

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ
BEYNƏLXALQ MAGİSTRATURA VƏ DOKTORANTURA MƏRKƏZİ

Əlyazması hüququnda

Məmmədov Qoşqar Hamlet oğlunun

« E-bank xidmətlərinin müasir vəziyyəti və inkişaf perspektivləri»
mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASİYASI

İxtisasın şifri və adı: - 060403 Maliyyə

İxtisaslaşma: - Bank işi

Elmi rəhbər:
Şəkərəliyev Qoşqar Arif oğlu

Magistr proqramının rəhbəri
i.e.n.dosent Z.H.İbrahimov

Kafedra müdiri:
i.e.d.prof. Ə.Ə.Ələkbərov

BAKİ - 2018

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ.....

I FƏSİL I. E-bank xidmətlərinin bank və müştəri xidmətlərinin transformasiyasında rolu

1.1. E-bankçılığın formalaşmasının nəzəri və praktiki məsələləri.....

1.2. E-bankçılıq sahəsində dünya təcrübəsi.....

1.3. E-bankçılığın hüquqi bazası.....

II FƏSİL. Elektron bankçılığın müasir vəziyyəti və onun qiymətləndirilməsi

2.1. E-bankçılıq bank xidmətlərinin mühüm sahəsi kimi.....

2.2. E-bankçılığın növləri.....

III FƏSİL. Elektron-bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi istiqamətləri

3.1. Bank xidmətlərinin elektronlaşdırılması.....

3.2. Ödəniş- hesablaşma əməliyyatlarının təkmilləşdirilməsi və kommersiya banklarında yeni maliyyə xidmətlərinin tətbiqi.....

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

İstifadə olunmuş ədəbiyyatın siyahısı.....

Xülasə

Резюме

Summary

Referat

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı. XXI əsrdə texnologiyalar elə sürətlə yenilənir ki, bir qədər əvvəl verilmiş ən cəsarətli proqnozları belə üstələyir. Texnoloji inkişafın gətirdiyi yeniliklər həyatımızın bütün sahələrində tətbiq olunur. Bu yeniliklərdən ən çox yararlanan qurumlardan biri də banklardır. Xüsusilə, son 20 ildə maliyyə texnologiyalarının inkişafı banklarda elektron xidmət sahəsinin sürətli inkişafına səbəb olmuşdur. Elektron bank xidmətləri, kiçik xərclər üçün elektron yolla aparılan ödənişlərdən tutmuş, yalnız virtual dünyada mövcud olan rəqəmsal banklara qədər böyük bir sahəni əhatə edir. Maliyyə texnologiyalarını nəzərə almamaq banklar üçün ölümə bərabər nəticələrə gətirə bildiyindən deyə bilərik ki, mövzu günümüz üçün olduqca aktualdır.

Banklar - istənilən ölkənin maliyyə kredit sisteminin əsas tərkib hissəsidir. Onlar pul vəsaitlərini yaradır, yığır və təqdim edirlər.

Bank - bu gün ən tələb olunan müəssisələrdəndir. Banklar əhaliyə müxtəlif xidmətlər göstərir. Və bu tədqiqat işində bunların bəziləri təqdim olunacaq.

Tədqiqat işində bank sistemindəki yeniliklərə diqqət yetirilir. Bu, bank əməliyyatları üçün elektron vasitələrdən istifadə və məsafədən bank xidmətlərinin göstərilməsidir.

Bizim bu gün də istifadə etdiyimiz xidmət səviyyəsinə çatmaq üçün bank sistemi uzun bir təkamül yolu keçmişdir. İndi müştəri banka getmədən müxtəlif bank xidmətlərindən sutkanın bütün saatlarında istifadə edə bilər.

Problemin öyrənilmə səviyyəsi. E-bank xidmətləri və onun xüsusiyyətlərinə aid dünya ölkələrində və Azərbaycanda bir sıra tədqiqat işləri aparılmışdır. Bu istiqamətdə, E.M.Sadıqovun, Z.F.Məmmədovu, M.M.Bağirovun, R.A.Bəşirovun, R.M.Rzayevin, A.E.Kərimovun A.F .Abbasov, Ş.Ə.Abdullayev, B.X. Ataşov, D.A.Bağirov, M.M.Bağirov, I.V. Əhmədov, M.X. Həsənli, M.C. Hüseyinov, H.A. Xəlillov, S.M. Məmmədov, Z.M. Məmmədov, M.M. Sadıqov, S.V. Salahov, R.A.Bəşirov, X.Ə. Hüseyinov və Azərbaycanın bir sıra iqtisadçı alimləri, Appel Cerald, Appel Marvin, Arnold Qlen, S.N. Babiçev, E.F Jukov, Коноплева Е.Е., А.А.

Labzenko, O.İ. Lavruşin, B.B. Maslennikov, H.A. Попов, V.K. Sençaqov, E.B. Серова, А.П. Тулупникова və başqa xarici ökə alimlərinin tədqiqatlarını göstərmək olar.

Tədqiqatın məqsədi və vəzifələri. Tədqiqat işinin məqsədi elektron bank xidmətlərinin mahiyyətini açmaq, xüsusiyyətlərini aşkar etmək, bu sahədə dünya təcrübəsini öyrənmək və bu təcrübənin Azərbaycan reallıqlarına uyğunlaşdırılmasını nəzərdən keçirməkdir. Maliyyə texnologiyalarının sürətlə genişləndiyini nəzərə alsaq bu sahədə aparılmış tədqiqatların və yazılmış ədəbiyyatların da nə qədər sürətlə köhnəldiyini başa düşə bilərik. Bəzən 2-3 il əvvəl yazılmış elmi məqalə belə günümüzün tələblərinə cavab verə bilmir. Bunları nəzərə alaraq araşdırmalarımızda maksimal dərəcədə daha müasir tədqiqatlara müraciət etməyə çalışmışıq.

Tədqiqat işinin məqsədinə uyğun olaraq aşağıdakı sadalanan vəzifələr qarşıya qoyulmuşdur:

-E-bank xidmətlərinin bank və müştəri xidmətlərinin transformasiyasında rolunun elmi-metodik ədəbiyyatda qoyuluşunun kompleks tətqiq edilməsi;

-E-bankçılığın formalaşmasının nəzəri və praktiki məsələlərinin araşdırılması;

- E-bankçılıq sahəsində dünya təcrübəsinin öyrənilməsi;

-E-bankçılığın hüquqi bazasının yerli və xarici təcrübələr əsasında araşdırılması;

-Elektron bankçılığın müasir vəziyyəti və onun qiymətləndirilməsinin təhlil edilməsi;

- E-bankçılıq bank xidmətlərinin mühüm sahəsi kimi araşdırılması;

-E-bank xidmətlərini araşdırmaq;

- E-bankçılığın növlərinin kompleks tətqiqi

-Elektron-bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi istiqamətlərinin müəyənləşdirilməsi

-Bank xidmətlərinin elektronlaşdırılmasının inkişaf istiqamətlərinin araşdırılması

- E-bank xidmətləri bazarının quruluşunun təkmilləşdirilməsi istiqamətlərini öyrənmək;

- E-bank xidmətləri bazarında rəqabəti öyrənmək və araşdırmaq;

-Ödəniş- hesablaşma əməliyyatlarının təkmilləşdirilməsi və kommertiya banklarında yeni maliyyə xidmətlərinin tətbiqinin pretektivliyinə dair təklif və tövsiyələrin verilməsi;

Tədqiqatın obyektı elektron bank xidmətləridir.

