

ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА КРАУДСОРСИНГ АМАЛИЁТИДАН ФЙДАЛАНИШНИНГ ЎЗИГА ХОС ХУСУСИЯТЛАРИ

Илхомжон Иброхимов,

*Тошкент молия институти мустақил изланувчиси,
Тошкент, Ўзбекистон. Email: ilxomjon-7303@mail.ru
ORCID: 0009-0003-0559-6552*

SPECIFIC CHARACTERISTICS OF USING CROWDSOURCING PRACTICES IN COMMERCIAL BANKS

Ikhomjon Ibrokhimov,

*Independent researcher of Tashkent institute of Finance,
Tashkent, Uzbekistan. Email: ilxomjon-7303@mail.ru
ORCID: 0009-0003-0559-6552*

Аннотация: Мақолада банклар томонидан кўрсатилаётган хизматларни мижозлар тоифасига кўра турларга ажратиши, жисмоний шахсларга кўрсатилаётган банк хизматларини ривожлантиришида “маркетингда краудсорсинг” амалиётини жорий этишининг ўзига хос хусусиятлари тадқиқ этилган. Шунингдек, банклар томонидан жисмоний шахсларга хизмат кўрсатишида краудсорсингнинг аҳамияти хусусидаги маҳаллий ҳамда хорижлик иқтисодчи олимлар тадқиқотлари ўрганилган ҳолда тиждорат банклари томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш борасида илмий таклиф ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилган.

Abstract: The article examines the specific features of the introduction of crowdsourcing practices in the development of banking services provided to individuals, dividing the services provided by banks into types according to the category of clients. Also, based on the study of local and foreign economists' research on the importance of crowdsourcing in providing services to individuals by banks, scientific proposals and

practical recommendations were developed to improve the quality of services provided by commercial banks to individuals.

Калим сўзлар: банк хизматлари, банк маҳсулотлари, краудсорсинг амалиёти, банк хизматлари сифати, банк мижозлари фикри, банк фаолияти самарадорлиги.

Keywords: banking services, banking products, crowdsourcing practice, quality of banking services, opinion of bank customers, effectiveness of banking activities.

Кириш

Ҳозирги иқтисодий вазиятда молиявий хизматлар бозорининг ривожланиш соҳаси иқтисодий фаолиятни қўллаб-қувватловчи банклар, ипотека банклари, шунингдек, қишлоқ хўжалиги ташкилотларини молиявий қўллаб-қувватловчи молия-кредит институтларининг мавжудлиги билан тавсифланади. Мазкур олимлар миллий банк тизимининг рақобатбардош ҳолатига тўғридан-тўғри таъсир қилиши билан бирга, республика банк тизимини мустаҳкамлаш шартларини белгилаб беради. Бутун дунё молия бозорларидаги

беқарор ривожланиш ва банк фаолиятининг рискга асосланганлиги шароитида унинг рақобатбардошлигини оширишга эришиш фақат янги, замонавий банк технологияларини амалиётга жорий этиш орқали мумкин бўлади.

Бу шароитда, тижорат банклари томонидан краудсорсинг амалиётидан фойдаланишнинг ташкил этилиши ҳамда доимий такомиллаштирилиб борилиши келгусида банклар томонидан фаолиятлари давомида юзага келадиган муаммоларни тез ва оқилона ҳал этилишига замин яратади. Рақамли иқтисодиёт шароитида банклар томонидан кўрсатиладиган хизматлари ҳам замон талаблари асосида такомиллашган бўлиши лозим. Шунингдек, банклар кўрсатаётган хизмат турларининг кенгайиб, аҳоли ҳамда хўжалик юритувчи субъектларга қулайлигини ошириш орқали мижозларнинг банк тизимига ишончини мустаҳкамлашда банкларда “маркетингда краудсорсинг” амалиётидан фойдаланиш бугунги куннинг долзарб масалаларидан бири ҳисобланади.

Краудсорсинг – бу банк маҳсулотлари ва хизматларини ривожлантириш, банк ходимлари, мижозлар ва жамият ҳаётини яхшилашга қаратилган профессионал ҳамжамиятларнинг саъй-ҳаракатлари орқали ғоялар яратиш ва ечимларни топишга қаратилган ёндашув ҳисобланади. Шу ўринда қайд этиш лозимки, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-3620 сонли Қарорида “чакана банк хизматлари бозорининг паст даражада ривожланганлиги ва мижозлар билан ҳамкорлик муносабатларини йўлга

қўйишнинг замонавий ёндашувлари мавжуд эмаслиги орқича бюрократия ва сансалорлик учун замин яратмоқда” [2] деб таъкидланганлиги, бевосита банк хизматлари сифатини оширишда мижозларнинг фикрларини ҳам инobatга олиш зарурлиги банк тизими олдидаги асосий вазифалардан эканлигидан далolat беради.

