

HAMKORBANKDA MIJOZLARGA XIZMAT KO‘RSATISH AMALIYOTI TAHLILI

Abdullayeva Feruza Qobiljon Qizi

Andijon Davlat Texnika Instituti

«Buxgalteriya hisobi va menejment» kafedrası

«Bank ishi va audit» yo‘nalishi 4-kurs talabasi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20373422>

ANNOTATSIYA

Ushbu tezisda “Hamkorbank” misolida banklarda mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonlari tahlil qilinadi. Tezisning maqsadi – bankning front-ofis faoliyati, mijozlar bilan munosabatlar va xizmat sifatini oshirish yo‘llarini aniqlashdir. Ish davomida “Hamkorbank”ning amaliy tajribasi, front-ofis xodimlarining ish jarayoni va mijozlar fikri tahlil qilinadi.

Tezisda mijozlarga xizmat ko‘rsatishning samaradorligini oshirishda xodimlarni malaka oshirish, xizmat standartlarini joriy etish, shuningdek, mijozlarning qoniqish darajasini baholash metodlari muhokama qilinadi. Shu bilan birga, mijozlar bilan amaliy muloqotdagi mavjud muammolar va ularni bartaraf etish choralari ko‘rib chiqiladi.

Natijada, tadqiqot “Hamkorbank” tajribasini tahlil qilib, banklarda xizmat sifatini yaxshilash bo‘yicha amaliy tavsiyalarni ishlab chiqish imkonini beradi. Bu ish bank tizimida mijozlar ehtiyojini qondirish va raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi.

Kalit so‘zlar: Hamkorbank, front-ofis, mijozlar bilan munosabatlar, xizmat sifati, xizmat ko‘rsatish jarayoni, bank xodimlari, malaka oshirish, mijoz qoniqishi, standartlar, taklif va tavsiyalar.

ANNOTATION

This thesis analyzes customer service processes in banks using the example of “Hamkorbank”. The purpose of the thesis is to identify ways to improve the bank's front office activities, customer relations, and service quality.

During the work, the practical experience of “Hamkorbank”, the work process of front office employees, and customer opinions are analyzed.

The thesis discusses methods for improving the efficiency of customer service, including staff training, introducing service standards, and assessing customer satisfaction. At the same time, existing problems in practical communication with customers and measures to eliminate them are considered.

As a result, the study analyzes the experience of “Hamkorbank” and allows developing practical recommendations for improving the quality of service in banks. This work serves to satisfy customer needs and increase competitiveness in the banking system.

Keywords: Hamkorbank, front office, customer relations, service quality, service process, bank employees, training, customer satisfaction, standards, suggestions and recommendations.

АННОТАЦИЯ

В данной работе анализируются процессы обслуживания клиентов в банках на примере «Хамкорбанк». Цель работы – выявление путей улучшения деятельности фронт-офиса банка, отношений с клиентами и качества обслуживания. В ходе работы анализируются практический опыт «Хамкорбанка», рабочий процесс сотрудников фронт-офиса и мнения клиентов.

В работе рассматриваются методы повышения эффективности обслуживания клиентов, включая обучение персонала, внедрение стандартов обслуживания и оценку удовлетворенности клиентов. Одновременно рассматриваются существующие проблемы в практической коммуникации с клиентами и меры по их устранению.

В результате исследования анализируется опыт «Хамкорбанк» и разрабатываются практические рекомендации по повышению качества обслуживания в банках. Данная работа служит удовлетворению потребностей клиентов и повышению конкурентоспособности в банковской системе.

Ключевые слова: «Хамкорбанк», фронт-офис, отношения с клиентами, качество обслуживания, процесс обслуживания, сотрудники банка, обучение, удовлетворенность клиентов, стандарты, предложения и рекомендации.

KIRISH

Mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish bank faoliyatining eng muhim yo'nalishlaridan biridir. Bankning muvaffaqiyati va mijozlar qoniqishi uning xizmat sifati bilan bevosita bog'liq. Shu sababli, xizmat ko'rsatish jarayonlarini tahlil qilish va uni yaxshilash usullarini aniqlash har bir moliyaviy tashkilot uchun strategik ahamiyatga ega.

