolada O'zbekistonda islomiy bank xizmatlarining mavjud holati, mijozlar ehtiyojlari va xizmat ko'rsatish tizimidagi kamchiliklar tahlil qilinadi. Shuningdek, mavjud muammolarni bartaraf etish bo'yicha ilmiy va amaliy tavsiyalar ishlab chiqiladi. Ular orqali mamlakatda islomiy moliya tizimining samarali faoliyat

yuritishi uchun zarur bo'lgan institutsional va texnologik shart-sharoitlar shakllantirilishi muhokama qilinadi.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili.

So'nggi yillarda islomiy bank xizmatlari va mijozlar ehtiyojlarini o'rganishga qaratilgan ilmiy va amaliy izlanishlar sezilarli darajada faollashgan. Ushbu yo'nalishda nafaqat xalqaro miqyosda, balki Markaziy Osiyo mamlakatlari, xususan O'zbekistonda ham qator ilmiy tadqiqotlar olib borilmoqda.

Xalqaro miqyosdagi tadqiqotlar orasida Iqbal va Mirakhor (2007)⁵⁷ tomonidan o'rganilgan islomiy moliya tizimi prinsiplariga bag'ishlangan tahlil alohida o'rin tutadi. Ushbu asarda adolat, sheriklik, foizdan voz kechish va risklarni bo'lishish kabi asosiy tamoyillar keng yoritilgan. Mualliflarning ta'kidlashicha, islomiy moliyaviy xizmatlarni tanlashda mijozlar uchun eng muhim omil bu – shariatga to'liq muvofiqlikdir. Ular, shuningdek, islomiy bank xizmatlari barqaror iqtisodiy rivojlanishga xizmat qilishini ta'kidlaydilar.[1]

Hassan va Lewis (2009)⁵⁸ tomonidan olib borilgan tadqiqotlarda esa islomiy banklar tomonidan mijozlar ehtiyojlarini aniqlash va ularga mos mahsulotlar ishlab chiqish bo'yicha strategik yondashuvlar tahlil qilingan. Ularning fikricha, xizmat ko'rsatish sifati, xodimlar malakasi va zamonaviy texnologiyalarni joriy etish darajasi mijozlar roziligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.[2]

Mahalliy tadqiqotchilardan Rasulov A. (2020)⁵⁹ O'zbekistonda islomiy moliya tizimi hali boshlang'ich bosqichda ekanini ta'kidlab, bu sohada marketing strategiyalarini ishlab chiqish, malakali kadrlarni tayyorlash va aholining moliyaviy savodxonligini oshirish zarurligini asoslaydi. Uning izlanishlarida mamlakatda islomiy moliyaviy mahsulotlarga talab mavjudligi, ammo ularni taqdim etish imkoniyatlari hozircha cheklangan ekani ko'rsatib o'tiladi.[3]

Xasanov Sh. (2021)⁶⁰ esa o'z tadqiqotida so'rovnoma asosida mijozlarning islomiy moliyaviy xizmatlarga bo'lgan munosabati, ularning afzallik beradigan moliyaviy vositalari va bu boradagi kutishlarini tahlil qilgan. Tadqiqot natijalariga ko'ra, respondentlarning katta qismi agar shariatga muvofiq moliyaviy xizmatlar taqdim etilsa, ularni tanlashga tayyor ekanligini bildirgan.[4]

Bundan tashqari, Islom taraqqiyot banki (IDB), Islom moliyaviy institutlar uchun buxgalteriya va audit tashkiloti (AAOIFI) hamda Islom moliyaviy xizmatlar kengashi (IFSB) tomonidan e'lon qilinadigan yillik hisobotlar va metodik tavsiyalar ham mazkur sohada ilmiy izlanishlar olib borish uchun muhim manba hisoblanadi. Bu hujjatlar orqali islomiy moliya tizimining global rivojlanish tendensiyalari, normativ asoslari va ilg'or amaliyotlari o'rganiladi.⁶¹[5,6,7]

⁵⁷ Iqbal, Z. & Mirakhor, A. (2007). An Introduction to Islamic Finance: Theory and Practice. John Wiley & Sons.

⁵⁸ Hassan, M. K. & Lewis, M. K. (2009). Handbook of Islamic Banking. Edward Elgar Publishing.

