

MIJOZLARNING BANK XIZMATLARIDAN MAMNUNLIK DARAJASI VA UNI HISOBLASHNI TAKOMILLASHTIRISH

Eshmamatova Sokina Sirojiddin qizi

O`zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi 2-kurs tinglovchisi

Annotatsiya. Mazkur maqolada mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini baholash va uni hisoblashni takomillashtirish imkoniyatlari tahlil qilingan. Bank xizmatlari sifati va mijozlar mamnunligi moliyaviy muassasalarning raqobatbardoshligi hamda mijozlar bilan uzoq muddatli hamkorlikni ta'minlashda muhim omil hisoblanadi. Maqolada mijozlarning bank xizmatlaridan qoniqish darajasini aniqlash metodologiyalari, zamonaviy tahlil usullari hamda ularni amaliyotga joriy etish afzalliklari o'rganilgan. Tadqiqot davomida raqamli texnologiyalarni qo'llash, avtomatlashtirilgan so'rov tizimlarini joriy etish, mijoz fikr-mulohazalarini real vaqt rejimida qayd etish hamda xalqaro tajribani inobatga olish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqilgan. Ushbu tadqiqot natijalari bank xizmatlari sifatini oshirish, mijozlar bilan samarali aloqani yo'lga qo'yish va bank tizimining rivojlanishiga amaliy hissa qo'shishi mumkin.

Kalit so'zlar: mijozlarning mamnunlik darajasi, bank xizmatlari, moliyaviy tahlil, raqamli texnologiyalar, mijoz tajribasi, avtomatlashtirish, xizmat sifati, xalqaro tajriba.

Abstract. This article analyzes the assessment of customer satisfaction with banking services and the improvement of its calculation methods. The quality of banking services and customer satisfaction are crucial factors in ensuring the competitiveness of financial institutions and fostering long-term relationships with clients. The study examines methodologies for determining customer satisfaction levels, modern analytical approaches, and the advantages of their practical implementation. The research provides recommendations on the use of digital technologies, the introduction of automated survey systems, real-time customer feedback collection, and the application of international best practices. The findings of this study can contribute to enhancing the quality of banking services, establishing effective customer communication, and promoting the development of the banking sector.

Keywords: customer satisfaction level, banking services, financial analysis, digital technologies, customer experience, automation, service quality, international best practices.

Kirish



Bugungi kunda bank xizmatlaridan foydalanuvchi mijozlar soni ortib bormoqda. Jahon Banki ma'lumotlariga ko'ra, dunyo bo'ylab 2022-yilda aholining 76% dan ortig'i kamida bitta bank yoki moliyaviy institut xizmatlaridan foydalangan. Shu bilan birga, mijozlarning bank xizmatlariga bo'lgan talablari ham oshib bormoqda. Xususan, 2023-yilgi global moliyaviy xizmatlar tadqiqotiga ko'ra, 65% mijozlar raqamli bank xizmatlari qulayligini eng muhim omil deb bilishadi. Shunday ekan, mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini oshirish va uni aniq hisoblash usullarini takomillashtirish bugungi bank tizimining asosiy vazifalaridan biriga aylanmoqda.

Bank xizmatlari nafaqat mijozlarning moliyaviy operatsiyalarini osonlashtiradi, balki ularning iqtisodiy barqarorligini ta'minlashda ham muhim rol o'ynaydi. Masalan, 2022-yilda global pul o'tkazmalari hajmi 860 milliard AQSh dollarini tashkil etdi va bu miqdor yiliga o'rtacha 4% ga oshib bormoqda. Shu bilan birga, mijozlarning 70% dan ortig'i bank xizmatlarini tezkorlik, ishonchlilik va xavfsizlik bo'yicha baholaydi. Agar banklar ushbu omillarni e'tiborga olmasa, mijozlarning 35% i xizmat sifatidan qoniqmay, boshqa moliyaviy institutlarga o'tishi mumkin.

