

РАҚАМЛИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЖАРАЁНИДА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

Абдухоликков Камолдин Махаммадҷонович

АТБ “Саноатқурилишбанк” Яшнобод филиали ходими

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, мижозларга тезкор хизмат кўрсатишни таъминлашга катта эътибор қаратиб келмоқда. Буни банкларнинг мижозларига банк хизматларини масофадан ва рақамли хизматлар асосида кенг миқёсда кўрсатиб келаётгани ҳам исботлаб турибди. Айтиш ўринлики, банклар сўнгги йилларда бу борадаги фаолиятини янада кенгайтириб, мижозларга қўшимча қулайликлар яратиш учун бу соҳага катта ҳажмдаги инвестицияларни сафарбар қилмоқда. Натижада, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари самарадорлиги ва сифатининг ошириши, банкларнинг мижозларига 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 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]. 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. 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 харажатида тахминан 40% паст ва уларда тахминан 50% камроқ ходимлар фаолият кўрсатмоқда. Самарали банклар транзакцияларини камроқ филиаллар орқали амалга оширадilar. Хусусан, самарали банкларда филиаллар бўйича вақт самарадорлиги 69% га кўпроқ ва ҳар бир мижозга филиалларда хизмат кўрсатиш харажатига нисбатан 80% камроқ харажат билан банк операцияларини амалга оширади. Самарали банкларда кўнғироқларнинг 65 фоизини инсон омилсиз амалга оширадilar, 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 эришилади.

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, Рауме ва бошқа иловалардан 7/24, яъни 7 куну 24 соат фойдалана оладilar. 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 иштиёқ 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.

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

INNOVATIONS IN SCIENCE AND EDUCATION SYSTEM

DEHLI, INDIA - MARCH 7

<https://ejmr.org/conferences/index.php/eimrc>

2. Yip, A., & Bocken, N., 2017. Sustainable Business Model Archetypes for the Banking Industry, *Journal of Cleaner Production*, Vol. 174, pp. 150-169. 3.
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).