IQRO JURNALI , IQRO JOURNAL, ИКРО ЖУРНАЛИ
ISSN:2181-4341| wordlyknowledge.uz/index.php/iqro
Volume 22 Issue 01 IYUN 2026

KARTALI TO‘LOV TIZIMLARINING SAMARADORLIGINI OSHIRISH YO‘LLARI (“AGROBANK” ATB MISOLIDA)

Yusupova Xonzodaxon Rasuljon qizi
O‘zbekiston Respublikasi
Bank-moliya akademiyasi magistranti
E-mail: khonzodakhon.yusupova@gmail.com

Annotatsiya: Mazkur maqolada tijorat banklarida kartali to‘lov tizimlari samaradorligini oshirishning nazariy va amaliy jihatlari “Agrobank” ATB misolida yoritilgan. Tadqiqotda kartali operatsiyalar tezligi, xavfsizlik, mijozlarga qulaylik, mobil banking integratsiyasi, terminal tarmog‘i va tranzaksiya xarajatlari asosiy samaradorlik omillari sifatida tahlil qilindi. Ilmiy manbalar kartali va raqamli to‘lovlarning bank xarajatlarini kamaytirishi, moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatini kengaytirishi hamda mijozlar qoniqishini oshirishini ko‘rsatadi. Maqolada Agrobank kartali to‘lov xizmatlarini modernizatsiya qilish bo‘yicha amaliy takliflar ishlab chiqildi.

Kalit so‘zlar: kartali to‘lov, raqamli bank, Agrobank, mobil banking, POS-terminal, HUMO, Uzcard, Visa, Mastercard, moliyaviy texnologiyalar.

Abstract. This article examines the theoretical and practical aspects of improving the efficiency of card payment systems in commercial banks, using JSCB Agrobank as a case study. The research analyzes the speed of card transactions, security, customer convenience, mobile banking integration, terminal network coverage, and transaction costs as the main factors influencing efficiency. Scientific studies indicate that card-based and digital payment systems reduce banking operational costs, expand access to financial services, and enhance customer satisfaction. The article also develops practical recommendations for modernizing Agrobank’s card payment services and improving their overall effectiveness.

Keywords: card payment, digital banking, Agrobank, mobile banking, POS terminal, HUMO, Uzcard, Visa, Mastercard, financial technologies.

Kirish

Bank tizimida raqamli transformatsiya jarayonlari chuqurlashgani sari kartali to‘lovlar mijozlarga xizmat ko‘rsatishning eng muhim yo‘nalishlaridan biriga aylandi. Plastik va virtual kartalar, kontaktsiz to‘lovlar, mobil ilovalar, QR-to‘lovlar hamda elektron tijorat bilan integratsiyalashgan xizmatlar banklarning operatsion samaradorligini oshirishga xizmat qilmoqda. Ayniqsa, aholiga, tadbirkorlik subyektlariga va byudjet tashkilotlari xodimlariga tezkor, xavfsiz hamda kam xarajatli to‘lov xizmatlarini ko‘rsatish Agrobank kabi yirik tijorat banklari uchun muhim ahamiyat kasb etadi.

Kartali to‘lov tizimlari samaradorligi faqat kartalar soni yoki terminallar miqdori bilan emas, balki tranzaksiya tezligi, uzluksizlik, komissiya siyosati, mijoz tajribasi, xavfsizlik, raqamli kanallar bilan bog‘liqlik va muammoli operatsiyalarni qayta ishlash tezligi bilan belgilanadi. HUMO milliy to‘lov tizimi ma’lumotlariga ko‘ra, tizim O‘zbekiston hududida bank to‘lov kartalari asosida operatsiyalarni amalga oshirishga mo‘ljallangan bo‘lib, kontaktsiz to‘lovlar, terminal va bankomat infratuzilmasi kabi imkoniyatlarni qamrab oladi. Agrobank esa Visa-HUMO kobeyjing kartasi kabi mahsulotlar orqali mahalliy va xalqaro to‘lov tizimlari afzalliklarini birlashtirishga intilgan.

