



РАҚАМЛИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЖАРАЁНИДА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ МАСОФАДАН КЎРСАТИШНИ ИННОВАЦИОН РИВОЖЛАНТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

Зокир Мамадияров

PhD, доцент, мустақил изланувчиси, ТДИУ, Тошкент, Ўзбекистон.

Email: z.mamadiyarov@tsue.uz

ORCID: 0000-0002-1508-488X

PROSPECTS FOR THE INNOVATIVE DEVELOPMENT OF REMOTE BANKING SERVICES IN THE PROCESS OF DIGITAL TRANSFORMATION

Zokir Mamadiyarov

PhD, associate professor, independent researcher, TSUE, Tashkent, Uzbekistan.

Email: z.mamadiyarov@tsue.uz

ORCID: 0000-0002-1508-488X

JEL Classification: E5, E58, E59

Аннотация: Ушбу мақолада банкларни рақамлаштириши, банкларни рақамли трансформация қилишининг аҳамияти, COVID-19 пандемияси даврида ва пандемиядан кейин рақамли каналлардан фойдаланиши, банкларни рақамли трансформация қилишига асос бўлувчи омиллар ва талаб қилувчи технологик тенденциялари ёритилган. Банкларнинг рақобатбардошлиги ошиши уларнинг даромади кўпроқ бўлишига эришиши ва харажатлари имкон қадар тежашига эришиши соф фойда миқдорининг кўпроқ бўлишига эришиши мумкин бўлади. Албатта келажак банклари ҳозирги банклар харажатлари тузилмаси каби ишлай олмайди шунинг учун банкларни рақамли трансформация қилишни талаб этади. Тадиқиқот ва таҳлил натижалари шуни кўрсатадики, рақамли банкларнинг операцион харажатлари анаънавий банклар харажатида тахминан 40% паст ва уларнинг тахминан 50% га яқин қисмига ходимлар штат бирлигини қисқартириши билан эришган.

Банкларда рақамли трансформация

қилишни талаб қилувчи технологик тенденциялар яна бири прогноз қилиши қобилияти - келажакда юзага келиши мумкин бўлган муаммоларни олдини олишидир. Иқтисодий инқирознинг турли сценарийларини аниқлаш бўйича ишончли маълумотлар банклар учун олдиндан тайёргарлик кўришига ёрдам беради. Шундай қилиб, банкларни бошқа истиқболли ва молиявий фойдали саноатга айлантиришидан олдин тўғри қарорлар қабул қилиши ва замонавий финтех ечимлари билан амалга ошириши лозим.

Смартфонлардан фойдаланишининг кўпайиши эса улар орқали банк каналларига уланишининг яшиланиши ва фойдаланувчилар учун муҳим воситага айланиши натижасида рақамли трансформация тенденциясини жадаллаштирмоқда. Банк саноатида ҳам кўп функцияли рақамли трансформация имкониятлари орқали модернизация қилинмоқда.

Мавжуд банк филиал фаолиятини рақамли каналларга ўзгартириши хусусан, небанкларнинг кўпайиши ва кундалик транзакцияларни рақамли каналлар орқали амалга ошириши борасида ўсиши

кузатилди. Шунинг учун анъанавий банклар жисмоний филиалга эга бўлишдан миждозлар эҳтиёжларини қондирадиган банк хизматлари марказларига айлантиришлари керак. Натимжада, банк миждозларни реал вақтда 24/7 режимида банк билан боғлайдиган интерактив рақамли каналларнинг кўпайишига олиб келади. Бундан ташқари банк хизматлари марказлари миждозларга тезкор хизмат кўрсатиши, маълумот ва маслаҳатларни шаффоф тақдим этиши жараёни рағбатлантирилади.

Илмий мақолани тайёрлаш жараёнида маълумотларни қиёслаш, маълумотларни гуруҳлаш, омиллар таҳлили, эксперт баҳолаш усулларидан унумли фойдаланилди ҳамда рақамли трансформация жараёнида банк хизматларини масофадан кўрсатишни инновацион ривожлантириши бўйича муаллиф хулоса ва таклифлари келтирилган.

Abstract: This article discusses the digitization of banks, the importance of digital transformation of banks, the use of digital channels during and after the COVID-19 pandemic, the factors underlying the digital transformation of banks and the demanding technological trends. Increasing the competitiveness of banks will enable them to have more revenue and save as much as possible in terms of net profit. Of course, the banks of the future will not be able to function as the current cost structure of banks will therefore require the digital transformation of banks. The results of the research and analysis show that the operating costs of digital banks are about 40% lower than the costs of traditional banks, and about 50% of them have been achieved by reducing staffing.

Another technological trend that requires digital transformation in banks is the ability to predict - to prevent problems that may occur in the future. Reliable data on identifying different scenarios of the economic crisis will help banks to prepare in advance. Thus, before turning banks into other promising and financially profitable industries, it is necessary to make the right decisions and implement them with modern fintex solutions. The increase in the use of smartphones is accelerating the trend of digital transformation as a result of which the connection to banking channels through them has improved and has become an important tool for users. The banking industry is also being modernized through multifunctional digital transformation capabilities.

There has been an increase in the conversion of existing bank branches to digital channels, in particular, an increase in the number of new banks and the implementation of daily transactions through digital channels. That's why traditional banks need to move from having a physical branch to a banking service center that meets customer needs. As a result, the bank is increasing the number of interactive digital channels that connect customers with the bank in real time 24/7. In addition, banking service centers will be encouraged to provide prompt customer service, transparent information and advice.

In the process of preparing the scientific article, the methods of data comparison, data grouping, factor analysis, expert evaluation were used effectively, and the author's conclusions and recommendations on innovative development of remote banking services in the digital transformation process.

Калит сўзлар: Рақамли трансформация, риск, мобил банкинг, пандемия, самарали банк, необанк.

Keywords: Digital transformation, risk, mobile banking, pandemic, efficient banking, neobank..

Кириш. Банклар ўз бизнесларини рақамлилаштириш ва технологик ўзгаришларнинг кучайиши, турли тўсиқларнинг вужудга келиши, истеъмолчилар талабининг ўзгартириш ва харажатларни камайтириш зарурати каби муаммоларни ҳал қилиш учун ўзгармоқда. Пандемия рақамли каналларга ўтишни тезлаштирди, истеъмолчилар ва бизнес молиясига жиддий таъсир кўрсатди ва банкларга молиявий босимни оширди. Банклар истеъмолчилар манфаатлари йўлида рақобатни ривожлантириш бўйича баъзи потенциал муҳим ўзгаришларни амалга оширмоқда.