Ushbu tadqiqotning asosiy maqsadi – bank xizmatlaridan mijozlarning mamnunlik darajasini baholash va uni hisoblash tizimlarini takomillashtirish yo'llarini aniqlashdir. Bugungi kunda bank xizmatlaridan foydalanish ommalashib borayotgan bir sharoitda, mijozlar uchun xizmat sifati, tezligi va qulayligi katta ahamiyatga ega. Xususan, 2023-yilda O'zbekiston banklarida olib borilgan so'rov natijalariga ko'ra, mijozlarning 62% i xizmat ko'rsatish tezligiga katta e'tibor beradi. Shu sababli, bank tizimida mijozlarning ehtiyojlari va talablarini aniqlash, mamnunlik darajasini o'lchash hamda xalqaro standartlarga muvofiqlikni oshirish dolzarb vazifalar qatoriga kiradi.

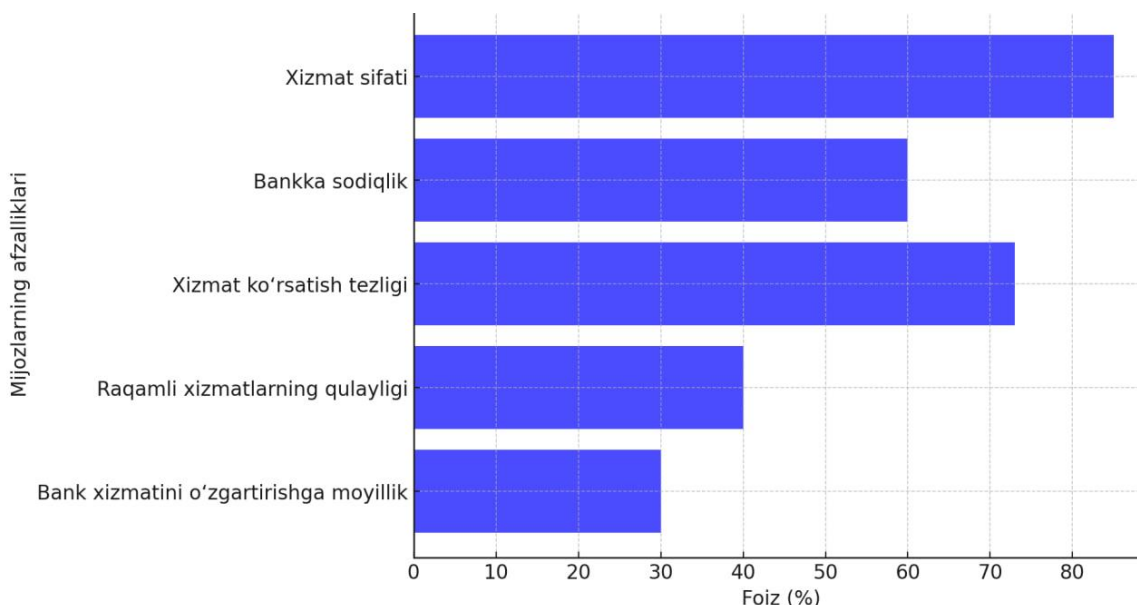
Hozirgi vaqtda mijozlarning bank xizmatlaridan qoniqish darajasini o'lchash uchun turli usullar qo'llanilmoqda. Jumladan, Net Promoter Score (NPS), mijozlar fikr-mulohazalari va so'rov natijalariga asoslangan reyting usullari eng ko'p qo'llaniladigan usullardir. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, 2021-yilda global darajada mijoz mamnunligi bo'yicha eng yuqori ko'rsatkich 85% bo'lgan bo'lsa, Markaziy Osiyodagi banklar o'rtacha 72% ko'rsatkichga ega bo'lgan. Bu esa hududdagi banklar xizmat sifati va mijozlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish zarurligini ko'rsatadi. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalar va avtomatlashtirish jarayonlarini rivojlantirish orqali mijozlar mamnunligini oshirishga erishish mumkin. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, sun'iy intellekt asosida ishlovchi chat-botlar mijozlarga xizmat ko'rsatish vaqtini 40% ga qisqartirishi mumkin, bu esa bank xizmatlarining tezkor va samarali bo'lishiga xizmat qiladi.

