

TIJORAT BANKLARIDA JISMONIY SHAXSLARGA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI OSHIRISH MASALALARI

Xamdamova Dilorom A'zamjon qizi

Bank-moliya akademiyasi MBA tinglovchisi.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20279786>

Annotatsiya. Mazkur maqolada tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish masalalari ilmiy-amaliy jihatdan keng tahlil qilinadi. Hozirgi davrda bank xizmatlari bozori tobora raqobatbardosh tus olib, tijorat banklari faoliyatida mijozlar ehtiyojini chuqur o'rganish, ularga qulay, tezkor, shaffof va xavfsiz xizmat ko'rsatish muhim strategik vazifaga aylanmoqda. Ayniqsa, jismoniy shaxslar bank xizmatlaridan kundalik hayotida keng foydalanayotgani sababli omonatlar, plastik kartalar, iste'mol kreditlari, ipoteka kreditlari, pul o'tkazmalari, mobil banking, internet-banking, kommunal va boshqa onlayn to'lov xizmatlarining sifati banklar faoliyatining asosiy baholash mezonlaridan biri sifatida namoyon bo'lmoqda.

Maqolada tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatining nazariy asoslari, uning iqtisodiy mazmuni va bank tizimidagi amaliy ahamiyati yoritilgan. Xizmat sifati faqatgina bank operatsiyalarining bajarilishi bilan emas, balki mijozga ko'rsatiladigan muomala madaniyati, xizmat tezligi, axborotlarning tushunarli yetkazilishi, bank mahsulotlarining qulayligi, raqamli platformalarning barqaror ishlashi hamda mijoz murojaatlariga tezkor javob berish darajasi bilan belgilanadi. Shu nuqtayi nazardan, maqolada bank xizmatlari sifatini oshirishda inson omili, raqamli texnologiyalar, ichki nazorat tizimi va mijozlar bilan samarali kommunikatsiya yuritishning o'rni alohida ko'rib chiqilgan.

Kalit so'zlar: tijorat banklari, jismoniy shaxslar, bank xizmatlari, xizmat sifati, mijozlar ehtiyoji, raqamli bank, mobil banking, mijozlar ishonchi, moliyaviy xizmatlar.

ISSUES OF IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES TO INDIVIDUALS IN COMMERCIAL BANKS

Abstract. This article provides a broad scientific and practical analysis of the issues of improving the quality of services provided to individuals in commercial banks. Currently, the banking services market is becoming increasingly competitive, and in-depth study of customer needs, providing them with convenient, fast, transparent and secure services is becoming an important strategic task in the activities of commercial banks. In particular, since individuals widely use banking services in their daily lives, the quality of deposits, plastic cards, consumer loans, mortgage loans, money transfers, mobile banking, internet banking, utility and other online payment services is emerging as one of the main evaluation criteria for the activities of banks.

The article covers the theoretical foundations of the quality of services provided to individuals in commercial banks, its economic content and practical significance in the banking system. The quality of service is determined not only by the performance of banking operations, but also by the culture of behavior provided to the client, the speed of service, the understandable provision of information, the convenience of banking products, the stable operation of digital platforms, and the level of prompt response to client requests. From this point of view, the article separately considers the role of the human factor, digital technologies, internal control systems, and effective communication with customers in improving the quality of banking services.

Keywords: *commercial banks, individuals, banking services, service quality, customer needs, digital banking, mobile banking, customer trust, financial services.*

Kirish

Bugungi globallashuv va raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklari faoliyati jamiyatning moliyaviy barqarorligi, aholining pul mablag'larini samarali boshqarishi hamda iqtisodiyotda to'lovlar tizimining uzluksiz ishlashida muhim o'rin tutadi. Bank tizimi iqtisodiyotning asosiy moliyaviy infratuzilmalaridan biri bo'lib, u nafaqat korxonalar va tashkilotlarga, balki jismoniy shaxslarga ham keng turdagi xizmatlarni taqdim etadi. Ayniqsa, aholiga ko'rsatiladigan bank xizmatlari sifati bugungi kunda tijorat banklarining raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biriga aylanmoqda.

So'nggi yillarda bank xizmatlari bozorida raqobat kuchayib, mijozlarning talabi ham tubdan o'zgarib bormoqda. Ilgari mijozlar bank xizmatlarini asosan filial orqali olishga odatlangan bo'lsa, bugungi kunda ular xizmatlarning tezkor, qulay, masofaviy va xavfsiz bo'lishini talab qilmoqda.

Ayniqsa, mobil banking, internet-banking, elektron hamyonlar, QR-to'lovlar, onlayn kreditlash, elektron omonat va masofaviy identifikatsiya kabi xizmatlar mijozlar uchun katta qulaylik yaratmoqda. Bu esa tijorat banklaridan o'z xizmatlarini zamonaviy texnologiyalar asosida doimiy takomillashtirib borishni talab qiladi.

Tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifati bir nechta muhim omillar bilan belgilanadi. Bular qatoriga xizmat ko'rsatish tezligi, bank xodimlarining malakasi va muomala madaniyati, xizmatlarning shaffofligi, bank mahsulotlari haqida to'liq va tushunarli ma'lumot berilishi, raqamli ilovalarning barqaror ishlashi, mijoz murojaatlariga tezkor javob qaytarilishi hamda operatsiyalar xavfsizligi kiradi. Agar ushbu omillar samarali tashkil etilsa, mijozlarning bankka bo'lgan ishonchi ortadi, xizmatlardan foydalanish faollashadi va bankning bozordagi mavqeyi mustahkamlanadi.

Shu bilan birga, tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish jarayonida ayrim muammolar ham mavjud. Jumladan, ayrim filiallarda navbatlarning ko'pligi, xizmat ko'rsatish jarayonining sekinligi, kredit va omonat shartlarining mijozlarga yetarlicha tushuntirilmasligi, mobil ilovalarda texnik nosozliklarning uchrashi, call-markazlar faoliyatining yetarli darajada tezkor emasligi, shuningdek, aholining moliyaviy savodxonligi turlicha ekani xizmat sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatadi.