Бугунги кунда банклар замонавий банк технологияларини ривожлантириш, хизмат кўрсатиш доирасини кенгайтириш, миқозларга тезкор хизмат кўрсатишни таъминлашга катта эътибор қаратиб келмоқда. Буни банкларнинг миқозларига банк хизматларини масофадан ва рақамли хизматлар асосида кенг миқёсда кўрсатиб келаётгани ҳам исботлаб турибди. Айтиш ўринлики, банклар сўнгги йилларда бу борадаги фаолиятини янада кенгайтириб, миқозларга қўшимча қулайликлар яратиш учун бу соҳага катта ҳажмдаги инвестицияларни сафарбар қилмоқда.

Натижада, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари самарадорлиги ва сифатининг ошириши, банкларнинг миқозларига хизмат кўрсатиш кўлами ва ҳудудий чегарасиз хизмат кўрсатиш имконини яратади. Банкларнинг харажатларини тежаши, фойда ва самара кўришга олиб келади. Айниқса, бутун дунё бўйлаб иқтисодиётнинг технологик жиҳатдан ривожланиб бораётган шароитда

Ўзбекистон банк тизимини трансформация қилиш учун замонавий молиявий технологиялар асосида ривожлантириш ишлари олиб брилмоқда. Бунинг учун эса даставвал, бу борадаги норматив-ҳуқуқий базани яратиш ва амалдаги қонунчиликни ривожланган давлатлар тажрибаси асосида такомиллаштиришни талаб этилади.

Мавжуд адабиётларда рақамли трансформация бўйича кўплаб турли шарҳлар мавжуд. Рақамли трансформация - бу "ахборот, ҳисоблаш, алоқа ва уланиш технологиялари комбинацияси орқали унинг хусусиятларига сезиларли ўзгаришлар киритиш орқали объектни яхшилашга қаратилган жараён" [1]. У ҳужжатларни рақамлаштириш, электрон имзо, электрон таълим, телеконференция, электрон савдо, электрон баёнотлар, электрон тўлов каби кенг кўламли вазифаларни ўз ичига олади [2].

Рақамлаштириш муайян жараёнларнинг самарадорлигини ошириш учун технология ва инновацион технологиялардан фойдаланиш, учинчи томонлар билан ҳамкорлик қилиш орқали ички имкониятларни ривожлантиришдир. Бугунги кунда кўп қиррали фойда келтирадиган рақамли трансформация банк саноатида биринчи ўринда турибди. Хусусан, COVID-19 пандемияси сабабли банк сектори молиявий маҳсулотлар, масофавий ва рақамли хизматларни яхшилаш, банк хизматларини тезлаштиришга ва банкларнинг тегишли харажатларини камайтиришни хизмат қилади.

Рақамлаштириш ва рақамли трансформация кўпинча синоним сифатида ишлатилади, аммо маъно

жиҳатидан бир-биридан биров фарқ қилади. Рақамли трансформация, рақамлаштиришдан кейинги қадам сифатида барча бизнес сегментларининг узлуксиз ўзаро боғлиқлик жараёни ва бизнеснинг рақамли иқтисодиётнинг бозор шароитларига мослашуви сифатида намоён бўлади [3]. Бундан ташқари, George Mason Университети профессори Gregory Unruh таъкидлашича, рақамли трансформация рақамли технологиялар тарқалиши орқали иқтисодиёт, молиявий институтлар ва жамиятни тизимли равишда қайта қуриш жараёнини очиб беради [4].

«Рақамлаштириш» атамаси технология мавзусида кенг қўлланилади, аммо улар бир-бирини алмаштириб бўлмайди. Рақамлаштириш аналог маълумотлардан рақамли маълумотларга ўтказиш жараёнини тавсифлаш учун ишлатилади ва бу рақамлаштириш учун асосдир. Шу билан бирга, рақамлаштириш (ва кейинчалик рақамли трансформация) компания ва фирманинг бизнес моделидаги ҳар қандай ўзгаришларни акс эттиради, чунки бирлаштирилган интеграция ва рақамли технологиялардан бизнес ва компания самарадорлигини ошириш учун тобора кўпроқ фойдаланилади [5].

Сўнги йилларда молиявий хизматлар кўрсатиш ва улардан фойдаланишда катта ўзгаришлар рўй берди. Банкларни трансформация қилиш натижасида технологик тараққиёт ва банк соҳасида катта ўзгаришлар кечмоқда [6].

Материал ва Метод. Банкларни рақамли трансформация қилиш жараёнида банк хизматларини масофадан кўрсатишни такомиллаштиришга таъсир этувчи омиллар ва улар билан боғлиқ муаммоларни ўрганишни ҳамда аналитик

таҳлиллар олиб боришни тақозо этади. Илмий мақолани тайёрлаш жараёнида маълумотларни қийслаш, маълумотларни гуруҳлаш ҳамда эксперт баҳолаш усуллари ҳам унумли фойдаланилди.

Натижалар. Банк хизматларини рақамлаштириш, яъни «Рақамли банкинг»нинг вужудга келиши ва ривожланиши истеъмолчиларнинг хоҳишларига мос банк хизматларидан фойдаланиш, анъанавий банк филиаллари ташкил этаолмаган молиявий операцияларни бажаришнинг янада самарали усулларига бўлган талабларнинг ортиши билан пайдо бўлди. Бугунги кунда банк индустрияси катта рақамли ўзгаришларни бошдан кечирмоқда, хусусан, онлайн депозитлар, мобил иловалар, онлайн кредитлар, контактсиз тўлов тизимлари ва бошқа кўплаб электрон ҳисоб-китоблар тубдан ўзгариб бормоқда.

Банк хизматларини рақамлаштириш маъмурий вазифалар ва маълумотларни қайта ишлаш каби Бэк-офис вазифаларини автоматлаштириш ва унда сунъий интеллектга асосланади. Бу ўз навбатида ходимларга кундалик вазифаларни бажаришда навбатларсиз хизмат кўрсатиш ва мижозлари олдидаги босимни камайтиради. Банк хизматларини рақамлаштириш нафақат фойдаланувчиларга масофадан туриб ҳисобварақларини бошқариш, депозит қўйиш, пул ўтказмаларини амалга ошириш, кредит олиш учун ариза топшириш ва шахсийлаштирилган пул бошқарув хизматларидан фойдаланиш имкониятини ҳам беради.

Даставвал анъанавий банк хизматлари технологик ютуқлар натижасида онлайн амалга оширила бошлади яъни, ҳисоб-китоблар ва пул ўтказмаларини амалга ошириш мумкин

эди. Кейинчалик онлайн хизматлар мобил банкинг орқали амалга оширила бошлади, чунки планшет, смартфон ва мобил курилмаларнинг фойдаланувчилар учун қулай эканлигидир. Мобил банкинг фойдаланувчиларга мобил каналлар орқали одатий банк хизматларини бажариш имкониятини беради ва рақамли банкинг эса интернет орқали рақамли равишда мавжуд бўлган барча банк хизматларини ўз ичига олади.

