O‘ZBEKISTONDA MASOFAVIY BANK XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASH METODOLOGIYASINI TAKOMILLASHTIRISH STRATEGIYALARI

Ibroximov Ilxomjon Shavkatjon o‘g‘li
PhD, dotsent, Toshkent Kimyo xalqaro universiteti kechki ta’lim yo‘nalishlari rahbari
i.ibroximov@kiut.uz

Annotatsiya. Mazkur tezisda O‘zbekistonda masofaviy bank xizmatlari sifatini baholash metodologiyasini takomillashtirish strategiyalari tadqiq etilgan. Me’yoriy hujjatlar, tijorat banklari amaliyoti va ilmiy manbalar tahlili asosida mobil hamda internet-banking qamrovi kengaygani, biroq masofaviy xizmat sifatini baholash ko‘rsatkichlari raqamli xavfsizlik va operatsion boshqaruv qarorlariga mazmunan bog‘lanmagani ko‘rsatilgan. Baholash tizimini rivojlantirishning shartli ketma-ketligi, «E-S-QUAL mezoni – telemetrik SLA – kiberxavfsizlik indeksi» tamoyili hamda tayyorgarlikni baholovchi beshta ko‘rsatkich asoslab berilgan.
Kalit so‘zlar: masofaviy bank xizmatlari, mobil banking, internet-banking, xizmat sifati, baholash metodologiyasi, E-S-QUAL modeli, raqamli transformatsiya.

STRATEGIES FOR IMPROVING THE METHODOLOGY OF ASSESSING REMOTE BANKING SERVICE QUALITY IN UZBEKISTAN

Ibrokhimov Ilkhomjon Shavkatjon ugli
PhD, Associate Professor, Head of Evening Education Programs, Kimyo International University in Tashkent
i.ibroximov@kiut.uz

Abstract. This thesis explores strategies for improving the methodology of assessing remote banking service quality in Uzbekistan. Based on an analysis of regulatory documents, commercial banking practices, and scholarly sources, it is shown that while mobile and internet banking coverage has expanded, remote service quality metrics are not substantively linked to digital security and operational management decisions. A conditional sequence for development, the "E-S-QUAL criterion – telemetric SLA – cybersecurity index" principle, and five readiness assessment indicators are substantiated.
Keywords: remote banking services, mobile banking, internet banking, service quality, assessment methodology, E-S-QUAL model, digital transformation.

СТРАТЕГИИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕТОДОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ

Иброхимов Илхомжон Шавкатжон угли
PhD, доцент, руководитель направлений вечернего образования Ташкентского международного университета Кимё
i.ibroximov@kiut.uz

Аннотация. В данных тезисах исследованы стратегии совершенствования методологии оценки качества дистанционных банковских услуг в Узбекистане. На основе анализа нормативных документов, банковской практики и научных источников показано, что охват мобильным и интернет-банкингом расширен, однако показатели качества дистанционных услуг содержательно не увязаны с цифровой безопасностью и операционными решениями. Обоснованы условная последовательность развития, принцип «критерий E-S-QUAL – телеметрический SLA – индекс кибербезопасности» и пять показателей оценки готовности.

Ключевые слова: дистанционные банковские услуги, мобильный банкинг, интернет-банкинг, качество услуг, методология оценки, модель E-S-QUAL, цифровая трансформация.

KIRISH

Masofaviy bank xizmatlari sifatini baholash – mobil ilovalar, internet-banking hamda o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish qurilmalari orqali bajariladigan moliyaviy operatsiyalarning tezkorligi, uzluksizligi va xavfsizligini tizimli o‘lchash jarayoni bo‘lib [Abdullayeva 2017: 540-b.; Elmirzayev va boshq. 2023: 196-b.], uning samarasi baholash natijalarining raqamli mahsulotlarni boshqarishda amalda qo‘llanishiga bog‘liq. Xalqaro E-S-QUAL elektron sifat shkalasi masofaviy xizmatlarni to‘rtta asosiy mezon – interfeys samaradorligi, tizimning texnik uzluksizligi, operatsion va’dalarning bajarilishi hamda shaxsiy ma’lumotlar maxfiyligi asosida baholashni talab etadi [Muradova 2026: 120-b.].