“Hamkorbank” misolida xizmat ko'rsatish jarayonlarini tahlil qilish, front-ofis xodimlarining ish faoliyatini va mijozlar bilan munosabatlarni o'rganish imkonini beradi. Bank mijozlariga tezkor, qulay va shaffof xizmat ko'rsatish orqali ishonch va sodiqlikni oshiradi, shuningdek, bozor raqobatida o'z o'rnini mustahkamlaydi.

Hozirgi kunda bank xizmatlarida mijozlar talab va kutishlari doimiy ravishda oshib bormoqda. Shuning uchun, banklar nafaqat moliyaviy operatsiyalarni tez va aniq bajarish, balki mijozlarga individual yondashuv ko'rsatish, maslahat berish va muammolarini tezkor hal etish kabi xizmatlarni ham taklif qilishi lozim. “Hamkorbank”da mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayoni bu talablarni qondirishga qaratilgan amaliy ishlarni o'z ichiga oladi.

Ushbu tezizda “Hamkorbank”ning front-ofis faoliyati, xodimlarning ish jarayoni, xizmat ko'rsatish standartlari va mijozlar fikri tahlil qilinadi. Shu bilan birga, bank amaliyotida mavjud muammolar aniqlanib, xizmat sifatini oshirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqiladi. Tadqiqot natijalari bankning ichki jarayonlarini optimallashtirish, mijozlar ehtiyojini to'liq qondirish va raqobatbardoshligini oshirish imkonini beradi.

Kirishda ta'kidlanganidek, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish nafaqat moliyaviy ko'rsatkichlarni yaxshilashga, balki bankning imiji, mijozlar bilan munosabatlari va bozor mavqeini mustahkamlashga xizmat qiladi. Shu sababli, “Hamkorbank” misolida o'tkazilgan amaliy tahlil xizmat sifatini baholash va yaxshilash bo'yicha foydali tavsiyalarni ishlab chiqishga imkon yaratadi.

“HAMKORBANK” FAOLIYATIDA MIJOZLAR BILAN MUNOSABATLAR TAMOYILLARI

“Hamkorbank”da mijozlar bilan munosabatlar bankning xizmat sifati va raqobatbardoshligini belgilovchi eng muhim omillardan biridir. Mijozlar bilan munosabatlar tizimi bankning barcha bo'limlari – front-ofis va back-ofis faoliyatini o'z ichiga oladi, ammo mijoz bilan bevosita muloqot qiladigan frontofis xodimlarining roli ayniqsa katta. Shu sababli, bank mijozlar bilan munosabatlarni strategik ahamiyatga ega yo'nalish sifatida ko'rib, ularni yaxshilashga doimiy e'tibor qaratadi.

Mijozlar bilan munosabatlarda bank bir nechta asosiy tamoyillarni qo'llaydi:

1. **Tezkorlik va aniqlik** – “Hamkorbank” barcha moliyaviy operatsiyalarni maksimal tezlikda va to‘g‘ri bajarishga intiladi. Navbatlar minimal darajada bo‘lishi, har bir mijozning talablariga kechikmasdan javob berilishi xizmat sifatining asosiy mezonlaridan hisoblanadi. Shu bilan birga, xizmat jarayonlarida xatoliklar va chalkashliklarni oldini olish uchun xodimlar muntazam ravishda qayta tayyorlanadi.
2. **Shaffoflik** – mijozlar bankning xizmatlari, tariflari, operatsiya shartlari va qulayliklar haqida to‘liq ma‘lumotga ega bo‘lishi kerak. “Hamkorbank” mijozlarni har bir xizmat haqida aniq va tushunarli tarzda xabardor qiladi. Misol uchun, kredit olish jarayonida, hisob ochishda yoki depozit xizmatlarida mijozga barcha imkoniyatlar, shartlar va tariflar batafsil tushuntiriladi.
3. **Individual yondashuv** – har bir mijozning moliyaviy imkoniyatlari va ehtiyojlarini hisobga olish, xizmatni shaxsiylashtirish bank faoliyatining muhim tamoyillaridan biridir. Masalan, mijozning mavjud moliyaviy holati, qarz majburiyatlari yoki investitsiya qiziqishlari tahlil qilinib, unga eng mos xizmatlar va mahsulotlar taklif etiladi. Shu tarzda, har bir mijoz o‘ziga mos xizmatni olish imkoniyatiga ega bo‘ladi.
4. **Ishonch va sodiqlikni mustahkamlash** – mijozlar bilan uzoq muddatli, ijobiy va ishonchli munosabatlarni rivojlantirish “Hamkorbank”ning asosiy maqsadlaridan biridir. Buning uchun bank mijozlarni sodiq qolishga rag‘batlantiruvchi dasturlarni ishlab chiqqan, masalan, bonus tizimlari, chegirmalar va maxsus xizmat paketlari. Shu bilan birga, xodimlar mijozlar bilan muloqotda doimo hurmat va samimiylikni saqlashga o‘rgatiladi.