Adabiyotlar sharhi

Raqamli to‘lov texnologiyalarining bank samaradorligiga ta’siri bo‘yicha tadqiqotlarda kartali va elektron to‘lovlar bank xarajatlarini kamaytirishi, operatsiyalarni tezlashtirishi va mijozlar uchun qulaylik yaratishi qayd etiladi. Saroy va hammualliflar raqamli to‘lov texnologiyalarini joriy etgan banklarda xarajat samaradorligi oshishini ko‘rsatgan; Calderon esa raqamli to‘lovlar tranzaksiya vaqti hamda xarajatlarini kamaytirib, foydalanuvchi qoniqishini oshirishini asoslagan.

Klapper raqamli to‘lovlar tadbirkorlarni banklar, xodimlar, yetkazib beruvchilar va yangi bozorlar bilan arzon hamda qulay bog‘lashini ta’kidlaydi. Kasri va hammualliflar raqamli to‘lovlar bank barqarorligi bilan uzoq muddatli bog‘liqlikka ega ekanini aniqlagan. Tarasenko va hammualliflar esa kartali biznesda kiberxavflar kuchayib borayotganini, shu bois sun’iy intellekt, biometrik autentifikatsiya, bulutli platformalar va real vaqt monitoringini joriy etish zarurligini ko‘rsatadi.

Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqotda tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, ekspert baholash, grafik tasvirlash va umumlashtirish usullaridan foydalanildi. Kartali to‘lov tizimlari samaradorligini baholashda quyidagi mezonlar asos qilib olindi: tranzaksiya tezligi, komissiya xarajatlari, xavfsizlik darajasi, mobil ilova bilan integratsiya, savdo-servis korxonalari qamrovi va mijozlar qoniqishi. Ushbu mezonlar Agrobank amaliyoti uchun taklif etilayotgan takomillashtirish yo‘nalishlarini shakllantirishga xizmat qiladi.

Asosiy qism

Agrobank ATB misolida kartali to‘lov tizimlari samaradorligini oshirish uchun xizmatlar zanjirini kartani chiqarishdan boshlab tranzaksiyani yakuniy hisob-kitobgacha kuzatish lozim. Bu jarayonda karta emissiyasi, mobil ilovaga ulash, POS-terminal yoki onlayn to‘lov orqali operatsiyani bajarish, protsessing markazlari bilan axborot almashish, xavfsizlik tekshiruvlari va mijozga xabarnoma yuborish bosqichlari muhim o‘rin tutadi.

Bank amaliyotida eng ko‘p uchraydigan muammolar qatoriga ayrim hududlarda terminal infratuzilmasining yetarli darajada rivojlanmagani, internet sifati bilan bog‘liq uzilishlar, karta-to-karta o‘tkazmalardagi komissiya sezgirligi, firibgarlik xavflari, mijozlarning moliyaviy savodxonligi pastligi va muammoli tranzaksiyalar bo‘yicha murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatining cho‘zilishi kiradi. Shu sababli kartali to‘lov tizimini takomillashtirish faqat texnik yangilanish emas, balki xizmat sifati, risk-menejment va mijozlar bilan ishlash tizimini ham qamrab olishi zarur.

1-jadval

Agrobank kartali to‘lov tizimlari samaradorligini oshirish bo‘yicha ustuvor yo‘nalishlar

Yo‘nalish	Mavjud muammo	Taklif etilayotgan chora	Kutilayotgan natija
Raqamli integratsiya	Mobil ilova va karta xizmatlari imkoniyatlaridan foydalanish darajasi turlicha	Agrobank Mobile orqali kartalarni boshqarish, limit, obuna, bloklash va dispute funksiyalarini kengaytirish	Mijozning o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish ulushi oshadi
Infratuzilma	Terminal va bankomat qamrovida hududiy tafovutlar	Savdo-servis korxonalarida QR, NFC va POS	Naqdsiz to‘lovlar ulushi ortadi

