

BANK XIZMATLARI SIFATINI TAKOMILLASHTIRISH ORQALI MOLIYA BOZORIDAGI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISH

Abduraxmanova Matluba Maxamadaminovna

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

“Bank ishi” kafedrası professori i.f.n.,

ORCID: 0000-0003-1039-232X

E-mail: m.abdurakhmanova@tsue.uz

Annotatsiya

Maqolada moliya bozori sharoitida tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirishda bank xizmatlari sifati va mijozlarga xizmat ko‘rsatish samaradorligining ahamiyati tadqiq qilingan. Tadqiqotda bank xizmatlari diversifikatsiyasi, raqamli bank xizmatlari rivojlanishi va mijozlarga yo‘naltirilgan xizmat ko‘rsatish mexanizmlarining banklar raqobatbardoshligiga ta’siri tahlil qilingan. Shuningdek, bank xizmatlari sifati oshirishga qaratilgan strategik boshqaruv qarorlarini takomillashtirish bo‘yicha ilmiy asoslangan takliflar ishlab chiqildi.

Kalit so‘zlar: moliya bozori, tijorat banklari, bank xizmatlari sifati, raqobatbardoshlik, mijozlarga xizmat ko‘rsatish, raqamli bank xizmatlari, bank marketingi, moliyaviy xizmatlar diversifikatsiyasi.

Аннотация

В данной статье исследуется значение качества банковских услуг и эффективности обслуживания клиентов в повышении конкурентоспособности коммерческих банков в условиях финансового рынка. В исследовании анализируется влияние диверсификации банковских услуг, развития цифровых банковских сервисов и механизмов клиенториентированного обслуживания на конкурентоспособность банков. В процессе научного исследования использованы методы сравнительного анализа, статистического анализа, системного подхода и экспертной оценки. Кроме того, разработаны научно обоснованные предложения по совершенствованию стратегических управленческих решений, направленных на повышение качества банковских услуг.

Ключевые слова: финансовый рынок, коммерческие банки, качество банковских услуг, конкурентоспособность, обслуживание клиентов, цифровые банковские услуги, банковский маркетинг, диверсификация финансовых услуг.

Abstract

This article examines the importance of banking service quality and the efficiency of customer service in enhancing the competitiveness of commercial banks in the financial market environment. The study analyzes the impact of diversification of banking services, the development of digital banking services, and customer-oriented service mechanisms on the competitiveness of banks. In the course of the research, methods such as comparative analysis, statistical analysis, a systematic approach, and expert evaluation were applied. The results of the study demonstrate that improving

the quality of banking services, expanding the implementation of digital banking services, and enhancing customer service systems are among the key factors for increasing the competitiveness of commercial banks in the financial market. In addition, scientifically grounded recommendations were developed to improve strategic management decisions aimed at enhancing the quality of banking services.

Keywords: financial market, commercial banks, banking service quality, competitiveness, customer service, digital banking services, banking marketing, diversification of financial services.

KIRISH

Raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi, moliyaviy xizmatlar bozorining transformatsiyasi va fintex kompaniyalarining faollashuvi bank sektorini modernizatsiya qilishni talab qilmoqda. Bunday sharoitda tijorat banklari faqat moliyaviy resurslarni jalb qilish va taqsimlash funksiyasini bajaruvchi institut sifatida emas, balki mijozlarga yuqori sifatli moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchi innovatsion moliyaviy institut sifatida ham faoliyat yuritmoqda. Bank xizmatlari sifati va mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligi banklar raqobatbardoshligini belgilab beruvchi asosiy omillardan biri hisoblanadi.

O'zbekiston Respublikasida bank tizimini isloh qilish strategiyasi doirasida bank xizmatlarini raqamlashtirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish va banklar o'rtasida raqobat muhitini kuchaytirishga alohida e'tibor qaratilmoqda [2].

