

MUHANDISLIK

& IQTISODIYOT

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

2026-YIL

OKTABR / 10-SON, I-QISM



Milliy nashrlar

OAK: <https://oak.uz/pages/4802>

05.00.00 – Texnika fanlari

08.00.00 – Iqtisodiyot fanlar



Google
Scholar

ISSN
INTERNATIONAL
STANDARD
SERIAL
NUMBER
INTERNATIONAL CENTRE

OpenAIRE



ISSN: 3060-463X

РЭУ.РФ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА
ТАШКЕНТСКИЙ ФИЛИАЛ



muhandislik & iqtisodiyot

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

Elektron nashr, 2026-yil, oktabr.

Bosh muharrir:

Zokirova Nodira Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori, DSc, professor

Bosh muharrir o'rinbosari:

Shakarov Zafar G'afforovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori, PhD, dotsent

Tahrir hay'ati:

Abduraxmanov Kalendar Xodjayevich, O'z FA akademigi, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Sharipov Kongratbay Avezimbetovich, texnika fanlari doktori, professor

Maxkamov Baxtiyor Shuxratovich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Abduraxmanova Gulnora Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Shaumarov Said Sanatovich, texnika fanlari doktori, professor

Turayev Bahodir Xatamovich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Nasimov Dilmurod Abdulloyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor

Allayeva Gulchexra Jalgasovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Arabov Nurali Uralovich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Maxmudov Odiljon Xolmirzayevich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Xamrayeva Sayyora Nasimovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Bobonazarova Jamila Xolmurodovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Irmatova Aziza Baxromovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Bo'taboyev Mahammadjon To'ychiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Shamshiyeva Nargizaxon Nosirxuja kizi, iqtisodiyot fanlari doktori, professor,

Xolmuxamedov Muhsinjon Murodullayevich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Xodjayeva Nodiraxon Abdurashidovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Amanov Otabek Amankulovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Toxirov Jaloliddin Ochil o'g'li, texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Qurbonov Samandar Pulatovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Zikriyoyev Aziz Sadulloyevich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Tabayev Azamat Zaripbayevich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sxay Lana Aleksandrovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Ismoilova Gulnora Fayzullayevna, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Djumaniyazov Umrbek Ilxamovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Kasimova Nargiza Sabitdjanovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Kalanova Moxigul Baxritdinovna, dotsent

Ashurzoda Luiza Muxtarovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sharipov Sardor Begmaxmat o'g'li, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Tursunov Ulug'bek Sativoldiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent

Bauyetdinov Majit Janizaqovich, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti dotsenti, PhD

Botirov Bozorbek Musurmon o'g'li, Texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sultonov Shavkatjon Abdullayevich, Kimyo fanlari doktori, (DSc)

Jo'raeva Malohat Muhammadovna, filologiya fanlari doktori (DSc), professor.

Yusupov Maxamadamin Abduxamidovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi (DSc), professor

Kalonova Moxigul Baxritdinovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi (PhD), dotsent

Mirzayev Kulmamat Djanzakovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi (DSc), professor.

Karimova Nilufar Sadirdin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Norboyev Odil Abrayevich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Pardaev Umidjon Uralovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor

Xolmirzayev Ulug'bek Abdulazizovich, Iqtisodiyot fanlari doktori (DSc)

muhandislik & iqtisodiyot

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

- 05.01.00 – Axborot texnologiyalari, boshqaruv va kompyuter grafikasi
- 05.01.01 – Muhandislik geometriyasi va kompyuter grafikasi. Audio va video texnologiyalari
- 05.01.02 – Tizimli tahlil, boshqaruv va axborotni qayta ishlash
- 05.01.03 – Informatikaning nazariy asoslari
- 05.01.04 – Hisoblash mashinalari, majmualari va kompyuter tarmoqlarining matematik va dasturiy ta'minoti
- 05.01.05 – Axborotlarni himoyalash usullari va tizimlari. Axborot xavfsizligi
- 05.01.06 – Hisoblash texnikasi va boshqaruv tizimlarining elementlari va qurilmalari
- 05.01.07 – Matematik modellash
- 05.01.11 – Raqamli texnologiyalar va sun'iy intellekt
- 05.02.00 – Mashinasozlik va mashinashunoslik
- 05.02.08 – Yer usti majmualari va uchish apparatlari
- 05.03.02 – Metrologiya va metrologiya ta'minoti
- 05.04.01 – Telekommunikatsiya va kompyuter tizimlari, telekommunikatsiya tarmoqlari va qurilmalari. Axborotlarni taqsimlash
- 05.05.03 – Yorug'lik texnikasi. Maxsus yoritish texnologiyasi
- 05.05.05 – Issiqlik texnikasining nazariy asoslari
- 05.05.06 – Qayta tiklanadigan energiya turlari asosidagi energiya qurilmalari
- 05.06.01 – To'qimachilik va yengil sanoat ishlab chiqarishlari materialshunosligi
- 05.08.03 – Temir yo'l transportini ishlatish
- 05.08.06 – "G'ildirakli va gusenisali mashinalar va ularni ishlatish" (texnika fanlari)
- 05.09.01 – Qurilish konstruksiyalari, bino va inshootlar
- 05.09.04 – Suv ta'minoti. Kanalizatsiya. Suv havzalarini muhofazalovchi qurilish tizimlari
- 10.00.06 – Qiyosiy adabiyotshunoslik, chog'ishtirma tilshunoslik va tarjimashunoslik
- 10.00.04 – Yevropa, Amerika va Avstraliya xalqlari tili va adabiyoti
- 08.00.01 – Iqtisodiyot nazariyasi
- 08.00.02 – Makroiqtisodiyot
- 08.00.03 – Sanoat iqtisodiyoti
- 08.00.04 – Qishloq xo'jaligi iqtisodiyoti
- 08.00.05 – Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti
- 08.00.06 – Ekonometrika va statistika
- 08.00.07 – Moliya, pul muomalasi va kredit
- 08.00.08 – Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
- 08.00.09 – Jahon iqtisodiyoti
- 08.00.10 – Demografiya. Mehnat iqtisodiyoti
- 08.00.11 – Marketing
- 08.00.12 – Mintaqaviy iqtisodiyot
- 08.00.13 – Menejment
- 08.00.14 – Iqtisodiyotda axborot tizimlari va texnologiyalari
- 08.00.15 – Tadbirkorlik va kichik biznes iqtisodiyoti
- 08.00.16 – Raqamli iqtisodiyot va xalqaro raqamli integratsiya
- 08.00.17 – Turizm va mehmonxona faoliyati

Ma'lumot uchun, OAK
Rayosatining 2024-yil 28-avgustdagi 360/5-son qarori bilan "Dissertatsiyalar asosiy ilmiy natijalarini chop etishga tavsiya etilgan milliy ilmiy nashrlar ro'yxati"ga texnika va iqtisodiyot fanlari bo'yicha "Muhandislik va iqtisodiyot" jurnali ro'yxatga kiritilgan.

