

Ш.М.Шохобутдинова,
ЧЭКИ “Hamkorbank” АТБ
Тошкент филиали Бошқарувчи ўринбосари,
ЎзР Банк-молия академияси тингловчиси

БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ РАҚАМЛАШТИРИШ СОҲАСИНИ ЭВОЛЮЦИАСИ ВА ЎЗБЕКИСТОН БАНКЛАРИНИНГ АМАЛИЁТИ

Аннотация: Ушбу мақолада банк хизматларининг рақамлаштириш ҳақида маълумот берилган. Шунингдек, банк хизматларини анъанавий хизмат кўрсатишдан рақамли хизмат кўрсатишга ўтиш тарихи, бу борада жаҳон тажрибаси, рақамли банк тизимига Ўзбекистонда ўтиш қадамлари ёритилган. Банк хизматларини кўрсатишни анъанавий ва рақамли хизмат кўрсатиш орқали уларни фарқини кўрсатувчи комплекс таҳлил қилинган. Бундан ташқари, банкларни рақамли хизмат кўрсатишни ривожлантириш бўйича хулоса ва таклифлар берилган.

Таянч сўз ва иборалар: банк хизматларини рақамлаштириш, банк хизматлари, необанк, онлайн банк, virtual банк, дастурий таъминот, молиявий технологиялар, алоқа каналлари.

Кириш

Инсоният жамиятида илмий-техник соҳасини ривожланиш тарихи қуйидаги муҳим воқеяларни белгилаб ўтиш керак. Биринчиси, саноат инқилоби бугунги дингатели ихтиро қилиниши билан бошланган бўлса, иккинчиси эса, электр энергиясини ихтиро қилиниши ва уни инсониятнинг ҳаётига қириб келиши, учинчиси, электрон ва ахборот технологияларни яратилиши ва автоматлаштирилган ишлаб чиқаришни ўрин топиши, тўртинчиси, саноат инқилоби (Саноат 4.0) - ривожланишдаги рақамли давр қириб келиши ва инсониятнинг жисмоний ва виртуал белгиларнинг ўртасидаги чегаралар йўқолиб, сунъий интелект, роботларни ҳамда нанотехнологияларни кенг қўлланилишини кўриш мумкин. Ушбу технологик эволюцион жараён банк амалиётини ҳам бизнес моделларини ўзгарилишига асос бўлди.

Рақамли макон замонавий инсон ҳаётининг ажралмас қисмига айланиб, ҳозирги кунда бутун дунёда рақамлаштириш жараёни шиддат билан ривожланмоқда ва банклар бу жараёнда алоҳида ўрин тутмоқда. Бугунги кунда деярли барча банклар онлайн - банкинг хизматида эга, у қулай ва бутун дунёдаги миллионлаб фойдаланувчилар орасида юқори талабга эга. Ҳозирда необанк ёки рақамли/ virtual банклар деб ҳисобланган банклар, анъанавий банклардан бир мунча устунлигини намоеъ этиб, банк хизматлар бозорида мувоффақиятли фаолият юритмоқда. Ўзбекистон ҳам жаҳон тенденциясига мувофиқ ўз сиёсатини юритиб, унинг ижобий натижаси сифатида мамлакатимизда мувоффақиятли фаолият юритиб келаётган 2 та рақамли банкни бугунги кунда кўрсатишимиз мумкин. Лекин шу билан бирга банк тизимини рақамлаштириш жараёнини жадаллаштириш учун қўшимча

инвестиция, технологик қувватларни мустаҳкамлаш ва меъёрий базани такомиллаштириш зарурлигини кўрсатмоқда.

Тадқиқот методологияси

Мақолада банкларда рақамлаштириш хизматларини ривожлантириш муаммоларни ўрганишда илмий абстракт-мантиқий фикрлаш ва қиёсий таҳлил қилиш орқали ўрганилди. Бундан ташқари индукция ва дедукция баҳолаш усулларида кенг фойдаланилди. Шунингдек, рақамли банкларнинг ривожлантириш йўлларида ишлаб чиқишда илмий мушоҳада усулларида фойдаланилди.

Асосий қисм

Бугунги кунда инсониятнинг барча ижтимоий-иқтисодий соҳа объектлари рақамлашиб бормоқда, жумладан, хизмат тақдим этувчи ташкилотлар, дўконлар, Teleком операторлари, ижтимоий тармоқлар ва турли ахборот алмашув тизимлари. Бундай муҳит мижозларни рақамлаштирилган молиявий хизматга бўлган эҳтиёжини ошириб, банкларнинг рақамли бўлишини тақозо этмоқда.

