

**BANK FAOLIYATINI RAQAMLASHTIRISH SHAROITIDA BANK
XIZMATLARI SIFATINI OSHIRISH YO‘LLARI**

Bafoyev Bunyodjon Burhon o‘g‘li

*O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki, Nobank kredit tashkilotlarini nazorat qilish
demartamenti, katta iqtisodchisi*

Annotatsiya. Mijozlarga yo'naltirilgan yangi xizmat ko'rsatish yondashuvidan foydalangan holda bankni o'zgartirish raqamli makonni banklar uchun raqobatbardosh qiladi. Shu nuqtai nazardan, raqamli banklar iqtisodiy faoliyatga tezlashtiruvchi ta'sir ko'rsatadi, bu esa istalgan vaqtda va istalgan joyda moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirishga imkon beradi.

Kalit so'zlar: raqamli banking, transformatsiya, globallashuv, innovatsiyalar, moliyaviy texnologiyalar, an'anaviy bank institutlari, investorlar, bank xizmatlari.

KIRISH

Mamlakatimiz iqtisodiyotining globallashuvi va ilmiy-texnik taraqqiyotni jadallashtirish, bank va moliya tizimini tubdan isloh qilish, xorijiy investorlarning bank tizimiga ishonchini yanada oshirish va ularning e'tiborini jalb etish, shuningdek, tarmoq, tur va xizmatlar barqarorligini oshirish sharoitida. zamonaviy texnologiyalardan keng foydalangan holda taqdim etilayotgan bank xizmatlaridan bozor ko'lamini kengaytirish bugungi kunda eng dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Iqtisodchilarning fikriga ko'ra, biz an'anaviy moliya institutlari uchun ulkan raqobat muhitini yaratadigan moliyaviy sektorning global innovatsion o'zgarishiga yo'naltirilgan yangi iqtisodiy davrda yashayapmiz. Zamonaviy moliyaviy texnologiyalarni tijorat banklari faoliyatiga integratsiya qilish darajasi ularning raqobatbardoshligi va moliyaviy barqarorligini belgilaydi.

Tadqiqot metodologiyasi.

Tijorat banklarida raqamli texnologiyalardan foydalangan holda transformatsiya jarayonlarini amalga oshirish orqali bank xizmatlarini innovatsion rivojlantirish jarayonida yuzaga keladigan moliyaviy munosabatlarni o'rganish.

Bugungi kunda axborot tizimidagi muhim o'zgarishlarga asoslanib, biz jamiyat, iqtisodiyot, biznes va bank sohasidagi tub o'zgarishlarni kuzatishimiz mumkin. Xususan, raqamli banklar misolida texnologiyaning iqtisodiyot va bank sektoriga ta'sirini kuzatishimiz mumkin.

Raqamli tarmoq raqamli bankning asosidir va Call-markaz, Internet-banking, mobil banking va filiallar ushbu bazaga qo'shimchalardir. 1989 yil oktyabr oyida tashkil etilgan First Direct (Buyuk Britaniya) birinchilardan bo'lib Filialsiz bankni yaratdi. Mijozlarga xizmat ko'rsatish bank tomonidan telefon orqali amalga oshirildi. Ishning birinchi kunida bankka 1000 ta qo'ng'iroq kelib tushdi va 1995 yilga kelib First Direct portfelida 500 mingdan ortiq mijoz bor edi. Raqamli bank yoki neobank atamasi birinchi marta Kris Skinnerning 2014 yilda AQShda nashr etilgan va keyinchalik 2015-2020 yillarda Evropada

rivojlangan "raqamli bank" kitobida batafsil bayon etilgan. Shuni ta'kidlash kerakki, aksariyat neobanklar bank litsenziyalari cheklanganligi sababli texnik jihatdan to'liq "banklar" emas.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki faoliyatini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida" gi Farmoni doirasida bank tizimiga chakana bank xizmatlariga ixtisoslashgan "raqamli" banklar va bank bo'linmalarini tashkil etish va innovatsion bank texnologiyalaridan foydalangan holda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yanada oshirish vazifasi yuklatilgan. Raqamlashtirish iqtisodiyotning barcha tarmoqlarini, shu jumladan bank faoliyatini rivojlantirish uchun muhim yo'nalishdir. Bank xizmatlarini raqamlashtirish-bu bank faoliyatining har qanday sohasidagi zamonaviy iqtisodiy, tashkiliy, boshqaruv, institutsional innovatsiyalar majmui. Bank faoliyatini raqamlashtirishning asosiy maqsadi mijozlarni ko'paytirish va kengaytirish uchun innovatsion ish usullari, yangi bank mahsulotlari va xizmatlarini joriy etish bilan bog'liq uzoq muddatli rivojlanish maqsadlariga erishish maqsadida moliyaviy "startaplar" bilan hamkorlikni chuqurlashtirishga qaratilgan chora-tadbirlar tizimini mustahkamlashdan iborat.

