



"KELAJAK TEXNOLOGIYALARI VA SUN'IY INTELLEKT"
nomli respublika ilmiy-amaliy masofaviy konferensiyasi
VOLUME-1, ISSUE-3, 2026

METHODOLOGY FOR MONITORING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED TO INDIVIDUALS IN COMMERCIAL BANKS

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 ways to improve the methodology for monitoring the quality of services provided to individuals in commercial banks. Based on an analysis of regulatory documents, Central Bank supervisory practices, and scholarly sources, it is shown that while retail banking infrastructure has expanded, quality indicators are not substantively linked to internal control and management decisions. A conditional sequence for implementation, the "single customer code – omnichannel quality indicator – real-time database" principle, and five readiness assessment indicators are substantiated.

Keywords

commercial banks, individuals, banking service quality, quality monitoring, SERVQUAL model, customer satisfaction, internal control.

TIJORAT BANKLARIDA JISMONIY SHAXSLARGA KO'RSATILAYOTGAN XIZMATLAR SIFATINI MONITORING QILISH METODIKASI

Ibroximov Ilxomjon Shavkatjon o'g'li

PhD, dotsent, Toshkent Kimyo xalqaro universiteti kechki ta'lim yo'nalishlari rahbari
i.ibroximov@kiut.uz





“KELAJAK TEKNOLOGIYALARI VA SUN’IY INTELLEKT”
nomli respublika ilmiy-amaliy masofaviy konferensiyasi
VOLUME-1, ISSUE-3, 2026

Annotatsiya. Mazkur tezisda tijorat banklarida jismoniy shaxslarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini monitoring qilish metodikasini takomillashtirish yo‘llari tadqiq etilgan. Me‘yoriy hujjatlar, Markaziy bankning nazorat amaliyoti va ilmiy manbalar tahlili asosida chakana bank xizmatlari infratuzilmasi kengaygani, biroq sifat ko‘rsatkichlari ichki nazorat va boshqaruv qarorlariga mazmunan bog‘lanmagani ko‘rsatilgan. Monitoringni kengaytirishning shartli ketma-ketligi, «yagona mijoz kodi – kanallararo sifat indikatori – real vaqt ma’lumotlar bazasi» tamoyili hamda tayyorgarlikni baholovchi beshta ko‘rsatkich asoslab berilgan.

Kalit so‘zlar: tijorat banklari, jismoniy shaxslar, bank xizmatlari sifati, sifat monitoringi, SERVQUAL modeli, mijozlar qoniqishi, ichki nazorat.

**МЕТОДИКА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ
ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ**

Иброхимов Илхомжон Шавкатжон угли

*PhD, доцент, руководитель направлений вечернего образования Ташкентского
международного университета Кимё*

i.ibroximov@kiut.uz

Аннотация. В данных тезисах исследованы пути совершенствования методики мониторинга качества услуг, оказываемых физическим лицам в коммерческих банках. На основе анализа нормативных документов, надзорной практики Центрального банка и научных источников показано, что инфраструктура розничных услуг расширена, однако показатели качества содержательно не увязаны с внутренним контролем и управленческими решениями. Обоснованы условная последовательность внедрения, принцип «единый код клиента – омниканальный индикатор качества – база данных реального времени» и пять показателей оценки готовности.





“KELAJAK TEKNOLOGIYALARI VA SUN’IY INTELLEKT”
nomli respublika ilmiy-amaliy masofaviy konferensiyasi
VOLUME-1, ISSUE-3, 2026

Ключевые слова: коммерческие банки, физические лица, качество банковских услуг, мониторинг качества, модель SERVQUAL, удовлетворенность клиентов, внутренний контроль.

KIRISH

Tijorat banklarida jismoniy shaxslarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini monitoring qilish – chakana bank amaliyotlarining tezligi, ishonchliligi, xavfsizligi va mijozlar ehtiyojiga mosligini uzluksiz kuzatish, tahlil qilish hamda og‘ishlarni bartaraf etish tizimi bo‘lib [Abdullayeva 2017: 512-b.; Ibroximov 2026: 151-b.], uning samarasi sifat indikatorlarining operatsion qarorlarda amalda qo‘llanishiga bog‘liq. Raqamli moliyaviy texnologiyalar sharoitida SERVQUAL besh o‘lchamli modeli (ishonchlilik, sezgirlik, kafolat, empatiya va moddiy muhit) asosida xizmat sifatini oflayn va masofaviy kanallarda uyg‘unlashgan holda baholash talab etiladi [Elmirzayev va boshq. 2023: 184-b.].