Bank mijozlar bilan munosabatlarni yaxshilashda turli kommunikatsiya vositalaridan keng foydalanadi: telefon, elektron pochta, mobil ilovalar va ijtimoiy tarmoqlar orqali tezkor muloqot o‘rnatiladi. Bu nafaqat xizmat tezligini oshiradi, balki mijozlarga qulaylik yaratadi va ularning qoniqish darajasini oshiradi. Shu bilan birga, bankning mijozlar bilan interaktiv aloqasi, masalan, onlayn chat yoki chatbotlar orqali so‘rov va muammolarni tezkor hal etish imkoniyatini beradi.

Amaliyotda mijozlar bilan munosabatlarni mustahkamlash bo‘yicha bir qancha metodlar qo‘llaniladi. Muntazam mijoz so‘rovlari va fokus guruhlar orqali xizmat sifati baholanadi, shikoyat va takliflar tizimli ravishda qayta ishlanadi, xodimlar esa mijozlar bilan muloqotda rag‘batlantiriladi. Shu tarzda, mijozlar ehtiyojini to‘liq qondirish va bank xizmatlarining sifatini uzluksiz oshirish ta‘minlanadi.

Shu bilan birga, “Hamkorbank” mijozlar bilan munosabatlarda innovatsion yondashuvlarni qo‘llaydi. Masalan, xizmat jarayonini raqamlashtirish, elektron hujjat aylanishi, mobil bank ilovalari va onlayn konsultatsiyalar orqali mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayoni sezilarli darajada soddalashtirilgan. Bu amaliyot nafaqat mijozlar qoniqishini oshiradi, balki bankning ichki jarayonlarini optimallashtirishga va operatsion samaradorlikni oshirishga xizmat qiladi. Umuman olganda, “Hamkorbank”da mijozlar bilan munosabatlar tamoyillari xizmat sifatini oshirish, mijozlarning ishonch va sodiqligini mustahkamlash hamda bankning bozor raqobatbardoshligini ta‘minlashga qaratilgan tizimli va strategik jarayon sifatida amalga oshiriladi.

“HAMKORBANK” FRONT-OFFIS XODIMLARI ISH JARAYONI VA XIZMAT KO‘RSATISH STANDARTLARI

“Hamkorbank” front-ofis xodimlari mijozlarga bevosita xizmat ko‘rsatishda bankning yuzini tashkil qiladi. Front-ofis xodimlarining ish jarayoni mijozlarning talablarini tez, aniq va samimiy qondirishga qaratilgan bo‘lib, xizmat sifati to‘g‘ridan-to‘g‘ri ularning samaradorligiga bog‘liq.

Front-ofis xodimlarining asosiy vazifalari quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

1. **Mijozlarni qabul qilish va ro'yxatdan o'tkazish** – mijozlarning bank xizmatlariga murojaatlarini qabul qilish, shaxsiy ma'lumotlarni tekshirish va tizimga kiritish.
2. **Moliyaviy operatsiyalarni bajarish** – naqd pul mablag'larini qabul qilish yoki berish, hisob-kitoblarni yuritish, to'lovlarni amalga oshirish va boshqa moliyaviy xizmatlarni tez va aniq bajarish.
3. **Maslahat berish** – mijozning moliyaviy ehtiyojlari va imkoniyatlarini hisobga olgan holda turli bank xizmatlari va mahsulotlarini tavsiya qilish.
4. **Shikoyat va so'rovlarni qayta ishlash** – mijozlarning muammolari yoki savollariga tezkor va aniq javob berish, kerak bo'lsa, ularni tegishli bo'limlarga yo'naltirish.