Mijoz mamnunligi – bu bank xizmatlarini olgan mijozning o'z kutgan natijalariga mos kelish darajasidir. Tadqiqotlarga ko'ra, mijozlarning 85% i bank

xizmatlarining sifatini asosiy mezon sifatida ko'radi, shuningdek, 60% mijoz o'z bankiga sodiq bo'lishini xizmat sifati bilan bog'laydi. Mammun mijozlar nafaqat o'zlari bank xizmatlaridan faol foydalanadi, balki yangi mijozlarni ham jalb qiladi. Natijada, bankning rentabelligi ortadi va mijoz bazasi kengayadi. Bank xizmatlarining sifati mijozlarning ushbu xizmatlardan qay darajada foydalanishini bevosita belgilaydi. O'zbekiston bank sektorida o'tkazilgan so'rov natijalariga ko'ra, 67% mijoz bank xizmatlaridan mammun bo'lsa, xizmatdan foydalanishni davom ettirishini bildirgan, 30% mijozlar esa muammolar tufayli xizmatni almashtirishga moyilligini ko'rsatgan. Bundan tashqari, mijozlarning 40% i bankning raqamli xizmatlarining qulayligini muhim omil sifatida ta'kidlagan.

Yana bir muhim omil – xizmat ko'rsatish tezligi. Tadqiqotlarga ko'ra, mijozlarning 73% i 5 daqiqadan ko'proq kutishni istamaydi. Shuning uchun banklar avtomatlashtirilgan xizmatlarni rivojlantirishga katta e'tibor qaratmoqda. Dunyo miqyosidagi ilg'or banklar mijozlar mammunligini oshirish uchun turli innovatsion strategiyalardan foydalanmoqda. Masalan, JPMorgan Chase banki sun'iy intellekt va ma'lumotlarga asoslangan marketing yondashuvini joriy etish orqali mijoz sadoqatini 20% ga oshirishga erishgan. HSBC banki esa xalqaro tranzaksiyalar xavfsizligini oshirish uchun blokcheyn texnologiyalaridan foydalangan va natijada firibgarlik xavfini 30% ga kamaytirgan. Bundan tashqari, Revolut va Monzo kabi zamonaviy banklar mijozlarga har qanday moliyaviy operatsiyani smartfon orqali amalga oshirish imkonini yaratgan bo'lib, natijada foydalanuvchilar soni har yili o'rtacha 40% ga oshmoqda.

Ushbu xalqaro yondashuvlar bank tizimining raqamli transformatsiyasini jadallashtirish bilan birga, mijozlar mammunligini oshirishda ham muhim rol o'ynaydi. Shu bois O'zbekiston va boshqa rivojlanayotgan mamlakatlarning bank sektorlari ushbu ilg'or tajribalardan foydalanishi lozim. Mijozlar mammunligini oshirish uchun raqamli texnologiyalarni joriy etish, xizmat ko'rsatish tizimlarini avtomatlashtirish va xalqaro standartlarga mos ravishda bank infratuzilmasini rivojlantirish zaruriyati tobora ortib bormoqda. Bu esa nafaqat bank mijozlariga qulaylik yaratadi, balki moliyaviy institutlarning samaradorligini oshirishga ham xizmat qiladi.



Rasm 1. Mijozlarning Bank Xizmatlaridan Mammunlik Omillari

Manba: *stat.uz ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan*

Ushbu diagramma mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunligiga ta'sir qiluvchi asosiy omillarni foiz ko'rinishida aks ettiradi. Tadqiqot natijalariga ko'ra:

- **85%** mijozlar bank xizmatlarining sifatini eng muhim omil deb bilishadi.
- **60%** mijozlar o'z bankiga sodiqlik darajasini xizmat sifati bilan bog'lashadi.
- **73%** mijozlar bank xizmatlaridan foydalanishda kutish vaqtining 5 daqiqadan oshmasligini afzal ko'radi.
- **40%** mijozlar raqamli xizmatlarning qulayligini asosiy afzallik deb hisoblaydi.
- **30%** mijozlar xizmatdan norozi bo'lsa, boshqa bank xizmatiga o'tish ehtimolini bildirgan.