Bunday muammolarni bartaraf etish uchun banklar mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tamoyillarini kuchaytirishi, xizmat ko'rsatish standartlarini takomillashtirishi va zamonaviy raqamli texnologiyalardan keng foydalanishi zarur.

Adabiyotlar sharhi: Tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish masalasi bank menejmenti, marketing, xizmatlar iqtisodiyoti va raqamli transformatsiya yo'nalishlarida keng o'rganilgan. Ilmiy adabiyotlarda ushbu masala asosan mijozlar qoniqishi, xizmat sifati, bank mahsulotlarining qulayligi, xizmat ko'rsatish tezligi, raqamli bank xizmatlari va mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirish nuqtayi nazaridan tahlil qilinadi.

Bank xizmatlarining sifati faqatgina operatsiyani bajarish bilan cheklanmaydi, balki mijozning bank bilan aloqaga kirishishidan boshlab, xizmatdan foydalanish, maslahat olish, muammo yuzaga kelganda murojaat qilish va yakuniy natijadan qoniqishigacha bo'lgan butun jarayonni o'z ichiga oladi.

Xizmat sifati nazariyasining shakllanishida A. Parasuraman, V. Zeithaml va L. Berry tomonidan 1985-yilda ishlab chiqilgan qarashlar muhim o'rin tutadi. Ularning tadqiqotlarida xizmat sifati mijoz kutgan xizmat darajasi bilan amalda olingan xizmat o'rtasidagi tafovut orqali baholanishi ta'kidlangan. Keyinchalik 1988-yilda ushbu olimlar tomonidan SERVQUAL modeli takomillashtirilib, xizmat sifatini baholashning beshta asosiy mezon — ishonchlilik, javob berish tezligi, kafolat, hamdardlik va moddiy qulayliklar ajratib ko'rsatilgan. Mazkur model tijorat banklari faoliyatiga ham bevosita mos keladi, chunki bank mijozlari xizmatdan foydalanishda avvalo ishonch, xavfsizlik, tezkorlik va xodimlarning xushmuomalaligini kutadi.

Bank xizmatlari sifatini mijozlar qoniqishi bilan bog'liq holda o'rgangan olimlardan biri R. Oliver hisoblanadi. Uning 1997-yildagi tadqiqotlarida mijozlar qoniqishi xizmatdan foydalanish natijasida shakllanadigan psixologik va iqtisodiy baho sifatida izohlanadi. Bu yondashuvga ko'ra, agar mijoz bank xizmatidan foydalanishda kutganidan yuqori natijaga erishsa, unda bankka nisbatan ijobiy munosabat shakllanadi. Aksincha, xizmat jarayonida navbatlarning ko'pligi, xodimlarning yetarli ma'lumot bermasligi yoki bank ilovasida texnik muammolar yuzaga kelishi mijoz noroziligini kuchaytiradi. Shu sababli banklar mijoz qoniqishini doimiy o'lchab borishi, shikoyatlarni tahlil qilishi va xizmat ko'rsatish standartlarini yangilab borishi zarur.

F. Kotler va K. Keller 2012-yilda nashr etilgan marketingga oid ilmiy ishlarda xizmat ko'rsatish sohasida mijozga yo'naltirilgan yondashuvning ahamiyatini alohida ta'kidlaydi.

Ularning fikricha, zamonaviy bozorda tashkilotning muvaffaqiyati mahsulot yoki xizmatni taklif qilish bilangina emas, balki mijoz ehtiyojini oldindan anglash, unga mos yechim taklif etish va uzoq muddatli ishonchli munosabatlarni shakllantirish bilan belgilanadi. Ushbu qarash tijorat banklari uchun ham juda muhimdir. Chunki jismoniy shaxslar bankdan faqat karta yoki kredit xizmatini emas, balki o'z moliyaviy ehtiyojlariga mos, tushunarli, xavfsiz va qulay xizmatlarni kutadi.

Bank xizmatlari sohasida raqobat kuchaygani sari mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish masalasi ham muhim ahamiyat kasb etmoqda. Payne va Frow 2005-yildagi tadqiqotlarida CRM, ya'ni mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish tizimini bank xizmatlari sifatini oshirishning muhim vositasi sifatida ko'rsatgan. CRM tizimi orqali bank mijozlarning xizmatlardan foydalanish tarixi, ehtiyojlari, shikoyatlari va moliyaviy xatti-harakatlarini tahlil qilib, ularga individual xizmatlar taklif qilishi mumkin. Masalan, yosh mijozlarga mobil banking va onlayn to'lov xizmatlari, pensionerlarga sodda va tushunarli omonat mahsulotlari, doimiy daromadga ega mijozlarga esa iste'mol krediti yoki ipoteka mahsulotlari taklif qilinishi mumkin.

O'zbekiston olimlari ham tijorat banklarida xizmat ko'rsatish sifati va chakana bank xizmatlari masalalarini turli jihatdan o'rganganlar. Jumladan, Sh. Abdullayeva 2010-yildagi bank ishi bo'yicha ilmiy ishlarida tijorat banklari faoliyatida mijozlar bilan ishlash tizimi, bank xizmatlari turlari va bank operatsiyalarining iqtisodiy mohiyatini yoritgan.

Muallif bank faoliyatining samaradorligi bank resurslarini jalb qilish, kreditlash va hisob-kitob xizmatlari bilan bir qatorda mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish darajasiga ham bog'liq ekanini ta'kidlaydi. Bu fikr bugungi bank amaliyoti uchun ham dolzarbdir, chunki jismoniy shaxslar banklarning eng faol va ommaviy mijozlar guruhini tashkil etadi.

O. Ortiqov 2016-yildagi tadqiqotlarida bank menejmenti va mijozlar bilan ishlash jarayonida xizmat ko'rsatish madaniyatining ahamiyatiga e'tibor qaratadi. Uning yondashuviga ko'ra, bank xodimining malakasi, mijoz bilan muloqot qilish uslubi, mahsulot shartlarini tushuntirish qobiliyati va muammoli vaziyatlarda to'g'ri qaror qabul qilishi xizmat sifatining muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. Bu ayniqsa jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatishda muhimdir, chunki barcha mijozlar ham kredit, omonat, foiz stavkasi, komissiya, karta limiti yoki raqamli xavfsizlik masalalarini bir xil darajada tushunmaydi.