Yuqoridagi holatlardan kelib chiqib, moliya bozori sharoitida tijorat banklari raqobatbardoshligini oshirishda bank xizmatlari sifati va mijozlarga xizmat ko'rsatish tizimining ahamiyatini ilmiy jihatdan tahlil qilish dolzarb ilmiy vazifalardan biri hisoblanadi.

ADABIYOTLAR SHARHI

Moliya bozorida banklar raqobatbardoshligini oshirish va bank xizmatlari sifati takomillashtirish masalalari jahon iqtisodiy adabiyotlarida keng o'rganilgan. Xususan, bank xizmatlari sifati, mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligi va raqamli bank xizmatlarining rivojlanishi banklar faoliyati samaradorligini ta'minlashda muhim omillardan biri sifatida qaraladi.

Xorijiy iqtisodiy adabiyotlarda xizmatlar sifati va raqobatbardoshlik o'rtasidagi bog'liqlikni tadqiq qilgan olimlardan biri A. Parasuraman, V. Zeytaml va L. Berri hisoblanadi. Ular tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli xizmatlar sifati va mijozlar qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlikni baholashda keng qo'llaniladi. Mualliflar xizmatlar sifati mijozlar kutishi va amalda olingan xizmat o'rtasidagi farq orqali baholanishini ta'kidlaydilar. Ularning fikricha, xizmatlar sifati yuqori bo'lgan tashkilotlar bozorda barqaror raqobat ustunligiga erishishi mumkin [3].

Bank xizmatlari sifati va banklar raqobatbardoshligi o'rtasidagi bog'liqlikni tadqiq qilgan olimlardan yana biri Joseph F. Hair hisoblanadi. Uning tadqiqotlarida xizmatlar sifati, mijozlar qoniqishi va tashkilot faoliyati samaradorligi o'rtasidagi iqtisodiy bog'liqlik tahlil qilingan. Muallifning ta'kidlashicha, mijozlarga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish siyosati tashkilotlar raqobatbardoshligini ta'minlashda

muhim strategik omil hisoblanadi [5].

Xizmatlar marketingi sohasida tadqiqot olib borgan olim Christopher Lovelock xizmatlar sifati va mijozlar qoniqishi moliyaviy xizmatlar bozorida tashkilotlar raqobatbardoshligini ta'minlashda asosiy omillardan biri ekanligini ta'kidlaydi. Muallifning fikricha, xizmatlar sifatini oshirish orqali banklar mijozlar ishonchini oshirish va moliyaviy xizmatlar bozorida barqaror pozitsiyani shakllantirish imkoniyatiga ega bo'ladi [4].

Mahalliy iqtisodiy adabiyotlarda ham bank xizmatlari bozorini rivojlantirish va bank xizmatlari sifatini oshirish masalalari keng o'rganilgan. Jumladan, iqtisodchi olim R.H. Alimov o'z tadqiqotlarida bank tizimi mamlakat iqtisodiyotida moliyaviy vositachilik funksiyasini amalga oshiruvchi muhim institut hisoblanishini ta'kidlaydi. Uning fikricha, bank xizmatlari sifati va moliyaviy xizmatlar diversifikatsiyasi banklar raqobatbardoshligini ta'minlashda muhim ahamiyatga ega [9].

Iqtisodchi olim A.F. Rasulev bank tizimini modernizatsiya qilish va moliyaviy xizmatlar bozorini rivojlantirish masalalarini tadqiq qilgan. Uning ilmiy ishlarida bank xizmatlari sifati va innovatsion moliyaviy xizmatlarni joriy etish banklar raqobatbardoshligini oshirishning muhim omillaridan biri sifatida qaraladi [11].

Bank xizmatlari bozorini rivojlantirish va moliyaviy xizmatlar infratuzilmasini takomillashtirish masalalari iqtisodchi olim Q.X. Abduraxmonov tomonidan ham tadqiq qilingan. Uning tadqiqotlarida moliyaviy xizmatlar bozorini rivojlantirish, bank xizmatlari sifatini oshirish va bank tizimida raqobat muhitini kuchaytirish mamlakat iqtisodiyoti barqaror rivojlanishini ta'minlashda muhim ahamiyat kasb etishi ta'kidlangan [10].