Tədqiqatın predmetini isə müasir şəraitdə elektron bank xidmətlərinin formalaşması xüsusiyyətləri və təhlili ilə bağlı elmi-nəzəri məsələlərin öyrənilməsi təşkil edir.

Tədqiqatın elmi yeniliyi:

- müasir konsepsiyaların müqayisəli təhlili nəticəsində “e-bank xidmətləri”, “e-bank məhsulu”, “e-bank xidmətlərinin keyfiyyəti” anlayışlarının məzmununu açıqlamışdır;

- e-bank sektorunda yeni xidmətlərin tətbiqində yeni tendensiyalar və qanunauyğunluqlar araşdırılıb;

- e-bank xidmətlərinin kompleks qiymətləndirilməsində müasir metodikalar arsaşdırılıb;

- e-bank xidmətlərinin bankların fəaliyyətinin səmərəliliyi qiymətləndirilib;

- bank xidmətlərinin elektronlaşdırılması tədqiq olunub və ödəniş-hesablaşma əməliyyatlarının təkmilləşdirilməsi istiqamətində tövsiyələr verilib;

- e-bank bazarının yeni bir məhsulunu uğurla təqdim etmək üçün prinsiplər təklif olunmuşdur.

Tədqiqatın nəzəri-metodoloji əsasları. Nəzəri əsas kimi ölkəmizin və xarici ölkələrin iqtisadçı alimlərinin e-bank fəaliyyətinin resus amilinə dair tədqiqatları, Azərbaycan Respublikası Prezidentini fərman və qərarları, Mərkəzi bankın normativ sənədləri və digər qanunvericilik aktları təşkil edir.

Tədqiqatın informasiya bazasını - Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının, Dövlət Statistika Komitəsinin, Maliyyə və İqtisadi İnkişaf Nazirliklərinin,

Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının, müvafiq elmi-tədqiqat institutlarının məlumatları təşkil edir.

Tədqiqat işinin praktik əhəmiyyəti. Tədqiqatın praktik əhəmiyyəti onunla müəyyən olunur ki, tərtib edilmiş müddəalar, nəticələr və tövsiyələr kredit təşkilatları və kommersiya banklarının fəaliyyətini tənzimləyən qanunverçilik və normativ aktların işlənilib hazırlanmasında tətbiqi əhəmiyyətə malikdirlər, həmçinin dövlət idarəetmə orqanlarının işində milli iqtisadiyyatın inkişafının sosial – iqtisadi proqramlarının işlənilib hazırlanmasında istifadə oluna bilər.

Həmçinin, tədqiqatın nəzəri müddəaları və praktik materialları tədris prosesində “Bank işi” kursları üzrə mühazirələr və praktiki məşğələlərdə istifadə oluna bilər.

Dissertasiyanın quruluşu və həcmi. Dissertasiya giriş, yeddi paragraf, üç fəsil, nəticə, istifadə edilmiş ədəbiyyat siyahısından ibarətdir.

Girişdə mövzunun aktuallığı əsaslandırılır, öyrənilmə səviyyəsi açıqlanır, tədqiqatın məqsəd və vəzifələri, nəzəri-metodoloji əsaslan və informasiya bazası, işin elmi yeniliyi şərh edilir.

Birinci fəsil nəzəri hissəni əhatə edir və 3 yarım başlıqdan ibarətdir. Burada e-bankçılıq anlayışı, mahiyyəti, yaranması, hüquqi bazası araşdırılır.

İkinci fəsil iki hissədən ibarətdir və e-bankçılığın müasir vəziyyətini və növlərini əks etdirir.

Üçüncü fəsildə elektron-bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi istiqamətləri tədqiq edilir.

Nəticə və təkliflər elektron bank xidmətlərinin tətbiqinin konkret istiqamətlərinə yönəldilərək təklif və tövsiyələr verilmişdir.

I FƏSİL . E-BANK XİDMƏTLƏRİNİN BANK VƏ MÜŞTƏRİ XİDMƏTLƏRİNİN TRANSFORMASIYASINDA ROLU

1.1. E-bank xidmətlərinin bank və müştəri xidmətlərinin transformasiyasında rolu

1.1. E-bankçılığın formalaşmasının nəzəri və praktiki məsələləri

XX əsrin 60-cı illərinin sonu 70-ci illərinin əvvəli bank xidmətləri nəzəriyyəsinin inkişafının başlanğıc mərhələsi hesab olunur. Məhz həmin dövrdə Miçiqan (X.Duqlas “Kreditləşmə sahəsində bank siyasəti”, 1971), Uels (D.Revel “Rəqabət və bank fəaliyyətinin tənzimlənməsi”, 1978), Cenevrə Universitetlərinin (“Əmanət banklarının kredit xidmətləri”, 1974) alimlərinin, Ş.Dereyin “Britaniya banklarının strategiyası və beynəlxalq rəqabət” (1977) və Q.Brayanın “Bank sahəsində rəqabət” (1970) tədqiqatları nəşr edilmişdi.

Bank xidmətləri nəzəriyyəsinin inkişafında II mərhələ – 80-cı illərin sonu-90-cı illərin əvvəli ayrı-ayrı ölkələrin maliyyə-kredit sistemlərinin fəaliyyət xüsusiyyətlərinin və bank kapitalının qloballaşması və mərkəzləşməsinin bank xidmətləri bazarına mümkün təsirinin nəticələrinin tədqiq edilməsi cəhdləri kimi xarakterizə oluna bilər. Bu mərhələyə aid olan məşhur tədqiqat işlərindən F.Derekin “Bankların qlobal strategiyası” (1990), V.Malpasın “Siti maliyyə sistemi necə işləyir” (1981), E.Ballarının “Maliyyə inqilabı şəraitində kommersiya bankları” (1986) tədqiqatlarını göstərmək olar. [43, 58]

