IQRO JURNALI , IQRO JOURNAL, ИКРО ЖУРНАЛИ
ISSN:2181-4341| wordlyknowledge.uz/index.php/iqro
Volume 23. Issue 02. Sentabr, 2026

O‘ZBEKISTON BANKLARIDA MIJOZLARGA XIZMAT KO‘RSATISHNI STANDARTLASHTIRISH

Alieva Sevinch Unarbaevna
O‘zbekiston Respublikasi
Bank-moliya akademiyasi magistranti
https://doi.org/10.5281/zenodo.23080754

Annotatsiya. Ushbu maqolada O‘zbekiston banklarida mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonlarini standartlashtirishning nazariy va amaliy jihatlari o‘rganilgan. Bank xizmatlari sifati, mijozlar ehtiyojlarini qondirish, xizmat ko‘rsatish tezligi, xodimlarning kasbiy muomalasi hamda raqamli xizmatlardan foydalanish darajasini yagona standartlar asosida tashkil etish masalalari tahlil qilingan. Shuningdek, tijorat banklarida amaldagi xizmat ko‘rsatish tizimlarining o‘ziga xos xususiyatlari, mavjud muammolar va xalqaro tajribani milliy bank amaliyotiga tatbiq etish imkoniyatlari yoritilgan. Tadqiqot natijasida mijozlarga xizmat ko‘rsatish standartlarini ishlab chiqish, xodimlar faoliyatini baholash mezonlarini takomillashtirish, murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlarini qisqartirish hamda an’anaviy va masofaviy bank xizmatlarini o‘zaro uyg‘unlashtirish bo‘yicha takliflar ishlab chiqilgan. Mazkur takliflarning amalga oshirilishi bank xizmatlari sifatini oshirish, mijozlar ishonchi va sodiqligini mustahkamlash hamda banklarning raqobatbardoshligini ta’minlashga xizmat qiladi.
Kalit so‘zlar: tijorat banki, mijozlarga xizmat ko‘rsatish, xizmat ko‘rsatish standarti, bank xizmatlari sifati, mijozlar sodiqligi, raqamli bank xizmatlari, xizmat samaradorligi.

Abstract. This article studies the theoretical and practical aspects of standardizing customer service processes in Uzbek banks. The issues of organizing the quality of banking services, customer satisfaction, speed of service, professional behavior of employees, and the level of use of digital services based on unified standards are analyzed. Also, the specific features of the current service systems in commercial banks, existing problems, and opportunities for applying international experience to national banking practice are highlighted. As a result of the study, proposals were developed to develop customer service standards, improve employee performance evaluation criteria, reduce application review times, and harmonize traditional and remote banking services. The implementation of these proposals will serve to improve the quality of banking services, strengthen customer trust and loyalty, and ensure the competitiveness of banks.
Keywords: commercial bank, customer service, service standard, quality of banking services, customer loyalty, digital banking services, service efficiency.

Kirish: Bugungi kunda banklar o‘rtasidagi raqobatning kuchayishi, raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi hamda mijozlar talablarining ortib borishi bank xizmatlari sifatini oshirishni muhim vazifaga aylantirmoqda. Ayniqsa, mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonlarini yagona mezon va talablar asosida standartlashtirish bank faoliyatining samaradorligi, shaffofligi va ishonchliligini ta’minlashda muhim ahamiyat kasb etadi. O‘zbekiston bank tizimida xizmat ko‘rsatish standartlarini takomillashtirish mijozlarning huquq

va manfaatlarini himoya qilish, murojaatlarni tezkor ko‘rib chiqish, xodimlarning kasbiy malakasini oshirish hamda an’anaviy va raqamli bank xizmatlari o‘rtasida uyg‘unlikni ta’minlash imkonini beradi. Shu sababli banklarda mijozlarga xizmat ko‘rsatishni standartlashtirishning nazariy asoslari, amaldagi holati va uni rivojlantirish yo‘nalishlarini ilmiy jihatdan o‘rganish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi. Oxirgi yillarda banklarda mijozlarga xizmat ko‘rsatishni standartlashtirish masalasi xizmat ko‘rsatish tezligi va xodimlarning muomala madaniyatini belgilash bilangina cheklanmay, masofaviy xizmatlarning qulayligi, xizmat ko‘rsatish kanallarining integratsiyasi, mijozlar murojaatlarini boshqarish, xizmat sifatini baholash hamda sun’iy intellekt texnologiyalaridan foydalanish kabi yo‘nalishlarni ham qamrab oldi. Mazkur davrda O‘zbekiston va xorijiy mamlakatlarda amalga oshirilgan ilmiy tadqiqotlar bank xizmatlarini yagona talab va mezonlar asosida tashkil etishning nazariy hamda amaliy asoslarini rivojlantirishga xizmat qildi.

O‘zbekiston banklarining transformatsiyasi sharoitida mijozlarning masofaviy bank xizmatlaridan foydalanishiga ta’sir etuvchi omillar ekonometrik usullar asosida o‘rganilgan. Hamkorbankning Toshkent shahridagi mijozlari o‘rtasida o‘tkazilgan so‘rov natijalariga ko‘ra, xizmatlar haqida xabardorlik, ulardan foydalanish qulayligi, kutilayotgan foyda, xizmat xarajatlari, xavfsizlik va ehtimoliy risklar mijozlarning masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish qaroriga sezilarli ta’sir ko‘rsatadi. Tadqiqot natijalari mobil ilova, internet-banking va boshqa masofaviy xizmatlar uchun xavfsizlik, tezkorlik, tushunarlilik hamda foydalanish qulayligi bo‘yicha yagona standart ko‘rsatkichlarini ishlab chiqish zarurligini ko‘rsatadi (Mamadiyarov, 2021). Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini oshirishga bag‘ishlangan tadqiqotda xizmat sifatiga ta’sir qiluvchi asosiy omillar tizimlashtirilgan. Mijozlar qoniqishini muntazam ravishda o‘lchash, bank xizmatlarini xalqaro standartlar asosida tashkil etish, mijozlarning bankni boshqalarga tavsiya qilishga tayyorligini baholash va xizmat ko‘rsatish jarayonidagi kamchiliklarni tezkor bartaraf etish zarurligi asoslangan. Mazkur yondashuv mijozlar qoniqishi indeksi, tavsiya etish indeksi, xizmat ko‘rsatish vaqti hamda takroriy murojaatlar soni kabi ko‘rsatkichlarni bank xizmat standartlarining tarkibiy qismi sifatida belgilash imkonini beradi (Raximov, 2021).

