

BANK TIZIMIDA RAQAMLASHTIRISH JARAYONINING SAMARADORLIGINI OSHIRISH YO'LLARI

Sobitova Ra'no Solidjonovna
Termiz davlat universiteti o'qituvchisi, (PhD)

ORCID: 0009-0003-8181-1615

Xursanova Shaxnoza Anvar qizi
TerDU 1-kurs magistranti

ORCID: 0009-0005-6953-1875

Annotatsiya. Ushbu maqolaning maqsadi bank tizimida Raqamlashtirishning xizmat ko'rsatish kanallarini kengaytirishi, operatsion xarajatlarni optimallashtirishi, mijozlar tajribasini yaxshilashi va yangi mahsulotlar yaratish imkonini ochib berishi masalalarini yoritish hamda bank tizimida raqamlashtirish jarayonining samaradorligini oshirishning asosiy omillarini tahlil qilish, mavjud muammolarni aniqlash va ularni hal etish bo'yicha amaliy tavsiyalar berishdan iborat.

Kalit so'zlar: raqamli banking, raqamli bank, raqamli innovatsiyalar, mobil ilova, an'anaviy bank, aloqa markazlari, online kredit, online omonat.

СПОСОБЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССА ЦИФРОВИЗАЦИИ В БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЕ

Собитова Рано Солиджоновна

Преподаватель Термезского государственного университета, кандидат
наук

ORCID: 0009-0003-8181-1615

Хурсанова Шахноза Анвар кизи

Студентка 1 курса магистратуры Термезского государственного
университета

ORCID: 0009-0005-6953-1875'

Аннотация. Целью данной статьи является освещение вопросов, связанных с тем, как цифровизация банковской системы может расширить каналы обслуживания, оптимизировать операционные расходы, улучшить клиентский опыт и открыть возможности для создания новых продуктов, а также анализ основных факторов повышения эффективности процесса цифровизации банковской системы, выявление существующих проблем и предоставление практических рекомендаций по их решению.

Ключевые слова: Цифровой банкинг, цифровой банк, цифровые инновации, мобильное приложение, традиционный банк, контакт-центры, онлайн-кредит, онлайн-депозит

WAYS TO INCREASE THE EFFICIENCY OF THE DIGITALIZATION PROCESS IN THE BANKING SYSTEM

Sobitova Rano Solidjonovna

Teacher of Termez State University, (PhD)

ORCID: 0009-0003-8181-1615

Khursanova Shakhnoza Anvar qizi

1st year master's student of TerSU

ORCID: 0009-0005-6953-1875

Abstract. The purpose of this article is to highlight the issues of how digitalization in the banking system can expand service channels, optimize operating costs, improve customer experience, and open up opportunities for creating new products, as well as to analyze the main factors for increasing the efficiency of the digitalization process in the banking system, identify existing problems, and provide practical recommendations for solving them.

Keywords: Digital banking, digital bank, digital innovations, mobile app, traditional bank, contact centers, online credit, online deposit

Kirish

Zamonaviy bank tizimi global miqyosda raqamli transformatsiyaning jadal sur'atlariga guvoh bo'lmoqda. Texnologiyaning tezkor rivojlanishi, mijozlarning o'zgaruvchan talablari va raqobatning kuchayishi banklarni an'anaviy operatsion modellaridan voz kechib, yanada innovatsion va raqamli yechimlarga o'tishga majbur qilmoqda. Bank tizimlarini raqamlashtirish – xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, iqtisodiyotni yanada erkinlashtirish va moliyaviy xizmatlardan foydalanishni kengaytirishning muhim vositasidir. 2023-yilda qabul qilingan O'zbekiston Respublikasining "Raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish to'g'risida"gi qonuni va Prezidentning 2023-yil 7-avgustdagi PF-105-sonli farmoni, O'zbekistonning bu boradagi strategik yo'nalishini belgilab berdi. Makur me'yoriy hujjatlar iqtisodiyotni raqamli ekotizimga aylantirish va aholiga yanada qulay moliyaviy sharoitlar yaratishni ko'zlaydi.

