

TIJORAT BANKLARINI RAQAMLILASHTIRISH TAMOYILLARI VA XIZMAT SIFATIGA TA'SIRI

Zakirov Ixtiyor Sanrovich

*Anor bank AJ, Bosh ofisi
Monitoring Departamenti Bosh mutaxassisi*

Muzaffarov Jo'rabek Mustaqim o'g'li

*Anor bank AJ, Bosh ofisi Kichik va
o'rta biznesni Kreditlash boshqarmasi boshlig'i.*

Annotatsiya: *Ushbu maqola tijorat banklarini raqamlilashtirish tamoyillari va ularning xizmat sifatiga ta'sirini o'rganadi. Raqamlilashtirish jarayoni banklarning xizmatlarini yanada samarali va tezkor tarzda taqdim etishga imkon beradi, mijozlarga qulayliklar yaratadi va operatsion xarajatlarni kamaytiradi. Maqolada raqamli xizmatlar, masofaviy bank xizmatlari va mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni yaxshilash usullari ko'rib chiqiladi. Raqamlilashtirishning xizmat sifatiga ta'siri, shu jumladan mijozlarning qoniqishi, xizmat ko'rsatish tezligi va shaffoflik ko'rsatkichlari tahlil qilinadi. Shuningdek, maqolada raqamli bank xizmatlarining yangi tendensiyalari, xavf-xatarlar va ularni boshqarish strategiyalari ham muhokama qilinadi. Umuman olganda, raqamlilashtirish tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirishda muhim rol o'ynaydi.*

Kalit so'zlar: *raqamli iqtisodiyot, raqobatbardoshlik, raqamli transformatsiya innovatsiya, raqamli platforma.*

Аннотация: *В этой статье рассматриваются принципы оцифровки коммерческих банков и их влияние на качество обслуживания. Процесс оцифровки позволяет банкам более эффективно и быстро предоставлять свои услуги, обеспечивая удобство для клиентов и снижая операционные расходы. В статье рассматриваются цифровые услуги, удаленные банковские услуги и способы улучшения взаимодействия с клиентами. Анализируется влияние оцифровки на качество услуг, включая показатели удовлетворенности клиентов, скорости обслуживания и прозрачности. В статье также обсуждаются новые тенденции, риски и стратегии управления цифровыми банковскими услугами. В целом цифровизация играет важную роль в повышении конкурентоспособности коммерческих банков.*

Ключевые слова: *цифровая экономика, конкуренция, цифровая трансформация, инновации, цифровая платформа.*

Abstract: *This article discusses the principles of digitization of commercial banks and their impact on the quality of service. The digitization process allows banks to provide their services more efficiently and quickly, providing convenience for customers and reducing operating costs. The article discusses digital services, remote banking services and ways to improve customer interaction. The impact of digitization on the quality of services is analyzed, including indicators of customer satisfaction, service speed and transparency. The article also discusses new trends, risks and strategies for managing digital banking services. In general, digitalization plays an important role in increasing the competitiveness of commercial banks.*

Keywords: *digital economy, competition, digital transformation, innovation, digital*

platform.

KIRISH

O'zbekistonda so'nggi yillarda raqamli bank modeli o'zgaroqda va u tobora ommalashib bormoqda. Banklar ushbu biznes modelini rivojlantirishga sarmoya kiritadilar. Raqamli texnologiyalar-kod impulsini ma'lum bir ketma-ketlikda va ma'lum bir chastotada yozish uchun elektron hisoblash uskunalariidan foydalanadigan texnologiyalar¹. Cisco kompaniyasining savollariga ko'ra, ko'plab mijozlar umuman bank xizmatlaridan qoniqishmaydi. Raqamli transformatsiya moliyaviy sektor uchun "hayot chizig'i" ga aylanadi². O'zbekistonda jahon tajribasini hisobga olgan holda prezident Sh. Mirziyoyev 2025-yilgacha iqtisodiyotning turli sohalarida raqamlashtirish loyihalarini amalga oshirishni buyurdi. U shunday dedi: "Raqamli iqtisodiyotsiz mamlakat iqtisodiyotining kelajagi yo'q". Hozirgi vaqtda O'zbekiston bank tizimi raqamli texnologiyalarni rivojlantirish, yangi bank mahsulotlari va dasturiy ta'minotni joriy etish bo'yicha zamonaviy talablardan ortda qolmoqda.