Bank moliyaviy xizmatlarining sifati va ommabopligi moliyaviy inklyuziya, aholining moliyaviy savodxonligi, mijozlar ehtiyojlari va banklararo raqobat bilan bog‘liq holda tadqiq etilgan. Xizmat sifati nafaqat bank operatsiyalarining tez bajarilishi, balki xizmatlarning mijozlarga tushunarli bo‘lishi, ulardan foydalanish imkoniyati va xizmatlarning aniq ehtiyojlarga mosligi bilan ham belgilanishi ko‘rsatilgan. Ushbu yondashuv bank xizmatlari haqidagi axborotni sodda va to‘liq taqdim etish, imkoniyati cheklangan hamda moliyaviy savodxonlik darajasi past mijozlar uchun xizmatlardan foydalanish qulayligini oshirish kabi mezonlarni xizmat standartlariga kiritish zarurligini asoslaydi (Mirzayev and Balbaa, 2022).

Rossiya banklarida raqamli mijoz tajribasini xaritalash masalasi premium bank xizmatlari misolida o‘rganilgan. Tadqiqot doirasida 3 629 nafar mijoz o‘rtasida so‘rov o‘tkazilgan, bank rahbarlari bilan intervyular tashkil etilgan va 13 ta bank faoliyati “sirli mijoz” usuli asosida kuzatilgan. Natijada mijozning bank bilan dastlabki aloqaga kirishishidan boshlab xizmat ko‘rsatishdan keyingi bosqichgacha bo‘lgan raqamli tajribasini aks ettiruvchi xarita ishlab chiqilgan. Mazkur xarita banklar faoliyatini taqqoslash, xizmat jarayonidagi uzilishlarni aniqlash

va har bir aloqa nuqtasi uchun yagona xizmat standartlarini belgilash vositasi sifatida tavsiya etilgan (Timokhina et al., 2021).

Rossiya bank sektorining raqamli transformatsiyasi natijasida banklar va ularning mijozlari uchun yuzaga keladigan imkoniyatlar hamda xavflar tahlil qilingan. Raqamlashtirish bank xizmatlarining tezligi va qulayligini oshirishi bilan birga, mijozlar ma'lumotlarining xavfsizligi, xizmatlarning haddan tashqari avtomatlashtirilishi va ayrim mijozlar guruhlarining raqamli xizmatlardan chetda qolishi kabi muammolarni yuzaga keltirishi aniqlangan. Shu sababli raqamli bank xizmatlarini standartlashtirishda operatsion tezlik bilan bir qatorda axborot xavfsizligi, mijozni identifikatsiya qilish, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish va muqobil xizmat kanalini taqdim etish talablari ham hisobga olinishi lozim (Lebedeva, 2022).

Bank xizmatlarining ko‘p kanalli tizimida yuz beradigan xizmat xatolari va ularni bartaraf etish usullari Portugaliya bank sektori misolida o‘rganilgan. Tadqiqot 50 ta mijoz shikoyati, 10 ta yarim tuzilmaviy intervyu, bevosita kuzatuvlar va bankning ichki hisobotlari asosida amalga oshirilgan. Natijalar mijozlar bir muammoni hal qilish uchun bir nechta kanal orqali qayta-qayta murojaat qilishni istamasligini, oddiy uzr yoki vaqtinchalik kompensatsiya esa muammoning takrorlanishini bartaraf etmasligini ko‘rsatgan. Shuning uchun bank xizmatlari standartlarida har bir murojaatni yagona raqam orqali kuzatish, muammoning asosiy sababini aniqlash va barcha xizmat kanallarida bir xil yechim taqdim etish tartibi belgilanishi kerak (Reis, Amorim and Melão, 2019). Yevropa banklarida ochiq banking va raqamli moliyaviy xizmatlarning rivojlanishi natijasida banklarning mijoz uchun tobora “ko‘rinmas” xizmat platformasiga aylanib borishi o‘rganilgan. Banklar, moliyaviy texnologiya kompaniyalari va boshqa xizmat ko‘rsatuvchilar o‘rtasidagi API asosidagi hamkorlik mijozlarga bir nechta moliyaviy xizmatni yagona raqamli muhitda olish imkonini berishi aniqlangan. Bunday sharoitda xizmat ko‘rsatish standartlari nafaqat bankning ichki bo‘linmalariga, balki uning tashqi hamkorlariga ham tatbiq etilishi, ma'lumot almashinuvi, operatsiyalar uchun javobgarlik, xizmat uzluksizligi va mijoz tajribasining yaxlitligi bo‘yicha aniq talablar belgilanishi lozim (Stefanelli and Manta, 2023).

Chakana bank xizmatlarida mijoz tajribasi, munosabatlar sifati va mijozlarning keyingi xatti-harakatlari o‘rtasidagi bog‘liqlik 227 nafar bank mijozidan olingan ma'lumotlar asosida o‘rganilgan. Tadqiqotda doimiy shaxsiy menejer xizmatiga ega bo‘lgan va bunday xizmatdan foydalanmaydigan mijozlarning tajribasi o‘zaro qiyoslangan. Bank bilan uzoq muddatli munosabatlarni rivojlantirishda xizmatning funksional natijasi bilan bir qatorda xodimlarning professionalligi, mijozga e'tibor, muloqotning davomiyligi va bankka murojaat qilish qulayligini baholash muhimligi aniqlangan. Mazkur mezonlar mijozlarga xizmat ko‘rsatish standartlarida xodimlarning xulq-atvori va kommunikativ ko‘nikmalarini ham aniq belgilash zarurligini bildiradi (Fernandes and Pinto, 2019).

