

TIJORAT BANKLARI FAOLIYATINI RAQAMLI FILIALLAR TASHKIL ETISH ORQALI RIVOJLANTIRISH

DEVELOPMENT OF COMMERCIAL BANKS BY ORGANIZING DIGITAL BRANCHES

**Jabborov Bahridin
Rashidovich**

*O'zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi mustaqil tadqiqotchisi.
G-mail: bahridinjabborov21031993@gmail.com*

Annotatsiya Abstract

Uzb. - Mazkur ilmiy maqolada tijorat banklari filiallarining virtuallashtirish, raqamli bank texnologiyalari asosida bank xizmatlarini ko'rsatishda sun'iy intellektdan foydalanish amaliyoti o'rganilgan. Shuningdek, bank filiallarining sinergetik samarasi tahlil qilinib, ularning mijozlar kesimidagi ommabopligi tahlil qilib o'tgan.

Eng. - This scientific article provides a detailed overview of the virtualization of commercial bank branches, the practice of using artificial intelligence in providing banking services based on digital banking technologies. The synergistic effect of bank branches was also analyzed, and their popularity among customers was analyzed.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ raqamlashtirish, raqamli moliyaviy xizmatlar, masofaviy bank xizmatlari, m-banking, bank mahsuloti, innovatsiya, transformatsiya.
❖ digitalization, digital financial services, remote banking, m-banking, banking product, innovation, transformation.

Kirish.

Raqamli texnologiyalar ko'plab moliyaviy to'siqlarni bartaraf etishga yordam bermoqda. Bu esa mijozlar uchun yangi moliyaviy xizmatlarni qulay narxlarda taklif qilish imkonini berdi. Axborot texnologiyalaridagi so'nggi o'zgarishlar mutlaqo yangi xizmat tushunchasi va muhitini yaratdi, bu esa odamlarning xizmatlarni sotib olish hamda sotish usullarini o'zgartirdi.

O'zbekiston amaliyotida "raqamli bank" atamasi ilk marta Markaziy Bank Boshqaruvining 2018-yilda "Banklarni ro'yxatga olish va faoliyatini litsenziyalash tartibi"ga o'zgartirishlar kiritish to'g'risida"gi qarorida kiritildi. Mazkur hujjatga ko'ra "raqamli bank" - innovasion texnologiyalar yordamida masofadan turib bank xizmatlarini ko'rsatuvchi bank yoki uning tarkibiy bo'linmasiga nisbatan qo'llanilishi ko'rsatib

o'tilgan. Xususan, innovasion bank texnologiyalari orqali masofaviy bank xizmatlari ko'rsatishni takomillashtirish Markaziy bankning asosiy vazifalaridan biri sifatida belgilab olindi [1].

Iqtisodiyotni raqamlashtirish yalpi ichki mahsulot o'sishini jadallashtirishga, yangi ish o'rinlari yaratishga va turmush darajasini yaxshilashga yordam beradi, yanada qulay yashash sharoitlarini yaratadi hamda iste'molchilar vaqtini tejash imkonini yaratadi. Shuningdek, yangi avlod bank platformasini yaratish va rivojlantirish, an'anaviy tizimdan o'tish uchun zarur shart-sharoitlarni yaratadi. Bank filiallarini raqamli filiallarga aylantirish, masofaviy bank xizmatlarini faollashtirish va mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganish. Jahon bozoridagi an'anaviy banklar tushunchasi endi zamon tendensiyalariga javob bermaydi,

raqamli inqilob bankning o'zi imidjining o'zgarishiga olib keladi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.

Tijorat banklari filiallarini virtualashtirish deyarli barcha fintex kompaniyalarining asosiy tadqiqot yo'nalishi sanaladi. Bu borada bir qator ilmiy tadqiqotlar o'tkazib kelinayotganligi yuqoridagi fikrlarning dalili bo'ladi oladi. Xususan, McKinsey&Company tadqiqotlarida bank mijozlarining bank xizmatlaridan foydalanish kanallari afzalliklari to'g'risida o'tkazilgan so'rovnoma ishtirok etgan kelgusi avlod vakillarining qariyb 100 foizi virtual banklar faoliyatini qo'llab quvvatlaydi. Shuningdek, McKinsey&Company tadqiqotlarida aqlli filiallarni tashkil etishda inson omili aralashmaydigan moliyaviy texnologiyalari asosida personalsiz bank filialini tashkil etish tajribasi bilan tanishib chiqadi[2].

