

**BANK SEKTORIDAGI RAQAMLI TRANSFORMATSIYA VA STRATEGIYA,
ELEKTRON XIZMATLARNI QABUL QILISH DARAJASINI BAHOLASH**
DIGITAL TRANSFORMATION AND STRATEGY IN THE BANKING SECTOR,
ASSESSMENT OF THE LEVEL OF ACCEPTANCE OF ELECTRONIC
SERVICES

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ И СТРАТЕГИЯ В БАНКОВСКОМ
СЕКТОРЕ, ОЦЕНКА УРОВНЯ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

Zuhurov Kamoljon Zuhur o'g'li

Biznes va tadbirkorlik oliy maktabi doktoranti

+998(91)954-54-06

No'monova Hilola Muftillo qizi

Toshkent Moliya instituti 4- bosqich MMT-81i

guruh talabasi

Annotatsiya Bank sektoridagi raqamli transformatsiya-bu ichki jarayonlar va mavjud usullarni qayta loyihalash orqali tashqi va ichki muhitga ta'sir ko'rsatadigan doimiy jarayon. Raqamli transformatsiya sodir bo'lishining ko'plab sabablari bor, masalan, uzoq hududlarga jismoniy holda xizmat ko'rsatish filiallar, raqobatchilardan farqlash yoki operatsion xarajatlarni kamaytirish. Qanday bo'lmasin, raqamli texnologiyalarni qabul qilishda juda ko'p shubhalar mavjud. Shunday qilib, ushbu maqolada bank sektorida raqamli transformatsiyani qabul qilish darajasi ko'rib chiqiladi. Texnologiyani qabul qilish modeli elementlarini tahlil qilish uchun ko'p o'zgaruvchan regressiya tahlili amalga oshirildi.

Abstract Digital transformation in the banking sector is a continuous process that affects the external and internal environment through internal processes and redesign of existing methods. There are many reasons why digital transformation occurs, such as physically serving remote areas through branches, differentiating from competitors, or reducing operating costs. In any case, there are many doubts about the adoption of digital technologies. Thus, this article will consider the degree of acceptance of digital transformation in the banking sector. Multivariate regression analysis has been performed to analyze elements of the technology acceptance model.

Аннотация Исследования, проведенные в развитых странах, показали, что электронный банкинг снижает операционные расходы и, следовательно, приносит большую прибыль банкам. Цифровые банковские услуги предоставляют больше возможностей для получения дохода, поскольку они приносят доход из беспроцентных источников. Внедрение удобных электронных банковских услуг и продуктов позволило банкам привлечь потенциальных клиентов, что позволило увеличить их долю на рынке”. Впервые понятие

цифрового банка было введено в законодательство Узбекистана с 2018 года, когда в первом пункте Положения “о порядке регистрации банков и лицензирования их деятельности” цифровому банку было дано следующее определение:

"Цифровой банк — банк или его структурное подразделение, осуществляющее дистанционное оказание банковских услуг с использованием инновационных банковских технологий (без кассового обслуживания). Дистанционное предоставление банковских услуг цифровыми банками осуществляется с учетом требований законодательства на основе правил внутреннего распорядка банка”.

Kalit so‘zlar: raqamli bank, internet banking, raqamli iqtisodiyot, kredit tashkilotlari, innovatsiyalar, moliyaviy texnologiyalar, an’anaviy bank institutlari, raqobatchi banklar.

Ключевые слова: цифровой банкинг, интернет-банкинг, Цифровая экономика, кредитные организации, инновации, финансовые технологии, традиционные банковские учреждения, банки-конкуренты.

Keywords: digital banking, internet banking, digital economy, credit organizations, innovations, financial technologies, traditional banking institutions, competitive banks.

