

## Humans представила финансовые и операционные итоги 2024 года: ключевой драйвер роста — финтех сервис Humans Pay — за год увеличил выручку на 60%

Группа компаний зафиксировала рост по всем основным показателям, включая оборот, выручку и количество пользователей. Активная база клиентов экосистемы на конец 2024 превысила 2,3 млн человек — это на 28% больше, чем в 2023 году.



28 января 2025 г., Ташкент — Группа компаний Humans опубликовала итоговый отчет о своей деятельности в Узбекистане за 2024 год — оборот достиг 17 777 млрд сумов, а общая выручка — 515,4 млрд сумов. Чистая выручка выросла на 9,82% по сравнению с прошлым годом.

### Развитие экосистемы

Суперапп Humans — это уникальное для узбекистанского рынка единое приложение, которое объединяет услуги сотовой связи, сервис платежей и переводов Humans Pay, сервис доставки продуктов с базаров Humans Yaxshi, маркетплейс Humans Market и кешбэк-программу.

Активная база клиентов экосистемы стабильно растет: на конец 2024 она превысила 2,3 млн человек — это на 28,01% больше, чем в 2023 году. Клиенты все чаще используют приложение как суперрапп и закрывают с его помощью ежедневные потребности. На декабрь 2023 года почти 88% клиентов, активных в течение 30 дней, пользовались только услугами связи. В сентябре 2024 эта доля сократилась до 84,6%. Сейчас более 1,25 млн клиентов комбинируют в суперраппе как минимум два сервиса.



*«Мы видим, что добавление новых сервисов в экосистему неизменно приводит к росту числа активных пользователей и увеличению частоты транзакций. В 2025 году мы планируем порадовать наших клиентов такими удобными продуктами, как BNPL-сервис, сервис микрозаймов, а также запустим социальную платформу адресной peer-to-peer помощи нуждающимся.*

*Помимо этого, мы продолжим расширять ассортимент товаров в маркетплейсе Humans Market и увеличим зону доставки продуктов с базаров до 50 городов Узбекистана», — отметил CEO и основатель Humans Group Владимир Добрынин.*

## **Humans Pay: ключевой драйвер роста чистой выручки**

Финтех остаётся одним из главных драйверов для развития Humans. Чистая выручка сервиса платежей и переводов Humans Pay в 2024 году достигла 133,1 млрд сумов, то есть выросла на 59,98% по сравнению с 2023 годом. Количество уникальных клиентов сервиса Humans Pay **за первые три квартала 2024 года** превысило 701 тысячу человек — на 21,27% больше, чем за аналогичный период 2023 года.<sup>1</sup>

Humans Pay вырос не только за счет количества пользователей. Клиенты стали чаще заходить в приложение, совершать больше транзакций и переводить друг другу бóльшие суммы. В первые три квартала 2024 года общий объём переводов с карты на карту вырос на 151,63% год к году, а число транзакций на активного пользователя увеличилось на 62,15%.

## **Humans Mobile: клиенты выбирают безлимитный интернет**

Телеком-направление тоже охватывает все большую долю населения Узбекистана. Число активных телеком-клиентов Humans в 2024 году превысило отметку в 1,56 млн. Из них уже 279,2 тысяч пользуется пакетами с безлимитным интернетом — рост 78,55% по сравнению с прошлым годом.

<sup>1</sup> Приведены данные за первые три квартала 2024 года. 25 сентября 2024 ЦБ Республики Узбекистан ввел [ограничение](#) на 6 месяцев на ряд услуг АО «Maroqand» (товарный знак UPay), включая услуги сервиса платежей и переводов.



«В 2024 году Humans продемонстрировал двузначный рост практически по всем ключевым показателям. Мы значительно укрепили позиции в телеком-бизнесе и подтвердили эффективность стратегии, направленной на переход пользователей телеком-услуг к экосистемному продукту — клиенты Humans всё чаще используют сразу несколько сервисов внутри супераппа.

*К сожалению, планы по росту финтех-направления не были реализованы в полной мере из-за беспрецедентных действий Центрального банка и предвзятой дискриминационной политики регулятора. Тем не менее, команда Humans сделала всё возможное, чтобы поддержать рост экосистемы и, что самое важное, продолжить её развитие», — CEO и основатель Humans Group Владимир Добрынин.*

## Поддержка пользователей: ИИ задаёт новые стандарты сервиса

Качество клиентского сервиса остается для Humans приоритетом. Сегодня 92% запросов пользователей решаются при первом обращении в контактный центр по телефону, 91% — при первом обращении в чате. Чтобы улучшить клиентский опыт, в 2024 году компания внедрила систему индивидуальных предложений на базе искусственного интеллекта.

Новое решение на основе запроса клиента подбирает самые актуальные для него услуги — например, пакеты услуг связи. Продукт позволяет операторам контактного центра рекомендовать клиентам только релевантные и оптимальные для них сервисы и не тратить дополнительное время на обслуживание. Такой подход одновременно повышает эффективность коммуникации и удовлетворенность пользователей.

## Команда: проект «Зарплата каждый день» как элемент социальной ответственности

Humans инвестирует не только в обслуживание клиентов — группа компаний придерживается принципов корпоративной социальной ответственности и заботится о благополучии своих сотрудников. В 2024 году в контактном центре Humans была внедрена система выплат «Зарплата каждый день». До этого она успешно зарекомендовала себя среди работников розничной сети Humans — продавцов, супервайзеров и курьеров.

Благодаря такой системе выплат сотрудники получают бонусы за выполнение ежедневного плана уже на следующее утро. Такой формат обеспечивает им стабильный и регулярный доход. В итоге люди в команде чувствуют себя увереннее и могут лучше планировать расходы, а их мотивация, вовлеченность и удовлетворенность работой растут.