



## COVID-19 PANDEMIYA JARAYONING RAQAMLI BANK OPERATSIYALARIGA TA'SIRI

Zuhurov Kamoljon Zuhur o'g'li

Biznes va tadbirkorlik oliy maktabi doktoranti

+998(91)954-54-06

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7575258>

### ARTICLE INFO

Received: 16<sup>th</sup> January 2023

Accepted: 26<sup>th</sup> January 2023

Online: 27<sup>th</sup> January 2023

### KEY WORDS

Digital Banking, Pandemiya, Bank rentabelligi.

### ABSTRACT

COVID-19 pandemiyasi tufayli dunyoning barcha tarmoqlari inqiroz yoqasiga kelib qoldi va global savdo jiddiy ravishda izdan chiqdi. Global savdo bilan bir qatorda, bank sektori ham epidemiyadan salbiy ta'sir ko'rsatdi, ammo banklar tomonidan an'anaviy xizmatlardan tashqari, taqdim etilayotgan raqamli xizmatlarning ko'payishi kutilganligi bozorda hukmronlik qildi. Ushbu tadqiqotda banklarning raqamli xizmatlaridagi o'zgarishlarni o'rganish maqsad qilingan va Covid-19 pandemiya jarayonining raqamli bank ilovalariga ta'siri tahlil qilingan. Banklar, pandemiyadan oldingi va pandemiyadan keyingi 2019-2020 davrlarda jadvallar ko'rinishida ko'rib chiqiladi. va o'zgarishlarni izohlashga harakat qilindi. Olingan natijalarga ko'ra, banklar; Mobil banking, internet-banking, ATM-banking va telefon-bankingda tranzaksiyalar hajmi va mijozlar soni sezilarli darajada oshgani kuzatildi. Ushbu xizmatlarning eng yuqori o'sishi mobil banking operatsiyalarida kuzatildi. Ushbu natijalarga ko'ra, pandemiya davrida masofa muhimligini va qabul qilingan komendantlik soatlari doirasida iste'molchilar raqamli bank operatsiyalaridan faolroq foydalanishini aytish mumkin.

### Kirish

COVID-19 pandemiyasi tufayli dunyoning barcha tarmoqlari inqiroz yoqasiga kelib qoldi va global savdo jiddiy ravishda izdan chiqdi. Global savdo bilan bir qatorda, bank sektori ham epidemiyadan salbiy ta'sir ko'rsatdi, ammo banklar tomonidan an'anaviy xizmatlardan tashqari, taqdim etilayotgan raqamli xizmatlarning ko'payishi kutilganligi bozorda hukmronlik qildi. Ushbu tadqiqotda banklarning raqamli xizmatlaridagi o'zgarishlarni o'rganish maqsad qilingan va Covid 19 Pandemiya jarayonining raqamli bank ilovalariga ta'siri tahlil qilingan. 2019-2020 yillardagi pandemiyadan oldingi va keyingi davrlardagi banklar jadvallar ko'rinishida muhokama qilinib, o'zgarishlarni izohlashga harakat qilindi. Olingan natijalarga ko'ra, banklar; Mobil banking, internet- banking, ATM-banking va telefon-



bankingda tranzaksiyalar hajmi va mijozlar soni sezilarli darajada oshgani kuzatildi. Ushbu xizmatlarning eng yuqori o'sishi mobil banking operatsiyalarida kuzatildi. Ushbu natijalarga ko'ra, pandemiya davrida masofa muhimligini va qabul qilingan komendantlik soati doirasida iste'molchilar raqamli bank operatsiyalaridan faolroq foydalanishini aytish mumkin.

**Mavzuga oid adabiyotlar tahlili:** Ushbu dissertatsiya tadqiqoti ustuvor yo'nalishlarga muvofiq amalga oshirildi. Xorijiy adabiyotlarda raqamli iqtisodiyotni shakllantirish sharoitida innovatsion rivojlanish masalalari shu kabi olimlar va amaliyotchilarning ishlariga bag'ishlangan: Liao, Z., Cheung, M. T., Graupner, E., Melcher, F., Demers, D., & Maedche, A. Mohammed, S. K., & Mahapatra, S. S. Sreekumar. Auta, E. M. Keivani, F. S., Jouzbarkand, M., Khodadadi, M., & Sourkouhz, Z. K. Vural, E. Raqamli iqtisodiyotni shakllantirish sharoitida bank xizmatlari bozorining innovatsion rivojlanishini o'rganish masalalari mamlakatimiz iqtisodchi-olimlari Q.X.Abduraxmonov, O.Abduraxmonov, Sh.Z.Abdullayeva, T.I.Bobaqulovalarning ishlarida muhokama etilgan