I. Karimov va boshqa iqtisodchi olimlarning 2017–2019-yillardagi ilmiy qarashlarida bank tizimining barqaror rivojlanishi, moliyaviy xizmatlar bozorining kengayishi va aholining bank xizmatlariga bo'lgan ishonchini oshirish masalalari keng yoritilgan. Ushbu yondashuvlarda tijorat banklari aholi jamg'armalarini iqtisodiyotga jalb qiluvchi muhim institut sifatida baholanadi.

Demak, jismoniy shaxslarga ko'rsatiladigan xizmat sifati omonatlar hajmi, bank kartalaridan foydalanish faolligi, kredit mahsulotlariga talab va naqd pulsiz to'lovlar rivojiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Raqamli bank xizmatlari bo'yicha xalqaro adabiyotlarda 2010-yillardan boshlab yangi qarashlar shakllana boshladi. Masalan, D. Chaffey 2015-yilda raqamli marketing va elektron xizmatlar sohasida mijoz tajribasi tushunchasini keng yoritgan. Uning fikricha, raqamli xizmatlarda mijoz uchun eng muhim omillar — interfeys qulayligi, xizmatning tez ishlashi, ma'lumotlarning tushunarli va xavfsizlikdir. Bank mobil ilovalarida ham aynan shu omillar muhim hisoblanadi. Agar mobil ilova tez ishlasa, to'lovlar o'z vaqtida amalga ohsa, karta qoldig'i aniq ko'rinsa va mijoz texnik yordamga tez ulana olsa, mijoz bank xizmatini yuqori baholaydi.

B. King 2018-yildagi "Bank 4.0" asarida zamonaviy bank xizmatlari filialga bog'liq bo'lmagan holda rivojlanayotganini ta'kidlaydi. Muallifning fikricha, kelajak banki mijoz boradigan joy emas, balki mijozning kundalik hayotiga integratsiyalashgan raqamli xizmatlar tizimidir. Bu fikr tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish masalasida juda muhimdir. Chunki bugungi mijoz bank filialiga borib navbat kutishni emas, balki telefon orqali kredit olish, omonat ochish, pul o'tkazish va to'lovlarni amalga oshirishni xohlaydi.

Shunday ekan, xizmat sifati endilikda nafaqat bank binosidagi muomala madaniyati, balki mobil ilova, internet-banking, call-markaz va avtomatlashtirilgan xizmatlar sifati bilan ham belgilanmoqda.

Jahon bankining 2021-yildagi moliyaviy inklyuziya bo'yicha tadqiqotlarida bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatini kengaytirish iqtisodiy faollikni oshirish, kambag'allikni qisqartirish va aholi jamg'armalarini rasmiy moliya tizimiga jalb qilishda muhim omil ekanini ta'kidlanadi. Ushbu qarashdan kelib chiqib aytish mumkinki, tijorat banklarida jismoniy shaxslarga sifatli xizmat ko'rsatish nafaqat bank daromadini oshiradi, balki butun moliya tizimining barqarorligiga xizmat qiladi.

Metodologiya: Mazkur maqolada tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish masalalarini o'rganishda ilmiy-nazariy va amaliy tahlil usullariga asoslangan kompleks metodologik yondashuv qo'llanildi. Tadqiqot metodologiyasi bank xizmatlari sifatining mazmunini ochib berish, jismoniy shaxslar bilan ishlash jarayonida yuzaga kelayotgan muammolarni aniqlash, xizmat sifati va mijozlar qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlikni baholash hamda tijorat banklarida xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish bo'yicha ilmiy-amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga yo'naltirildi.

Tadqiqot obyekti sifatida tijorat banklarining jismoniy shaxslarga ko'rsatadigan chakana bank xizmatlari tanlandi. Bunday xizmatlarga omonat operatsiyalari, plastik karta xizmatlari, iste'mol va ipoteka kreditlari, pul o'tkazmalari, valyuta ayirboshlash, mobil banking, internet-banking, kommunal va boshqa elektron to'lovlar kiradi. Tadqiqot predmeti esa tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga ta'sir etuvchi boshqaruv, texnologik va mijozga yo'naltirilgan mexanizmlar hisoblanadi.

Maqolani tayyorlash jarayonida tizimli yondashuv usulidan foydalanildi. Ushbu usul bank xizmatlari sifatini alohida bir xizmat turi doirasida emas, balki bank faoliyatining barcha bosqichlari bilan bog'liq yaxlit tizim sifatida o'rganish imkonini berdi. Chunki mijoz uchun xizmat sifati faqat bitta operatsiyaning bajarilishi bilan emas, balki bankka murojaat qilishdan boshlab, kerakli ma'lumotni olish, xizmatdan foydalanish, to'lovni amalga oshirish, muammo yuzaga kelganda yordam olish va yakuniy qoniqish hosil qilish jarayonlari bilan belgilanadi.

Tadqiqotda taqqoslash usuli ham muhim ahamiyat kasb etdi. Ushbu usul orqali an'anaviy bank xizmatlari va raqamli bank xizmatlari o'rtasidagi farqlar tahlil qilindi. An'anaviy xizmatlarda mijoz bank filialiga bevosita murojaat qiladi, xodim bilan yuzma-yuz muloqot qiladi va ko'pincha hujjatlarni qog'oz shaklida rasmiylashtiradi. Raqamli xizmatlarda esa mijoz mobil ilova yoki internet-banking orqali bank xizmatlaridan masofadan foydalanadi. Taqqoslash natijasida raqamli xizmatlar vaqtni tejashi, operatsion xarajatlarni kamaytirishi va mijozlar uchun qulaylik yaratishi, biroq texnik barqarorlik va axborot xavfsizligi talablarini kuchaytirishi aniqlandi.

Maqolada ilmiy abstraksiyalash usuli orqali xizmat sifati tushunchasining nazariy mazmuni yoritildi. Xizmat sifati faqat bank mahsulotining mavjudligi bilan emas, balki ushbu xizmatning mijoz uchun qanchalik qulay, tushunarli, tezkor, xavfsiz va ishonchli ekanligi bilan baholanishi asoslab berildi. Shu sababli tadqiqotda xizmat sifati iqtisodiy, tashkiliy va psixologik omillar uyg'unligi sifatida qaraldi.