Тарихан, рақамли банк ва рақамлаштирилган банк хизматини кўрсатиш амалиёти тўсатдан пайдо бўлиб қолган форматдаги банк ёки хизмат эмас, балки инсон жамиятининг ривожланиш тенденцияси билан ҳамоҳанг ривожланиб, такомиллашиб келаётган жараёндир.

1 жадвал

Банк-молия тизимини рақамлаштириш эволюцияси

Давр (йй)	Жараён	Изоҳ
1950-1960	Банк карталарининг пайдо бўлиши ва тарқалиши	Жисмоний шахсларга хизмат кўрсатишувчи банк хизматларини яратилиши ва ривожланиши
1960-1970	Банкоматларнинг қўлланилиши	Банкоматлар мижозлар учун қулай бўлиб, у орқали касса операцияларини масофадан амалга ошириш имконини мавжудлиги туфайли ихтиро қилинди ва фаол ишлатила бошланди.
1970-1980	Биринчи электрон савдо майдонларини ташкил этилиши (биринчи NASDAQ)	Қимматли қоғозлар бозоридаги операцияларни тизимлаштириш ва автоматлаштириш молиявий операцияларни амалга оширишни соддалаштирди
1980-1990	Биринчи банк компьютерларини ва ахборот технологияларини қўллаш. Банк соҳасида интернет тизимидан фойдаланиш	Банк маълумотлар қайта ишловчи ихтисослаштирилган микрокомпьютерларнинг ва интернет тизимидан фойдаланиш учун арт-шароитлар яратилиши
1990-2000	Молиявий технологияларнинг шаклланиши	Молиявий маҳсулотлар ва хизматлар соҳасидаги технологиялар инновацион ечимларни бирлаштирувчи махсус экотизимнинг пайдо бўлиши

2000-...	Робототехника, визуаллаштириш, шунингдек, бирлашадиган экотизимларни яратиш ва S.M.A.R.T рақамли агентларини вужудга келиши	Internet коммуникацияларининг оммавий тақсимланиши. Анъанавий операцион ва ахборот технологияларининг бирлашуви, “ақлли” машиналарнинг тарқалиши. Шу билан бирга, ахборот нафақат қиймат яратиш воситаси, балки мустақил маҳсулот (predictive ва prescriptive analytics, масофавий мониторинг ва бошқариш) бўлди.
----------	---	---

Банк-молия тизимини рақамлаштириш эволюциясини таҳлили кўрсатишича, 1983 йилда Буюк Британияда интернет тизимига асосланган Homelink тизимини ишлаб чиқилди. Бу тизим омонатчиларга ўз омонатларини текшириб туриш, ҳисоб рақамидан тўловлар амалга ошириш, телефон орқали банк компютерига уланиш имконини берди. Худди шу йили АҚШда юқоридаги тизимга ўхшаш вазифа бажарувчи Pronto тизими ишга туширилди. Аввалига, одамлар бундай янгиликка ишончсизлик билан қаради. Лекин, интернетни оммалашуви, оммавий трансформация ўз-ўзидан эскирган банк тизимларини ўрнини эгаллашни бошлади. Ушбу йўналишдаги илк пешқадам банклардан яна бири филиалсиз-First Direct (Буюк Британия) банки бўлди. First Direct 1989 йил октябр ойида ўз ишини бошлади. 1989 - йилда илк бор ўз фаолиятини бевосита телефон орқали mijozларга хизмат кўрсатиш орқали амалга оширилди. Қизиғи шундаки, биринчи кун давомида 1,000 нафар телефон кўнғироқлар қабул қилинди ва 1995 йилга келиб 500 000дан ортиқ mijozларга эга бўлди. Зотан, 2001 йилда, электрон банк соҳасида биринчи муваффақиятли банк 1 миллиард АҚШ долларида ортиқ қийматли, онлайн хизматларни тақдим этган Bank of America эди. Бу бутун дунёдаги банклар учун электрон-банкнинг ривожланиши ва интернетнинг тарқалишини тезлаштириш учун намуна бўлди.