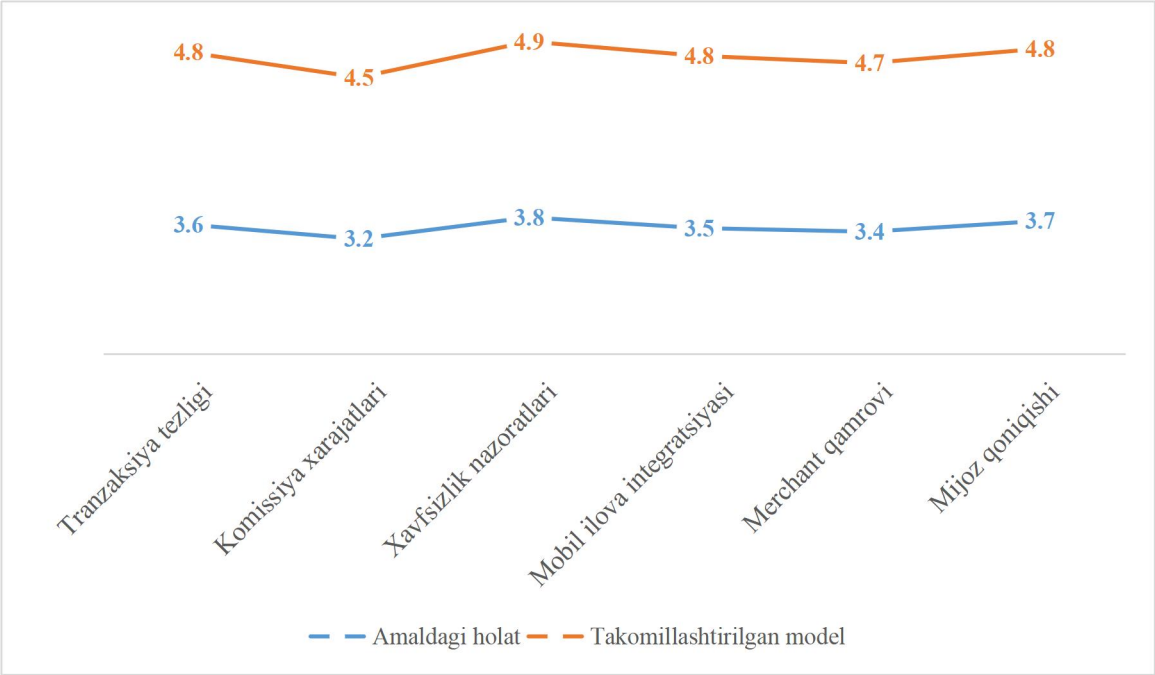
		terminallarni ko‘paytirish	
Xavfsizlik	Fishing, karta ma’lumotlarini o‘g‘irlash va shubhali operatsiyalar xavfi	Real vaqt antifraud monitoringi, biometrik tasdiqlash va push-ogohlantirishlarni kuchaytirish	Firibgarlik yo‘qotishlari kamayadi
Komissiya siyosati	Karta-to-karta o‘tkazmalarida mijoz xarajati sezgirligi	Segmentlangan tariflar va sodiqlik dasturlarini joriy etish	Mijoz sodiqligi va operatsiyalar soni ko‘payadi
Tahliliy boshqaruv	Operatsion ko‘rsatkichlar bo‘yicha tezkor tahlil yetarli emas	Dashboard, KPI va mijoz segmentatsiyasi asosida qaror qabul qilish	Boshqaruv qarorlari aniqligi oshadi

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

Jadval ma’lumotlariga ko‘ra, Agrobankda kartali to‘lov tizimlari samaradorligini oshirish bir necha ustuvor yo‘nalishlar orqali amalga oshirilishi mumkin. Avvalo, raqamli integratsiyani kuchaytirish maqsadida Agrobank Mobile ilovasida kartalarni masofadan boshqarish, limitlarni o‘zgartirish, kartani vaqtincha bloklash va nizoli operatsiyalar (dispute) bo‘yicha murojaat yuborish imkoniyatlarini kengaytirish zarur. Bu mijozlarning bank xizmatlaridan mustaqil foydalanish darajasini oshirib, bank bo‘limlariga murojaatlar sonini kamaytiradi.

