

Ш.М.Шохобутдинова,
ЧЭКИ “Hamkorbank” АТБ Чилонзор филиали бошқарувчиси,
Ўзбекистон Республикаси Банк-молия академияси тингловчиси

ЧЭКИ “HAMKORBANK” АТБДА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ РАҚАМЛАШТИРИШ ЙЎЛИДА

Аннотация: Ушбу мақолада ЧЭКИ “Hamkorbank” АТБда банк хизматларининг рақамлаштирилаётгани ҳақида маълумот берилган. Шунингдек, банк хизматларининг рақамлаштиришга ўтиш қадамлари ва ҳозирда олиб борилаётган ишлар 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, необанк, digital банк, дастурий таъминот, молиявий технологиялар, алоқа каналлари, RS-Банк, P-Style SoftLab, АБС тизим, time-to-market, Call-маркази

Кириш

Бугун дунёда амалга оширилаётган рақамлаштиришдан орқада қолишнинг иложи йўқ. Ўзбекистон бу жараёни биринчи бўлиб бошлагани йўқ, бироқ у замонавий воқеъликларга тез мослашиб, суръатини оширмоқда, жумладан, рақамли иқтисодиёт соҳасида ҳам. Ўзбекистонда охириги уч йил давомида тижорат банклари фаолиятини тубдан такомиллаштириш, аҳоли ва бизнес билан тўлақонли ўзаро ҳамкорликни йўлга қўйиш, масофавий банк хизматларини оммавий жорий этиш борасида самарали ишлар амалга оширилди. Натижада замонавий технологиялар – интернет ва мобил банкинг каби банк миждозлари учун қулай бўлган масофавий банк хизматлар технологияларидан фойдаланиш кенгайиб бормоқда. Бугунги кунда рақамли молиявий хизматларни йўлга қўйиш мамлакат банк-молия тизимини ривожлантиришнинг муҳим йўналишига айланди. Тармоқнинг меъёрий базаси такомиллаштирилмоқда, тўлов инфратузилмасининг ривожлантирилиши рағбатлантирилмоқда, масофавий банк хизматларини кўрсатишга ихтисослашган тўлов ташкилотлари (финтех компаниялари)нинг фаолияти кенгаймоқда Ўзбекистон расман рақамли банклар ва умуман рақамли иқтисодиётни ривожлантиришга киришди. Рақамли трансформация стратегияси ишлаб чиқилди ва муваффақиятли рақамлаштириш йўлида ишлар бошланди.

Асосий қисм

Ўзбекистон иқтисодиётини рақамлаштиришга ўтказиш ва бу соҳани ривожлантиришни қўллаб қувватлаш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Президенти 2018 йил 9 январда ПФ-5296 сонли “Ўзбекистон Республикаси

Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармон имзолади. Шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Президенти томонидан 2020 йил “Илм маърифат ва рақамли иқтисодиётни ривожлантириш йили” деб эълон қилинди, шу йили президент томонидан рақамлаштиришга боғлиқ бир қанча Фармон ва Қарорлар ишлаб чиқилди, улар қуйидагилар: 2020 йил 19 мартдаги ПФ-5969 “Коронавирус пандемияси ва глобал инқироз ҳолатларининг иқтисодиёт тармоқларига салбий таъсирини юмшатиш бўйича биринчи навбатдаги чора-тадбирлар тўғрисида”, 2020 йил 28-апрелдаги ПҚ-4699 “Рақамли иқтисодиёт ва электрон ҳукуматни кенг жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида”, 2020 йил 12 майдаги ПФ-5992 “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислох қилиш стратегияси тўғрисида”, 2020 йил 5-октябрдаги ПФ 6079 “«Рақамли Ўзбекистон - 2030» стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”, 2021 йил 17-февралдаги “Сунъий интеллект технологияларини жадал жорий этиш учун шарт-шароитлар яратиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Президент Қарори шулар жумласидан. 2020 йил 12 майдаги ПФ-5992 “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислох қилиш стратегияси тўғрисида” Фармонда 2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислох қилиш стратегияси ишлаб чиқилган.