Muassis: "Tadbirkor va ishbilarmon" MChJ

Hamkorlarimiz:

1. Toshkent shahridagi G.V.Plexanov nomidagi Rossiya iqtisodiyot universiteti
2. Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
3. Toshkent irrigatsiya va qishloq xo'jaligini mexanizatsiyalash muhandislari instituti" milliy tadqiqot universiteti
4. Islom Karimov nomidagi Toshkent davlat texnika universiteti
5. Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universiteti
6. Toshkent davlat transport universiteti
7. Toshkent arxitektura-qurilish universiteti
8. Toshkent kimyo-texnologiya universiteti
9. Jizzax politexnika instituti



MUNDARIJA

LEARNING TRAJECTORIES OF INCLUSIVE LEARNERS IN AN INTENSIVE PEER-TO-PEER LEARNING ENVIRONMENT: POOL-TO-MAIN-TRACK TRANSITION AND PERSISTENCE	9
Ibrojimova Nodira	
DON MAHSULOTLARI KORXONALARIDA RESURSLARDAN FOYDALANISH SAMARADORLIGINI BAHOLASH VA TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI	14
Aipova Iroda Ikramovna	
BOSHQARUV HISOBOTI SIFATINI BAHOLASH, ICHKI NAZORAT VA AUDIT MEKANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH.....	18
Eshniyazova Yulduz Yuldashbayevna	
KONTREYLER TASHISHLARINI TASHKIL ETISHDA YUK OQIMLARINI TRANSPORT TARMOG'I BO'YICHA TAQSIMLASH.....	22
Yakupbayev Xamid, Myxamedova Ziyoda, Boboyev Diyor	
QUYOSH ENERGIYASI ASOSIDAGI NAMLANTIRISH-BUG'LANTIRISH USULIDAGI CHUCHUKLASHTIRISH TEXNOLOGIYALARI: TIZIM VA KOMPONENT DARAJASIDAGI INNOVATSIYALARNING TAHLILIIY SHARHI.	28
G'afurova Marjona Tolib qizi	
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА ПРИ ОЦЕНКЕ КРЕДИТНОГО РИСКА В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ	34
Джуманиязов Икрам Каримбаевич	
BANK RISKLARINI BOSHQARISHDA INTELLEKTUAL TEXNOLOGIYALAR: XORIJIY TAJRIBA VA O'ZBEKISTONDA BARQAROR MOLIVAVIY RIVOJLANISH UCHUN YO'NALISHLAR	40
Mirsoatov Alisher Quadratullayevich	
ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ПОЛУЧЕНИЯ ГЛАСПИРИНА.....	48
Р. К. Каримов, С. С. Саидов, Ф. Ахмедова	
O'ZBEKISTONDA VALYUTA SIYOSATI ORQALI IQTISODIY RIVOJLANISHNI TA'MINLASH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI.....	53
Norbaeva Muxlisa Akram qizi	
MARKAZLASHTIRILGAN KAPITAL QO'YILMALAR HISOBIGA MOLIVALASHTIRILADIGAN QURILISH OBYEKTLARIDA XARAJATLAR TARKIBINING DINAMIK TAHLILI.....	63
Bozorov Bobur Haqberdiyevich	
"TUMSHUKTAU" KONI TEXNOLOGIK NAMUNASINI SORBSION SIANLASH ORQALI QIMMATBAHO METALLAR AJRATIB OLISH DARAJASINI TADQIQ QILISH.....	70
Xolmurodov Feruzjon, Raupov Subhonjon	
KONSALTING KOMPANIYALARIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA JARAYONLARINI STRATEGIK BOSHQARISH MEKANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH.....	75
Ermamatova Shohsanam Ermamat qizi	
РОЛЬ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В РАЗВИТИИ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ: ОПЫТ УЗБЕКИСТАНА ..	81
Абдураимова Нилуфар Хусеновна	
FACTORS INFLUENCING CUSTOMER TRUST AND BRAND PERCEPTION IN INSURANCE COMPANIES: PERSONAL EXPERIENCE, BORROWED EXPERIENCE AND THE ASYMMETRY OF THE CLAIM	87
Ibragimova Maftunakhon Shukhratjon kizi	
TIBBIY BOG'LOV MATERIALLARI ISHLAB CHIQRISH JARAYONIDA HOSIL BO'LADIGAN OQOVA SUVLAR VA ULARNI TOZALASH IMKONIYATLARI	94
Abdullayeva D.K., Bozorboyeva L.U.	
O'ZBEKISTONDA ONKOLOGIK KASALLIKLAR BILAN KASALLANISHNING BOLALAR STATISTIK TAHLILI	98
Yakubov Maksadxan, To'ychiyeva Dilnavozxon	