O‘zbekistonda Prezidentning PQ-3620-son qarori bilan masofaviy bank xizmatlarini kengaytirish, raqamli identifikatsiya va onlayn kreditlash mexanizmlarini joriy etishning huquqiy asosi yaratildi [PQ-3620 2018]. Empirik tadqiqotlar masofaviy xizmat ko‘rsatish tizimiga o‘tish bankning birinchi yildagi jami xizmat ko‘rsatish xarajatlarini an’anaviy filial amaliyotiga nisbatan 61,8 foizga, keyingi yillarda esa 42,5 foizga qisqartirishini ko‘rsatmoqda [Xolmatova 2026: 1058-b.]; tijorat banklarida SPSS faktor tahlili asosida mobil banking qulayligi va xavfsizligini baholash amaliyoti shakllanmoqda [Muradova 2026: 121-b.].

Biroq masofaviy kanallar soni va tranzaksiyalar hajmining o‘sishi xizmat sifatining yuqori

darajasini avtomatik kafolatlamaydi. Masofaviy xizmatlardan olinadigan sof daromadni alohida ajratib olish murakkabligi sababli faqat moliyaviy va miqdoriy ko‘rsatkichlarga tayangan baholash to‘liq natija bermaydi [Xolmatova 2026: 1058-b.]. Aksariyat banklarda mobil ilovalardagi texnik uzilishlar, biometrik tasdiqlash xatoliklari, onlayn mikroqarz skoringi kechikishlari hamda kiberxavfsizlik hodisalari tarqoq qayd etilib, yagona integral sifat indeksiga birlashtirilmagan [Elmirzayev va boshq. 2023: 238-b.; Muradova 2026: 122-b.]. Demak, asosiy to‘siq masofaviy ilovalarni ishga tushirishda emas, balki texnik telemetriya, mijoz qoniqishi va axborot xavfsizligini bog‘lovchi baholash metodologiyasida. Tadqiqotning maqsadi – O‘zbekistonda masofaviy bank xizmatlari sifatini baholash metodologiyasini takomillashtirish strategiyalarini asoslash hamda tizim tayyorgarligini baholash ko‘rsatkichlarini ishlab chiqishdan iborat. Maqsadga erishish uchun me’yoriy hujjatlar, E-S-QUAL modeli va zamonaviy empirik tadqiqotlar tahlil qilindi. Tadqiqot natijalari quyidagilardan iborat.

Birinchidan, masofaviy xizmatlar sifatini baholashning institutsional-strategik poydevori to‘rt element bo‘yicha asoslandi: javobgarlik zanjiri (raqamli transformatsiya rahbari, masofaviy kanallar sifati menejeri, kiberxavfsizlik xizmati va ichki audit); mobil banking, internet-banking va bankomatlar tarmog‘ini qamrab oluvchi yagona operatsion tasnif; sifat ko‘rsatkichlarining IT-investitsiya byudjeti bilan bog‘liqligi; ma’lumotlar analitikasi bo‘yicha kadrlar salohiyati [PQ-3620 2018; Xolmatova 2026: 1059-b.]. Strategiyani joriy etishda «shartli ketma-ketlik» taklif etiladi: bank shu to‘rt element shakllangach integral baholash tizimiga o‘tadi.

Ikkinchidan, metodologik va raqamli baholash uchun «E-S-QUAL mezoni – telemetrik SLA – kiberxavfsizlik indeksi» tamoyili taklif etildi: to‘rtta miqdoriy (server uzluksizligi – uptime, tranzaksiya bajarilish tezligi, bir operatsiya tannarxi, faol seanslar ulushi) hamda to‘rtta sifat ko‘rsatkichi (interfeys ergonomikasi, biometrik himoyalanganlik, muammolarni birinchi murojaatda hal etish – FCR va ilova ichidagi sof tavsiya indeksi – NPS) bitta sessiya kodi ostida birlashtiriladi [Muradova 2026: 122-b.; Xolmatova 2026: 1059-b.]. Qiymatlar server loglaridan avtomatik olinib, qo‘lda kiritilganlari «tasdiqlanmagan» deb belgilanadi.