Tadqiqot davomida bank xizmatlari sifatini baholashda SERVQUAL modelining asosiy mezonlariga tayangan holda ilmiy yondashuv shakllantirildi. Ushbu modelga ko'ra, xizmat sifati ishonchlilik, javob berish tezligi, kafolat, mijozga individual yondashuv va moddiy-texnik qulayliklar orqali baholanadi. Tijorat banklari misolida ushbu mezonlar quyidagicha talqin qilindi: ishonchlilik — bank operatsiyalarining to'g'ri va xavfsiz bajarilishi; tezkorlik — mijoz murojaatlariga qisqa muddatda javob qaytarilishi; kafolat — xodimlarning malakasi va bankning mas'uliyati; individual yondashuv — mijoz ehtiyojiga mos xizmat taklif qilish; moddiy va texnik qulayliklar esa bank filiallari, bankomatlar, mobil ilovalar va elektron xizmatlar sifatini anglatadi.

Tadqiqotda induksiya va deduksiya usullaridan ham foydalanildi. Induksiya usuli orqali alohida bank xizmatlari — omonat, kredit, karta, mobil banking va pul o'tkazmalari bo'yicha

mavjud holatlar umumlashtirilib, jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatining umumiy xususiyatlari aniqlashtirildi. Deduksiya usuli orqali esa bank xizmatlari sifatiga oid umumiy nazariy qarashlar tijorat banklarining amaliy faoliyatiga tatbiq etildi.

Shuningdek, maqolada muammoli-tahliliy yondashuv qo'llanildi. Ushbu yondashuv asosida tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish jarayonida uchraydigan asosiy muammolar aniqlab berildi. Jumladan, ayrim filiallarda navbatlarning ko'pligi, raqamli ilovalardagi texnik uzilishlar, kredit va omonat shartlarining yetarli tushuntirilmasligi, mijoz murojaatlariga javob berish jarayonining sekinligi, xodimlar malakasidagi farqlar va moliyaviy savodxonlik darajasining pastligi xizmat sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatuvchi omillar sifatida baholandi.

Tadqiqot natijalarini shakllantirishda amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga alohida e'tibor qaratildi. Bunda banklarda xizmat ko'rsatish standartlarini takomillashtirish, xodimlar malakasini oshirish, raqamli xizmatlarni rivojlantirish, mobil banking imkoniyatlarini kengaytirish, mijozlar shikoyatlarini tezkor ko'rib chiqish, xizmatlar shaffofligini ta'minlash va moliyaviy savodxonlikni oshirish yo'nalishlari asosiy takliflar sifatida belgilandi.

Tahlil va natijalar

Tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish masalasi bugungi kunda bank tizimining eng muhim yo'nalishlaridan biriga aylanmoqda. Chunki aholining bank xizmatlariga bo'lgan ehtiyoji yildan-yilga ortib bormoqda. Jismoniy shaxslar endilikda banklardan faqat omonat ochish yoki kredit olishni emas, balki tezkor, xavfsiz, qulay, masofaviy va shaffof xizmat ko'rsatishni talab qilmoqda. Shu sababli tijorat banklari faoliyatida xizmat sifati bankning raqobatbardoshligi, mijozlar sodiqligi va moliyaviy barqarorligini belgilovchi asosiy omil sifatida namoyon bo'lmoqda.

O'zbekiston bank tizimida 2025-yil davomida jismoniy shaxslar bilan bog'liq kredit va depozit operatsiyalarida sezilarli o'sish kuzatilgan. Markaziy bank ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yil 1-yanvar holatida tijorat banklarining jami kreditlari 533 121 mlrd so'mni tashkil etgan bo'lsa, shundan jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar 177 532 mlrd so'mni tashkil qilgan. Shu sanada jami depozitlar 308 692 mlrd so'm bo'lib, jismoniy shaxslar depozitlari 122 421 mlrd so'mga teng bo'lgan. Bu raqamlar aholining bank tizimidagi faolligi yuqori ekanini va jismoniy shaxslar banklar uchun muhim mijozlar segmenti hisoblanishini ko'rsatadi.

2025-yil 1-iyun holatiga kelib esa tijorat banklarining jami kreditlari 567 685 mlrd so'mga, jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar esa 193 733 mlrd so'mga yetgan. Shu davrda jami depozitlar 345 642 mlrd so'mni, jismoniy shaxslar depozitlari esa 134 520 mlrd so'mni tashkil etgan. Demak, 2025-yil yanvar-iyun oralig'ida jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar 16 201 mlrd so'mga yoki taxminan 9,1 foizga oshgan. Jismoniy shaxslar depozitlari esa 12 099 mlrd so'mga yoki qariyb 9,9 foizga ko'paygan. Bu holat aholining bank xizmatlaridan foydalanish darajasi ortib borayotganini, ayniqsa kredit va omonat xizmatlari jismoniy shaxslar uchun eng muhim bank mahsulotlari bo'lib qolayotganini ko'rsatadi.

Mazkur o'sish tijorat banklari uchun ikki tomonlama ahamiyatga ega. Bir tomondan, jismoniy shaxslarga berilgan kreditlar hajmining oshishi aholining iste'mol, uy-joy, ta'lim, maishiy texnika va boshqa ehtiyojlarini moliyalashtirishda banklarning roli ortayotganini

anglatadi. Ikkinchi tomondan, jismoniy shaxslar depozitlarining ko'payishi aholining bank tizimiga bo'lgan ishonchi mustahkamlanayotganidan dalolat beradi. Chunki aholi o'z mablag'larini bankka omonat sifatida joylashtirishi uchun bank xizmatlarining ishonchliligi, foiz stavkalarining maqbulligi, xizmat shartlarining tushunariligi va mablag'lar xavfsizligiga ishonishi kerak.

Jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini baholashda masofaviy bank xizmatlari alohida ahamiyatga ega. Markaziy bank ta'rifiga ko'ra, masofaviy bank xizmatlari mijozlarga bank muassasasiga tashrif buyurmasdan turib kompyuter yoki mobil telefon orqali turli bank operatsiyalarini amalga oshirish imkonini beradi. Bunday xizmatlar mijoz vaqtini tejaydi, moliyaviy xarajatlarni kamaytiradi va bank bilan ishlash jarayonini qulaylashtiradi. Shu sababli zamonaviy bank xizmatlari sifatini baholashda mobil banking, internet-banking, onlayn to'lovlar, elektron omonat va masofaviy kreditlash xizmatlarining ishlash darajasi muhim ko'rsatkichga aylangan.

2025-yil 1-oktabr holatiga ko'ra, O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchi jismoniy shaxslar soni 72 493 744 tani tashkil etgan. Bu ko'rsatkich bank xizmatlarining raqamli shaklga o'tayotganini yaqqol ko'rsatadi. Albatta, bu yerda bitta fuqaro bir nechta bank ilovasi yoki hisobvarag'idan foydalanishi mumkinligi sababli ko'rsatkich aholi sonidan yuqori bo'lishi tabiiy. Shunga qaramay, ushbu raqam tijorat banklari uchun asosiy xulosa beradi: mijozlar bank filialiga borishdan ko'ra mobil ilova, internet-banking va boshqa masofaviy xizmatlar orqali operatsiyalarni bajarishga tobora ko'proq ustunlik bermoqda.

Ayrim banklar kesimida ham masofaviy xizmatlardan foydalanuvchi jismoniy shaxslar soni yuqori ekanini ko'rish mumkin. Masalan, 2025-yil 1-oktabr holatida Xalq bankida masofaviy xizmatlardan foydalanuvchi jismoniy shaxslar soni 8 058 043 tani, Aloqabankda 6 190 516 tani, O'zsanoatqurilishbankda 5 912 984 tani, Uzum Bankda 5 904 876 tani, TBC bankda 5 581 207 tani tashkil etgan. Bu raqamlar an'anaviy bank xizmatlari bilan bir qatorda raqamli bank xizmatlari ham aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning asosiy vositasiga aylanganini ko'rsatadi.

Bank kartalari va chakana to'lov infratuzilmasi ham jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini baholashda muhim o'rin tutadi. 2025-yil 1-sentabr holatiga ko'ra, O'zbekistonda muomalaga chiqarilgan bank kartalari soni 62 268 334 tani tashkil etgan. Shu davrda o'rnatilgan POS-terminallar soni 428 483 taga, bankomat va o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish kiosklari soni esa 37 037 taga yetgan. 2025-yil yanvar-avgust oylarida POS-terminallar orqali amalga oshirilgan operatsiyalar hajmi 279 033 646 mln so'mni, ya'ni taxminan 279 trln so'mni tashkil etgan. Bu ko'rsatkichlar aholining kundalik to'lovlari, savdo operatsiyalari va xizmatlar uchun hisob-kitoblarida bank infratuzilmasidan foydalanish darajasi yuqori ekanini bildiradi.

Muhokama

Tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish masalasi bugungi bank amaliyotida faqat texnik yoki tashkiliy jarayon emas, balki bankning uzoq muddatli rivojlanish strategiyasi bilan bog'liq muhim yo'nalish hisoblanadi. Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, aholining bank xizmatlariga bo'lgan talabi yildan-yilga ortib bormoqda. Kreditlar, omonatlar, bank kartalari, pul o'tkazmalari, mobil banking va internet-banking xizmatlaridan

foydalanish hajmining kengayishi tijorat banklari oldiga xizmat sifatini yanada oshirish vazifasini qo‘ymoqda. Chunki mijozlar soni ko‘paygani sari xizmat ko‘rsatish tizimiga tushadigan yuklama ham ortadi. Bunday sharoitda banklar xizmatlarni tezkor, qulay, xavfsiz va shaffof tashkil etmasa, mijozlar noroziligi kuchayishi mumkin.

Muhokama jarayonida eng avvalo shuni ta’kidlash kerakki, bank xizmatlari sifati mijozning bank bilan bo‘lgan barcha aloqalari orqali shakllanadi. Ya’ni mijoz bankka kirgan paytdagi kutib olish madaniyati, xodimning muomalasi, kerakli ma’lumotni tushunarli berishi, xizmatning qancha vaqtda bajarilishi, mobil ilovaning ishlashi, kredit yoki omonat shartlarining ochiqqligi, murojaat va shikoyatlarga javob berish tezligi — bularning barchasi xizmat sifatining tarkibiy qismlaridir. Shu sababli bank xizmatlari sifatini oshirish faqat bitta bo‘lim yoki bitta xodimning vazifasi emas, balki bankning butun boshqaruv tizimi, raqamli infratuzilmasi va mijozlar bilan ishlash siyosati bilan bog‘liq kompleks jarayondir.

Bugungi kunda jismoniy shaxslar bank xizmatlaridan foydalanishda eng ko‘p qulaylik, tezkorlik va ishonchlikni talab qilmoqda. Avval mijozlar ko‘plab xizmatlarni bank filiallariga borib amalga oshirgan bo‘lsa, hozirgi davrda mobil ilova orqali pul o‘tkazish, karta ochish, kredit olish, omonat rasmiylashtirish, kommunal to‘lovlarni amalga oshirish va valyuta ayirboshlash kabi xizmatlardan foydalanish imkoniyati kengaymoqda. Bu bank xizmatlari sifatini yangi bosqichga olib chiqmoqda. Endi xizmat sifati faqat filialdagi xodimning muomalasi bilan emas, balki bankning mobil ilovasi, internet-banking tizimi, texnik qo‘llab-quvvatlash xizmati va axborot xavfsizligi darajasi bilan ham baholanmoqda.