Kirish. Zamonaviy, doimo o'zgarib turadigan texnologik muhit barcha iqtisodiy birliklarni raqamli transformatsiyadan o'tishga majbur qiladi. Raqamli transformatsiya ikki tomonlama funktsiyalarga ega, chunki u bank tashkilotlariga yangi elektron platformalar (elektron bank, virtual bank) va xizmat ko'rsatish punktlari (elektron filial do'konlari, POS) orqali yangi xizmat kanallarini taklif qilish imkoniyatini beradi, shuningdek, jismoniy do'konlarning sonini cheklash orqali ularning operatsion xarajatlarini kamaytiradi. va ular foydalanadigan xodimlar. Shu sababli, butun dunyo bo'ylab bank sohasi it-investitsiyalarga umuman boshqa sohalarga qaraganda uch baravar ko'proq pul sarflaydi.

Bank sohasida nazorat ostida raqamlashtirish, buzuvchi innovatsiyalar va yangi texnologiyalar an'anaviy biznes modellari va jarayonlarini o'zgartirmoqda. Natijada, banklar o'zlarining biznes modellarini mijozlar bilan o'zaro munosabatlarini o'zgartirish, o'rta va orqa ofis operatsiyalarini boshqarish, raqobatbardosh bo'lish va kelajakka tayyor bo'lish uchun moslashtirishlari kerak raqamli transformatsiya axborot, axborot texnologiyalari, aloqa va ulanish texnologiyalarini birlashtirish orqali uning tarkibida muhim o'zgarishlarni amalga oshirish orqali birlikni takomillashtirishga qaratilgan jarayon. Raqamli transformatsiya keng bank tushunchasini o'z ichiga oladi, ya'ni: hujjatlarni raqamlashtirish, operatsiyalar uchun elektron imzo, elektron ta'lim, telekonferentsiya, onlayn savdo maydonchalari, raqamli do'konlar, to'lovlar. Mijozlar

raqamli uzilishlardan tobora ko'proq foydalanmoqdalar va ushbu sektorda yangi turdagi echimlar paydo bo'lmoqda. Shunday qilib, yangi biznes modellari bank sohasida barcha muhim bank jarayonlarini diqqat markazida bo'lish uchun juda muhimdir.

Hozirda ko'plab bank operatsiyalari ko'pchilikning kompyuterida yoki mobil telefonida amalga oshirilmoqda. Imkoniyatlarning ko'pligi, shuningdek, vaqt va xarajatlarni tejash va ushbu ilovalardan foydalanish qulayligi ularga doimiy ravishda an'anaviy bank kanallari (bank filiallari) ulushini beradi. Shuningdek, ushbu ilovalar orqali mulkdor-mijozlarga o'zlarining investitsiya mahsulotlarini baholash, banklarning mukofot dasturlari va raqamli ommaviy axborot vositalari orqali qilgan xarajatlari to'g'risida real vaqtda ma'lumotlarga ega bo'lishlari mumkin. Yuqorida aytib o'tilgan imtiyozlar mobil bankingni nafaqat yoshlar uchun, balki barcha smartfon egalari uchun yanada jozibador qiladi. Xuddi shu sabablarga ko'ra, 1980 yildan keyin tug'ilganlarni yangi elektron texnologiyalar bilan yuqori darajada tanish va qabul qilganlarni tasvirlash uchun "raqamli mahalliy aholi" atamasidan foydalanadi. Banklarining elektron bank infratuzilmasiga sezilarli darajada katta miqdorda sarmoya kiritmoqda, bu bank mijozlari tomonidan ushbu texnologiyalarni qabul qilish darajasi va an'anaviy bankni cheklash orqali resurslarni tejash tufayli juda tez qadrsizlanishi mumkin. Bank operatsiyalarining elektron vositalarining kirib borishi hozirgi kunda banklar madaniyatining bir qismidir. Albatta, bunga rozi bo'lmagan odamlar bor tabiiy bank filiallarining qisqarishi va raqamli alternatalarni qabul qilish, garchi ular xarajatlarni kamaytirsam ham, foydali emas. IT - xizmat ko'rsatish kanallarining samaradorligini o'rganib chiqib, ular bank filiallari yopilganda xarajatlar bilan bir qatorda daromadlarni oshirish imkoniyatlari yo'qoladi degan xulosaga kelishdi.