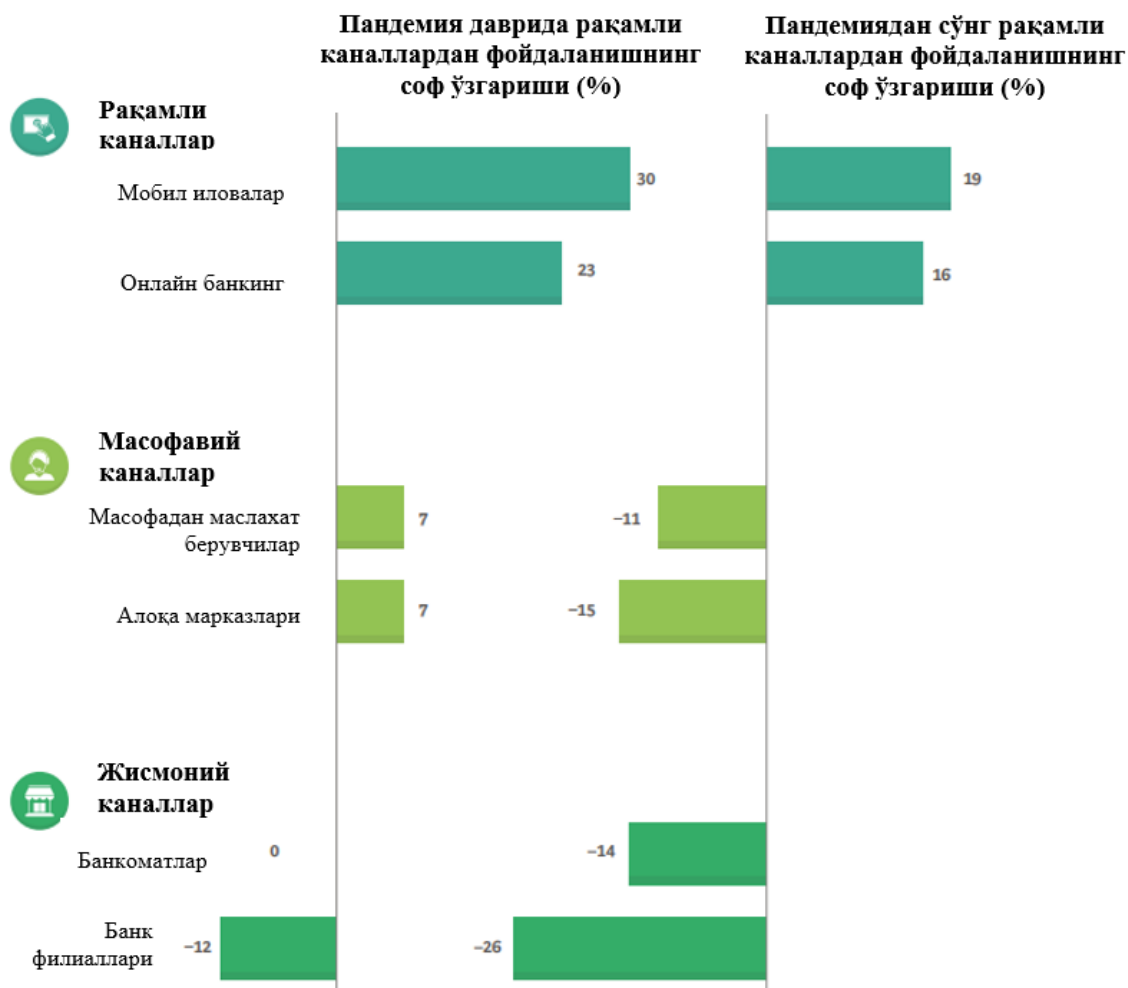
Аксарият банклар ҳозир ҳам онлайн хизматларни тақлиф қилса-да, фақат рақамли банкларда банк хизматлари бутунлай электрон шаклда ишлаб чиқилган. Рақамли банклар (вертуал банклар, необанк) жисмоний ва худудий жойлашувга таянмаган ҳолда рақамли платформалар орқали ишлайди.

Пандемия банк мижозларини анъанавий филиаллардан рақамли каналларга ўтишини рағбатлантирди. Boston Consulting Group (BCG) нинг чакана банк фаолияти бўйича ўтказган сўровномасига кўра, 16 та йирик бозорда респондентларнинг ўртача 13 фоизи пандемия даврида биринчи марта онлайн-банкнинг хизматидан фойдаланган (мобил банкинг орқали ўртача 12 фоиз) ва айрим бозорларда бу фоиз анча юқори. Хитойда пандемия даврида мобил банкингдан фойдаланиш 30 фоизга, Жанубий Кореяда 21 фоизга, Испанияда 14 фоизга, АҚШ ва Италияда 13 фоизга ва бошқа давлатларда ҳам сезиларли ўсиш кузатилди.

Пандемия даврида нақд пулсиз тўловлар ҳам сезиларли равишда ортди.

Респондентларнинг 20% дан ортиғи интернет-банкнинг ва мобил иловалар каби рақамли тўлов ечимларидан фойдаланишни кўпайтирганини, 10% дан ортиғи эса кредит ва дебет карталари ҳақида шундай фикр билдирди.

Сўнгги вақтларда айниқса пандемиядан сўнг банк филиаллар фаолияти бўйича турли бизнес таҳлилларни ўтказишни талаб этмоқда. BCG сўровномасига кўра пандемия даврида банк филиалларидан фойдаланиш 12 фоизга, пандемиядан сўнг 26 фоизга қисқарганини кўрсатди. Пандемия даврида турли тўсиқлар ва ижтимоий масофавий қоидалар банк филиалларига киришни чеклаб қўйди ва кўплаб мижозларни биринчи марта онлайн ёки мобил банкингда рўйхатдан ўтишга мажбур қилди. Бу вазият мижозларнинг кўпчилигига маъқул тушди ва энг муҳими, рақамли каналларга ўтиш тенденцияси пандемиядан сўнг ҳам сақланиб қолиши мумкин. Пандемия даврида мобил иловалардан фойдаланиш 30 фоизга, пандемиядан сўнг 19 фоизга ўсиш кузатилмоқда. Рақамли бўлмаган банклар тез орада янги ва тажрибали фойдаланувчилар филиалларга ташриф буюришдан кўра онлайн-банкнинг ва рақамли банк хизматларини танлашлари турли муаммоларни келтириб чиқаради. Риск шундаки, рақамли технологиялардан хабардор бўлган мижозлар рақамли жиҳатдан ривожланган амалдаги рақобатчи банкларга ёки инновацион ривожланган банкларга ўтиб кетишлари мумкин (1-расм).