Shu bilan birga, raqamli xizmatlarning kengayishi yangi muammolarni ham yuzaga keltirmoqda. Masalan, mobil ilovadagi texnik uzilishlar, to‘lovlarning kechikishi, SMS-xabarnomalarining vaqtida kelmasligi, mijoz ma’lumotlarining xavfsizligi, firibgarlik holatlarining oldini olish va call-markazlarga ulanishdagi qiyinchiliklar xizmat sifatiga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin. Shu sababli tijorat banklari raqamli xizmatlarni joriy etish bilan birga, ularning barqaror ishlashi, xavfsizligi va mijoz uchun tushunarli bo‘lishini ham ta’minlashi zarur. Raqamli xizmatlar sifati past bo‘lsa, mijoz bankka nisbatan ishonchini yo‘qotishi mumkin.

Jismoniy shaxslarga xizmat ko‘rsatishda muhim masalalardan yana biri bank xizmatlarining shaffofligidir. Kredit, omonat, karta, pul o‘tkazmalari va boshqa xizmatlar bo‘yicha foiz stavkalari, komissiyalar, jarimalar, muddatlar va boshqa shartlar mijozga sodda va tushunarli tilda tushuntirilishi kerak. Amaliyotda ayrim mijozlar kredit olgandan keyin qo‘shimcha to‘lovlar yoki komissiyalar mavjudligini kech bilib qolishi mumkin. Bu esa mijoz noroziligiga olib keladi.

Shu sababli banklar har bir xizmat shartlarini ochiq, qisqa va aniq ko‘rsatishi, mijozga qaror qabul qilishdan oldin barcha muhim ma’lumotlarni yetkazishi lozim.

Bank xodimlarining kasbiy malakasi va muomala madaniyati ham xizmat sifatini oshirishda hal qiluvchi ahamiyatga ega. Ayniqsa, jismoniy shaxslar bilan ishlashda xodim mijozning moliyaviy savodxonligi, yoshi, ehtiyoji va xizmatdan foydalanish tajribasini hisobga olishi kerak.

Katta yoshdagi mijozlar yoki bank xizmatlaridan kam foydalanadigan shaxslar mobil ilova, karta xavfsizligi, kredit shartlari yoki omonat turlari bo‘yicha qo‘shimcha tushuntirishga ehtiyoj

sezadi. Agar bank xodimi bunday mijozlarga sabr bilan va tushunarli tarzda xizmat ko'rsatsa, mijozning bankka bo'lgan ishonchi ortadi.

Muhokama natijalari shuni ko'rsatadiki, mijozlarga individual yondashuv xizmat sifatini oshirishning muhim omillaridan biridir. Barcha jismoniy shaxslarning bank xizmatlariga ehtiyoji bir xil emas. Masalan, talabalar uchun tezkor karta xizmatlari, onlayn to'lovlar va kichik miqdordagi kredit mahsulotlari muhim bo'lsa, pensionerlar uchun omonatlarning xavfsizligi, pensiya kartalari qulayligi va filiallarda xushmuomala xizmat ko'rsatish muhim hisoblanadi. Ish haqi kartasi foydalanuvchilari uchun mobil ilova, QR-to'lovlar va naqd pul yechish infratuzilmasi ahamiyatli bo'lsa, xorijdan pul o'tkazmalarini qabul qiluvchilar uchun tezkor va arzon pul o'tkazmalari muhimdir. Shu sababli banklar mijozlarni segmentlarga ajratib, har bir guruh uchun mos xizmat paketlarini ishlab chiqishi kerak.

Xizmat sifatini oshirishda mijozlar murojaatlari va shikoyatlari bilan ishlash tizimi ham alohida ahamiyatga ega. Bank mijozlarining shikoyatlari salbiy holat sifatida emas, balki xizmatlarni yaxshilash uchun zarur axborot manbai sifatida qaralishi lozim. Agar bank mijoz shikoyatini tez qabul qilsa, uni adolatli ko'rib chiqsa va qisqa muddatda hal qilsa, mijoz bankka nisbatan ishonchini saqlab qoladi. Aksincha, murojaatlarning e'tiborsiz qoldirilishi yoki kechiktirilishi bank obro'siga salbiy ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli banklarda shikoyatlarni ro'yxatga olish, tahlil qilish va ularning sabablarini bartaraf etish bo'yicha doimiy monitoring tizimi bo'lishi kerak.

№	Xizmat ko'rsatish yo'nalishi	Amaldagi holat mazmuni	Sifatga ta'sir qiluvchi omillar	Takomillashtirish mexanizmlari	Kutiladigan natijalar
1	Mobil banking xizmatlari	Jismoniy shaxslar pul o'tkazish, kommunal to'lov, karta nazorati, kredit to'lovi va omonat ochish xizmatlaridan mobil ilova orqali foydalanmoqda	Texnik infratuzilma, internet sifati, ilova dizayni, axborot xavfsizligi	Mobil ilovani soddalashtirish, 24/7 texnik yordam joriy etish, xavfsizlik tizimini kuchaytirish, mijozlarga qisqa video yo'riqnomalar berish	Mijozlar qulayligi oshadi, filialga tashriflar kamayadi, xizmat tezligi ortadi
2	Bank filiallarida xizmat ko'rsatish	Kredit, omonat, karta, valyuta ayirboshlash va maslahat xizmatlari filiallarda amalga oshiriladi	Xodimlar soni, xizmat standartlari, elektron navbat tizimi, filial joylashuvi	Elektron navbatni takomillashtirish, xizmat oynalarini ko'paytirish, mijoz oqimini tahlil qilish, xodimlarni qayta tayyorlash	Navbatlar kamayadi, mijoz qoniqishi oshadi, xizmat madaniyati yaxshilanadi
3	Kredit xizmatlari	Jismoniy shaxslarga iste'mol krediti,	Foiz stavkasi, garov talabi, mijoz daromadi, kredit	Kredit shartlarini soddada tilda tushuntirish, onlayn	Kredit olish jarayoni tezlashadi, mijoz

