

4-1-2021

ISSUES OF INCREASING CUSTOMERS SATISFACTION GRADE WITH BANKING SERVICES

Akmal Rakhimov
Tashkent Institute of Finance

Follow this and additional works at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance>

Recommended Citation

Rakhimov, Akmal (2021) "ISSUES OF INCREASING CUSTOMERS SATISFACTION GRADE WITH BANKING SERVICES," *International Finance and Accounting*: Vol. 2021 : Iss. 2 , Article 15.
Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2021/iss2/15>

This Article is brought to you for free and open access by 2030 Uzbekistan Research Online. It has been accepted for inclusion in International Finance and Accounting by an authorized editor of 2030 Uzbekistan Research Online. For more information, please contact sh.erkinov@edu.uz.

Акмал Раҳимов
Тошкент молия институти

МИЖОЗЛАРНИНГ БАНК ХИЗМАТЛАРИДАН МАМНУНЛИК ДАРАЖАСИНИ ОШИРИШ МАСАЛАЛАРИ

Аннотация. Мақолада рақамли иқтисодиёт шароитида банклар томонидан кўрсатилаётган банк хизматлари ҳамда миждозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражаси ва унга таъсир этувчи омиллар назарий ва амалий маълумотлар асосида тадқиқ этилган. Жумладан, таъсир қилувчи омилларни иккита гуруҳга ажратган ҳолда, ҳар бир омилнинг таркиби алоҳида ёндашув асосида ўрганилган. Шунингдек, хориж тажриба ўрганилган ҳолда, миждозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасининг ошиши бевосита банклар томонидан кўрсатилаётган хизматларнинг сифатини яхшиланишига ҳамда банк хизматлари бозорида банклараро рақобатни янада ривожланишига олиб келиши асослаб берилган ҳамда илмий таклиф ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилган.

Таянч сўз ва иборалар: банк хизматлари, масофавий банк хизматлари, банк хизматлари сифати, банк миждозлари, миждозлар мамнунлик даражаси.

Akmal Rakhimov
Tashkent Institute of Finance

ISSUES OF INCREASING CUSTOMERS SATISFACTION GRADE WITH BANKING SERVICES

Abstract. On this article we discuss banking services provided by banks, the level of customers satisfaction with banking services in the digital economy, as well as the factors influencing it on the basis of theoretical and practical data. In particular, the composition of each factor was studied on a separate approach basis, dividing the influencing factors into two groups. In addition, having studied of foreign experience, it is substantiated that the increase in the level of customer satisfaction with banking services directly leads to the improvement of the quality of services provided by banks and further development of banking competition in the market of banking services, as well as scientific proposals and practical recommendations were developed.

Key words: banking services, distance banking services, quality of banking services, bank clients, customers satisfaction grade.

Кириш

Банклараро рақобат шароитида миждозларга қулай шароитлар яратиш, хизмат кўрсатиш тизимини халқаро стандартлар асосида ташкил этиш, хизмат кўрсатиш сифатини янада ошириш, бу борада миждозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини баҳолашнинг аниқ ва тезкор механизмининг яратиш республикамиз банк амалиётининг ривожланишига ижобий таъсирини кўрсатади.

Мамлакатимизда миллий иқтисодиётнинг ривожланиши талабларидан келиб чиқиб бу соҳада кўплаб самарали ишлар амалга оширилди ва мазкур муносабатлар сўнгги йилларда янада тубдан такомиллаштирилмоқда. Жумладан, “банк хизматлари сифатини ошириш мақсадида тижорат банклари фаолиятига самарадорликнинг муҳим кўрсаткичлари, миждозларнинг банк хизматларидан мамнунлик индекси, миждозларнинг банк

хизматларини бошқаларга тавсия этиш индекси каби кўрсаткичларни жорий этиш ...”[1] масалалари ушбу йўналишдаги энг муҳим вазифалар сифатида белгилаб берилганлиги алоҳида аҳамиятга молик ҳисобланади.

Шунингдек, бугунги кунда мамлакатимизда “молиявий хизматларнинг оммабоплигини ошириш, банкларнинг ҳудудларга кириб боришини кенгайтириш ва барча аҳоли пунктларида бир хил турдаги хизматлар кўрсатилишини таъминлаш, банк тизимига замонавий сервис ечимлари асосида ахборот технологияларини, молиявий технологияларни кенг жорий этиш, ахборот хавфсизлигини лозим даражада таъминлаш, шунингдек, молиявий хизматлар кўрсатишда инсон омили таъсирини камайтириш” [2] каби масалаларга устувор аҳамият берилмоқда.