Hozirgi kunda raqamli iqtisodiyot va u bilan bog'liq bo'lgan yangi innovatsion texnologiyalar hayotimizga shiddat bilan kirib kelmoqda. Raqamlashtirish bizning yashash tarizimiz, o'qishimiz, pul topishimiz, ishlashimiz, muloqat qilishimizni o'zgartirib yuboradi. Iqtisodiyotning globallasuvi va raqamlashtirilishi davlatga va undagi aholiga katta foyda olib keladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti 2018-yil 28-dekabrda 2019-yil uchun eng muhim ustivor vazifalar haqidagi Oliy Majlisga Murojaatnomasida[1] ham mamlakatimizda raqamli iqtisodning rivojlanishi bo'yicha quyidagilarni aytib o'tdi: "Iqtisodiyotning barcha sohalarini raqamli texnologiyalar asosida yangilanishini ko'zda tutadigan "Raqamli iqtisodiyot milliy kontseptsitasi"ni ishlab chiqishimiz kerak. Shu asosda "Raqamli O'zbekiston-2030"[2] dasturini hayotga tadbiq etishimiz zarur. Raqamli iqtisodiyot yalpi ichki mahsulotni kamida 30 foizga o'stirish, korrupsiyani keskin kamaytirish imkonini beradi. Nufuzli xalqaro tashkilotlar o'tkazgan tahlillar ham buni tasdiqlamoqda. Shuning uchun hukumatga ikki oy muddatda raqamli iqtisodiyotga o'tish bo'yicha "yo'l haritasi"ni ishlab chiqish topshiriladi. Yuqoridagilardan kelib chiqib, iqtisodiyot tizimiga bosqichma-bosqich o'tish mamlakatimizning global miqyosdagi raqobatbardoshligi oshirib, fuqarolarning hayot sifatini yanada oshiradi, jadal iqtisodiy o'sishga imkon yaratadi va milliy mustaqillikni ham ta'minlab beradi.

TADQIQOT NATIJALARI

Strategiya doirasida 2020–2022-yillarga mo'ljallangan "Yo'l xaritasi"da to'rtta qilish doirasida:

– aholi punktlarini Internet asosiy sohani, ya'ni elektron hukumatni, raqamli industriyani, raqamli ta'limni va raqamli infratuzilmani rivojlantirish nazarda tutilgan va unda, hudud va tarmoqlarni raqamli transformatsiya tarmog'iga ulash darajasi, shu jumladan keng polosali ulanish portlarini 2,5 mln gacha ko'paytirish, 20 ming kilometr optik- tolali aloqa liniyalarini qurish va mobil aloqa tarmoqlarini rivojlantirish orqali 78 %dan 95 %ga yetkazilishi;

¹ 1 Цифровая экономика: Учебник для вузов / Под ред. И.А. Хасаншина. М.: Горячая линия - Телеком, 2019. 288 с.

² 2 Кронк Дж. Цифровая трансформация финансовых услуг - надежное вложение в будущее. URL: https://www.cisco.com/c/dam/m/ru_ru/intemet-of-everything-ioe/iac/assets/pdfs/Cisco_Financial_m.pdf

– hududlarni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning turli sohalarida 400 dan ortiq axborot tizimlari, elektron xizmatlar va boshqa dasturiymahsulotlar joriy etilishi; – 587 ming nafar kishini, shu jumladan «Bir million dasturchi» loyihasi doirasida 500 ming nafar yoshlarni qamrab olish orqali kompyuter dasturlash asoslariga o'qitish tashkillashtirilishi;

– iqtisodiyotning real sektori tarmoqlaridagi korxonalarda boshqaruv, ishlab chiqarish va logistika jarayonlarini avtomatlashtirish bo'yicha 280 dan ortiq axborot tizimlari va dasturiy mahsulotlar joriy etilishi belgilangan.

Raqamli transformatsiyaning an'anaviy tizimdan asosiy farqi samaradorlikning keskin oshishida hisoblanadi. Shuning uchun transformatsiyani muvaffaqiyatli amalga oshirilishi, odatda yangi biznes modellarni yaratilishiga olib keladi. Raqamli iqtisodiyot sharoitlarida raqobat kurashining tuzilishi va xarakteri ham butkul o'zgarib ketadi. Raqobat raqamli kompaniyalarning yanada rivojlanishining asosiy vositasi bo'lib, bozorning yangi ishtirokchilarini qo'llab-quvvatlash, monopoliyalarning shakllanishiga to'sqinlik qilish; shuningdek, iste'molchilar o'z huquqlarini himoya qilishlari va yaxshiroq mahsulotlar olishlarini ta'minlaydi. Masalan, yo'lovchilar tashish bozoridagi agregator-kompaniyalar (GettTaxi, Yandex.Taxi kabilar) transport kompaniyalarning ish faoliyatiga ko'pgina o'zgarishlar kiritib, ularni iste'molchilarga ancha yaqinlashtirishga erishdilar [4]. Oziq-ovqat yetkazib berish kompaniyalari ham sotuvchilarni iste'molchilarga yaqinlashtirib berdilar va raqobatli bozorda katta muvaffaqiyatlarga erishdilar. Bularning natijasida an'anaviy off-layn kompaniyalar o'z bizneslarini transformatsiya qilishga yohud on-laynga o'tishga majbur bo'ladilar. Bu holat esa tadbirkorlarga internetda o'z bizneslarini tashkil qilishga undaydi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining faoliyatini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF5296-sonli farmoni imzolangan, bank tizimiga chakana bank xizmatlariga ixtisoslashgan "raqamli" banklar va bank bo'linmalarini tashkil etish hamda innovatsion bank texnologiyalaridan foydalangan holda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yanada kengaytirish vazifasi yuklatilgan.