⁵⁹ Rasulov, A. (2020). "O'zbekistonda islomiy moliya tizimini joriy etishning dolzarb masalalari". Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar jurnali, №5.

⁶⁰ Hasanov, Sh. (2021). "Islomiy bank xizmatlari iste'molchilari ehtiyojlari va afzalliklari". Moliyaviy va bank tizimi muammolari to'plami, Toshkent.

⁶¹ IDB (Islamic Development Bank). (2022). Annual Report.

AAOIFI. (2023). Shari'ah Standards for Islamic Financial Institutions. Bahrain.

IFSB (Islamic Financial Services Board). (2022). Islamic Financial Services Industry Stability Report.

Umuman olganda, adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, islomiy bank xizmatlarining samarali rivojlanishi uchun mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganish, xizmatlar sifati va xodimlar malakasini oshirish, zamonaviy texnologiyalarni keng joriy etish hamda xalqaro tajribadan oqilona foydalanish zarurdir.

Tadqiqot metodologiyasi.

Mazkur tadqiqotda islomiy bank xizmatlari va mijozlar ehtiyojlarini tahlil qilish, mavjud muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etish yo'llarini topish maqsadida quyidagi metodologik yondashuvlar qo'llanilgan:

Tadqiqotda islomiy bank xizmatlarining nazariy asoslari, ularning mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlar turini kengaytirishdagi roli va raqobatbardoshligini yaxshilashning ilmiy asoslari chuqur o'rganilgan. Shuningdek, islomiy moliyaviy mahsulotlar va ularning foydalanuvchilarning ehtiyojlariga mosligini aniqlash uchun mavjud adabiyotlar va ilmiy ishlanmalar tahlil qilingan.

Tadqiqotning asosiy qismi sifatida islomiy banklarning xizmat ko'rsatish tizimi va mijozlar ehtiyojlarini o'rganish uchun so'rovnomalar va intervyular o'tkazilgan. So'rovnomalar O'zbekistonning turli hududlarida joylashgan islomiy bank mijozlari orasida amalga oshirilgan. So'rovnoma orqali mijozlarning bank xizmatlariga bo'lgan talablarini, xizmatlarning sifatini baholashni va ularning ehtiyojlarini aniqlash maqsad qilingan.

So'rovnoma natijalari asosida olingan ma'lumotlar statistik tahlil qilindi. Mijozlar tomonidan bildirgan ehtiyojlar va xizmatlar sifati bo'yicha olingan javoblar chuqur tahlil etildi va bu ma'lumotlar asosida islomiy banklar uchun aniq tavsiyalar ishlab chiqildi.

O'zbekiston va boshqa musulmon mamlakatlaridagi islomiy bank xizmatlarining o'xshashlik va farqlarini tahlil qilish uchun komparativ metod qo'llanildi. Ushbu yondashuv orqali islomiy bank xizmatlarining samaradorligini va mijozlarga xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirishning global tajribasi o'rganildi.

Mijozlar va bank xodimlari bilan olib borilgan intervyular natijasida, islomiy bank xizmatlarining sifatiga oid fikrlar va muammolar chuqur tahlil qilindi. Ushbu usul yordamida bank tizimlaridagi kamchiliklar va mijozlarning muammolariga oid aniq tavsiyalar ishlab chiqildi.

Tadqiqotning metodologiyasi islomiy banklar xizmatlarining rivojlanishiga oid mavjud muammolarni chuqur tahlil qilishga va kamchiliklarni bartaraf etish bo'yicha aniq, ilmiy asoslangan tavsiyalar ishlab chiqishga yordam berdi.

Tahlil va natijalar

Tadqiqot jarayonida amalga oshirilgan so'rovnomalar va intervyular asosida islomiy bank xizmatlari hamda mijozlar ehtiyojlarini har tomonlama tahlil qilish imkoniyati yaratildi. Ushbu tahlillar orqali banklarning mijozlar talablarini qanday qondirayotgani, ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati, shuningdek, mavjud muammo va kamchiliklar aniqlanib, ularga tegishli yechimlar ishlab chiqildi. Quyida tadqiqot natijalarining asosiy jihatlari keltirilgan:

1. Mijozlar ehtiyojlari va afzalliklaridagi o'zgarishlar

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, so'rovda qatnashgan mijozlarning 75 foizdan ortig'i islomiy bank xizmatlarida shariatga to'liq moslikni asosiy ustuvor

mezon deb baholagan. Shariat asosidagi moliyaviy mahsulotlar — xususan *murabaha*, *ijara* va *musharaka* kabi bitimlarga talab yuqoriligi qayd etilgan. Shu bilan birga, ko‘plab foydalanuvchilar islomiy banklardan zamonaviy, innovatsion xizmatlarni kutayotganliklarini bildirganlar. Masalan, *fintech* texnologiyalari asosidagi xizmatlar, mikro-moliya yechimlari hamda kichik biznes subyektlariga mo‘ljallangan kreditlash imkoniyatlariga ehtiyoj yuqoriligi kuzatilgan. Mijozlarning yarmidan ko‘pi zamonaviy raqamli platformalarda xizmatlar mavjud bo‘lishini istashini ta’kidlagan. Bu holat islomiy moliyaviy institutlar tomonidan raqamli infratuzilmani rivojlantirish zaruriyatini ochiqlaydi.

2. Xizmat sifati va ehtiyojlarga moslik darajasi

So‘rov natijalari asosida aniqlanishicha, islomiy banklar hozirda xizmat ko‘rsatish borasida o‘rtacha darajada faoliyat yuritmoqda. Mijozlar xizmat sifati mezonlaridan *shaffoflik*, *adolat* va *tezkorlik*ni muhim omillar sifatida ko‘rsatganlar. Shu bilan birga, ayrim hududiy filiallarda xizmat ko‘rsatish sifati yetarli darajada emasligi aniqlangan. So‘rovda qatnashganlarning 45 foizdan ortig‘i xizmat ko‘rsatishning sekinligi, telefon va onlayn maslahat xizmatlarining zaifligi haqida fikr bildirgan. Shu bilan birga, ko‘pchilik banklar mijozlarga yetarli maslahat xizmatlarini taqdim eta olmayotgani, bu esa to‘g‘ri moliyaviy qaror qabul qilish jarayoniga salbiy ta’sir ko‘rsatayotganini ko‘rsatadi.

3. Raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasi

Tahlillar islomiy banklarda raqamli xizmatlar yetarli darajada rivojlanmaganligini ko‘rsatdi. So‘rov qatnashchilarining 60 foizdan ortig‘i mobil va internet bank xizmatlaridan foydalanishni ma’qul deb bilgan. Shunga qaramay, faqat 35 foiz banklarda raqamli xizmatlar to‘liq yo‘lga qo‘yilgan, foydalanuvchilar uchun qulay interfeyslar yaratilgan. Mobil ilovalar va onlayn platformalarning ishlashi borasida fikrlar turlicha bo‘lib, ayrim banklar hali to‘liq raqamlashtirish jarayonini amalga oshira olmagan. Bu holat raqamli moliyaviy xizmatlarni kengaytirish zarurligini anglatadi.

4. Kadrlar salohiyati va kasbiy tayyorgarlik

Bank xodimlarining kasbiy bilim va malaka darajasi xizmat sifati bilan chambarchas bog‘liq. Tadqiqot davomida xodimlarning xizmat ko‘rsatish bo‘yicha yetarli tayyorgarlikka ega emasligi ko‘plab holatlarda muammolarga sabab bo‘layotgani aniqlandi. Mijozlarning 50 foizdan ortig‘i xodimlar bilan muloqotda kamchiliklar mavjudligini bildirgan. Bu holat, asosan, mijozlarning ehtiyojlarini tushunish va mos xizmatlarni taklif etishdagi qiyinchiliklar bilan izohlanadi. Shuningdek, banklar tomonidan xodimlar uchun doimiy ravishda o‘quv seminarlari va malaka oshirish kurslarini tashkil etish muhim ahamiyat kasb etadi.

5. Bank va mijoz o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlar

Tahlil natijalariga ko‘ra, mijozlar banklarga bo‘lgan ishonchni xizmatlar shaffofligi va aniqligiga asoslanib baholaydilar. Ba’zi banklarda xizmatlar va shartnomalarga oid axborotning yetarli emasligi aniqlangan. Mijozlar qaror qabul qilish jarayonida to‘liq va aniqlashtirilgan ma’lumotlarga ega bo‘lishni istaydilar. Bu esa banklar tomonidan axborot berish tizimini yaxshilash, xizmatlar haqidagi ma’lumotlarni ochiq va tushunarli tarzda taqdim etish zarurligini ko‘rsatadi.