Bank sohasi raqamli texnologiyalarning rivojlanishi bilan sezilarli o'zgarishlarga duch keldi. Ushbu siljish onlayn-banking, mobil banking va raqamli to'lovlar kabi texnologiyalardan foydalanishni o'z ichiga oladi. Shu bilan birga, mijozlar tobora ko'proq kirish oson, tez va xavfsiz bank xizmatlarini tanlashmoqda. Shuning uchun banklar qiyinchiliklarga duch kelishga va ushbu o'tishdan kelib chiqadigan imkoniyatlardan foydalanishga tayyor bo'lishlari kerak. Bank ishi juda muhim.

Mamlakat iqtisodiyoti uchun element, chunki banksiz iqtisodiy faoliyat falaj bo'ladi. Agar bank dunyosi rivojlansa, bu milliy va global iqtisodiy o'sishga ta'sir qiladi. Bank, shuningdek, iqtisodiy operatsiyalar, shu jumladan chakana bank faoliyati uchun markaz bo'lib, u uchinchi tomon mablag'larini o'zlashtirishi va bank biznesining kengayishi moliyalashtirish yo'li bilan belgilanadi. Bank raqamlashtirishga bo'lgan talab, shuningdek, jamiyatda raqamli platformalar orqali onlayn tranzaksiyalarning qulayligini afzal ko'rgan ming yillik avlod hukmronlik qilayotgan raqamlashtirish davriga o'tish bilan mustahkamlanadi. Indoneziyadagi Internet foydalanuvchilari soni 262 million kishining umumiy aholisining 54,68 foiziga etadi, shundan 87% chat

dasturlarining faol foydalanuvchilari va 74,84% ijtimoiy media dasturlarining faol foydalanuvchilari. Ushbu ma'lumotlar kuzatishni boshlagan odamlarda raqamlashtirishning o'zgarishini ko'rsatadi

Raqamli davrning rivojlanishi, bu banklarga marketing strategiyasini an'anaviydan raqamliga o'zgartirishni va'da qiladi va shu bilan raqamli bank xizmatlarida savodxonlikni oshiradi.

Bank sohasida raqamli transformatsiya tendentsiyalari

Hozirgi kunda bank ishi o'nlab yillar davomida bo'lmagan darajada o'zgarib borayotganini inkor etish qiyin. Yangi texnologiyalar bozorga kirib kelmoqda va moliyaviy va biznes modellariga ta'sir ko'rsatmoqda. Ular bilan mijozlar, umidlar va raqobatbardosh xatti-harakatlar o'zgaradi. Bankning raqamli transformatsiyasining bir nechta muhim tendentsiyalarini ajratib ko'rsatish mumkin.

Banklar o'rtasidagi hamkorlikning o'sishi

O'zgarishlarning tez sur'ati hatto katta institutlarning ham yolg'iz ishlashini ehtimoldan yiroq qiladi. Buning o'rniga, barcha turdagi sherikliklarni shakllantirish tobora muhim ahamiyat kasb etadi. Bunday hamkorlik juda ko'p afzalliklarga ega bo'lishi mumkin: yangi bozorlarni egallash; yangi mijozlarni jalb qilish; yangi brendlarni yaratish; yangi dastur maydonlarini yaratish; ijobiy imidj yaratish.

Ta'kidlash kerakki, bu hamkorlik kredit muassasalari bilan cheklangan bo'lmaydi – FinTech texnologiya va dasturiy ta'minot kompaniyalari ham jalb qilinishi mumkin, optimal sinergiya erishish uchun.

To'lov usullari evolyutsiyasi

Biz allaqachon to'lov usullarida misli ko'rilmagan o'zgarishlarni ko'rishimiz mumkin. Karta to'lovlari ko'payib borayotgan paytda naqd puldan foydalanish pasaymoqda. Biroq, onlayn to'lovlar ulushi ham sezilarli darajada oshib bormoqda. Online casinos bu bir misol bor. Qayta-qayta yangi to'lov xizmati provayderlari, ayniqsa ushbu sohada faol bo'lganlar qo'shiladi.