O‘zbekistonda bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha PQ-3620-son qarorda jismoniy shaxslarning huquq va qonuniy manfaatlarini himoya qilish, kredit va to‘lov jarayonlarida ortiqcha byurokratik to‘siqlarni bartaraf etish hamda masofaviy raqamli xizmatlarni kengaytirish belgilandi [PQ-3620 2018]. Shuningdek, banklarda xizmat sifatini monitoring qilish ichki audit, komplayens-nazorat hamda Markaziy bankning «tartibga solish qumdoni» doirasida yangi chakana moliyaviy xizmatlarni sinovdan o‘tkazish mexanizmlari bilan bog‘lanmoqda [Ibroximov 2026: 153-b.; Markaziy bank 2026].

Biroq chakana infratuzilma va raqamli ilovalarning kengayishi xizmat sifati barqarorligini avtomatik kafolatlamaydi. Markaziy bankning Bank nazorati qo‘mitasi tomonidan 2026-yilning sentabr oyida o‘tkazilgan 8 ta yig‘ilishda jami 37 ta masala, jumladan kredit va to‘lov tashkilotlarining moliyaviy holati hamda inspeksiya tekshiruvlariga oid 16 ta masala ko‘rib chiqilib, qonunchilik va me‘yoriy talablarga





“KELAJAK TEKNOLOGIYALARI VA SUN’IY INTELLEKT”
nomli respublika ilmiy-amaliy masofaviy konferensiyasi
VOLUME-1, ISSUE-3, 2026

rioya etmagan 8 ta bankka nisbatan jarima sanksiyalari qo‘llanildi [Markaziy bank 2026]. Aksariyat banklarda jismoniy shaxslar shikoyatlari, mobil ilovalardagi texnik uzilishlar va xizmat ko‘rsatish vaqti tarqoq yuritilib, ichki nazorat va risk-indikatorlar bilan mazmunan bog‘lanmagan [Ibroximov 2026: 154-b.]. Demak, asosiy to‘siq sifat standartlarini e‘lon qilishda emas, balki javobgarlik zanjiri, kanallararo baholash metodikasi va yagona raqamli ma‘lumot infratuzilmasida.

Tadqiqotning maqsadi – tijorat banklarida jismoniy shaxslarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini monitoring qilish metodikasini takomillashtirish yo‘nalishlarini asoslash hamda tizim tayyorgarligini baholash ko‘rsatkichlarini ishlab chiqishdan iborat. Maqsadga erishish uchun me‘yoriy hujjatlar, Markaziy bank amaliyoti va ilmiy tadqiqotlar tahlil qilindi. Tadqiqot natijalari quyidagilardan iborat.

Birinchidan, xizmat sifatini monitoring qilishning institutsional poydevori to‘rt element bo‘yicha asoslandi: javobgarlik zanjiri (chakana biznes bo‘yicha boshqaruv raisi o‘rinbosari, sifat va mijoz tajribasi menejeri, komplayens-nazorat hamda ichki audit); bank ofislari, bankomatlar va mobil ilovalarni qamrab oluvchi yagona xizmatlar tasnifi; sifat ko‘rsatkichlarining operatsion risklar xaritasi bilan bog‘liqligi; front-ofis xodimlari malakasi [PQ-3620 2018; Ibroximov 2026: 155-b.]. Monitoringni kengaytirishda «shartli ketma-ketlik» taklif etiladi: bank filiali shu to‘rt element shakllangach integratsiyalashgan sifat monitoringiga o‘tadi.