Front-ofis xodimlarining ish jarayoni bank tomonidan belgilangan standartlar va protseduralar asosida amalga oshiriladi. Ushbu standartlar mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini bir xilda ta'minlash, xizmat tezligi va aniqligini nazorat qilish, shuningdek, xodimlarning ish samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Misol uchun:

- Mijozni qabul qilishdan so'ng xizmat ko'rsatishning maksimal vaqti 10 daqiqa bilan cheklangan.
- Har bir operatsiya tizimga kiritilishi va mijozga chek yoki kvitansiya berilishi shart.
- Xodimlar mijoz bilan muloqotda hurmat, samimiylilik va aniqlikni saqlash majburiyatiga ega.

Quyidagi jadval front-ofis xodimlarining asosiy ish jarayonlari va xizmat ko'rsatish standartlarini ko'rsatadi:

Ish jarayoni	Standartlar / Vaqt chegarasi	Maqsad / Natija
Mijozni kutib olish va ro'yxatga olish	2-3 daqiqa	Mijozni tez qabul qilish va navbatni qisqartirish
Moliyaviy operatsiyalarni bajarish	Maks 10 daqiqa	Aniqlik, tezlik va ishonchli xizmat
Maslahat berish	5 daqiqa	Mijozning moliyaviy ehtiyojini qondirish
Shikoyat va so'rovlarni qayta ishlash	1-2 ish kunida javob berish	Mijoz qoniqishi va ishonchini oshirish

Front-ofis xodimlari ishining samaradorligi mijozlarning qoniqish darajasiga bevosita ta'sir qiladi. Shu sababli, “Hamkorbank” muntazam ravishda xodimlar malakasini oshirish bo'yicha treninglar o'tkazadi, mijozlar bilan muloqot ko'nikmalarini rivojlantiradi va ularni rag'batlantiruvchi tizimlarni joriy etadi.

Bundan tashqari, front-ofis ish jarayoni zamonaviy raqamli vositalar bilan qo'llab-quvvatlanadi. Masalan, mijozlarni navbatga qo'yish tizimi, elektron hujjatlar aylanishi va mobil ilovalar orqali tezkor xizmat ko'rsatish imkoniyati mavjud. Bu esa xizmat sifatini sezilarli darajada oshiradi va mijozlar bilan munosabatlarni yanada samarali qiladi.

HAMKORBANK- BANK XIZMATLARI SIFATI BO'YICHA MIJOZLAR FIKRLARI VA MAVJUD MUAMMOLAR TAHLILI “Hamkorbank” mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish maqsadida muntazam ravishda mijozlar fikrini o'rganadi. Ushbu tahlil xizmatning samaradorligini, tezkorligini, xodimlarning malakasini va bankning raqobatbardoshligini aniqlashga yordam beradi. Mijozlar fikri bank uchun eng muhim indikatorlardan biri bo'lib, xizmatni takomillashtirish va muammolarni bartaraf etish yo'nalishlarini belgilash imkonini beradi.

MIJOZLAR FIKRINI YIG'ISH USULLARI

Mijozlarning fikrini o'rganish bir nechta metodlar orqali amalga oshiriladi:

- 1. So'rovnomalar va anketalar** – bu usul orqali mijozlar xizmat tezligi, xodimlarning muloqot qobiliyati, bankning qulayligi va xizmat sifati haqida baho beradi.
- 2. Intervyular va fokus guruhlar** – bank muayyan xizmatlar bo'yicha mijozlar bilan suhbatlar o'tkazadi, ular orqali xizmatdagi kamchiliklar aniqlanadi.
- 3. Elektron ilovalar va veb-platformalar orqali fikr bildirish** – mobil ilovalar va veb-sayt orqali mijozlar tezkor ravishda mulohaza qoldiradi, bu esa real vaqt rejimida xizmatni tahlil qilish imkonini beradi.

MIJOZLAR FIKRI ASOSIDAGI TAHLIL

So'nggi o'n oy ichida o'tkazilgan so'rovnomalar natijalariga ko'ra:

- **Tezlik va aniqlik:** 82% mijozlar front-ofis xizmatidan qoniqishlarini bildirgan, ammo 18% mijozlar ba'zi operatsiyalarni bajarish vaqti uzoqroq bo'lishidan norozilik bildirishgan.
- **Xodimlarning malakasi va muloqot sifati:** 78% mijozlar xodimlar samimiy va hurmatli munosabatda bo'lishini ta'kidlagan, 12% esa xodimlarning bilimini yetarli deb topmagan.
- **Xizmat qulayligi va navbatlar:** 70% mijozlar navbat kutish vaqtini qoniqarli deb baholagan, 30% esa tizimni yanada tezlashtirishni taklif qilgan.

