

RAQAMLI BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISHNING XORIJ TAJRIBASI

Karimov Zafar Shuxrat o'g'li

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti talabasi

zafarkarimov1204@gmail.com

Annotatsiya: Raqamli bank xizmatlari, bank tizimlarini har qanday joyda oson va qulayroq qilish va mijozlar uchun yangi imkoniyatlarni yaratishga yordam beradi. Raqamli bank xizmatlarining rivojlantirilishining xorij tajribasi texnologik imkoniyatlar va mijoz talablarini yanada oshirish orqali amalga oshirilishi mumkin. Raqamli bank xizmatlarining xorij tajribasi natijasida mijozlar uchun uydan chiqmagan holda ham ishlarini amalga oshirish imkoniyatini yaratib beradi.

Kalit so'zlar: Mobil ilovalar, Internet bank, raqamli transformatsiya, Mobil to'lovlar, Avtomatik xizmatlar, Big Data va analitika, va Kiberxavfsizlik.

Kirish: Bugungi kunda axborot tizimining sezilarli darajada o'zgarishi asosida jamiyat, huqumat, iqtisodiyot, biznes, savdo va bank sohasidagi tub o'zgarishlarni ham kuzatishimiz mumkin. Prezidentimizning "O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining faoliyatini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi Farmoni imzolanganach, 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[1].

Unga ko'ra, O'zbekistonda 2020 yilda "Anorbank" va "TBC bank"lar raqamli bank sifatida ro'yxatga olindi.

Darhaqiqat, "raqamli bank" tushunchasi 2015-2020 yillar davomida Yevropa davlatlarida jadallik bilan rivojlangan. Raqamli banklar o'z mijozlariga yanada qulaylik va foydali xizmatlarni taqdim etish maqsadida zamonaviy raqamli innovatsiyalardan keng foydalanadi. Bugungi kunda raqamli bank sanalmish "Anorbank" va "TBC bank"lar ham o'z mijozlariga mobil ilovalar yoki statsionar kompyuterlar orqali to'liq raqamli xizmatni taqdim etmoqda. Bu shuni anglatadiki, raqamli bank mijozi 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[2].

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 istiqbollardan 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[2].

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[2].

An'anaviy va raqamli banklar orasidagi asosiy farqlar

An'anaviy banklar	Raqamli banklar
Bank filiallar tarmoqlarining har bir tuman, Shahar va viloyat kesimida faoliyat yuritishi, sifat darajasiga e'tiborning 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	Sifatli va foydalanuvchilar uchun qulay bo'lgan mobil ilova;

bo'lib, ko'p holatlarda tizimida uzilishlar kuzatiladi.	
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 mutaxasislari 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 etilmasligi
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 rejimidagi 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[3].

Raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishda quyidagi tartiblarni qo'llash mumkin:

Mobil ilovalar: Mobil ilovalar, bank xizmatlariga mobil qurilmalar orqali kirishni ta'minlaydi. Bu ilovalar orqali mijozlar bank hisob-kitoblarni boshqarish, pul o'tkazish, to'lovlar amalga oshirish, hisobvarag'ini tekshirish va boshqalar kabi barcha mamlakatlar bo'yicha bank xizmatlaridan foydalanishlari mumkin.

Internet bank: Internet bank platformalari, mijozlarga internet orqali bank xizmatlaridan foydalanish imkonini ta'minlash uchun ishlab chiqilgan. Internet bank orqali mijozlar hisob-kitoblarini boshqarish, to'lovlar va pul o'tkazishlarini amalga oshirish va xarajatlarni tekshirishlari mumkin.

Mobil to'lovlar: Mobil to'lovlar, mijozlar uchun to'lovni tezkor va qulay qilish imkonini beradi. Bu usul orqali mijozlarning magazinlarda, restoranlarda, onlayn do'konlarda va boshqa saytlarda to'lovlarini o'zlashtirishlari mumkin.

Avtomatik xizmatlar: Raqamli bank xizmatlarini amalga oshirish uchun avtomatik xizmatlar juda muhimdir. Shuningdek, avtomatik hisob-kitob mashinasi, to'lov qabul qilish mashinalari va nazorat qiluvchi sistemalar mavjud.

Big Data va analitika: Ma'lumotlar bazasi tahlilini ishlatish, big data va analitika texnologiyalari, banklarga mijozlar haqida bo'lgan ma'lumotlardan tahlil va prognostika qilish imkonini beradi. Bu, banklarga mijozlarga moslashtirilgan xizmatlarni taklif qilish, marketing strategiyasini yetkazib berish va hisob-kitob jarayonlarini optimallashtirishda yordam beradi.

Kiberxavfsizlik: Raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishda kiberxavfsizlikning katta ahamiyati mavjud. Banklar, xavfsizlik sohasida yangiliklarni kuzatib borish, internetga murojatlar uchun keng imkoniyatini berish, shifrlanish protokollari va kibertaktikalarni oldini olish sohasida xorijda tajribani qabul qilishadi.

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'nalganliklari hisoblanadi[4].

Raqamli banklar, xususan yosh avlodning ehtiyojlariga mos keladigan innovatsion xizmatlarni taklif etish bilan ajralib turadi. Ularning asosiy maqsadi, mijozlarga qulaylik va tezlikni ta'minlash, shuningdek, xizmatlarni yanada tezlashtirish va sifatini oshirishdir.

Bunday banklar, xalqaro tarmoqda hamkorlik qilish va mijozlarga global darajada xizmat ko'rsatish imkoniyatiga ega bo'lishadi. Raqamli banklar, xaridorlarga kreditlar, to'lovlar va pul o'tkazmalari bo'yicha yangiliklarni ham tezlik bilan taqdim etishadi[5].

Bularning yanada rivojlanishi bilan, raqamli banklar, internet banking va mobil ilovalar orqali mijozlarga xizmat ko'rsatishda o'zlarini rivojlantiradilar va yangiliklarni taklif etishadi[5].

Xulosa: Raqamli banklarning istiqbollaridan biri, bu moliyaviy tarmoqlarni raqamlashtirish evaziga xizmatlar tannarxini 40-60 foizgacha pasaytirilishiga erishiladi. Mijozlar bankka tashrifi, hujjatlarni rasmiylashtirish uchun ketadigan vaqt hamda mablag'larini tejashiga imkon yaratadi. Umuman olganda, raqamli banklarda xorij tajribasi yanada qulayroq va samarali moliyaviy xizmatlarni taqdim etish uchun texnologiyadan foydalangan holda bank sanoatida inqilob qildilar. Ular mijozlar tajribasi uchun yangi standartlarni o'rnatdilar va an'anaviy banklarni raqobatbardosh bo'lish uchun moslashishga va innovatsiyalarga undashmoqda.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Farmoni, 09.01.2018-yildagi PF-5296-son.
2. <https://depozit.uz/ru>

3. <https://my.tsue.uz/>
4. <https://anorbank.uz/>
5. Mahira is an artificial intelligence bot