

## BANKLARDA MUROJAATLAR BILAN ISHLASHNING YANGI BOSQICHI

Danebaeva Zulfiya Kalbaevna

FINP- 715U 3- bosqich talabasi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14080095>

**Annotatsiya:** Bu maqolada aynan bank tizimi, ularning samarali va xalqqa foydali amaliyatlari haqida soʻz etiladi. Bank xizmatlari, murojaatlar bilan ishlashning yangi bosqichiga koʻtarilishi va raqamli texnologiyalar bilan uygʻunlashib hamkorlikda ishlashi haqida keng tushinik berilib oʻtiladi.

**Kalit soʻzlari:** Bank, murojaat, texnologiya, xizmat, xalq, tizim, vazirlik, hujjat, mobil ilova.

### НОВЫЙ УРОВЕНЬ РАБОТЫ С ПРИЛОЖЕНИЯМИ В БАНКЕ

**Аннотация:** В этой статье речь пойдёт именно о банковской системе, её эффективных и полезных для народа практиках. Будет представлено широкое представление о банковских услугах, выходе на новый уровень работы с обращениями и взаимодействии с цифровыми технологиями.

**Ключевые слова:** Банк, обращение, технология, служба, народ, система, министерство, документ, мобильное приложение.

### A NEW STAGE IN WORKING WITH APPLICATIONS IN BANKS

**Abstract:** This article is about the banking system, its effective and beneficial operations for the people. A broad understanding of the rise of banking services, applications to a new level, and their integration with digital technologies is provided.

**Keywords:** Bank, application, technology, service, people, system, ministry, document, mobile application.

Soʻngi yillarni sarhisob qilsak, iqtisodiyotni rivojlantirishda ilgʻor texnologiyalar va innovatsiyalarning ahamiyati oshib bormoqda. Eng yangi texnologiyalar ishlab chiqarish va biznes jarayonlarning samaradorligini oshirishi mumkin. Eng yaxshi texnologiyalar inson faoliyatining barcha yangi sohalarini va sohalariga kirib borishi bilan bir qatorda, anʼanaviy yondashuvlar va ish uslublari oʻzgaradi. Raqamli iqtisodiyotni shakllantirish sharoitida moliyaviy xizmatlar bozori faol rivojlanishda davom etmoqda. Raqamli texnologiyalarning jamiyatning barcha sohalariga kirib borishi allaqachon maʼlum darajaga etgan va mobil texnologiyalarning tobora koʻpayib borishi hisobiga oʻsishda davom etmoqda. Axborot jamiyati va raqamli iqtisodiyotga muvaffaqiyatli qoʻshilish uchun banklar amaldagi biznes modelidagi oʻzgarishni tezlashtirishi va zamonaviy raqamli texnologiyalardan foydalangan holda moliyaviy ekotizimni shakllantirishga oʻtishi kerak. Bank tizimining barcha segmentlarida foydalanuvchilarning tez oʻzgaruvchan kutishlari tufali, klassik bank xizmatlaridan tashqari, banklar mijozlarga yoʻnaltirilgan biznes modellarini ilgari surmoqdalar va eng yaxshi xizmatni koʻrsatishga va mijozlar ehtiyojlarini qondirishga intilmoqda. Mobil ilovalar soni koʻpayishi, QRkod tizimining afzalliklari, eng asosiysi. Aholida raqamli moliyaviy xizmatlardan foydalanish boʻyicha savodxonlikning yaxshilanib borishi bilan bank tizimida raqamli texnologiyalardan foydalanish koʻlami ortmoqda. Bank sohasi bu iqtisodiyotning yangi texnologiyalar juda keng qoʻllanadigan sohasidan biri hisoblanadi. Bank- tijorat tashkiloti boʻlib, bank faoliyati deb hisoblanadigan quyidagi faoliyat turlari majmuini amalga oshiradigan yuridik shaxsdir: yuridik va jismoniy shaxslardan omonatlar qabul qilish hamda qabul qilingan

mablag'lardan tavakkal qilib kredit berish yoki investitsiyalash uchun foydalanish; to'lovlarni amalga oshirish. Banklar o'z faoliyatlarida quyidagi bank operatsiyalarini amalga oshiradilar: jismoniy va yuridik shaxslarning, shu jumladan vakil banklarning hisobvaraqlarini ochish va yuritish, hisobvaraqlar bo'yicha hisob-kitob qilish; omonatlaarni jalb etish; kreditlarning qaytarilishi, foizlilik va muddatliligi sharti bilan o'z mablag'lari va jalb etilgan mablag'lar hisobidan o'z nomidan kreditlar berish<sup>1</sup>.