1-расм. COVID-19 пандемияси даврида ва пандемиядан кейин рақамли каналлардан фойдаланиш ўзгариши ¹

Банклар рақобатбардош бўлиш учун даромади кўп ва харажатлари имкон қадар минимал бўлса соф фойда миқдори кўпроқ бўлади, албатта келажак банклари ҳозирги харажат тузилмаси билан ишлай олмайди ёки рақамли трансформация қилишни талаб қилади. Тадиқиқот ва таҳлил натижалари шуни кўрсатадики, рақамли банкларнинг операцион харажатлари аллақачон анъанавий банклар харажатидан тахминан 40% паст ва уларда тахминан 50% камроқ ходимлар фаолият кўрсатмоқда.

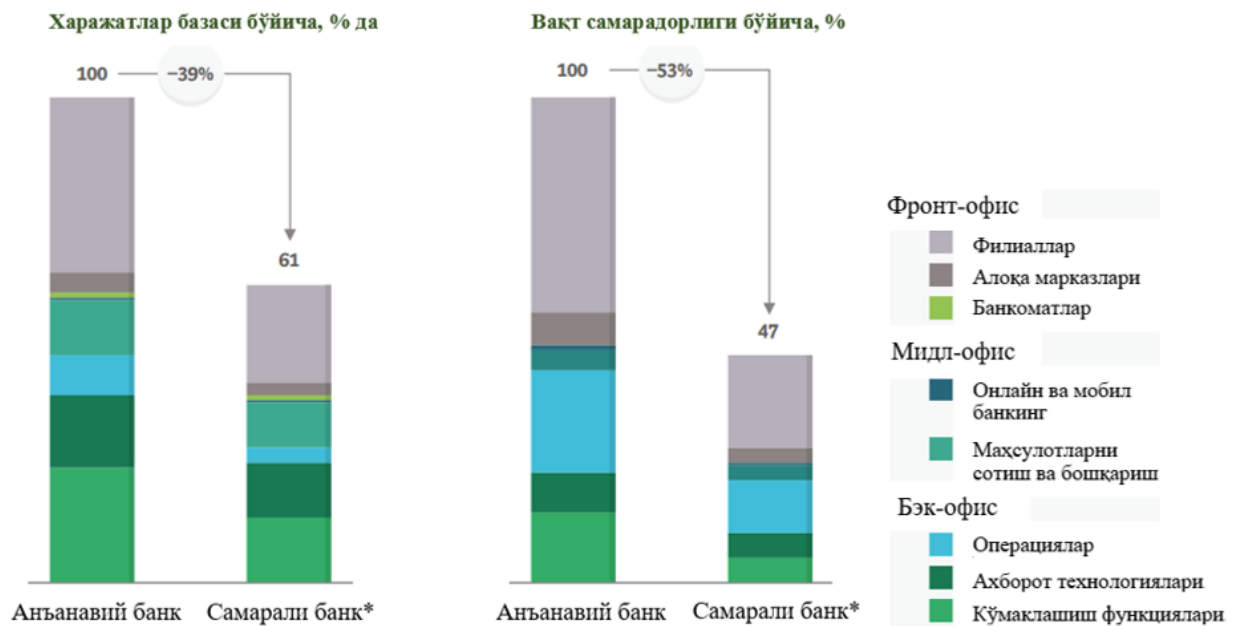
Самарали банклар транзакцияларини камроқ филиаллар орқали амалга оширадилар. Хусусан,

самарали банкларда филиаллар бўйича вақт самарадорлиги 69% га кўпроқ ва ҳар бир миқдорга филиалларда хизмат кўрсатиш харажатига нисбатан 80% камроқ харажат билан банк операцияларини амалга оширади. Самарали банкларда қўнғироқларнинг 65 фоизини инсон омилисиз амалга оширадилар, анъанавий банкларда бу кўрсаткич 45 фоизни ташкил этади. Умуман олганда анъанавий банклар рақамли трансформация қилиш натижасида самарали банкларга айлантириш банк харажатлар базасини 39 фоизга камайтиришга, вақт самарадорлигини 53 фоизга оширишга

¹ Интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

эришилади. Ҳатто ҳозирги кунда ўз харажатлари тузилмаси бўйича кескин ўзгаришларни режалаштирмаётган

банклар ўзлари ўйлагандан ҳам тезроқ рақобатчилари олдида ноқулай аҳволга тушиб қолиши мумкин.



2-расм. Анъанавий ва рақамли трансформация қилинган самарали банкларнинг харажатлар базаси ва вақт самарадорлиги ўзгариши ²

* Рақамли трансформация қилинган наъмунали банклар ўртчаси.

Ҳатто энг яхши банкларда ҳам рақамлаштириш устувор йўналишлар бўлиб қолаверади. Улар сунъий интеллект каби илғор технологияларни ўз бизнесига ва бугун банк бўйича кенг қамровда қўллаш бўйича дастлабки қадамлар кўйилмоқда.

Рақамли банкингга ўтиш ва янги технологиялардан фойдаланиш янги кўникмаларга бўлган эҳтиёжни оширади. Молия институтлари инновациялар ярата оладиган, ўзгаришларга тез мослаша оладиган ва мижозлар билан ҳамкорлик ўрната оладиган ходимларга муҳтож.

Cornerstone Advisors' 2022 компаниясининг 2022-йилги банк фаолиятида кутилаётган ўзгаришлар ҳақидаги тадқиқотига кўра, бугунги кунга қадар банклар ва кредит уюшмаларининг тўртдан уч қисми рақамли трансформация

ташаббусини бошлаб юборган. Яна бошқа банклар ва кредит уюшмаларнинг 15 фоизи 2022 йилда рақамли трансформация стратегиясини ишлаб чиқишни режалаштирмоқда.

2021 йилда ўз ташаббусини бошлаганларнинг 28 фоизи аллақачон ярми ёки ундан кўпини бажаришганини айтди. 2020 йилда ўз стратегиясини бошлаганлар орасида деярли ярми (46%) ўз стратегиясини камида ярмини бажаришган [12].

Банкларда рақамли трансформация банкларнинг мижозлар эҳтиёжларини ўрганиш, улар билан ўзаро муносабатда бўлиш ва эҳтиёжларини қондириш усулларини такомиллаштириш мақсадидаги муҳим ўзгаришдир. Аниқроқ қилиб айтадиган бўлсак, самарали рақамли трансформация мижозларнинг

² Интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

хатти-ҳаракатлари, афзалликлари, танловлари, ёктиришлари, эътирозлари ва айтилмаган бошқа талабларини ўрганишдан бошланади.