Халқаро тажрибалардан кўриш мумкинки, банк ва мижозлар ўртасидаги муносабатларни баҳолашда қўлланиладиган турли хил моделлар мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини аниқ ва кенг кўламда баҳолаш имконини берадиган замонавий усуллардан биридир. Бунинг ёрдамида мижозлар томонидан энг мақбул банк танлаб олинади ҳамда банклар ўртасидаги рақобатни сезиларли ошишига эришилади. Демак, бу мижозларга банклар томонидан сифатли хизматлар кўрсатилишига олиб келади ҳамда у билан боғлиқ муаммоларни олди олинади. Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини аниқ, тўлиқ ва тезкор баҳолаш нафақат банклар учун хизматлар сифатини ошириши балки, мижозлар учун қулай банкни танлай олиш имкониятларини кенгайтира олишлилиги билан ҳам долзарб масалалардан ҳисобланади.

Адабиётлар шарҳи

Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошириш билан боғлиқ масалалар бир қатор маҳаллий ва хорижлик иқтисодчи олимлар томонидан ўрганилган. Жумладан, хорижлик иқтисодчи олимлардан Ж.Эклоф, О.Подкоритова, А.Маловалар томонидан мижозларнинг банк хизматларидан қониқиш даражасининг юқорилиги банкнинг молиявий кўрсаткичларининг яхшиланишига олиб келиши таъкидланган [3]. Ҳақиқатдан ҳам, агар мижозлар банк хизматларидан мамнун бўлса, бу банкка бўлган ишончнинг ортишига, мижозлар сонининг кенгайишига ва натижада банклар даромадининг ошишига олиб келади.

С.Обложин фикрига кўра банкнинг барқарор фаолият юритиши учун унинг мижозлари асос бўлиб хизмат қилади. Яъни банк мвжуд мижозлари билан ҳам, янги мижозлари билан ҳам узоқ муддатли алоқаларни ўрнатиш ва ривожлантиришга қаратилган доимий стратегияга эга бўлиши керак [4]. Демак, банклар томонидан ўз мижозлари ҳамда уларнинг хоҳиш ва истакларини доимий ўрганиб, таҳлил қилиб, тегишли чора-тадбирларни мунтазам амалга ошириб боришлари бевосита мижозларнинг банкка бўлган ишончини ҳамда банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошишига хизмат қилади.

Иқтисодчи олимлар Komwut Unyathanakorn ва Nopadol Rompho мижозларнинг онлайн банк хизматларидан мамнун бўлишига банк хизматлари сифати ва улар баҳосига бўлган мижозларнинг талабларини доимий ўрганиб, қондириб бориш ижобий таъсир кўрсатишини таъкидлашган [5]. Бугунги кунда бутун дунё бўйлаб рақамли технологияларнинг ривожланиши бевосита онлайн банк хизматларининг ривожланишига ҳамда улардан фойдаланиш даражасининг ошишига олиб келмоқда. Бу эса ўз навбатида банклар томонидан кўрсатилаётган рақамли (онлайн) банк хизматлари сифати ва уларнинг баҳосини мижозлар фикрини ўрганган ҳолда доимий тарзда янгилаб бориш заруратини яратиб беради. Бундан мақсад, албатта мижозларни йўқотмаслик, янги мижозларни жалб этиш ҳамда уларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошириб боришдан иборат.

Яна бир гуруҳ олимлар Thabit Altobishi, Gizem Erboz ва Szilard Podruzsik фикрича, банклар мижозларнинг талаб ва эҳтиёжларини аниқлаб, уларни ўрганишга одатланиб қолишган. Шу сабабли, банклар мижозларга хизмат кўрсатиш ва улар эҳтиёжларини қондириш масалаларига тарқоқ ҳолда эмас, балки яхлит ҳолда қарашлари лозим. Улар мижозларни банк хизматларидан қониқишини олтига ўзгарувчи мисолида электрон банк хизматлари ўлчамлари сифатида қарашган. Яъни булар, қулайлик, харажат, махфийлик, фойдаланиш қулайлиги, шахсийлаштириш (хусусийлаштириш) ва хавфсизликдир [6]. Мазкур ўзгарувчилар билан боғлиқ ҳолатларнинг ижобий ҳал қилиниши келгусида банк соҳасида мижозлар эҳтиёжини қондиришга ҳамда уларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошишига ижобий таъсир кўрсатади.