Shuni ta'kidlash joizki, raqamlashtirish nafaqat xizmat ko'rsatish kanallarini kengaytiradi, balki operatsion xarajatlarni optimallashtirish, mijozlar tajribasini yaxshilash va yangi mahsulotlar yaratish imkonini ham beradi. Texnologiyalarni keng joriy etish bilan raqamlashtirish samaradorligini avtomatik ravishda ta'minlab bo'lmaydi. Aksariyat hollarda, strategik yondashuvning yetishmasligi, malakali

kadrlar yetishmasligi, eskirgan infratuzilma, kiberxavfsizlik xavf-xatarlari kabi omillar raqamlashtirish jarayonining o'sishiga to'sqinlik qiladi. Ushbu maqolaning maqsadi bank tizimida raqamlashtirish jarayonining samaradorligini oshirishning asosiy omillarini tahlil qilish, mavjud muammolarni aniqlash va ularni hal etish bo'yicha amaliy tavsiyalar berishdan iborat.

Adabiyotlar tahlili va metodologiya

Tadqiqotlarga ko'ra, bank yoki bank filialiga "innovatsion bank texnologiyalaridan foydalangan holda (kassa xizmatlarini ko'rsatmasdan) masofadan turib bank xizmatlarini ko'rsatuvchi bank yoki uning sho'ba korxonasi raqamli bank hisoblanadi", deb ta'rif beriladi. Raqamli banking bank xizmatlaridan foydalanuvchilarga bank mahsulotlarini onlayn tarzda taqdim etish uchun dasturiy ta'minot to'plami sifatida ko'rib chiqilishi maqsadga muvofiqdir. Tadqiqotchi A.A.Gontarning ta'kidlashicha, , "Raqamli banking banklar va ularning mijozlari o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning yangi paradigmasi bo'lib, iste'molchilar va tijorat mijozlari uchun raqamli, axborot va texnologik strategiyalar sohasidagi moliyaviy xizmatlardagi innovatsiyalarni o'z ichiga olgan tendentsiyadir" [1]. Tadqiqotchi olimlardan Suchat Tungjitnob, Kitsuchart Pasupa, Boontawee Suntisrivaraporn o'z tadqiqot ishlarida "Mobile banking" to'g'risida quyidagi fikrlarni bildirib o'tganlar. "Bank mijozlari banklarning mobil ilovalari (mobile banking) yordamida istalgan joyda va istalgan vaqtda bank operatsiyalarini darhol amalga oshirishlari mumkin. Bundan tashqari, mobil banking ilovasi qo'shimcha filiallarni ko'paytirish xarajatlarini kamaytiradi. Bank, shuningdek, ilovadan mijozlar ma'lumotlarini olishdan foyda oladi". "Rivojlangan mamlakatlarda olib borilgan tadqiqotlar shuni ko'rsatdiki, elektron banking operatsion xarajatlarni kamaytiradi va shuning uchun banklar uchun katta foyda keltiradi. Raqamli banking daromad olish uchun ko'proq imkoniyatlar yaratadi, chunki ular qo'shimcha foizsiz manbalardan daromad keltiradi. Qulay bo'lgan elektron bank xizmatlari va mahsulotlarining joriy etilishi banklarga bo'lajak mijozlarni jalb qilish imkonini beradi va bu ularning bozordagi ulushini oshirish imkonini yaratadi" [2].