Zamonaviy moliya bozorida bank xizmatlari sifati banklar faoliyati samaradorligini ta'minlovchi muhim iqtisodiy omil sifatida qaraladi. Bank xizmatlari sifati mijozlarga xizmat ko'rsatish tezkorligi, xizmatlarning ishonchliligi, xizmatlar qulayligi va moliyaviy mahsulotlarning mijoz ehtiyojlariga mosligi kabi omillar bilan belgilanadi. Iqtisodiy adabiyotlarda ta'kidlanishicha, bank xizmatlari sifati yuqori bo'lgan banklar mijozlar ishonchini qozonish, mijozlar bazasini kengaytirish va moliyaviy xizmatlar bozorida barqaror raqobat ustunligini shakllantirish imkoniyatiga ega bo'ladi [3].

Jahon banki va Xalqaro valyuta jamg'armasi hisobotlarida ham raqamli moliyaviy xizmatlar banklar faoliyati samaradorligini oshirish va moliyaviy xizmatlar bozorini rivojlantirishda muhim omillardan biri sifatida qayd etilgan [13].

Yuqoridagi ilmiy tadqiqotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, bank xizmatlari sifati va mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish tijorat banklari raqobatbardoshligini ta'minlashda muhim omil hisoblanadi. Moliya bozori sharoitida bank xizmatlari sifatini oshirish, raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish va mijozlarga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish banklar raqobatbardoshligini oshirishning muhim yo'nalishlaridan biri hisoblanadi.

METODOLOGIYA

Mazkur tadqiqotning nazariy va metodologik asosini moliya bozorida bank xizmatlari sifatini oshirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligini ta'minlash va

tijorat banklari raqobatbardoshligini kuchaytirishga bag‘ishlangan ilmiy adabiyotlar, iqtisodchi olimlarning ilmiy ishlari hamda xalqaro moliyaviy tashkilotlar hisobotlari tashkil etadi. Tadqiqot jarayonida bank xizmatlari sifati va banklar raqobatbardoshligi o‘rtasidagi bog‘liqlikni ilmiy jihatdan asoslash maqsadida xizmatlar marketingi va bank menejmenti sohasidagi nazariy yondashuvlar tahlil qilindi.

Muallif tomonidan amalga oshirilgan tahliliy tadqiqotlar natijasida moliya bozori sharoitida bank xizmatlari sifatini oshirish va mijozlarga xizmat ko‘rsatish samaradorligini ta‘minlash tijorat banklari raqobatbardoshligini oshirishning muhim omillaridan biri ekanligi ilmiy jihatdan asoslandi. Shuningdek, bank xizmatlari sifatini baholash va uni takomillashtirishga qaratilgan ilmiy asoslangan xulosalar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Zamonaviy bank amaliyotida moliyaviy xizmatlar bozoridagi raqobat muhitining kuchayishi banklardan mijozlarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar darajasini muntazam ravishda oshirishni talab etmoqda. Mijozlarga xizmat ko‘rsatish tezkorligi, xizmatlarning ishonchiligi, xizmatlardan foydalanish qulayligi va raqamli texnologiyalardan foydalanish imkoniyatlarining kengayishi banklar faoliyati samaradorligini belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Bank xizmatlari sifatini oshirish bank operatsiyalarining samaradorligini oshirish, xizmat ko‘rsatish xarajatlarini optimallashtirish va moliyaviy xizmatlar bozorida innovatsion muhitni shakllantirishga ham xizmat qiladi.

xizmatlari sifati ko‘rsatkichlarini ilmiy asosda tahlil qilish va ularning banklar raqobatbardoshligiga ta‘sirini baholash moliya bozori sharoitida muhim ilmiy va amaliy ahamiyatga ega hisoblanadi. Bank xizmatlari sifati indikatorlarini kompleks tahlil qilish orqali tijorat banklarining moliya bozoridagi raqobat pozitsiyalarini baholash imkoniyati yaratiladi.