Банкларда рақамли трансформация қилишни талаб қилувчи технологик тенденциялар қуйидагича (3-расм):

Банк операцияларида рискларни таҳлил қилиш ва самарали бошқаришни талаб этади. Фирибгарликни аниқлаш тизими ва транзакцияларни текшириш миқозлар ва банк ходимларининг йўл қўйиши мумкин бўлган хатоларини бартараф этади.

Операция ва транзакцияларни амалга оширишга сарфланадиган вақтни қисқартириш учун микросервисга асосланган архитектурага эга бўлган катта ҳажмдаги маълумотларни қайта ишлаш тизимлари транзакцияларни тез ва хавфсиз қайта ишлаш имконини беради.

Кучайтирилган хавфсизлик билан

маълумотларни қайта ишлашда маълумотларни шифрлаш усуллари банкларни хакерларга ташқи ва ички маълумотларнинг ошкор бўлиши ва фирибгарлик ҳолатларидан қутқаради. Натижада, транзакциялар хавфсиз тарзда амалга оширилади.

Банкларда рақамли трансформация қилишни талаб қилувчи технологик тенденциялар яна бири прогноз қилиш қобилияти - келажакда юзага келиши мумкин бўлган муаммоларни олдини олишдир. Иқтисодий инқирознинг турли сценарийларини аниқлаш бўйича ишончли маълумотлар банклар учун олдиндан тайёргарлик кўришга ёрдам беради. Шундай қилиб, банкларни бошқа истиқболли ва молиявий фойдали саноатга айлантиришдан олдин тўғри қарорлар қабул қилиш ва замонавий финтех ечимлари билан амалга ошириш лозим.

Таҳлил ва рискларни бошқариш



3-расм. Банкларда рақамли трансформация қилишни талаб қилувчи технологик тенденциялар³

Смартфонлардан фойдаланишнинг кўпайиши, улар орқали банк каналларига уланишнинг яхшиланиши ва

фойдаланувчилар учун муҳим воситага айланиши натижасида рақамли трансформация тенденциясини

³ Интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

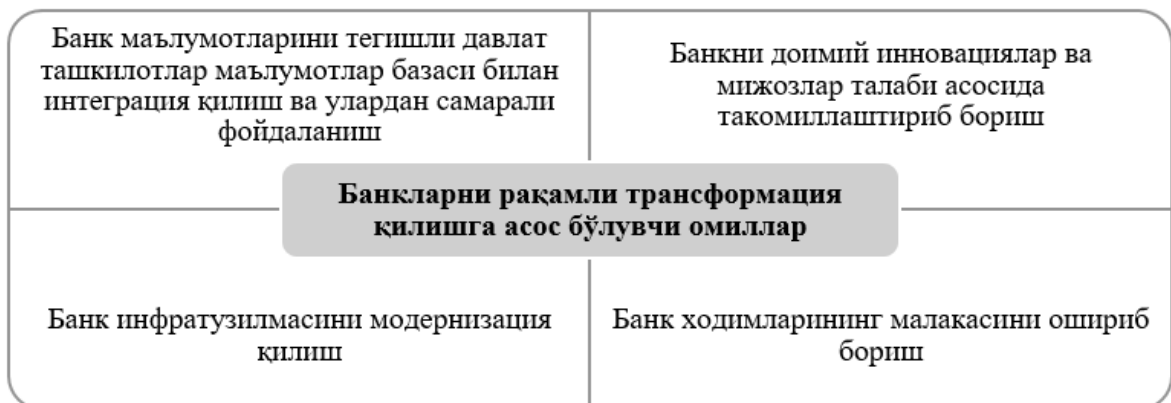
жадаллашмоқда. Банк саноатида ҳам кўп функцияли рақамли трансформация имкониятлари орқали модернизация қилинмоқда. Қуйида банк соҳасида рақамли трансформацияни амалга оширишда муҳим бўлган асосий омиллар келтирилган (4-расм).

1. Банк маълумотларини тегишли давлат ташкилотлар маълумотлар базаси билан интеграция қилиш ва улардан самарали фойдаланиш. Банклар молиявий хизматларни кўрсатишда тегишли давлат ташкилотлар (Ички ишлар вазирлиги, Давлат тест маркази, Ягона интерактив давлат хизматлари портали) маълумотлар базаси билан интеграция қилиш орқали банк хизматларини рақамлаштириш имконияти ортади. Маълумотлар таҳлили билан боғлиқ турли хил амалиётлар мижозларни ўрганиш учун асос бўлади. Маълумотларни таҳлил қилиш ва интеграция қилиш банкларга мижозлар эҳтиёжларига мос келадиган керакли маҳсулотни ишлаб чиқиш, хизмат кўрсатишни тезлаштиришга ва рақамлаштиришга ёрдам беради. Шунингдек, янги ва такомиллаштирилган маҳсулотларни таклиф қилиш, мижозлар билан муносабатларни мустаҳкамлаштиришга хизмат қилади.

2. Банк инфратузилмасини модернизация қилиш. Банкларни рақамли

трансформация қилишга инновацион рақамли технологиялар ва тегишли давлат ташкилотлар маълумотлар базаси билан интеграция қилишдан ташқари инфратузилмани ҳам модернизация қилиш талаб этилади. Инфратузилмани рақамлаштириш банк операциялари учун зарур бўлган ахборот оқимини тартибга солишда ҳал қилувчи рол ўйнайди. Модернизация қилинган инфратузилма рақамли платформаларни қўллаб-қувватлашга хизмат қилади.

Мавжуд банк филиал фаолиятини рақамли каналларга ўзгартириш хусусан, небанкларнинг кўпайиши ва кундалик транзакцияларни рақамли каналлар орқали амалга ошириш борасида ўсиш кузатилди. Шунинг учун анъанавий банклар жисмоний филиалга эга бўлишдан мижозлар эҳтиёжларини кондирадиган банк хизматлари марказларига айлантиришлари керак. Натижада, банк мижозларни реал вақтда 24/7 режимида банк билан боғлайдиган интерактив рақамли каналларнинг кўпайишига олиб келади. Бундан ташқари банк хизматлари марказлари мижозларга тезкор хизмат кўрсатиш, маълумот ва маслаҳатларни шаффоф тақдим этиш жараёни рағбатлантирилади.