Шунингдек, яна бир гуруҳ иқтисодчилар фикрича, банк соҳаси электрон банк хизматларидан мижозларни қониқтириш учун самарали ва мос восита сифатида фойдаланаётганлиги сабабли жадал ривожланмоқда. Онлайн банк хизмати бу одатий банклар томонидан мижозларга тезроқ ва ишончли хизматларни кўрсатиш учун таклиф қилинган умумий хизматдир. Мижозларни кенг жалб қилиш ва банк операцияларини самарали амалга ошириш учун технологияларни тезкор такомиллаштириш орқали электрон банк тизимидан фойдаланилади. Шунга қарамай, электрон банк хизматларини кўрсатиш билан боғлиқ асосий муаммо Интернет-банк хизматидан фойдаланаётган мижозларни қониқтириш ҳисобланади. Мижозларнинг қониқиши банкларга рақобатбардош йўллари танлашда ёрдам берадиган муҳим омил ҳисобланади. [7] Албатта, ҳар бир банк учун мижозига сифатли хизмат кўрсатиб, уларни банкдан мамнун бўлишини таъминлаши асосий масалалардан бири ҳисобланади.

Ўзбекистонлик иқтисодчи олим З.Мамадияров тижорат банклари фаолиятига мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичи ва мижозларнинг банк хизматларини бошқаларга тавсия этиш кўрсаткичини республика банк амалиётига жорий этиш орқали банкнинг молиявий

хизматлари самарадорлигини ошириш масалаларига алоҳида эътибор қаратган [8]. Фикримизча, республикамиз банк амалиётига мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичи ва мижозларнинг банк хизматларини бошқаларга тавсия этиш кўрсаткичини жорий этиш нафақат банкнинг молиявий хизматлари самарадорлигини оширишга, балки мижозлар сонининг ортиши, банклараро рақобат муҳитининг яхшиланишига ҳам хизмат қилади.

Иқтисодчи олим А.Раҳимовнинг фикрича, мижозлар томонидан банк тизимига бўлган ишончнинг юқорилиги мамлакатда фаолият юритаётган тижорат банклари депозит базасининг ортишига ва бу ўз навбатида банклар барқарорлигига олиб келади [9]. Яъни, мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичининг таркибий элементи сифатида уларнинг банкка бўлган ишончини эътироф этадиган бўлсак, банкка бўлган ишончнинг юқорилиги бевосита банк депозитларининг ошишига, бу эса ўз навбатида банкда даромад олиш манбаининг кўпайишига олиб келади.

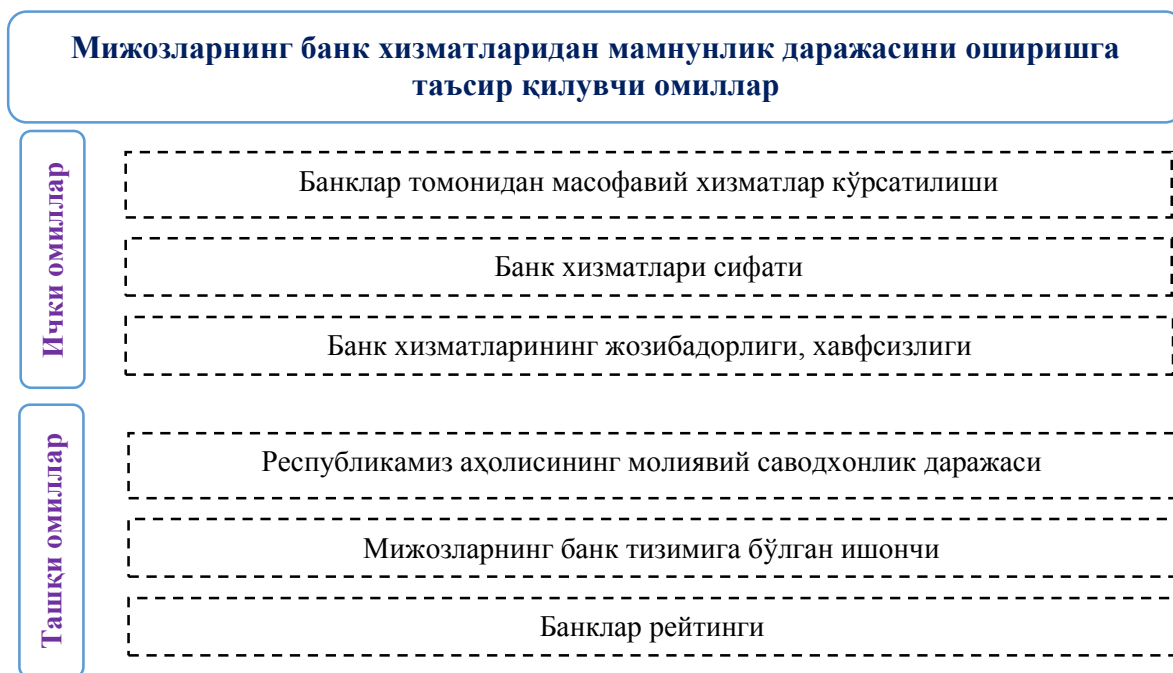
Тадқиқот методологияси

Мақолада, мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошириш масалаларини тадқиқ этишда адабиётларнинг тизимли таҳлили амалга оширилди. Шунингдек, мазкур йўналишда хорижий ва маҳаллий олимлар томонидан бажарилган илмий тадқиқот ишларининг илмий хулосалари ўрганилди ва мустақил ёндашувлар шакллантирилди. Мақолада статистик маълумотлар таҳлили 10 йилни (2012-2021) камраб олган ва тенденциялар аниқланган.