Замонавий шароитда банкларнинг маркетинг сиёсатидаги инновацион ёндашувга бўлган еҳтиёжни шакллантирадиган жиддий ўзгаришлар, биринчи навбатда, ахборот технологияларининг ривожланиши ва банк тизими ташкилотларининг ахборот муҳитини шакллантириш билан боғлиқ.

Материал ва метод. Тижорат банклари хизматлари сифатини ошириш, шунингдек банклар фаолиятида краудсорсинг амалиётидан фойдаланишнинг ўзига хос хусусиятларининг илмий-назарий ва амалий жиҳатлари хорижлик иқтисодчи олимлар С.Лоханов, П.Ревенков, А.Бердюгин, Н. Поповичева, М. Гончарова ва бошқаларнинг илмий ишларида атрофлича ўрганилган.

Хориж амалиётига эътибор берадиган бўлсак, 2011 йилда Россия Сбербанки биринчилардан бўлиб ўз фаолиятида краудсорсинг амалиётидан фойдаланиб кўрди. Сўнгги йиллар давомида мутахассислар амалий муаммоларни ҳал қилиш учун краудсорсингдан қандай фойдаланишни ўрганишди, шу билан бир қаторда мазкур амалиётнинг барча имкониятларидан кенг фойдаланиш чораларини кўришди. Жаҳон тажрибаси шуни кўрсатадики, тижорат банклари томонидан краудсорсинг амалиётидан фойдаланишлари банклар учун янги ўсиш суръатларини номoён этмоқда [3].

Краудсорсингни бизнес муаммоларини ҳал қилиш ва ижтимоий муаммоларни ечиш воситаларидан бири деб ҳисоблаш мумкин. Бунинг сабаби шундаки, краудсорсерлар энг яхши ижтимоий-иқтисодий ечимларни ишлаб чиқариш жараёнининг ижодий иштирокчилари сифатида лойиҳанинг мақбул параметрларини таклиф қила оладилар. Фикримизча, краудсорсингдан банк фаолиятини яхшилаш учун ижтимоий ва иқтисодий муаммоларни ҳал қилишда фойдаланиш ўзининг ижобий натижаларини беради.

Эътиборли жиҳати шундаки, иқтисодиётнинг ҳозирги ҳолатида банклар молиявий ресурслар танқислиги билан бир қаторда номолиявий активларнинг етишмаслиги ва мижозлар базасининг инвестиция фаоллигининг пасайиши шароитида ўз фаолиятини амалга оширмоқдалар. Бундан ташқари,

банк хизматлари бозорида рақобат кучаймоқда. Банк хизматлари ва бошқа банк операциялари замонавий технологиялар асосида амалга оширилаётган бўлсада, уларни амалга ошириш доирасида мижозларда ҳали ҳам хизматлардан қоникмаслик ҳолатлари учраб туради.

Кўп ҳолларда тижорат банклари тегишли даражадаги хавфсизлик йўқлиги сабабли технологик янгиликларга қаршилиқ кўрсатадилар ёки бу жараёнга кўрқув билан ёндашадилар. Шунинг учун банк операцияларининг замонавий усуллари улар учун хавфли бўлиб қолади. Мазкур ҳолатда тижорат банклари ҳисоб-китоб операциялари бўйича хизматлар кўрсатадиган ташкилотлар каби жиддий рақобатчиларга эга бўладилар [4]. Шу ўринда айтишимиз лозимки, тижорат банклари томонидан краудсорсинг амалиётидан фойдаланишда бир қатор шартлар мавжуд.



1-расм. Краудсорсинг амалиётидан фойдаланиш шартлари¹

Тижорат банклари томонидан краудсорсинг амалиётидан фойдаланиш шартлари сифатида қуйидагиларни таъкидлаш мумкин: биринчидан, юзага

келган муаммоларга ноанъанавий ҳолда ечим топиш, иккинчидан, тезкор қидирувни амалга ошириш, учинчидан, банк маҳсулотлари ёки хизматларини

¹ Муаллиф ишланмаси

танлашда мижозлар эҳтиёжларини тўғри ҳисобга олиш, тўртинчидан, инноваторлар ғояларини яратиш ҳамда ечимларни излаш самарадорлигига эришиш.