Uchinchidan, masofaviy bank xizmatlari sifatini baholash metodologiyasi tayyorgarligini o‘lchovchi beshta ko‘rsatkich taklif etildi: real vaqtda telemetrik SLA monitoringiga ulangan masofaviy xizmatlar ulushi; uzluksiz va xatosiz yakunlangan onlayn tranzaksiyalar ulushi; ilova ichida avtomatik baholangan mijoz seanslari ulushi; biometrik va antifrod himoyadan muvaffaqiyatli o‘tgan operatsiyalar ulushi [Elmirzayev va boshq. 2023: 260-b.]; texnik nosozliklarni me’yoriy vaqtda bartaraf etish darajasi. Masofaviy operatsiyalarning kamida 80 foizini avtomatik telemetrik baholash bilan qamrab olish – muallif taklifi bo‘lib, amaliy sinovdan o‘tkazilishi zarur.

To‘rtinchidan, sifatni baholash natijalarini bankning strategik va moliyaviy qarorlariga bog‘lash mexanizmi taklif etildi: bank boshqaruvida kanallar kesimida «Masofaviy xizmat

sifati va samaradorligi paneli» yuritilib, raqamli platformalarni yangilash va IT-budjet so‘rovlariga oldingi chorak sifat indeksi majburiy ilova qilinadi. Ushbu mexanizm masofaviy xizmatlarga yo‘naltirilgan investitsiyalar samarasini kompleks asoslashga xizmat qiladi [Xolmatova 2026: 1060-b.].

XULOSA

Xulosa qilar ekanmiz, fikrimizcha, O‘zbekistonda masofaviy bank xizmatlari sifatini baholash metodologiyasini takomillashtirishda asosiy e’tibor faqat operatsion xarajatlar tejalishi va tranzaksiyalar sonini qayd etishdan E-S-QUAL sifat mezonlari, real vaqt telemetriyasi va kiberxavfsizlik indikatorlarini yagona raqamli zanjirda birlashtirishga o‘tishi lozim. Masofaviy xizmatlar xarajatlarni 42,5–61,8 foizga qisqartirsa-da [Xolmatova 2026: 1058-b.], sifat ko‘rsatkichlari hali investitsion qarorlarga to‘liq bog‘lanmagan. Tadqiqot o‘z oldiga qo‘ygan maqsadga erishdi: shartli ketma-ketlik, integratsiyalashgan baholash tamoyili hamda beshta tayyorgarlik ko‘rsatkichi asoslandi.

Natijalar me’yoriy va ikkilamchi empirik tahlilga tayanadi, 80 foizlik telemetrik qamrov chegaraviy qiymati esa muallif taklifi bo‘lib, uni bir nechta tijorat bankining mobil ilovalarida sinash keyingi tadqiqot vazifasidir. Ko‘rsatkichlarni joriy etish masofaviy bank xizmatlari sifatini uzluksiz va boshqariladigan jarayonga aylantirishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO’YXATI

1. Abdullayeva Sh.Z. Bank ishi. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2017. – 732 b.
2. Moliya bozori va moliyaviy texnologiyalar: darslik / S. Elmirzayev, N. Shavkatov, N. Sherkuziyeva, A. Karimov. – Toshkent: Diadema Nur Servis, 2023. – 412 b.
3. Muradova R.A. Raqamli bank xizmatlari sifati va ularni takomillashtirish yo‘nalishlari // Aktuar moliya va buxgalteriya hisobi ilmiy jurnali. – 2026. – №1. – B. 118–124.
4. Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida: O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 23-martdagi PQ-3620-son qarori. – Toshkent: Adolat, 2018. – 16 b.
5. Xolmatova A.M. Masofaviy bank xizmatlari samaradorligini baholash uslubiyotini takomillashtirish. URL: https://universaljournal.uz/index.php/uxij/article/view/1439 (murojaat sanasi: 19.10.2026).