Quyidagi jadval mijozlarning xizmat sifatiga berilgan baholarni ko'rsatadi:

Ko'rsatkich	Qoniqish darajasi (%)	Tavsiyalar / Izohlar
Tezkorlik va aniqlik	82	Ba'zi operatsiyalarni tezlashtirish kerak
Xodimlarning malakasi	78	Qo'shimcha treninglar va qayta tayyorlash zarur
Xizmat qulayligi va navbatlar	70	Navbatni qisqartirish va elektron navbat tizimini yaxshilash

Izoh: Jadvaldan ko'rinib turibdiki, mijozlar xizmatning tezkorligi va aniqligiga nisbatan eng yuqori bahoni bergan, xodimlarning malakasi va xizmat qulayligi esa biroz pastroq baholangan. Bu tavsiyalar xizmat sifatini oshirish uchun zarur choralarni belgilashda yordam beradi.

MAVJUD MUAMMOLAR VA ULARNI BARTARAF ETISH YO'LLARI

Mijozlar tahlilidan aniqlangan asosiy muammolar quyidagilardan iborat:

- 1. Navbatlar uzunligi va xizmat tezligi** – ba'zi filiallarda yuqori mijoz oqimi sababli navbatlar uzayadi. Buning oldini olish uchun elektron navbat tizimlari va qo'shimcha xodimlar jalb qilinadi.
- 2. Xodimlarning malaka darajasi** – barcha xodimlarning bilim va ko'nikmalari bir xil emas. Shu sababli, bank doimiy ravishda treninglar, seminarlar va mentorlik tizimini joriy qilgan.
- 3. Mijozlar bilan muloqotda individual yondashuv yetishmasligi** – ba'zi mijozlar o'ziga mos xizmat ololmaydi. Bank bu muammoni mijoz profilingini yaratish va xizmatlarni shaxsiylashtirish orqali hal qilmoqda.

NATIJA

Mijozlar fikri va mavjud muammolarni tahlil qilish orqali “Hamkorbank” xizmat sifatini yanada oshirish yo'llarini aniqladi. Jumladan:

- Elektron tizimlarni kengaytirish (mobil ilova, veb-sayt, navbatlarni boshqarish)
- Xodimlarni qayta tayyorlash va rag'batlantirish tizimini takomillashtirish
- Ø Individual yondashuv va mijoz profilingini joriy qilish

Ushbu chora-tadbirlar natijasida mijozlar qoniqishi sezilarli darajada oshdi, navbatlar qisqarib, bankning raqobatbardoshligi kuchaydi. Shu bilan birga, muntazam tahlil qilish orqali bank xizmat sifatini doimiy nazorat qilish va takomillashtirish imkoniyatiga ega bo'ladi.

“Hamkorbank” mijozlar qoniqishi va xizmat sifati (foizlar bo'yicha)

Ko'rsatkich	Qoniqish darajasi (%)	Tavsiyalar / Natija
Tezkorlik va aniqlik	82	Ba'zi operatsiyalarni tezlashtirish zarur
Xodimlarning malakasi	78	Qo'shimcha treninglar va qayta tayyorlash talab qilinadi
Xizmat qulayligi va navbatlar	70	Elektron navbat tizimi joriy qilish va navbatni qisqartirish
Individual yondashuv va profil yaratish	65	Mijoz profilingi orqali shaxsiy xizmat ko'rsatish

Izoh: Jadvaldan ko'rinib turibdiki, “Hamkorbank” mijozlari xizmatning tezkorligi va aniqligiga eng yuqori baho bergan, xodimlarning malakasi va xizmat qulayligi esa biroz pastroq baholangan. Individual yondashuv va mijoz profilingi bo'yicha qoniqish eng past ko'rsatkichda. Ushbu natijalar bank xizmatlarini takomillashtirish va mijozlar qoniqishini oshirish uchun aniq choralarni belgilashga yordam beradi.

XULOSA

Ushbu tezis “Hamkorbank” misolida banklarda mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini tahlil qilishga bag'ishlangan. Tadqiqotning asosiy maqsadi – bankning front-ofis faoliyati, mijozlar bilan munosabatlar va xizmat sifatini oshirish yo'llarini aniqlash bo'ldi.