Биринчи марта “рақамли банк” ёки необанк атамаси Chris Скиннернинг 2014 йилда АҚШда чоп этилган “Рақамли банк” китобида батафсил тасвирланган. 2017 йилда эса, Bank of America “автоматик банк терминаллари” деб номланган учта ходимларсиз филиалларини очди ва унинг натижасида рақамли банк ёки virtual банк /необанк деб аталадиган терминлар пайдо бўлди. 2015-2020 йиллар давомида Европада рақамли банкларнинг тез ўсиши кузатилди. Америкалик рақиб банклар секинроқ ривожланаётган бўлса-да, анъанавий АҚШ банклари ўн йиллар давомида жисмоний шахсларга банк хизматлари кўрсатишда устун келаверди. Бироқ, янги рақобатчи банклар mijozларга янада қулай ва фойдали хизматларни тақдим этиш учун рақамли технологиялардаги илғор инновациялардан фойдаланадиган алтернатив таклиф қилмоқда. Рақамли банклар иловалар ёки иш столи компютери орқали тўлиқ рақамли хизматни тақдим этади. Бу уларнинг амалда филиаллари йўқлигини англатади. Бироқ, 24/7 мавжудлиги, тезкорлик билан mijozларга хизмат кўрсатиш ҳамда молияни бошқариш ва хавфсизликни ҳимоя қилиш учун сон-саноксиз функциялар ушбу хизмат тури учун ҳеч қандай филиаллар керак эмаслигини англатади.

Рақамли банкларнинг оммалашига сабаб бўлаётган уларнинг бир қатор афзалликларини келтириб ўтиш ўринли. Улар қуйидагилар:

- Янги мижозларга навбатсиз ва бюрократик ҳолатларсиз, бепул ҳисобракам очиш;
- Мижозларни қўллаб-қувватлаш учун 24/7/365 вақт форматида ишлаши;
- Онлайн дастур орқали кўрсатиладиган банк хизматларининг аксарияти арзон, деярли қўп жараёнлар ҳозирда блокчейн технологияси ёрдамида ишламоқда ва кредит ставкалари ҳамда депозитлар кўпинча мижоз учун катта фойда келтиради;
- Рақамли банк асосий ургунни юқори технологиялар асосида ташкил этилган онлайн банк хизматига ўрганган мақсадли аудитория(ёшлар)га қаратади. Бундай банкларнинг асосий даромадлари транзакциялардан олинadиган даромадлардан, VIP ёки PREMIUM таърифидаги пуллик обуналардан (мисол учун онлайн магазинлар, рақамли банк платформалари орқали амалга ошириладиган тўловлар);
- Банкнинг маъмурий харажатларининг (Ходимларга бериладиган иш хақи, бино ва иншоотларга сотиб олиш, уларга эскириш ҳисоблаш, ижара, коммунал тўловлар, кам баҳоли тез эскирувчан буюмлар харажатлари ва ҳкз) кескин қисқариши.

Дунё статистикаси кўрсатишича, молия институтлари тизимида банклардан ҳар бешинчиси рақамлаштирилмоқда ва улар фойдаланаётган маблагнинг 90% электрон пуллардир. Wells Fargo (АҚШ)нинг 2021 йил октябр ойидаги башоратига кўра, 2026 йилгача банклардаги 110 000дан ортиқ иш ўринларини рақамлаштириш технологиялари эгаллайди, яъни 110 000 банк ходимлари жойи қисқаради. Wells Fargонинг директори Марк Майо банк ходимларидан Бэк офис ходимларининг учдан икки қисми, Фронт офис ходимларининг учдан бир қисмини қисқариши ходимларнинг иш топиш билан боглиқ муаммони келтириб чиқишини таъкидламоқда. Банклар бизнес жараёнини рақамлаштириш орқали кўпроқ даромад олади ва рақобатбардош бўлади. Банклар банк хизматларини автоматлаштириш орқали ходимларнинг иш вақтини 75% ини иқтисод қилишга эришади. Рақамлаштириш орқали банкларни маъмурий харажатларини 50 фоизгача қисқартиришга эришади. Бу технология орқали банкларнинг филиаллари ва ходимларнинг катта қисми қисқартирилади. Accenture тадқиқот маркази тадқиқотларига асосан рақамлаштирилган тизимда ишлаётган банкларнинг банк капитали рентабеллигини 0.9 фоизга ортган. Анъанавий банкларда эса бу рентабеллик 1.1 фоизга пасайган. Тадқиқотчиларни фикрича анъанавий тизимда ишлаётган банклар ишлаш йўлини ўзгартирмаса капитал рентабеллигини пасайиши яна пастлаши давом этишини таъкидламоқда. Россия мисолида кўрадиган бўлсак, пандемиягача бўлган 2 йил давомида 3200 банк филиаллари ёпилган. Бу фоизда жами банк филиалларининг 10%ини ташкил этади. Филиалларнинг асосий ёпилиш сабаби - банк хизматларини рақамлаштиришни ривожланиши, масофавий хизмат кўрсатишга ўтилиши.