4-расм. Банкларни рақамли трансформация қилишга асос бўлувчи омиллар⁴

⁴ Интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

Хизмат кўрсатишни кучайтириш учун мобил телефонлар каби рақамли воситалардан фойдаланишни жадаллаштириш лозим. Бундай рақамли воситалар жараёнларни автоматлаштириш орқали ходимларнинг самарадорлигини ошириши ва мижозлар тажрибасини яхшилашга олиб келиши мумкин. Планшет ва мобил телефонларга асосланган тўлов тизими шакллари фойдаланувчиларга транзакция вақтларини 5 дақиқадан 2 дақиқа 30 сониягача қисқартиришга ёрдам берган [9]. Бу шуни англатадики, транзакцияни амалга ошираётган мижозга хизмат кўрсатиш тезлашади ва навбатдаги мижоз кутишга камроқ вақт сарфлайди.

3. Банкни доимий инновациялар ва мижозлар талаби асосида такомиллаштириб бориш, ортиб бораётган банк мижозларига самарали банк хизматларини кўрсатиш учун хизматлар бозори тенденцияларини кузатиш, инновацион маҳсулотларни синовдан ўтказиш ва тезкор хизмат кўрсатиш механизмларини ишлаб чиқишни талаб этади. Ушбу жараёнлар бугунги кунда банк соҳасида изчил яхшиланиш тенденциясига эга. Банклар хизмат кўрсатишда инновацион ва рақамли каналлар орқали амалга оширишни доимий такомиллаштириб бориш лозим, натижада мижозларни жалб қилишни тезлаштиради.

4. Банк ходимларининг малакасини ошириб бориш. Банк-молия сектори ходимларининг 55% дан ортиғи функционал имкониятларнинг мавжуд ва ўзгарувчан талабларини қондириш учун ўз малакаларини оширишлари керак [10]. Банк ходимларининг малакасини ошириш натижасида ходимлар операцион ва ўқув стратегияси, фикрлаш услуги ва

замонавий молиявий технологиялар билан ишлаш кўникмаларига эга бўлади.

Юқоридагилардан ташқари банкларни рақамлаштириш орқали хужжатларни бошқариш, айниқса, қоғоз билан боғлиқ операцияларни рақамлаштириш, хужжатларни сақлаш, хужжатларни қидиришни соддалаштириш ва ҳатто банкларни тартибга солувчи органларга маълумотларни осонроқ тақдим этиш имкони яратилади. Бунда банклар шаффофликка интилишлари орқали тартибга солувчи органлар ва мижозларининг ишончини қозониш мумкин бўлади.

Бугунги кунда Ўзбекистонда банк тизимини рақамлаштириш мижозларнинг ўсиб бораётган тенденцияси, банклар учун ўз самарадорлигини ошириш, жараёнларни оптималлаштириш ва инновацион ечимлар билан мижозларга қулайлик яратиш учун улкан имкониятлар яратади. Бу турли хил маҳсулотларнинг яратилиши, шунингдек, банк мижозларининг молиявий саводхонлиги ва тажрибасини ривожлантириш орқали амалга оширилади.

Шунингдек, банклар рақамли бўлиш, тезкор инновацияларни қабул қилиш ва ҳатто молиявий бозор етакчилари билан ҳамкорлик қилиш учун ижобий ёндашувни қўллашни режалаштирмоқда.

Рақамлаштириш банклар учун рақобатбардош бўлишда муқаррар ечими эканлиги ва банкларни рақамлаштиришга қуйидаги омиллар туртки бўлмоқда:

- хавфсизликни кучайтиришга бўлган эҳтиёж ортиб бориши. Ўзбекистон банк тизимида ҳанузгача банкларда рискларни бошқариш функцияларини қўлда бажарадиган хавфсизлик гуруҳлари амалга оширмоқда. Буюк Британиянинг

Ernst & Young Global Limited компанияси ҳисоботига кўра, банклар кам сонли таҳдидларга реал вақт режимида жавоб бера олади, банклар бу борада тезкор ва профилактик эмас [11]. Буларнинг барчаси банкларнинг обрўсига путур етказди, чунки банкларнинг киберхужумларга учраши натижасида истеъмолчиларнинг банкка бўлган ишончи йўқолишига олиб келиши мумкин.

- маълумотлар базасининг йириклашиши ва таҳлилига талабнинг ортиши. Катта маълумотлар тўплаш ва уларга ишлов бериш учун кўпроқ рақамли воситаларга эҳтиёж ортади. Банклар рақамли маълумотларни тўплаш ва уларни автоматик таҳлил қиладиган дастур ва технологияларга сармоя киритмаса, мижозлар маълумотларидан самарали фойдалана олмайди ҳамда ўз мижозлари учун кўпроқ қиймат ярата олмайди.

- мижозларга мослаштирилган хизматлар. Анъанавий банклар ўз мижозларига бизнес билан боғлиқ бўлган бир қатор хизматларни таклиф қилиш орқали уларнинг содиқлиги учун курашади. Финтех компаниялари эса мижозларга хизмат кўрсатиш ва тавсияларига асосланган рақамли хизматлар орқали уларнинг ишончини қозонмоқда.

- хизмат кўрсатишда арзонроқ нархлар. Тегишли виртуал рақамли хизматлар билан икки ёқлама банк ва мижозлари харажатларни тежашда кўпроқ мослашувчанликка эга бўлишлари мумкин. Бу эса банкларнинг мижозларни жалб қилишда қиммат жараёнларини замонавий молиявий технологиялар имкониятлари орқали рақобатбардош нархлар эвазига мижозларни жалб қилиш имконини беради. Банкларда рақамли

ёндашувларни қўллаш орқали узок муддатли харажатларни тежашга, бу эса маълумотларни автоматик таҳлил қилиш, Бек-офисдаги иш жараёнларини автоматлаштириш ва рақамлаштириш натижасида мутахассисларга қилинадиган харажатларни камайтириши мумкин. Автоматлаштириш ва IT ечимларидан фойдаланиш қўлда бажарилиши керак бўлган ишларни дастурий таъминот ва автоматлаштирилган тизимлар орқали осонгина амалга ошириш мумкин бўлади.

Рақамлаштириш банкларга инновацион амалиётларни яратади, жараёнларни силлиқлаштиради ва узок муддатли харажатларни тежайди. Аслини олганда, банклар бозор талабларини янада самарали қондириш учун рақамли технологик воситалардан фойдаланишга интилиши лозим.

Мунозара. Умуман олганда, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини янада ривожлантиришда қуйидаги ҳал қилиниши лозим бўлган амалий ва назарий жиҳатлар мавжуд бўлиб, улар:

Биринчидан, ҳозирги пайтда банк хизматларини масофадан кўрсатишга етарлича инновациялар жорий қилинмаяпти яъни банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари орқали ҳали банк мижозлари тўлиғича банкка ташриф буюрмасдан барча банк хизматларини амалга ошира олмаяпти. Мисол учун интернет тезлиги ва интернетнинг республика бўйлаб барча жойларда яхши ишламаслиги, барча банкларнинг замонавий банк технологияларни сотиб олишдаги ва банк хизматларини рақамлаштиришдаги сусткашлиги ва бошқалар.