Markaziy bank banklarga murojaatlar bilan ishlashish bo'yicha yangi talablarni belgiladi. Call-markazlari yo'qolgan kartalar va firibgarlik haqidagi shikoyatlarni uzluksiz qabul qilishlari kerak. Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda banklar faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomga o'zgartirish va qo'shimcha kiritildi. Bu haqda Markaziy bank matbuot xizmati xabar berdi. Regulyator boshqaruvining bu bo'yicha tegishli qarori 11-oktabr kuni Adliya vazirligi tomonidan davlat ro'yxatidan o'tkazildi. Bu o'zgartirish va qo'shimchalar banklarda mijozlar murojaatlarini ko'rib chiqish va ular bilan ishlash tartibini takomillashtirish, shuningdek, banklar mas'uliyatini oshirishga qaratilgan. Xususan, banklar murojaatlar bilan ishlashda o'z ichki tartibiga ega bo'lishi va uni bank veb-saytida joylashtirishi kerak. Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun alohida maxsus tuzilmaviy bo'linma tashkil etilib, bu bo'linma xodimlari shikoyatlarni batafsil o'rganib chiqish hamda iste'molchilar bilan nizolarni hal qilishda vakolatlarga ega bo'ladi.

Shu bilan birga, murojaatlarni ko'rib chiqish bo'yicha banklar ichki nazorat tizimini joriy qilishlari zarur. Ichki nazoratni amalga oshirish doirasida bankning ichki audit xizmatiga vazifalar belgilanadi. Banklar murojaatlarni AKT yordamida ro'yxatga olish, qabul qilish, to'plash, tasniflash va tizimlashtirish, shuningdek, ko'tarilayotgan masalalar asosida tizimli kamchiliklarni aniqlash va tahlil qilishga qaratilgan elektron axborot tizimini joriy etishlari kerak bo'ladi. Shuningdek, hujjat bilan murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga asosan ma'lumotnomalar (sharhlar) tuzish hamda ular asosida ko'p ko'tarilayotgan salbiy holatlarni bartaraf etish bo'yicha harakatlar rejalarini ishlab chiqishga doir talab va qoidalar o'rnatildi. Bank call-markazlari banklar tomonidan chiqarilgan kartalarning yo'qolishi yoki ulardan noto'g'ri foydalanishga oid so'rovlarni kecha-yu kunduz qabul qilishlari shart. Call-markaz operatorlari so'rovlar bo'yicha kartalarni zudlik bilan bloklash uchun javobgardirlar. Nizomga kiritilgan o'zgartirish va qo'shimchalar 2025-yil 17-yanvaridan kuchga kiradi. Avvalroq onlayn kredit ajratishda vaqtinchalik tartib joriy qilinishi haqida xabar berilgandi. Unga ko'ra, endilikda fuqarolar kredit tashkilotining mobil ilovasi orqali kredit ajratish bo'yicha ariza yuborish jarayonida biometrik identifikatsiyadan o'tishi talab etiladi.

Banklarda murojaatlar bilan ishlashning yangi bosqichi, asosan, raqamlashtirish va avtomatlashtirish bilan bog'liq. Ushbu bosqichning muhim jihatlari:

1. Avtomatlashtirilgan sistemalar: Murojaatlarning avtomatik ravishda qabul qilish, analiz qilish va javob berishni ta'minlovchi intellektual sistemalar joriy etish.
2. Sana tahlili: Murojaatlardan olingan ma'lumotlarni tahlil qilib, mijozlarning ehtiyojlarini aniqlash va ularga individual echimlar taklif qilish.

---

<sup>1</sup> "BANK TIZIMINI ISLOH QILISHDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR VA RAQAMLI EKOTIZIM" Qilishov Sobir, Bababekov Otabek "Modern science and Research"

3. Mobil texnologiyalar: Mijozlarga mobil ilova yoki veb-platforma orqali murojatlarni tez va qulay yuborish imkoniyatini yaratish.
4. Shaxsiylashtirish: Mijozlarning muammolarini tushinish va ularning shaxsiy talablariga mos keladigan xizmatlarni taqdim etish.
5. Mijoz tajribasi: Murojaatlar bilan ishlash jarayonida mijozlarning tajribasini yaxshilash, o‘z vaqtida javob berish va kamchiliklarni bartaraf etish.

Ushbu yondashuvlar banklar uchun mijozlar bilan munosabatlarni yaxshilash, samaralikni ta’minlashga yordam beradi.

#### **REFERENCES**

1. TOSHKENT SH., 2017-YIL 11- SENTABR, O‘RQ-445-SON
2. ГАЛЬЧИНА.О.Н, ПОЖИДАЕВА.Т.А, «ТЕОРИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОГО АНАЛИЗА»: УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ. – М.: Ай Пи Эр Медиа, ИТК «Дашков и Ко», 2009.
3. “BANK TIZIMINI ISLOH QILISHDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR VA RAQAMLI EKOTIZM” Qilishov.S, Babekov.O, “Modern science and Research” journal.