Таҳлил ва натижалар

Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошириш масалаларига эътибор қаратилганда, албатта “мамнунлик” ҳамда “мамнунлик даражаси” тушунчаларига алоҳида тўхталиб ўтиш мақсадга мувофиқ деб ўйлаймиз. Ўзбек тилининг изоҳли луғатига асосан “мамнунлик” сўзи “кўнгли тўлганлик” деган маънони англатади [10]. Шу нуқтаи назардан, “мамнунлик даражаси” тушунчаси ўрганилаётган жараёндан “кўнгли тўлганлик” ҳолатини англатади. Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражаси эса бевосита уларга кўрсатилаётган хизматлардан кўнгли тўлганлик ҳолатини ифодалаб беради.

Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини оширишга бир қатор омиллар таъсир қилади.



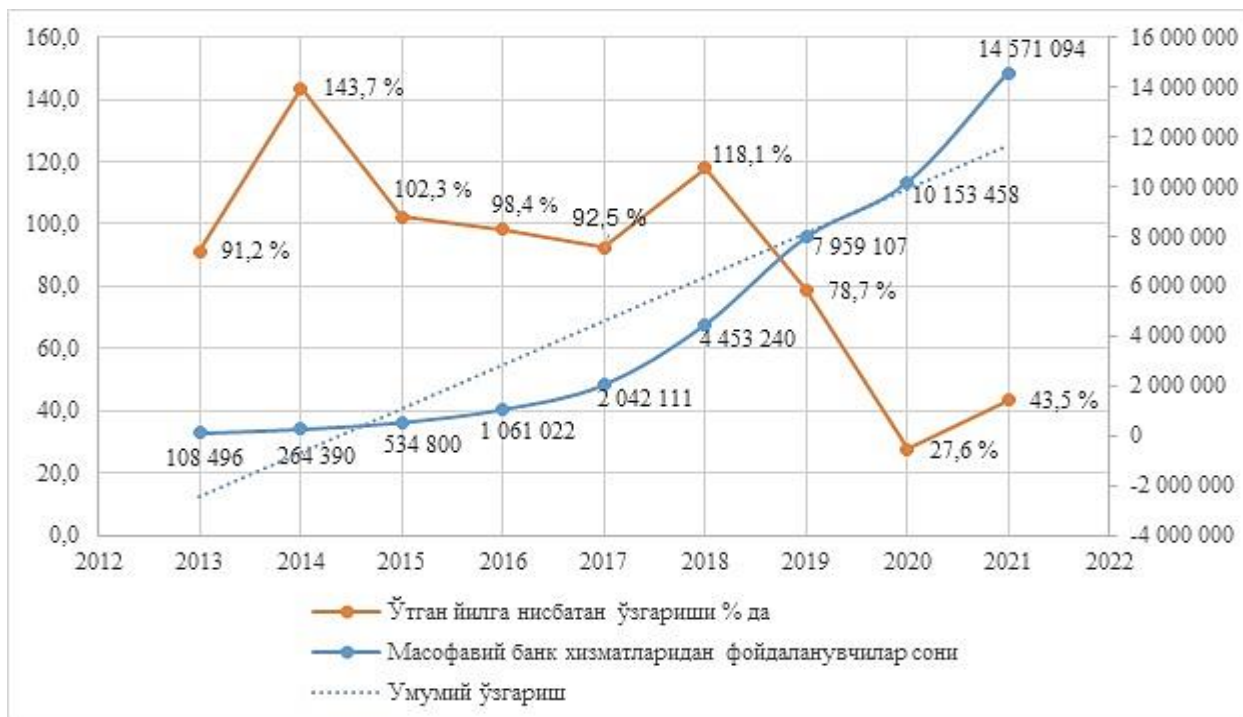
1-расм. Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини оширишга таъсир қилувчи омиллар¹

Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини оширишнинг зарурлиги миждозлар учун ҳам, банклар учун ҳам бирдек зарур бўлган ҳолат ҳисобланади. Чунки, миждозларнинг қайси банк хизматларидан фойдаланишларини танлашлари ва банкларнинг миждозларни кенг жалб қилишларида кўрсатилаётган банк хизматларидан миждозларнинг мамнунлик даражаси муҳим омил бўлиб хизмат қилади.