Банк хизматларини рақамлаштириш жараёни пандемия даврида сезиларли миқёсда ривожланди. Фуқароларда банкларнинг хизматларидан онлайн фойдаланиш учун катта талаб вужудга келди. Экспертлар маълумотига асосан дунёдаги банкларнинг 60%и банк офисларида ишлашни онлайн ишлаш тарзига ўзгартирди. Payments Industry Intelligence портали маълумотига кўра, 2018 йил ҳолатигада дунёда 60 та нео-банклар бор эди. 2021 бошида рақамли банклар сони 319 тага фаоллашди. Фақат 2019-2020 йилларда 144 та янги рақамли банклар очилди. Ҳозирги кунда АҚШда 24 та, Европа давлатларида 100 га яқин, Хитойда 10 та, Россияда 3 та, Қозоғистонда 1 та рақамли банк фаолият кўрсатмоқда. Ўзбекистонда 2 та рақамли банк мавжуд – бу “Анорбанк” биринчи ички тижорат рақамли банки ҳамда Грузиянинг ТВС рақамли банкининг филиали ҳисобланади.

Жаҳон ва миллий амалиёт кўрсатишича, рақамли банк моделида қуйидаги таркибий қисмлар ўрин топган бўлиши керак:

- Digital стратегия - Рақамли стратегиянинг асосий мақсади мижознинг янги қийматини яратиш ва молиявий ташкилотнинг бизнес мақсадларини бажариш учун банкнинг рақамли ва рақамли бўлмаган ресурсларини бирлаштиришдир. Рақамли стратегия мижозга асосланган моделга ўзлари учун энг қулай кириш каналлари орқали хоҳлаган хизматни тақдим этишлари керак

- Digital маданият - рақамлаштиришда банк ходимларининг маданияти. Молия муассасаси ходимлари ишнинг барча жиҳатларини, ҳар бирини ўз ташкилий даражасида ишлаб чиқиш ваколатига эга бўлиши керак. Банклар ўзгартириш учун очиқ бўлган динамик ИТ-муҳитига муҳтож ва уларга таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматларни, етказиб бериш каналларини ва ҳатто, зарур бўлганда, асосий банк тизимларининг жараёнларини зудлик билан ва тезда ўзгартиришга имкон беради.

- Digital жойлашув - Internet-banking, mobil banking, АТМ, тўлов терминали, колл-марказлари билан таъминланиши керак.

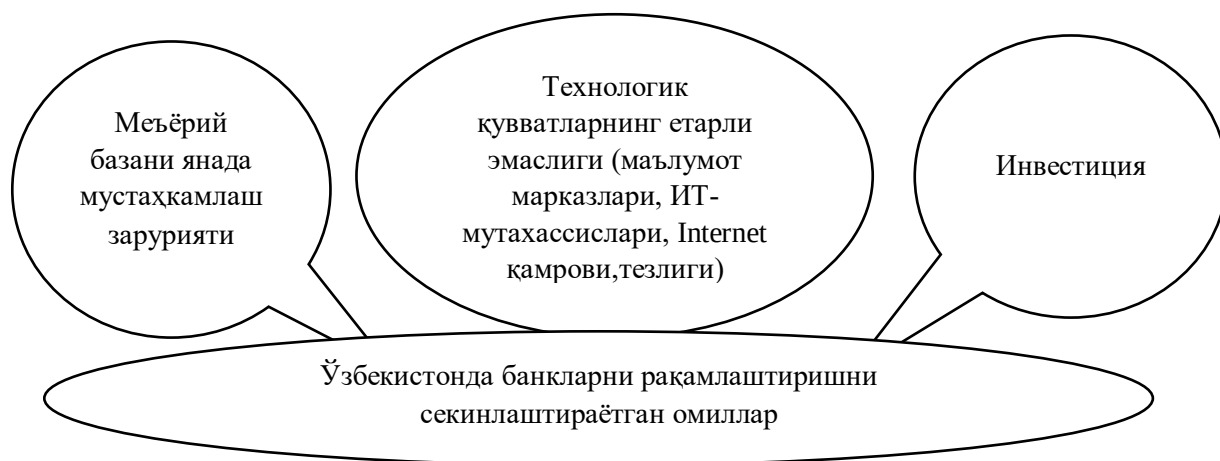
- Digital banking - бу янги шароитларда рақобатбардош бўлишни кутаётган банкни ривожлантириш стратегияси. Рақамли макон ва рақамли маданият мижозлар ва банк ходимлари учун табиий яшаш жойига айланиши керак.