**Tadqiqot metadologiyasi:** Tijorat banklarida raqamli texnologiyalardan foydalangan holda bank xizmatlarini innovatsion rivojlantirish jarayonida yuzaga keladigan moliyaviy munosabatlardir o'rganish.

2020 yilda Jahon sog'liqni saqlash tashkiloti (JSST) COVID-19 epidemiyasini jiddiy pandemiya deb e'lon qildi. Sog'liqni saqlash bilan bog'liq vaziyat mavjud bo'lsa-da, global ma'noda ko'plab korxonalar bu jarayonga salbiy ta'sir ko'rsatdi va global savdo to'xtatildi. An'anaviy tijorat faoliyati to'xtab qoldi, ishsizlik o'zining eng yuqori cho'qqisiga chiqdi va daromadlarni yo'qotish ham korporativ, ham individual nuqtai nazardan kuzatildi. Natijada dunyoning barcha davlatlari Covid-19 keltirib chiqaradigan salbiy oqibatlarining oldini olish maqsadida turli strategiya va siyosatlarni belgilab, amalga oshirdi. Bu jarayonda banklar barcha tarmoqlarni moliyalashtirishning asosiy subyekti sifatida ishtirok etdilar. Boshqa tomondan, kasallik aloqa orqali yuqadiganligi sababli, ayniqsa, bu ma'noda aloqani kamaytirish choralari amalda qo'llanildi. Ushbu chora-tadbirlar doirasida ular raqamli transformatsiyani har bir sektorda aloqalarni qisqartiradigan va tranzaksiyalar va onlayn xaridlarni amalga oshirishga imkon beradigan tarzda birinchi o'ringa olib chiqdilar. Covid-19 bilan raqamli transformatsiya masalasi ko'proq oldinga chiqdi va strategik ahamiyatga ega bo'ldi. Shunday qilib, epidemiya bilan barcha sohalarida raqamli transformatsiya tezlashdi. Bank ishi raqamli transformatsiyadagi boshqa tarmoqlarga nisbatan epidemiyaga eng tayyor bo'lgan sektor sifatida o'zini ko'rsatdi. Pandemiya davrida kiritilgan cheklovlardan asosiy maqsad odamlarning bir-biri bilan aloqa qilishiga yo'l qo'ymaslik orqali epidemiya tarqalishining oldini olish edi. Ushbu cheklovlar doirasida odamlarning komendantlik soati va vaqtlari tartibga solindi, ayrim korxonalar faoliyati vaqtincha to'xtatildi, moslashuvchan mehnat va masofaviy ishlash usullari joriy etildi. Biroq, cheklovlar odamlarning kundalik ehtiyojlarini qondirishiga to'sqinlik qilmadi. Ehtiyojlarni qondirish bosqichida aloqaga tushmaslik uchun mijozlar o'z tranzaksiyalarini raqamli muhitda amalga oshirishni afzal ko'rishdi va onlayn xarid qilish kanallaridan foydalangan holda yuzma-yuz aloqa qilishdan qochishdi. Natijada, pandemiya jarayonida elektron tijoratning kuchayishi bilan parallel ravishda raqamli bank mijozlari va tranzaksiyalari sonining ortishi tadqiqotning asosiy mavzusi hisoblanadi. Tadqiqot doirasida, birinchi navbatda, raqamli banking tushunchasi va



uning tarixi tushuntiriladi, uning afzalliklari ta'kidlanadi va raqamli bank operatsiyalari muhokama qilinadi.

Raqamli banking *“zamonaviy va an'anaviy bank mahsulotlari va xizmatlarini bevosita mijozlarga elektron interaktiv aloqa kanallari orqali yetkazib berish”* sifatida ifodalanadi. Elektron banking (e-banking) deb ham ataladigan raqamli banking barcha an'anaviy bank operatsiyalarini qamrab oladigan va shu ma'noda jismoniy va korporativ mijozlarga vaqt va xarajatlar afzalliklarini ta'minlaydigan dasturdir. Raqamli bank xizmatlari doirasida mijozlar kompyuterlar, mobil ilovalar, bankomatlar va telefon qo'ng'iroqlari kabi raqamli bank ilovalaridan foydalanishlari mumkin. (Lzao & Cheung, 2002: 287)<sup>1</sup>.