Bank bo‘limlarida mijozlarga xizmat ko‘rsatishni standartlashtirish uchun sifat funksiyalarini yoyish — QFD metodiga asoslangan model ishlab chiqilgan. Shanxay bankining bo‘limlaridan biri misolida sinovdan o‘tkazilgan modelda mijozlarning ehtiyojlari “nima talab qilinadi?” va bankning xizmat ko‘rsatish standartlari “ushbu talab qanday bajariladi?” degan ikki guruhga ajratilgan. Xizmatlarni standartlashtirishda xizmat xususiyatlari, xizmatni taqdim etish jarayoni, natijalarni baholash hamda uzluksiz takomillashtirish standartlarini o‘zaro bog‘lash taklif qilingan. Mazkur model O‘zbekiston banklarida mijoz talablari bilan ichki operatsion

reglamentlar o‘rtasidagi bog‘liqlikni shakllantirish uchun metodologik asos bo‘lib xizmat qilishi mumkin (Yan et al., 2019).

Bankning turli xizmat kanallarida yagona xizmat sifatini ta’minlashga qaratilgan Integrated Banking Channel Service Quality — IBCSQ o‘lchov tizimi ishlab chiqilgan. Intervyular va mijozlar so‘rovlari asosida integratsiyalashgan bank xizmatlari sifatining oltita asosiy o‘lchovi ajratilgan: xizmat kanallari o‘rtasidagi uzluksiz integratsiya, kanallarning funksionalligi, xizmatlarning mavjudligi, xizmat sifatining izchilligi, shaxsiylashtirish va mijoz murojaatlariga tezkor javob qaytarish. Ushbu o‘lchovlarning mijozlar bilan munosabatlar sifati va bank brendi qiymatiga ijobiy ta’sir ko‘rsatishi aniqlangan. Mazkur mezonlardan filial, mobil ilova, internet-banking, koll-markaz va bankomat xizmatlarini yagona standart asosida boshqarishda foydalanish mumkin (Sreejesh, 2024). Xizmat ko‘rsatish sohasida sun’iy intellektning o‘rni tahlil qilinib, uning mexanik, fikrlovchi va hissiy turlari ajratilgan. Mexanik sun’iy intellektdan takrorlanuvchi operatsiyalarni avtomatlashtirish va standartlashtirishda, fikrlovchi sun’iy intellektdan mijozlar haqidagi ma’lumotlarni tahlil qilish va shaxsiy takliflarni shakllantirishda foydalanish mumkinligi ko‘rsatilgan. Hissiy munosabat, murakkab muloqot va empatiyani talab qiladigan vazifalarni esa bank xodimlari bajarishi maqsadga muvofiqligi asoslangan. Shu sababli bank xizmatlari standartlarida chatbot yoki avtomatik tizim mustaqil hal qiladigan masalalar hamda murojaatni bank xodimiga o‘tkazish zarur bo‘lgan holatlar aniq belgilanishi lozim (Huang and Rust, 2021).

Yangi texnologiyalarning mijoz tajribasiga ta’siri mijozning xizmatdan oldingi, xizmatdan foydalanish va xizmatdan keyingi bosqichlari kesimida tahlil qilingan. Sun’iy intellekt, chatbotlar, buyumlar interneti, virtual va kengaytirilgan reallik kabi texnologiyalar mijozlarning kognitiv, hissiy va ijtimoiy tajribasini o‘zgartirishi aniqlangan. Mazkur konsepsiya bevosita bank sektoriga bag‘ishlanmagan bo‘lsa-da, undan bank xizmatlarida mijoz yo‘lini standartlashtirishda foydalanish mumkin. Jumladan, axborot izlash, hisobvaraq ochish, bank operatsiyalarini bajarish va xizmatdan keyingi yordamning har bir bosqichi uchun alohida sifat mezonlarini belgilash imkoniyati mavjud (Hoyer et al., 2020). O‘rganilgan ilmiy adabiyotlarni umumlashtirish natijasida O‘zbekistonda amalga oshirilgan tadqiqotlarda, asosan, masofaviy bank xizmatlari, mijozlar qoniqishi, xizmatlarning ommabopligi va moliyaviy inklyuziya masalalariga e’tibor qaratilgani aniqlandi. Xorijiy tadqiqotlarda esa mijoz yo‘lini xaritalash, xizmat kanallarini integratsiyalash, shikoyatlarni yagona tizimda boshqarish, xizmat sifatini o‘lchashning maxsus tizimlarini ishlab chiqish hamda sun’iy intellekt bilan bank xodimlarining vazifalarini chegaralash masalalari chuqurroq yoritilgan. Shu bois O‘zbekiston banklari uchun filial, mobil ilova, internet-banking, koll-markaz va boshqa aloqa kanallarini qamrab oladigan, xizmat ko‘rsatish muddati, xodimlarning xulq-atvori, axborot xavfsizligi, murojaatlarni ko‘rib chiqish va mijozlar fikrini baholash mezonlarini birlashtirgan kompleks xizmat standarti ishlab chiqilishi maqsadga muvofiq.

Tadqiqot metodologiyasi. Mazkur tadqiqotning maqsadi O‘zbekiston banklarida mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonlarining amaldagi holatini baholash, mavjud muammolarni aniqlash hamda ularni yagona standartlar asosida takomillashtirish bo‘yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot obyekti sifatida O‘zbekiston tijorat banklarida mijozlarga an’anaviy va masofaviy xizmat ko‘rsatish jarayonlari tanlangan. Tadqiqot predmetini esa bank xizmatlarining tezkorligi, qulayligi, xavfsizligi, xodimlarning muomala madaniyati,

mijozlar murojaatlarini ko‘rib chiqish tartibi hamda xizmat ko‘rsatish kanallari o‘rtasidagi uzviylikni standartlashtirish bilan bog‘liq iqtisodiy munosabatlar tashkil etadi.

Tadqiqotni amalga oshirishda tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, induksiya va deduksiya, guruhlash, umumlashtirish hamda statistik kuzatish usullaridan foydalanildi. Tizimli tahlil yordamida banklarda mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonlari o‘zaro bog‘liq elementlar majmui sifatida o‘rganildi. Qiyosiy tahlil orqali O‘zbekiston banklaridagi xizmat ko‘rsatish amaliyoti rivojlangan xorijiy mamlakatlar tajribasi bilan solishtirildi. Shuningdek, mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifati xizmatni kutish vaqti, murojaatni ko‘rib chiqish muddati, xizmatdan foydalanish qulayligi, mijozlarning qoniqish darajasi, shikoyatlar soni va raqamli xizmatlarning uzluksizligi kabi ko‘rsatkichlar asosida baholandi.