Tahlil va natijalar

Tahlillar natijasida bank tizimida raqamlashtirishning bir qator ijobiy ta'sirlari va samaradorlikni oshirish uchun hal etilishi lozim bo'lgan asosiy muammolar aniqlandi:

Ijobiy ta'sirlar va erishilgan natijalar:

1. Mijozlar tajribasining yaxshilanishi: Mobil ilovalar, internet-banking va masofaviy xizmat ko'rsatish kanallarining kengayishi mijozlarga bank xizmatlaridan istalgan vaqtda va joyda foydalanish imkoniyatini berdi, bu esa mijozlarning qoniqish darajasini oshirdi.
2. Operatsion samaradorlikning orttirilishi: Ko'plab jarayonlarni avtomatlashtirish (masalan, to'lovlar, kredit arizalarini ko'rib chiqish) bank xodimlarining ish yukini kamaytirib, xizmat ko'rsatish tezligini oshirdi va operatsion xarajatlarni qisqartirdi.
3. Yangi mahsulotlar va xizmatlarning rivojlanishi: Raqamli platformalar asosida to'lov tizimlari, mikro-kreditlash, investitsiya mahsulotlari va shaxsiylashtirilgan takliflar kabi innovatsion xizmatlar yaratish imkoniyati paydo bo'ldi [3].

Samaradorlikka to'sqinlik qiluvchi muammolar:

1. Eskirgan infratuzilma (Legacy Systems): Ko'plab banklarda eski va zamonaviy tizimlar o'rtasidagi integratsiya muammolari mavjud bo'lib, bu ma'lumotlar almashinuvi va yangi texnologiyalarni joriy etishni qiyinlashtiradi.
2. Kiberxavfsizlik xavflari: Raqamlashtirish bilan birga kiberhujumlar va ma'lumotlar sizib chiqishi xavfi ortadi, bu esa mijozlarning ishonchiga putur yetkazishi va banklarga katta moliyaviy zarar yetkazishi mumkin.
3. Malakali kadrlar yetishmasligi: Raqamli texnologiyalarni samarali boshqarish, tahlil qilish va rivojlantirish uchun yetarli darajada malakali IT-mutaxassislar, ma'lumotlar tahlilchilari va kiberxavfsizlik bo'yicha ekspertlar yetishmaydi.
4. Ma'lumotlar boshqaruvi va tahlilining yetishmasligi: Banklar katta hajmdagi ma'lumotlarni to'playdi, ammo ularni samarali boshqarish, qayta ishlash va biznes qarorlari uchun foydali tahlillarga aylantirish qobiliyati cheklangan bo'lishi mumkin.

5. Strategik yondashuvning yo'qligi: Ba'zi banklar raqamlashtirishni alohida loyihalar to'plami sifatida ko'radi, ammo umumiy, yaxlit strategiya mavjud bo'lmagani sababli, sa'y-harakatlar tarqoq va samarasiz bo'ladi.
6. Regulyativ cheklovlar va moslashuv: Mavjud me'yoriy hujjatlar va tartiblar ba'zan innovatsion raqamli yechimlarni joriy etishga to'sqinlik qilishi yoki ularni sekinlashtirishi mumkin.

Xulosa va takliflar

Yuqorida keltirilgan natijalar shuni ko'rsatadiki, bank tizimida raqamlashtirishning samaradorligini oshirish nafaqat texnologik investitsiyalarni, balki keng qamrovli strategik o'zgarishlarni ham talab qiladi.