Стратегия банк тизимини ривожлантиришнинг мақсадлари, вазифалари ва устувор соҳаларини, 2020-2025 йилларда банк тизимини трансформация ва ислох қилиш йўналишларини, хорижий мамлакатларнинг молия секторини трансформация қилиш тажрибаси асосида ва молиявий соҳадаги жаҳон тенденцияларини ҳисобга олган ҳолда эҳтимолий ечимларни излаш йўллари белгилайди. «Ипотека-банк» АТИБ ва «Ўзсаноатқурилишбанк», «Алоқабанк», «Асака», «Қишлоқ қурилиш банк» АТБ ва «Турон банк» АТБ ларни халқаро молия институтлари ва консалтинг ташкилотларини жалб қилиш орқали комплекс трансформация қилиш, банк ишининг замонавий стандартларини, ахборот технологияларини ва дастурий маҳсулотларни жорий этиш кўзда тутилган. Ушбу йўналишда Ўзбекистоннинг нуфузли тижорат банкларидан бири бўлган ЧЭКИ “Hamkorbank” АТБ биринчилардан бўлиб ни рақамлаштириш йўлига қадам қўйди. Хизматларни рақамлаштириш жараёнини асосий ўрганиш объекти қилиб белгилаб олди. Ҳозирда банк 50 дан ортиқ банк маҳсулотлари ва молия хизматларини таклиф этаётган банк мижозларнинг кенг доирасига хизмат кўрсатмоқда. Хизмат кўрсатишнинг кенг тармоғи банк мижозлар учун янада жозибали ва қулай бўлишига кўмаклашмоқда.

Юридик шахслар, жумладан, йирик компаниялар, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик корхоналари, микрофирмалар, тадбиркорлар ва жисмоний шахслар банк мижозлари ҳисобланади. Банк 1991 йил иш фаолиятини бошлаган

бўлиб, иш жараёнида мижозларга хизмат кўрсатишда инновацияларни тадбиқ этадиган етакчи банклардан биридир

ЧЭКИ “Hamkorbank”нинг рақамлаштириш йўлидаги қадамлар

2010 йил	Юридик мижозлар учун “Банк-мижоз” дастури
2012 йил	VISA International ва China Union Pay тўлов тизимларининг пластик карточкаларига хизмат кўрсатиш ва уларни чиқариш бўйича хусусий процессингни ташкил етиш лойиҳасига асос солинди
2013 йил	Банк мижозларни информацион қўллаш тизими - Call Centre ни жорий қилди
2014 йил	“Bank-Expo” кўргазмасида банк "Инновацион ғояларни қоллаб-қуватлашга интиланган энг яхши банк"
2015 йил	Жисмоний шахслар учун “Hamkormobile” платформаси
	“BankExpo” кўргазмада "Мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича энг замонавий банк" номинацияси ғолиби бўлди.
2016 йил	iFin-2016 "Электрон молиявий хизматлар ва технологиялар" халқаро форумида иштирок этди
	Hamkor Mobile тўлов тизимида "Бюджетга тўловлар" ва "Контактсиз картадан картага пул ўтказиш" хизматлари жорий этилди
	“Hamkorbank” АТБ Бошқарув Раисининг виртуал қабулхонаси ишга тушди.
	Инха Университети ва Ҳамкорбанк ўртасида Ўзбекистонда internet-banking дастурларини ривожлантириш бўйича келишув имзоланди
2017 йил	Конверсион карталар орқали интернет тўловларни амалга оширишни йўлга қўйди
2018 йил	“Hamkorbank” АТБ Ўзбекистонда биринчи бўлиб онлайн омонатларни расмийлаштиришни ва онлайн конверсия хизматидан фойдаланишни таклиф этди.
	Жисмоний шахслар карталарини масофадан туриб расмийлаштириш хизмати ишга туширилди
	Ўзбекистонда биринчи бўлиб Hamkor Mobile иловаси орқали Visa Virtual картасини раймийлаштиришни таклиф этди
2019 йил	Юридик шахслар учун Internet-banking тизимида чет эл валютасини сотиб олиш ва сотиш функцияси қўшилди
	“Hamkorbank” Uzcard UnionPay, Visa payWave кобейдж тизими карталарини эмиссия қилишни бошлади
2020 йил	Hamkor Mobile ilovasiga “Zolotaya korona” пул ўтказмаларини Hamkorbank халқаро карталарига кирим қилиш функцияси қўшилди
	“Hamkorbank” Ўзбекистонда биринчи бўлиб Hamkor Mobile иловасида Humo виртуал картасини расмийлаштиришни таклиф этди
	Hamkor Mobile иловасига Yandex. Dengi электрон ҳамёнини барча банк сўм карталаридан тўлдириш функцияси қўшилди
	"Золотая Корона" тизими орқали келиб тушган пул маблағларини Hamkor Mobile иловаси орқали исталган банкнинг Uzcard ёки Humo картасига миллий валютада кирим қилиш имконияти жорий этилди.
	"Сбербанк Онлайн" иловаси орқали барча Hamkorbank карталарига тўғридан-тўғри пул ўказмаларни амалга ошириш имконияти яратилди.