Bank xidmətləri nəzəriyyəsinin inkişafında III mərhələ 1991-ci ildən başlamış və hal-hazırədək davam edir. 1992-ci ildə Avropa Maliyyə Birliyinin yaradılması haqqında Maastrixt Müqaviləsinin imzalanması və 1999-cu ilin yanvar ayından vahid Avropa valyutası – avronun tədavülə daxil edilməsi müştərilərə kompleks bank xidmətləri konsepsiyalarına yenidən nəzərdən keçirilməsinin əsasını qoymuş oldu. Həmin dövrdə “maliyyə supermarketi” ideyası aktualıq qazanmağa, borc kapitalı bazarındakı xidmətlər, elektron xidmətlər geniş yayılmağa və bankların birləşməsi halları artmağa başlamışdı. Bu dövrə aid P.Rouzun “Bank menecmenti, maliyyə xidmətlərinin göstərilməsi” (1995), C.Sinkinin “Kommersiya banklarında maliyyənin

idarə edilməsi” (1194), K.Fabrinin “Bazar iqtisadiyyatı şəraitində banklar” (1991), D.Centlenin “Maliyyə xidmətləri industriyası” (1993) tədqiqatlarını qeyd etmək lazımdır.

Bank xidmətinin iqtisadi məzmununun aydınlaşdırılması üçün ilk növbədə “bank” və “xidmət” anlayışlarının mahiyyəti ayrı-ayrılıqda açıqlanmalıdır. Bank maliyyə bazarının müştərilərə xidmətlər göstərilməsində müəyyən əməliyyatları həyata keçirən institutu kimi antik dövrlərdən mövcud olmasına baxmayaraq müasir dövrimüzdə onun funksional rolu və xüsusiyyətləri barədə iqtisadiyyatçıların izahlarında bir çox fərqli məqamlar mövcuddur.

Professor E.M.Sadıqova görə müəyyən xidməti təklif edə biləcəyi müştəri mühitini müəyyən etmək üçün bank bazarının seqmentlərə bölünməsinə həyata keçirir[22].

Professor Z.F.Məmmədov qeyd edir ki, kommertiya bankı iqtisadi sistemin resurslarının onlardan artığına sahib olan subyektlərdən bu resursların çatışmazlığını hiss edən subyektlər istiqamətində paylaşılmasını təmin edən maliyyə vasitəçiləridir[21].

R.A.Bəşirovun fikrincə, bank fəaliyyətinin əsas məqsədi mənfəət əldə etmək olduğundan banklar daima onun artırılması üçün vastəçilik əməliyyatlarının və işgüzar xidmətlərin genişləndirilməsinə çalışırlar[13].

Belə ki, G.G.Dlay, G.J.Benston, C.V.Smit və bir sıra digər müəlliflər bankı maliyyə vasitəçisi qismində, yəni xüsusi bir sahədə - maliyyə sahəsində xidmətlər göstərən bir təşkilat kimi nəzərdən keçirirlər. Bu halda onun vəzifəsi müəyyən ödəniş qarşılığında əmanətçilərdən investora pul vəsaitlərinin transfertinin həyata keçirilməsindən ibarətdir.

J.H.Vood və F.R.Edvards bankı maliyyə məhsullarının və xidmətlərinin istehsalçısı olaraq müəyyənləşdirirlər.Onların konsepsiyasına əsasən, bank maliyyə bazarının funksioneri - iqtisadi agent funksiyasını yerinə yetirir.[39]

E.Van Duzer hesab edir ki, bank – maliyyə xidmətləri göstərən firmadır. Onun uğuru isə göstərdiyi maliyyə xidmətlərinin ictimai tələbata nə dərəcədə uyğun olması,

nə dərəcədə keyfiyyətli və qiymət baxımından rəqabətqabiliyyətli olmasından asılıdır .[42]

D.R.Hodgman və S.R.King bankı iqtisadiyyatın inkişafının multiplikatoru olaraq müəyyən edirlər və onun rolunun inkişafı stimullaşdırmaqdan ibarət olduğunu hesab edirlər [40].

Bankların mahiyyəti və funksiyalarını müəyyən edən bu konsepsiyaların nəzərdən keçirilməsi zamanı bankın maliyyə-iqtisadi sistem kimi mürəkkəbliyi və onun fəaliyyətinin çoxməqsədli olması bir daha öz təsdiqini tapır. Nəzərdən keçirilmiş yanaşmaları ümumiləşdirərək, demək olar ki, bank iqtisadiyyatın inkişaf etdirilməsi məqsədilə pul vəsaitlərinin əmanətçilərdən investora doğru hərəkəti üzrə müəyyən ödəniş qarşılığında xidmətlər göstərən maliyyə vasitəçisidir.

Rusiya iqtisadiyyatçılarından N.E.Yeqorova və A.M.Smulov bankı bir sistem kimi aşağıdakı müddəalardan çıxış edərək nəzərdən keçirirlər [27]:

- Bank – iqtisadi qanunların təsirinə daxil olan və fəaliyyətin iqtisadi sahəsinə aid olan bir quruluşdur;
- Digər iqtisadi obyektlərdən fərqli olaraq onun fəaliyyəti sistemin çoxsaylı elementlərinin: “pul vəsaitləri - əmanətlər” və “pul vəsaitləri - borclar” elementlərinin saxlanması və transformasiyası ilə bağlıdır;
- “Xərclənmiş pul vəsaitləri – qazanılmış pul vəsaitləri” formasında elementlərarası əlaqələrin konkretləşdirilməsi onların həyata keçirilməsi nəticəsində bank marjının alınması əlaməti əsasında həmin elementləri eyniləşdirməyə imkan verir. Bu baxımdan bank bu əlaqə üsullarını həyata keçirən birlik kimi müəyyən edilə bilər;
- Depozit və kredit vəsaitlərinin tipinə, həcminə, müddətinə və ehtiyatına görə struktur xarakteristikalarının tətbiqi nəzərdən keçirilən obyekt müxtəlif növ pul resurslarını yığan və transformasiya edən sistem kimi müəyyən edir.

Banklar maliyyə bazarının subyekt kimi onları bütün digər subyektlərdən fərqləndirən iki mühüm əlamətə malikdirlər. Birincisi, banklar üçün borc öhdəliklərinin ikili mübadiləsi xarakterikdir: onlar özlərinə məxsus borc öhdəliklərini

yerləşdirir (depozit, əmanət sertifikatları və digərləri), onların əsasında hazır olan vəsaitləri isə digərlərinə məxsus olan borc öhdəliklərinə və qiymətli kağızlara yerləşdirirlər. Bu, bankları öz fəaliyyətlərini maliyyə bazarında borc öhdəlikləri buraxmadan həyata keçirən maliyyə brokerlərindən fərqləndirir. İkincisi, banklar hüquqi və fiziki şəxslər qarşısında müəyyən təsbit edilmiş borc məbləği ilə şərtsiz öhdəlik götürməsi ilə fərqlənir. Məsələn, müştərilərin vəsaitlərinin hesablara və əmanətlərə yerləşdirilməsi, depozit sertifikatlarının buraxılması və s. zamanı. Məhz bu cəhətinə görə banklar öz aksiyalarının buraxılması əsasında resurslarını səfərbər edən müxtəlif investisiya fondlarından fərqlənir.

