

ТИЖОРАТ БАНКЛАРИНИ ТРАНСФОРМАЦИЯЛАШ ЖАРАЁНИДА ИННОВАЦИОН ХИЗМАТЛАРНИ ЖОРИЙ ЭТИШ УСУЛЛАРИ

Умарова Малика

*ТДИУ ҳузуридаги “Ўзбекистон
иқтисодиётини ривожлантиришнинг илмий асослари
ва муаммолари” Илмий-тадқиқот маркази PhD докторант*

Банк хизматлари самарадорлигини оширишда асосий эътибор замонавий технологиялар ёрдамида банк хизмати турларини ривожлантириш ҳисобланади. Бугунги куннинг талаби ҳам банкларга рақамли банкингни жорий этиш, масофавий банк хизмат турларини кенгайтириш, шунингдек, банк инфратузилмасини ривожлантиришда инновацион технологияларни қўллаган ҳолда банк хизматини йўлга қўйишга қаратилган.

Ҳозирда тижорат банклари ўз мижозларига хизмат кўрсатишни яхшилаш, юқори технологияларга ихтисослашган хизмат турларини яратиш ва бир вақтнинг ўзида хизматлар таннархини камайтириш учун янги имкониятларни қидирмоқда. Бунда банклар турли стратегияларни ишлаб чиқиш орқали амалга оширмоқда. Банкларнинг айримлари офис хизмат кўрсатиш тармоқ соҳаларини, шу жумладан, анъанавий операциялар орқали масофадан хизмат кўрсатиш бўйича янги технологияларни жорий этиш ҳисобига кенгайтиришга эътибор берса, бошқалари эса ушбу хизмат кўрсатиш турининг онлайн-шаклини қўллашни афзал деб билишмоқда.

Шу билан бирга банк хизматини оптимизация қилиш асосий замонавий технологиялари мижоз маълумотларини қайта ишлашга таҳлилий ёндашувлар ва инструментлардан фойдаланишни назарда тутди. Шунингдек, банк хизмати рақамли модели кредит ташкилотлари мижозлар маълумотларини қайта ишловчи ягона ёки бир неча марказга эга бўлиб, ушбу марказга банк ходимлари мамлакатнинг ҳар қандай нуқтасидан боғланиш имкониятига эга бўлади. Банк хизматининг замонавий модели учун ўзига хос хусусияти кредит ташкилоти ташкилий бўлинмалари юкламаларининг қайта тақсимланиши жараёнида вазифаларнинг асосий қисми банк фаолиятининг автоматлаштириш (ИТ) бўлимига ўтишидир. Банк хизмати рақамли моделида кредит ташкилотининг «фронт-офис/бэк-офис» нисбати 0-20/80-100 нисбатга эга бўлиши қайд этилади.

Жаҳон иқтисодиётида тижорат банклари фаолиятида охириги 10 йилда куйидаги ИТ-технологиялари ривожланмоқда:

Big Data (Катта маълумотлар) технологияларининг ривожланиши қарз олувчининг аризасини тез муддатларда кўриб чиқиш ва мижознинг тўловга лаёқатлилигини таҳлил қилишда вақтни сезиларли даражада тежашга эришади. Тижорат банклари пластик карталар билан амалга ошириладиган ҳар хил ноқонуний хатти-ҳаракатларнинг олдини олиш ҳамда мижозлар билан ишлашда риск-менежментни ривожлантириш нуқтаи-назаридан ушбу технологияларни

ривожлантиришдан манфаатдор;

Булутли технологиялар (Cloud computing) кирувчи маълумотларни қайта ишлаш ва таснифлаш инструменти бўлиб ҳисобланади. Ушбу технологиялар расмий дастурий таъминот, лицензияланган техник воситаларни ўз ичига олади;

Моддий предметлар ҳисоблаш тармоғида Интернет предметларнинг пайдо бўлиши янгилик бўлиб ҳисобланади (масалан, smart watches). Бу янгилик банк иштирокиларига ўз мижозларининг талабларини ўрганиб, шундан келиб чиққан ҳолда уларга алоҳида хизматлар таклиф қилиш имконини беради. Бу ўз навбатида банкнинг брендини кўтаришга, мижозларнинг банкка содиқ қолишларига олиб келади;

BlockChain технологиялари рақамли иқтисодиётнинг асоси бўлиб ҳисобланади, унинг базасида эса виртуал пул бирлиги Bitcoin қурилган. BlockChain нинг киритилиши бир томондан, виртуал валюталарнинг ишончилигини давлат даражасида оширилишини кўзда тутса, иккинчи томондан, марказлашмаган крипто мамлакат ғоясини илгари суради;

