BANK XIZMATLARI EKOTIZIMI VA RAQAMLI INTEGRATSIYA: YOSHLARGA YO‘NALTIRILGAN XIZMATLARNI RIVOJLANTIRISH (AGROBANK ATB JIZZAX VILOYATI BOSHQARMASI MISOLIDA)

Arzikulov Otabek Ali o‘g‘li
Mirzo Ulug‘bek Milliy universiteti Jizzax filiali Iqtisodiyot va turizm kafedrasi o‘qituvchisi va dotsenti
Iroda Asadova
Mirzo Ulug‘bek Milliy universiteti Jizzax filiali Iqtisodiyot va turizm kafedrasi 1-bosqich magistranti
E-mail: irodaasadova000@gmail.com

Annotatsiya. Maqolada tijorat banklari xizmatlari ekotizimining hozirgi holati Agrobank ATB Jizzax viloyati boshqarmasining 2020–2025-yillardagi ko‘rsatkichlari asosida tahlil qilinadi. Raqamli xizmatlar, bank agentlari tarmog‘i va fintex integratsiyasining yoshlar uchun moliyaviy xizmatlar qulayligiga ta’siri baholanib, ekotizimni rivojlantirish bo‘yicha takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: bank xizmatlari ekotizimi, raqamli integratsiya, bank agentlari, fintex, yoshlar, moliyaviy inklyuzivlik, Jizzax viloyati.

Kirish. O‘zbekistonda bank sektori so‘nggi yillarda raqamli transformatsiya bosqichiga o‘tdi: an’anaviy filial modeli o‘rnini ko‘p kanalli va ekotizim yondashuvi egallamoqda. Markaziy bank ma’lumotlariga ko‘ra, mamlakatda mobil banking foydalanuvchilari soni 2019-yildagi 1,8 mln. kishidan 2024-yilda 18,6 mln. kishiga, onlayn to‘lovlar ulushi esa 22 foizdan 76 foizga oshgan [3]. 2026-yil “Mahallani rivojlantirish va jamiyatni yuksaltirish yili” sharoitida yoshlarni iqtisodiy faoliyatga jalb etishda bank xizmatlarining qulayligi alohida ahamiyat kasb etadi. Tadqiqotning maqsadi — Agrobank ATB Jizzax viloyati boshqarmasi misolida xizmatlar ekotizimining holatini baholash va yoshlarga yo‘naltirilgan takliflar ishlab chiqishdir.

Nazariy asos. Bank xizmati — mijozlarning moliyaviy ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan hisob-kitob, kreditlash, jamg‘arma va to‘lov faoliyatlari majmuasidir. Ekotizim yondashuvida bank xizmatlarni yakka holda emas, balki hamkor tashkilotlar, to‘lov tizimlari va raqamli platformalar bilan o‘zaro bog‘langan muhit sifatida taqdim etadi. Bunday muhit mijozga yo‘naltirilganlik, xizmatlarning uzviyligi va ma’lumotlar almashinuvi bilan tavsiflanadi [4, 5, 7].

Agrobank ATB Jizzax boshqarmasi faoliyati tahlili. Agrobank ATB 1995-yilda tashkil etilgan bo‘lib, qishloq xo‘jaligini kreditlashdan universal bank xizmatlariga o‘tgan. Jizzax viloyati boshqarmasining kredit portfeli 2020-yildagi 148,2 mlrd. so‘mdan 2025-yilda 688,4 mlrd. so‘mga (4,6 baravar), depozitlar 62,4 mlrd. so‘mdan 287,5 mlrd. so‘mga o‘sgan. Shu bilan birga muammoli kreditlar ulushi 5,2 foizdan 3,1 foizga kamaygan, mijozlar soni esa 84,2 mingdan 194,6 mingga yetgan [1]. Kredit portfelida qishloq xo‘jaligi ulushi 2022-yildagi 66 foizdan 2025-yilda 58 foizgacha pasayib, kichik biznes kreditlari ulushi 16 foizdan 22,4 foizgacha oshgan, ya’ni portfel diversifikatsiyalanmoqda.

Raqamli xizmatlar foydalanuvchilari soni 2020-yildagi 4,8 ming kishidan 2025-yilda 64,8 ming kishiga (13,5 baravar) ko‘paydi (1-jadval). Mobil banking foydalanuvchilari 2,1 mingdan 38,6 mingga o‘sgan, SMS-banking foydalanuvchilari esa 2023-yildan keyin barqarorlashgan. Bu mijozlarning bosqichma-bosqich mobil ilovaga o‘tayotganini ko‘rsatadi. 2024-yilgi so‘rovnomaga ko‘ra, mobil ilovadan foydalanuvchilarning 78 foizi xizmatdan qoniqqan (milliy o‘rtacha 71 foiz) [1].

1-jadval.

Agrobank ATB Jizzax boshqarmasi raqamli xizmatlari foydalanuvchilari (ming kishi)

Yil	Mobil banking	Internet-banking	SMS-banking	Jami
2020	2,1	0,8	1,9	4,8
2021	5,4	2,1	3,7	11,2
2022	12,8	4,9	6,9	24,6
2023	22,4	8,1	10,8	41,3
2024	31,2	11,4	12,5	55,1
2025	38,6	13,8	12,4	64,8

Manba: Agrobank ATB Jizzax viloyati boshqarmasi ichki hisobotlari asosida muallif tuzgan.