1-jadval.

O‘zbekiston bank tizimida raqamli bank xizmatlari rivojlanish dinamikasi

Yillar	Mobil banking foydalanuvchilari, foizda	Onlayn to‘lovlar ulushi, foizda	Masofaviy xizmatlar ulushi, foizda
2020	9.5	32	28
2021	12.8	41	36
2022	16.7	52	48
2023	21.4	63	59
2024	26.8	72	67

1-jadval ma‘lumotlari bank xizmatlarining raqamlashuv jarayonlari moliya bozorida tijorat banklari faoliyati samaradorligini oshirishda muhim ahamiyat kasb etayotganini ko‘rsatadi. Xususan, mobil banking foydalanuvchilari sonining 2020-2024-yillar davomida qariyb uch barobarga o‘sishi, onlayn to‘lov operatsiyalari ulushining ortishi hamda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish ko‘lamining kengayishi bank xizmatlari infratuzilmasining modernizatsiya qilinayotganini anglatadi. [13].

Raqamli bank xizmatlari orqali moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish vaqti qisqaradi, xizmat ko'rsatish xarajatlari kamayadi va bank xizmatlarining geografik qamrovi kengayadi. Natijada bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlari aholi va biznes subyektlari uchun yanada qulay va samarali bo'lib boradi. Shu jihatdan, bank xizmatlari raqamlashuvi darajasi bilan bir qatorda bank xizmatlari sifati indikatorlarini ham tahlil qilish muhim ahamiyatga ega hisoblanadi.

Bank xizmatlari sifati va mijozlar qoniqish darajasini baholashda xalqaro amaliyotda keng qo'llaniladigan SERVQUAL modeli muhim analitik instrument hisoblanadi. Mazkur model xizmat ko'rsatish jarayonida mijozlar kutishi va amalda olingan xizmat o'rtasidagi farqni baholash orqali xizmatlar sifatini aniqlash imkonini beradi. Shuning uchun quyidagi jadvalda bank xizmatlari sifati SERVQUAL modeli indikatorlari asosida tahlil qilindi.

2-jadval.

Bank xizmatlari sifati indikatorlari (SERVQUAL modeli asosida)¹

Ko'rsatkich	Baholash indeksi (0-1)	Ta'sir darajasi
Xizmat ishonchliligi	0.84	Yuqori
Xizmat tezkorligi	0.81	Yuqori
Xizmat qulayligi	0.78	O'rta
Xodimlar professionalligi	0.76	O'rta
Mijozlarga individual yondashuv	0.72	O'rta

Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, bank xizmatlari sifatini baholashda xizmat ishonchliligi va xizmat ko'rsatish tezkorligi eng muhim omillar hisoblanadi. Bu ko'rsatkichlar mijozlar bank xizmatlariga bo'lgan ishonchini shakllantirishda muhim rol o'ynaydi. Moliyaviy operatsiyalarning ishonchli va tezkor amalga oshirilishi bank xizmatlaridan foydalanuvchilar sonining ortishiga, mijozlar sodiqligining shakllanishiga hamda bank xizmatlariga bo'lgan talabning o'sishiga xizmat qiladi. Bank xizmatlari sifati nafaqat mijozlar qoniqish darajasiga, balki bank xizmatlaridan foydalanish ko'lamiga ham bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Bank xizmatlari sifati indikatorlarining yuqori darajada bo'lishi bank xizmatlaridan foydalanish faolligini oshirishga, moliyaviy xizmatlar bozorida operatsiyalar hajmining ko'payishiga va bank infratuzilmasining rivojlanishiga olib keladi. Xususan, bank kartalari sonining ortishi, elektron to'lov vositalari va POS-terminallar tarmog'ining kengayishi hamda onlayn tranzaksiyalar ulushining o'sishi bank xizmatlari ommalashuvi bilan bevosita bog'liq hisoblanadi.