Shuningdek, IBMning Bank va moliya bozori transformasiyasi sektori koordinatori D.Tang raqamlashuv davrida filiallarni transformasiya qilishning asosiy modelarini taklif etgan. [3] Deloitte tahlilchilari V.Srivinas va R.Vadvani tadqiqotlarida esa raqamli filiallarni rivojlantirishda tijorat banklari tomonidan raqamli bankingni qo'llab quvvatlovchi aloqa kanallari muhim ahamiyat kasb etishi ta'kidlangan [4].

Tadqiqot metodologiyasi.

Mazkur tadqiqotda empirik va nazariy darajadagi usullardan, ya'ni induksiya, deduksiya, tahlil va sintez, kuzatuv usullaridan foydalaniladi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Bank faoliyatini raqamlashtirish, raqamli banklarni tashkil etish, bankning raqamli filiallarini yaratish mavzulari so'ngi yillarda amalga oshirilgan tadqiqotlarning eng dolzarb va aktual mavzusi sanalmoqda. Bir qator olimlar va tadqiqotchilar o'z tadqiqotlarida mazkur mavzular doirasida tadqiqotlar hamda tajribalarni amalga oshirmoqda.

Shuningdek, axborot texnologiyalarining rivojlanishi iqtisodiyotga, odamlarning xulq-atvoriga va butun jamiyatga katta ta'sir ko'rsatadi. Aynan global bank sektori so'nggi bir necha yil ichida, asosan, atrof-muhit va biznesni raqamlashtirish tufayli sezilarli o'zgarishlarga duch keldi. Mavjud texnologiyalarning xilma-xilligi odamlarga bir-biri bilan va biznes bilan aloqa qilishning yangi usullariga o'tish imkonini beradi. Mijozlar bank xizmatlarini olish uchun tobora ko'proq kanallardan, banklar bilan o'zaro hamkorlik qilish uchun yangi platformalardan foydalanishmoqda. Shu bilan birga, texnologiya inson xatti-harakatlaridagi o'zgarishlarga moslashmoqda, natijada biznesni rivojlantirish uchun yanada samarali va arzonroq echimlar paydo bo'ladi. Bank jarayonlarini raqamlashtirish natijasida mijozlar tajribasi kengaymoqda.

McKinsey tomonidan olib borilgan tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, ko'plab banklar raqamli filial modelining elementlarini o'zlashtira boshlagan bo'lsa-da, aksariyati imkoniyatlaridan to'liq foydalana olmayapti. Filiallarni raqamli filialga aylantirish shunchaki yangi mashinalar o'rnatish yoki planshet kompyuterlar to'plamini sotib olish emas.

Raqamli filial transformasiyasi uchta ustunga asoslanadi:

- 1) arzonroq, ishonchliroq va qulayroq bo'lgan ilg'or tarmoq texnologiyasining uzluksiz integrasiyasi;
- 2) har bir joyda tubdan yangi, kassasiz va stolsiz filial formatlarini qabul qilish;
- 3) shaxsiylashtirilgan, ma'lumotlarga asoslangan savdo va real vaqt rejimida ishlashni boshqarish va ko'nikmalarni rivojlantirishni o'z ichiga olgan filiallarda operasion modelni yaxshilash uchun raqamli texnologiyalar va ilg'or tahlillardan foydalanish [5].

Chakana banklar uchun raqamli texnologiyalarni joriy etishda bir nechta maqsadlar ko'zlanadi: tranzaksiyalar va sotishni raqamli kanallarga o'tkazish;