Tadqiqotning axborot bazasini bank faoliyatiga oid normativ-huquqiy hujjatlar, O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankining statistik va tahliliy ma’lumotlari, tijorat banklarining ochiq hisobotlari, 2017–2025-yillarda chop etilgan mahalliy va xorijiy ilmiy tadqiqotlar hamda mijozlar fikrini o‘rganishga doir ma’lumotlar tashkil etdi. Olingan natijalarni qayta ishlashda xizmat sifati ko‘rsatkichlarini guruhlash, ularning o‘zaro bog‘liqligini aniqlash va mavjud kamchiliklarni tizimlashtirishga alohida e’tibor qaratildi. Natijada banklarning filiallari, mobil ilovalari, internet-banking tizimlari va koll-markazlarida qo‘llash mumkin bo‘lgan yagona mijozlarga xizmat ko‘rsatish standartlarini shakllantirish uchun metodologik asos hosil qiladi.

Tahlil va natijalar. O‘zbekiston banklarida mijozlarga xizmat ko‘rsatishni standartlashtirish jarayonini statistik baholash uchun 2019–2025-yillarda muomaladagi bank kartalari, to‘lov terminallari, bankomat va infokiosklar, terminallar orqali amalga oshirilgan to‘lovlar hajmi hamda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar sonining dinamikasi tahlil qilindi. Ushbu ko‘rsatkichlar xizmatlardan foydalanish ko‘lami, xizmat ko‘rsatish infratuzilmasining yetarliligi, mijozlarning raqamli kanallarga o‘tish sur’ati va mavjud xizmat kanallariga tushayotgan operatsion yukni baholash imkonini beradi. Tahlilda mutlaq ko‘rsatkichlar, zanjirsimon o‘sish sur’atlari, o‘rtacha yillik o‘sish sur’ati, bir terminal va bankomatga to‘g‘ri keladigan kartalar soni, shuningdek, bir karta hamda bir terminalga to‘g‘ri keladigan to‘lov aylanmasi kabi nisbiy ko‘rsatkichlardan foydalanildi.

1-jadval

O‘zbekistonda bank xizmatlari infratuzilmasi va masofaviy xizmatlardan foydalanish ko‘rsatkichlari, 2019–2025-yillar

Yil	Muomaladagi bank kartalari, mln dona	POS terminallar, ming dona	Bankomat va infokiosklar, ming dona	POS terminallar orqali to‘lovlar, trln so‘m	Masofaviy xizmatlardan foydalanuvchi yuridik shaxslar va YTT, mln
2019	20,55	392,36	9,20	71,02	0,69
2020	25,78	438,41	11,80	81,00	0,82
2021	27,11	433,38	12,94	111,14	0,97
2022	34,20	434,02	20,38	177,67	1,16
2023	46,21	429,33	26,66	254,72	1,32
2024	62,00	426,23	29,91	326,74	1,46
2025	68,27	430,76	40,09	460,26	1,69

Manba: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma’lumotlari asosida muallif hisob-kitoblari.

Jadval ma’lumotlari O‘zbekiston bank tizimida 2019–2025-yillarda mijozlarga xizmat ko‘rsatishning raqamli modeli jadal shakllanganini ko‘rsatadi. Muomaladagi bank kartalari soni 20,55 milliondan 68,27 milliontaga yetib, 3,32 barobar yoki 232,2 foizga oshgan. Ushbu davrda kartalar sonining o‘rtacha yillik murakkab o‘sish sur’ati 22,2 foizni tashkil qilgan. Biroq bank kartalari sonining o‘sishi barcha yillarda bir xil kechmagan. Xususan, 2020-yilda o‘sish 25,5 foizni tashkil etgan bo‘lsa, 2021-yilda 5,2 foizgacha sekinlashgan. Keyingi davrda o‘sish yana tezlashib, 2022-yilda 26,2 foiz, 2023-yilda 35,1 foiz va 2024-yilda 34,2 foizni tashkil etgan. 2025-yilda kartalar sonining o‘sishi 10,1 foizgacha pasaygan. Bu holat bozorning dastlabki ekstensiv kengayish bosqichidan foydalanish intensivligi va xizmat sifatiga asoslangan rivojlanish bosqichiga o‘tayotganini ko‘rsatadi.

To‘lov infratuzilmasining tarkibiy rivojlanishida POS terminallar va bankomatlar dinamikasi o‘rtasida sezilarli farq mavjud. POS terminallar soni 2019-yildagi 392,36 ming donadan 2025-yilda 430,76 ming donaga yetgan, ya’ni yetti yillik davrda atigi 9,8 foizga ko‘paygan. Ushbu ko‘rsatkichning o‘rtacha yillik o‘sish sur’ati 1,6 foizni tashkil etadi. 2020-yilda terminallar soni 11,7 foizga oshganidan so‘ng, 2021–2024-yillarda ularning soni deyarli o‘smagan yoki qisqargan. Jumladan, 2021-yilda pasayish 1,1 foiz, 2023-yilda 1,1 foiz va 2024-yilda 0,7 foizni tashkil qilgan. 2025-yilda esa POS terminallar sonida 1,1 foizlik mo‘tadil o‘sish kuzatilgan. Mazkur tendensiya xizmatlarni standartlashtirishda jismoniy terminallar sonini oshirishning o‘zi yetarli emasligini, mavjud terminallarning barqaror ishlashi, savdo nuqtalarida to‘lovni qabul qilish darajasi, tranzaksiyalarning muvaffaqiyatli yakunlanishi va nosozliklarni bartaraf etish muddati kabi sifat mezonlarini ham nazorat qilish zarurligini anglatadi.

