

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ**  
**ҲУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ**  
**DSc.03/30.12.2020.I.16.02 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ**

---

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ**

Кўлёзма ҳуқуқида  
УДК: 339.138:336.5(575.1)

**МАХАМАДЖАНОВ АКБАР МАХАМАДАЛИЕВИЧ**

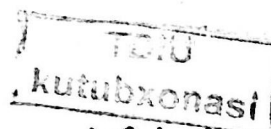
**МИЖОЗЛАРГА ЙўНАЛТИРИЛГАН МАРКЕТИНГ  
СТРАТЕГИЯЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ АСОСИДА ТИЖОРАТ  
БАНКЛАРИ ФАОЛИЯТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

**08.00.11 – Маркетинг**

Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) даражасини олиш учун тайёрланган  
диссертация

**Илмий раҳбар: Юсупов Махамадамин**  
иқтисодиёт фанлари номзоди, доцент

Тошкент – 2022 йил



## МУНДАРИЖА

	<b>КИРИШ.....</b>	<b>3</b>
<b>I БОБ.</b>	<b>МИЖОЗЛАРГА ЙЎНАЛТИРИЛГАН МАРКЕТИНГ СТРАТЕГИЯЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ АСОСИДА ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ФАОЛИЯТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ НАЗАРИЯСИ ВА УСЛУБИЙ АСОСЛАРИ.....</b>	<b>13</b>
1.1.	Тижорат банкларида маркетинг стратегияларидан фойдаланишнинг илмий-назарий асослари .....	13
1.2.	Банкларда миждозларга йўналтирилган маркетинг стратегиялари .....	29
1.3.	Тижорат банкларида миждозлар билан муносабатларни бошқариш .....	39
	Биринчи боб бўйича хулосалар .....	49
<b>II БОБ.</b>	<b>ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА МИЖОЗЛАРГА ЙЎНАЛТИРИЛГАН МАРКЕТИНГ СТРАТЕГИЯЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ САМАРАДОРЛИГИ .....</b>	<b>52</b>
2.1.	Ўзбекистон тижорат банкларининг маркетинг фаолияти .....	52
2.2.	Тижорат банкларида “миждоз-банк” тизимининг мавжуд ҳолатини баҳолаш .....	61
2.3.	Тижорат банклари фаолиятини миждоз нуқтаи назаридан баҳолаш .....	75
	Иккинчи боб бўйича хулосалар .....	91
<b>III БОБ.</b>	<b>МИЖОЗЛАРГА ЙЎНАЛТИРИЛГАН МАРКЕТИНГ СТРАТЕГИЯЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ АСОСИДА ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ФАОЛИЯТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ .....</b>	<b>93</b>
3.1.	Тижорат банкларида миждозлар билан ишлаш бўлимининг фаолиятини такомиллаштириш .....	93
3.2.	Банкларда миждозлар билан муносабатларни рақамли маркетинг стратегиялари асосида ошириш .....	105
3.3.	Банкларда миждозларга йўналтирилган самарали маркетинг стратегияларини танлаш .....	119
	Учинчи боб бўйича хулосалар .....	138
	<b>ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР .....</b>	<b>141</b>
	<b>ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ .....</b>	<b>145</b>
	<b>ИЛОВАЛАР.....</b>	<b>155</b>

## КИРИШ

Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати. Жаҳонда инновацион иқтисодиётнинг ривожланиши банк соҳасида анъанавий банк шакллари билан бир қаторда хизмат кўрсатишнинг замонавий онлайн шакллари ривож, иккинчи томондан COVID-19 пандемияси оқибатида истеъмолчиларга молиявий хизмат кўрсатиш тизими мураккаблашиб бориши шароитида мижозлар билан вертуал бозорда эҳтиёжларига мослашувчан маркетинг воситаларидан кенг фойдаланиш тенденцияси кузатилмоқда. Жаҳон банки, Жаҳон молиявий технологиялари (World FinTech Report) ҳамда Жаҳон чакана банк хизматлари (World Retail Banking Report)нинг маркетинг тадқиқотларига кўра, «2020-2024 йилларда истеъмолчиларнинг нобанк ташкилотларининг онлайн банк хизматларидан фойдаланиш даражаси ўсиб бормоқда. Унда Осиё бозори етакчи ҳисобланади»<sup>1</sup>. 2020 йил ҳолатида дунё бўйлаб 1,9 миллиардга яқин жисмоний шахслар онлайн-банкнинг хизматларидан фаол фойдаланмоқда. Бугунги кунда мижозларга йўналтирилган маркетинг стратегияларидан фойдаланиш асосида тижорат банклари фаолиятини такомиллаштириш долзарб муаммо сифатида қаралмоқда.

Жаҳон банк маркетинги амалиётида рақобатбардош устунликни таъминлашда мижозларга йўналтирилган маркетинг концепцияларидан фойдаланишнинг назарий-услубий асосларини такомиллаштиришга бағишланган илмий изланишларга катта аҳамият қаратилмоқда. Бу борадаги инновацион стартаплар ва нобанк институтлари анъанавий банк хизматларини тақдим этувчилар учун мавжуд мижозларни сақлаб қолиш, молиявий хизмат кўрсатишнинг онлайн шаклларини янада ривожлантириш, жаҳон молия бозорининг фундаментал асосчилари тижорат банкларида мижозга йўналтирилган маркетинг стратегияларини ишлаб чиқиш каби йўналишдаги илмий тадқиқотлар устувор даражада бажарилмоқда.

<sup>1</sup> <https://www.statista.com/statistics/1228757/online-banking-users-worldwide/>