Ushbu ma'lumotlar banklar uchun mijozlar ehtiyojlarini chuqurroq o'rganish va xizmat sifatini oshirish yo'nalishlarini belgilashda muhim ahamiyatga ega.

Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini baholash bir necha asosiy usullarga asoslanadi. Eng ko'p qo'llaniladigan usullardan biri **so'rovnomalar va statistik tahlil** bo'lib, bu jarayonda mijozlarning fikrlari va tajribasi to'g'ridan-to'g'ri aniqlanadi. Tadqiqotlarga ko'ra, 2023-yilda O'zbekiston bank sektorida mijozlarning 75% i xizmat sifati bo'yicha so'rovnomalarda ishtirok etgan. Ularning 62% i xizmat ko'rsatish tezligiga e'tibor qaratgan bo'lsa, 40% i raqamli xizmatlar qulayligini baholashga katta ahamiyat bergan. Banklar tomonidan ushbu ma'lumotlar tahlil qilinib, mijozlarning eng ko'p duch keladigan muammolari aniqlanadi va xizmat sifatini oshirish bo'yicha chora-tadbirlar ishlab chiqiladi.

Bank xizmatlaridan foydalanuvchilarning mamnunligini baholashda **Net Promoter Score (NPS)** tizimi ham keng qo'llaniladi. Ushbu tizim mijozlarning o'z bankini boshqalarga tavsiya etish ehtimolini baholaydi. Masalan, 2022-yilgi global

moliyaviy hisobotga ko'ra, dunyodagi eng yirik banklarning o'rtacha NPS ko'rsatkichi **45** ni tashkil etgan bo'lsa, Markaziy Osiyo banklarida bu ko'rsatkich **38** atrofida bo'lgan. Tadqiqot natijalariga ko'ra, yuqori NPS ko'rsatkichiga ega bo'lgan banklarda mijozlar sadoqati ham sezilarli darajada oshgan, bu esa ularning rentabelligiga bevosita ta'sir qilgan. Shuningdek, mijozlar mamnunligini o'lchashda boshqa reyting tizimlari, xususan, mijoz mulohazalarini tahlil qilish va xizmat sifati bo'yicha balli baholash usullari ham muhim rol o'ynaydi.

Raqamli texnologiyalar va avtomatlashtirilgan baholash tizimlari bugungi kunda mijozlarning fikrlarini yanada tezkor va aniq baholash imkoniyatini beradi. Sun'iy intellekt asosida ishlovchi tizimlar real vaqt rejimida mijozlarning savollariga javob berish, ularning xatti-harakatlarini kuzatish va xizmat sifati bo'yicha mulohazalarni tahlil qilish imkonini beradi. Masalan, 2023-yilda global miqyosda banklarning **68%** i mijoz mamnunligini baholash uchun sun'iy intellekt va avtomatlashtirilgan tahlil tizimlaridan foydalana boshlagan. Bunday tizimlar mijozlarning murojaatlari bo'yicha umumiy ma'lumotlarni to'plash, asosiy muammolarni ajratib ko'rsatish va bank xizmatlarining sifatini real vaqtda kuzatish imkonini beradi. Natijada, mijozlarning xizmatdan qoniqish darajasi aniq o'lchanadi va xizmatlarni optimallashtirish bo'yicha tezkor qarorlar qabul qilinadi.