Raqamli bank xizmatlari, shuningdek, xavfni minimallashtirish, samaradorlikni ta'minlash va iste'molchilarga sifatli xizmat ko'rsatish uchun raqamli muhitda bank ilovalarini taqdim etish sifatida ham ta'riflanadi. Bu iste'molchilarga mobil telefonlar orqali masofadan turib kreditlardan foydalanish, pul yechib olish va depozit qilish, to'lovlarni amalga oshirish va barcha turdagi operatsiyalarni amalga oshirish imkonini beradi. Shu ma'noda raqamli transformatsiya korxonalar uchun zaruratga aylandi (Graupner, 2015: 11)<sup>2</sup>.

Raqamli banking - bu yangi davr bank tizimi uchun ishlatiladigan atama. Raqamli banking internet va texnologik infratuzilmani pul mablag'larini o'tkazish, hisob-kitoblarni to'lash, chek va jamg'arma hisobvaraqlari qoldiqlarini ko'rish, ipoteka kreditlarini to'lash, moliyaviy vositalar va depozit sertifikatlarini sotib olish kabi bank faoliyatini amalga oshirish uchun tarqatish kanali sifatida ishlatadi (Mohammed va boshq., 2009: 33)<sup>3</sup>. Raqamli banking; bu bankirlarga qulaylik uchun qo'llaniladimi yoki mijozlarga qulaylik uchunmi, tushunish qiyin. Biroq, bu pirovardida bank faoliyati samaradorligini oshirish va mijozlarga yanada qulaylik yaratishga xizmat qilishi aniq. Raqamli banking tufayli mijozlar dunyoning bir burchagidan boshqasiga bankirlar bilan aloqa qilmasdan operatsiyalarni amalga oshirishlari mumkin (Auta, 2010: 213)<sup>4</sup>.

Raqamli bank xizmatlari va mahsulotlari bilan raqamli banking kundan kunga ommalashib bormoqda, chunki shartnoma imzolash, debet kartasini chiqarish kabi ko'plab tartib-qoidalar kamaytirilib, hisobvaraqdan foydalanish, pul o'tkazish, to'lov, yechib olish kabi to'lovlar minimallashtirilmogda. Bank hisoblarini boshqarish va kerakli bank operatsiyalarini amalga oshirish uchun bankning rasmiy veb-sayti yoki mobil ilovasi orqali faqat internetga ulangan raqamli vosita kerak bo'ladi. Bu ham mijozga vaqtini tejashga yordam beradi.

Raqamlashtirishni juda qadimiy tarixga ega bank sektori uchun yangi hodisa deb hisoblash mumkin. Dunyodagi eng qadimgi bank Monte dei Paschi di Siena 1472 yilda tashkil etilgan va 500 yil davomida o'z faoliyatini bank modeli bilan davom ettirgan, asosan o'zgarmagan va deyarli hech qanday raqamli vositalardan foydalanmasdan. Boshqa tomondan, bank tarixidagi raqamlashtirishning birinchi namunasi 1953 yilda Stenford tadqiqot instituti tomonidan Bank of America tomonidan o'z mijozlarining cheklarini qayta

<sup>1</sup> Liao, Z., Cheung, M. T. (2002). Internet-based e-banking and consumer attitudes: and empirical study. *Information & management*, 39(4), 283-295.

<sup>2</sup> Graupner, E., Melcher, F., Demers, D., & Maedche, A. (2015). Customers' intention to use digital services in retail banking-an information processing perspective.

<sup>3</sup> Mohammed, S. K., & Mahapatra, S. S. (2009). Sreekumar. (2009). Service quality evaluation in internet banking: An empirical study in India. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 2(1), 30-46.