6. Islomiy banklarga bo'lgan ijtimoiy talab va munosabat

Tadqiqot davomida islomiy bank xizmatlariga ijtimoiy talab ortib borayotganligi kuzatildi. Mijozlarning 80 foizdan ziyodi islomiy moliyaviy institutlardan foydalanishni afzal ko'rgan. Ular banklarning shariatga muvofiqligi, adolatli tamoyillar asosida faoliyat yuritishi va risklarni birgalikda taqsimlash mexanizmlarini ijobiy baholaganlar. Shu bilan birga, mavjud xizmatlarda kuzatilgan kamchiliklarni bartaraf etish, yangi moliyaviy mahsulotlarni ishlab chiqish va ilg'or texnologiyalarni joriy etish orqali islomiy banklar mijozlar ehtiyojlariga yanada samarali javob bera oladilar.

Tadqiqot yakunlari shuni ko'rsatadiki, islomiy banklar mijozlar talablariga javob beruvchi zamonaviy, samarali va raqobatbardosh tizimni shakllantirish orqali o'z mavqeini mustahkamlashi mumkin.

Islomiy bank xizmatlari va mijozlar ehtiyojlari: Tahliliy jadval⁶²

№	Yo'nalishlar	Asosiy natijalar	Tavsiyalar
1.	Mijozlar ehtiyojlari va talablari	75% mijozlar shariatga muvofiq xizmatlarni afzal ko'radi. Innovatsion mahsulotlarga ehtiyoj mavjud.	Shariatga mos mahsulotlarni kengaytirish, fintech asosidagi xizmatlar yaratish.
2.	Xizmatlar sifati	Xizmat sifati o'rtacha darajada. 45% mijozlar xizmat sekinligini bildirgan.	Filiallar xizmatini yaxshilash, tezkorlik va shaffoflikni oshirish.
3.	Raqamli texnologiyalar	60% mijozlar mobil/internet banking istaydi. 35% banklarga raqamli xizmatga ega.	Raqamli xizmatlarni rivojlantirish, mobil ilovalarni takomillashtirish.
4.	Kadrlar malakasi	50% mijozlar xodimlar xizmatidan norozi. Malaka yetarli emas.	Xodimlar uchun trening va malaka oshirish kurslarini doimiy tashkil etish.
5.	Bank va mijoz aloqalari	Axborot shaffofligi past. Mijozlar aniq va to'liq ma'lumot istaydi.	Ma'lumot berish tizimini yaxshilash, ochiqlik va ishonchni kuchaytirish.
6.	Mijozlarning umumiy qiziqishi	80% dan ortiq mijozlar islomiy banklarni tanlaydi.	Innovatsion yondashuvlar orqali mijozlar ishonchini yanada mustahkamlash.

Yuqoridagi jadval islomiy bank xizmatlari bo'yicha olib borilgan tadqiqot natijalariga asoslangan bo'lib, mijozlar ehtiyojlari, xizmatlar sifati, raqamli texnologiyalar, xodimlar malakasi va mijoz-bank o'rtasidagi aloqalar kabi asosiy yo'nalishlarni o'z ichiga oladi.

1. Mijozlar ehtiyojlari va talablari bo'yicha olingan natijalar shuni ko'rsatmoqdaki, aksariyat mijozlar (75%) bank xizmatlarining shariatga muvofiqligini muhim deb bilishadi. Bu esa, islomiy moliyaviy mahsulotlar (murabaha, ijara, musharakah va h.k.) talabining yuqoriligini tasdiqlaydi. Shu bilan birga, mijozlar innovatsion va raqamli xizmatlarga ham ehtiyoj sezishmoqda.

⁶² Muallif tomonidan yaratilgan

2. Xizmatlar sifati jihatidan esa, tadqiqotda qatnashganlarning deyarli yarmi (45%) xizmat ko'rsatishning sekinligi va yetarli yordam xizmatlari yo'qligini muammo sifatida ko'rsatgan. Bu esa xizmat ko'rsatish tizimining ba'zi hududlarda talab darajasiga javob bermayotganini anglatadi.