ORTOTROP PARALLELEPIPED MASALASINI DEFORMATSIYA NAZARIYASI ASOSIDA SONLI YECHISH	103
Yusupov Yusufbay, Yusupova Nazokat	
TRIKOTAJ MATOLARINING KO'P DAVRLI CHO'ZILISH DEFORMATSIYASINI MATEMATIK	
MODELLASHTIRISH VA REGRESSIYA TAHLILI	113
Axmedova Moxinur Fayzullo qizi, Ubaydullayeva Dilor Hamidovna	
MASHINASOZLIK ISHLAB CHIQRISHIDA 3D MODELLASHTIRISHNING ROLI	119
Usmonov Abbos Valijon o'g'li	
BUYUMLAR INTERNETIDA XAVFSIZLIK VA MAXFIYLIKNI BOSHQARISHNING INTEGRATSIYALASHGAN	
KONSEPTUAL MODEL	123
Habibjonova Guldofarid Murodjon qizi	
TURISTIK BRENDNI RAQAMLI MARKETING VOSITALARI ASOSIDA SHAKLLANTIRISH VA ILGARI	
SURISHNING TASHKILIY-IQTISODIY MEXANIZMI	131
Tursunova Shaxnoza Farxod qizi	
TABIIY GAZNI NORDON GAZLARDAN TOZALASH JARAYONINING TEXNOLOGIK SXEMASI VA ABSORBER	
QURILMASINING ISHLASH SAMARADORLIGI	137
Nazarov Feruz, Abdirashidov Durbek, Nazarov Farxod	
O'ZBEKISTON OLIY TA'LIM TIZIMIDA IQTISODIY FAOLIYAT VA ADAPTIV BOSHQARUVNING	
ZAMONAVIY HOLATI TAHLILI	142
O'lmasxo'jayev Zoirxo'ja Abbos o'g'li	
NUMERICAL MODELING OF THREE-PHASE OIL-GAS-WATER FILTRATION IN A SINGLE-LAYER TWO-	
DIMENSIONAL POROUS MEDIUM	147
Ismailov Shixnazar, Artikbaeva Gulstan	
MEVA TERISH MASHINASI VA TIRKAMA AGREGATINING TORMOZLANISH JARAYONIDA ILMOQ KUCHI	
VA G'ILDIRAKLARGA TA'SIR ETUVCHI REAKSIYA KUCHLARINI NAZARIY TAHLIL QILISH	154
Norchayev Davron, Sardor Nigmatjonov, Norchayev Jaloliddin, Norchayev Rustam	
TARTIBGA SOLINADIGAN TARIF SHAROITIDA ELEKTR TARMOQLARI AKTIVLARINING	
QADRSIZLANISH TESTI MODEL	160
Mardanov Muzaffar Xolboyevich	
ФИНАНСОВЫЙ АНАЛИЗ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ	
ПРЕДПРИЯТИЯ	166
Нигмонходжаев А. А.	
CONTINUOUS-CIRCULATION CALORIMETRY AND FLOW-SPLIT UNCERTAINTY IN A TWO-BRANCH	
SOLAR RADIANT-FLOOR SYSTEM WITH MACROENCAPSULATED RT52	171
Jurabek Kamolov, Sokhib Temirov, Marjona Makhmudova	
CONTINUOUS-CIRCULATION CALORIMETRY AND FLOW-SPLIT UNCERTAINTY IN A TWO-BRANCH	
SOLAR RADIANT-FLOOR SYSTEM WITH MACROENCAPSULATED RT52	171
Jurabek Kamolov, Sokhib Temirov, Marjona Makhmudova	
XIZMAT KO'RSATISH SOHASINING INNOVATSION RIVOJLANISH DARAJASINI BAHOLASH	
METODIKASINI TAKOMILLASHTIRISH	178
Erdonov Muhammadamin Erdon o'g'li	
OBODONLASHTIRISH XIZMATLARI SUBYEKTLARIDA AN'ANAVIY KALKULYATSIYA USULLARINI	
TAKOMILLASHTIRISH	186
Sohibov Axmatjon Fazliddinovich	
KOMBINATSIYALASHGAN HAVZALI QUYOSH SUV CHUCHUTGICH QURILMASI HAVO KOLLEKTORINING	
HARORAT REJIMINI TAJRIBAVIY TADQIQ ETISH	192
Ibragimov Umidjon, Avanesov Tigran, Mirzayorova Sevara	
СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ РАСШИРЕНИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ	197
Янгибоев Фуркат Баходирович	
TIJORAT BANKLARIDA MOLIVAVIY XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISH YO'LLARI	203
Valiyev Doniyor Baxtiyor o'g'li	



TIJORAT BANKLARIDA MOLIYAVIY XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISH YO'LLARI

Valiyev Doniyor Baxtiyor o'g'li

Toshkent xalqaro universiteti tadqiqotchisi

ORCID: 0009-0008-5362-8738

Annotatsiya. Tijorat banklarida moliyaviy xizmatlar sifatini oshirish yo'llari IMRAD tuzilmasi asosida tadqiq etilgan. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki va Jahon banki ma'lumotlariga tayangan holda 2021–2026-yillardagi ko'rsatkichlar dinamikasi qiyosiy va statistik tahlil usullari yordamida o'rganilgan. Tadqiqot natijalariga ko'ra, bank tizimining moliyaviy barqarorligi mustahkamlanib borayotgani, shu bilan birga, xizmat ko'rsatish sifati, moliyaviy inklyuziya va mijozlar murojaatlari bilan ishlash tizimini yanada takomillashtirish imkoniyatlari mavjudligi aniqlangan. Moliyaviy xizmatlar sifatini o'lchash, natijalarni oshkor etish va sifatni oshirishni rag'batlantirishga asoslangan uch bosqichli yondashuv hamda uchta amaliy taklif ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: tijorat banklari, moliyaviy xizmatlar sifati, bank xizmatlari, mijozlar qoniqishi, SERVQUAL, E-S-QUAL, raqamli transformatsiya, masofaviy bank xizmatlari, moliyaviy inklyuziya, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, murojaatlar indeksi, NPS, bank raqobati, davlat ulushi, moliyaviy barqarorlik, moliyaviy savodxonlik, kiberxavfsizlik, O'zbekiston.

Аннотация. Исследованы направления повышения качества финансовых услуг в коммерческих банках на основе структуры IMRAD. С использованием данных Центрального банка Республики Узбекистан и Всемирного банка проведён сравнительный и статистический анализ динамики показателей за 2021–2026 годы. Результаты исследования свидетельствуют об укреплении финансовой устойчивости банковской системы, а также о наличии возможностей для дальнейшего совершенствования качества обслуживания, расширения финансовой инклюзии и повышения эффективности работы с обращениями клиентов. Разработаны трёхэтапный подход, основанный на измерении качества финансовых услуг, раскрытии результатов оценки и стимулировании повышения качества, а также три практических предложения.

Ключевые слова: коммерческие банки, качество финансовых услуг, банковские услуги, удовлетворённость клиентов, SERVQUAL, E-S-QUAL, цифровая трансформация, дистанционные банковские услуги, финансовая инклюзия, защита прав потребителей, индекс обращений, NPS, банковская конкуренция, доля государства, финансовая устойчивость, финансовая грамотность, кибербезопасность, Узбекистан.

Abstract. The study examines approaches to improving the quality of financial services in commercial banks within the IMRAD framework. Drawing on data from the Central Bank of the Republic of Uzbekistan and the World Bank, a comparative and statistical analysis of key indicators over the 2021–2026 period was conducted. The findings indicate that the financial stability of the banking system has strengthened, while further opportunities remain to enhance service quality, expand financial inclusion, and improve the effectiveness of customer complaint handling. A three-stage approach involving the measurement of financial service quality, disclosure of assessment results, and incentives for quality improvement was developed, together with three practical recommendations.

Keywords: commercial banks, financial service quality, banking services, customer satisfaction, SERVQUAL, E-S-QUAL, digital transformation, remote banking services, financial inclusion, consumer protection, complaints index, NPS, banking competition, state ownership, financial stability, financial literacy, cybersecurity, Uzbekistan.