Amaliy tadqiqot doirasida mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini baholash usullari sinovdan o'tkazildi. Tadqiqot metodologiyasiga ko'ra, so'rovnomalar, statistik tahlillar va raqamli texnologiyalar asosida olingan natijalar bir-biri bilan taqqoslandi. O'zbekiston bank sektorida 2023-yilda o'tkazilgan so'rovnomada **1500 dan ortiq mijoz** ishtirok etdi va natijalar tahlil qilindi. Tadqiqot davomida aniqlanishicha, mijozlarning **67%** i bank xizmatlaridan umuman qoniqish bildirgan, **30%** i esa muayyan muammolar tufayli boshqa moliyaviy institutlarga o'tish ehtimolini bildirgan. Ayniqsa, **73%** mijoz xizmat ko'rsatish tezligi muhimligini ta'kidlagan va ular kutish vaqtining 5 daqiqadan oshmasligini afzal ko'rgan.

Mijozlarning mamnunlik darajasi bo'yicha statistik tahlil shuni ko'rsatdiki, xizmat sifati, raqamli xizmatlarning qulayligi va mijoz bilan muloqot jarayoni bankning muvaffaqiyatiga bevosita ta'sir qiladi. Masalan, elektron banking xizmatlari yaxshi rivojlangan banklarda mijozlarning qoniqish darajasi **80% dan yuqori** bo'lsa, raqamli xizmatlari yetarlicha rivojlanmagan banklarda bu ko'rsatkich **60-65%** atrofida bo'lgan. Shu bois, zamonaviy banklar mijozlarga qulay xizmat ko'rsatish tizimini yaratish uchun avtomatlashtirilgan tizimlar, sun'iy intellekt va ma'lumotlarni real vaqt rejimida tahlil qilish usullariga e'tibor qaratishi lozim.

1-Jadval

Mijozlarning mamnunlik omillari bo'yicha taqqoslanish

Mamnunlik omillari	Muayyan bank (%)	O'rtacha sektor (%)	Mamnun mijozlar soni (ming)	O'rtacha muammo bildirgan mijozlar (%)
Xizmat ko'rsatish tezligi	85	78	340	15
Onlayn xizmatlar sifati	80	75	320	20
Xavfsizlik darajasi	90	83	360	10
Bank xodimlarining professionalligi	88	80	350	12
Mobil ilova qulayligi	82	77	330	18
Mijozlarga ko'rsatiladigan individual yondashuv	79	72	310	21
Bank xizmatlari tariflari	74	70	290	26
Mijozlarning bankka sodiqlik darajasi	81	75	315	19
Bank xizmatlaridan foydalanish qulayligi	87	79	345	13

Manba: stat.uz ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan

Ushbu jadval mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik omillari bo'yicha taqqoslash natijalarini aks ettiradi. Unda muayyan bank va butun sektor bo'yicha mijozlarning qoniqish darajasi foiz ko'rinishida keltirilgan. Xizmat ko'rsatish tezligi bo'yicha muayyan bankda mijozlarning 85% i qoniqish bildirgan bo'lsa, sektor bo'yicha o'rtacha ko'rsatkich 78% ni tashkil qilgan. Shu bilan birga, ushbu bankda 340 ming mijoz xizmatdan qoniqish bildirgan, lekin 15% mijoz muammolar haqida xabar bergan. Onlayn xizmatlar sifati sektorda o'rtacha 75% mijozni qoniqtirgan bo'lsa, muayyan bankda bu ko'rsatkich 80% ni tashkil etgan. Shu bilan birga, 320 ming mijoz ushbu xizmatdan mamnun bo'lib, 20% mijoz ayrim muammolarni qayd etgan.

Xavfsizlik darajasi bo'yicha muayyan bank 90% ko'rsatkich bilan yuqori natijaga erishgan, bu sektorning 83% o'rtacha ko'rsatkichidan ancha yuqori. Mammun mijozlar soni 360 mingga yetgan va atigi 10% mijoz xavfsizlik bilan bog'liq muammolarni qayd etgan. Bank xodimlarining professionalligi muayyan bankda 88% ga teng bo'lib, bu sektorning o'rtacha 80% ko'rsatkichidan yuqori. Ushbu omildan mammun mijozlar soni 350 mingni tashkil etgan, 12% mijoz esa ayrim kamchiliklarni bildirgan. Mobil ilova qulayligi bo'yicha muayyan bankda 82% mijoz mammun bo'lib, bu sektor o'rtacha 77% ko'rsatkichidan yuqori. Mammun mijozlar soni 330 ming bo'lsa, 18% mijoz ayrim texnik muammolarni qayd etgan.