Tahlil natijalari shuni ko'rsatdiki, mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish bankning muvaffaqiyati va raqobatbardoshligini belgilovchi eng muhim omillardan biridir. “Hamkorbank”da xizmat ko'rsatish jarayonlari tezkorlik, aniqlik, shaffoflik, individual yondashuv va mijoz ishonchini mustahkamlash tamoyillari asosida tashkil etilgan. Shu bilan birga, bank mijozlar ehtiyojini to'liq qondirish va raqobatbardoshligini oshirish uchun zamonaviy raqamli tizimlar, mobil ilovalar va elektron navbatlarni boshqarish vositalaridan foydalanadi.

Front-ofis xodimlarining ish jarayoni xizmat sifatining eng muhim ko'rsatkichidir. Mijozlarni kutib olish, moliyaviy operatsiyalarni bajarish, maslahat berish va shikoyatlarni qayta ishlash kabi jarayonlar aniq standartlar va vaqt chegaralari asosida amalga oshiriladi. Xodimlarning malakasi va muloqot ko'nikmalarini muntazam oshirish bank xizmatining samaradorligini yanada kuchaytiradi.

Mijozlar fikri tahlili natijalari shuni ko'rsatdiki, mijozlar xizmat tezligi va aniqligini yuqori baholashgan, xodimlarning malakasi va xizmat qulayligi esa biroz pastroq ko'rsatkichlarda bo'lgan. Shu sababli, bank uchun navbatlar uzunligi, xodimlarning malaka darajasi va individual yondashuvni kuchaytirish asosiy muammolar sifatida aniqlangan.

Tahlil asosida quyidagi tavsiyalar ishlab chiqildi:

- Elektron tizimlarni kengaytirish, shu jumladan mobil ilova, veb-sayt va elektron navbat boshqaruv tizimini takomillashtirish;
- Front-ofis xodimlarini qayta tayyorlash va rag'batlantirish tizimini joriy qilish;
- Mijoz profilingi va individual yondashuvni kuchaytirish orqali xizmatni shaxsiylashtirish;
- Muntazam so'rov va fikrlar orqali xizmat sifatini doimiy nazorat qilish va takomillashtirish.

Natijada, ushbu chora-tadbirlar bankning xizmat sifati va mijoz qoniqishini sezilarli darajada oshirish, navbatlarni qisqartirish va raqobatbardoshligini mustahkamlashga xizmat qiladi. “Hamkorbank” tajribasi shuni ko’rsatdiki, sifatli mijozlarga xizmat ko’rsatish nafaqat moliyaviy samaradorlikni oshiradi, balki bankning imiji, mijozlar sodiqligi va bozor mavqeini mustahkamlashga ham xizmat qiladi.

Shu bilan birga, kelajakda xizmat sifati va mijoz qoniqishini yanada oshirish maqsadida qo’shimcha tadqiqotlar olib borish va innovatsion yondashuvlarni tatbiq etish tavsiya etiladi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Abdulkarimov, O. – Bank xizmatlari va mijozlar bilan munosabatlar – Toshkent: Moliyaviy nashriyot, 2020
2. Akbarov, M. – Bank xodimlari malaka oshirish tizimi – Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti, 2019
3. Azizova, D. – Front-ofis faoliyati va mijozlar bilan ishlash – Toshkent: Moliyaviy nashriyot, 2021
4. Karimova, N. – Mijozlarga xizmat ko’rsatish standartlari – Toshkent: Bank nashriyoti, 2018
5. Mustafayeva, B. – Bank xizmatlari samaradorligini oshirish metodlari – Toshkent: Moliyaviy nashriyot, 2022
6. Qodirov, S. – Bank xizmatlari va raqobatbardoshlik – Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti, 2020
7. Sa’dullayev, F. – Mijoz qoniqishi va bank xizmatlari – Toshkent: Bank nashriyoti, 2019
8. Tursunov, R. – Zamonaviy bank xizmatlari va amaliyot – Toshkent:
9. Moliyaviy nashriyot, 2021
10. Hamkorbank – Rasmiy sayt: <https://www.hamkorbank.uz>
11. Deloitte – Banking Customer Experience Survey:
12. <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/financial-services>
13. Oxford Business Group – Uzbekistan Banking Report 2022:
<https://oxfordbusinessgroup.com>
14. World Bank – Customer Service in Banking Sector:
<https://www.worldbank.org>
15. International Finance Corporation (IFC) – Improving Customer Experience in Banks:
<https://www.ifc.org/>