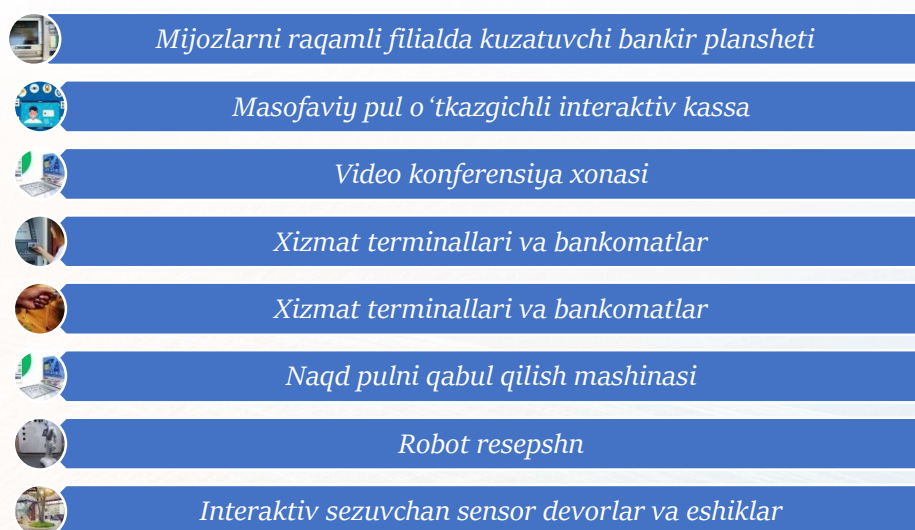
Har bir mijozlar uchun 24/7 rejimda muloqot kanalini yaratish; sotishga individual yondashuv; integarsiyalashgan omnichannel modeli orqali bankning barcha kanallarida birdek ishlash tajribasi, ya'ni mijozlar onlayn, ilovada yoki filialda bo'ladimi, uzluksiz texnik qo'llab-quvvatlash tizimiga ega bo'ladi. Mijozlar kun yoki tunning istalgan vaqtida raqamli filialga kirib, kreditlar yoki kredit kartalari kabi yangi mahsulotlardan tortib, xizmat ko'rsatishgacha bo'lgan barcha kerakli narsalarni tezda olishlari kerak.

Keyingi avlod bankir planshetlari. Planshetlar bankirlarga filialda virtual sayr qilish erkinligini beradi, ya'ni Apple Store xodimlari sotuvlarni ko'paytirish va mijozlarga yuqori darajadagi xizmat ko'rsatish imkonini

beradi. To'rtta muhim xususiyat bankirlarga haqiqatan ham samarali bo'lishga imkon beradi:

Real vaqt rejimida mijozlarning shaffofligi boshqaruv paneli mijozlar bankomatlar kabi filial mashinalarida tranzaksiyalarni amalga oshirganda bankirlarni ogohlantiradi, bankirlari bu holatda mijozga texnik yordam yoki moslashtirilgan takliflarni berish bo'yicha tayyor holatda bo'lishlariga yordam beradi [6].

Mijozlar qaysi kanaldan foydalanmasin, foydalanuvchini qo'llab-quvvatlash tajribasi uzluksiz bo'lishi kerak. Bir qator texnologik yechimlar ushbu maqsadlarga erishishga imkon beradi (1-rasm).



1-rasm. Bankning raqamli filiallarida foydalaniluvchi texnologiyalar

Mukammal mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish (CRM) dasturiy ta'minoti bankirlarga bank bilan o'zaro munosabatlar, jumladan, arizalar, to'lovlar va sotib olingan bank mahsulotlari bo'yicha mijozlar bilan munosabatlari hamda ularning tarixini yaxlit ko'rish imkonini beradi.

Yangi CRM platformalari real vaqtda, keyingi eng yaxshi mahsulot tavsiyalarini yaratish uchun keng qamrovli mijozlar ma'lumotlari va keyingi avlod tahliliga asoslangan modellardan foydalanadi. Ushbu mazkur raqamli filial modellaridan

foydalangan holda, Yaqin Sharqdagi bank o'zining xizmatlar va mahsulotlar sotuvini 1 foizdan 4 foizga oshirdi.

Raqamli savdo modullari bankirlarga o'z planshetlaridan mijozlarning kredit kartalari va avtokreditlardan ipoteka, sug'urta, overdraft himoyasi va depozit hisoblarigacha bo'lgan mahsulotlarga bo'lgan ehtiyojlarini qondirish uchun foydalanish imkonini beradi; ular yangi mijozlarning adaptatsiyasini ham qo'llab-quvvatlaydi. Planshetlar hujjatlarni skanerlash va bank tizimlariga yuklash, barmoq izlari, ID kartalar va pasportlarni

o'qish, shuningdek, kredit skoringini amalga oshirish imkonini beradi. Bu imkoniyatlar, shuningdek, tezkor kredit va bank kartalarini chop etish va bek ofisni avtomatlashtirish kabi sohaga oid texnologiyalari bilan birlashtirilgan. AQSH, Yevropa va Yaqin Sharqdagi bir qator banklar ikki daqiqa ichida raqamli formatda hisobraqamni ochish imkoniyatini yaratish oqarli mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini sezilarli yaxshilanishga erishdi [7].