Ma'lumotlardan foydalanish yaxshilandi

Dunyo raqamli bo'lib bormoqda: raqamlashtirish va ma'lumotlarni yig'ish va baholashning yangi usullari mijozlarning ehtiyojlarini faol ravishda baholash uchun ilgari ko'rilmagan imkoniyatni beradi.

Oddiy demografik ma'lumotlar va xavf profilining o'rniga turmush tarzi, psixografik xususiyatlar, ilgari ishlatilgan moliyaviy mahsulotlar, sotib olish xatti-harakatlari, ijtimoiy media faoliyati bilan bog'liq mutlaqo boshqa ma'lumotlar qo'llaniladi.

Ma'lumotlarni birlashtirish va uni maqsadli baholashning yangi imkoniyati nafaqat marketingning o'zgarishiga, balki mijozlar bilan yaxshi muloqotga olib keladi.

Yangi dizayn

Uzoq vaqt davomida moliya institutlari kapital, infratuzilma va mijozlarning haqiqiy merosini yaratdilar. Ammo bu tanganing teskari tomoni ko'pincha tezlik, yangilik va foydalanuvchiga haqiqiy e'tiborning etishmasligi. Yuqorida aytib o'tilgan to'lov xizmatlarini etkazib beruvchilardan tashqari, bu yangi fintech kompaniyalarining muvaffaqiyati uchun ham sababdir. Ular o'z xizmatlarini tashkiliy to'siqlar va tuzilmalarsiz taklif qilishadi, bu ularga tezroq va arzonroq harakat qilish imkonini beradi.

Kelajak oddiy, tezkor va intuitiv dizaynda yotadi, bu mijozlarga bir necha marta bosish orqali ishlarni bajarishga imkon beradi. Bu klassik kredit tashkilotlari uchun aniq qiyinchilik.

Yangi marketing strategiyalari

Marketingsiz qila oladigan sanoat deyarli yo'q. Marketing, ayniqsa, odamlar provayderlarni o'zgartirganda, hatto bankda ham muhimdir. Ma'lumotlarni yig'ish uchun yuqorida aytib o'tilgan yaxshilangan imkoniyatlardan tashqari, ma'lumotlarni baholash uchun yangi raqamli tahlil usullari ham paydo bo'lmoqda. Bundan, o'z navbatida, yangi marketing strategiyalari tug'ilmoqda.

Banklar nafaqat ushbu yangi imkoniyatlar, balki alohida kanallarning samaradorligi va reklamadan biznesning haqiqiy muvaffaqiyatigacha bo'lgan yo'lni qisqartirish bilan ham qiziqishadi.

Bank sohasida raqamli transformatsiyaga misollar

Bank sohasida raqamli transformatsiyaga misollar juda ko'p. Bank sektorida yangi texnologiyRobotik jarayonlarni avtomatlashtirish (RPA)

Banklarning operatsion faoliyati birinchi navbatda standartlashtirilgan jarayonlarning ko'pligi bilan tavsiflanadi. Keng qamrovli ma'lumotlarni optimal qayta ishlashni ta'minlash uchun dasturiy robotlardan foydalanish mumkin. Robotik jarayonlarni avtomatlashtirish (RPA) yordamida ko'plab jarayonlar allaqachon avtomatlashtirilmoqda. Afzalliklari past xato stavkalari va xarajatlarni kamaytirishdir. Bundan tashqari, insonning ish yuki keskin pasayadi, shuning uchun bo'shatilgan quvvatlar yangi va strategik ahamiyatga ega vazifalar uchun ishlatilishi mumkin. PRA yordamida qayta ishlash xarajatlarini 70% gacha kamaytirish mumkin. Masalan, rpa mijozlarga xizmat ko'rsatishda juda qisqa vaqt ichida mijozlarning muammolarini hal qilish uchun ishlatilishi mumkin. Standart so'rovlar tez va samarali qayta ishlanishi mumkin. Ammo ushbu texnologiyadan foydalangan holda muvofiqlik qoidalariga ham rioya qilish mumkin. RPA yordamida samaradorlikni oshirish va to'g'ri jarayonlarni ta'minlash mumkin. Firibgarlikning oldini olish tobora muhim masala bo'lib, uni biznes operatsiyalarini raqamli qayta ishlash orqali optimallashtirish mumkin. Yangi texnologiyalar firibgarlikni rag'batlantiradi, shunda RPA potentsial firibgarlikni qattiq vaqt ichida aniqlay oladi.