Bank agentlari tarmog‘i qishloq hududlarda asosiy kanalga aylanmoqda: agentlar soni 2020-yildagi 120 tadan 2025-yilda 512 taga yetdi. Mirzacho‘l va Yangiobod kabi filialdan 44–52 km uzoqlikdagi tumanlarda aholining har 100 mingtasiga 70 dan ortiq agent to‘g‘ri keladi. Mijozlar qoniqishi bank agentlari xizmati bo‘yicha 82 foizni tashkil etgan [1, 2]. Fintex integratsiyasi borasida boshqarma 2021-yildan Click va Payme platformalari bilan hamkorlikni kuchaytirgan va 2024-yilda mijozlarning 34 foizi kamida bir marta fintex platformasi orqali bank bilan muloqot qilgan. Biroq onlayn kreditlar ulushi 28 foizni tashkil etib, yirik banklar o‘rtacha ko‘rsatkichidan (45 foiz) past [1, 3].

Yoshlar segmenti. Mijozlar segmentatsiyasi tahliliga ko‘ra, 18–30 yoshdagi yoshlar 11,8 ming kishini, ya’ni mijozlar bazasining 6,1 foizini tashkil etadi, ularning o‘rtacha oylik daromadi esa eng past (18 000 so‘m) segmentlardan biridir. Bank xizmatlaridan foydalanmaydigan aholi orasida asosiy sabablar sifatida bank tarmog‘idan uzoqlik (37 foiz), xizmatlar qimmat degan tasavvur (28 foiz) va raqamli savodxonlikning pastligi (22 foiz) ko‘rsatilgan. Demak, yoshlar segmenti hozircha kichik bo‘lsa-da, uzoq muddatda bank uchun katta salohiyatli mijozlar bazasini tashkil etadi.

Muammolar. Tahlil natijasida ekotizimni rivojlantirishga to‘sqinlik qiluvchi quyidagi muammolar aniqlandi: birinchidan, moliyaviy inklyuzivlik darajasi 60 foiz bilan hali yetarli emas; ikkinchidan, onlayn kreditlash va fintex integratsiyasi to‘liq shakllanmagan; uchinchidan, kiberxavfsizlik tahdidlari ortib bormoqda (bank tizimida kiberhujumlar soni 2020-yildagi 284 tadan 2024-yilda 1 142 taga ko‘paygan [1, 3]); to‘rtinchidan, aholi, ayniqsa qishloq mijozlari va yoshlar orasida moliyaviy va raqamli savodxonlik past [1].

Takliflar va yechimlar. Tadqiqot asosida quyidagilar taklif etiladi: (1) bank agentlari sonini 2027-yilgacha 512 tadan 900 taga yetkazish va ularni zamonaviy POS-terminallar bilan ta’minlash; (2) onlayn kredit ulushini 28 foizdan 50 foizgacha oshirish uchun AI asosidagi kredit baholash modelini joriy etish; (3) Open Banking API va fintex hamkorlar bilan sinov (sandbox) loyihalarini ishga tushirish [6, 8]; (4) yoshlar uchun raqamli mahsulotlar — cashback va gamifikatsiya elementlariga ega talaba kartasi, shuningdek Jizzax davlat pedagogika universiteti bilan hamkorlikda moliyaviy savodxonlik dasturlarini yo‘lga qo‘yish; (5) kiberxavfsizlikni AI-monitoring orqali kuchaytirish. Ushbu tadbirlar uchun jami 12,6 mlrd. so‘m investitsiya rejalashtirilib, o‘rtacha qaytim muddati 2,3 yilni tashkil etadi.

Kutilayotgan natijalar sifatida 2027-yilga kelib raqamli foydalanuvchilar sonini 64,8 mingdan 120 ming kishiga, moliyaviy inklyuzivlikni 60 foizdan 75 foizga, mijozlar qoniqish indeksini (NPS) +44 dan +65 gacha oshirish ko‘zda tutilgan.

Xulosa. Agrobank ATB Jizzax boshqarmasi 2020–2025-yillarda kredit portfelini 4,6 baravar, raqamli foydalanuvchilarni 13,5 baravar, bank agentlarini 4,3 baravar oshirib, ekotizim shakllanishida sezilarli natijalarga erishdi. Biroq onlayn kreditlash, fintex integratsiyasi va yoshlar segmentini qamrab olish bo‘yicha imkoniyatlar to‘liq ishga solinmagan. Taklif etilgan tadbirlar xizmatlar qulayligini oshirib, viloyat yoshlari uchun moliyaviy xizmatlardan foydalanishni kengaytiradi.

ADABIYOTLAR

1. Agrobank ATB Jizzax viloyati boshqarmasining moliyaviy hisobotlari va ichki ma’lumotnomalari, 2020–2025.

2. Mamadiyarov Z.T. Banklarni transformatsiya qilish sharoitida masofaviy bank xizmatlari bilan bog‘liq risklarni boshqarish // Iqtisodiyot va moliya. – 2021.

3. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Statistik ma’lumotlar bazasi va yillik hisobot 2024. cbu.uz/uz/statistics.

4. O‘zbekiston Respublikasining “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi O‘RQ-580-son Qonuni.

5. Parpiyeva R. Tijorat banklarida raqamli transformatsiya samaradorligini oshirishda moliyaviy texnologiyalarning o‘rni // Raqamli iqtisodiyot va axborot texnologiyalari. – 2026. – Vol. 6, No. 2. – B. 80–87.

6. Sharipov A.A. Tijorat banklarida raqamli texnologiyalardan foydalanish samaradorligini oshirish yo‘llari // Raqamli iqtisodiyot va axborot texnologiyalari. – 2024. – №2. – B. 45–56.

7. Teshabayev A.T. Moliyaviy texnologiyalar va raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2022. – 218 b.

8. World Bank. Digital Financial Services. World Development Report. – Washington DC, 2023.