Yordamchi migratsiya modullari banklarga pul o'tkazmalari, manzillar va elektron pochta xabarlarini, naqd pul o'tkazishdan tortib yirik cheklarni depozitga qo'yish va yechib olishgacha bo'lgan hamma narsa uchun mijozlarni raqamli kanallarga o'tkazish imkonini beradi. Bir qator banklar xodimlar tomonidan mijozlarni kengroq raqamli texnologiyalarni joriy etish jarayoni oqrari "o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish" moduligi o'tkazish imkoniyatini ishlab chiqdilar.

Interaktiv kassa mashinalari (IKM). IKMlar ko'pgina filial xizmatlarini mashinaga joylashtiradi; uzoq joylarda ular "qutidagi filial" sifatida ishlashi mumkin. Xodimga masofaviy ulanishni taqdim etuvchi IKMlar filial ish vaqtini 24/7 gacha samarali ravishda uzaytiradi va mijozlarga odatda filialga kelishlari mumkin bo'lgan depozitlar, hisobvaraqlarni o'tkazish, naqd cheklar, ko'chirmalarni olish, naqd pul yechib olish va pul o'tkazmalari kabi amaliyotlarni bajarish imkonini beradi. Mijozlar, shuningdek, kredit kartalari, debet kartalari va kreditlar kabi mahsulotlarga onlayn ariza qoldirishlari hamda olishlari mumkin. Mijozlarni autentifikatsiya qilish texnologiyalari orasida milliy ID/pasportni o'qish moslamalari, barmoq izlari skaneri, ikki bosqichli mobil autentifikatsiya, raqamli imzoni tekshirish va hatto yuzni tanib olish texnologiyalari kiradi [8].

Xizmat terminallari. IKMlarga qaraganda kamroq funksiyalarga ega, xizmat ko'rsatish terminallari oddiy va arzon qurilmalar bo'lib, ularni bino ichida yoki tashqarisida filiallardan

tashqarida (masalan, savdo markazlarida) joylashtirish mumkin.

Ularning asosiy maqsadi raqamli bankka qiziqish bildirmagan mijozlarga raqamli bank bilan o'zlarini qulay his qilishlariga ishonitirish sanaladi. Ular mobil qurilmadagi kabi foydalanuvchi tajribasi va interfeysini ta'minlaydi va hisobot so'rovlari kabi moliyaviy bo'lmagan operatsiyalarni qayta ishlaydi; ular, shuningdek, hisob raqamlar o'rtasida pul o'tkazishlari va yangi mahsulotlar (masalan, kredit kartalari) uchun arizalarni qabul qilishlari mumkin. Xizmat terminallari, shuningdek, mijozlar joyida javob berishlari va IKM kabi mijozlarning autentifikatsiya qilish imkoniyatlaridan foydalanishlari mumkin bo'lgan individual takliflarni taqdim etadi.

Videokonferens aloqa xonalari. Filialning o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish hududida joylashgan VC texnologiyasi va umumiy ko'rish dasturlari bilan jihozlangan maxsus hamda xavfsiz xona istalgan vaqtda mijoz uchun xizmat qilishi zarur. Aksariyat individual mijozlar IKMda ishlash zaruriyati paydo bo'lganda, videokonferens aloqa zallari, birinchi navbatda, ipoteka kabi murakkab mahsulot turiga ehtiyojlari bo'lgan kichik va o'rta korxonalar yoki individual mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun mo'ljallangan. Mijozlar video konferensiyadan murakkab maslahatlar olish, kredit liniyalarini ochish, kafolat xatlarini imzolash va o'z biznes ma'lumotlarini yangilash uchun maxfiy muhitda foydalanishlari mumkin. Buyuk Britaniya va Skandinaviyadagi bir qator banklar allaqachon ilg'or usullarda videokonferens aloqa xonalaridan foydalanmoqda.