KIRISH

Moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari kengayib borishi bilan banklar o'rtasidagi raqobatning asosiy yo'nalishi xizmatlar qamrovidan ularning sifatiga ko'chmoqda. Jahon bankining Global Findex 2025 ma'lumotlariga ko'ra, 2024-yilda dunyo katta yoshli aholisining 79 foizi bank yoki mobil pul hisobvarag'iga ega bo'lgan. Ushbu ko'rsatkich 2011-yilda 51 foizni, 2021-yilda esa 74 foizni tashkil etgan [1]. Hisobvarag'iga ega bo'lmagan aholi soni 1,3 milliard kishigacha qisqargan, katta yoshli aholining 42 foizi esa savdo nuqtalarida raqamli to'lovlarni amalga oshirgan. Demak, aksariyat bozorlarda hisobvara ochish imkoniyatlarini kengaytirish borasida sezilarli natijalarga erishilgan. Hozirgi sharoitda mijoz bankni xizmat ko'rsatish tezligi, ishonchligi, narxlarning shaffofligi va muammoli vaziyatlarda ko'rsatiladigan munosabat asosida tanlaydi.

Raqamlashtirish mazkur jarayonni ikki yo'nalishda kuchaytirdi. Bir tomondan, mobil ilovalar mijozlarning bankni almashtirish bilan bog'liq xarajatlarini sezilarli darajada kamaytirdi: yangi hisobvara qni bir necha daqiqada, bank filialiga bormasdan ochish imkoniyati yaratildi [2]. Raqamlashtirish sharoitida xizmat

ko'rsatishdagi texnik uzilishlarning ta'sir doirasi kengayishi mumkin, chunki mobil bank xizmatlaridan bir vaqtning o'zida ko'plab mijozlar foydalanadi. Bazel qo'mitasi moliya sohasini raqamlashtirish operatsion va kiberxavflarni bank barqarorligiga ta'sir etuvchi mustaqil omillardan biriga aylantirganini qayd etadi [3]. Shu bois xizmat sifati marketing bilan bir qatorda boshqaruv va nazoratning ham muhim yo'nalishiga aylandi.

O'zbekistonda mazkur jarayon o'ziga xos xususiyatlarga ega. 2025-yilda moliyaviy xizmatlar hajmi 24,6 foizga o'sib, xizmatlar sohasining eng tez rivojlangan tarmog'iga aylandi. Yil yakunida 36 ta bank faoliyat yuritgan, ularning aktivlari 20 foizga oshib, 925 trillion so'mga yetgan. Muomaladagi bank kartalari soni 68,2 millionni, mobil ilovalar orqali amalga oshirilgan operatsiyalar hajmi esa 645,6 trillion so'mni tashkil etgan [4]. Miqdoriy ko'rsatkichlar bank tizimida yuqori o'sish sur'atlari kuzatilayotganini ko'rsatadi.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR SHARHI

Xizmat sifati nazariyasi ikkita asosiy ilmiy maktab negizida shakllangan. Gryonroos sifatini texnik (mijoz nima oladi) va funksional (qanday oladi) tarkibiy qismlarga ajratib, ularni tashkilot imiji bilan bog'lagan [9]. Parasuraman, Zeytaml va Berri sifatini mijoz kutgan natija bilan uning idrok etgan natijasi o'rtasidagi tafovut sifatida ta'riflab, beshta ichki uzilishdan iborat modelni taklif etgan [10]. Keyinchalik mazkur model besh o'lchamli SERVQUAL shkalasiga aylantirilgan [11]. Ushbu yondashuv Oliverning kutilmalarning tasdiqlanishi nazariyasiga tayanadi: qoniqish mutlaq natijaga emas, balki natijaning kutilgan darajadan farqiga bog'liq holda shakllanadi [12]. Asosiy modellar 1-jadvalda umumlashtirilgan.

1-jadval

Xizmat sifatini baholashning asosiy modellari¹

Model	Mualliflar	Asosiy o'lchamlar
Nordik model	Gryonroos, 1984	Texnik sifat, funksional sifat, imij
SERVQUAL	Parasuraman va boshq., 1988	Moddiy jihatlar, ishonchlilik, tezkorlik, kafolat, empatiya
SERVPERF	Kronin va Teylor, 1992	Kutilmalarsiz, faqat idrok etilgan natija
BSQ	Bahia va Nantel, 2000	Samaradorlik va kafolat, qulaylik, narx, moddiy jihatlar, xizmatlar portfeli, ishonchlilik
E-S-QUAL	Parasuraman va boshq., 2005	Samaradorlik, tizimning mavjudligi, bajarilish, maxfiylik
NPS	Rayxeld, 2003	Bankni boshqalarga tavsiya qilishga tayyorlik

Ikkinchi yo'nalish xizmat sifatini o'lchash masalasini bank sohasiga moslashtirishga qaratilgan. Kronin va Teylor kutilmalarni alohida o'lchash zarur emasligini, idrok etilgan natijaning o'zi xizmat sifatini aniqroq tushuntirishini ko'rsatgan [13]. Avkiran filial xizmatlari uchun BANKSERV vositasini [17], Bahia va Nantel narx va xizmatlar portfeli ham qamrab oluvchi olti o'lchamli BSQ shkalasini [14], Aldlaigan va Batl esa tizim sifatini alohida ajratib ko'rsatuvchi SYSTRA-SQ shkalasini [18] ishlab chiqqan. Levek va Makdugall chakana bank xizmatlarida mijozlar qoniqishini belgilovchi eng muhim omillar xizmatning asosiy sifati hamda yuzaga kelgan muammolarni hal etish samaradorligi ekanini, muammo o'z vaqtida bartaraf etilmagan hollarda esa mijozning bankni almashtirish niyati sezilarli darajada kuchayishini aniqlagan [19].

Uchinchi yo'nalish xizmat sifatining iqtisodiy natijalarga ta'sirini o'rganishga qaratilgan. Zeytaml va hammualliflar xizmat sifati darajasi mijozlarning sodiqligi, xizmatlar uchun ko'proq to'lashga tayyorligi va shikoyat qilish xulq-atvori bilan bog'liqligini ko'rsatgan [20]. Xesket va hammualliflarning «xizmat — foyda zanjiri» konsepsiyasida foyda mijozlar sodiqligi, sodiqlik qoniqish darajasi, qoniqish esa xodimlar faoliyatining sifati bilan bog'liq holda shakllanishi asoslangan [21]. Rayxeld ushbu zanjirni bitta savolga, ya'ni bankni boshqalarga tavsiya qilishga tayyorlikka asoslangan NPS ko'rsatkichi orqali ifodalagan [16].

Raqamli muhit xizmat sifati mezonlarini o'zgartirdi. Parasuraman, Zeytaml va Malhotra elektron xizmatlar uchun E-S-QUAL shkalasini taklif etib, empatiya va moddiy jihatlar o'rniga tizimning mavjudligi, bajarilish va maxfiylikni asosiy o'lchamlar sifatida ajratib ko'rsatgan [15]. Vives raqamli platformalar bank xizmatlarini mijozga yo'naltirilgan modelga o'tkazayotganini, shu bilan birga, ma'lumotlar va xavfsizlik bilan bog'liq yangi xatarlarni boshqarish zarurati yuzaga kelayotganini ta'kidlagan [2].