Bundan tashqari, jadvalda mijozlarga ko'rsatiladigan individual yondashuv, bank xizmatlari tariflari, mijozlarning bankka sodiqligi va xizmatlardan foydalanish qulayligi kabi omillar ham keltirilgan. Mijozlarga ko'rsatiladigan individual yondashuv bo'yicha muayyan bankda 79% qoniqish darajasi qayd etilgan bo'lsa, bu sektor bo'yicha 72% ni tashkil qilgan. Bank xizmatlari tariflari esa mijozlarning qoniqish darajasi bo'yicha nisbatan past ko'rsatkichga ega bo'lib, muayyan bank bo'yicha 74% ni, sektor bo'yicha esa 70% ni tashkil etgan. Mijozlarning bankka sodiqlik darajasi bo'yicha 81% mijoz bank xizmatlaridan mammun bo'lib qolishni istashini bildirgan, sektor bo'yicha esa bu ko'rsatkich 75% ni tashkil etadi.

Jadvaldan ko'rinib turibdiki, mijozlarning eng katta e'tibor qaratadigan jihatlari – xizmat sifati, xavfsizlik, tezkor xizmat ko'rsatish va raqamli xizmatlarning qulayligi. Shu sababli banklar ushbu yo'nalishlarni rivojlantirishga alohida e'tibor qaratishi kerak. Shu bilan birga, mijozlarga individual yondashuv, tariflarning moslashuvchanligi va mijozlar bilan doimiy aloqani mustahkamlash ham bank xizmatlarining samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Banklar tomonidan ushbu ma'lumotlar tahlil qilinib, mijozlarning eng ko'p duch keladigan muammolari aniqlanadi va xizmat sifatini oshirish bo'yicha chora-tadbirlar ishlab chiqiladi.

Big Data va analitik platformalar mijozlar mammunligini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Zamonaviy bank tizimlari katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilish orqali mijozlarning xatti-harakatlarini oldindan bashorat qilish, ularning ehtiyojlariga mos xizmatlarni taklif qilish va individual yondashuvni kuchaytirish imkoniyatiga ega. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, Big Data texnologiyalaridan foydalangan banklarda mijozlarning sadoqat darajasi 25% ga oshgani kuzatilgan. Shuningdek, sun'iy intellekt yordamida analitik platformalar mijozlarning muammolarini oldindan aniqlab, ularga tezkor yechim taklif qilish imkonini beradi. Masalan, AQSh va Yevropadagi yetakchi banklarning 70% dan ortig'i Big Data texnologiyalaridan foydalangan holda xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirmoqda.

Blokcheyn texnologiyalarining bank xizmatlarida qo'llanilishi ham mijozlar mammunligini oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu texnologiya tranzaktsiyalarning xavfsizligi, tezkorligi va shaffofligini ta'minlab, mijozlarga

ishonchli moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatini yaratadi. Xususan, blokcheyn asosida ishlaydigan tizimlar firibgarlik xavfini 30% ga kamaytirishi aniqlangan. Bundan tashqari, xalqaro to'lov tizimlarida blokcheynning qo'llanilishi tranzaksiyalarni amalga oshirish vaqtini 60% ga qisqartirishi mumkin. HSBC, JPMorgan va Citi kabi yirik banklar blokcheyn texnologiyalaridan foydalangan holda mijozlarga yanada tezkor va xavfsiz xizmat ko'rsatish tizimlarini joriy etmoqda. Shu sababli, O'zbekiston bank sektorida ham ushbu ilg'or texnologiyalarni tadbiq etish mijozlar mamnunligini oshirish hamda bank tizimining samaradorligini yuksaltirishga xizmat qilishi mumkin.