Банклар томонидан масофавий хизматлар кўрсатилиши.

Банклар томонидан масофавий хизматларни кўрсатиш турли банк операцияларини масофадан амалга ошириш имкониятини берадиган хизматлар мажмуидир. Бунда компьютер ёки мобиль телефон орқали банк хизматларидан фойдаланилади. Масофадан банк хизматларини кўрсатишдан асосий мақсад миждозларга юқори қулайлик яратиш ҳисобланади. Хусусан, миждозлар банк хизматларидан фойдаланиши жараёнида кам вақт сарфлаш, харажатларни камайтириш ҳамда банк операцияларини тез фурсатда бажариш каби имкониятларга эга бўлишади.

¹ Муаллиф ишланмаси.



2-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони (йил бошига) [11]

Расм маълумотларидан кўришимиз мумкинки, 2013-2021 йиллар оралиғида банклар томонидан кўрсатилаётган масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони ўсиш тенденциясига эга. 2021 йил 1 январь ҳолатига бу кўрсаткич ўтган йилга нисбатан 43,5 % га ёки 1,4 баробарга, 2013 йил 1 январь ҳолатига нисбатан 143 баробарга ўсганлигини кўришимиз мумкин. Бу эса ўз навбатида, республикада амалга оширилаётган иқтисодий ислохотларнинг натижасини ҳамда мамлакатимиз банк хизматлари истеъмолчиларининг банк тизимига бўлган ишончининг ортганлигини намоён этади.

Банк хизматлари сифати.

Банклар томонидан кўрсатилаётган хизматлар сифатининг юқори бўлиши банклар ўртасидаги мижозлар учун курашда ғалаба қозонишнинг кафолати ҳисобланади. Шу нуқтаи назардан, Марказий банк томонидан Тошкент шаҳрида мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини баҳолаш юзасидан банк хизматлари истеъмолчилари ўртасида сўровнома ўтказилган. Мазкур сўровнома тижорат банклари мижозлари билан ўтказилган бўлиб, унда жисмоний шахслар ҳамда тадбиркорлик субъектлари иштирок этган.

Тижорат банкларида банк хизматларини кўрсатиш сифатини баҳолаш юзасидан сўровнома 4 та мезон яъни ишонччилик, кўникма, ҳозиржавоблик ҳамда мижозларни қўллаб-қувватлаш асосида ўтказилди. Қуйидаги жадвал орқали ўтказилган сўровнома натижалари билан танишиб олишимиз мумкин:

1-жадвал.

Банк хизматларини кўрсатиш сифатини баҳолаш натижалари [12]

Хизмат кўрсатиш сифати	Яхши	Қониқарли	Қониқарсиз
Тижорат банклари	Ипак йўли банки Азия Альянс банк Инвест Финанс банк Ориент Финанс банк Капиталбанк	Ўзсаноатқурилишбанк Ўзмиллийбанк Трастбанк Ҳамкорбанк Алоқабанк Ипотека-банк Туронбанк Асака банк	Пойтахтбанк Микрокредитбанк Қишлоқ қурилиш банк Халқ банки Давр-банк

Ўрганиш натижаларига кўра, истеъмолчилар томонидан 5 та банкда, хусусан Ипак йўли банк, Азия Альянс банк, Инвест Финанс банк, Ориент Финанс банк, Капиталбанкда хизмат кўрсатиш сифати бошқа банкларга нисбатан “яхши”, 8 та банкда яъни Ўзсаноатқурилишбанк, Ўзмиллийбанк, Трастбанк, Ҳамкорбанк, Алоқабанк, Ипотека-банк, Туронбанк, Асака банкда кўрсатилаётган хизматлар “қониқарли” деб баҳоланган. Шунингдек, респондентлар фикрига кўра, Пойтахтбанк, Микрокредитбанк, Қишлоқ қурилиш банк, Агробанк, Халқ банки ва Давр-банк томонидан кўрсатилаётган хизматлар сифати мижозларнинг эҳтиёжларини “қониқтирмайди”.

Банк хизматларининг жозибadorлиги, хавфсизлиги.

