

KARTALI TO'LOV XIZMATLARI SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING ZAMONAVIY YO'LLARI ("AGROBANK" ATB MISOLIDA)

Yusupova Xonzodaxon Rasuljon qizi

O'zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi magistranti

E-mail: khonzodakhon.yusupova@gmail.com

Bugungi kunda bank tizimida raqamli xizmatlar ulushining ortib borishi kartali to'lov tizimlarini rivojlantirishni strategik vazifaga aylantirmoqda. Aholi va tadbirkorlik subyektlarining kundalik hisob-kitoblarida naqd pulsiz to'lovlardan foydalanishi bank xizmatlari tezkorligini oshiradi, operatsion xarajatlarni kamaytiradi va moliyaviy shaffoflikni kuchaytiradi. Shu jihatdan "Agrobank" ATB misolida kartali to'lov xizmatlari samaradorligini oshirish bankning raqamli transformatsiya jarayonida muhim amaliy ahamiyatga ega. Kartali to'lov tizimlarining rivojlanishi nafaqat banklarning xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilaydi, balki mamlakat iqtisodiyotida pul mablag'lari aylanishining tezlashishi, yashirin iqtisodiyot ulushining qisqarishi va moliyaviy inklyuziyaning kengayishiga ham xizmat qiladi.

"Agrobank" ATB faoliyatida kartali to'lov xizmatlarini takomillashtirishda birinchi navbatda qishloq hududlari va kichik biznes subyektlari uchun to'lov infratuzilmasini kengaytirish zarur. Bankning mijozlar bazasida agrar soha vakillari, fermer xo'jaliklari, dehqonlar va hududiy mijozlar ulushi yuqori bo'lgani sababli zamonaviy to'lov vositalariga bo'lgan talab ham ortib bormoqda. Shu nuqtai nazardan, POS-terminal tarmoqlarini kengaytirish, QR-kod orqali to'lovlarni rivojlantirish, NFC texnologiyalarini joriy etish va mobil ilovalar orqali to'lovlarni amalga oshirish imkoniyatlarini kengaytirish muhim hisoblanadi. Ayniqsa, uzoq hududlarda bank filiallariga murojaat qilish imkoniyati cheklangan mijozlar uchun mobil banking xizmatlarining rivojlantirilishi moliyaviy xizmatlardan foydalanish qulayligini sezilarli darajada oshiradi. Natijada bank mijozlari soni va kartali operatsiyalar hajmi ortadi.

Kartali to'lov xizmatlari samaradorligini oshirishning ikkinchi muhim yo'nalishi xavfsizlikni kuchaytirish hisoblanadi. Zamonaviy tadqiqotlarda bank kartalari biznesi uchun kiberxavflar, fishing hujumlari, ma'lumotlarni noqonuniy qo'lga kiritish va firibgarlik operatsiyalari eng katta tahdid sifatida baholanadi. Tarasenko va hammualliflari tomonidan olib borilgan tadqiqotlarda raqamli iqtisodiyot sharoitida to'lov xavfsizligi bank kartalari biznesining barqaror rivojlanishi uchun asosiy omillardan biri ekanligi qayd etilgan. Shu sababli Agrobank tomonidan real vaqt rejimida ishlovchi antifraud monitoring tizimlarini joriy etish, sun'iy intellekt asosida shubhali tranzaksiyalarni aniqlash, biometrik autentifikatsiya vositalaridan foydalanish va ikki bosqichli tasdiqlash mexanizmlarini keng qo'llash maqsadga muvofiqdir. Bundan tashqari, har bir operatsiya bo'yicha mijozlarga darhol SMS yoki push-xabarnoma yuborilishi ham xavfsizlik darajasini oshiradi va firibgarlik holatlarining oldini olishga yordam beradi.

Kartali to'lov tizimlari samaradorligini oshirishning yana bir muhim yo'nalishi mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlar va qulay foydalanuvchi tajribasini shakllantirish hisoblanadi. Zamonaviy bank amaliyotida mijozlar nafaqat tezkor va xavfsiz xizmatlarni, balki xizmatlardan foydalanishning soddaligi va qulayligini ham talab qiladilar. Shu sababli Agrobank Mobile ilovasida kartalarni boshqarish, limitlarni o'zgartirish, kartani vaqtinchalik bloklash, virtual kartalar ochish, avtomatik to'lovlarga ulanish va nizoli operatsiyalar bo'yicha murojaat

yuborish funksiyalarini rivojlantirish zarur. Bu esa mijozlarning bank bo'limlariga murojaat qilish ehtiyojini kamaytirib, xizmat ko'rsatish xarajatlarini qisqartirish imkonini beradi.

