

ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ФАОЛИЯТИНИ РАҚАМЛАШТИРИШ  
МАСАЛАЛАРИ

**Одинаев Ғайрат Рахматович**

*Ўзбекистон Республикаси Банк-молия академияси магистратура босқичи  
талабаси*

**Аннотация**

Мазкур илмий мақолада тижорат банклари фаолиятини рақамлаштириш, рақамли банк технологиялари асосида банк хизматларини кўрсатишда сунъий интеллектдан фойдаланиш амалиёти билан яқиндан таништириб ўтилган. Шунингдек, банк филиалларининг синергетик самараси таҳлил қилиниб, уларнинг мижозлар кесимидаги оммабошлигини таҳлил қилиб ўтилган.

**Калит сўзлар**

рақамлаштириш, рақамли молиявий хизматлар, масофавий банк хизматлари, m-banking, банк махсулоти, инновация, трансформация

**Аннотация**

В данной научной статье подробно рассмотрена практика цифровизации коммерческих банков, использования искусственного интеллекта при предоставлении банковских услуг на основе цифровых банковских технологий. Также был проанализирован синергетический эффект отделений банка и проанализирована их популярность среди клиентов.

**Ключевые слова**

цифровизация, цифровые финансовые услуги, дистанционное банковское обслуживание, m-banking, банковский продукт, инновации, трансформация

**Кириш**

Рақамли технологиялар кўплаб молиявий тўсиқларни бартараф этишга ёрдам бермоқда. Бу эса мижозлар учун янги молиявий хизматларни қулай нархларда таклиф қилиш имконини берди. Ахборот технологияларидаги сўнгги ўзгаришлар мутлақо янги хизмат тушунчаси ва муҳитини яратди, бу эса одамларнинг хизматларни сотиб олиш ҳамда сотиш усулларини ўзгартирди.

Рақамли трансформация дунё бизнесининг рақамли иқтисодиёт жамиятининг янги шартлари ва афзалликларига мослаша бошлаган муқаррар жараён бўлиб, рақамли технологияни татбиқ этиш орқали

жамиятда инсонларнинг турмуш даражасини яхшилаш, қулайликлар яратиш ва сифатини оширишга хизмат қилувчи восита ҳисобланади.

Бу борада Президентимиз Ш.М.Мирзиёев томонидан илгари сурилган 2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегиясида, “Иқтисодийнинг реал секторида ҳамда молия ва банк соҳаларида ишлаб чиқариш ва операцияларни рақамлаштириш даражасини 2026 йил якунига қадар 70 фоизгача ошириш” [1] вазифаси белгиланган.

Иқтисодийни рақамлаштириш ялпи ички маҳсулот ўсишини жадаллаштиришга, янги иш ўринлари яратишга ва турмуш даражасини яхшилашга ёрдам беради, янада қулай яшаш шароитларини яратади ҳамда истеъмолчилар вақтини тежаш имконини яратади. Шунингдек, янги авлод банк платформасини яратиш ва ривожлантириш, анъанавий тизимдан ўтиш учун зарур шарт-шароитларни яратади. Банк филиалларини рақамли филиалларга айлантириш, масофавий банк хизматларини фаоллаштириш ва миқозлар эҳтиёжларини чуқур ўрганиш. Жаҳон бозоридаги анъанавий банклар тушунчаси энди замон тенденцияларига жавоб бермайди, рақамли инқилоб банкнинг ўзи имиджининг ўзгаришига олиб келади.

## **Мавзуга оид адабиётлар таҳлили**

Тижорат банклари филиалларини виртуаллаштириш деярли барча финтех компанияларининг асосий тадқиқот йўналиши саналади. Бу борада бир қатор илмий тадқиқотлар ўтказиб келинаётганлиги юқоридаги фикрларнинг далили бўлади олади. Хусусан, McKinsey&Company тадқиқотларида банк миқозларининг банк хизматларидан фойдаланиш каналлари афзалликлари тўғрисида ўтказилган сўровномада иштирок этган келгуси авлод вакилларининг қарийб 100 фоизи виртуал банклар фаолиятини қўллаб қувватлайди. Шунингдек, McKinsey&Company тадқиқотларида ақли филиалларни ташкил этишда инсон омили аралашмайдиган молиявий технологиялари асосида персоналсиз банк филиалини ташкил этиш тажрибаси билан танишиб чиқади[2].