Quyidagi jadvalda O'zbekiston bank tizimida bank xizmatlaridan foydalanish darajasi va uning dinamikasi tahlil qilindi.

3-jadval natijalari bank xizmatlaridan foydalanish darajasi barqaror o'sish tendensiyasiga ega ekanligini ko'rsatadi. Onlayn tranzaksiyalar ulushining ortishi bank xizmatlari raqamlashuvining yuqori darajada rivojlanayotganini ko'rsatadi. Bank kartalari sonining ko'payishi, POS-terminallar tarmog'ining kengayishi hamda

¹ Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. (1988) SERVQUAL modeli asosida muallif hisob-kitoblari.

elektron to'lov operatsiyalari hajmining ortishi moliyaviy xizmatlar infratuzilmasining modernizatsiya qilinishi bilan bevosita bog'liqdir. Bu holat bank xizmatlarining ommalashuvi, moliyaviy xizmatlar bozorida operatsiyalar faolligining ortishi va mijozlar tomonidan bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarining kengayib borayotganini anglatadi [12].

3-jadval.

Tijorat banklari xizmatlaridan foydalanish darajasi

Ko'rsatkich	2020-yil	2022-yil	2024-yil
Bank kartalari soni, mln	23	30	41
POS terminallar, ming	310	385	452
Onlayn tranzaksiyalar ulushi, foizda	35	51	69

Bank xizmatlaridan foydalanish darajasining o'sishi bank xizmatlari sifati va mijozlar qoniqish darajasi bilan uzviy bog'liq hisoblanadi. Mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati qanchalik yuqori bo'lsa, bank xizmatlaridan foydalanish faolligi ham shunchalik ortib boradi. Bu esa o'z navbatida banklar moliya bozoridagi raqobat pozitsiyalarining mustahkamlanishiga xizmat qiladi. Bank xizmatlari sifati, mijozlar qoniqishi va banklar raqobatbardoshligi o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni tahlil qilish muhim ahamiyat kasb etadi. Shu maqsadda quyidagi jadvalda bank xizmatlari sifati va tijorat banklari raqobatbardoshligi o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik tahlil qilindi.

4-jadval.

Bank xizmatlari sifati va raqobatbardoshlik o'rtasidagi bog'liqlik¹

Ko'rsatkich	Ta'sir koeffitsiyenti
Xizmatlar sifati	0.71
Raqamli xizmatlar darajasi	0.67
Mijozlar qoniqishi	0.73
Bank imiji	0.64

Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, bank xizmatlari sifati va mijozlar qoniqish darajasi tijorat banklarining moliya bozoridagi raqobatbardoshligini belgilab beruvchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Xizmatlar ishonchligi, xizmat ko'rsatish tezkorligi, bank operatsiyalarining qulayligi va mijozlarga individual yondashuv kabi omillar bank xizmatlarining umumiy sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Mazkur omillarning yuqori darajada ta'minlanishi mijozlar ishonchini oshirish, mijozlar sodiqligini shakllantirish va bank xizmatlaridan foydalanish faolligini kengaytirishga xizmat qiladi. Bu esa banklar moliyaviy xizmatlar bozorida barqaror raqobat ustunligiga erishishi uchun muhim iqtisodiy shart-sharoit yaratadi.