Bundan tashqari, kartali operatsiyalar samaradorligini oshirishda ma'lumotlar tahlili va raqamli boshqaruv vositalaridan foydalanish ham muhim ahamiyatga ega. Bank kartalari orqali amalga oshirilayotgan tranzaksiyalar bo'yicha katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilish orqali mijozlarning xatti-harakatlari, ehtiyojlari va to'lov odatlarini aniqlash mumkin. Bu esa individual tariflar, sodiqlik dasturlari, cashback loyihalari va shaxsiylashtirilgan moliyaviy mahsulotlarni taklif etish imkonini yaratadi. Shu bilan birga, tranzaksiya tezligi, tizim uzilishlari, mijoz murojaatlari va qoniqish darajasi kabi ko'rsatkichlarni KPI tizimi asosida baholash boshqaruv qarorlarining samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

Agrobankda kartali to'lov tizimlarini rivojlantirish texnologik modernizatsiya, xavfsizlikni kuchaytirish, infratuzilmani kengaytirish, mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlarni rivojlantirish va tahliliy boshqaruv tizimlarini takomillashtirish kabi yo'nalishlarni o'z ichiga olishi lozim. Mazkur chora-tadbirlarning izchil amalga oshirilishi bankning raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar qoniqishini ta'minlash va mamlakatda naqdsiz to'lovlar ulushining yanada ortishiga xizmat qiladi.

-jadval

“Agrobank” ATBda kartali to'lov xizmatlari samaradorligini oshirish yo'nalishlari

Yo'nalish	Amaldagi muammo	Takomillashtirish chorasi	Kutilayotgan natija
Infratuzilma	POS-terminal va QR-to'lov imkoniyatlari ayrim hududlarda yetarli emas	Savdo nuqtalarini terminal va QR-to'lov bilan qamrab olish	Naqd pulsiz to'lovlar hajmi ortadi
Mobil banking	Ilova funksiyalari kartali xizmatlar bilan to'liq uyg'unlashmagan	Kartani boshqarish, limit, keshbek va onlayn murojaat funksiyalarini kengaytirish	Mijozlar faolligi oshadi
Xavfsizlik	Firibgarlik va ruxsatsiz tranzaksiya xavfi mavjud	Antifrod tizim, biometrik tasdiqlash va real vaqt monitoringini joriy etish	Tranzaksiya xavfsizligi kuchayadi
Mijozlar tajribasi	Ayrim foydalanuvchilar raqamli xizmatlardan yetarli foydalanmaydi	Moliyaviy savodxonlik, yo'riqnoma va 24/7 qo'llab-quvvatlashni rivojlantirish	Foydalanuvchi qoniqishi oshadi

Manba: muallif tomonidan mavzu doirasida ishlab chiqilgan tahliliy ma'lumotlar asosida tuzildi.

Jadvaldan ko'rinadiki, kartali to'lov xizmatlarining samaradorligi kompleks yondashuvni talab qiladi. Faqat kartalar sonini ko'paytirish yetarli emas; to'lov infratuzilmasi, mijozlarga

xizmat ko'rsatish sifati, operatsion xavfsizlik va raqamli mahsulotlar o'zaro uyg'un bo'lishi kerak. Ayniqsa, bank kartalarini mobil ilova, QR-to'lov va onlayn servislar bilan birlashtirish mijozlar uchun qulay ekotizim yaratadi.

Uchinchi muhim yo'nalish bank ichki jarayonlarini avtomatlashtirish bilan bog'liq. Kartali to'lovlar bo'yicha murojaatlar, kartani bloklash yoki qayta chiqarish, limitlarni o'zgartirish, tranzaksiya tarixini tahlil qilish kabi xizmatlar raqamli kanallar orqali amalga oshirilsa, filiallarda navbatlar kamayadi va operatsion xarajatlar qisqaradi. Bu esa bank xizmatlari samaradorligiga bevosita ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Xulosa qilib aytganda, "Agrobank" ATBda kartali to'lov xizmatlari samaradorligini oshirish uchun to'lov infratuzilmasini kengaytirish, mobil banking imkoniyatlarini chuqurlashtirish, kiberxavfsizlikni kuchaytirish va mijozlarga yo'naltirilgan xizmat modelini rivojlantirish zarur. Ushbu choralar bankning raqobatbardoshligini oshirish bilan birga mijozlar uchun tezkor, xavfsiz va qulay to'lov muhitini shakllantiradi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Saroy, R., Jain, P., Awasthy, S., & Dhal, S. (2023). *Impact of Digital Payment Adoption on Indian Banking Sector Efficiency*. Journal of Banking and Financial Technology.
2. Calderon, A. (2024). *Digital Payments and Their Role in Enhancing Financial Transactions Efficiency*. International Journal of Economics and Financial Issues.
3. Tarasenko, A., Zhavoronok, A., & Suhovetsky, V. (2025). *Payment Security in the Digital Economy: Challenges for the Banking Card Business*. Scientific Bulletin of Polissia.
4. Kasri, R., Prasetyo, M. B., Hendranastiti, N. D., & Indrastomo, B. S. (2022). *Digital Payment and Banking Stability in Emerging Economy with Dual Banking System*. Heliyon.
5. Klapper, L. (2017). *How Digital Payments Can Benefit Entrepreneurs*. IZA World of Labor.
6. HUMO milliy to'lov tizimi. To'lov tizimi faoliyati va infratuzilmasi bo'yicha rasmiy ma'lumotlar.
7. Agrobank ATB. Bank kartalari va raqamli to'lov xizmatlari bo'yicha rasmiy ma'lumotlar.
8. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. To'lov tizimlari va bank kartalari bozoriga oid statistik ma'lumotlar.