Bankomat va infokiosklar soni, aksincha, ancha yuqori sur’atlarda o‘sgan. Ularning soni 2019-yildagi 9,20 ming donadan 2025-yilda 40,09 ming donaga yetib, 4,36 barobar ko‘paygan. O‘rtacha yillik o‘sish sur’ati 27,8 foizni tashkil etgan. Ayniqsa, 2022-yilda bankomatlar sonining 57,5 foizga, 2023-yilda 30,8 foizga va 2025-yilda 34,0 foizga o‘sishi xizmat ko‘rsatish infratuzilmasini kengaytirish borasida sezilarli natijaga erishilganini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, bankomatlar sonining ko‘payishi avtomatik ravishda xizmat sifati yaxshilanganini anglatmaydi. Bunda qurilmalarning hududlar bo‘yicha joylashuvi, naqd pul bilan ta’minlanganlik darajasi, texnik ishlash vaqti, operatsiyalarni bajarish tezligi, imkoniyati cheklangan mijozlar uchun qulayligi hamda mijoz murojaatlariga javob qaytarish tartibi ham hisobga olinishi kerak.

Terminallar orqali amalga oshirilgan to‘lovlar hajmi tahlil qilinayotgan davrning eng yuqori o‘sish sur’atiga ega bo‘lgan moliyaviy ko‘rsatkichlaridan biridir. To‘lov aylanmasi 2019-yildagi 71,02 trillion so‘mdan 2025-yilda 460,26 trillion so‘mga yetib, 6,48 barobar oshgan. Umumiy o‘sish 548,1 foizni, o‘rtacha yillik murakkab o‘sish esa 36,5 foizni tashkil etgan. Aylanma 2020-yilda 14,1 foizga, 2021-yilda 37,2 foizga, 2022-yilda 59,9 foizga, 2023-yilda 43,4 foizga, 2024-yilda 28,3 foizga va 2025-yilda 40,9 foizga oshgan. Kartalar soni 2021-yilda atigi 5,2 foizga o‘sgan bir paytda to‘lov aylanmasining 37,2 foizga oshishi mavjud kartalardan foydalanish faolligi kuchayganini anglatadi. Demak, bank xizmatlarini standartlashtirish siyosati faqat yangi kartalarni muomalaga chiqarish ko‘rsatkichiga emas, balki kartalarning faol ishlatilishi, muvaffaqiyatsiz tranzaksiyalar ulushi, mablag‘ni qaytarish muddati va xizmatlarning uzluksizligiga ham yo‘naltirilishi lozim.

Masofaviy bank xizmatlari segmentida yanada yuqori o‘sish kuzatilgan. Jami foydalanuvchilar ko‘rsatkichi 2019-yildagi 10,15 milliondan 2025-yil 1-dekabr holatiga 79,33 millionga yetib, 7,81 barobar oshgan. Mazkur ko‘rsatkichning o‘rtacha yillik o‘sish sur’ati taxminan 40,9 foizni tashkil etgan. 2020-yilda masofaviy xizmatlardan foydalanish ko‘rsatkichi 43,5 foizga, 2021-yilda 38,7 foizga, 2022-yilda 48,5 foizga va 2023-yilda 45,2 foizga oshgan. 2024-yilda o‘sish 21,5 foizgacha sekinlashgan bo‘lsa-da, 2025-yil 1-dekabr holatiga yana 49,9 foizlik o‘sish qayd etilgan. Masofaviy xizmatlar auditoriyasining kartalar soniga nisbatan tezroq kengayishi mobil ilova, internet-banking, SMS-banking va boshqa raqamli kanallar bank bilan o‘zaro munosabatning asosiy shakliga aylanayotganini ko‘rsatadi.

Masofaviy xizmatlar tarkibida jismoniy shaxslarning ulushi ustun bo‘lib, tahlil qilinayotgan davr mobaynida bu ustunlik yanada kuchaygan. Jismoniy shaxslar soni 2019-yildagi 9,46 milliondan 2025-yilda 77,64 millionga yetib, 8,20 barobar oshgan. Yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar bo‘yicha ko‘rsatkich esa 0,69 milliondan 1,69 millionga yoki 2,45 barobar ko‘paygan. Natijada jami masofaviy foydalanuvchilar tarkibida jismoniy shaxslarning ulushi 2019-yildagi 93,2 foizdan 2025-yilda 97,9 foizga yetgan. Bu bank xizmatlarini standartlashtirishda chakana mijozlar ehtiyojlariga, ilovalarning sodda interfeysiga, xizmat tilining tushunarliligiga, identifikatsiya jarayonining qulayligiga, kiberxavfsizlik va firibgarlik holatlarida tezkor yordam ko‘rsatishga alohida ustuvorlik berish zarurligini ko‘rsatadi.

2-jadval

Bank xizmatlari ko‘rsatkichlarining o‘sish sur’atlari va infratuzilmadan foydalanish intensivligi

Yil	Kartalar sonining o‘sishi, %	Masofaviy foydalanuvchilar o‘sishi, %	POS aylanmasining o‘sishi, %	POS terminallar o‘sishi, %	Bankomatlar o‘sishi, %
2019	–	–	–	–	–
2020	25,45	43,51	14,05	11,74	28,22
2021	5,16	38,65	37,21	−1,15	9,66
2022	26,16	48,49	59,87	0,15	57,49
2023	35,12	45,18	43,37	−1,08	30,80
2024	34,17	21,49	28,27	−0,72	12,21
2025	10,12	49,92	40,87	1,06	34,04

Manba: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma’lumotlari asosida muallif hisob-kitoblari.

Ikkinchi jadval natijalariga ko‘ra, har 100 ta bank kartasiga to‘g‘ri keladigan masofaviy xizmat foydalanuvchilari ko‘rsatkichi 2019-yildagi 49,41 tadan 2023-yilda 94,27 tagacha oshgan. 2024-yilda kartalar sonining juda yuqori sur’atda ko‘payishi natijasida bu nisbat 85,36 tagacha pasaygan, 2025-yil 1-dekabr holatiga esa 116,21 taga yetgan. Mazkur ko‘rsatkichni har 100 nafar karta egasidan 116 nafari raqamli xizmatdan foydalanadi, deb talqin qilish to‘g‘ri bo‘lmaydi. Markaziy bank statistikasi banklar bo‘yicha jamlangan foydalanuvchi yozuvlarini aks ettirgani sababli bir shaxs bir nechta bankning masofaviy xizmatlarida ro‘yxatdan o‘tgan bo‘lishi mumkin. Shuning uchun ushbu nisbat, avvalo, masofaviy bank xizmatlarida ro‘yxatdan o‘tish intensivligini ifodalaydi. Statistik hisobni standartlashtirish nuqtayi nazaridan kelgusida “ro‘yxatdan o‘tgan foydalanuvchi”, “faol foydalanuvchi” va “unikal mijoz” tushunchalarini alohida yuritish maqsadga muvofiq.