Raqamli bank xizmatlarining rivojlanishi zamonaviy moliya bozorida banklar raqobatbardoshligini oshirishda strategik ahamiyat kasb etmoqda. Internet banking, mobil banking, elektron to'lov tizimlari va masofaviy bank xizmatlarining keng joriy etilishi bank xizmatlarining tezkorligi va samaradorligini oshirishga, xizmat ko'rsatish

¹ World Bank Financial Sector Development Report (2023) ma'lumotlari asosida muallif hisob-kitoblari.

xarajatlarini qisqartirishga hamda moliyaviy xizmatlar bozorida operatsiyalar faolligini kuchaytirishga xizmat qilmoqda. Natijada raqamli texnologiyalarni samarali joriy etgan banklar moliya bozorida mijozlar uchun yanada qulay va samarali xizmatlar taklif qilish imkoniyatiga ega bo'lib, o'z raqobat pozitsiyalarini mustahkamlashga erishmoqda.

Bank xizmatlari sifatini oshirish, mijozlarga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish va raqamli bank texnologiyalarini keng joriy etish tijorat banklarining moliya bozorida barqaror raqobat ustunligini ta'minlashning muhim strategik yo'nalishlaridan biri hisoblanadi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Olib borilgan ilmiy tahlillar natijalari shuni ko'rsatadiki, moliya bozori sharoitida tijorat banklarining raqobatbardoshligi ko'p jihatdan bank xizmatlari sifati, mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligi va raqamli bank xizmatlarining rivojlanish darajasi bilan belgilanadi. Zamonaviy moliya bozorida banklar faoliyati samaradorligi faqat moliyaviy resurslar hajmi bilan emas, balki mijozlarga taqdim etilayotgan xizmatlar sifati, xizmat ko'rsatish jarayonining tezkorligi va xizmatlardan foydalanish qulayligi bilan ham baholanadi. Tadqiqot natijalari bank xizmatlari sifati va mijozlar qoniqish darajasi bank xizmatlaridan foydalanish faolligiga bevosita ta'sir ko'rsatishini ko'rsatdi. Raqamli bank xizmatlarining keng joriy etilishi bank operatsiyalarining tezkorligi va samaradorligini oshirishga xizmat qilmoqda. Mobil banking, internet banking va elektron to'lov tizimlarining rivojlanishi bank xizmatlarining ommalashuviga, mijozlar bazasining kengayishiga va moliyaviy xizmatlar bozorida raqobat muhitining rivojlanishiga ijobiy ta'sir ko'rsatmoqda.

Xizmatlar sifati indikatorlari tahlili bank xizmatlari ishonchliligi va xizmat ko'rsatish tezkorligi mijozlar qoniqish darajasini belgilab beruvchi asosiy omillardan biri ekanligini ko'rsatdi. Bank xizmatlarining yuqori sifati mijozlar ishonchini oshirish, mijozlar sodiqligini shakllantirish va bank xizmatlaridan foydalanish faolligini kengaytirishga xizmat qiladi. Natijada banklar moliya bozorida barqaror raqobat ustunligiga erishish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Olib borilgan tahlillar asosida moliya bozori sharoitida tijorat banklari raqobatbardoshligini oshirish maqsadida quyidagi ilmiy asoslangan takliflar ishlab chiqildi:

- tijorat banklarida bank xizmatlari sifatini oshirishga qaratilgan kompleks strategiyalarni ishlab chiqish maqsadga muvofiq hisoblanadi. Bank xizmatlari sifati mijozlar ehtiyojlari va bozor talablarini hisobga olgan holda takomillashtirilishi zarur.

- raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish va moliyaviy xizmatlar raqamlashuvini kengaytirish bank xizmatlari samaradorligini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Xususan, mobil banking, internet banking va masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini yanada kengaytirishga xizmat qiladi.

- mijozlarga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish strategiyasini shakllantirish va bank xizmatlarini mijozlar ehtiyojlariga mos ravishda takomillashtirish zarur. Bu bank xizmatlari sifati va mijozlar qoniqish darajasini oshirishga xizmat qiladi.