Шунингдек, IBMнинг Банк ва молия бозори трансформацияси сектори координатори Д.Танг[3] рақамлашув даврида филиалларни трансформация қилишнинг асосий моделларини таклиф этган. Deloitte таҳлилчилари В.Сривинас ва Р.Вадвани тадқиқотларида эса рақамли филиаларни ривожлантиришда тижорат банклари томонидан рақамли банкингни қўллаб қувватловчи алоқа каналлари муҳим аҳамият касб этиши таъкидланган[4].

## **Тадқиқот методологияси**

Тадқиқот методологиясини танлашда унинг тўғри танланганлиги жуда муҳимдир, чунки тадқиқот методологияси ҳар қандай тадқиқотда доимо

асосий ўринни эгаллайди. Нотўғри танланган тадқиқот методологияси бутун ишга зарар этказиши ва тадқиқот жараёнини секинлаштириши мумкин. Методологияни танлашда биз учта асосий жиҳатга амал қиламиз: тадқиқотимиз учун энг оқилона танлов нима, маълумотларни тўплашда қандай усуллардан фойдаланмоқчимиз ва қандай амалий саволларга жавоб топишимиз керак. Олдимизга қўйилган вазифалардан келиб чиқиб, мазкур тадқиқотда эмпирик ва назарий даражадаги усуллардан, яъни индукция, дедукция, таҳлил ва синтез, кузатув усулларидан фойдаланилади.

### **Таҳлил ва натижалар**

Банк фаолиятини рақамлаштириш, рақамли банкларни ташкил этиш, банкнинг рақамли филиалларини яратиш мавзулари сўнги йилларда амалга оширилган тадқиқотларнинг энг долзарб ва актуал мавзуси саналмоқда. Бир катор олимлар ва тадқиқотчилар ўз тадқиқотларида мазкур мавзулар доирасида тадқиқотлар ҳамда тажрибаларни амалга оширмоқда.

Шунингдек, Ахборот технологияларининг ривожланиши иқтисодиётга, одамларнинг хулқ-атвориغا ва бутун жамиятга катта таъсир кўрсатади. Айнан глобал банк сектори сўнги бир неча йил ичида, асосан, атроф-муҳит ва бизнесни рақамлаштириш туфайли сезиларли ўзгаришларга дуч келди. Мавжуд технологияларнинг хилма-хиллиги одамларга бир-бири билан ва бизнес билан алоқа қилишнинг янги усулларига ўтиш имконини беради. Мижозлар банк хизматларини олиш учун тобора кўпроқ каналлардан, банклар билан ўзаро ҳамкорлик қилиш учун янги платформалардан фойдаланишмоқда. Шу билан бирга, технология инсон хатти-ҳаракатларидаги ўзгаришларга мослашмоқда, натижада бизнесни ривожлантириш учун янада самарали ва арзонроқ эчимлар пайдо бўлади. Банк жараёнларини рақамлаштириш натижасида мижозлар тажрибаси кенгаймоқда.

McKinsey томонидан олиб борилган тадқиқотлар шуни кўрсатадики, кўплаб банклар рақамли филиал моделининг элементларини ўзлаштира бошлаган бўлса-да, аксарияти имкониятларидан тўлиқ фойдалана олмаяпти. Филиалларни рақамли филиалга айлантириш шунчаки янги машиналар ўрнатиш ёки планшет компьютерлар тўпламини сотиб олиш эмас.