		ipoteka krediti, avtokredit va mikroqarz xizmatlari ko'rsatiladi	tarixi, hujjatlar soni	ariza tizimini rivojlantirish, scoring tizimini joriy etish	ishonchi ortadi, kredit sifati yaxshilanadi
4	Omonat xizmatlari	Aholi banklarda muddatli, jamg'arma va onlayn omonatlar ochmoqda	Foiz stavkasi, kafolat tizimi, bank ishonchliligi, xizmat shaffofligi	Omonat kalkulyatorlari yaratish, shartlarni oddiy tilda berish, onlayn omonat ochish imkoniyatini kengaytirish	Aholi jamg'armalari bank tizimiga ko'proq jalb qilinadi, depozit bazasi kengayadi
5	Bank kartalari va to'lov xizmatlari	Plastik kartalar, virtual kartalar, QR-to'lovlar va POS-terminal orqali to'lovlar keng qo'llanmoqda	To'lov infratuzilmasi, bankomatlar soni, texnik xizmat, xavfsizlik darajasi	Bankomatlar tarmog'ini kengaytirish, tranzaksiyalar monitoringini kuchaytirish, karta xavfsizligi bo'yicha ogohlantirishlar berish	Naqd pulsiz to'lovlar ulushi oshadi, mijozlar uchun to'lov jarayoni qulaylashadi
6	Call-markaz va masofaviy maslahat xizmatlari	Mijozlar telefon, chat-bot, Telegram-bot va onlayn operatorlar orqali maslahat olmoqda	Operatorlar malakasi, murojaatlar soni, avtomatlashtirish darajasi	Call-markazni 24/7 rejimga o'tkazish, sun'iy intellekt asosidagi chat-botlarni rivojlantirish, murojaatlarni monitoring qilish	Mijoz murojaatlari tezroq hal qilinadi, shikoyatlar kamayadi
7	Xodimlarning xizmat ko'rsatish madaniyati	Bank xodimlari mijozlarga mahsulotlar haqida maslahat beradi va amaliy xizmat ko'rsatadi	Kasbiy bilim, muloqot madaniyati, motivatsiya, ichki nazorat	Xodimlar uchun muntazam treninglar o'tkazish, xizmat standartlarini joriy etish, mijoz bahosi asosida rag'batlantirish	Xizmat sifati oshadi, mijoz bankka ijobiy munosabatda bo'ladi
8	Mijozlar shikoyatlari bilan ishlash	Banklarda murojaatlarni qabul qilish, ko'rib chiqish va javob berish tizimi mavjud	Ichki monitoring, javobgarlik tizimi, mijoz fikrini o'rganish	Shikoyatlarni raqamli ro'yxatga olish, har bir murojaat bo'yicha muddat belgilash, takroriy muammolarni tahlil qilish	Mijoz noroziligi kamayadi, xizmatdagi kamchiliklar tez aniqlanadi
9	Axborot	Bank mahsulotlari	Tarif siyosati,	Kredit, omonat va	Bankka ishonch

	shaffofligi	bo'yicha foiz stavkalari, tariflar va komissiyalar e'lon qilinadi	reklama aniqligi, xodimlarning tushuntirish darajasi	karta shartlarini sodda jadvalda berish, mijozga oldindan to'liq ma'lumot taqdim etish	ortadi, nizoli holatlar kamayadi
--	--------------------	---	--	--	----------------------------------

Manba: Muallif tomonidan O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki statistik ma'lumotlari, tijorat banklarining chakana bank xizmatlari amaliyoti hamda bank xizmatlari sifatini baholash bo'yicha SERVQUAL modeli asosida ishlab chiqilgan.

Jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatining yana bir muhim jihati moliyaviy savodxonlik bilan bog'liq. Aholining barcha qatlamlari bank mahsulotlarini bir xil darajada tushunmaydi. Kredit, omonat, foiz stavkasi, muddatli to'lov, komissiya, karta xavfsizligi, PIN-kod, SMS-kod va firibgarlik usullari haqida yetarli bilimga ega bo'lmagan mijozlar noto'g'ri qaror qabul qilishi yoki moliyaviy zarar ko'rishi mumkin. Shu sababli tijorat banklari mijozlarga faqat xizmat ko'rsatish bilan cheklanmasdan, ularning moliyaviy savodxonligini oshirishga ham hissa qo'shishi zarur. Masalan, bank ilovalarida qisqa tushuntirishlar, filiallarda maslahat burchaklari, ijtimoiy tarmoqlarda ogohlantiruvchi materiallar va mijozlar uchun oddiy tilda yo'riqnomalar berilishi maqsadga muvofiq.

Muhokamada alohida e'tibor qaratilishi lozim bo'lgan masalalardan biri — bank xizmatlarining hududlar kesimidagi sifati. Yirik shaharlarda bank filiallari, bankomatlar, POS-terminallar va raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyati nisbatan keng bo'lsa, ayrim chekka hududlarda bunday infratuzilma yetarli darajada rivojlanmagan bo'lishi mumkin. Bu esa jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatida hududiy tafovutlarni yuzaga keltiradi. Shu sababli banklar nafaqat markaziy hududlarda, balki tumanlar va qishloq joylarda ham bankomatlar, mini-bank xizmatlari, mobil ofislar va masofaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishi zarur.

Xizmat sifatini oshirishda banklarning ichki nazorat va monitoring tizimi ham muhim o'rin tutadi. Har bir tijorat bankida mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlari aniq belgilangan bo'lishi kerak. Masalan, mijoz murojaatiga javob berish muddati, kredit arizasini ko'rib chiqish vaqti, karta chiqarish muddati, call-markaz javob berish tezligi, filialdagi navbat vaqti kabi ko'rsatkichlar doimiy nazorat qilinishi lozim. Agar bank ushbu ko'rsatkichlarni muntazam o'lchab borsa, xizmatdagi kamchiliklarni erta aniqlaydi va ularni bartaraf etish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Banklar xizmat sifatini oshirishda xalqaro tajribadan ham foydalanishi zarur. Rivojlangan mamlakatlar banklari mijozlar qoniqishini o'lchashda turli indikatorlardan foydalanadi. Jumladan, mijozlar fikrini o'rganish so'rovnomalari, mobil ilova baholari, NPS ko'rsatkichi, shikoyatlar soni, xizmatdan qayta foydalanish darajasi va mijozlarning bankka sodiqligi xizmat sifatini baholashda muhim vosita hisoblanadi. O'zbekiston tijorat banklari ham bunday yondashuvlarni keng qo'llashi, mijozlar tajribasini doimiy tahlil qilishi va xizmat ko'rsatish jarayonlarini shu asosda takomillashtirishi kerak.