Elmi ədəbiyyatda “xidmət” anlayışının məzmununa dair yanaşmalarda da müxtəlif fikirlər mövcuddur. Belə ki, D.B.Predein xidmət dedikdə, insanın hər hansı bir tələbatını təmin edən və faydalı bir nəticəsi olan məqsədyönlü əmək fəaliyyətini nəzərdə tutur[41]. T.Xiliomanın fikrincə, xidmət – hər hansı bir iqtisadi vahidə məxsus olan şəxsin və ya əmtənin vəziyyətində onun əvvəlcədən razılığı ilə digər iqtisadi vahidin fəaliyyəti nəticəsində baş verən dəyişiklikdir[44]. F.Kotler isə hesab edir ki, xidmət bir tərəfin digər tərəfə təklif edə biləcəyi istənilən tədbir və ya mənfəətdir ki, onlar əsasən hiss edilmir və nəyəsə sahib olmağa gətirib çıxarmır[43].

Beləliklə, qeyd etmək olar ki, xidmət – nəticəsi hər hansısa şəxslərin tələbatlarının ödənilməsi və ya hər hansısa mənfəətin əldə edilməsi olan fəaliyyətdir. Xidmətlərin başlıca xüsusiyyətlərinə aşağıdakıları aid etmək olar:

- 1) Hiss olunmazlıq, yəni xidmətləri əldə edənə qədər onları görmək, eşitmək, iyləmək və ya dadına baxmaq olmaz;
- 2) Mənbəyindən ayrılmazlıq, yəni xidmət öz mənbəyindən ayrılıqda mövcud deyil;
- 3) Keyfiyyətin qeyri-daimiliyi, yəni xidmətin keyfiyyəti onu göstərən şəxslərdən, zamandan və məkandan asılı olaraq dəyişir;
- 4) Xidmətlər saxlanıla bilmir.

Burada bir məqam da qeyd olunmalıdır ki, hal-hazırda iqtisadiyyatçılar müştərilərin tələbatlarının təmin edilməsini daha yaxşı əks etdirən hansı

kateqoriyanın (əməliyyat, xidmət və ya məhsul) istifadə edilməsi ilə bağlı vahid bir qənaətə gələ bilməmişlər. Bank sferasında həmin anlayışların mahiyyətinin müəyyən edilməsinə dair 4 əsas yanaşmanı qeyd etmək olar:

1. Pul yanaşması [33; 41]. Bu yanaşmanın əsasını bankın fəaliyyətində açar xüsusiyyətinə malik olan pul elementi təşkil edir. Pul – banklar tərəfindən obyektiv iqtisadi qanunların tələblərinə uyğun olaraq hazırlanan bir resursdur. Bu yanaşmaya əsasən xidmət və əməliyyat anlayışları arasında dəqiq sərhədlər qoyulmur; bank məhsulu anlayışına bank fəaliyyətinin qiymətli əşyaların saxlanması, informasiya xidməti və s. kimi sahələri daxil edilmir (bankın fəaliyyət sahələri daraldılır); bank məhsulunun qeyri-pul elementləri diqqətə alınmır (belə ki, məsələn, kreditin verilməsi yalnız pulun verilməsindən ibarət deyil, bu prosesə həm də monitoring, qiymətləndirmə, pulların qaytrılmasına və məqsədli istifadəsinə nəzarət daxildir).

2. Linqvistik (marketinq) yanaşma. Bu yanaşma çərçivəsində iki konsepsiya nəzərdən keçirilir. Birinci konsepsiyaya əsasən, bank məhsulu anlayışına, ümumiyyətlə, baxılmır. Çünki hesab edilir ki, bu anlayış ingilis dilində olan “banking product” anlayışının qeydi-düzgün tərcüməsidir. Bank əməliyyatı isə müəyyən fəaliyyət və ya bank xidmətinin elementi kimi şərh edilir. İkinci konsepsiyaya görə bank xidməti və bank məhsulu anlayışları sinonimdir: bank məhsulu aktiv və passiv əməliyyatlar üzrə xidmətlər kompleksi kimi; bank xidməti isə bank müştərisinin tələbatlarını ödəyən məhsul kimi nəzərdən keçirilir.

3. Hüquqi yanaşma. Bu yanaşmanın əsas müddəaları qanunvericilikdə və hüquqşünasların şərhlərində əks olunur. Hüquqi nöqteyi-nəzərdən “bank əməliyyatları” kateqoriyası bank fəaliyyəti sahəsində ictimai maraqların nəzərə alınması ilə mövcudluq hüququna malikdir. Başqa sözlə, mülki hüquq kontekstində bank əməliyyatları mülki-hüquq sazişlərdən elə də fərqlənmir. Bank sazişlərinin hüquqi tənzimlənməsinin xüsusiyyətləri bank sazişlərinin bank fəaliyyətinin spesifikasiyasını əks etdirən xüsusi hüquqi rejimdə və bank sazişlərinin iştirakçılara – kredit təşkilatlarına qarşı irəli sürülən xüsusi tələblərdə özünü göstərir.

4. Müştəri yanaşması. Bu yanaşmada adından da, göründüyü kimi, əsas diqqət müştəriyə yetirilir. Bank əməliyyatı bank əməkdaşlarının müştərilərin tələbatlarının təmin edilməsi, yəni onlara xidmət göstərilməsi üzrə nizamlanmış hərəkətlərin məcmusu kimi müəyyən edilir. Bununla yanaşı, qeyd edilir ki, bank xidməti – müştərilərə xidmət göstərilməsinin nəticəsi, yəni bank əməliyyatlarının yerinə yetirilməsidir.

Beləliklə, iqtisadçıların bir hissəsinin mövqeyinə görə, bank xidməti – müştərilərin tapşırığı ilə bankın yerinə yetirdiyi bank əməliyyatlarının kompleksidir, digərlərinin mövqeyinə görə isə istənilən bank xidmətini bankların xidmətlər bazarında həyata keçirdiyi məhsul kimi nəzərdən keçirmək lazımdır. Bütün bu yanaşmaların təhlilindən sonra “bank məhsulu”, “bank xidməti” və “bank əməliyyatı” anlayışlarının oxşar olması nəticəsinə gəlmək olar. Lakin onların əsas xüsusiyyətlərini də fərqləndirmək lazımdır (Cədvəl 1.1.1).