Тижорат банкларида рақамли банк хизматларини жорий этиш қуйидаги учта асосий йўналишларга асосланади:

1) арзонроқ, ишончлироқ ва қулайроқ бўлган илғор тармоқ технологиясининг узлуксиз интеграцияси;

2) ҳар бир жойда тубдан янги, кассасиз ва столсиз филиал форматларини қабул қилиш;

3) шахсийлаштирилган, маълумотларга асосланган савдо ва реал вақт режимида ишлашни бошқариш ва кўникмаларни ривожлантиришни ўз ичига олган филиалларда операцион моделни яхшилаш учун рақамли технологиялар ва илғор таҳлиллардан фойдаланиш [2].

Чакана банклар учун рақамли технологияларни жорий этишда бир нечта мақсадлар кўзланади: транзакциялар ва сотишни рақамли каналларга ўтказиш; Ҳар бир мижозлар учун 24/7 режимда мулоқот каналини яратиш; сотишга индивидуал ёндашув; интеграциялашган omnichannel модели орқали банкнинг барча каналларида бирдек ишлаш тажрибаси, яъни мижозлар онлайн, иловада ёки филиалда бўладими, узлуксиз техник қўллаб-қувватлаш тизимига эга бўлади. Мижозлар кун ёки туннинг исталган вақтида рақамли филиалга кириб, кредитлар ёки кредит карталари каби янги маҳсулотлардан тортиб, хизмат кўрсатишгача бўлган барча керакли нарсаларни тезда олишлари керак. Мижозлар қайси каналдан фойдаланмасин, фойдаланувчини қўллаб-қувватлаш тажрибаси узлуксиз бўлиши керак. Бир қатор технологик ечимлар ушбу мақсадларга эришишга имкон беради (1-расм).



**1.3-расм. Банкнинг рақамли филиалларида фойдаланилувчи технологиялар[8]**

Кейинги авлод банкир планшетлари. Планшетлар банкирларга филиалда виртуал сайр қилиш эркинлигини беради, яъни Apple Store ходимлари сотувларни кўпайтириш ва мижозларга юқори даражадаги хизмат кўрсатиш имконини беради. Тўртта муҳим хусусият банкирларга ҳақиқатан ҳам самарали бўлишга имкон беради:

Реал вақт режимида мижозларнинг шаффофлиги бошқарув панели мижозлар банкоматлар каби филиал машиналарида транзакцияларни амалга оширганда банкирларни огоҳлантиради, банкирлари бу ҳолатда мижозга техник ёрдам ёки мослаштирилган таклифларни бериш бўйича тайёр ҳолатда бўлишларига ёрдам беради.

Мукамал мижозлар билан муносабатларни бошқариш (CRM) дастурий таъминоти банкирларга банк билан ўзаро муносабатлар, жумладан, аризалар, тўловлар ва сотиб олинган банк маҳсулотлари бўйича мижозлар билан муносабатлари ҳамда уларнинг тарихини яхлит кўриш имконини беради.

Янги CRM платформалари реал вақтда, кейинги энг яхши маҳсулот тавсияларини яратиш учун кенг қамровли мижозлар маълумотлари ва кейинги авлод таҳлилига асосланган моделлардан фойдаланади. Ушбу мазкур рақамли филиал моделларидан фойдаланган ҳолда, Яқин Шарқдаги банк ўзининг хизматлар ва маҳсулотлар сотувини 1 фоиздан 4 фоизга оширди.

