

4/2023,
iyul-
avgust
(№ 00066)



ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА ЯНГИ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ ЖОРИЙ ЭТИШНИ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ

Умаров Абдулқуддус Абдилхатович

*Ўзбекистон Республикаси банк молия академияси, мустақил
изланувчиси. gulchehra.u@mail.ru*

DOI: https://doi.org/10.55439/EIT/vol11_iss4/a6

Аннотация

Илмий мақолада тижорат банкларида янги инновацион рақамли технологияларни қўллаш. Инновацион янги турдаги маҳсулотни яратишдаги янги ёндашуви, яъни мижозларни ҳақиқий эҳтиёжларини қондиришга ёрдам берадиган замонавий хизмат турларини жорий этиш. Мижоз учун қиймати юқори бўлган, мижозларни эҳтиёжларини қондира оладиган янги банк маҳсулотларини ишлаб чиқиш ва янги маҳсулотларини яратиш жараёнидаги вужудга келадиган "оғриқлар" яъни тўсиқ ва муаммолар ечимини бартараф этиш. Янги хизмат турларини "қадоқланган" яъни бир маҳсулотни харид қилиш жараёнида бир неча янги хизмат турларидан фойдалана олиш имконини берувчи, қиймати турли хил бўлган маҳсулотларга қадоқлашдаги, инновацион фаолиятни ташкил этишдаги назарий асослари билан боғлиқ ҳолатлари кўриб чиқилган.

Калит сўзлар: Тижорат банки, Рақамли ва маҳсулот стратегияси инновацион хизмат турлари, (Value chain) - Қиймат занжири-қийматни ва ўзаро боғлаш занжири, ахборот технологиялари, рақамли инновацион технологиялар, бизнес модель, (Product owner) - Ролларни тайёрлаш дастури, артефактлар, амалиётлар, билимлар, кўникмалар.

THEORETICAL FUNDAMENTALS OF INTRODUCTION OF NEW BANKING SERVICES IN COMMERCIAL BANKS

Umarov Abdulkuddus Abdilkhatovich

Independent researcher at the Academy of Banking and Finance of the Republic of Uzbekistan

Abstract

Application of new innovative digital technologies in commercial banks in a scientific article. A new approach to creating an innovative new type of Development of new banking products with high value for the client, which can satisfy the needs of clients, and elimination of "pains", that is, obstacles and solutions to problems that arise in the process of creating new products. Cases related to the theoretical basis of the organization of innovative activity in the packaging of new types of services "packaged", that is, in the process of purchasing one product, which allows the use of several new types of services in products with different prices, have been considered product, that is, introducing modern types of services that help customers meet their real needs.

Key words: Commercial bank, Digital and product strategy innovative services, (Value chain) - Value chain - value and interconnection chain, information technology, digital innovative technologies, business model, (Product owner) - Role training program, artifacts, practices, knowledge, skills.

Кириш

Жаҳон иқтисодиётини глобллашуви шароитида, иқтисодий ҳавфсизлигини таъминлаш стратегиясини асосий йўналишларидан бири –фан ва инновацион фаолият жадал ривожланиши учун зарур шарт-шароитларни яратишга алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Сўнги ўн йил ичида рақамли технологияларнинг қулайлиги ва кўп қирралилиги нафақат алоҳида компанияларни, балки бутун бозорни ривожлантириш ва ўзгартириш учун асосий афзалликларга айланди. Янги Ўзбекистоннинг тараккиёт стратегиясида "Рақамли иқтисодиётни асосий «драйвер» соҳага айлантириб, унинг ҳажмини камида 2,5 баравар оширишга қаратилган ишларни олиб борилиш" мақсади кўйилган. Банк тизимини ривожлантиришнинг асосий драйвери рақамлаштириш 2022-2026 йилларга мулжалланган банк ва мижоз ўртасида ўзаро ишонч ва шаффофликни ошириш мижозларига хизмат курсатиши учун банк биносига шахсан ташриф буйюришлари ҳамда ҳар хил коғозбозликларни бартараф этиш, мижозлар банк биносига ташриф буйрумасдан ҳам банк хизматларидан фойдаланиши белгилаб ўтилган.