- Digital-платформа- Рақамли платформа иш жараёнларини бажариш, ИТ хавфсизлиги, хизматларга кириш, АБС билан интеграция қилинишини таъминлайди. Рақамли платформа қурилишига асосланган ягона хизмат кўрсатиш жараёнлари банкка ҳар қандай хизмат канали, шу жумладан филиаллар учун маҳсулот ва хизматларни мослаштириш имконини беради. Шунингдек, турли каналларда мижозлар маълумотлари йиғилиши ва уларни банк хизматларидан ягона тизимдан фойдаланиш имконияти юзага келади.

Рақамли платформага қўйиладиган талаблар орасида мижозларга каналларда банк хизматларини мустақил бошқариш қобилиятини, ташқи тизимларда хизмат кўрсатиш каналларини жойлаштириш учун очиқ API мавжудлиги билан хизмат кўрсатиш имконини таъкидлаш керак.

Ўзбекистон рақамлаштириш жараёнини фаоллаштириш ва жаҳон тенденцияларига мос равишда ривожланиши учун мунтазам равишда тегишли меъёрий хужжатлар ва чора-тадбирлар ишлаб чиқилмоқда. Жумладан, 2020 йил 5 октябрда қабул қилинган “2019-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини инновацион ривожлантириш ҳамда “Рақамли Ўзбекистон – 2030” стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони, 2021 йил 17 февралда қабул қилинган “Сунъий интеллект технологияларини жадал жорий этиш учун шарт-шароитлар яратиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қарорларини келтириш мумкин. Бу иккала меъёрий хужжат Ўзбекистонни халқаро миқёсидаги рейтингини, нуфузини оширишга ва миллий иқтисодиётга янги коммуникацион, BigDate, сунъий, булутли ва бошқа технологияларни кенг ва тез жорий этишга қаратилган. Бу масалалар рақобат муҳитида банклар учун муҳим бўлиб, улар миждозларга 24/7 режимида самарали хизмат кўрсатиш учун янги технологияларни жорий иш ва хизмат кўрсатиш платформаларини такомиллаштириш каби вазифаларни бажаришларини талаб қилмоқда.

Олиб борилган таҳлиллар кўрсатишича, Ўзбекистон банклар фаолитини рақамлаштириш амалиётида кузатилаётган ислохотлар билан бирга бу соҳани тез ривожланишига тўсқинлик қилаётган эътиборга мойил сабаблар мавжуд бўлиб, уларни пастда келтирилган расмда кўриш мумкин.



1-расм. Ўзбекистонда банкларни рақамлаштиришни секинлаштираётган асосий омиллар

Таҳлилга асосланган ҳолда хулоса қилиш мумкин, рақамлаштириш ва уни ривожланиши такомиллашган меъёрий базага таяниши зарурлигини, жумладан, рақамли хизматларни тақдим этилиши, миждозларни шахсий маълумотларни хавфсизлигини таъминланиши ҳамда бу соҳадаги ўзига хос муносабатларни тартибга солиниши учун пухта ишлаб чиқилган меъёрий асос яратилган бўлиши муҳимдир.

Хеч кимга сир эмас, Ўзбекистон технологияларни истеъмол этувчи давлатлар қаторига қиради ва бу эса, ўз навбатида, технологик қувватларнинг етарли эмаслигини келтириб чиқаради, масалан, янги ахборот технологияларни, маълумот марказларини, ИТ-мутахассисларини, Internet қамровини ва тезлигини ва ҳ.к.

Ҳар бир трансформация ва ривожланиш, шу жумладан банкларнинг хизматларини рақамлаштириш жараёнлари молиявий таъминотни талаб этади ва Ўзбекистон ривожланиб келаётган давлат бўлганлиги сабабли, уни инвестицияга бўлган талаби юқори ва таъбийки, банклар ҳам бу рўйхатда муҳим ўрин тутади.