Рақамли савдо модуллари банкирларга ўз планшетларидан мижозларнинг кредит карталари ва автокредитлардан ипотека, суғурта, овердрафт ҳимояси ва депозит ҳисобларигача бўлган маҳсулотларга бўлган эҳтиёжларини қондириш учун фойдаланиш имконини беради; улар янги мижозларнинг адаптациясини ҳам кўллаб-қувватлайди. Планшетлар ҳужжатларни сканерлаш ва банк тизимларига юклаш, бармоқ излари, ID карталар ва паспортларни ўқиш, шунингдек, кредит скорингини амалга ошириш имконини беради. Бу имкониятлар, шунингдек, тезкор кредит ва банк карталарини чоп этиш ва бек офисни автоматлаштириш каби соҳага оид технологиялари билан бирлаштирилган. АҚШ, Европа ва Яқин Шарқдаги бир қатор банклар икки дақиқа ичида рақамли форматда ҳисобрақамни очиш имкониятини яратиш оқарли мижозларги хизмат кўрсатиш сифатини сезиларли яхшиланишга эришди.

Ёрдамчи миграция модуллари банкирларга пул ўтказмалари, манзиллар ва электрон почта хабарлари, нақд пул ўтказишдан тортиб йирик чекларни депозитга қўйиш ва ечиб олишгача бўлган ҳамма нарса учун мижозларни

рақамли каналларга ўтказиш имконини беради. Бир қатор банклар ходимлар томонидан мижозларни кенгроқ рақамли технологияларни жорий этиш жараёни оқрали "ўз-ўзига хизмат кўрсатиш" модулиги ўтказиш имкониятини ишлаб чиқдилар.

Интерактив касса машиналари (ИКМ). ИТМлар кўпгина филиал хизматларини машинага жойлаштиради; узоқ жойларда улар "кутидаги филиал" сифатида ишлаши мумкин. Ходимга масофавий уланишни тақдим этувчи ИКМлар филиал иш вақтини 24/7 гача самарали равишда узайтиради ва мижозларга одатда филиалга келишлари мумкин бўлган депозитлар, ҳисобварақларни ўтказиш, нақд чеклар, кўчирмаларни олиш, нақд пул ечиб олиш ва пул ўтказмалари каби амалиётларни бажариш имконини беради. Мижозлар, шунингдек, кредит карталари, дебет карталари ва кредитлар каби маҳсулотларга онлайн ариза қолдиришлари ҳамда олишлари мумкин. Мижозларни аутентификация қилиш технологиялари орасида миллий ID/паспортни ўқиш мосламалари, бармоқ излари сканери, икки босқичли мобил аутентификация, рақамли имзони текшириш ва ҳатто юзни таниб олиш технологиялари киради.

Хизмат терминаллари. ИКМларга қараганда камроқ функцияларга эга, хизмат кўрсатиш терминаллари оддий ва арзон қурилмалар бўлиб, уларни бино ичида ёки ташқарисида филиаллардан ташқарида (масалан, савдо марказларида) жойлаштириш мумкин.

Уларнинг асосий мақсади рақамли банкка қизиқиш билдирмаган мижозларга рақамли банк билан ўзларини қулай ҳис қилишларига ишонтириш саналади. Улар мобил қурилмадаги каби фойдаланувчи тажрибаси ва интерфейсини таъминлайди ва ҳисобот сўровлари каби молиявий бўлмаган операцияларни қайта ишлайди; улар, шунингдек, ҳисоб рақамлар ўртасида пул ўтказишлари ва янги маҳсулотлар (масалан, кредит карталари) учун аризаларни қабул қилишлари мумкин. Хизмат терминаллари, шунингдек, мижозлар жойида жавоб беришлари ва ИКМ каби мижозларнинг аутентификация қилиш имкониятларидан фойдаланишлари мумкин бўлган индивидуал таклифларни тақдим этади.

Видеоконференц алоқа хоналари. Филиалнинг ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ҳудудида жойлашган VC технологияси ва умумий кўриш дастурлари билан жиҳозланган махсус ҳамда хавфсиз хона исталган вақтда мижоз учун хизмат қилиши зарур. Аксарият индивидуал мижозлар ИКМда ишлаш зарурияти пайдо бўлганда, видеоконференц алоқа заллари, биринчи навбатда, ипотека каби мураккаб маҳсулот турига эҳтиёжлари бўлган кичик ва ўрта корхоналар ёки индивидуал мижозларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган. Мижозлар

видео конференциядан мураккаб маслаҳатлар олиш, кредит линияларини очиш, кафолат хатларини имзолаш ва ўз бизнес маълумотларини янгилаш учун махфий муҳитда фойдаланишлари мумкин. Буюк Британия ва Скандинавиядаги бир қатор банклар аллақачон илғор усулларда видеоконференц алоқа хоналаридан фойдаланмоқда.