Xulosa

Tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish bugungi kunda bank tizimining barqaror rivojlanishi, mijozlar ishonchini mustahkamlash va moliyaviy

xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishning muhim sharti hisoblanadi. Maqolada olib borilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, aholiga ko'rsatiladigan bank xizmatlari sifati bankning bozordagi raqobatbardoshligi, moliyaviy natijalari, mijozlar bazasi va uzoq muddatli rivojlanish strategiyasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Tadqiqot davomida aniqlanishicha, jismoniy shaxslar tijorat banklaridan avvalo qulay, tezkor, xavfsiz, shaffof va tushunarli xizmatlarni kutadi. Bugungi mijoz bank filialida uzoq navbat kutishni emas, balki mobil ilova, internet-banking, bank kartalari, onlayn to'lovlar, elektron omonatlar va masofaviy kreditlash orqali xizmatlardan foydalanishni afzal ko'rmoqda. Shu sababli tijorat banklari xizmat ko'rsatish jarayonlarini raqamlashtirish, mobil banking imkoniyatlarini kengaytirish va mijozlar uchun sodda hamda qulay xizmat muhitini yaratishga alohida e'tibor qaratishi zarur.

Maqolada ko'rib chiqilgan statistik tahlillar ham jismoniy shaxslarning bank xizmatlaridan foydalanish faolligi ortib borayotganini ko'rsatadi. Kreditlar, depozitlar, bank kartalari va masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish hajmining ko'payishi tijorat banklari oldiga xizmat sifatini yanada oshirish vazifasini qo'yimoqda. Bunda xizmatlarning son jihatdan ko'payishi bilan birga, ularning sifati, uzluksizligi, xavfsizligi va mijoz ehtiyojlariga mosligi ham ta'minlanishi lozim.

Shuningdek, tadqiqot natijalari bank xizmatlari sifatini oshirishda inson omili ham muhim o'rin tutishini ko'rsatdi. Bank xodimlarining kasbiy malakasi, mijozlar bilan muloqot madaniyati, xizmat shartlarini tushunarli tushuntirish qobiliyati va muammoli vaziyatlarda tezkor yechim taklif eta olishi mijoz qoniqishini shakllantiruvchi asosiy omillardan biridir. Ayniqsa, katta yoshdagi mijozlar, moliyaviy savodxonligi past aholi qatlamlari, pensionerlar va birinchi marta bank xizmatidan foydalanayotgan shaxslar bilan ishlashda individual yondashuv muhim ahamiyat kasb etadi.

Xizmat sifatini oshirishda shaffoflik ham muhim omil sifatida namoyon bo'ladi. Kredit foizlari, omonat shartlari, karta xizmat haqlari, komissiyalar, jarimalar va boshqa to'lovlar mijozga oldindan aniq va sodda tilda tushuntirilishi kerak. Bank xizmatlaridagi yashirin shartlar yoki mijoz uchun tushunarsiz tariflar bankka bo'lgan ishonchni pasaytiradi. Shu bois tijorat banklari mijozga taqdim etilayotgan har bir xizmat bo'yicha ochiq axborot siyosatini yuritishi zarur.

Tadqiqotda raqamli bank xizmatlarining rivojlanishi xizmat sifatini oshirishning eng muhim yo'nalishlaridan biri sifatida baholandi. Mobil banking, internet-banking, QR-to'lovlar, elektron pul o'tkazmalari va onlayn kreditlash xizmatlari mijozlar uchun katta qulaylik yaratadi.

Biroq bu xizmatlarning samaradorligi ularning texnik barqarorligi, axborot xavfsizligi, interfeys qulayligi va mijozlarga texnik yordam ko'rsatish sifati bilan belgilanadi. Shuning uchun banklar raqamli xizmatlarni joriy etish bilan bir qatorda ularning uzluksiz ishlashi va xavfsizligini ham doimiy nazorat qilib borishi lozim.

Tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish bank tizimining zamonaviy rivojlanishida ustuvor vazifalardan biridir. Sifatli xizmat bank va mijoz o'rtasidagi ishonchni mustahkamlaydi, aholining bank xizmatlaridan foydalanish faolligini oshiradi, naqd pulsiz to'lovlar va raqamli moliyaviy xizmatlarning rivojlanishiga xizmat qiladi.

Shu sababli banklar o'z faoliyatida mijozga yo'naltirilgan yondashuvni kuchaytirishi, an'anaviy va raqamli xizmatlarni uyg'unlashtirishi hamda xizmat ko'rsatish sifatini doimiy ravishda takomillashtirib borishi zarur.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Abdullayeva, Sh.Z. (2010) *Bank ishi*. Toshkent: Iqtisodiyot.
2. Abdullayev, Y. va Qoraliev, T. (2017) *Bank ishi asoslari*. Toshkent: Iqtisod-Moliya.
3. Ortiqov, O.A. (2016) *Bank menejmenti va marketingi*. Toshkent: Iqtisodiyot.
4. Karimov, N.G. (2019) *Tijorat banklari faoliyatini boshqarish*. Toshkent: Fan va texnologiya.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) 'A conceptual model of service quality and its implications for future research', *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41–50.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) 'SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.
7. Oliver, R.L. (1997) *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
8. Kotler, P. and Keller, K.L. (2012) *Marketing Management*. 14th edn. New Jersey: Pearson Education.
9. Payne, A. and Frow, P. (2005) 'A strategic framework for customer relationship management', *Journal of Marketing*, 69(4), pp. 167–176.
10. Chaffey, D. (2015) *Digital Business and E-Commerce Management*. 6th edn. Harlow: Pearson Education.
11. King, B. (2018) *Bank 4.0: Banking Everywhere, Never at a Bank*. Singapore: Marshall Cavendish Business.
12. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PF-5992-son Farmoni (2020) *2020–2025-yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida*. 12-may. Toshkent.
13. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2024) *O'zbekiston Respublikasi bank tizimi statistik ko'rsatkichlari*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki.
14. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2025) *Masofaviy bank xizmatlari va to'lov tizimlari bo'yicha statistik ma'lumotlar*. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki.
15. World Bank (2021) *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Washington, DC: World Bank.