Kutib olish uchun interaktiv ekranlar/devorlar. Tasavvur qiling-a, mijoz o'zining bank filiali ichidagi katta video monitor yonidan o'tmoqda. U yuzni tanish dasturi tomonidan tan olingan va ma'lumotlar tahlili orqali avtomobilga ega emasligi aniqlangan. Darhol uning surati yangi avtomobil oldiga o'rnatiladi; ekran uni

“mashina eshigi”ni ochadigan va haydovchi o‘rindig‘idan ko‘rinishga ega bo‘lgan oynani taqillatishni taklif qiladi. Undan ko‘rsatilgandek mashinaga qiziqasizmi, deb so‘rashadi va agar u “ha” deb javob bersa, bankning u haqidagi mavjud ma‘lumotlariga asoslanib, unga arzon kredit taklif etiladi. Bu haqida bank xodimiga ma‘lumot yetkaziladi va xodim batafsil ma‘lumot berish uchun mijozga bankir plansheti orqali batafsil ma‘lumot taqdis etadi. Bu interfaol devorlar mijozlarni o‘zaro ta’sirlar va mahsulot marketingiga urg‘u bergan holda qanday jalb qilishi mumkinligiga misoldir. Oddiyoq darajada, interaktiv kutib olish ekranlari mijozlarni kutib olishi va ularni darhol tegishli kanallarga yo‘naltirishi mumkin.

Xulosa va takliflar.

Xulosa qilib aytish mumkinki, raqamli bankning asosiy vazifasi mijoz bilan kun davomida 24/7 rejimda uning moliyaviy ehtiyojlari, istaklari, orzulari va fikrlariga hamroh bo‘lishdir. Ijtimoiy yakkalanish bugungi pandemiya sharoitida odatiy holga aylandi. COVID-19 pandemiyasi butun dunyo bo‘ylab barcha bozorlar va tarmoqlarga, shuningdek, kundalik hayotga ta’sir ko‘rsatdi. Biroq, ushbu raqamli dunyoda pul oqimi koronavirusning tarqalishi yoki turli to‘siqlar sharoitida to‘xtab qolmaydi. Bu ijobiy ustunliklar raqamli texnologiyalarga bo‘lgan ehtiyojning jadal sur‘atlar bilan o‘sib borishiga ijobiy ta’sir ko‘rsatmoqda. O‘zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini rivojlanish istiqbollari bo‘yicha olib borgan tahlillar natijasida quyidagi taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi:

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. Постановление Правления Центрального банка Республики Узбекистан. «О внесении изменений и дополнения в положение о порядке регистрации и лицензирования деятельности банков». [Зарегистрировано Министерством юстиции Республики Узбекистан 31 июля 2018 г. Регистрационный № 2014.

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

1. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish, mijozlarga masofadan turib xizmat ko‘rsatish tizimini rivojlantirish bo‘yicha har bir tijorat banki o‘zining strategik dasturini ishlab chiqish kerak. Mazkur dasturda qadamma-qadam barcha xizmat turlarini masofaviy hamda onlayn rejimga o‘tkazish bo‘yicha yo‘l xaritasi ishlab chiqish kerak bo‘ladi.

Mazkur yo‘l xaritasida belgilangan vazifalarni moliyalashtirish manbasi, amalga oshirish muddatlari, amalga oshirish uchun mas‘ul boshqarma hamda loyihani ishga tushirish muddati kabilar keltirib o‘tilishi zarur.

2. Hozirgi kunda tijorat banklari tomonidan masofaviy tarzda ko‘rsatiladigan xizmat turlariga kommunal va boshqa to‘lovlar, kartadan-kartaga pul o‘tkazmalari, onlayn konversiya, onlayn omonat xizmatlari, shuningdek, ayrima banklarda chakana kreditlash xizmatlari yo‘lga qo‘yilgan bo‘lib, keyingi bosqichda ularning turini ko‘paytirish maqsadga muvofiqdir. Xususan, xalqaro pul o‘tkazmalariga integartsiyalashuv orqali xorijga mablag‘larni jo‘natish va qabul qilish, plastik kartalar virtual emmisiyasi xizmatini kiritish kablar shular jumlasidandir.

3. Masofaviy bank xizmatlarini rivojlanishi mijozlarni identifikatsiya qilishga bo‘lgan zaruriyatni yuzaga chiqarishi tabiiy holat. Shuni inobatga olgan holda, barcha mobil-bank xizmatlariga mijozga xizmat ko‘ratishda xodimni identifikatsiya qilish zaruriyati yuzaga kelganda, Ichki ishlar vazirligi ma‘lumotlar bazasidan integratsiya qilish imkoniyatlarini yaratib berish maqsadga muvofiq bo‘ladi.

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, www.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" tadqiqoti, 2019-yil.
8. Технологии финансовых услуг в 2020 году и в дальнейшем: революционные перемены [Электронный ресурс] <https://www.pwc.ru/ru/banking/publications/>