Вақт ўтиши билан технологияларнинг ривожланиши банк тизимига ҳам ўзининг бир қатор таъсирларини кўрсатиб келмоқда. Жумладан, бугунги кунда банклар томонидан мижозларнинг хоҳиш ва истакларидан келиб чиқиб, янги жозибador ва мавсумий хизмат турларининг таклиф қилинаётганлиги қувонарли ҳолат албатта. Шунингдек, банклар томонидан мижозлардан доимий сўровномалар ўтказиб бориш орқали кўрсатилаётган банк хизматларининг камчиликларини билишлари ҳамда уларнинг банк хизматлари самарадорлигини, жозибadorлигини ва хавфсизлигини ошириш бўйича фикрларини ўрганиб боришлари келгусида банкка бўлган ишончнинг юқори бўлишига, мавжуд мижозларга сифатли хизмат кўрсатилишига, янги мижозлар жалб қилишни кенгайтиришга хизмат қилади.

Республикамиз аҳолисининг молиявий саводхонлик даражаси.

Иқтисодийнинг барқарор ва мутаносиб ривожланиши ҳамда аҳоли турмуш даражаси ва фаровонлигининг ошиши фуқуrolарнинг иқтисодий ҳодиса ва жараёнларга онгли равишда муносабатда бўлиши, иқтисодий тафаккур ва кўникмаларнинг ривожланишига боғлиқ. Чунки, аҳоли қанчалик юқори иқтисодий фаоллик ва молиявий саводхонликка эга бўлса, уларнинг иқтисодий фаолияти, ҳаётнинг турли жабҳаларида қабул қилаётган

қарорлари шу даражада самарали бўлади. Айниқса, молиявий саводхонлик мамлакатдаги ишбилармонлик муҳитининг ривожланишига, бу эса аҳоли турмиш даражасининг яхшиланишига олиб келади. Бунинг натижасида, аҳолининг ортиқча бўш пул маблағлари банк омонатларига кириб келишига замин яралади [13].

Мижозларнинг банк тизимига бўлган ишончи.

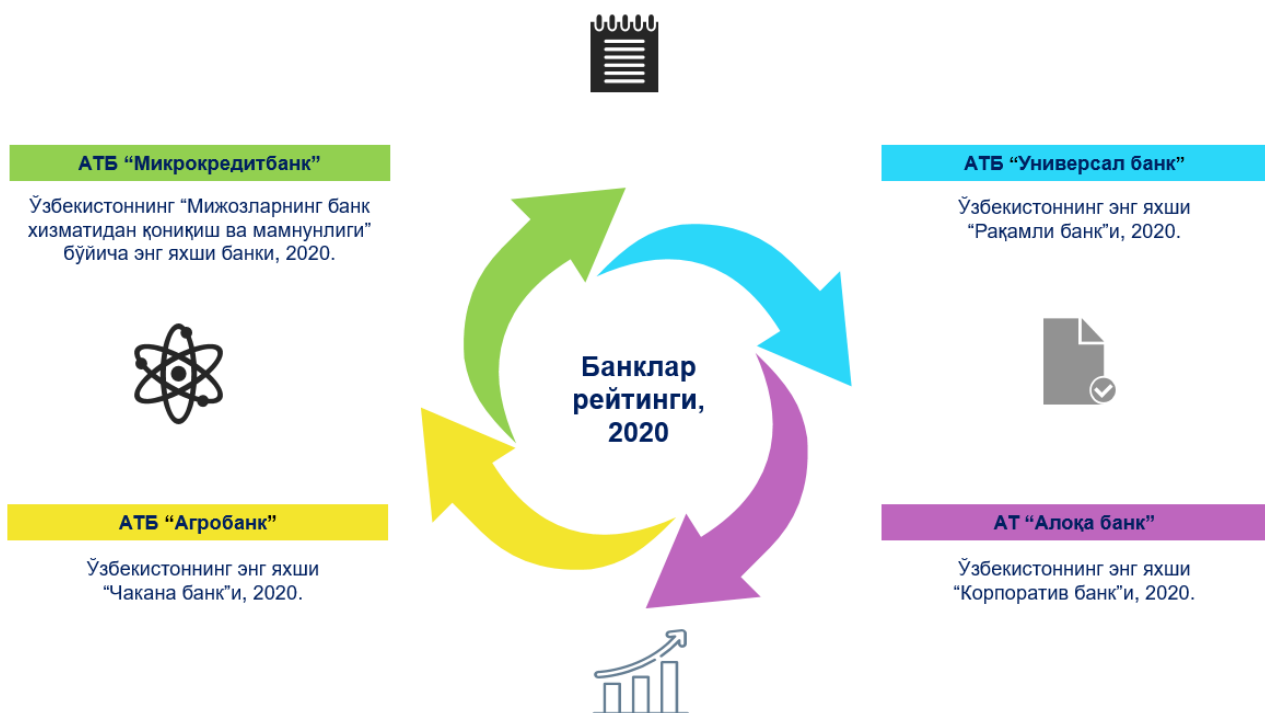
Мижозларнинг тижорат банкларига бўлган ишончи бевосита банк бошқарув тизими ва банк ташкилий тузилмасининг тўғри йўлга қўйилиши, банк бошқарувчилари ва ходимлари малакасининг юқорилиги, шунингдек, банк ходимларининг ўз вазифаларига бўлган яхши муносабати орқали банк ҳолатининг яхшиланиши ва банк обрўсининг ошиши ҳисобига ортиб боради [14]. Бу эса ўз навбатида, банк миждозлари сонининг кўпайишига ҳамда банк даромадлари ортишига замин яратиб беради.