Иккинчидан, банк хизматларини рақамлаштириш ва масофадан кўрсатиш билан боғлиқ рисклар ҳамда турли

тахдидларининг ортиши. Яъни мижозларга кўрсатиладиган хизматларнинг қонуний асослари, пул ўтказмаларининг легализация қилиш, банк карталаридан фойдаланадиган фуқароларни турли фирибгарлик йўли билан мобил телефонга келган бир марталик SMS-код, мобил иловалар, веб-иловаларга кириш ҳуқуқини берувчи логин ва пароллар билиш орқали пул маблағларини ўзлаштириш ва бошқалар. Банк ва молия-кредит тизими муассасаларида фирибгарлик ва компьютер хужумларини аниқлаш ҳамда текшириш фаолияти билан шуғулланувчи FinCERT марказини ташкил этиш бўйича дастлабки қадамлар ташланди.

Банк-молия соҳасида ахборот киберхавфсизликни таъминлаш, молиявий фирибгарликларга қарши таъсир чораларини кўриш ва текширишнинг таъсирчан воситаларини яратиш бўйича халқаро тажрибани ўрганган ҳолда ушбу марказни ташкил этишнинг оптимал модели ва тузилмаси юзасидан таклиф ва хулосалар тайёрланди [7].

Учинчидан, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини ривожлантиришда Ўзбекистон Республикаси Марказий банки ва тижорат банклари томонидан кўплаб аҳолининг молиявий саводхонликни оширишга доир тадбирлар ва таълим-ахборот материаллари яратилиб келинишига қарамасдан ҳалигача аҳолининг иқтисодий саводхонлиги пастлиги айрим муаммоларни келтириб чиқармоқда.

Шунингдек, интернет тармоғи ёрдамида аҳолини кенг қамраб олиш мақсадида Марказий банкнинг молиявий саводхонлик бўйича «Finlit.uz» ахборот-таълим ресурси ишга туширилди. Унда молиявий саводхонлик мазмун-

моҳиятини тушунтиришга қаратилган кўплаб турли мавзудаги (банк-молия тизими, бюджетлаштириш, кредит, депозит, фонд бозори, молиявий хавфсизлик, суғурталаш, истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, пул-кредит сиёсати) анимацион видеороликлар тайёрланди. Видеороликлар телеканалларда мавзунини ёритиш ва интернетга (finlit.uz) жойлаштириш орқали аҳолига етказилмоқда [7].

Тўртинчидан, нақд пулсиз ҳисоб-китобларни автоматлаштирилган тизимини яратиш, контактсиз тўлов технологиясини янада кенгайтириш, натижада, пул айланиш тизимини соддалаштирувчи ва янада тезлаштирувчи янги замонавий шакллари ва воситаларини излаб топишни тақозо этади.

Хусусан, контактсиз тўлов технологиясини кенгайтириш ҳамда аҳолига кўшимча қулайлик яратиш мақсадида мобил иловаларга ўрнатилган «Нумо Рау» дастури (смартфоннинг NFC тизими) орқали банк картасидан фойдаланмасдан чакана савдо ва пуллик хизматлар кўрсатиш пунктларида тўловларни амалга ошириш хизмати амалиётга татбиқ этилди. Онлайн-НКМ ҳисобланган UzKassa қурилмаси орқали НУМО ва UZCARD карталарини қабул қилиш имконияти яратилиб, савдо ва хизмат кўрсатиш субъектлари учун товар ва хизматлар ҳақини тўлашда фойдаланиладиган (нақд пул кирими ва банк картаси тўлови учун) ягона қурилма пайдо бўлди. Ундан ташқари, Тошкент метрополитени ва Тошшаҳартрансхизмат корхоналари томонидан (метро ва автобусларда) аҳолига кўрсатилаётган хизматлар ҳақини АТТО тизимининг валидаторларида контактсиз НУМО банк карталари билан ҳисоб-китоб қилиш

механизми амалиётга жорий этилди. Бу каби қилинаётган ишлар ижобий ҳолат лекин ҳали етарли даражада эмаслигини айтиб ўтиш лозим.

Бешинчидан, Ўзбекистон банк тизимида рақамли банк хизматларига асосланган рақамли банклар сонини ошириш лозим. Ҳозирги кунда Ўзбекистонда фақатгина «BANK APELSIN» АЖ ва «ANOR BANK» АЖ банклари рақамли банк сифатида фаолият олиб бормоқда.

Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 09.01.2018 йилдаги «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5296-сонли фармонида ҳам норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни замонавий банк хизматларини кўрсатиш учун тўсиқларни бартараф этиш ва шароит яратиш, шу жумладан чакана хизматларга ихтисослашган «рақамли» банклар ва банк бўлинмаларини ташкил этиш, инновацион банк технологияларидан фаол фойдаланган ҳолда масофавий банк хизматлари кўрсатишни такомиллаштиришга алоҳида тўхталиб ўтилган [8].

Тижорат банкларининг мижозлари сонининг мутассил ошиши уларга хизмат кўрсатиш даражасининг ошишига асос бўлиб хизмат қилиши шубҳасиздир. Шундай экан, ахборот коммуникация технологияларнинг янги сегментидан иборат бўлган маълумотни узатиш тармоғининг жадал ривожланиши ва энг тезкор ахборот манбаи бўлган интернет тармоғининг ҳаётимизга шиддат билан кириб келиши ахборот алмашинувида янги имкониятлар яратмоқда.

Умуман олганда, Ўзбекистон Республикасида амалга оширилаётган ислохотларнинг муваффақиятлари, ўз

навбатида, тижорат банклари фаолиятини автоматлаштириш соҳасидаги муносабатларни тубдан ўзгартириш заруриятини келтириб чиқаради.

Уларнинг ижобий ҳал этилиши эса Ўзбекистонда тўлов тизими, электрон тижорат ва масофавий банк хизматлар ривожланишида амалий ишларни тўғри йўлга туширишда, миллий тўлов тизимининг ривожланган мамлакатлар билан тенг ҳуқуқли алоқаларини олиб боришда асос бўлиб хизмат қилишга эришилади.

Банк тизимида инновацион ахборот технологияларини кенг қўламда тадбиқ этиш Ўзбекистонда қисқа муддатда миллий тўлов тизимини шакллантиришга имконият яратди. Хўжалик юритувчи субъектлар ўртасида ҳисоб-китобларни аниқ вақт режимида амалга оширувчи бу тизим Ўзбекистон молия бозори барқарорлигини таъминламоқда. Бундан ташқари у мамлакат пул-кредит сиёсатини самарали юритиш, миллий ва халқаро тўловларни ўз вақтида амалга ошириш, пул оқимларини бошқаришга сезиларли таъсир кўрсатмоқда.