Шунга кўра инновацион ривожланиш моделларини ўрганиш замонавий концепция ва ғояларнинг амалиётга тадбиқ этишда янгича ёндашиш ва хорижий тажрибалардан фойдаланган ҳолда янги банк маҳсулотларини яратишдаги, Value chain- қиймат занжирини ўзаро боғлаш жараёнларига тўхталиб ўтамыз.



Муаллиф томонидан яратилган Value chain- қиймат занжири лойихаси

Бу Value chain- қиймат занжири лойихасида бир вақтнинг ўзида яратилган маҳсулотни устунлиги ҳам заиф томонларини ўрганиб таҳлил қилиш имконини яратишга қолмай, балки даромад келтирмаётган эски хизматлардаги камчиликларни аниқлаш ва янги хизмат тури билан уйғунлаштириш натижасида эски операциялар ҳамда инфратузилмалардан янги электрон бизнес жараёнларига ўтказиш билан характерланади. Бу эса янги ижтимоий-иқтисодий муносабатларни

уйғунлаши туфайли субъектлар ўртасида янги алоқаларни шакллантиришга олиб келади.

Юқоридаги келтириб ўтилган жараёнлар, рақамли иқтисодиёт институционал иқтисодиётнинг янги йуналиши бўлиб, рақамли ахборот-коммуникацион технологиялар, шунингдек, сунъий интеллект ёрдамида ресурсларни оқилona таксимлаш даромад ва харажатларни, жумладан, транзакцион харажатларни камайтиришга олиб келади.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

Янги банк хизматларини яратишда бир қатор иқтисодчилар рақамли иқтисодиётни рақамли технологиялар билан ўзвий боғлаб янги маҳсулот ва хизматларни яратиш бўйича иқтисодчи олимлар ўзларининг бир қатор таърифларини берганлар. Хусусан, хорижлик иқтисодчилар Аджей Агравал, Джошуа Ганс, Ави Голдфарб ва бошқалар фикрича, янги хизмат турларини яратишда рақамли трансформация - бу рақамли технологияларни бизнеснинг барча тармоқлари билан интеграциялаш натижасида, иш ўслўби ва мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини тубдан ўзгартиришини такидлаган [1].

К.Скиннер узининг "Банк соҳаси истикболлари" китобида келтириб ўтганидек "Банк соҳаси бу - электрон операциялар орқали расмийлаштириладиган виртуал молиявий муносабатларга асосланган рақамли бозордир. Бинобарин, банк соҳасида рақамли технологиялар нафакат янги имкониятлар очибгина қолмай, балки унинг ажралмас таркибий қисмидаги муҳим компонент саналади[2].

Шунингдек россиялик иқтисодчи олим В.Ф.Исламутдинов-молиявий секторни ривожлантириш нуқтаи назаридан рақамли трансформация янги иш муҳитини шакллантирувчи бизнесни юритишнинг амалий ўсуллариини такомиллаштириш сифатида ўрганилади деб хисоблайди [3].

Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси Қонунчилик палатаси депутати, иқтисод фанлари доктори, профессор. Н.Х.Жумаев "Рақамли иқтисодиётда IT ёрдамида таннархни камайтиришга, натижада оптималлашувга ва самарадорлик ошишига эришилади. Рақамли иқтисодиётда замонавий илмий ёндашувлар ва инновациялар муҳим ҳамда устувор аҳамиятга эга булади. Бунда илмий сиғимкорлик юқори бўлган тармоқлар раванк топишини таъкидлайди"[4].

Акерлоф Дж, С.Матт ва бошқалар харқандай ташкилотнинг рақамли трансформациялашуви стратегияси технологиялардан фойдаланиш, киймат яратиш жараёнидаги тузилмавий ўзгаришлар самарасида молиявий жихатларни камраб олиши зарурлигини таъкидлашади [5].

Вайгенд, Андреас ўзининг мақоласида тижорат банклари хизмат курсатишда трансформациялаш жараёнига ўтишни тавсия берганлар. Улар ўзларининг изланишларида "финтех-компания"лар молиявий хизматларнинг янги турларини тақдим этаётган бир пайтда, банк хизматлари сегментида қискариш юз бераётганлигини, яъни банклар "финтех-компания"лар қаршисида рақобатни бой бераётганлигини айтиб ўтганлар.