Электрон тўлов тизимлари, мобил иловалар ва электрон ҳамёнлар аҳоли турмуш тарзида оммалашиб бормоқда. Ушбу тизимларнинг яхши ишлаши тижорат банкининг рақобатбардошлигини мустаҳкамлайди;

Agile-technologies моҳияти интерактив қурилмаларни ишлатишга мўлжалланган дастурий таъминотни ишлаб чиқишни назарда тутди. Ҳар бир босқичда янги дастурий таъминотга оид маҳсулот тестдан ўтказилади, кейинчалик мижозлар талабидан келиб чиқиб микродаражада ва мамлакат жорий ҳолатидан келиб чиқиб макродаражада мослаштирилади. "Agiletechnologies" тижорат банкларига жорий қилиниши банкнинг рақобатбардошлигини сақлашга, янги маҳсулотларни амалиётга ўз вақтида жорий қилишга ёрдам беради.

IBM ўзининг Designing a Sustainable Digital Bank (Барқарор рақамли банкни лойиҳалаштириш) маърузасида рақамли банкни 4 моделини ажратиб изоҳлайди:

1) модель А — рақамли банк бренди (Рокетбанк) — банклар замонавий жамият эҳтиёжларига мослаштирилган инновацион брендлар ва маҳсулотлар ишлаб чиқаради;

2) модель В — рақамли каналларга эга банк (Talkbank) — бундай банклар амалдаги банкларнинг бэк-офис банк лицензиясини жорий қилади, уларнинг маҳсулотларини қулайроқ фойдаланувчи интерфейси билан сотади;

3) модель С — банкнинг рақамли филиали (Touch-bank) — икки ёндашувни бирлаштиради: рақамли фойдаланувчи тажрибаси ва янги бизнес-жараёнлар;

4) модель D — рақамли банк (Тинькофф Банк) — бундай банклар рақамли технологиялар асосида ўз маҳсулотларини ишлаб чиқаради⁹⁸.

Банк секторида рақамлаштиришни фаол ривожланишига тўсиқ рақамли технологиялар соҳасида зарур малака ва кўникмаларга эга бўлган кўплаб

⁹⁸ Нуриденулы М. IBM предложил классификацию цифровых банков [Электронный ресурс] // Forbes. 2019. 18 янв. URL: <https://www.forbes.ru/biznes/371421-ibm-predlozhit-novuyu-klassifikaciyu-cifrovyyh-bankov> (дата обращения: 19.03.2019)

мутахассисларга эҳтиёж бўлиши мумкин, шунингдек, мавжуд ходимларнинг инновацион ривожланишнинг замонавий шароитида фаол ўқитиш ва иш жойларини қайта қуришга қаршилиқ кўрсатиши мумкин.

Умуман олганда, рақамли хизматларга ўтишда бир қатор омилларни ҳисобга олиш керак:

- рақамли ва инновацион технологияларнинг ташқи муҳитда фаол ривожланиши;

- аксарият мижозларнинг асосий эҳтиёжларининг шаклан ўзгариши (тақдим этилаётган хизматларга масофадан киришни таъминлаш, юқори сифатли ахборот таъминоти, хавфсизлик);

- банк соҳасида рақобатнинг ўсиши, банк хизматлари истеъмолчилари учун курашнинг кучайиши;

- рақамли технологияларни фаол ривожлантириш туфайли мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш.

Хулоса ўрнида шунини айтиш мумкинки, тижорат банкларида инновацион хизматлар ва технологияларни жорий этиш рақамли трансформацияни муваффақиятли амалга ошириш учун комплекс ёндашув ва муайян усулларни талаб қилади. Яъни банкларни рақамли трансформациялашнинг аниқ стратегиясини ишлаб чиқиш, инновациялар учун мақсадлар, устуворликлар ва ҳаракат режаларини белгилаш;

- янги технологиялар ва хизматларни жорий этиш учун финтех компаниялари ва стартаплар билан ҳамкорлик қилиш;

- янги технологиялар ва иш услублари бўйича ходимлар учун таълим дастурлари ва тренинглар ўтказиш.

- мижозлар эҳтиёжларини ўрганиш учун маълумотлар таҳлилидан фойдаланиш ва маҳсулот инновациясини доимий равишда яхшилаш учун фикр-мулоҳазаларни йиғиш.

- мижозларни аутентификация қилиш хавфсизлиги ва қулайлигини ошириш учун биометрик технологияларни (бармоқ излари, юз сканерлаш ва бошқа биометрик маълумотлар) жорий этиш.

Ушбу усуллар банкларга инновацион хизматлар ва технологияларни муваффақиятли жорий этиш, мижозлар тажрибасини яхшилаш, бизнес жараёнларини оптималлаштириш ва молия бозорида рақобатбардошликни янада оширишга хизмат қилади.