Эндиликда бизнесдаги краудсорсинг деганда меҳнат шартномасини тузишни аниқлаб бермайдиган оммавий таклиф асосида маълум ишлаб чиқариш функцияларини номаълум шахслар доирасига ўтказиш тушунилади [5]. Таъкидлаш жоизки, банк амалиётида краудсорсинг лойиҳаларининг салмоқли улуши онлайн савдога тўғри келади.

Маълумки, тижорат банкларида махсус маълумотга эга бўлган ходимлар қуйидаги вазифаларни бажаришлари мумкин:

– фаол савдо;
– онлайн банкинг маҳсулотлари ва хизматларини таклиф қилиш;
– мижозларга масофавий хизмат кўрсатиш билан ишлашни ўргатиш.

Рақамли иқтисодиёт шароитида тижорат банкларида краудсорсинг лойиҳаси қуйидаги тартиблардан бошланишини билиш муҳимдир:

- 1) лойиҳа мавзусини аниқлаш;
- 2) вазифани шакллантириш ва жамоа аъзоларига қўйиладиган талабларни белгилаш;
- 3) унинг бўлинмасидан масъул шахсни ёки ҳудудий банкдан масъул шахсни тайинлаш.



2-расм. Банкларда краудсорсинг амалиётидан фойдаланишнинг ўзига хос хусусиятлари²

Тижорат банклари томонидан краудсорсинг амалиётидан

фойдаланишни бир қатор йўналишлар доирасида кўриб чиқиш мумкин. Хусусан,

² Муаллиф ишланмаси

тижорат банклари томонидан мижозларига кредит бериш тартибини кўрадиган бўлсак, банклар кредит бериш учун мижознинг молиявий ҳолатини таҳлил қилиб, кредит бериш тўғрисида қарор қабул қилади. Замонавий банк амалиётида кредитнинг одатий намунаси истеъмол кредити бўлиб, бу жисмоний шахсларнинг қайсидир эҳтиёжини қондириш мақсадида бериладиган кредит тури ҳисобланади. Мазкур кредит расмий даромадга эга бўлган жисмоний шахсларга берилади. Истеъмол кредити доирасида банк мижози бўлган жисмоний шахсларда турли хилдаги товарларини сотиб олиш ёки хизматлардан фойдаланиш имконияти мавжуд.

Эътибор берадиган бўлсак, краудсорсинг аўсорсинг (ходимларни маълум вазифаларни бажариш учун "ташқаридан" жалб қилиш) билан яқин тушунча, лекин фақат краудсорсинг инноваторларни расмий шартнома эмас, балки оммавий таклиф орқали жалб қилади. Бу эса ўз навбатида моддий ва бошқа ресурсларни сезиларли даражада тежаш ва консалтинг ташкилотининг кичик ходимлари томонидан эмас, балки юзлаб одамлар томонидан шакллантирилган, пухта ўйланган ҳамда самарали ғояни, оқилона ечимни олиш имкониятини беради [6].

Натижалар. Тижорат банклари томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишнинг зарурлиги бевосита вақт ўтиши билан мижозлар молиявий саводхонлиги даражасининг ошиши эвазига янги сифатли банк хизматларига бўлган талабнинг ортишида, банклар фойдасини доимий ошириб бориш асосий мақсади эканлигини инобатга олган ҳолда харажатларни минималлаштириш муҳимлигида намоён бўлади.

Иқтисодиётнинг қайси соҳа ва тармоқларида қўлланилишидан қатъи назар, краудсорсингнинг келажаги ва муваффақияти ИТ технологияларига боғлиқ ҳисобланади. Тижорат банклари фаолиятида краудсорсингдан самарали фойдаланиш учун краудсорсингнинг ҳар бир элементида алоҳида эътибор қаратиш лозим. Шунингдек, мавжуд муаммони ҳал қилиш учун муҳокамага кам вақт бермаслик ҳамда камида бир ҳафта ичида қизиқарли фикрларни муҳокама қилиб бориш мақсадга мувофиқ ҳисобланади [3].

Краудсорсинг лойиҳаларида иштирокчиларни жалб қилиш учун бир қатор технологиялар мавжуд бўлиб, оммавий ахборот воситалари, интернет технологияларидан фойдаланган ҳолда оммавий реклама, матбуот анжуманлари, танловлар, вебинарлар ўтказиш шулар жумласидандир. Мазкур технологияларнинг барчасини бир вақтнинг ўзида жорий этиш банкнинг молиявий, вақт ва меҳнат харажатлари билан боғлиқ албатта, аммо фикримизча, юқори даражада самарага эришиш учун краудсорсинг амалиётидан максимал даражада фойдаланиш ўзининг ижобий натижаларини беради.