Bitta POS terminalga to‘g‘ri keladigan kartalar soni 2019-yildagi 52,37 tadan 2025-yilda 158,48 tagacha, ya’ni uch barobardan ko‘proq oshgan. Ushbu natija muomaladagi kartalar soni POS terminallar soniga qaraganda ancha tez ko‘payganini ko‘rsatadi. Biroq nisbatning oshishini faqat terminal infratuzilmasi yetishmasligi sifatida baholash bir tomonlama xulosa bo‘ladi. Chunki elektron tijorat, mobil to‘lov, QR-kod va masofaviy pul o‘tkazmalari jismoniy POS terminallarga bo‘lgan ehtiyojning bir qismini qoplashi mumkin. Shunga qaramay, savdo va xizmat ko‘rsatish nuqtalarida kartalar orqali to‘lovlarni qabul qilish sifati uchun terminalning ishlash vaqti, aloqa uzilishlari, to‘lovni tasdiqlash tezligi, bekor qilingan operatsiya bo‘yicha mablag‘ni qaytarish muddati va texnik yordamga murojaat qilish imkoniyati bo‘yicha yagona standartlar talab etiladi.

Bitta POS terminal orqali o‘tgan yillik aylanma 2019-yilda 181,01 million so‘mni tashkil etgan bo‘lsa, 2025-yilda 1 068,48 million so‘mga, ya’ni qariyb 1,07 milliard so‘mga yetgan. Shunday qilib, bitta terminalga to‘g‘ri keladigan operatsion yuk 5,90 barobar oshgan. Ayniqsa, 2022-yildan boshlab mazkur ko‘rsatkichning jadal o‘sishi kuzatiladi: 2022-yilda 409,36 million so‘m, 2023-yilda 593,29 million so‘m va 2024-yilda 766,58 million so‘m. Bu natija to‘lov infratuzilmasi samaradorligi oshganini ko‘rsatishi bilan birga, tizimning uzluksiz ishlashiga qo‘yiladigan talablar kuchayganini ham anglatadi. Chunki bitta terminaldagi texnik uzilish yoki aloqa nosozligi avvalgi davrlarga nisbatan kattaroq miqdordagi operatsiya va mijozlarga ta’sir qilishi mumkin. Shu sababli standartlarda terminalning ishlash qobiliyati, nosozlikni aniqlash va bartaraf etish muddati hamda zaxira to‘lov kanalini taqdim qilish mezonlari belgilanishi kerak.

Bitta bankomatga to‘g‘ri keladigan kartalar soni 2019-yilda 2 232,68 tani tashkil etgan bo‘lsa, 2025-yilda 1 702,85 tagacha kamaygan. Mazkur nisbatning pasayishi bankomatlar tarmog‘i kartalar soniga nisbatan tezroq kengayganini va umumiy infratuzilmaviy ta’minlanganlik yaxshilanganini ko‘rsatadi. Eng yaxshi nisbat 2022-yilda kuzatilib, bir bankomatga 1 677,98 ta karta to‘g‘ri kelgan. Biroq 2023–2024-yillarda kartalar sonining keskin o‘sishi natijasida ko‘rsatkich mos ravishda 1 733,48 va 2 072,83 tagacha ko‘tarilgan. 2025-yilda bankomatlar sonining 34,0 foizga o‘sishi nisbatni yana 1 702,85 tagacha yaxshilagan. Ushbu natija bankomatlarni joylashtirish rejalari kartalar sonining hududiy taqsimoti va real tranzaksiyalar hajmiga bog‘lanishi kerakligini ko‘rsatadi. Respublika bo‘yicha o‘rtacha ko‘rsatkich ijobiy bo‘lsa ham, ayrim hudud va tumanlarda qurilmalarning ortiqcha yuklanishi yoki yetarlicha ishlatilmasligi mumkin. Shu sababli xizmat standartlarida hududlar bo‘yicha bankomat yuklanishi, kutish vaqti, naqd pul tugab qolish holatlari hamda qurilmaning ishlamay turish davomiyligi alohida kuzatilishi lozim.

Tahlil natijalari O‘zbekiston banklarida xizmat ko‘rsatishni standartlashtirishning asosiy obyekti alohida filial yoki alohida mobil ilova emas, balki mijozning barcha xizmat kanallari bo‘ylab shakllanadigan yaxlit tajribasi bo‘lishi kerakligini ko‘rsatadi. Mijoz bank filialida boshlangan operatsiyani mobil ilova, koll-markaz yoki internet-banking orqali davom ettirganda, uning qayta identifikatsiyadan o‘tishi, bir xil ma’lumotni bir necha marta taqdim etishi yoki muammoni turli xodimlarga takroran tushuntirishi xizmat sifatini pasaytiradi. Shu sababli filial, mobil ilova, internet-banking, bankomat, koll-markaz va murojaatlar tizimi uchun umumiy identifikatsiya, yagona murojaat raqami, holatni kuzatish va yakuniy natija haqida xabardor qilish standartlari ishlab chiqilishi zarur.

Xizmatlarni standartlashtirishda miqdoriy ko‘rsatkichlarning yagona tizimini shakllantirish ham muhimdir. Bunday tizim xizmatning o‘rtacha bajarilish vaqti, mobil ilova va internet-bankingning uzluksiz ishlash darajasi, muvaffaqiyatli yakunlangan tranzaksiyalar ulushi, birinchi murojaatda hal qilingan muammolar ulushi, shikoyatlarni ko‘rib chiqish muddati, noto‘g‘ri yechilgan mablag‘ni qaytarish tezligi, firibgarlik haqidagi murojaatga javob berish vaqti hamda mijozlarning qoniqish darajasini qamrab olishi lozim. Mazkur ko‘rsatkichlar barcha banklar tomonidan yagona metodika asosida hisoblangandagina banklar faoliyatini xolis taqqoslash va xizmat sifatining minimal darajasini belgilash imkoniyati yuzaga keladi.