Shunga ko'ra, O'zbekistonda 2020 yilda "Anorbank" va "TBC bank"lar raqamli bank sifatida ro'yxatga olindi. Bugungi kunda raqamli bank sanalmish "Anorbank" o'z mijozlariga mobil ilovalar yoki statsionar kompyuterlar orqali to'liq raqamli xizmatni taqdim etmoqda. Bu shuni anglatadiki, raqamli bank mijozlari 24/7 tizimida bank xizmatlaridan foydalanishi mumkin. Ya'ni, raqamli bank tizimida mijozga mobil dasturi, mobil dasturga asosan esa yuqori texnologiyali IT-infratuzilma bilan ta'mirlangan bank operatsiyalarining yuqori moslashuvchanligi taqdim etiladi.

An'anaviy va raqamli banklar orasidagi asosiy farqlar

An'anaviy banklar Raqamli bank

Bank filiallar tarmoqlarining har bir tuman, shahar va viloyat kesimida faoliyat yuritishi, sifat darajasiga e'tibomning sustligi; bank filiallari tarmog'ining kengaytirilmasligi

Bank-mijoz o'rtasida onlayn aloqa o'rnatish holatining pastligi; bank-mijoz o'rtasida onlayn aloqa tizimining 100 foiz o'rnatilganligi

Mobil ilovalari ishlab chiqarilgan ammo mobil ilovalarda oddiy kartadan-kartaga pul o'tkazish yoki kommunal to'lovlar to'lash jarayonlarida doimiy muammolar mavjud bo'lib, ko'p holatlarda tizimda uzilishlar kuzatiladi sifatli va foydalanuvchilar uchun qulay bo'lgan mobil ilova bozor talablariga javob beruvchi omonatlar va kreditlar chiqariladi, ammo ko'p holatlarda

tanish-bilishchilik katta rol o'ynaydi (agar tanish bo'lmasa, o'sha mijoz 3 oy va undan ko'p muddatga sarson-sargardonlikda yuradi) bozor talablariga javob beruvchi omonatlar va kreditlar uchun eng qulay sharoitlar (ya'ni, mijoz talabidan kelib chiquvchi) va tez fursatlarda xizmat ko'rsatish 24/7 rejimida javob beruvchi aloqa markazlari nomigagina faoliyat yuritadi, mijoz bir savoliga javob olish uchun bankning barcha bo'limlari mutaxassislari bilan so'zlashishiga to'g'ri keladi. Mijoz vaqti, telefon aloqa xizmati uchun mijoz tomonidan to'lanadigan summa hisobga olinmaydi tezkor, sifatli, qulay va 24/7 rejimida javob beruvchi aloqa markazlarining mavjudligi

Asosan ish haqi ma'lumotnomasi va boshqa qo'shimcha hujjatlar so'raladi Ortiqcha hujjatlarning talab etimasligi

Boshqaruvning markazlashganligi va inson omili katta ro'l o'ynashi Dastur tomonidan xizmat ko'rsatilishi va inson omilining hissasi nisbatan kamayishi

Bank xarajatlarining ko'pligi natijasida xizmatlar tannarxining yuqoriligi Xizmatlar tannarxining arzon bo'lishi (yirik bino va ofislarga zaruriyatning yo'qligi)

Yuqoridagi jadvalda ko'rinib turganidek raqamli banklar asosan mijozlarning qulayligiga xizmat ko'rsatadi. Garchi an'anaviy banklar ham o'z mobil ilovalarini yaratayotgan va 24/7 rejimdagi aloqa markazlarini faoliyatini yo'lga qo'yayotgan bo'lsa ham ularning faoliyati va boshqaruvi markazlashgan holda amalga oshiriladi. Bu esa mijozlarning bank xizmatlaridan qoniqish darajasiga salbiy ta'sir o'tkazadi.

ANORBANK mobil ilovasida mavjud imkoniyatlar:

2 Muallif tomonidan ishlab chiqilgan

Uzbekistan www.scientificprogress.uz

- NFC orqali Face ID bilan oson ro'yxatdan o'tish
- Qulay interfeys
- Aqlli o'tkazma
- Kartalarni buyurtma qilish va yetkazib berish
- Valyuta ayirboshlash operatsiyalari
- Xizmatlar bo'yicha to'lovlar
- Kreditlarni rasmiylashtirish
- Omonatlarni ochish va boshqarish
- Life ID orqali xavfsizlikni boshqarish
- Kartalarni bloklash
- Hisob-raqamlar va kartalar o'rtasida o'tkazmalar
- Kartalar va hisob-raqamlar bo'yicha ma'lumotnoma va ko'chirmalar
- Avtoto'lovlar.