Ўзбекистонда рақамлаштириш соҳасида олиб борилаётган ислохотларни натижаси сифатида республикадаги нуфузли ва ҳар доим янгиликларни биринчилардан бўлиб оммага тадбиқ қилувчи банклардан бири Hamkorbank АТБда жисмоний ва юридик шахс мижозлари учун қулайлик яратиш мақсадида хизмат кўрсатишни рақамлаштириш йўлида қилинаётган ишларига бироз тўхтаб ўтамыз.

ЧЭКИ Hamkorbank АТБда информацион технологиялар йуналишида тубдан такомиллаштириш 2016 йилда бошланган. Хорижий тажриба асосида такомиллаштириш ишлари олиб борилган.

2021 йилдан эса банкнинг АТ стратегия қайта қўриб чиқилди ва келгуси бир неча йилда кутилаётган, оммалашадиган эҳтиёжлар ва кутилмаларга мослаштирилди.

Банкда рақамли банк йуналиши ташкил этилиб, малакали мутахассислар, дастурчилар жалб этилган бўлиб, замонавий тамойиллар асосида 5дан ортиқ банк хизматларини рақамлаштириш буйича лойиҳалар амалга оширилмоқда.

Банк тизимлари янги микросервисга асосланган тизимга ўтказиш ишлари олиб борилмоқда. Бу орқали банк тизимлари мослашувчан характерга эга бўлиб, янги маҳсулотларни қисқа муддатда ишлаб чиқиб, бозорга чиқариш (time to market) имкониятини беради.

2021 йилда жисмоний шахслар учун кредит конвейери ишга туширилди. Конвейерни ишлаб чиқишда юқоридаги ҳолатлар инобатга олиниб ишлаб чиқилди.

Хорижий тажриба асосида риск қоидалари, кредитга қобилиятни таҳлил қилиш инструментлари ишлаб чиқилди. Кредит комиссиясида қўриб чиқиш амалиёти бекор қилинди. Мижозга оид рақамли маълумотлардан фойдаланиш орқали мижоз талаб этиладиган ҳужжатлар аксарияти бекор қилинди. Ҳозирда мижоз фақатгина паспорти билан банкка мурожаат қилиш орқали микрокарз олиши мумкин. Мижоз ҳақида маълумотларни йиғиш, ушбу маълумотларни таҳлил этиш автоматик тарзда инсон омили иштирокисиз амалга оширилади. Реал маълумот асосида мижознинг кредит олиш тўғрисидаги мурожаат қўриб чиқилиб автоматик тарзда қарор қабул қилинади.

Ҳозирда онлайн микрокарз кредит маҳсулотини жорий этиш ишлари якуний босқичга етказилиб, тез кунларда банк мижозларини янги маҳсулот билан хурсанд қилиш режалаштирилган.

Шунингдек, мобил банк дастурини такомиллаштириш ишлари олиб борилмоқда. Ушбу мобил банк тизимида кўплаб хизматларни қамраб олиш режалаштирилган бўлиб, миждозларга банк филиалларида узун навбатларда турмасдан, кўплаб банк хизматларидан фойдаланиш имконини беради.

Хулоса ва таклифлар

Рақамли банкинг модели банк хизматларини рақмлаштиришнинг такомиллашган модели ҳисобланиб, унда банк хизматлари барча масофавий каналлари (банк сайти, интернет банкинг, мобил банкинг, алоқа марказлари) оркали тақдим этилиши ва ундан миждозлар фойдаланиши имконияти мавжуд.

Замонавий ахборот коммуникацион технологияларни банк хизматларини рақмлаштиришда кенг фойдаланиши банкларнинг транзакцион ва операцион харажатларини қисқаришига ва шу билан бирга банк рентабеллигини ошишига олиб келади. Лекин шу билан бирга, халқаро экспертларни таъкидлашича, банк фаолиятини рақмлаштириш банк ходимларини ҳам сонини қисқарилишига олиб келар экан.

Банк хизматларини рақмлаштириш жараёнини жадаллаштириш ва шу соҳани ривожлантириш бўйича Ўзбекистон Республикаси ҳукумати томонидан қабул қилинаётган меъёрий ҳужжатларнинг вазифаларини амалга ошириш мақсадида банкларни рақамли трансформацияси қўшимча инвестицияни, технология қувватларини мустаҳкамлашни ва меъёрий базани янада такомиллаштиришни талаб этмоқда. Шу боис, бу соҳага инвестицияни, янги технология қувватларни жалб қилиш билан бирга меъёрий базани такомиллаштиришга қаратилган комплекс чора-тадбирларни ишлаб чиқиши мақсадга мувофиқ.