Mahalliy adabiyotlarda Abdullayeva bank xizmatlarini bank mahsuloti va uning iste'mol xususiyatlari nuqtayi nazaridan tavsiflagan [27]. Mamadiyarov raqamli bank xizmatlari bilan bog'liq risklar va kiberxavfsizlik masalalarini [28], Umarova banklarni transformatsiya qilish jarayonida raqamli xizmatlarni rivojlantirish istiqbollari [29], Begimqulova esa masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar soni dinamikasini [30] tadqiq etgan. Muradova bitta bankning 400 nafar mijoz o'rtasida o'tkazilgan so'rov natijalari asosida raqamli sodiqlikka

1 Manba: [9, 11, 13, 14, 15, 16] asosida muallif tomonidan tuzilgan.



eng kuchli ta'sir etuvchi omillar xavfsizlik va tezkorlik ekanini ko'rsatgan [31].

Mavzuning o'rganilganlik darajasini baholash uchta asosiy ilmiy yo'nalishni yanada rivojlantirish imkoniyatini ko'rsatadi. Birinchidan, xorijiy tadqiqotlarda xizmat sifati asosan alohida bank darajasida, mijozlar so'rovi orqali o'lchanadi, bank tizimi darajasida esa regulyator ma'lumotlari asosida baholashni kengaytirish imkoniyatlari mavjud. Ikkinchidan, mahalliy tadqiqotlar ko'proq raqamlashtirish ko'lamiga qaratilgan bo'lib, xizmat sifatini foydalanuvchilar yoki bank kartalari sonidan tashqari ko'rsatkichlar asosida baholashni rivojlantirish maqsadga muvofiq. Uchinchidan, sifat ko'rsatkichlarini bank rahbariyatining rag'batlantirish mexanizmlari va nazorat choralari bilan bog'lovchi yaxlit mexanizmni shakllantirish dolzarb ahamiyat kasb etadi.

Shu asosda xizmat sifati ko'rsatkichlari va mijozlar bahosini birlashtiruvchi integral indeks tuzilmasi taklif etildi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqot ikkilamchi ma'lumotlar asosida tavsifiy-tahliliy yondashuv doirasida amalga oshirildi. Empirik baza to'rtta manba asosida shakllantirildi: Markaziy bankning 2021–2026-yillar 1-yanvar holatiga bank tizimining asosiy ko'rsatkichlari to'g'risidagi ma'lumotlari [32]; Markaziy bankning 2025-yil uchun yillik hisoboti [4]; Jahon bankining Global Index 2025 ma'lumotlar bazasi [1]; regulyatorning 2024–2026-yillarda iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bo'yicha e'lon qilgan qarorlari va rasmiy bayonotlari [6, 7, 33, 34]. Kuzatuv davri 2021-yil 1-yanvardan 2026-yil 1-yanvargacha bo'lgan besh yilni qamrab oladi, 2026-yildagi tartibga solish o'zgarishlari esa sentabr oyigacha hisobga olindi.

Ko'rsatkichning o'rtacha yillik o'sish sur'ati quyidagi formula asosida hisoblandi:

$$g = (X_T / X_0)^{1/T} - 1 \quad (1)$$

Bu yerda X_0 va X_T — ko'rsatkichning davr boshidagi va oxiridagi qiymati, T — yillar soni. Resurs bazasining mustaqilligi depozitlarning kreditlarga nisbati orqali baholandi. Markaziy bank joriy etgan murojaatlar indeksi bankning murojaatlardagi ulushini uning mijozlar sonidagi ulushiga nisbati sifatida aniqlanadi [7]:

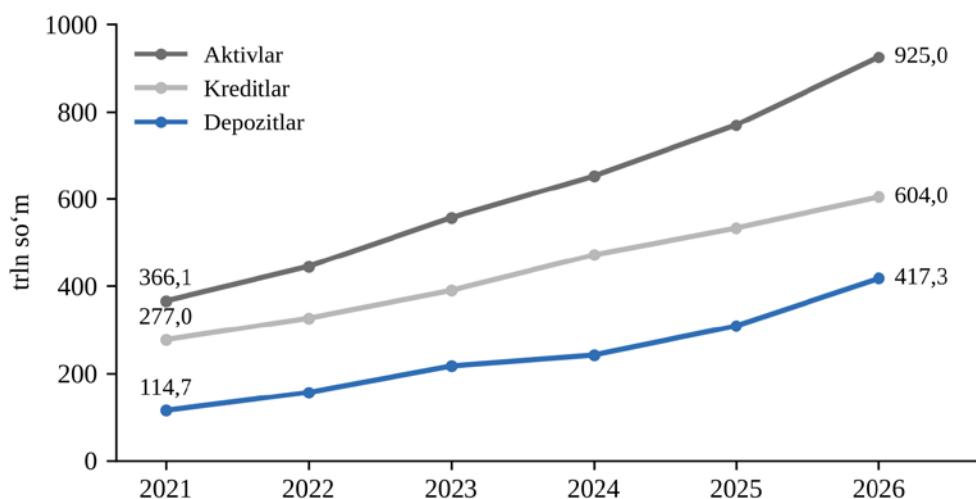
$$M_i = (m_i / \sum m) / (c_i / \sum c) \quad (2)$$

Bu yerda m_i — i -bank ustidan tushgan murojaatlar soni, c_i — uning mijozlari soni. Indeks birdan yuqori bo'lsa, bank o'z bozor ulushiga nisbatan ko'proq murojaat yig'ayotganini bildiradi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Moliyaviy mustahkamlik: resurs bazasining jadal kengayishi

2021–2026-yillarda bank tizimi aktivlari 366,1 trillion so'mdan 925,0 trillion so'mgacha, ya'ni 2,5 baravarga oshgan. (1)-formula bo'yicha o'rtacha yillik o'sish sur'ati 20,4 foizni tashkil etgan. Depozitlar kreditlarga nisbatan yuqoriroq sur'atlarda ko'paygan: besh yil davomida depozitlar 3,6 baravarga, kreditlar esa 2,2 baravarga oshgan (1-rasm).



1-rasm. Bank tizimi aktivlari, kreditlari va depozitlari (1-yanvar holatiga, trln so'm)²

2 Manba: [4, 32] ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan.

Natijada depozitlarning kreditlarga nisbati 41,4 foizdan 69,1 foizgacha oshgan. Bu xizmat sifati nuqtayi nazaridan muhim ahamiyatga ega: banklar mablag'larni davlat va tashqi kredit liniyalari bilan bir qatorda aholi va tadbirkorlik subyektlaridan jalb etishi natijasida mijozlar ishonchi bank resurs bazasini shakllantirishning muhim omiliga aylanmoqda. 2025-yilda majburiyatlar tarkibida depozitlar ulushi 47 foizdan 53 foizga, depozitlarda milliy valyuta ulushi esa 75 foizdan 79 foizga oshgan [4]. Moliyaviy barqarorlik ko'rsatkichlarida ham ijobiy o'zgarishlar kuzatilgan (2-jadval).