Уларнинг фикрича: янги хизмат турларини жорий этишдаги жараёнларни тадбиқ этишдаги назарий асослари, ривожланган давлатлар молия тизимида аллақачон бошлаган, баъзилари эса бу жараённи тугатиш арафасида турибди. Инновацион

ривожланиш моделлар тизимига ўтган тижорат банкларини даромадига бу омил сезиларли ижобий таъсир килганлигини улар алохида таъкидлаб ўтганлар.

Шунингдек, уларнинг фикрича, Value chain- қиймат занжирини ўзаро боғлаш натижасида ракамли банк тизимини янада такоминлашишига ва онлайн платформадан кенг фойдаланиш натижасида янги хизмат турларини амалга ошириш натижасида, банкларнинг миждоз билан ишлаш сифатини яхшилайти, вақт ва харажатларни тежайти, шахсий маълумотларни хавфсизлиги ҳамда хизматлар сифати ва тезлигини оширишга имкон бериши бўйича ўз фикрларини ёритиб ўтган.

Тадқиқот методологияси

Тадқиқот жараёнида илмий абстракция усули, объективлик тамойили, кузатиш, таққослаш, таҳлили, синтез, қиёсий таҳлил, сўровнома усулларида кенг фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар муҳокамаси

Бугунги кунда мамлакатимизда тижорат банклари ўзининг янги банк хизматларини инновацияларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш жадаллашиб, мавжуд ислохотлар натижасида кескин ва самарали ўзгаришлар амалга оширилмоқда. Бироқ шунга такидлаб ўтишимиз жоизки, ханузгача тижорат банклар ўртасида инновацион янгиликларни жорий этилишига улгурмаган банкларимиз ҳам мавжуд. Иқтисодий ўзгаришлар даврида шиддат билан ўсиб бораётган барча соҳалар сингари, банк тизимида ҳам янги қарашлар ва ёндашувлар миждозларнинг энг асосий талабига айланиб бормоқда. Олиб борилган тадқиқот жараёнида тижорат банклари ходимлари ҳамда миждозлари ўртасида ўтказилган сўровномалар натижалари шунга кўрсатадики, миждозларини энг асосий талаби шуки улар учун қимматли бўлган вақтларини самарали бошқариш учун тез ва сифатли инновацион хизмат турларидан фойдалана олиш учун қўйдаги имконияти яратилиши билдириб ўтганлар.



Юқоридаги тавсияларга кўра банк хизматлари самарадорлигини оширишда асосий эътибор - банк имиджини кўтариш, мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш; - замонавий банк хизматларини кўпайтириш, реклама замонавий технологиялар ёрдамида банк хизмати турларини ривожлантиришни йўлга қўйишга қаратилган. Шунингдек тижорат банклари ўзининг узоқ муддатли истиқболда молия бозорида рақобатбардошлигини таъминлаб бориш учун мижозларга хизмат кўрсатишнинг янги форматига ўтишини тақозо этмоқда.

Бунинг учун банклар ўзига-ўзи хизмат кўрсатувчи янги инновацион офис лойиҳаларини яратиш. Мижозларга хизмат кўрсатиш форматини ўзгартириш билан бир қаторда, сотиш кўникмаларига ўқитиш, дастурий маҳсулот билан ишлаш малакасини ошириш бўйича тренинглари ўтказиш ҳамда мижозларга хизмат кўрсатишга қаратилган курсларни бўйича махсус ўқув дастурларини ишлаб чиқиши керак. Бундан ташқари мижозларнинг молиявий саводхонлигини ошириб борилиши ҳамда мижозлар учун маслаҳатлар бериш ва ўз-ўзига хизмат кўрсатиш жараёнларидан кенг ва эркин фойдалана олиши бўйича кўникмалар хосил қилиш, уларнинг банк хизматларига бўлган эҳтиёжларини оқилона қондириш ва банк брендини, нуфузини ошириб бориши лозим.

Буларнинг барчаси битта муаммони ҳал этиш учун коммуникациялар занжирини камайтириш ва мижознинг барча муаммоларини офисга бир мартаба ташриф буюриш ёки бир мартагина боғланиш орқали ҳал қилиш имконини яратиб беради дея оламиз.