Кутиб олиш учун интерактив экранлар/деворлар. Тасаввур қилинг-а, мижоз ўзининг банк филиали ичидаги катта видео монитор ёнидан ўтмоқда. У юзни таниш дастури томонидан тан олинган ва маълумотлар таҳлили орқали автомобилга эга эмаслиги аниқланган. Дарҳол унинг сурати янги автомобил олдига ўрнатилади; экран уни "машина эшиги" ни очадиган ва ҳайдовчи ўриндигидан кўринишга эга бўлган ойнани тақиллатишни таклиф қилади. Ундан кўрсатилгандек машинага қизиқасизми, деб сўрашади ва агар у "ха" деб жавоб берса, банкнинг у ҳақидаги мавжуд маълумотларига асосланиб, унга арзон кредит таклиф этилади. Бу ҳақида банк ходимига маълумот етказилади ва ходим батафсил маълумот бериш учун мижозга банкир планшетти орқали батафсил маълумот такдис этади. Бу интерфаол деворлар мижозларни ўзаро таъсирлар ва маҳсулот маркетингига урғу берган ҳолда қандай жалб қилиши мумкинлигига мисолдир. Оддийроқ даражада, интерактив кутиб олиш экранлари мижозларни кутиб олиши ва уларни дарҳол тегишли каналларга йўналтириши мумкин.

## Хулоса

Хулоса қилиб айтиш мумкинки, рақамли банкнинг асосий вазифаси мижоз билан кун давомида 24/7 режимда унинг молиявий эҳтиёжлари, истаклари, орзулари ва фикрларига ҳамроҳ бўлишдир. Ижтимоий яққаланиш бугунги пандемия шароитида одатий ҳолга айланди. COVID-19 пандемияси бутун дунё бўйлаб барча бозорлар ва тармоқларга, шунингдек, кундалик ҳаётга таъсир кўрсатди. Бироқ, ушбу рақамли дунёда пул оқими коронавируснинг тарқалиши ёки турли тўсиқлар шароитида тўхтаб қолмайди. Бу ижобий устунликлар рақамли технологияларга бўлган эҳтиёжнинг жадал суръатлар билан ўсиб боришига ижобий таъсир кўрсатмоқда.

## ҲОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2022 – 2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси” ПФ-60-сон Фармони, 28.01.2022 йил. <https://lex.uz/docs/5841063>

2. McKinsey&Company. A bank branch for the digital age. Global Banking Practice July 2018, Copyright © McKinsey& Company. [www.mckinsey.com/client-service/financial\\_services](http://www.mckinsey.com/client-service/financial_services)
3. Danny Tang. Branch Transformation in the Digital Era, Copyright IBM Corporation 2018
4. Val Srivinas and Richa Wadhvani. Recognizing the value of branches in a digital world, Deloitte insights, 2019
5. “Withdrawal symptoms: The closing of American bank branches,” Economist, July 27, 2017, economist.com
6. данные Центрального Банка Европы. URL: <http://www.ecb.europa.eu> (14.07.2019).
7. Efma-Infosys Finacle Innovation, «Innovation in retail banking 2019» таджикоти, 2019 йил
8. Технологии финансовых услуг в 2020 году и в дальнейшем: революционные перемены [Электронный ресурс]//PricewaterhouseCoopers.-Режим доступа: [https://www.pwc.ru/ru/banking/publications/\\_FinTech](https://www.pwc.ru/ru/banking/publications/_FinTech) - Дата доступа: 31.03.2020.