Statistik natijalar oxirgi yillarda O‘zbekiston bank tizimida mijozlarga xizmat ko‘rsatishning miqyosi bir necha barobar kengayganini ko‘rsatdi. Bank kartalari soni 3,32 barobar, bankomatlar soni 4,36 barobar, terminal aylanmasi 6,48 barobar va masofaviy xizmatlardan foydalanish ko‘rsatkichi 7,81 barobar oshgan. Shu bilan birga, POS terminallar sonining atigi 9,8 foizga o‘sishi va bitta terminalga to‘g‘ri keladigan aylanmaning qariyb olti barobar ko‘payishi mavjud infratuzilmaga tushayotgan yukning keskin oshganini anglatadi. Shunday ekan, keyingi bosqichda bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy mezoni yangi karta yoki qurilmalar soni emas, balki har bir xizmat kanalining barqarorligi, xavfsizligi, tezkorligi, mijoz uchun tushunarliligi va kanallar o‘rtasidagi uzviyligi bo‘lishi kerak. Yagona ko‘rsatkichlar, ma’lumotlar ta’riflari va xizmat darajasi standartlarining joriy etilishi banklararo taqqoslash imkoniyatini oshiradi, mijozlarning huquq va manfaatlarini himoya qiladi hamda O‘zbekiston bank tizimining raqobatbardoshligini mustahkamlaydi.

Muhokama: Tahlil natijalari O‘zbekiston bank tizimida 2019–2025-yillarda mijozlarga xizmat ko‘rsatishning raqamli shakllari tez sur’atlarda kengayganini ko‘rsatadi. Bank kartalari, bankomatlar, masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar va elektron to‘lovlar hajmining bir necha barobar oshishi mijozlarning an’anaviy filial xizmatlaridan masofaviy kanallarga faol o‘tayotganini anglatadi. Biroq xizmatlar ko‘lamining ortishi ularning sifati ham bir xil darajada yaxshilanganini avtomatik ravishda bildirmaydi. Foydalanuvchilar sonining tez o‘sishi mobil ilovalar, koll-markazlar, internet-banking tizimlari va bankomatlarga tushadigan yuklamani kuchaytiradi. Shu sababli standartlashtirish jarayonida xizmatlarning mavjudligi bilan bir qatorda ularning uzluksiz ishlashi, operatsiyalarni bajarish tezligi, axborot xavfsizligi va nosozliklarni bartaraf etish muddatini ham baholash zarur.

Olingan natijalarda muomaladagi bank kartalari sonining POS terminallar soniga nisbatan ancha tez o‘sgani alohida ahamiyatga ega. Bitta terminalga to‘g‘ri keladigan kartalar soni va to‘lov aylanmasining keskin oshishi mavjud to‘lov infratuzilmasidan foydalanish intensivligi ortganini ko‘rsatadi. Bir tomondan, bu holat terminallar samaradorligining oshishi sifatida baholanishi mumkin. Ikkinchi tomondan, qurilma yoki aloqa tizimidagi har qanday uzilish ko‘proq mijozlar va kattaroq hajmdagi operatsiyalarga ta’sir qilishi ehtimolini kuchaytiradi. Shuning uchun banklar faoliyatida terminallarning texnik ishga tayyorligi, muvaffaqiyatsiz tranzaksiyalar ulushi, to‘lovni qayta ishlash vaqti, bekor qilingan operatsiyalar bo‘yicha mablag‘ni qaytarish muddati va texnik yordamga javob berish tezligi kabi ko‘rsatkichlarni majburiy xizmat standartlari sifatida belgilash maqsadga muvofiq.

Masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish ko‘rsatkichining kartalar soniga qaraganda tezroq oshgani mijoz bilan bank o‘rtasidagi asosiy aloqa muhiti raqamli platformalarga ko‘chayotganini tasdiqlaydi. Ayniqsa, jismoniy shaxslarning masofaviy xizmatlar tarkibidagi

yuqori ulushi chakana bank xizmatlari standartlarini qayta ko‘rib chiqishni talab etadi. Mobil ilova interfeysining tushunarliligi, bir xil operatsiyaning barcha banklarda o‘xshash mantiq asosida bajarilishi, xizmat haqi va shartlari haqida to‘liq axborot berilishi, identifikatsiya jarayonining ortiqcha murakkab bo‘lmasligi mijoz tajribasining muhim tarkibiy qismlaridir. Shu bilan birga, raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyati cheklangan, texnologik ko‘nikmalari past yoki an’anaviy xizmat kanallarini afzal ko‘ruvchi mijozlar uchun muqobil xizmat shakllari saqlanishi kerak. Aks holda raqamlashtirish xizmatlardan foydalanish tengsizligini kuchaytirishi mumkin.

Tadqiqot natijalari mijozlarga xizmat ko‘rsatishni alohida kanallar kesimida emas, balki yagona mijoz yo‘li doirasida standartlashtirish zarurligini ko‘rsatadi. Hozirgi sharoitda mijoz bank bilan filial, mobil ilova, internet-banking, bankomat yoki koll-markaz orqali muloqot qilishi mumkin. Mazkur kanallar o‘zaro integratsiya qilinmagan taqdirda mijoz bir xil ma’lumotni bir necha marotaba taqdim etishi, murojaatini turli xodimlarga takroran tushuntirishi yoki muammoning qaysi bosqichda ekanini kuzata olmasligi mumkin. Shuning uchun yagona murojaat raqami, mijoz tarixining barcha kanallarda ko‘rinishi, murojaat holatini real vaqt rejimida kuzatish va yakuniy natija haqida avtomatik xabardor qilish mexanizmlarini xizmat standartlariga kiritish lozim. Bunday yondashuv mijozlarning vaqt xarajatlarini kamaytiradi va bankka bo‘lgan ishonchni oshiradi.