Шу ўринда Ўзбекистон Республикасида фаолият юритаётган тижорат банклари томонидан бугунги кунда краудсорсинг билан боғлиқ амалиётларни амалга оширилаётганлигини таҳлил қилсак, АТ "Алоқа банк" ҳамда ХАБ "Трастбанк"лар томонидан бир қатор таклифлар ва танловлар эълон қилинганлигини кўришимиз мумкин. Хусусан, АТ "Алоқа банк" томонидан "Банк хизматларини оммалаштириш, янги банк маҳсулотлари бўйича реклама материаллари ишлаб чиқиш ва тарғиб қилиш ҳамда банк

обрўсини оширувчи ижодий материаллар харид қилиш учун танлов” бўйича банкнинг расмий сайтида эълон жойлаштирилганлиги бевосита банк хизматлари сифатини ошириш бўйича кенг омманинг фикр-мулоҳазаларини инобатга олиш, уларнинг

таклиф ҳамда тавсияларини ўрганган ҳолда банк амалиётига жорий этиш масалаларига алоҳида эътибор қаратилган. Мазкур ҳолатни қуйидаги жадвал маълумотлари асосида яққолроқ кўриб, тушуниб олшимиз мумкин бўлади.

1-жадвал.

АТ “Алоқа банк” ҳамда ХАБ “Трастбанк” томонидан краудсорсинг амалиётидан фойдаланишнинг ўзига хос хусусиятлари³

Номланиши	Таклиф бериш муддати	Таклифнинг ишлаш тартиби	Таклифни баҳолаш ва танлаш
АТ “Алоқа банк”			
Банк хизматларини оммалаштириш, янги банк маҳсулотлари бўйича реклама материаллари ишлаб чиқиш ва тарғиб қилиш ҳамда банк обрўсини оширувчи ижодий материаллар харид қилиш учун танлов	5 иш куни	Ўтказиладиган тадқиқот ҳаққонийлигини асослаш	Танлов ҳужжатларида кўрсатилган талабларга, малака талабларига жавоб беришини текшириш ҳамда техник ва нарх қисмларини баҳолаш
ХАБ “Трастбанк”			
Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик индексини (CSI) ҳамда мижозларнинг банкка нисбатан хайрихоҳлик индексини (NPS) аниқлаш бўйича тадқиқот ўтказиш бўйича танлов	10 иш куни	Амалиётда қўллаш бўйича механизмни ёритиб бериш	Нарх, сифат ва амалларни амалга ошириш мезонлари бўйича баҳолаш ва танлаш

Жадвал маълумотларидан кўришимиз мумкинки, Республикада фаолият юритаётган тижорат банклардан АТ “Алоқа банк” ҳамда ХАБ “Трастбанк”лар томонидан краудсорсинг амалиётидан фойдаланиш бўйича бир қатор чора-тадбирлар амалга оширилаётганлигини кўришимиз мумкин. Бунда, банк хизматларини оммалаштириш, янги банк маҳсулотлари

бўйича реклама материаллари ишлаб чиқиш ва тарғиб қилиш ҳамда банк обрўсини оширувчи ижодий материаллар харид қилиш учун Алоқа банк томонидан танлов ўтказиш эълон қилинган бўлиб, танлов бўйича тегишли шартлар белгилаб берилган. Банк ўзининг расмий сайти орқали эълон берган ҳамда кенг омманинг фикр-мулоҳазаларини ўрганган ҳолда, барча шартларга жавоб берадиган

³ Тижорат банклари расмий сайти маълумотлари асосида муаллиф томонидан тайёрланди.

окилона ҳамда самарали деб топилган таклифлар банк томонидан танлаб олинган. Бу эса ўз навбатида, банкнинг хизматлари сифатини ҳамда оммопоблигини оширишга хизмат қилади.

Шунингдек, мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик индексини (CSI) ҳамда мижозларнинг банкка нисбатан хайрихоҳлик индексини (NPS) аниқлаш бўйича тадқиқот ўтказиш борасида Трастбанк эълон қилган танлов бевосита “2017 — 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида”ги ПФ-5635-сонли Фармонда белгиланган “банк хизматлари сифатини ошириш мақсадида тижорат банклари фаолиятига самарадорликнинг муҳим кўрсаткичлари, мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик индекси, мижозларнинг банк хизматларини бошқаларга тавсия этиш индекси каби кўрсаткичларни жорий этиш” [1] вазифаларни амалга оширишга қаратилганлиги алоҳида аҳамиятга молик масалалардан ҳисобланади.