Kapital monandligi 13 foizlik minimal talabdan, likvidlikni qoplash me'yori esa 100 foizlik talabdan sezilarli darajada yuqori bo'lgan. Daromadlar tarkibida foizsiz daromadlar 33 foizga o'sib, jami daromadlarning 36 foizini tashkil etgan [4]. Foizsiz daromadlar, asosan, vositachilik haqi, xizmat to'lovlari va valyuta operatsiyalaridan shakllangani sababli banklar foydasi xizmat ko'rsatish hajmi va sifatiga tobora ko'proq bog'liq bo'lib bormoqda. Shunday qilib, xizmat sifatiga investitsiya yo'naltirish uchun moliyaviy imkoniyatlar mavjud bo'lib, ulardan samarali foydalanishda rag'batlantirish mexanizmlarini takomillashtirish muhim ahamiyat kasb etadi.

2-jadval

Bank tizimining moliyaviy barqarorlik ko'rsatkichlari, foizda³

Ko'rsatkich	2025-yil 1-yanvar	2026-yil 1-yanvar	O'zgarish, f.b.
Kapital monandligi	17,4	18,3	+0,9
Muammoli kreditlar ulushi	4,0	3,0	-1,0
Muammoli kreditlarning zaxira bilan qoplanishi	87	94	+7
Aktivlar rentabelligi	1,4	2,2	+0,8
Kapital rentabelligi	6,6	12,4	+5,8
Likvidlikni qoplash me'yori	194	208	+14
Depozitlar dollarlashuvi	25	21	-4

Operatsion samaradorlik ham ushbu imkoniyatlarni kengaytiradi: xarajatlarning daromadlarga nisbati 36,3 foizni tashkil etib, 50 foizlik maqbul chegaradan sezilarli darajada past bo'lgan [4]. Boshqacha aytganda, banklar daromadlarining nisbatan kichik qismini joriy faoliyatga sarflamoqda hamda xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish, xodimlar malakasini oshirish va axborot xavfsizligini mustahkamlashga qo'shimcha mablag' yo'naltirish imkoniyatiga ega.

Xizmat kanallari: o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish va mobil ilovalarning ustuvorligi. Xizmat ko'rsatish infratuzilmasining turli yo'nalishlarida o'sish sur'atlari farqlanmoqda (3-jadval). Bankomat va infokiosklar soni bir yilda 34 foizga, kecha-yu kunduz faoliyat yuritadigan shoxobchalar soni 26 foizga ko'paygan bo'lsa, bank xizmatlari ofislari soni 0,5 foizga oshgan.

3-jadval

Xizmat ko'rsatish kanallari va to'lov infratuzilmasi, 2025-yil⁴

Ko'rsatkich	2025-yil yakuni	Yillik o'zgarish
Bank kartalari, mln dona	68,2	+10 %
Bankomat va infokiosklar, dona	40 090	+34 %
«24/7» rejimidagi shoxobchalar, dona	5 615	+26 %
Bank xizmatlari ofislari, dona	1 729	+0,5 %
To'lov terminallari, ming dona	431	+1 %
Mobil ilovalar orqali operatsiyalar, trln so'm	645,6	1,6 baravar
Terminallar orqali to'lovlar, trln so'm	460,3	1,4 baravar
Kartadagi mablag'larni naqdlashtirish darajasi, %	18,7	-3,1 f.b.

Mobil ilovalar orqali amalga oshirilgan operatsiyalar hajmi terminallar orqali to'lovlardan 1,4 baravar, bankomatlar orqali amalga oshirilgan operatsiyalardan (344 trillion so'm) esa 1,9 baravar yuqori bo'lgan. Aholi mobil ilovalar orqali 99,3 trillion so'mlik omonat, 55,8 trillion so'mlik konversiya va 38,6 trillion so'mlik mikroqarz operatsiyalarini amalga oshirgan. Tadbirkorlik subyektlari to'lov hujjatlarining 95 foizi masofadan rasmiylashtirilgan [4]. Masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar hisobvaraqlari soni 2020-yil iyun oyidagi 10,9 milliondan 2025-yil boshida 52,9 millionga yetgan [30]. Demak, O'zbekistonda mobil ilovalar bank xizmatlarini

3 Manba: [4].

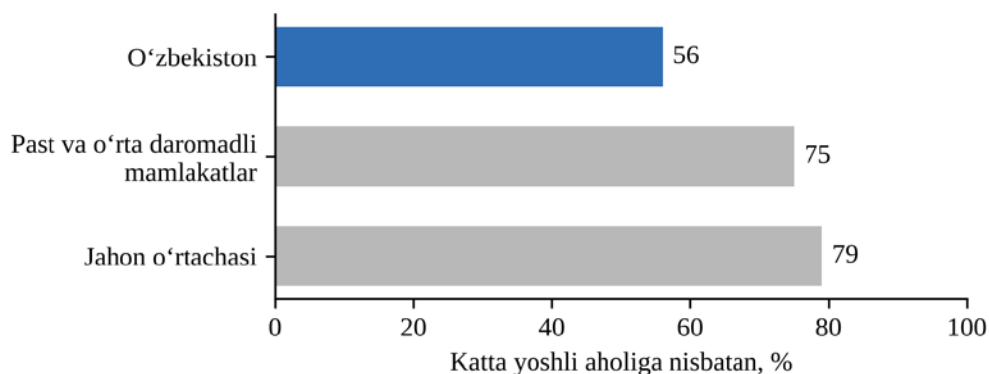
4 Manba: [4].



ko'rsatishning asosiy kanallaridan biriga aylanib, xizmat sifati, avvalo, ushbu kanaldagi mijozlar tajribasi orqali shakllanmoqda. E-S-QUAL mezonlari — tizimning mavjudligi, bajarilish va maxfiylik [15] — milliy sharoitda kundalik amaliy faoliyatning muhim talablariga aylangan.