<sup>4</sup> Auta, E. M. (2010). E-Banking in developing economy: empirical evidence from Nigeria. *Journal of applied quantitative methods*, 5(2).



ishlash uchun yaratilgan kompyuterdan foydalanishdir. Keyin, 1966 yilda Buyuk Britaniyadagi Barclays Bank o'zining birinchi debet kartasini ishga tushirdi. Shunday qilib, bugungi kundagi bankomat banking poydevori qo'yildi. ATM banking raqamli bankingning eng qadimgi shakllaridan biri hisoblanadi. Shu yillarda dunyoda birinchi bankomatlar va debet kartalar paydo bo'la boshladi. Ushbu mahsulotlar raqamli banking uchun inqilobidir. Chunki tarixda birinchi marta bank mijozlari o'z mablag'laridan haftaning har kuni va har soatida foydalanish imkoniyatiga ega bo'ldilar. Shu kungacha mijozlar barcha bank operatsiyalari uchun mahalliy filiallarga borishlari kerak bo'lgan bank tizimi mavjud edi (Hu va boshqalar, 2008: 84)<sup>5</sup>.

1960-yillardan boshlab axborot texnologiyalaridagi innovatsiyalarning rivojlanishi tezlasha boshladi va kompyuter hisoblash ilovalaridagi ishlanmalar banklarning hisob-kitob va buxgalteriya tizimini yanada ishonchli qildi. Angliya va AQShda joylashgan banklar birinchi marta 1965 yilda elektron ma'lumotlarni qayta ishlash tizimlaridan foydalanishni boshladilar. Bankirlar avtomatlashtirilgan kliring xizmati (BACS) joriy etilishi bilan birinchi avtomatik banklararo kliring tizimi, banklar va muassasalar o'rtasida to'lov va debitorlik qarzlari bo'yicha operatsiyalar naqd puldan foydalanmasdan kliring usulida amalga oshirildi. Bu to'lov tizimi banklarning xarajatlarini kamaytirgani bilan birga, ularning mijozlar operatsiyalari ustidan nazoratini kuchaytirgan. 70-yillarda kompyuterlarning dasturiy va apparat tizimlaridagi ishlanmalar xodimlar harajatlari, pul o'tkazmalari, byurokratik operatsiyalar kabi bank xarajatlarini kamaytirish bilan birga, biznes hajmi va xizmatlar xilma-xilligi kabi sohalarda banklarning rivojlanishiga yordam berdi (Bátiz-Lazo & Wood, 2002: 197)<sup>6</sup>.

Raqamli bankingning o'ziga xos namunasi bo'lgan telefon banking asoslari 1989 yilda First Direct Midland Bank tomonidan qo'ng'iroq markaziga yo'naltirilgan to'g'ridan-to'g'ri bank operatsiyalarini amalga oshirish orqali qo'yilgan. Ushbu amaliyot Fransiyada 1994 yilda Banque Direct va ING Direct sifatida boshlangan. Telefon bankingi bilan bir qatorda, Stenford Federal Kredit uyushmasi o'sha yili barcha mijozlariga internet-bankingni taklif qilgan AQShdagi birinchi moliya instituti bo'ldi. Shuningdek, 1994 yilda 100 000 ga yaqin foydalanuvchi Microsoft IT kompaniyasi tomonidan ishlab chiqilgan "Microsoft Money" nomli shaxsiy moliya dasturi orqali o'z bank hisoblariga onlayn kirishni boshladi. Keyingi davrda tarixdagi birinchi onlayn-banking veb-sayti The Standford Credit Union tomonidan internet orqali ishga tushirildi. Bir yil o'tgach, 1995 yilda Boursorama Banque Frantsiyada internet-bankingni ishga tushirdi (Pilcher, 2012: 1)<sup>7</sup>. 1990-yillarning o'yratlarida moliya institutlari elektron bank xizmatlarini joriy etish choralarini ko'rgan bo'lsa-da, ko'plab iste'molchilar Internet orqali pul operatsiyalarini amalga oshirishga ikkilanishgan. Mahsulotlar uchun onlayn to'lov g'oyasini ilgari surish uchun America Online, Amazon.com va eBay kabi kashshof kompaniyalarga asoslangan elektron tijoratni keng qo'llash talab qilindi. 2000 yilga kelib, AQSH banklarining 80 foizi elektron bank xizmatlaridan foydalanishni boshladi. Mijozlardan foydalanish asta-sekin oshdi. 2000 yilda Bank of America jami 3 million onlayn- banking

<sup>5</sup> Hu, X., LZ, W., Hu, Q. (2008). Are mobile payment and banking the killer apps for mobile commerce?. In Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences; 84-84. IEEE.