Infratuzilmani rivojlantirish yo‘nalishida esa hududlar o‘rtasidagi terminal va bankomatlar qamrovi tafovutlarini qisqartirish muhim hisoblanadi. Savdo va servis korxonalarida QR-kod, NFC texnologiyalari hamda POS-terminallar sonining ko‘paytirilishi natijasida naqdsiz to‘lovlar hajmi ortib, to‘lov jarayonlari yanada qulaylashadi.

Shuningdek, tahliliy boshqaruvni takomillashtirish uchun operatsion ko‘rsatkichlarni real vaqt rejimida kuzatish imkonini beruvchi dashboardlar, KPI tizimi va mijozlarni segmentatsiya qilish asosida qaror qabul qilish mexanizmlarini rivojlantirish zarur. Natijada boshqaruv qarorlarining aniqligi va samaradorligi oshib, kartali to‘lov tizimlarining umumiy natijadorligi yaxshilanadi.



1-rasm. Kartali to‘lov tizimlari samaradorligini oshirish ko‘rsatkichlari

***Manba**: muallif tomonidan ekspert baholash mezonlari asosida ishlab chiqildi.*

Tahlil shuni ko‘rsatadiki, kartali to‘lovlar samaradorligini oshirishda eng yuqori ustuvorlik xavfsizlik, mobil ilova integratsiyasi va tranzaksiya tezligiga berilishi lozim. Bank kartalari foydalanuvchisi operatsiyani tez bajarishni, mablag‘ harakatini real vaqt rejimida ko‘rishni, shubhali holatlarda kartani mustaqil bloklashni va murojaat natijasini tez olishni kutadi. Shu bois Agrobank xizmatlarida mijoz markazli yondashuv asosiy tamoyil bo‘lishi kerak.

Kartali to‘lov tizimlarining samaradorligini oshirish uchun quyidagi kompleks yondashuv taklif etiladi: birinchidan, kartalar bo‘yicha barcha asosiy amallarni mobil ilovaga to‘liq integratsiya qilish; ikkinchidan, antifraud tizimida risk ballari va sun’iy intellekt elementlaridan foydalanish; uchinchidan, kichik biznes va dehqon xo‘jaliklari uchun arzon terminal va QR-to‘lov paketlarini joriy etish; to‘rtinchidan, mijozlar uchun moliyaviy savodxonlik bo‘yicha qisqa video, push-xabar va chatbot ko‘rsatmalarini kuchaytirish; beshinchidan, karta xizmatlari bo‘yicha KPI tizimini ishlab chiqish.

Xulosa

Kartali to‘lov tizimlari zamonaviy bank faoliyatining ajralmas tarkibiy qismi bo‘lib, ular bank xizmatlarining tezkorligi, shaffofligi, xavfsizligi va mijozlarga qulayligini ta’minlashda muhim ahamiyat kasb etadi. So‘nggi yillarda raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi, elektron tijorat hajmining ortishi hamda masofaviy bank xizmatlariga bo‘lgan talabning keskin oshishi kartali to‘lov tizimlarini yanada takomillashtirish zaruratini yuzaga keltirmoqda. Shu nuqtai nazardan, “Agrobank” ATB misolida kartali to‘lov tizimlari samaradorligini oshirish masalasi nazariy va amaliy jihatdan tahlil qilindi.

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, kartali to‘lov tizimlarining samaradorligi tranzaksiyalar tezligi, xavfsizlik darajasi, mobil banking bilan integratsiya, terminal infratuzilmasining rivojlanganligi, xizmat ko‘rsatish xarajatlari va mijozlar qoniqishi kabi omillarga bevosita bog‘liqdir. Agrobank tomonidan so‘nggi yillarda raqamli bank xizmatlarini kengaytirish, HUMO, Uzcard hamda xalqaro Visa va Mastercard kartalarini rivojlantirish bo‘yicha muayyan ishlar amalga oshirilgan bo‘lsa-da, ayrim yo‘nalishlarda qo‘shimcha takomillashtirish imkoniyatlari mavjudligi aniqlandi.