To'lov infratuzilmasidagi ikkita o'zgarish xizmat sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatgan. Tezkor to'lovlar tizimi orqali 2025-yilda 61 million tranzaksiya amalga oshirilgan bo'lib, ularning 33 foizi kechki va tungi vaqtga to'g'ri kelgan. Ya'ni xizmatlarning uchdan bir qismi banklarning odatiy ish vaqtidan tashqarida ko'rsatilgan. Vositachilik haqini aholidan emas, balki mablag' oluvchidan undirish tartibi natijasida aholi 106,5 million to'lov bo'yicha 261,7 milliard so'mlik komissiya to'lashdan ozod etilgan [4]. Ushbu misol narxlarning shaffofligi va adolatligi ham xizmat sifatining muhim tarkibiy qismi ekanini hamda tartibga solish mexanizmlari orqali mazkur yo'nalishni takomillashtirish mumkinligini ko'rsatadi.

Qamrov va foydalanish o'rtasidagi tafovut. Moliyaviy xizmatlar vositalari soni bilan ulardan amalda foydalanish darajasi o'rtasida sezilarli farq mavjud. Muomalada 68,2 millionta bank kartasi va 50 milliondan ortiq masofaviy xizmat hisobvarag'i mavjud bo'lsa-da, Global Findex so'rovi natijalariga ko'ra, katta yoshli aholining 56 foizi hisobvaraqa ega ekanini bildirgan (2-rasm).



2-rasm. Hisobvaraqa ega katta yoshli aholi ulushi, 2024-yil, foizda⁵

O'zbekiston ko'rsatkichi jahon o'rtacha darajasidan 23 foiz punktga, past va o'rta daromadli mamlakatlar o'rtacha darajasidan esa 19 foiz punktga past bo'lgan. Ayollar orasida hisobvaraqa egalari ulushi 50 foizni, jahon bo'yicha esa 77 foizni tashkil etgan. Katta yoshli aholining 24 foizi mobil pul xizmatlaridan foydalangan, 34 foizi esa so'nggi o'n ikki oy davomida kamida bitta raqamli operatsiyani amalga oshirgan [1, 5]. Ma'muriy statistika bilan so'rov natijalari o'rtasidagi farq uchta omil bilan izohlanishi mumkin: bir shaxsda bir nechta bank kartasi va mobil ilova mavjudligi; ayrim kartalarning ish haqi yoki nafaqa olish maqsadida ochilib, faol ishlatilmasligi; aholining ma'lum qismi bank kartasini bank hisobvarag'i sifatida qabul qilmasligi. Ushbu holatlar moliyaviy xizmatlar sifatini yanada oshirish imkoniyatlarini ko'rsatadi: mahsulot mijozga yetkazilgan bo'lsa-da, undan foydalanish darajasi va mahsulot haqidagi tushunchalarni yanada rivojlantirish zarurati mavjud.

Xizmat sifati ko'rsatkichlari: murojaatlar va operatsion uzilishlar

Regulyator ma'lumotlari xizmat sifatini takomillashtirish zarur bo'lgan yo'nalishlarni aniqlash imkonini beradi (4-jadval).

4-jadval

Xizmat sifatiga oid ko'rsatkichlar, 2025–2026-yillar⁶

Ko'rsatkich	Qiymat
Bankomatlar orqali operatsiyalar, 2025-yil	341 mln ta
Naqd pul yechishdagi texnik nosozliklar	290 mingta
Muammoli tranzaksiyalar ulushi	0,08 %
Bank va to'lov operatorlariga bog'liq nosozliklar	Qariyb 46 mingta
Ichki ishlar organlariga murojaat qilgan fuqarolar	3 mingdan ortiq
Aloqa markazi yangilangach, murojaatlar sonining o'sishi	Qariyb 6 baravar
Kredit tashkilotlariga qo'llanilgan jarimalar, 2025-yil	46 mlrd so'm

5 Manba: [1, 5] ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan.

6 Manba: [4, 6, 7].

Mazkur ko'rsatkichlardan uchta asosiy xulosa kelib chiqadi. Birinchidan, texnik nosozliklar ulushi nisbatan kichik (0,08 foiz) bo'lsa-da, ularning mutlaq soni sezilarli bo'lib, bankomatlar orqali naqd pul olish jarayonida 290 mingta texnik nosozlik qayd etilgan. Xizmat sifatini baholashda o'rtacha ko'rsatkichlar bilan bir qatorda mijozlarning salbiy tajribalari sonini ham hisobga olish muhim ahamiyatga ega. Chunki Levek va Makdugall ta'kidlaganidek, o'z vaqtida hal etilmagan muammolar mijozlar sodiqligining sezilarli darajada pasayishiga olib kelishi mumkin [19]. Murojaatlar sonining olti baravarga oshishi xizmat sifati bilan bir qatorda murojaat qilish imkoniyatlarining kengayishi va mijozlar faolligining ortishi bilan ham bog'liq bo'lishi mumkin. Bu holat Xirshman ta'riflagan «ovo» kanalining faollashganini ko'rsatadi [23]. Uchinchidan, 2025-yilda qo'llanilgan 46 milliard so'mlik jarimalarning 43,5 foizi jinoiy daromadlarni legallashtirishga qarshi kurashish, 28 foizi esa iqtisodiy me'yorlarga rioya etish bilan bog'liq qoidabuzarliklarga to'g'ri kelgan. Valyuta operatsiyalari, kiberxavfsizlik va iste'molchilar huquqlariga oid qoidabuzarliklar birgalikda 7,2 foizni tashkil etgan [4]. Ushbu ko'rsatkichlar nazorat choralarda prudensial talablarga katta e'tibor qaratilayotganini ko'rsatadi.

Xorijiy tajribadan foydalanish imkoniyatlari. Markaziy bank murojaatlar indeksini ishlab chiqishda Braziliya, Portugaliya va Ozarbayjon markaziy banklari amaliyotini o'rgangan. Braziliya va Portugaliyada ko'rsatkichlar alohida mahsulot va xizmatlar kesimida ham e'lon qilinadi, Ozarbayjonda esa barcha banklarning indekslari muntazam ravishda oshkor etiladi [7]. Xalqaro tamoyillarga ko'ra, murojaatlarni ko'rib chiqish tizimi mustaqil, bepul va tezkor bo'lishi, uning natijalari esa ochiq e'lon qilinishi lozim [25].

Ushbu tajribadan uchta asosiy xulosa kelib chiqadi. Birinchidan, oshkorlik barcha banklar faoliyatini qamrab olganda samaraliroq bo'ladi: faqat ko'rsatkichlari nisbatan past bo'lgan o'nta bankni e'lon qilish o'rniga barcha banklar natijalarini taqdim etish ularning ijobiy tajribalarini ham namoyon etish imkonini beradi. Ikkinchidan, mahsulotlar kesimidagi ma'lumotlar umumiy ko'rsatkichlarga nisbatan batafsilroq axborot beradi, chunki mijoz bank bilan bir qatorda kredit, karta yoki omonat mahsulotini ham tanlaydi. Uchinchidan, murojaatlar soni xizmat sifatini baholashning yagona mezonini bo'la olmaydi, chunki u mijozlarning murojaat qilish faolligini ham aks ettiradi. Shu sababli ushbu ko'rsatkichni operatsion va so'rov natijalari bilan to'ldirish maqsadga muvofiq.