Cədvəl 1.1.1

“Bank məhsulu”, “bank xidməti” və “bank əməliyyatı” anlayışlarının müqayisəli təhlili.

Bank əməliyyatı	Bank xidməti	Bank məhsulu
Bank funksiyalarının praktikada təzahürü. Pul formasında həyata keçirilir, təkrar istehsalın müxtəlif fazalarında pul kütlələrini əks etdirir, bilavasitə banklarla həyata keçirilir.	Müştərilərin tələbatlarını təmin edən bir və ya bir neçə bank əməliyyatı və müştərinin tapşırığı ilə onun xeyrinə müəyyən ödəniş müqabilində bank əməliyyatlarının aparılması.	Əsas bank məhsulları – bank kreditləridir.
Bankların qanunvericiliklə təsbit olunmuş qaydada hüquq qabiliyyətli olması əsasında müqavilələr bağlaması. Onların obyektini isə pul, qiymətli kağızlar, qiymətli metallar və daşlar təşkil edir.	Müqavilələrin bağlanması prosesini müşayiət etmək və optimallaşdırmaq üçün bankın fəaiyyəti və imkanları.	Bankın bir-birilə qarşılıqlı surətdə əlaqədə olan xidmət və əməliyyatlar kompleksi.
Vahid iqtisadi vəzifənin yerinə yetirilməsi üzrə bankın qarşılıqlı əlaqəli hərəkətlərinin məcmusu.	Maliyyə bazarında kommersiya bankları tərəfindən müştərilərin tapşırığı ilə və onların mənafeyi naminə, həmçinin bankın özünün ehtiyacları üçün həyata keçirilən müxtəlif fəaiyyət.	Bank fəaiyyətinin ayrı-ayrı növləri üzrə müştərilərin tələbatlarının təmin edilməsinə yönəlmiş bank xidmətləri və əməliyyatlarının kompleksi.
Bazar-pul	Müəyyən ödəniş	Bank tərəfindən göstərilən

münasibətlərinin bütöv dəsti.	müqabilində müştərinin tapşırığı ilə onun xeyrinə əməliyyatların həyata keçirilməsi.	istənilən xidmət və ya ya edilən istənilən əməliyyat.
Bankın adından həyata keçirilən vəsaitlərin yerini dəyişdirməsini nəzərdə tutan və konkret iqtisadi problemin həllinə yönəlmiş bank-müştəri qarşılıqlı hərəkətlərinin kompleksi.	Müştərilərə təqdim edilən, bank əməliyyatlarının həyata keçirilməsini müşayiət edən və optimallaşdıran bankın texniki, texnoloji, maliyyə, intellektual və professional fəaliyyət növləri.	Kredit institutları tərəfindən həyata keçirilən xidmət və ya əməliyyat, onların biznesin təkmilləşdirilməsinə istiqamətlənən fəaliyyəti, sahibkarlıq aksiyaları.
Pul vəsaitlərinin cəlb edilməsi və yerləşdirilməsi üzrə əməliyyatlar.	Əmanətlərin cəlb edilməsi və onun ardınca borcların verilməsi.	İstehlakçı dəyərləri, yəni müştəriyə zəruri olan spesifik xüsusiyyətlər dəsti.

***Mənbə:* Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: КноРус, 2016. - 98**

c

Göründüyü kimi, tədqiqatçılar bu terminlər arasında dəqiq sərhədlər qoymurlar. Buna baxmayaraq bank xidmətlərinin əsas xüsusiyyətləri kimi bunları göstərmək olar: abstraktlıq; hiss edilməzlik; intellektuallıq; maddi substansiyanın olmaması; istehlakçı dəyərinin, faydalı təsirin və spesifik əlamətlərin mövcudluğu; bank xidmətlərinin göstərilməsinin pul vəsaitlərinin istifadəsi ilə bağlı olması; bank xidmətlərini saxlamaq, yığmağın mümkünsüzlüyü.

Bank xidmətlərinin daha bir fərqləndirici əlaməti onların aniliyidir. Xidmətlər, bir qayda olaraq, sonradan satılmaq üçün saxlanıla bilməzlər. Əgər bu xidmətlərə tələbat təklifdən çox olarsa, sənayedəki kimi malı anbardan götürüb istifadə etmək olmaz.

Beləliklə, “bank məhsulu”, “bank xidməti” və “bank əməliyyatı” anlayışlarının təhlilinin aparılması əsasında demək olar ki, bu və ya digər terminin istifadəsi zamanı bu halları nəzərə almaq lazımdır: kommersion bankları müştərilərə xidmət göstərərkən balansda öz əksini tapan əməliyyatlar aparırlar, yəni bank xidmət göstərərkən müəyyən xidmət qrupuna aid olan bir neçə əməliyyat həyata keçirə bilər. Digər tərəfdən, bank bu və ya digər əməliyyatı həyata keçirərkən müştərilərə xidmət edir. Məsələn, müəssisənin sərbəst pul vəsaitlərini mədaxil veksəllərinə cəlb edərək, onun rəsmiləşdirilməsi üzrə əməliyyatı həyata keçirərkən bank həmin müəssisəyə müəyyən şərtlərlə pul vəsaitlərinin qəbulu üzrə xidmət göstərir. Bütün bu deyilənlər onu göstərir ki, bank əməliyyatları və bank xidmətləri anlayışları eyni əhəmiyyətə

malikdirlər və müəyyən növ əməliyyatlara müştərilərə göstərilən müəyyən növ xidmətlər uyğun gəlir.

Elmi ədəbiyyatda bank xidmətlərinin təsnifatına da çoxsaylı yanaşmalar mövcuddur. Belə yanaşmalardan birinə görə, bank xidmətlərini 4 tipə ayırmaq təklif edilir:

1) Strateji – bankın müştərisinə xarakterində, həyat tərzində, fəaliyyət miqyasında və istiqamətlərində mühüm strateji dəyişiklikləri işləyib hazırlamağa və bu dəyişikliklərə nail olmağa imkan verir;

2) Cari – bankın müştərisinə illik planda qarşısına qoyduğu məqsədlərə optimal şəkildə çatmağa imkan verir;

3) Operativ – müştəriyə planlaşdırılmamış problemlərə hazırlaşmağa və onları tez həll etməyə imkan verir;

4) Xüsusi – gözlənilməyən böhran vəziyyətlərində müştəriyə professional yardım almağa imkan verir.

Digər bir təsnifatda bank xidmətlərinə depozit, kredit, investisiya, hesab xidmətləri, xarici valyuta ilə əməliyyatlar, depozitar xidmətlər, qiymətli əşyaların saxlanması xidmətləri, konsaltinq, informasiya, audit və s. xidmətlərin daxil olduğu qeyd edilir[28].