Хулоса ва таклифлар

Мазкур илмий тадқиқот ишини олиб бориш жараёнида қуйидаги бир қатор хулоса ва таклифлар шакллантирилди Жумладан:

- Тижорат банкларида янги инновацион банк маҳсулотларини қўллаш, ёки ишлаб чиқариш натижасида эски банк хизматларини такомиллаштиришга замин яратади.

- Халқаро тажрибаларни ўрганиш ҳамда таҳлилий маълумотларни умумлаштирган ҳолда янги инновацион миллий тизимни яратишга олиб келади.

- “Мижоз фикри” механизминини амалиётга жорий этилиши келгусида банклар томонидан замон талаблари асосида хизмат турларини кенг қўламда таклиф этилишига хизмат қилади.

- Биринчи навбатда жаҳонда яратилаётган янги банк маҳсулотларини қўллаш бўйича аниқ стратегияларни ишлаб чиқиши провардида мижозга яратилган қулайликлар натижасида янги хизматлар турини яратилишида муҳим замин бўлиб хизмат қилади.

- Хар бир банк рақобат бозорида устунлигини таъминлаш учун янги банк маҳсулотларини яратиш бўйича концепция ишлаб чиқишида ўзаро ишонч муҳити шаклланишига олиб келади.

- “Янги ғоя - янги маҳсулот – янги хизмат” тизимини кенг жорий этиши натижасида мижоз билан мулоқот сифати ошишига олиб келади,

- “Молиявий саводхонлик марказлари”ни ташкил этиш ҳамда банклар амалиётга жорий этилиши масофавий банк хизматлари ривожланишига ижобий таъсир кўрсатади.

Мижоз фойдаланиши мумкин бўлган алтернатив хизматлар билан таққослаб кўради ва шундан сўнг, харидор мижоз маҳсулот ёки хизматдан нимани фойда кўриши мумкинлигини англаб етади ва маҳсулот сифатига баҳо бера олади. Мижоз ушбу

яратилган хизмат туридан мамнунлигини аниқлашни ягона йўли шуки ушбу хизмат туридан бир неча мартаба фойдаланиши ва ушбу хизмат туридан фойдаланишни бошқаларга тавсия этиши билан бирга, мижоз маълум миқдордаги пулига банк маҳсулотини сотиб олиб, маълум афзалликларга эга бўлишдаги маъмунлик ҳиссиётини тушунамиз.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги "2022 — 2026 йилларга мулжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараккиёт стратегияси тугрисида"ги ПФ-60-сонли Фармони.
2. Аджей Агравал, Джошуа Ганс, Ави Голдфарб. Искусственный интеллект на службе бизнеса. Как машинное прогнозирование помогает принимать решение. Пер. с англ. Е. Петровой. -М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2019. -с.20.
- 2 Цифровая экономика: 2020. Краткий статистический сборник. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики». Москва, 2020.
3. Исламутдинов, В. Ф. Институциональные изменения в контексте цифровой экономики //Journal of Institutional Studies, 2020, №12(3), 142-156.
4. Жумаев Н.Х. Ракамли иктисодиёт нега керак ва у нима беради? eview.uz/oz/post/raqamli-iqtisodiyot-mamlakatimiz-taraqqiyoti-garovidir
5. Акерлоф Дж. Рынок "лимонов" неопределенность, качества и рыночный механизм // THESIS -1994, вып 5. -С. 91-94.
6. Вайгенд, Андреас. ВЮ DATA. Вся технология в одной книге. (пер. с англ. С. Богданова). -Москва: Эксмо, 2020. - (Top BusintssFwards)
7. Madgazieva D.U. Problems in the development of remote banking services // Web of scientist: international scientific research journal. ISSN: 2776- 0979, Volume 3, Issue 10, Oct., 2022.
8. Norov A.R. and others. Mechanisms for the development of distance banking services provided by commercial banks to individuals. // Academicia Globe: Inderscience Research. ISSN: 2776-1010 Volume 3, Issue 4, Apr, 2022.
9. Илмий адабиётлардан фойдаланган ҳолда муаллиф ишланмаси.
10. Цифровые платформы и экосистемы финансовой инклюзивности. Российский опыт // Отчет Московской школы управления Сколково. Режим доступа: SKOLKOVO_IEMS_Research_2015–11–11_ru.