Asia money журналининг 2021 йил март сонида ЧЭКИ «Hamkorbank» АТБ Ўзбекистоннинг энг digital банки деб тан олди. Банк мижозларининг аксарияти

технологик жиҳатдан ривожланган фойдаланувчилардир. Сўнгги бир неча йил ичида рақамлаштиришдан бемалол фойдаланадиган мижозларнинг янги авлоди етишиб чиқди. Банк рақамли тизимга ўтиш учун кенг кўламда ишламоқда. Банкнинг ИТ архитектураси кўплаб ўзгаришларга учради ва 2020 йил ташкилий тузилмада янги бўлинма – “Рақамли офис” пайдо бўлди. Банк технологиялари ҳам замон талабларига мос равишда ўзгариб бормоқда. Мисол учун, маҳсулот ва хизматларни ишлаб чиқишда банк микросервис ёндашувини қўллай бошлади. Чакана бизнесни ривожлантириш учун банкнинг АБС ни жиддий равишда ўзгартириш керак эди ва бозор вақти талабларига жавоб бериш учун ўзгаришлар доимий бўлиши керак. Эски АБС бу талабларга жавоб бермади, шунинг учун рус ишлаб чиқарувчиси P-Style SoftLab томонидан бир нечта RS-Bank модулларини амалга ошириш ва уларни банкнинг мавжуд АБС билан бирлаштиришга қарор қилинди. Россиялик етказиб берувчининг ечимлари, биринчи навбатда, бизнес юритишнинг ўзига хос хусусиятларининг яқинлиги туфайли танланган. Нархларнинг арзонлиги ва тил тўсиқларининг йўқлиги ҳам рол ўйнади. Фойдаланиш қулайлиги, янги маҳсулотларни тезкор жорий этиш ва созлаш имконияти, банк томонидан тизимни ўзгартириш имконияти ва ахборот хавфсизлиги талабларига мувофиқлиги асосий мезонлар бўлди. Юқоридагилардан ташқари, банкнинг қарор қабул қилишига бозорнинг ижобий фикрлари ва сотувчининг банк тизимларини ривожлантириш бўйича катта тажрибаси таъсир кўрсатди. Амалга ошириш жараёнида RS-Bankнинг АБС модуллари Ўзбекистонда бизнес юритишнинг талаблари ва ўзига хос хусусиятларига мослаштирилди. Бу банкка ўзгаришлар киритиш ва янги маҳсулотлар яратиш учун бой асбоблар тўпламидан фойдаланиш имконини берди. Дастурий таъминот тўпламининг имкониятлари банкка кўплаб масалаларни ўзи ҳал қилиш имконини беради. Кичик ўзгаришлар учун ҳар сафар етказиб берувчига мурожаат қилишнинг ҳожати йўқ. Кичик ўзгаришлар учун ҳар сафар етказиб берувчига мурожаат қилишнинг ҳожати йўқ. R-Style Softlab банкнинг ички дастурчиларини тайёрлашга ҳам ёрдам берди, улар ёрдамида банк 20 дан ортиқ маҳсулотларни жорий этиш бўйича лойиҳаларни амалга оширди. Hamkorbankнинг энг фойдали йўналишлари RS-Bankда амалга оширилади. Ушбу маҳсулотлар даромадининг 80% дан ортиғини беради. R-Style Softlab мижозларга қулай лицензиялаш сиёсатига ва дастурий таъминотни қўллаб-қувватлашнинг зарур даражасига, жумладан, эскирган версияларга эга. RS-Bank кредит модули банкнинг кредитлаш билан боғлиқ бизнес жараёнларини автоматлаштиришга ёрдам беради. Унинг ёрдамида банк мурожаатларни кўриб чиқиш ва ваколатли органлар билан келишиш жараёнларини автоматлаштирди, марказлаштирилган жараёнларни жорий қилди, ҳужжатлар алмашинуви вақтини қисқартирди, филиал ва бош офис ўртасида маълумотларни узатиш ва босма шаклларни шакллантиришни соддалаштирди. Модул кредит шартномалари