Müəssisələr üçün xidmətlərin təsnifatı aparılarkən onları bank və qeyri-bank xidmətlərinə ayırmaq təklif olunur [24]. Burada bank xidmətlərinə depozit, kredit, hesab əməliyyatları, pul vəsaitlərinin, veksellərin, ödəniş və hesab sənədlərin inkassasiyası, xarici valyutanın alış-satışı, bank sığortasının verilməsi, əmanətlərin cəlbi, qiymətli metalların yerləşdirilməsi aid etmək olar. Qeyri-bank xidmətləri sırasına isə qiymətli kağızların yerləşdirilməsi, imzalanması, alınması, satılması, qeydiyyatı və saxlanması, zəminlik əsasında üçüncü şəxslərin əvəzinə əşyaların verilməsi, müqavilə əsasında pul vəsaitlərinin və digər əmlakın zəminliklə idarə olunması, lizinq əməliyyatları, konsaltinq və informasiya xidmətlərinin göstərilməsi, xüsusi məkanların və ya orada olan seyflərin arendaya verilməsi.

Xidmətlərin göstərilməsinin xarakterik xüsusiyyətləri meyrına görə təsnifata əsasən müştərilərin tələbatlarının ödənilməsinə istiqamətlənmiş xidmətlər və mürəkkəbliyindən asılı olaraq müştərilərin qruplarına görə xidmətlərin seqmentasiyası (birbaşa və vasitəli xidmətlər, əlavə gəlir gətirən və ya xərcləri azaldan xidmətlər və s.) fərqləndirilir .

Ödənişin olmasından asılı olaraq bank xidmətlərinin göstərilməsi ödənişsiz və ödənişli xidmətlərə ayrılır. Lakin bu o demək deyil ki, hər hansı konkret bir xidmət növü tamamilə ödənişli və ya ödənişsizdir. Hansı növə (məsələn, hesab əməliyyatları) görə müştəridən ödənişin alınması və ya alınmamasını müəyyən etmək bankın işidir. Müəyyən mülahizələrə əsaslanaraq, hesab, kredit və depozit xidmətlərinin tərkibində olan ayrı-ayrı əməliyyatlar ödənişsiz həyata keçirilə bilər. Bu baxımdan çox zaman banka gəlir gətirən və gətirməyən xidmətlər, bahalı və ucuz xidmətlər də fərqləndirilir.

Beləliklə, nəticəyə, onu qeyd etmək lazımdır ki, bu dissertasiya çərçivəsində bank məhsulu dedikdə, bankın öz müştərilərinə göstərə bildiyi xidmətlər kompleksi və bank xidməti dedikdə, müştərinin tələbatlarını təmin edən bank əməliyyatlarının məcmusu nəzərdə tutulur. Bank əməliyyatı dedikdə isə bank əməkdaşlarının müştərilərə xidmət göstərilməsi və bankın öz ehtiyaclarının təmin edilməsi üzrə nizamlanmış və məntiqi cəhətdən tamamlanmış hərəkətlərinin məcmusu başa düşülür. Buna görə də bir bankı digərindən fərqləndirən başlıca müqayisə meyarını onun göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyəti təşkil edir.

Kompyutet və internet hələ yeni sayıla biləcək anlayışlar olduğundan günümüzdə yeni nəsillər üçün əhəmiyyətli bir problem olmasa belə əsasən 40 yaşından yuxarı şəxslər kompyuter və internetə qarşı daha məsafəlidirlər. Elektron bankçılıq xidmətlərin yararlanmaq ilə yaş qrupları arasındakı əlaqə vardır. Yenə yaşda olduğu kimi elektron bankçılıqxidmətlərindən yararlanma ilə peşə ili arasında münasibət vardır. Misal, 15 və üzəri ildir 125 peşədə olan müəllimlərin elektron bankçılığı istifadə faizi yüksək səviyyədə azalmışdır.

Elektron bankcılığı ilə bağlı nəşr edilən statistikaların aylıq aylıq məlumatlaq yox, rüblük məlumatlar olması işlərdə daha geniş bir məlumat setinin isitifadəsinə mane olur. İşin digər bir məhdudiyyəti də nəşr edilən elektron bankcılıq məlumatlarının 2007-ci ildən sorakı dövrü əhatə etməsidir. İllər etibarı ilə nəşr edilən məlumatların sahədəki öndəgələn bir çox bankı əhatə etməklə bərabər bəzi banklara aid elektron bankcılığı statistikanın olmaması və bank özəlində elektron bankcılığı məlumatlarının olmaması da işləri ləngidən vəziyyətlərdən digəridir.

Bankların elektron bankcılığı ilə bağlı öz statistikalarına çata bilməsi və ya nəşr etməsi halında hər bir bank özəlində bu mövzu ələ alınaraq araşdırılır. Həmçinin irəliləyən illərdə daha geniş bir məlumat seti ilə oxşar işlər edilə biləcəyi kimi lazımı böyüklükdə məlumat seti yaradılması ilə bərabər moil bankcılıq kimi nisbətən daha yeni elektron bankcılıq kanallarının bank platform təsirləri araşdırıla bilər.

Virtual bankların yaranması ilə, bütün bank əməliyyatlarının televizoru yandırır-söndürmək qədər asan və fiziki olaraq pulun olduqca az əl dəyişdirməsi xəyalı reallaşmışdır. Bəzən texnologiya digər sahələri də özü ilə sürükləyir və məcbur hətən sahələrdə dəyişikliklər yaranır. Texnologiya bazara yalnız müsbət təsirlər göstərməyib həm də bankcılıq sahəsində əməliyyat xərclərini də azaltmışdır. Qısaca, E-bankçılıq, günümüzdə fiziki şöələrdən həyata keçirilən bütün əməliyyatların virtual yolla həyata keçirilməsidir. Müştərinin elektron bank xidmətlərin yararlanması üçün ona internet əlaqəsi kifayət edir. Dövrümüzdə mobil telefonlarla da bu əməliyyatı həyata keçirə bildiyimiz üçün bank xidmətləri əlimizin altında sayılır. Hər bir müştəri işləməyi planlaşdırdığı bank ilə hazırlanan müqavilə nəticəsində bankın təqdim etdiyi E-bankcılıq xidmətindən, bankın müəyyənləşdirdiyi əsaslar çərçivəsindən 7 gün 24 saat yararlana bilər. Elektron bank xidmətləri vasitəsilə, nəgd pul çıxarmaqdan başqa fərdi və təşkilati olan bütün əməliyyatları həyata keçirə bilər.

Başqa sözlə: Elektron bankçılığa, virtual bankçılığın genişləndilmiş forması olan və platforma olaraq açıq şəbəkə sisteminin istifadə edilyi, fərdi və ticari bütün bankçılıq xidmətlərinin həyata keçirildiyi, bankların virtual mühitdə yaratdıqları aktiv

şöbədə xidmətlərindən başqa bütün bankçılıq xidmətlərinin edilə bildiyi alternativ paylama kanalı olaraq tərif verilə bilər.