Aytish kerakki, raqamli transformatsiya iqtisodiyot uchun ko'plab imkoniyatlarni ochadi. Birinchidan, banklar daromadlarini oshiradilar. Bu mahsulot va xizmatlarning yangi turlari va yo'nalishlari ishga tushirilishi tufayli sodir bo'ladi. Bundan tashqari, operatsion xarajatlarni kamaytirish va jarayonlar samaradorligini oshirishga ham erishiladi. Buxgalteriya hisobi, soliq va kadrlar hisobini avtomatlashtirish katta hajmdagi ma'lumotlarni tez va sifatli boshqarish imkonini beradi. "Katta ma'lumotlar" usuli yordamida ma'lumotlarni qayta ishlash maqsadli mijozlarni ma'lum mezonlarga muvofiq yuqori aniqlik bilan yo'naltirish imkoniyatini ochadi. Bu marketing faoliyatining muvaffaqiyatiga bevosita ta'sir qiladi. Shu bilan birga, boshqaruv qarorlarining sifati ham oshadi. Menejer endi mas'ul bo'limlar tomonidan to'plangan hisobotlarga bog'liq emas, balki tizimni ochishi va umumiy ma'lumotlardan aniq ko'rsatkichlarga o'tishi va olingan natijalarni oldingi davr natijalari bilan taqqoslashi mumkin. Jarayonlarni avtomatlashtirish tufayli prognozlash modellari aniqroq va soddalashadi. Bundan tashqari, ma'lumotlarning tartibga solinishi va shaffofligi tufayli kompaniyaning xorijiy investorlarni jalb qilish imkoniyatlari oshadi va xalqaro loyihalarda ishtirok etish uchun sharoitlar yaratiladi. Raqamli banking iste'molchilarga taqdim etadigan eng yaxshi qulaylik shundaki, ular navbatda turishlari shart emas, shuning uchun ular keksa odam, band ishchi yoki tashrif buyurishni istamaydigan oddiy odam bo'ladimi, ular bank xususiyatlaridan foydalanishlari mumkin. uylarining qulayligi, 24/7. 24 soat, bir kun, 7 kun, bir hafta) agar soat atrofida bank xizmatlarini taqdim etish imkonini beradi.

Mijozlarning umumiy tajribasini farqlash biznesdagi muvaffaqiyatli raqamli transformatsiya uchun juda muhimdir. Buning uchun banklar maqsadli bozorni, ya'ni bozor segmentini va mijozlarning afzalliklarini chuqur tushunishlari kerak. Mijozlar tajribasini farqlashning ba'zi usullari:

- Mijozlarni tushunish uchun ijtimoiy tarmoqlarni o'rganish. Bank o'z mijozlari qayerda qoniqishini va xizmatlar ularning ehtiyojlarini qondirmaydigan joyni yaxshiroq tushunadi. Shu tarzda u zaif tomonlarini yaxshilaydi va kuchli tomonlarini mustahkamlaydi.

Raqamli media orqali kompaniya brendlarini (mahsulotlar/xizmatlar) targ'ib qilish. Veb-saytlar, Facebook va Instagram kabi ijtimoiy tarmoqlar orqali reklama potentsial va mavjud mijozlar o'rtasida bank bilan bevosita aloqani yaratadi.

Mijozlarning sodiqligini oshirish uchun yangi onlayn jamoalarni yaratish. Mijozlar bilan to'g'ridan-to'g'ri aloqani rivojlantirish ularga har qanday muammo yoki so'rovlarni hal qilishga yordam beradi.

Yuzma-yuz muloqotni yaxshilash uchun texnologiyadan foydalanish. Texnologiya evolyutsiyasi biznesga mijoz bilan bir daqiqada (messenjer, chat qutisi orqali) muloqot qilish imkoniyatini beradi.