Банклар рейтингли.

Маълумки, бугунги кунда тижорат банклари рейтингини турли йўналишлар бўйича алоҳида усуллар орқали аниқлаш амалиёти ривожланган. Хусусан, Ўзбекистон Республикасида биринчи фаолиятини йўлга қўйган “Ahbor-Reyting” рейтинг агентлиги ва бошқа бир қатор хорижий мамлакатларда фаолият юритаётган рейтинг агентликлари шулар жумласидандир. Мазкур рейтинг агентликалари томонидан республикамиз ва чет эл банклари рейтинглари доимий аниқланиб, тегишли тартибда агентлик сайтларида ёки журналларда эълон қилиниб борилмоқда. Жумладан, “Global Banking&Finance Review” нашри томонидан эълон қилинган “Global Banking&Finance Awards – 2020” танлови натижалари асосида дунёнинг кўплаб мамлакатлари банклари ҳамда молия ташкилотларининг турли йўналишлар бўйича рейтинглари аниқланган.

Шу ўринда айтиш жоизки, 2020 йил якунлари бўйича Ўзбекистоннинг 10 дан ортиқ ташкилот ва молия институтлари мазкур танловнинг турли номинацияларида ғолибликни қўлга киритди.

Қуйидаги 3-расм маълумотларидан мазкур танловда юқори натижаларга эришган Ўзбекистоннинг бир қатор тижорат банкларини кўришимиз мумкин. Хусусан, “Global Banking&Finance Awards – 2020” танловининг “Мижозларнинг банк хизматидан қониқиш ва мамнунлиги” номинацияси бўйича Микрокредитбанк Ўзбекистоннинг энг яхши банки деб топилган бўлса, Универсал банки энг яхши “Рақамли банк”, Агробанк энг яхши “Чакана банк”, Алоқа банк эса энг яхши “Корпоратив банк” номинациялари ғолиби бўлган. Мазкур эътироф республикамиз банк тизими учун ривожланиш ва миждозлар учун банк хизматлари сифатини янада яхшиланишига катта ёрдам беради.



3-расм. Банклар рейтинги, 2020 [15]

Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасига “мамнун” ёки “мамнун эмас” каби баҳо беришимиз мумкин. Бунда, миждларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини аниқлаш траекторияси ҳамда натижанинг ҳақиқийлигига алоҳида эътибор қаратишимиз лозим. Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини аниқлаш учун бевосита тегишли тартибда саволнома тузилади. Яъни, дастлаб умимий саволнома ва кейин юқорида қайд этиб ўтилган хар бир омил ҳамда унинг таркиби бўйича алоҳида саволнома тузилади ва шу саволнома асосида сўровнома ўтказилади. Сўровнома натижалари миждларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини аниқлаш траекторияси асосида умумлаштирилади.

2-жадвал

Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини аниқлаш траекторияси²

№	Натижа	Саволнома	Сўровнома иштирокчилари	Натижанинг ҳақиқийлиги
1.	Банк тизими бўйича	Умумий	Барча	Камида 10 000 та иштирокчи фикри бўйича олинган натижа ҳақиқий.
2.	Алоҳида банк бўйича	Махсус	Банк миждлари	Банкнинг 90 % дан ортиқ миждлари фикри бўйича олинган натижа ҳақиқий.

² Муаллиф ишланмаси.

Юқоридаги тартибда ўтказилган сўровнома натижаларини умумлаштириш орқали мамлакат банк тизими бўйича ёки алоҳида олинган банк бўйича мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини аниқлаш имкониятига эга бўламиз. Шу ўринда таъкидлаш жоизки, назарий ҳамда амалий ўрганишлар, таҳлиллар асосида илмий қарашларимизни умумлаштирган ҳолда мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини аниқлаш ва баҳолаш бўйича аниқ методика ишлаб чиқилган бўлиб, уни мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини баҳолаш (UzCSI) модели деб номладик.

Хулоса ва таклифлар

Мазкур илмий тадқиқот ишини олиб бориш жараёнида қуйидаги бир қатор хулоса ва таклифлар шакллантирилди. Жумладан:

1. Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошириш бевосита унга таъсир этувчи омиллар ва уларнинг таркибий элементларини алоҳида ўрганган ҳолда ёндашиш зарурлигини кўрсатиб берди.

2. Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошириш масалаларига бевосита уларга таъсир қилувчи ички омиллар: банклар томонидан масофавий хизматлар кўрсатиш, банк хизматлари сифати, банк хизматларининг жозибадорлиги ва хавфсизлиги ҳамда ташқи омиллар: аҳолининг молиявий саводхонлик даражаси, банк тизимига бўлган ишонч, банклар рейтинги каби ҳар бир омилга алоҳида эътибор берган ҳолда омилли таҳлиллар ўтказилди.

3. Таъкидлаш керакки, банклар амалиётида банк хизматларидан мамнунлик индексидан фойдаланиш, ҳам банк учун, ҳам мижоз учун қутилган самарани беради. Шунинг учун ривожланган мамлакатлар банк амалиётида мижозлар томонидан энг мақбул банкни аниқлашда банк хизматларидан мамнунлик индекси муҳим восита бўлиб хизмат қилмоқда.

4. Юқоридагилардан келиб чиқиб, халқаро тажрибаларни мужассамлаштирган ҳолда банк тизимини ривожлантириш, айниқса, соҳага замонавий ИТ-технологияларни кенг жорий этиш, рақамлаштириш жараёнларини жадаллаштириш имконини берувчи мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини баҳолашнинг дастурий таъминотини ишлаб чиқиш долзарб вазифалардан бири ҳисобланади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 19 январдаги “2017 — 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида”ги ПФ-5635-сонли Фармони.

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги “2020 - 2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида”ги ПФ-5992-сонли Фармони.

3. Eklof, J., Podkorytova, O., Malova, A. Linking customer satisfaction with financial performance: an empirical study of Scandinavian banks (2020) Total Quality Management and Business Excellence, 31 (15-16), pp. 1684-1702. DOI: 10.1080/14783363.2018.1504621. www.scopus.com
4. Обложин Станислав Юрьевич. “Оценка удовлетворенности клиента качеством банковских услуг: учет влияния инноваций”. Управление экономическими системами: электронный научный журнал, № 9 (57), 2013, ст. 28. <https://cyberleninka.ru/article/>
5. Komwut Unyathanakorn, Nopadol Rompho. Factors Affecting Customer Satisfaction in Online Banking Service. Journal of Marketing Development and Competitiveness vol. 8(2) 2014. Pp 50-60. <https://www.researchgate.net/>
6. Thabit Altobishi, Gizem Erboz, Szilárd Podruzsik. E-Banking Effects on Customer Satisfaction: The Survey on Clients in Jordan Banking Sector. International Journal of Marketing Studies. Vol. 10, No. 2; 2018, pp 151-161. ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203 <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/view/75596>
7. Feng Li, Hui Lu, Meiqian Hou, Kangle Cui, Mehdi Darbandi. /Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality./ Technology in Society. Volume 64, February 2021, 101487 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160791X20312902>
8. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш. PhD илм. дар. ол. уч. тақд. эт. дисс. автореф. – Тошкент: ТДИУ, 2019. – Б. 27.
9. Раҳимов А. Тижорат банклари депозит базаси ва уни кенгайтириш йўллари. PhD илм. дар. ол. уч. тақд. эт. дисс. автореф. – Тошкент: ТМИ, 2019. – Б. 28.
10. Ўзбек тилининг изоҳли луғати. А.Мадвалиев таҳрири остида (2006-2008) <https://ziyouz.uz/durdona-toplamlar/uzbek-tilining-izohli-lugati/>
11. Электрон манба. Масофадан хизмат кўрсатиш тизимлари. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари асосида муаллиф томонидан тайёрланди. <https://cbu.uz/oz/statistics/paysistem/477179/>
12. Электрон манба. Марказий банк томонидан ўтказилган сўровномада энг яхши ва ёмон хизмат кўрсатаётган банклар номи маълум бўлди. <https://review.uz/>
13. Раҳимов Акмал Матяқубович. Банк депозит базасини кенгайтиришда депозит сиёсатининг роли. “Молия ва банк иши” электрон илмий журнали. 4-сон, 2019 й. 36-42 б. ISSN 2181-8495 http://journal.bfa.uz/maqola/Maqola_4_son_2019.pdf
14. Rahimov A. Practical and theoretical aspects of deposit operations of commercial banks //International Finance and Accounting. – 2019. – Т. 2019. – №. 2. – С. 21. <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2019/iss2/21/>
15. “Global Banking&Finance Review” наشري маълумотлари асосида тайёрланди. <https://www.globalbankingandfinance.com/global-banking-finance-awards-2020-award-winners/>