мониторингини, шунингдек, муаммоли кредитлар билан ишлашни автоматлаштиради. Маълумотларни сақлаш ва қайта ишлашнинг кенг функционалиги деярли барча мижозлар маълумотларини тўплаш ва сақлаш имконини беради. Бундан ташқари, маълумотларни тизим объектларига бириктирилган файллар шаклида сақлаш мумкин. Бу бизнес учун катта фойда келтиради, чунки у янги маҳсулотларни тезда жорий этиш ва кузатишга ёрдам беради. Бугунги кунда 47 та филиал ва 100 дан ортиқ банк хизматлари офисларида банк мижозлари – 1,5 миллионга яқин жисмоний ва 40 мингга яқин юридик шахсларга кенг қўламли хизматлар кўрсатилмоқда.

Банк фаолияти қўламининг кенгайиши маълумотлар ҳажмининг вақти-вақти билан қўпайишига олиб келади, бу эса ушбу маълумотларни қайта ишлаш ва сақлаш жараёнида маълум қийинчиликларни келтириб чиқаради. Қўпинча аналитик маълумотларни қайта ишлаш ва катта ҳажмдаги маълумотлар билан ишлаш банкнинг АБС зиммасига катта юк яратади. АБС га юкни камайтириш, банкдаги мавжуд режалаштириш тизимини янги босқичга кўтариш ва бошқарув ҳисоботи, таҳлили ва молиявий режалаштириш тизимини такомиллаштириш учун банк корпоратив маълумотлар омборини (DWH) қуриш ва бошқарув ҳисоботини жорий этишга қарор қилди. Унга асосланган молиявий режалаштириш модуллари ва бюджетлаштириш”. 2019 йил охирида Россиянинг P-Style Softlab компанияси билан шартнома имзоланди ва унга асосий қисмдан иборат RSDWH лойиҳасини амалга ошириш бўйича ишлар бошланди.

2020-йилнинг ўрталарига келиб лойиҳанинг биринчи босқичи якунланди. Банк корпоратив маълумотлар омборини қурди. 2021-йилда эса банкнинг 30 йиллигига “бошқарув” ва бюджетлаштиришни амалга оширишнинг кейинги босқичларини амалга ошириш белгиланган. “Бошқарув ҳисоботи” ахборот-таҳлилий тизими ёрдамида банк фаолияти самарадорлигини белгиловчи муҳим таҳлилларни, жумладан, мижозлар сегментлари, банк маҳсулотлари, савдо нуқталари рентабеллигини таҳлил қилиш, шунингдек, банк фаолиятининг қўллаб-қувватлаш соҳалари бу борадаги муҳим ҳисоботларни автоматлаштириш мумкин бўлди. Бундан ташқари, ушбу модул доирасида трансферт нархларини шакллантириш ва харажатларни тақсимлаш тизимини жорий қилиш мумкин эди. Самарали визуализация учун барча ҳисоботлар БИ воситаси ёрдамида амалга оширилди. DWH ахборот-таҳлилий тизимининг яратилиши билан банк нафақат АБСга юкни сезиларли даражада камайитишга, балки ахборот сифатига, ҳисоботларнинг информативлигига ва банк ходимларининг қўл меҳнатини сезиларли даражада қисқартиришга эришди. Маълумотлар омбори банкка катта афзалликларни беради, чунки у катта ҳажмдаги турли хил маълумотларни таҳлил қилиш, улардан муҳим қийматларни олиш ва ўтган даврлар учун ёзувларни сақлаш имконини беради. Маълумотлар омбори самарадорлигини ошириш учун банк ҳисобот бериш жараёнини мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнидан

ажратди. Анъанавий банк хизматлари кўрсатиш пайтида time-to-market ўлчанмасди, чунки барча банклар бир хил хизматлар ва маҳсулотларни таклиф қилишарди. Лекин мавжуд вазият ва банк рақобати бизни бозор талаби асосида ишлашга, фикрлашга мажбур қилмоқда. Бозорга тез киришга қуйидаги омиллар ёрдам беради: лойиҳаларни амалга оширишнинг мослашувчан ва замонавий методологияси, мослашувчан ИТ архитектураси ва ходимларни янги технологиялар ва билимларга ўргатиш. ЧЭКИ “Hamkorbank” барча соҳаларда ўзини такомиллаштиришга интилади, маслаҳатчи ва экспертларни жалб қилади, ходимларни ўқитади.