Bəzi mütəxəssislər (1998-ci il) E-Bankçılıq üçün aşağıdakı tərifini verir: Vaxt və məkandan asılı olmayaraq bir kompyuterlə bank xidmətlərinin internet vasitəsiylə təqdim olunması üçün hazırlanan paylama kanalıdır. İnternet şəbəkəsinə sahib hansısa bir kompyuter vasitəsiylə 7 gün 24 saat dünyanın hər yerindən istifadə edilə bilən bir xidmətdir.”

E-bankçılığın internetin inkişafı ilə başladığı aydındır. 1997-ci ildə bir çox bank Elektron bankçılıq fəaliyyətini inkişaf etdirərək müştərilərlə kompyuter, mobil telefon və ya interaktiv monitor ilə əməliyyatları həyata keçirməyə başlamışdı. İctimai yerlərdə böyük ölçüdə coğrafi maneələr qaldırılmışdır. Bununla da banklar müştərilərinə daha yaxın olmuşdur. Bu cür yerlərdə 24 saat hesablarına çatmaq üçün imkanlar yaradılır: Müştərilər quraşdırılan bankomatlardan nəğd pul çəkə həm də çek əldə edə bilirlər.

Telefon bankçılığı, müştəridən tələb edir ki, müştəri banka zəng etsin. Bu müştəri üçün bank şöbəsinə getməkdən daha rahatdır. Müştəri, mərkəzi telefon nömrəsini yığaraq öz hesablarına nəzarət edir, pul transfer edə bilir, xidmətlər haqda məlumatlar alır və ya sözlü olaraq təlimat verərək yaxud telefon nömrələrinə toxunaraq borclarını ödəyə bilir. Banklar buna, alternativ olaraq və ya şöbə şəbəkələri vasitəsiylə ənənəvi paylama vasitəsi olaraq istifadə edir. Burada bankların çıxarı həm müştəri qazanmaq həm də bu prosesin daha ucun maliyyətlə olmasıdır. Müştərinin çıxarı isə rahatlıqdır. Müştəri həftənin 7 günü 24 saatı istədikləri hər hansı bir yerdən bankçılıq xidmətlərini həyata keçirə bilir. Qısaca, bu əməliyyat müştərinin daha az xərcinin çıxması və bankın daha az maliyyətinə səbəb olur.

Fərdi bankçılıq, Bilgi texnologiyalarının inkişafına böyük investisiyalar qoymuş və alternativ paylama kanallarını təqdim edərək əhəmiyyətli qərarlar almışlar. Əməliyyatların böyük qismi ənənəvi şöbə bankçılığı yerinə internetə əsaslanan və telefon bankçılığı layihələri ilə həyata keçirilməyə başlandı.

Qəqabətin gətirdiyi təzyiq və alternativlərin yaranması, bankların hazırda mövcud olan kanal strategiyalarını yenidən dəyərləndirməyə məcbur etdi. Maliyyə xidmətləri sahəsindəki artan rəqabət mühiti, alternativ paylama kanallarının inkişafına və istifadəsinə olan təzyiqi artırmışdır.

Ən son yaranan alternativ isə Elektron bank xidmətləridir. Elektron Bankçılıq termini bank məlumatlarının və xidmətlərinin müştərilərə kompyuter yaxud televizor vasitəsilə ifadə etmək üçün işlədilir. Elektron bankçılıq əsasən internet bankçılığını ifadə edir. Bankomat, kredit və bank kartları, telefon bankçılığı, elektron faktura ödəmə və şəbəkəyə bağlı bankçılığı əhatə edir. Digər elektron xidmətlərin inkişafı ilə əsas internet olan elektron bankçılıq xidmətlərinə maraq artmış və bir çox bank son vaxtlarda internet bankçılığına başlamış və inkişaf etdirmişdir. McMahan-a görə (1996-cı il) maliyyə xidmətləri təmin edən, gələcək 10 il ərzində mövcud ola bilmələri üçün bu kanalları mövcud olan paylama kanallarına integrasiya etmək lazımdır.

İnternet bankçılığı əməliyyatların daha az maliyyə və işçi dəstəyi ilə edilməsini təmin etdiyi kimi şöbə mühitindən fərqli olaraq yerli bir daxil olma məhdudiyyəti baxımından ən əhəmiyyətli kanallardan birinə çevrilmişdir. Maliyyə xidmətləri verən şirkətlər üçün yeni bir paylama kanalı olan elektron bankçılığın istifadəsindəki məqsəd budur: Maliyyə məhsulu və xidmətlərin bəzilərini bütün potensial müştərilərə daha az maliyyə ilə lakin bərabər keyfiyyətdə təqdim etmək və interneti dünyanın hər yerində həftənin 7 günü 24 saat istifadə edilə bilməsidir.

Əlbəttə ki, bunun mənası maliyyə qurumlarının bazar sahələrini və hissələrini, yeni şöbə yaxud ofis açmadan genişlətmək şəraitinə sahib ola biləcək bir mühit qurmaqdır. Günümüzdə internet maliyyə qurumları üçün stratejiq bir vasitə olaraq qəbul edilir. Maliyyə qurumlarının internetdən istifadə səbəbləri aşağıdakı bu dörd başlıq altında cəmləşir:

1. Məlumatlandırmaq vasitəsi;
2. Müştərilərlə iki tərəfli əlaqə;
3. Müştəri əlaqələrinin inkişafı və müştəri sədaqətinin təmin edilməsi;

4. Şöbələrdə reallaşdırılan bankcılıq əməliyyatlarının müştəriyə internlə təqdim edilməsi.

Dövrümüzdə rəqabət ünsürlərindən olmazsa-olmaz xüsusiyyəti daşıyan internet bankcılığı ilə müştərilər bütün bankcılıq xüdmətlərini 7 gün 24 saat reallaşdırmaqda həmçinin bütün portfelinə 24 saat nəzarət altında tuta bilməkdədir.

Bankcılıq sahəsindəki bu cür dəyişikliklər müştərilər baxımından dəyərləndirildikdə yeni proqramlar “ən yaxşı xidmət verən bankı seçmək” şansını verdiyi üçün müştərinin sədaqəti də azalmağa başlamışdır. Bu səbələ də elektron bankcılıq banklar üçün daha əhəmiyyətli bir hala çevrilmişdir.

Elektron bankcılığın ən əhəmiyyətli xüsusiyyəti fiziki əlaqə qurmağa yaxud fiziki dəyişiklik etmədən tərəflərin elektron mühitdə əlaqə ödəmə, pul köçürmə kimi əməliyyatların internet və E-bankcılıq vasitələri ilə edilməsidir.