O'zbekistonda davlat kompaniyalari iqtisodiyotning katta qismini egallaydi. Shuning uchun ularni raqamlashtirish mamlakat YAIM o'sishiga bevosita ta'sir qiladi. Boshqacha qilib aytganda, davlat sektorining raqamli transformatsiyasi iqtisodiy o'sishning muhim omillaridan biri bo'lishi mumkin

O'zbekiston. Agar jahon tajribasiga nazar tashlasak, "raqamli Qozog'iston" davlat dasturini ko'rishimiz mumkin. Rasmiy ma'lumotlarga ko'ra, 2018-2019-yillarda uni amalga oshirishning umumiy iqtisodiy samaradorligi 2 milliardni tashkil qiladi. Bu AQSh dollaridan ortiq edi. Buning o'zi iqtisodiyotga axborot texnologiyalarini joriy etish foydasiga kuchli dalil bo'lishi mumkin.

An'anaviy bankning eng katta kamchiliklaridan biri bu hujjatlarning qog'oz shaklida aylanishidir. Raqamli banklarda xizmat ko'rsatish tezligi va ortiqcha hujjat aylanishining oldini olish ayniqsa muhimdir. Bundan tashqari, raqamli banklar foydalanuvchiga kommunal to'lovlar, telefon va kreditni to'lash kabi muntazam to'lovlar uchun avtomatik to'lovlarni o'rnatishga imkon beradi. Xaridor endi to'lov sanalarini eslab qolishga harakat qilishi shart emas. Xaridor kelgusi va to'lanmagan to'lovlar haqida ogohlantirishlarni olishni tanlashi mumkin.

Raqamli bank xizmatlarini chekka hududlarga kengaytirish har tomonlama rivojlanish yo'lidagi qadamdir. Qishloqning chekka hududlarida bank ofislarini ochish katta xarajatlarni talab qiladi, shuningdek, raqamli banklarni ishga tushirish maqsadga muvofiqdir. Raqamli bank qalbaki valyuta xavfini kamaytiradi. Raqamli bank yordamida foydalanuvchi tugmachani bosish orqali noto'g'ri joylashtirilgan yoki olib qo'yilgan mablag'lar haqida xabar berishi va bloklashi mumkin. Ushbu imtiyoz bank mijozi uchun mavjud bo'lgan maxfiylik va xavfsizlikni sezilarli darajada oshiradi. Naqd pulsiz jamiyatni targ'ib qilish orqali raqamli bank qora pullarning aylanishini cheklaydi, bu orqali hukumat mablag'lar harakatini kuzatishi mumkin. Iqtisodchilar uzoq muddatda raqamli banklarning faoliyati valyutaga bo'lgan talabni kamaytirishini tasdiqladilar.

XULOSA

Tijorat banklari tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlarning yangi turlari, shubhasiz, axborot texnologiyalari va telekommunikatsiyalardagi o'zgarishlar tufayli yaratilmoqda.

20-Iyul, 2026-yil

Avtomatlashtirilgan kassa mashinalari, mobil banking va internet-banking-bu yangi etkazib berish kanallari. Ular orasida bankomatlar va mobil ilovalar keng qo'llaniladi va hozirda eng ko'p qo'llaniladigan tarqatish usuli hisoblanadi. Banklar kelajakda raqamli bank xizmatlarini yaratishda mobil ilovalar va aqlli banklarga ko'proq e'tibor berishlari kerak. Mijozlar bugungi kunda filialning an'anaviy bank xizmatlaridan foydalanishda noqulaylik his qila boshladilar, chunki odamlar uchun vaqtning ahamiyatini hisobga olgan holda, bank xizmatlaridan foydalanishda vaqt sarfi yuqori. Raqamli bank strategiyasining asosiy omillaridan biri bu mobil ilovalarga tobora ko'payib borayotgan bank xizmatlarini joylashtirishdir. Bunday holda, bankning operatsion xarajatlari pasayadi va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati ijobiy o'zgaradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Decree of the President of the Republic of Uzbekistan dated February 7, 2017 PD-№4947 "On the strategy of actions for the further development of the Republic of Uzbekistan". <https://www.lex.uz>.
2. Law of the Republic of Uzbekistan "On Payments and Payment Systems". URL-578 01.11.2019. <https://www.lex.uz>.
3. Decree of the President of the Republic of Uzbekistan dated May 12, 2020 PD-5992 "On the strategy of reforming the banking system of the Republic of Uzbekistan for 2020-2025". <https://www.lex.uz>
4. "Digital Uzbekistan - 2030" strategy according to the Decree of the President of the Republic of Uzbekistan № PD-6079 of October 5, 2020
5. The draft decision of the President of the Republic of Uzbekistan on the concept of socio- economic complex development of the Republic of Uzbekistan until 2030. <https://regulation.gov.uz/uz/document/9413>.