<sup>6</sup> Bátiz-Lazo, B., & Wood, D. (2002). An historical appraisal of information technology in commercial banking. *ElectronJc Markets*, 12(3), 192-205.

<sup>7</sup> Pilcher, J. (2012). Infographic: The History of Internet Banking (1983-2012), <https://thefinancialbrand.com/25380/yodlee-history-of-internet-banking/>, Erişim Tarihi: 12.05.2021.



mijozlariga ega bo'lgan birinchi bank bo'ldi, bu mijozlar bazasining 20 foizidan ko'prog'ini tashkil qiladi.

Citigroup kabi yirik milliy institutlar ham butun dunyo bo'ylab 2,2 million onlayn mijozlarga yetdi. Bundan tashqari, JP Morgan Chase 750 000 dan ortiq onlayn-banking mijozlariga ega ekanligini ta'kidladi (Keivani va boshq.,2012: 62)<sup>8</sup>. So'nggi paytlarda o'z faoliyatini jismoniy va raqamli ravishda amalga oshiruvchi banklar bilan bir qatorda, faqat raqamli muhitda xizmat ko'rsatadigan banklar sohada o'z o'rnini bosa boshladi. Shu ma'noda, Internet orqali o'z faoliyatini amalga oshirgan birinchi bank 1995 yilda AQShda tashkil etilgan Security First Network Bank bo'ldi. Ushbu bank barcha bank operatsiyalarini internet orqali amalga oshirish mumkin bo'lgan muhitni tayyorladi. Mijozlar onlayn ro'yxatdan o'tishlari va keyin ular olgan parol bilan hisob ochishlari mumkin. Shunday qilib, ushbu hisoblar bilan ular mijoz vakili bilan bog'lanishlari, to'lovlarini to'lashlari, pul o'tkazishlari mumkin.

### **Raqamli bankingning afzalliklari va kamchiliklari**

Raqamli bankingning banklar va mijozlar uchun afzalliklarini quyidagicha umumlashtirish mumkin: (Vural, 2019: 10)<sup>9</sup>:

Boshqa tarqatish kanallari bilan solishtirganda raqamli bank xizmatlarining arzonligi, internet-banking orqali mijozlarga taklif etilayotgan mahsulot va xizmatlarning texnologik darajasi va xilma-xilligi bilan bank nufuzi oshadi, marketing xarajatlarining pastligi, mijoz bilan an'anaviy filialga ehtiyoj sezmasdan muloqot qilish tashkil etish va amalga oshirish, raqamli banking yordamida tranzaksiyalar 24/7 kuni amalga oshirilishi mumkin, ba'zi operatsiyalarni har soatda bajarish mumkin emasligi sababli oldinga sana ko'rsatma berib, chora ko'rish imkoniyati, operatsiyalarni arzon narxlarda amalga oshirish mumkin va mijozlar o'zlarining depozit hisobvaraqlari bo'yicha yuqori foizlarni olishlari mumkinligi imkoniyat, kompyuterda yozib olish xususiyati tufayli mijozlarga foydalanish qulayligini ta'minlash.

Mijozlar tomonidan hisob qaydnomalaridagi faoliyatning doimiy monitoringi tufayli sodir bo'lishi mumkin bo'lgan noqonuniy yozuvlarni oson aniqlash.

Bitimlarni filialga bormasdan ham amalga oshirish mumkin. Bank tomonidan mijozlarning tranzaksiyalari monitoringi tufayli individual mahsulotlarning marketingi mumkin bo'lishi. Banklar va mijozlar uchun raqamli bankingning kamchiliklarini quyidagicha umumlashtirish mumkin (Vural, 2019: 10)<sup>10</sup>

Raqamli bank operatsiyalarini amalga oshirishda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan muammolarni hal qilish tizimini yo'lga qo'yish va ushbu tizim doirasida ekspert xodimlarni ishga olish zarur. Shunday qilib, doimiy investitsiya xarajatlarining o'sishi. Ko'pgina davlatlarda internet tizimi yetarli emasligi sababli mijozlar raqamli bank operatsiyalaridan samarali foydalana olmaydi. Raqamli bankingda kichik xavfsizlik zaifliklari xavfi tufayli

<sup>8</sup> Keivani, F. S., Jouzbarkand, M., Khodadadi, M., & Sourkouh, Z. K. (2012). A General View on the E-banking. International Proceedings of Economics Development & Research, 43, 62.