Yana bir katta afzallik shundaki, texnologiya tezda amalga oshirilishi mumkin. Yangi IT-tizimlarni joriy etish hisobiga samarali ishlov berishga imkon beradigan murakkab va ko'pincha eski mavjud tizimlarga aralashish shart emas.

Katta Ma'lumotlar

Ma'lumotlar 21-asrning oltinidir va aynan shu ma'lumotlarni katta ma'lumotlar yordamida to'plash va baholash mumkin. Ayniqsa, moliya institutlari hozirda foydalanilmaydigan katta hajmdagi ma'lumotlarga ega. Ma'lumotlar miqdori kelgusi yillarda ham eksponent ravishda o'sib boradi, shuning uchun ma'lumotlardan to'g'ri foydalanishning ko'plab afzalliklari mavjud.

Mijozlarning oddiy aloqalari orqali korrelyatsiyalarni aniqlash, vaqt seriyalarini tahlil qilish va tendentsiyalarni aniqlash mumkin. Avvalo, kompaniyalar o'z mijozlari haqida olingan ma'lumotlardan foyda olishlari mumkin. Optimallashtirilgan mijozlar tajribasi ham yangi biznes imkoniyatlarini yaratishi mumkin. O'z mijozlarini ko'proq bilish ham mos xizmatlarni rivojlantirishga imkon beradi. Umuman, moliya institutlari yanada strategiyasini ishlab chiqishda hisobga olinadi mijoz talablari, keng qamrovli rasm olishingiz mumkin. Ammo mijozlar tajribasidan tashqari, Big Data yordamida ichki jarayonlarni ham optimallashtirish mumkin. Foydali yoki foydasiz bankomatlarni tahlil qilish, shuningdek samarasizlikni tahlil qilish texnologiyaning afzalliklaridan biridir. Aniqlangan xususiyatlar strategiyalarga kiritilishi va byudjetlarni rejalashtirishda hisobga olinishi mumkin.

Bulutli Hisoblash

Ko'proq banklar bulutli provayderlarga outsorsing xizmatlarini ko'rsatmoqda. Banklar o'zlarining va, avvalambor, qimmat ma'lumotlar markazlarini saqlash o'rniga, tashqi ma'lumotlar markazlariga tayanadilar. Bulutlar, xususan, fintechlar bilan hamkorlik qilish uchun oldindan belgilangan platformalardir.

It-mutaxassislar kelgusi bir necha yil ichida bulutli hisoblash tobora dolzarb bo'lib qolishini kutmoqdalar. Texnologiya allaqachon yuqori talabga ega va soha mutaxassislari orasida juda muhimdir. Bank sohasida texnologiya asosan mobil banking va to'lov xizmatlarida qo'llaniladi. CRM (mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish), savdo va baholash jarayonlari kabi boshqa sohalar ham foydalanish mumkin bo'lgan holatlardir.

Blockchain

So'nggi bir necha yil ichida Bitcoin va Ethereum kabi kriptovalyutalar qayta-qayta sarlavhalarga aylandi. Ushbu raqamli valyutalar narxlarning tez o'sishi va chayqovchilik tufayli e'tiborga olindi. Shu nuqtai nazardan, tarqatilgan daftar texnologiyasi tez-tez tilga olinadi, bu blokcheynning Markaziy printsipini ifodalaydi: ma'lumotlar yozuvlarini o'zlarining o'tmishdoshlariga murojaat qiladigan va tarmoqning barcha ishtirokchilariga tarqatiladigan massivlarda guruhlash. Shunday

qilib, ushbu texnologiya biznes dunyosi uchun katta va'da beradi va ko'plab sohalar, ayniqsa bank sohasi uchun foydali bo'lishi mumkin.