3. Raqamli texnologiyalardan foydalanish borasida esa, 60% mijozlar mobil va internet banking xizmatlariga qiziqish bildirgan, biroq faqat 35% banklar bu borada yetarli infratuzilmaga ega. Bu esa raqamli xizmatlar joriy etilishi kechikayotganidan dalolat beradi.

4. Kadrlar malakasi islomiy banklar faoliyatida muhim omil sifatida ko'rilmogda. So'rov natijalariga ko'ra, 50% dan ortiq mijozlar bank xodimlarining kasbiy tayyorgarligi yetarli emasligini bildirgan. Bu esa xizmat sifatining pasayishiga olib kelmogda.

5. Bank va mijozlar o'rtasidagi aloqada shaffoflik yetishmayotgani aniqlangan. Mijozlar xizmatlar va shartnomalar to'g'risida yetarli ma'lumot ololmasliklarini ta'kidlashgan. Bu esa ishonch muhitining zaiflashishiga olib keladi.

6. Islomiy banklarga bo'lgan umumiy qiziqish yuqori bo'lib, 80% dan ortiq mijozlar islomiy banklarni tanlaganini bildirgan. Bu ularning adolatli, shariatga mos va xavfsiz moliyaviy xizmatlarga bo'lgan ehtiyojlarini ifodalaydi.

Jadvalda ko'rsatilgan barcha yo'nalishlar islomiy banklar uchun strategik ahamiyatga ega. Mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganish, raqamli texnologiyalarni rivojlantirish, xodimlar malakasini oshirish va xizmatlarda shaffoflikni ta'minlash orqali islomiy banklar o'z raqobatbardoshligini kuchaytirishi mumkin.

Xulosa va takliflar

O'tkazilgan tahliliy tadqiqot natijalariga ko'ra, islomiy banklar faoliyatida mavjud bo'lgan dolzarb masalalar, mijozlar intilishlari va ularga ko'rsatilayotgan xizmatlar holati keng qamrovda o'rganib chiqildi. Olingan ma'lumotlar shuni anglatadiki, islomiy moliyaviy xizmatlarga bo'lgan ehtiyoj yil sayin ortib bormogda. Biroq, bu talabni to'liq darajada qondirish, mijozlar kutgan darajadagi xizmatni taqdim etish hamda xizmatlar sifati bo'yicha ba'zi kamchiliklar mavjudligicha qolmogda. Jumladan, xizmatlarning shariat talablariga to'liq mos emasligi, raqamli yechimlarning sust rivojlanayotgani, xodimlarning yetarli darajada malakaga ega emasligi va mijozlar bilan samarali axborot almashinuvi yo'qligi asosiy muammolar sifatida e'tirof etildi.

Shundan kelib chiqib, quyidagi asosiy xulosalarga erishildi:

- Mijozlar uchun eng muhim mezon — bu bank xizmatlarining shariat qoidalariga mosligi, oshkoraligi va adolatli tamoyillarga asoslanganligidir.
- Ayni paytda islomiy banklar mijozlarga xizmat ko'rsatishda o'rtacha darajadagi sifatni ta'minlamogda, ammo bu holat ayniqsa kichik shaharlar va olis hududlarda yetarli emas.
- Raqamli platformalar va onlayn xizmatlar yetarlicha rivojlanmagan bo'lib, bu esa mijozlarga qulaylik yaratishda salbiy ta'sir ko'rsatmogda.
- Xodimlarning malaka darajasi va ularning mijozlarga bo'lgan yondashuvi xizmatlar sifatiga bevosita ta'sir etmogda.

- Banklar va mijozlar o'rtasidagi ishonchni mustahkamlash uchun oshkoralikni ta'minlash, fikr almashuvni kuchaytirish va mijozlar mulohazalariga e'tibor qaratish zarur.

Ushbu tahlillar asosida quyidagi amaliy takliflar ilgari surildi:

Shariatga muvofiq moliyaviy mahsulotlarni ko'paytirish

Islomiy banklar o'z xizmatlar to'plamini kengaytirish orqali innovatsion va shariat tamoyillariga to'liq mos xizmat turlarini joriy etishlari kerak. Ayniqsa, kichik va o'rta tadbirkorlik subyektlari uchun maxsus yechimlar ishlab chiqilishi maqsadga muvofiq bo'ladi.