1. Yaxlit strategik reja: Raqamlashtirishni shunchaki alohida loyihalardan iborat jarayon emas, balki bankning umumiy biznes strategiyasining ajralmas qismi sifatida ko'rish zarur. Bu aniq maqsadlar, xarajatlar va kutilayotgan natijalar bilan tasdiqlangan yaxlit yo'l xaritasini talab qiladi. Bank rahbariyati ushbu strategiyani qo'llab-quvvatlashi va barcha bo'g'inlarda uning amalga oshirilishini ta'minlashi shart.
2. Mijozlarga markazlashtirilgan yondashuv: Raqamli xizmatlar ishlab chiqishda mijozning ehtiyojlari va tajribasi doimo ustuvor bo'lishi kerak. Foydalanuvchi interfeysi (UI) va foydalanuvchi tajribasi (UX) dizayniga katta e'tibor qaratish, mijozlar fikr-mulohazalarini doimiy ravishda yig'ish va tahlil qilish orqali xizmatlarni takomillashtirish zarur.
3. Zamonaviy texnologik infratuzilma: Eskirgan tizimlardan voz kechib, bulutli texnologiyalar, API (Application Programming Interface), sun'iy intellekt, mashinani o'rganish va blokcheyn kabi zamonaviy yechimlarga o'tish muhim. Bu yechimlar ma'lumotlar almashinuvini tezlashtiradi, xavfsizlikni oshiradi va yangi xizmatlarni joriy etishni osonlashtiradi.
4. Kiberxavfsizlikka doimiy investitsiyalar ajratish: Raqamlashtirishning kengayishi bilan kiberxavfsizlik xavflari ham ortib boradi. Bu sohaga uzluksiz sarmoya kiritish, zamonaviy himoya mexanizmlarini joriy etish, xodimlarning

киберxavfsizlik bo'yicha savodxonligini oshirish va tezkor reaktsiya tizimlarini yaratish shart.

5. Inson kapitalini rivojlantirish: Raqamli transformatsiyaning muvaffaqiyati asosan xodimlarning malakasi va moslashuvchanligiga bog'liq. IT, ma'lumotlar tahlili, kiberxavfsizlik, dizayn fikrlash (design thinking) kabi yo'nalishlarda xodimlarni o'qitish va qayta tayyorlashga sarmoya kiritish lozim. Shuningdek, bank ichida innovatsiya va o'zgarishlarga ochiq madaniyatni shakllantirish muhimdir.

6. Ma'lumotlar boshqaruvi va tahlilini takomillashtirish: Katta ma'lumotlar (Big Data)dan to'g'ri foydalanish, ularni to'plash, qayta ishlash, saqlash va tahlil qilishning samarali tizimini yaratish raqamlashtirish samaradorligini oshirishning kalitidir. Ma'lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilish bankning raqobatbardoshligini sezilarli darajada oshiradi [4].

Bank tizimida raqamlashtirish jarayonining samaradorligini oshirish bugungi kunda raqobatbardoshlikni saqlab qolish va barqaror rivojlanishga erishishning asosiy omilidir. Bu jarayon shunchaki yangi texnologiyalarni joriy etishdan ko'ra ko'proq narsani – yaxlit strategik rejalashtirish, mijozlarga markazlashgan yondashuv, zamonaviy infratuzilmaga sarmoya kiritish, kiberxavfsizlikka ustuvor ahamiyat berish, inson kapitalini rivojlantirish va ma'lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilishni talab qiladi. Ushbu tavsiyalarga amal qilish, banklarga nafaqat raqamli transformatsiyadan maksimal foyda olish, balki kelajakdagi chaqiriqlarga tayyor bo'lish va mijozlariga yanada sifatli, tezkor va xavfsiz xizmatlar ko'rsatish imkonini beradi. Raqamli bank kelajagi ushbu kompleks yondashuv asosida quriladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

- 1.Дубинин М.В. Банковские технологии: сущность, история развития и перспективы // Финансы и кредит. №34 (274), 2007. – 58 с.
2. Vadlamani R. Introduction to banking technology and management // Institute for development and research in banking technology. May 2011. DOI: 10.4018/978-1-59904- 6754.ch001.

3. O.M.Melikov. Raqamli bank texnologiyalari va ularning o'ziga xos xususiyatlari hamda ulardan samarali foydalanish yo'llari // "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 4, iyul-avgust, 2021 yil.
4. M.Madraximov. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari // Oriental Renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences. VOLUME 1 | ISSUE 4, ISSN 2181-1784. Scientific Journal Impact Factor, SJIF 2021: 5.423.