<sup>9</sup> Vural, E. (2019). Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının Finansal Hizmet Kalitesinin Müşteriler Tarafından Değerlendirmesi. Bankacılıkta Bir Uygulama. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

<sup>10</sup> Vural, E. (2019). Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının Finansal Hizmet Kalitesinin Müşteriler Tarafından Değerlendirmesi. Bankacılıkta Bir Uygulama. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.



mijozlar bankdan uzoqlashmoqda. Raqamli banking mijozning bank xodimlari bilan yakkama-yakka muloqotini kamaytiradi. Internet tarmog'i va mobil ilovalar doirasidagi ayrim muammolarni hal qilish takliflari bilan hal qila olmaslik.

## References:

1. O'zbekiston Respublikasining "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida"gi Qonuni. O'RQ-578-son 01.11.2019. <https://www.lex.uz>.
2. "2017 - 2021-yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasini «Ilm, ma'rifat va raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish yili»da amalga oshirishga oid davlat dasturi to'g'risida»gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining farmoni. <https://lex.uz/docs/4751561>.
3. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2019-yil 30 ... O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 30-iyundagi PF-5099-sonli "Respublikada axborot texnologiyalari sohasini rivojlantirish uchun shart-sharoitlarni tubdan yaxshilash chora-tadbirlari to'g'risida"gi Farmoni. <https://lex.uz/docs/3249651>.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "2019 - 2021-yillarda O'zbekiston Respublikasini innovatsion rivojlantirish strategiyasini tasdiqlash to'g'risida"gi 2018-yil 21-sentyabrdagi PF-5544-son Farmoni [Elektron resurs]: [www.lex.uz](http://www.lex.uz).
5. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalari sohasini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi 2018-yil 18-fevraldagi 5349-son Farmoni. [Elektron resurs]: [www.lex.uz](http://www.lex.uz).
6. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 7-fevraldagi PF-4947-son "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha harakatlar strategiyasi to'g'risida"gi Farmoni [Elektron resurs]: [www.lex.uz](http://www.lex.uz).
7. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 — 2021-yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar Strategiyasini "Ilm, ma'rifat va raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish yili"da amalga oshirishga oid davlat dasturi to'g'risidagi Farmoni. [www.lex.uz](http://www.lex.uz).
8. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti O'zbekiston Respublikasini 2030-yilga qadar ijtimoiy-iqtisodiy kompleks rivojlantirish konsepsiyasi qarori loyihasi. <https://regulation.gov.uz/uz/document/9413>.
9. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning Oliy Majlisga Murojaatnomasi. 22.12.2017. <http://uza.uz/oz/documents/zbekiston-respublikasi-prezidenti-shavkat-mirziyeevning-oliy-22-12-2017>.
10. Vural, E. (2019). Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının Finansal Hizmet Kalitesinin Müşteriler Tarafından Değerlendirmesi. Bankacılıkta Bir Uygulama. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
11. Pilcher, J. (2012). Infographic: The History of Internet Banking (1983-2012), <https://thefinancialbrand.com/25380/yodlee-history-of-internet-banking/> , Erişim Tarihi: 12.05.2021.
12. Keivani, F. S., Jouzbarkand, M., Khodadadi, M., & Sourkouhz, Z. K. (2012). A General View on the E-banking. International Proceedings of Economics Development & Research, 43, 62.



13. Hu, X., Lz, W., Hu, Q. (2008). Are mobile payment and banking the killer apps for mobile commerce?. In Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences; 84-84. IEEE.
14. Bátiz-Lazo, B., & Wood, D. (2002). An historical appraisal of information technology in commercial banking. *ElectronJc Markets*, 12(3), 192-205.
15. Liao, Z., Cheung, M. T. (2002). Internet-based e-banking and consumer attitudes: and empirical study. *Information & management*, 39(4), 283-295.
16. Graupner, E., Melcher, F., Demers, D., & Maedche, A. (2015). Customers' intention to use digital services in retail banking-an information processing perspective.