Raqamli xizmatlar salohiyatini oshirish

Mobil ilovalar, internet orqali bank xizmatlari va boshqa zamonaviy texnologiyalarni joriy etish orqali mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligini va qulayligini oshirish mumkin. Buning uchun banklar axborot-kommunikatsiya texnologiyalari infratuzilmasini yangilashi lozim.

Xodimlar salohiyatini rivojlantirish

Bank mutaxassislari uchun doimiy malaka oshirish kurslarini tashkil etish — xususan, islomiy moliya, mijozlarga xizmat ko'rsatish etikasi va raqamli xizmatlar bo'yicha — professional darajadagi yondashuvni kuchaytiradi.

Mijozlar bilan interaktiv muloqotni rivojlantirish

Mijozlarning fikr va takliflarini tizimli ravishda o'rganish, ulardan kelib chiqadigan muammolarni tezkor tahlil qilish va hal qilish tizimini yo'lga qo'yish bank xizmatlarini yanada takomillashtirishga xizmat qiladi.

Axborot va targ'ibot faoliyatini kengaytirish

Islomiy banklar o'z xizmatlari haqida aholiga keng qamrovli va tushunarli ma'lumot berishlari zarur. Bu orqali islomiy moliya xizmatlarining afzalliklari ommaga yetkaziladi va xizmatlarga bo'lgan ishonch ortadi.

Oshkoralik va ishonchlilikni kuchaytirish

Bank operatsiyalari bo'yicha to'liq va aniq axborot taqdim etilishi, shuningdek mijozlar uchun tushunarli va ochiq yondashuv siyosati olib borilishi lozim. Bu islomiy moliyaning asosiy qadriyatlaridan biri sifatida mijozlar bilan barqaror aloqalar o'rnatish imkonini beradi.

Yuqoridagi taklif va tavsiyalar islomiy banklar faoliyatini takomillashtirishda, xizmatlar sifatini oshirishda va mijozlarga yanada moslashuvchan, shariatga mos moliyaviy xizmatlar ko'rsatishda muhim rol o'ynaydi. Shu yo'nalishdagi islohotlar orqali banklarning raqobatbardoshligi ortadi va jamiyatda moliyaviy barqarorlikka erishiladi.

Foydalanilgan manba va adabiyotlar

1. Iqbal Z., Mirakhor A. An Introduction to Islamic Finance: Theory and Practice. – Hoboken: John Wiley and Sons, 2007. – 256 p.
2. Hassan M. K., Lewis M. K. Handbook of Islamic Banking. – Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2009. – 462 p.

3. Siddiqi M. N. Islamic Banking and Finance in Theory and Practice: A Survey of State of the Art // Islamic Economic Studies. – 2006. – Vol. 13, No. 2. – P. 1–48.
4. Rasool M. S., Ullah R. Customer Satisfaction in Islamic Banks: A Comparative Study of Service Quality // Journal of Islamic Business and Management. – 2021. – Vol. 11, No. 1. – P. 55–70.
5. Rasulov A. O‘zbekistonda islomiy moliya tizimini joriy etishning dolzarb masalalari // Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar. – 2020. – №5. – B. 22–28.
6. Hasanov Sh. Islomiy bank xizmatlari iste’molchilari ehtiyojlari va afzalliklari // Moliyaviy va bank tizimi muammolari to‘plami. – Toshkent, 2021. – B. 45–50.
7. Islamic Development Bank. Annual Report. – Jeddah, 2022. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.isdb.org>
8. AAOIFI. Shari'ah Standards for Islamic Financial Institutions. – Bahrain, 2023. – 608 p.
9. Islamic Financial Services Board. Islamic Financial Services Industry Stability Report. – 2022. – [Электронный ресурс].
10. Islamic Development Bank. Official website. – URL: <https://www.isdb.org>.
11. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Rasmiy sayt. – URL: <https://www.cbu.uz>.
12. Toshkent Islom Universiteti. Ilmiy jurnallari. – 2021–2024 yillar sonlari.
13. Dikko M. A. Digital Transformation in Islamic Banking: Challenges and Opportunities // International Journal of Islamic Finance. – 2023. – P. 34–40.
14. Al-Suwailem S. Islamic Finance and the Role of Shariah Compliance // Islamic Finance Review. – 2022. – P. 15–22.