Boshqa texnologiyalar bilan taqqoslaganda, blokcheyndan foydalanish quyidagilar bilan oqlanadi:

Ma'lumotlar yaxlitligi: Xash funktsiyalari yordamida kriptografik shifrlash tranzaksiyalarni blokda saqlashga imkon beradi. Blockchain-ning barcha bloklari butun tarmoq bo'ylab tarqatiladigan noyob qiymatga ega va shuning uchun ularni boshqarish mumkin emas.

Tezlik: blockchain deyarli real vaqtda o'zaro ta'sir qiladi va o'zgarishlarni darhol tejaydi. Ushbu yondashuv yordamida qisqa vaqt ichida katta hajmdagi ma'lumotlar almashinuvi mumkin.

Shaffoflik: blockchain tarmog'idagi o'zgarimas va kuzatiladigan operatsiyalar butun tarmoq ichida yuqori darajadagi shaffoflikni ta'minlaydi.

Ishonchlilik: blockchain-bu tugunning ishdan chiqishi tufayli to'liq ishlamay qoladigan taqsimlangan tarmoq. Ushbu yondashuv tarmoqni tashqi hujumlardan himoya qiladi. Hujum sodir bo'lgan taqdirda, har bir tugunda barcha ma'lumotlarning nusxasi ham mavjud.

Bank sohasida ushbu texnologiyadan foydalanish holatlari ko'p. Blockchains arzon, tezkor va chegara to'lovlarini ta'minlaydi. PayPal kabi Peer-to-peer operatsiyalari ham texnologiya yordamida amalga oshirilishi mumkin. Ko'plab mutaxassislar shaffoflikning yana bir ustunligini ko'rishadi, chunki blockchain texnologiyasi pul yuvishning oldini oladi.

Smart-kontraktlar blockchainlarning muhim vazifasi sifatida ham katta imkoniyatlarga ega. Sug'urta da'volarini ko'rib chiqish tarmoq tomonidan avtomatlashtirilishi va boshqarilishi mumkin.

Banklar uzoq vaqt davomida qo'pol harakatda bo'lgan. Salbiy foiz stavkalari, yangi va xorijiy raqobatchilar, mijozlarning xatti-harakatlarining o'zgarishi, shaffoflikning oshishi va tartibga solishning kuchayishi asosiy muammolardir. Bank sohasida raqamli transformatsiyani tezlashtirish sanoatning omon qolishi va o'sishining ajralmas shartidir

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги “Банк хизматлари оммабоплигини **О‘YNATI** бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-3620 сонли Қарори. www.lex.uz

2. О‘zbekiston Respublikasining “То‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida”gi Qonuni. О‘RQ-578-son 01.11.2019. <https://www.lex.uz>.

3. “2017–2021-yillarda О‘zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo‘nalishi bo‘yicha Harakatlar strategiyasini «Ilm, ma‘rifat va raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish yili”da amalga oshirishga oid davlat dasturi to‘g‘risida»gi

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining farmoni. <https://lex.uz/docs/4751561>.

4. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2019-yil 30 ... O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 30-iyundagi PF-5099-sonli “Respublikada axborot texnologiyalari sohasini rivojlantirish uchun shart-sharoitlarni tubdan yaxshilash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni.

5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “2019 – 2021-yillarda O‘zbekiston Respublikasini innovatsion rivojlantirish strategiyasini tasdiqlash to‘g‘risida”gi 2018-

6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalari sohasini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi

7. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 7-fevraldagi PF-4947-son “O‘zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo‘yicha harakatlar strategiyasi to‘g‘risida”gi Farmoni [Elektron resurs]: www.lex.uz.

8. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 — 2021-yillarda O‘zbekiston Strategiyasini “Ilm, ma’rifat va raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish yili”da amalga oshirishga oid davlat dasturi to‘g‘risidagi Farmoni. www.lex.uz.

9. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti O‘zbekiston Respublikasini 2030-yilga

H 10. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning Oliy
HYPERLINK ["http://uza.uz/oz/documents/zbekiston-respublikasi-prezidenti-](http://uza.uz/oz/documents/zbekiston-respublikasi-prezidenti-)

P
E
R
L
I
N
K
-
h
h
t
t
p
y
e
é
x