Xususan, mobil ilova funksionalligining kengaytirilishi, bank kartalarini masofadan boshqarish imkoniyatlarining oshirilishi, real vaqt rejimidagi antifraud monitoring tizimlarining joriy etilishi va savdo-servis korxonalarida POS-terminal hamda QR-to‘lov infratuzilmasining kengaytirilishi bankning kartali xizmatlar samaradorligini sezilarli darajada oshirishi mumkin. Bundan tashqari, mijozlar ehtiyojlariga moslashtirilgan tarif siyosati va sodiqlik dasturlarini qo‘llash orqali kartali operatsiyalar hajmini ko‘paytirish hamda mijozlar bilan uzoq muddatli hamkorlikni mustahkamlash imkoniyati mavjud.

Xalqaro tajriba va ilmiy tadqiqotlar natijalari ham raqamli va kartali to‘lov tizimlarining bank operatsion xarajatlarini kamaytirishi, moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishi, naqd pul muomalasi ulushini qisqartirishi hamda mijozlar qoniqishini oshirishini tasdiqlaydi. Shu sababli Agrobank uchun kartali to‘lov tizimlarini rivojlantirish strategiyasi texnologik innovatsiyalar, xavfsizlik, mijozga yo‘naltirilgan xizmatlar va ma’lumotlarga asoslangan boshqaruv tamoyillariga tayanishi lozim.

Kartali to‘lov tizimlarini modernizatsiya qilish Agrobankning raqobatbardoshligini oshirish, raqamli bank xizmatlari bozoridagi mavqeini mustahkamlash va mijozlarga yuqori sifatli moliyaviy xizmatlar ko‘rsatishni ta’minlashda muhim omil bo‘lib xizmat qiladi. Taklif etilgan chora-tadbirlarni bosqichma-bosqich amalga oshirish bankning operatsion samaradorligini oshirish bilan birga, mamlakatda naqdsiz to‘lovlar ulushining ortishiga va raqamli iqtisodiyot rivojlanishiga ham ijobiy ta’sir ko‘rsatadi.

Takliflar:

Tadqiqot natijalari va amalga oshirilgan tahlillar asosida “Agrobank” ATB kartali to‘lov tizimlari samaradorligini yanada oshirish maqsadida quyidagi takliflarni amalga oshirish maqsadga muvofiq deb hisoblanadi:

— Agrobank Mobile ilovasi funksionalligini kengaytirish**.** Mijozlarga kartalarni to‘liq masofadan boshqarish imkonini beruvchi xizmatlarni rivojlantirish, jumladan karta limitlarini o‘zgartirish, obunalarni boshqarish, kartani vaqtincha bloklash yoki faollashtirish, virtual kartalar ochish hamda nizoli operatsiyalar (dispute) bo‘yicha murojaat yuborish funksiyalarini soddalashtirish zarur.

— Xavfsizlik va antifraud tizimlarini takomillashtirish**.** Sun’iy intellekt va ma’lumotlar tahliliga asoslangan real vaqt monitoring tizimlarini joriy etish, shubhali tranzaksiyalarni avtomatik aniqlash, biometrik autentifikatsiya vositalarini keng qo‘llash va har bir operatsiya bo‘yicha tezkor push-xabarnomalarni yuborish tizimini kuchaytirish lozim.

— POS-terminal va QR-to‘lov infratuzilmasini kengaytirish**.** Ayniqsa, hududlarda faoliyat yuritayotgan kichik va o‘rta biznes subyektlari uchun arzon va qulay POS-terminal hamda QR-to‘lov paketlarini taklif qilish, savdo nuqtalarida NFC texnologiyalarini keng joriy etish orqali naqdsiz to‘lovlar ulushini oshirish tavsiya etiladi.

— KPI va tahliliy boshqaruv tizimini joriy etish. Kartali operatsiyalar samaradorligini muntazam nazorat qilish maqsadida “tranzaksiya tezligi – tizim uzilishlari – murojaatlarni hal qilish vaqti – mijoz qoniqishi” ko‘rsatkichlari asosida KPI tizimini yaratish hamda boshqaruv qarorlarini real vaqt ma’lumotlariga tayangan holda qabul qilish zarur.