Ikkinchidan, uslubiy va raqamli baholash uchun «yagona mijoz kodi – kanallararo sifat indikator – real vaqt ma‘lumotlar bazasi» tamoyili taklif etildi: jismoniy shaxsning filialdagi navbat vaqti, onlayn mikroqarz va omonat operatsiyalari tezligi hamda murojaatlar tarixi CRM va avtomatlashtirilgan bank tizimida bitta mijoz kodi ostida birlashtiriladi [Elmirzayev va boshq. 2023: 245-b.]. Har bir chakana xizmat bo‘yicha ob‘yektiv operatsion ko‘rsatkichlar (SLA bajarilishi, tranzaksiya uzilishlari ulushi) hamda sub‘yektiv baholash mezonlari (SERVQUAL, sof tavsiya indeksi – NPS va mijoz





“KELAJAK TEKNOLOGIYALARI VA SUN’IY INTELLEKT”
nomli respublika ilmiy-amaliy masofaviy konferensiyasi
VOLUME-1, ISSUE-3, 2026

qoniqish indeksi – CSI) uyg‘unlashtirilib, qo‘lda kiritilgan so‘rov natijalari «tasdiqlanmagan» deb belgilanadi.

Uchinchidan, xizmat sifatini monitoring qilish metodikasi tayyorgarligini o‘lchovchi beshta ko‘rsatkich taklif etildi: real vaqtda raqamli monitoring bilan qamrab olingan chakana operatsiyalar ulushi; me‘yoriy vaqt (SLA) ichida yakunlangan operatsiyalar va murojaatlar ulushi; jismoniy shaxslarning tasdiqlangan qoniqish va sodiqlik indeksi (CSI/NPS); komplayens va ichki audit tomonidan aniqlangan sifat og‘ishlarini bartaraf etish darajasi [Ibroximov 2026: 156-b.]; shikoyatlarning umumiy tranzaksiyalardagi ulushi. Chakana amaliyotlarning kamida 75 foizini avtomatik qayta aloqa va SLA monitoringi bilan qamrab olish – muallif taklifi bo‘lib, amaliy sinovdan o‘tkazilishi zarur.

To‘rtinchidan, monitoring natijalarini bank boshqaruv qarorlariga bog‘lash mexanizmi taklif etildi: bankning ichki boshqaruv tizimida filiallar va raqamli kanallar kesimida «Xizmat sifati reyting paneli» yuritilib, uning choraklik natijalari xodimlarni rag‘batlantirish (KPI) hamda chakana tarif siyosatini qayta ko‘rib chiqishga majburiy asos bo‘ladi. Ushbu mexanizm Markaziy bank tekshiruvlarida aniqlanayotgan qoidabuzarliklarni [Markaziy bank 2026] oldindan bartaraf etishga xizmat qiladi.

XULOSA

Xulosa qilar ekanmiz, fikrimizcha, tijorat banklarida jismoniy shaxslarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini monitoring qilishda asosiy e‘tibor tarqoq so‘rovnomalar o‘tkazishdan SERVQUAL mezonlari, operatsion SLA ko‘rsatkichlari va ichki nazoratni birlashtiruvchi yagona raqamli ma‘lumot zanjirini shakllantirishga o‘tishi lozim. Me‘yoriy talablar va raqamli platformalar yaratilgan bo‘lsa-da, Markaziy bankning nazorat amaliyoti xizmat ko‘rsatish va prudensial intizomda hali kamchiliklar mavjudligini ko‘rsatmoqda [Markaziy bank 2026]. Tadqiqot o‘z oldiga qo‘ygan





“KELAJAK TEXNOLOGIYALARI VA SUN’IY INTELLEKT”
nomli respublika ilmiy-amaliy masofaviy konferensiyasi
VOLUME-1, ISSUE-3, 2026

maqsadga erishdi: shartli ketma-ketlik, kanallararo monitoring tamoyili hamda tayyorgarlikni o‘lchovchi beshta ko‘rsatkich asoslandi.

Natijalar me’yoriy va ikkilamchi tahlilga tayanadi, 75 foizlik avtomatlashtirish chegaraviy qiymati esa muallif taklifi bo‘lib, uni bir nechta tijorat bankining chakana blokida sinash keyingi tadqiqot vazifasidir. Ko‘rsatkichlarni joriy etish chakana bank xizmatlari sifatini boshqariladigan va shaffof 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. Ibroximov I.Sh. Bank xizmatlari sifatini monitoring qilish va nazorat mexanizmlari // Raqamli iqtisodiyot ilmiy-elektron jurnali. – 2026. – №14. – B. 150–157.
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. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank nazorati qo‘mitasi 2026-yilning sentabr oyida 37 ta masalani ko‘rib chiqdi. URL: https://cbu.uz/uz/press_center/releases/4688284/ (murojaat sanasi: 18.10.2026).