Мунозара. Краудсорсингнинг афзалликларидан бири банк амалиётида қарор қабул қилишнинг инновацион технологиясидан фойдаланиш ҳисобланади. Аммо бу технология бутун мамлакат иқтисодиётининг ривожланиш тенденциялари билан мос келиши керак. Фикримизча, миллий миқёсда давлат секторида краудсорсингнинг жорий этилиши фуқароларнинг фаоллиги, жамоатчилик экспертизаси ва халқ назорати жамиятнинг ажралмас

хусусиятига айланадиган фуқаролик жамиятини яратишга хизмат қилади.

Мамлакат миқёсида краудсорсинг механизмини такомиллаштириш орқали давлат секторининг ижобий ривожланишига, банк капиталини ривожлантиришга, капитал қўйилмаларни амалга оширувчи инвесторларни рағбатлантиришга эришиш мумкин бўлади. Мазкур ҳолатлар, ўз навбатида, янада барқарор молиявий ва банк муносабатларини юзага келишига замин яратади ҳамда мамлакат банк тизимининг мустаҳкамланишига ижобий таъсир қилади.

Шундай қилиб, краудсорсинг орқали амалга оширилаётган молия-иқтисодий тизимнинг давлат ва хусусий секторлари ўртасидаги ўзаро боғлиқликнинг аниқ механизми молия бозорини такомиллаштиришга ижобий таъсир кўрсатади. Инноваторлар ғояларини краудсорсинг тартиб-қоидалари орқали банк амалиётига жорий этиш банк рискларини минималлаштириш, Республикада фаолият юритаётган тижорат банкларининг рақобатдошлигини мустаҳкамлаш ва келгусида банк тизимининг барқарорлигини банк хизматлари сифатини ошириш эвазига таъминлаш имконини беради.

Хулоса. Тижорат банклари томонидан жисмоний шахсларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишга банкларда краудсорсинг амалиётидан фойдаланган ҳолда эриш борасида амалга оширилган тадқиқотларимиз натижасида қуйидаги бир қатор хулосалар шакллантирилди:

1. Тижорат банкларида краудсорсингдан фойдаланиш амалиётини жорий этиш банк хизматлари сифати янада ошишига замин яратади.

2. Тижорат банкларида краудсорсинг амалиётидан фойдаланиш ҳисобига мавжуд муаммоларни кўпчиликнинг фикрларини ўрганган ҳолда, оптимал ечим топиб ҳал қилишга эришилади.

3. Тижорат банкларида краудсорсинг лойиҳа мавзусини аниқлаш, вазифани шакллантириш ва жамоа аъзоларига қўйиладиган талабларни белгилаш, унинг бўлинмасидан масъул шахсни ёки ҳудудий банкдан масъул шахсни тайинлаш тартибларига амал

қилган ҳолда бошлаш келгусида ўзининг ижобий натижаларини беради.

4. Республикамизда фаолият олиб бораётган тижорат банклари томонидан краудсорсинг амалиётидан фойдаланишда танлов бўйича номланишни, таклиф бериш муддатини, таклифнинг ишлаш тартибини, таклифни баҳолаш ва танлаш бораисда тўғри фаолиятнинг йўлга қўйилиши самарали ҳамда оқилона ечимларни аниқлаб, амалиётда қўллаш орқали банк хизматлари сифатини ошишига хизмат қилади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 19 январдаги “2017 — 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида”ги ПФ-5635-сонли Фармони.

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3620-сон Қарори

3. Лоханов С. Краудсорсинг: вовлечение клиентов в разработку и внедрение новых технологий и систем // Банковские технологии. – 2014. – № 11. – С. 31.

4. Ревенков П.В., Бердюгин А.А. Безопасность электронного банкинга: услуга и обязанность банка // Финансы и кредит. – 2015. – № 8 (632). – С. 6.

5. Поповичева Н.Е., Гончарова М.А. Краудсорсинг как инновационная технология развития региона: практика применения // Региональная экономика: теория и практика. – 2013. – № 35 (314). – С. 19.

6. Краудсорсинг: этапы развития // Нефтяная газета 2012 г. 19 дек.