— Mijozlar uchun raqamli savodxonlik dasturlarini kuchaytirish**.** Kartalardan xavfsiz foydalanish, fishing va firibgarlik holatlaridan himoyalanish, mobil banking imkoniyatlaridan samarali foydalanish bo‘yicha muntazam axborot kampaniyalari, video qo‘llanmalar va onlayn treninglar tashkil etish maqsadga muvofiq.

— Mijozlarga yo‘naltirilgan tarif va sodiqlik dasturlarini rivojlantirish. Kartadan faol foydalanuvchilar uchun cashback, bonus ballari, hamkor tashkilotlarda chegirmalar va individual tarif paketlarini joriy etish orqali mijozlar faolligini oshirish mumkin.

— Xalqaro to‘lov tizimlari bilan integratsiyani kengaytirish. Visa, Mastercard va boshqa xalqaro to‘lov tizimlari bilan hamkorlikni chuqurlashtirish, kobeyjing kartalar sonini

ko‘paytirish va xalqaro operatsiyalar qulayligini oshirish bankning raqobatbardoshligini mustahkamlaydi.

— Ma’lumotlarga asoslangan marketing va segmentatsiya tizimini rivojlantirish. Mijozlarning tranzaksion faolligi va ehtiyojlarini tahlil qilish orqali individual mahsulotlar va xizmatlarni taklif etish, marketing xarajatlari samaradorligini oshirish hamda yangi mijozlarni jalb qilish imkoniyatlarini kengaytirish lozim.

Mazkur takliflarni izchil amalga oshirish Agrobankning kartali to‘lov tizimlari samaradorligini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini yanada to‘liq qondirish va bankning raqamli transformatsiya jarayonlarini jadallashtirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Saroy, R., Jain, P., Awasthy, S., & Dhal, S. C. (2023). *Impact of digital payment adoption on Indian banking sector efficiency*. Journal of Banking and Financial Technology, 7(1), 1–13. DOI: 10.1007/s42786-023-00047-2. Raqamli to‘lov texnologiyalarining banklar xarajat samaradorligiga ta’siri tahlil qilingan.
2. Calderon, A. A. (2025). *Digital Payments and their Role in Enhancing Financial Transactions Efficiency*. International Journal of Economics and Financial Issues, 15(1), 182–189. DOI: 10.32479/ijefi.17555. Raqamli to‘lovlarning tranzaksiya tezligi, xarajatlar va mijozlar qoniqishiga ta’siri o‘rganilgan.
3. IZA World of Labor. Klapper, L. (2017). *How digital payments can benefit entrepreneurs*. IZA World of Labor, No. 396. Raqamli to‘lovlarning tadbirkorlik va moliyaviy inklyuziyaga ta’siri yoritilgan.
4. Kasri, R. A., Prasetyo, M. B., Hendranastiti, N. D., & Indrastomo, B. S. (2022). *Digital payment and banking stability in emerging economy with dual banking system*. Heliyon, 8(11), e11489. Raqamli to‘lovlarning bank tizimi barqarorligiga ta’siri tahlil qilingan.
5. Tarasenko, A., Zhavoronok, A., & Suhovetskyy, V. (2025). *Payment security in the digital economy: challenges for the banking card business*. Scientific Bulletin of Polissia, 1(28), 45–56. Bank kartalari biznesida xavfsizlik va antifraud mexanizmlari muammolari ko‘rib chiqilgan.
6. HUMO milliy to‘lov tizimi rasmiy sayti. To‘lov infratuzilmasi, terminallar tarmog‘i va milliy to‘lov tizimi faoliyati bo‘yicha ma’lumotlar.
7. Agrobank rasmiy sayti. Visa–HUMO kobeyjing kartalari va bankning kartali mahsulotlari bo‘yicha rasmiy axborot.
8. Markaziy bank rasmiy sayti. O‘zbekiston Respublikasida to‘lov tizimlari va bank kartalari bozoriga oid statistik ma’lumotlar.
9. Visa rasmiy sayti. Xalqaro to‘lov kartalari va raqamli to‘lov texnologiyalari bo‘yicha ma’lumotlar.
10. Mastercard rasmiy sayti. Global to‘lov tizimlari va innovatsion kartali mahsulotlar bo‘yicha ma’lumotlar.