ANORBANK rivojlanish strategiyasining asosi - mijozlarga yo'naltirilganlik bo'lib, u o'zida bir qator elementlarni o'z ichiga oladi. Jumladan, sezgirlik va yordam berish istagi, yondashuvning soddaligi, odamlarga hayotda va biznesda bir qadam oldinda bo'lish imkoniyatini berish, har qanday mijozga individual yondashuvni saqlab qolish va ma'lumotlarni qayta ishlashda xavfsizlikni ta'minlash bilan har qanday so'rovni iloji boricha tezroq bajarishga yo'nalganlik.

Ushbu say harakatlar va strategiya natijasi o'laroq 2021-yilda Anorbank quyidagi natijalarga erishdi:

- butun Respublikaga xizmat ko'rsatish boshlandi;
- jamoadagi xodimlar soni 850 taga yetdi;
- mijozlar bazasi 115 000 gacha ko'tarildi, 100 000 bank kartasi chiqazildi va depozit uchun jismoniy shaxslardan 350 mlrd. so'mni jalb qilindi;
- hamkorlari soni 2500 dan oshdi;
- ikki yuzdan ortiq tashkilotlar umumiy hisobda 20 mlrd. so'm nominalli oylik maoshlarni Anorbank orqali o'tkazishdi;
- ilovani 270 000 marta yuklab olindi, ilovadan har kuni faol foydalanuvchilarning soni esa 40 000 dan ko'p.

Xulosa va takliflar. Demak, moliyaviy xizmatlarning raqamli transformatsiyasi bank mijozlari uchun keng imkoniyatlar yaratib, moliyaviy faollikni oshirish uchun muhim bosqich sanalish bilan birga, mijozlarning iqtisodiy imkoniyatlarini kengaytirishga yordam beradi. Ya'ni, raqamli banklarning istiqbollariidan biri, bu moliyaviy tarmoqlarni raqamlashtirish evaziga xizmatlar tannarxi 40-60 foizgacha pasaytirilishiga erishiladi. Mijozlar bankka tashrifi, hujjatlarni rasmiylashtirish uchun ketadigan vaqt hamda mablag'larini tejashiga imkon yaratadi.

Bir so'z bilan aytganda, tijorat banklarining transformatsiya jarayoni va raqamli bank tizimida ishlashga o'zgarishi bu - yangi axborot texnologiyalarini rivojlanishi va butun dunyo bo'ylab faol tarqalishiga javob hisoblanadi hamda raqamli texnologiyalar nafaqat mahsulot va xizmatlar sifatini oshiradi, ortiqcha xarajatlarni kamaytiradi. Boshqacha aytadigan bo'lsak, raqamli moliyaviy xizmatlarni rivojlantirish mamlakat bank-moliya tizimi ravnaqining muhim yo'nalishi bo'lib xizmat qiladi.

Yuqoridagi raqamlar shundan darak beradiki, bank jadal rivojlanish va mijozga yo'naltirilganlik tamoyili asosida taklif etayotgan sifatli xizmatlari mijozlar tomonidan keng qabul qilinmoqda va bank mijozlari soni kundan kunga ortib bormoqda. Bu esa mamlakatimiz bank-moliya tizimida yangi raqamli bank tendensiyasi boshlanganligidan darak beradi. Shu sababli hozirda an'anaviy faoliyat yuritayotgan banklar ham raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishga katta e'tibor qaratishlari zamon talabiga aylanib bormoqda.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning Oliy Majlisga Murojaatnomasi//<https://president.uz/oz/lists/view/2228>// 2018-yil 28-dekabr.
2. "Raqamli O'zbekiston-2030" strategiyasi to'g'risidagi //O'zbekiston Respublikasi Prezidentining//<https://lex.uz/ru/docs/-5030957> 2020-yil 5-oktyabr.
3. T.I.Boboqulov, Ergashov Isroil Xasanovich// O'zbekistonda raqamli transformatsiyani amalga oshirishning yo'nalishlari tadqiqi// "SCIENCE AND INNOVATION" xalqaro ilmiy jurnali. № 4, 2022-yil (4-5 bet).
4. R.H.Ayupov, G.R.Baltaboeva//Raqamli iqtisodiyot: muammolar va yechimlar// "Xalqaro moliya va hisob" ilmiy elektron jurnali. № 1 fevral, 2019-yil (3-4 bet).
5. Porter M. Competition / M. Porter. Per. ingliz tilidan - M.: Uilyams nashriyoti, 2000. – b. 174.