Xizmat sifatini oshirishning uch bosqichli yondashuvi. Tahlil natijalari asosida xizmat sifatini oshirish bir-birini to'ldiruvchi uchta bosqichdan iborat yaxlit yondashuv sifatida taklif etiladi (5-jadval). Bunda sifatni o'lchash, natijalarni oshkor etish va rag'batlantirish mexanizmlari o'zaro uzviy bog'liq holda amalga oshiriladi.

5-jadval

Moliyaviy xizmatlar sifatini oshirishning uch bosqichli yondashuvi⁷

Bosqich	Asosiy vositalar	Kutilayotgan natija
O'lchash	Murojaatlar indeksi; xizmat ko'rsatish kanallarining uzluksiz ishlash darajasi; murojaatlarni hal etish muddati; NPS va qoniqish so'rovlari	Banklar bo'yicha taqqoslanadigan sifat ko'rsatkichlari
Oshkor etish	Barcha banklar bo'yicha mahsulotlar kesimida har chorakda e'lon qilish; yagona taqqoslash sahifasi	Mijoz xizmat sifatini tanlov jarayonida baholay oladi
Rag'batlantirish	Rahbariyat mukofotlarini sifat ko'rsatkichlariga bog'lash; nazorat choralari; mijozlarga kompensatsiya to'lash	Xizmat sifatiga investitsiya yo'naltirish iqtisodiy jihatdan manfaatli bo'ladi

Birinchi bosqich uchun bank xizmatlari sifatining integral indeksi taklif etiladi:

$$BXS_i = 0,40 \cdot M' + 0,30 \cdot O_i + 0,30 \cdot Q_i \quad (3)$$

Bu yerda M' — (2) formula bo'yicha murojaatlar indeksining teskari, 0–100 shkalaga keltirilgan qiymati; O — operatsion ishonchlilik (mobil ilova va bankomatlarning uzluksiz ishlash darajasi, murojaatni hal etish muddati); Q — mustaqil so'rov asosidagi mijoz bahosi (NPS, qoniqish darajasi). Vaznlar dastlabki bo'lib, ekspert baholash va ma'lumotlar to'plangach aniqlashtirilishi lozim. Murojaatlarga eng yuqori vazn berilishi ular bo'yicha ma'lumot hozirning o'zida mavjudligi bilan izohlanadi.

Bank darajasida yondashuv to'rt yo'nalishda amalga oshiriladi. Jarayonlarda xizmat darajasi bo'yicha ichki standartlar belgilanadi: ilovaning ishlash darajasi, kredit arizasini ko'rib chiqish va murojaatga javob berish muddati. Xodimlar rag'batida sotuv hajmi bilan bir qatorda sifat ko'rsatkichlari hisobga olinadi, aks holda mijozga mos kelmaydigan mahsulotni sotish xavfi saqlanadi. Texnologiyada firibgarlikka qarshi monitoring va ko'p bosqichli autentifikatsiya ustuvor bo'ladi, chunki xavfsizlik raqamli sodiqlikning asosiy omilidir [28, 31]. Mahsulotda shartlar sodda tilda, to'liq qiymati bilan taqdim etiladi.

7 Manba: muallif ishlanmasi.



XULOSA VA TAKLIFLAR

O'zbekiston bank tizimi 2021–2026-yillarda moliyaviy jihatdan sezilarli darajada mustahkamlandi: aktivlar 2,5 baravarga oshdi, depozitlarning kreditlarga nisbati 41 foizdan 69 foizgacha ko'tarildi, muammoli kreditlar ulushi 3 foizgacha pasaydi, kapital va likvidlilik ko'rsatkichlari esa me'yoriy talablardan sezilarli darajada yuqori bo'ldi. Mobil ilovalar bank xizmatlarini ko'rsatishning asosiy kanallaridan biriga aylandi.

Moliyaviy ko'rsatkichlarning ijobiy dinamikasi banklarda xizmat sifatini yanada takomillashtirish uchun iqtisodiy imkoniyatlar kengayganini ko'rsatadi. Hisobvaraqqa egalik darajasi past va o'rta daromadli mamlakatlarning o'rtacha ko'rsatkichidan 19 foiz punktga past bo'lib, bankomat xizmatlarida yiliga yuz minglab texnik nosozliklar qayd etilmoqda. Murojaat qilish imkoniyatlarining kengayishi bilan mijozlar murojaatlari soni bir necha baravarga oshgan. Mazkur holatlar resurslardan samarali foydalanish bilan bir qatorda xizmat sifati ko'rsatkichlarining mijozlar va bozor ishtirokchilari uchun ochiqligi hamda shaffofligini oshirish muhim ahamiyatga ega ekanini ko'rsatadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Klapper, L. The Global Findex Database 2025: Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy [Elektron resurs] / L. Klapper, D. Singer, L. Starita, A. Norris. – Washington, DC : World Bank, 2025. – URL: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>
2. Vives, X. Digital Disruption in Banking / X. Vives // Annual Review of Financial Economics. – 2019. – Vol. 11. – P. 243–272.
3. Basel Committee on Banking Supervision. Digitalisation of Finance [Elektron resurs]. – Basel : Bank for International Settlements, 2024. – URL: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d575.htm>
4. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. 2025-yil uchun yillik hisobot [Elektron resurs]. – Toshkent : O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 2026. – URL: <https://cbu.uz/upload/medialibrary/964/07iq5gf3vjv0vw7636kvcccbudz35jdm/Yillik-hisobot-2025.pdf>
5. Kursiv Uzbekistan. Half of Uzbek Women Now Have Financial Accounts, Says World Bank [Elektron resurs] // Kursiv Uzbekistan. – 2025-yil 21-iyul. – URL: <https://uz.kursiv.media/en/2025-07-21/half-of-uzbek-women-now-have-financial-accounts-says-world-bank/>

muhandislik **& iqtisodiyot**

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

Ingliz tili muharriri: Feruz Hakimov

Musahhih: Zokir Alibekov

Sahifalovchi va dizayner: Abdurahmon Qurbonov

2026. № 10

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Muhandislik va iqtisodiyot" jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar ma'sul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelamasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

"Muhandislik va iqtisodiyot" jurnali 26.06.2023-yildan
O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Adminstratsiyasi huzuridagi
Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan
№S-5669245 reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan.
Litsenziya raqami: №095310.

**Manzilimiz: Toshkent shahri Yunusobod
tumani 15-mavze 19-uy**





+998 93 718 40 07



<https://muhandislik-iqtisodiyot.uz/index.php/journal>



t.me/yait_2100