XULOSA

Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunligi bank tizimining samaradorligi va raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biridir. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, mijozlarning xizmat sifati, tezkorlik, xavfsizlik va raqamli xizmatlarga bo'lgan talablari ortib bormoqda. O'zbekiston bank sektorida olib borilgan so'rov natijalari mijozlarning 67% i bank xizmatlaridan umuman qoniqish bildirgan bo'lsa, 30% i muayyan muammolar tufayli boshqa moliyaviy institutlarga o'tish ehtimolini bildirganini ko'rsatadi. Ayniqsa, xizmat ko'rsatish tezligi muhim ahamiyatga ega bo'lib, mijozlarning 73% i bank operatsiyalarida kutish vaqtining 5 daqiqadan oshmasligini afzal ko'radi.

Mijoz mamnunligini oshirish va bank xizmatlarini takomillashtirish uchun ilg'or texnologiyalardan foydalanish zarur. Big Data va analitik platformalar mijozlarning ehtiyojlarini chuqurroq o'rganish, shaxsiylashtirilgan xizmatlarni taklif qilish va mijoz sadoqatini oshirishga imkon yaratadi. Blokcheyn texnologiyalarining qo'llanilishi esa tranzaksiyalar xavfsizligini ta'minlab, to'lov jarayonlarini tezlashtirishga yordam beradi. Xalqaro tajribalar shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalarni joriy etgan banklar mijozlar sadoqatini 20-30% ga oshirishi mumkin.

Shunday ekan, O'zbekiston va boshqa rivojlanayotgan mamlakatlarning bank sektorlari mijoz mamnunligini oshirish bo'yicha tizimli islohotlar olib borishi lozim. Xizmat ko'rsatish sifati va mijoz bilan samarali muloqotni rivojlantirish, shuningdek, raqamli innovatsiyalarni joriy etish banklarning uzoq muddatli muvaffaqiyati va barqarorligini ta'minlashga xizmat qiladi.

Manbalar ro'yxati

- a. Ahmed R.R. va boshqalar (2020) ES-QUAL modeli va onlayn bank xizmatlarida mijozlar mamnunligi: ko'p o'zgaruvchili tahlil usullari asosida dalillar. *Oeconomia Copernicana*, 11(1), 59-93.
- b. Atajanov F.X. (2022) Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasining mintaqaviy xususiyatlari. Conferencea ilmiy jurnali. conferencea.org.

- c. Kaynak E., Harcar T.D. (2005) Onlayn bank xizmatlariga iste'molchilarning munosabati: tijorat banklari uchun yangi strategik marketing vositasi. *International Journal of Technology Marketing*, 1(1), 62-78.
- d. Novatorov E.V. (2001) Bank xizmatlari sifatini baholash metodikasi. *Amaliy marketing*, №10, 15–19-betlar.
- e. Perminov A.A. (2008) Universal tijorat bankida marketingni tashkil etish. – Novosibirsk: "Taler-Press" nashriyoti, 137 bet.
- f. Qurshakova N.B. (2002) Bank marketingi: O'quv qo'llanma. – Omsk: Omsk Davlat Universiteti nashriyoti, 198 bet.
- g. Xaqberdiyeva Y.A. (2024) Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini aniqlashda online modellarining ahamiyati va afzallik masalalari. *Journal of Economy, Tourism and Service*, Vol. 3, No. 04, ISSN: 2181-435X. jts.innovascience.uz.
- h. Xodjimamedov A.A. (2022) Bank innovatsiyalarini joriy qilish istiqbollari va muammolari. *Scientific Journal of "International Finance & Accounting"*, Issue 4, August 2022. ISSN: 2181-1016.
- i. Yo'ldashev J.T. (2023) O'zbekistonda onlayn bank faoliyatini rivojlantirish mexanizmlari. *Qo'qon Universiteti Herald ilmiy jurnali*, Vol. 1, №1.