ЧЭКИ “Hamkorbank”да филиаллар билан бир қаторда банк хизматлари офислари ҳам кенг тарқалди. Бу савдо нуқталарининг банк тармоғини кенгайтиришга ёрдам беради. 2020 йилда банкнинг Call-маркази қайта ташкил этилди. Энди у нафақат ёрдамчи бўлиб ишлайди, балки сотиш ва қарзларни ундиришда ҳам ёрдам беради. Ҳозирда бир нечта лойиҳа гуруҳлари онлайн савдо каналлари ва миждозлар ва банк ўртасидаги ўзаро алоқа нуқталарини ривожлантириш устида ишламоқда. Интернет иловалари ва мобайл банкинг асосий масофавий каналлар бўлиб қолади. Банкнинг 2021-2023 йилларга мўлжалланган ривожланиш стратегиясида рақамлаштиришни ривожлантиришга алоҳида урғу берилган. Шунга кўра, рақамли банкка қисман ўтиш кўзда тутилган. Банк филиалсиз рақамли банк сифатида фаолият олиб бориш ниятида эмас. Эндиликда “Hamkorbank”да алоҳида рақамли офис мавжуд. Рақамли офисда юридик миждозлар учун қуйидаги онлайн маҳсулотлар ишлаб чиқмоқда:

- Кредит бериш бўйича хулосаларни автомат CRM тизимидан қисқа вақт ичида олиш ва кредитга олиш учун онлайн заявка юбориш;

- Миждозлар масофадан туриб банкда ҳисоб рақам очиш ва ҳисоб рақамларига хизмат кўрсатиш тарифларини ўзлари танлаш.

Жисмоний шахслар учун:

- Янги версиядаги мобил илова;

- Банк онлайн каналлари орқали(мобил банк, интернет-банк, банк веб сайти) пластик картага ариза юбориш ва банкка ташрифсиз пластик карта олиш;

- Банк онлайн каналлари орқали(мобил банк, интернет-банк, банк веб сайти) микроқарз олиш учун ариза юбориш ва кредит маблағини пластик картасига кирим қилиш.

Шунингдек, банк маҳсулотларини веб-сайт ва мобайл банкинг орқали сотиш тизимини ишлаб чиқиш ишлари олиб борилмоқда.

Келажакда ЧЭКИ “Hamkorbank” АТБ ўз олдига илғор экотизим яратишни стратегик мақсад қилиб қўйган.

Хулоса ва таклифлар

Банк хизматларини рақамлаштириш хизмат кўрсатишнинг такомиллашган модели ҳисобланиб, унда банк хизматлари барча масофавий каналлари (банк

сайти, интернет банкинг, мобил банкинг, алоқа марказлари) орқали тақдим этилиши ва ундан мижозлар фойдаланиши имконияти мавжуд.

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

Банк хизматларини рақамлаштириш 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.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Раиси М.Б. Нурмуратовнинг Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг 2020 йилги ҳисоботи тўғрисидаги масала юзасидан Олий Мажлис Сенатининг Ялпи мажлисидаги маърузаси
2. <https://www.asiamoney.com/article/27i6gralrq1bhg3whzzls/awards/best-bank-awards/uzbekistans-best-digital-bank-2021-hamkorbank>
3. <https://www.tadviser.ru/index.php>
4. <https://www.spot.uz/ru/2020/11/27/banks/>
5. <https://psm7.com/bank/top-samyx-texnologichnyx-bankov.html>
6. <https://vc.ru/finance/98402-proryv-v-didzhital-bankinge-kak-bank-dbs-provel-cifrovuyu-modernizaciyu-i-stal-krupneyshim-v-yugo-vostochnoy-azii>
7. <https://articlekz.com/article/15389>
8. <https://plusworld.ru/lr/samsung/>