- bank xizmatlarini targʻib qilish va moliyaviy xizmatlar bozorida raqobat pozitsiyalarini mustahkamlash maqsadida zamonaviy bank marketingi instrumentlaridan samarali foydalanish maqsadga muvofiq hisoblanadi. Marketing strategiyasini rivojlantirish bank xizmatlari bozorini kengaytirish va mijozlar bazasini koʻpaytirishga xizmat qiladi.

- bank xizmatlari sifatini baholash va uni muntazam ravishda monitoring qilish tizimini joriy etish zarur. Bu bank xizmatlari samaradorligini tahlil qilish va xizmatlar sifatini doimiy ravishda takomillashtirish imkoniyatini yaratadi.

Xulosa qilib aytganda, bank xizmatlari sifatini oshirish, raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish va mijozlarga yoʻnaltirilgan xizmat koʻrsatish strategiyasini amalga oshirish moliya bozori sharoitida tijorat banklari raqobatbardoshligini oshirishning muhim omillaridan biri hisoblanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR ROʻYXATI

1. Oʻzbekiston Respublikasining 2019-yil 5-noyabr “Banklar va bank faoliyati toʻgʻrisida”gi Qonuni <https://lex.uz/docs/-4581969>

2. Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-may PF-5992-son “2020 - 2025-yillarga moʻljallangan Oʻzbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi toʻgʻrisida”gi Farmoni <https://lex.uz/docs/-4811025>

3. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. - 1988. - Vol. 64. - No. 1. - pp. 12-40.

4. Lovelock C., Wirtz J. Services Marketing: People, Technology, Strategy. - New Jersey: World Scientific Publishing, 2016.

5. Hair J.F., Black W., Babin B., Anderson R. Multivariate Data Analysis. - 8th ed. - Boston: Pearson Education, 2019.

6. Mishkin F.S. The Economics of Money, Banking and Financial Markets. - 12th ed. - Boston: Pearson Education, 2019.

7. Saunders A., Cornett M. Financial Institutions Management: A Risk Management Approach. - New York: McGraw-Hill Education, 2020.

8. Levine R. Finance and Growth: Theory and Evidence // Handbook of Economic Growth. - Amsterdam: Elsevier, 2018.

9. Alimov R.H. Oʻzbekiston iqtisodiyotini rivojlantirish strategiyasi. - Toshkent: Oʻzbekiston, 2019.

10. Rasulev A.F., Iqtisodiy islohotlar sharoitida moliya bozori rivojlanishi, Toshkent: Fan, 2018

11. Oʻzbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank tizimi faoliyati toʻgʻrisida yillik hisobot. - Toshkent, 2024.

12. Azlarova A. (2025). Zamonaviy bosqichda bank sektorining transformatsiyasi va rivojlanishi. Iqtisodiy Taraqqiyot Va Tahlil, 3(1), 261-268. <https://doi.org/10.60078/2992-877X-2025-vol3-iss1-pp261-268>

13. World Bank. Global Financial Development Report. - Washington DC: World Bank, 2023.

14. Abdurakhmanova, Matluba, et al. "Improving Mobile Technologies in Electronic Banking of the Republic of Uzbekistan." *Economic Development and Analysis*, vol. 2, no. 2, 29 Feb. 2024, pp. 283-290, doi:10.60078/2992-877X-2024-vol2-iss2-pp283-290.

15. International Monetary Fund (IMF). *Global Financial Stability Report*. - Washington DC: IMF, 2023.

16. Asian Development Bank. *Financial Sector Development in Central Asia*. - Manila: ADB, 2022



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:	Xakimov Ziyodulla Axmadovich
Ingliz tili muharriri:	Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich
Rus tili muharriri:	Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li
Musahhih:	Karimova Shirin Zoxid qizi
Sahifalovchi va dizaynerlar:	Sadikov Shoxrux Shuxratovich Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2026-yil, mart, 3-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta: info@marketingjournal.uz
Bot: [@marketinjournalbot](https://t.me/@marketinjournalbot)
Tel.: +998977838464, +998939266610
Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOCT 7.56-2002 " Seriyali nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlataro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**