Ўзбекистонда банклар масофавий банк хизматларини янада кенгайтириб, мижозларга қўшимча қулайликлар яратиш мақсадида мамлакатимиз вилоят ва туманларида бир қанча филиаллар ва минибанклар очиш орқали эмас, балки кам харажат билан боғлиқ бўлган (мижоз ва банк учун ҳам) банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини (мобил банкинг, 24/7 режимида ишловчи ўзига-ўзи банк хизматларини кўрсатиш марказлари, Click, Oson, Рауме ва бошқа иловалар) такомиллаштириш лозимлигини ривожланган давлатлар тажрибаси ҳам аниқлатмоқда.

Замонавий ахборот технологиялари янги банк маҳсулотлари ва

хизматларининг жорий этилиши Ўзбекистон банк хизматлари бозори кенгайишига шароит яратмоқда. Ўзбекистонда бозор иқтисодиёти муносабатлари ривожланган сари тижорат банклари ҳам мижозларга банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини ошириш орқали молиявий хизматларини диверсификация қилишлари керак.

Хулоса. Хусусан, ҳозирги кунда Ўзбекистон банк тизимида банк хизматларини масофадан кўрсатишда мобил банкинг, интернет банкинг, банкомат ва турли иловаларсиз тасаввур этиб бўлмайди. Фойдаланиши содда бўлган ушбу ускуналар бугунги кунда мижоз ва кассир ўртасидаги анъанавий муомалага чек қўйиб, ўзига хос рақамли платформа вазифасини ўтамоқда. Ҳозирги пайтда ушбу ташқи воситалардан нафақат нақд пул ечиб олиш, кредит олиш, депозит қўйиш, балки улар орқали товар ва хизматлар бўйича турли тўловларни амалга ошириш мумкин. Шуни қайд этиш ўринлики, мижозлар исталган вақти мобил банкинг, 24/7 режимида ишловчи смартофислар, Click, Oson, Payme ва бошқа иловалардан 7/24, яъни 7 куну 24 соат фойдалана оладилар.

Тўловларни нақд пулсиз амалга оширишнинг инновацион шаклларига бўлган эҳтиёж муттасил ортиб бормоқда. Тадбиркорлик субъектлари ва аҳоли тежамкор, кам вақт ва ҳаракат сарфлайдиган, юқори ахборот технологияларидан фойдаланган ҳолда молиявий операцияларни амалга ошириш, маълумот олишга кўпроқ иштиёк билдирмоқда. Мана шу эҳтиёжни инобатга олиб, тижорат банклари ҳам банк хизматларини масофадан ва рақамли кўрсатиш каналларини кенгайтиришга, бунда глобал интернет ва мобил тармоғи

имкониятларидан самарали фойдаланиш чораларини кўриб бормоқдалар. Айтиб ўтиш ўринлики, бу каби ривожланиш йўналишлари жаҳон банк тизими ва миллий банк тизимининг ҳам устивор йўналишларидан бирига айланди. Шунинг учун, банк хизматларини масофадан ва рақамли кўрсатиш тизимларини ривожлантиришда хориж тажрибасига асосланиш муҳим аҳамиятга эга.

Банкларнинг рақобатбардошлиги ошиши уларнинг даромади кўпроқ бўлишига эришиши ва харажатлари имкон қадар тежашига эришиши соф фойда миқдорининг кўпроқ бўлишига эришиши мумкин бўлади. Албатта келажак банклари ҳозирги банклар харажатлари тузилмаси каби ишлай олмайди шунинг учун банкларни рақамли трансформация қилишни талаб этади. Тадиқиқот ва таҳлил натижалари шуни кўрсатадики, рақамли банкларнинг операцион харажатлари анаънавий банклар харажатидан тахминан 40% паст ва уларнинг тахминан 50% га яқин қисмига ходимлар штат бирлигини қисқартириш билан эришган.

Демак, бугунги кунда банклар анъанавий банк хизматларини масофадан идентификация қилиш имконини, рақамлаштириш ва бу йўналишда инновацияларни қўлламас экан улар даромадини ва мижозлар сонини кескин ошириб бориш имкониятидан маҳрум бўлиши мумкин. Хусусан, Ўзбекистон банк тизими банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини янада ривожлантириш, аҳолининг бундай маҳсулот ва хизматларга бўлган талабини ўрганиш ва шундан келиб чиқиб, банк стратегиясига тегишли ўзгартиришларни киритиш банкнинг мазкур бозор сегментида барқарор фаолият юритиши ва



рақобатбардош бўлишини
таъминлашга хизмат қилади.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Vial, G., 2019. Understanding digital transformation: A review and a research agenda, Journal of Strategic Information Systems (in press) doi:10.1016/j.jsis.2019.01.003
2. Yip, A., & Bocken, N., 2017. Sustainable Business Model Archetypes for the Banking Industry, Journal of Cleaner Production, Vol. 174, pp. 150-169.
3. Bloching, B., Leutiger, P., Oltmanns, T., Rossbach, C., Schlick, T., Remane, G., Quick, P. and Shafranyuk, O. (2015), "Die digitale Transformation der Industrie. Was sie bedeutet. Wer gewinnt. Was jetzt zu tun ist", Roland Berger Strategy Consultants and BDI, Munich, Berlin, February.
4. Unruh, G. and Kiron, D. (2017), "Digital transformation on purpose", MIT Sloan Management Review, November 6, available at <https://sloanreview.mit.edu/article/digital-transformation-on-purpose/> (accessed April 29, 2020).
5. Ilcus, M. A. (2018). Impact of Digitalization in Business World. Review of International Comparative Management / Revista de Management Comparat International, 19(4), 350–358. <https://doi.org/10.24818/RMCI.2018.4.350>
6. Mamadiyarov, Z. (2021). ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING REMOTE BANKING SERVICES IN THE PROCESS OF BANK TRANSFORMATION IN UZBEKISTAN. Financial and credit activity: problems of theory and practice, 1(36), 14-26
7. Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг 2020 йилдаги фаолияти тўғрисида ҳисобот. ©Ўзбекистон Республикаси Марказий банки, 2021 йил, Тошкент 2021
8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 09.01.2018 йилдаги «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5296-сонли фармони
9. DBS Bank | Singapore
10. The World Economic Forum's report
11. 404 | EY - Global. Буюк Британиянинг Ernst & Young Global Limited компанияси ҳисоботи
12. <https://www.crnstone.com/whats-going-on-banking-2022>