O‘tkazilgan tahlil O‘zbekiston banklarida xizmat ko‘rsatishni standartlashtirishning keyingi bosqichi miqdoriy kengayishdan sifat jihatidan takomillashtirishga o‘tishi kerakligini ko‘rsatadi. Buning uchun barcha banklarda bir xil metodika asosida hisoblanadigan xizmat ko‘rsatish vaqti, tizimlarning uzluksiz ishlash darajasi, birinchi murojaatda hal qilingan muammolar ulushi, shikoyatlarni ko‘rib chiqish muddati, mijozlar qoniqishi va tavsiya etish darajasi kabi ko‘rsatkichlar tizimini joriy etish zarur. Tadqiqotning ayrim cheklovlari ham mavjud: rasmiy statistikada ro‘yxatdan o‘tgan foydalanuvchi, faol foydalanuvchi va unikal mijoz ko‘rsatkichlari to‘liq farqlanmagan, shuningdek, hududlar va alohida banklar bo‘yicha xizmat sifati ko‘rsatkichlari yetarli darajada ochiqlanmagan. Kelgusidagi tadqiqotlarda mijozlar so‘rovlari, “sirli mijoz” usuli, banklar kesimidagi qiyosiy tahlil va ekonometrik modellar asosida xizmat standartlarining mijozlar qoniqishi hamda banklarning moliyaviy natijalariga ta’sirini chuqurroq baholash maqsadga muvofiq.

Xulosa. Tadqiqot natijalari so‘ngi yillarda O‘zbekiston bank tizimida mijozlarga xizmat ko‘rsatish ko‘lami, raqamli bank xizmatlaridan foydalanish darajasi va to‘lov infratuzilmasi sezilarli darajada kengayganini ko‘rsatdi. Shu bilan birga, bank kartalari, masofaviy xizmat foydalanuvchilari va elektron to‘lovlar hajmining jadal o‘sishi xizmatlar sifatini yagona mezonlar asosida boshqarish zaruratini kuchaytirmoqda. Mijozlarga xizmat ko‘rsatishni samarali standartlashtirish uchun filial, mobil ilova, internet-banking, bankomat va koll-markaz faoliyatini o‘zaro integratsiyalash, xizmat ko‘rsatish vaqti, tizimlarning uzluksizligi, murojaatlarni ko‘rib chiqish muddati, tranzaksiyalar xavfsizligi va mijozlar qoniqishini baholash bo‘yicha umumiy ko‘rsatkichlarni joriy etish lozim. Mazkur chora-tadbirlar bank xizmatlarining shaffofligi va qulayligini oshirish, mijozlar huquqlarini himoya qilish, banklarga bo‘lgan ishonchni mustahkamlash hamda O‘zbekiston bank tizimining raqobatbardoshligini ta’minlashga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

1. Mamadiyarov, Z. (2021) ‘Analysis of factors affecting remote banking services in the process of bank transformation in Uzbekistan’, Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice, 1(36), pp. 14–26. doi: 10.18371/fcaptp.v1i36.227607.
2. Mirzaev, M. and Balbaa, M.E. (2022) ‘Study of the quality and popularity of banking financial services’, Scientific Journal of International Finance and Accounting, 3, pp. 1–8. doi: 10.34920/2181-1016/2022/3-021.
3. Qurbonov, R. (2025) ‘Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini baholash usullari’, Ilg‘or iqtisodiyot va pedagogik texnologiyalar, 2(2), pp. 808–814. doi: 10.60078/3060-4842-2025-vol2-iss2-pp808-814.
4. Timokhina, G., Prokopova, L., Gribanov, Y., Zaitsev, S., Ivashkova, N., Sidorchuk, R., Skorobogatykh, I., Shishkin, A. and Musatova, Z. (2021) ‘Digital customer experience mapping in Russian premium banking’, Economies, 9(3), article 108. doi: 10.3390/economies9030108.
5. Lebedeva, I.A. (2022) ‘Цифровая трансформация банковского сектора России: возможности и риски для банков и их клиентов’, Социальные новации и социальные науки, 1, pp. 74–85. doi: 10.31249/snsn/2022.01.06.
6. Akhtar, S., Irfan, M., Sarwar, A., Asma and Rashid, Q.U.A. (2019) ‘Factors influencing individuals’ intention to adopt mobile banking in China and Pakistan: The moderating role of cultural values’, Journal of Public Affairs, 19(1), article e1884. doi: 10.1002/pa.1884.
7. Yan, H.-B., Meng, X.-S., Ma, T. and Huynh, V.-N. (2019) ‘An uncertain target-oriented QFD approach to service design based on service standardization with an application to bank window service’, IISE Transactions, 51(11), pp. 1167–1189. doi: 10.1080/24725854.2018.1542545.
8. Sreejesh, S. (2024) ‘Integrated banking channel service quality (IBCSQ): Role of IBCSQ for building consumers’ relationship quality and brand equity’, Journal of Retailing and Consumer Services, 76, article 103616. doi: 10.1016/j.jretconser.2023.103616.
9. Fernandes, T. and Pinto, T. (2019) ‘Relationship quality determinants and outcomes in retail banking services: The role of customer experience’, Journal of Retailing and Consumer Services, 50, pp. 30–41. doi: 10.1016/j.jretconser.2019.01.018.
10. Reis, J., Amorim, M. and Melão, N. (2019) ‘Multichannel service failure and recovery in a O2O era: A qualitative multi-method research in the banking services industry’, International Journal of Production Economics, 215, pp. 24–33. doi: 10.1016/j.ijpe.2018.07.001.
11. Stefanelli, V. and Manta, F. (2023) ‘Digital financial services and open banking innovation: Are banks becoming “invisible”?’, Global Business Review, advance online publication. doi: 10.1177/09721509231151491.
12. Huang, M.-H. and Rust, R.T. (2021) ‘Engaged to a robot? The role of AI in service’, Journal of Service Research, 24(1), pp. 30–41. doi: 10.1177/1094670520902266.
13. Malaquias, R.F. and Hwang, Y. (2019) ‘Mobile banking use: A comparative study with Brazilian and U.S. participants’, International Journal of Information Management, 44, pp. 132–140. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.004.