İnternet və bilgi texnologiyalarının ən əhəmiyyətli xüsusiyyətlərindən biri işlədilən texnologiyanın ucuzlaşması, ucuzlaşan texnologiyanın yeni addımlara zəmin hazırlaması, yeni inkişafarla bərabər bu texnologiyaların istifadə sahələrinin yayılması və həyatı daha asan, iş proseslərini daha sürətli hala gətirməsidir. Elektron bankcılıq yarandıqdan günümüzə qədər bu baxımdan əhəmiyyətli bir yol qət etdiyi görülmüşdür. Başlanğıcda elektron-bankcılıq, şirkətlər arasındakı məlumat paylaşmaqdan ibrətkən, sürətin, maliyyənin və insan qaynaqlı səhvlərin azaltmanın əhəmiyyət qazandığı bütün iqtisadi mərhələlərdə aktiv olaraq işlənməyə başlamışdır.

Qısa bir vaxtda elektron bankcılığın istifadəsinin yayılması və vəsaitlərin köçürülməsindən əlavə bir çox əməliyyatın internetlə edilə bilməsində ən əhəmiyyətli fəaliyyət elektron bankcılıq ilə əməliyyat xərclərində gözlə görülən azalmalardır. Edilən araşdırmalara görə, bankcılıq əməliyyat xərci də elektron bankcılıq xidmətləri ilə əhəmiyyətli dərəcədə azalmışdır. Şöbədə verilən xidmət xərci 1,07 USD olduğu halda telefon bankcılığında bu 0,55USD-a, bankomatda 0,27 USD-ya düşmüşdür. Elektron bankcılıqda isə reallaşan xərc təkə 0,01 USD idi.

Bankların əməliyyat xərclərindəki azalmaları müştərilərinə əks etdirməsi, istifadəsi asan veb səhifəsi, internet istifadəsinin müştərilərə də bir çox asanlıq və avantaj verməsi elektron bankçılığın məşhurlaşmasını təmin edən başqa bir ünsürdür.

Texnoloji inkişaf, rəqabətin artması və müştəri məmnunluğunun qazanılması səyləri elektron bankçılıqda təklif olunan xidmətlərin sürətlənməsinə, çoxalmasına və asanlaşmasına zəmin yaradır. Günümüzdə bir bank şöbəsində edilən demək olar ki, bütün əməliyyatların elektron bankçılıq ilə də edildiyi görülür.

Bank müştəriləri elektron bankçılığın ən çox; zaman qazanmaq, az xərc və istifadə asanlıığı xüsusiyyətlərinə görə işlədirlər. Ən az faiz isə elektron bankçılığın qarışıq əməliyyat olduğunu deyir.

Araşdırma nəticəsində sorğuya qatılan bank müştərilərinin elektron bankçılığı barəsində təsir göstərən 3 faktor müəyyənləşdirilmişdir. Bu faktorlardan ilk ikisi bankları, üçüncüsü isə bank müştərilinin özlərini maraqlandırır. Banklar texnoloji olaraq infrastrukturunu inkişaf etdirmək şərtiylə elektron bankçılığı istifadəçilərinə istifadə asanlıığı və aşağı xərc barəsindəki məsuliyyəti üzərinə götürmüşdür.

İkinci olaraq da banklar müştəriləri elektron bankçılığı barəsində məlumat ehtiyaclarının qarşılınmasını gözləyir. Bankçılıq sahəsində daha çox rəqəbtə təmin etmək adına banklar, müştərilərinə texnologiyadakı son yenilikləri təqdim etmək və xidmətlər barəsində məlumatlandırmaq vəzifəsini qəbul etmişdirlər.

Üçüncü faktor bank müştərilinin internetə bağlanma şərtləriylə bağlıdır. Burada bank müştəriləri təhlükəsiz, sürətli və asan bir internet əlaqəsinin əhəmiyyətini vurğayır. Bu barədə iştirakçıların internetə evdən (52%) və işdən (34%) bağlanmaqları, təhlüksəiz bir internet şəbəkəsi fikrindən qaynaqlanır. Xüsusən maliyyə əməliyyatların internetlə reallaşdırılması, internet şəbəkəsinin təhlükəsiz, sürətli və asan olmasını ön plna çəkir.

Edilən fərqləndirilmə analizi nəticəsində elektron bankçılığını işlədənlər ilə işlətməyənləri birbirindən ayıran ən əhəmiyyətli fərqin təhsil səviyyəsi olduğu müəyyənleşdi. Edilən bəzi araşdırmalar təhsil səviyyəsinin artması ilə şəxslərin internet və internet bankçılığı istifadəsinin dən artdığını göstərmişdir.

Araşdırmalar elektron bankcılığın bank müştəriləri tərəfindən dəyərləndirmələrini ehtiva etməsindən ötəri xidmət satışı barəsində qatqı verir. Texnologiyadı sürətli inkişaf və müştərilərin gözləntilərindəki fərqlənmədən qaynaqlanan fərqli coğrafi bölgələrdə və fərqli zaman dilimlərində ediləcək yeni işlər barəsində yeniliklər baxımından faydalı olacaqdır.

1.2. E-bankçılıq sahəsində dünya təcrübəsi

İlk internet bankı proqramı ABŞ-da “Presidential Savings Bank” tərəfindən inkişaf etdirilərək 1995-ci ildə müştərilərin xidmətinə təqdim etmişdir. “CityBank” “Wells Fargo” kimi əsaslı banklar da öz proqramlarını inkişaf etdirərək müştərilərə təqdim etmişdilər.

İnternetin məşhurlaşması ilə insanların texnologiyaya olan yataqlılığı artmış və internet bankcılığı xidmətlərindən yararlanan şəxsin sayı get-gedə artmışdır. “Gartner Grup”-un 2009-cu ildə hazırladığı internet bankcılığı istifadə hesabatına görə Amerkidakı böyüklərin 47%-inin, İngiltərədəkilərin 30%-nin internet bankcılığından istifadə etdiyi müəyyən edilmişdir.

Dünyadakı bank sahəsindəki texnoloji irəliləmə elektron bankcılığın da inkişafına yol açmışdır. Misal, Türkiyənin ilk özəl bankı olan “Türkiyə İş Bankası” müştəriyə bankomatları 1987-ci ildə tanış edərək elektron bankcılığın təməlin qoymuş oldu. İnternet Bankcılığı isə Türkiyədə ilk dəfə 1997-ci ildə yenə “İş Bankası” tərəfindən tətbiq olunmağa başlanmışdır. Eyni il “Garantı Bankası” da müştərilərə elektron bankcılıq xidmətini təqdim etmişdir.

İnternet Bankcılığı 1997-ci ildən bəri artan kompyuter istifadəsi, maliyyə sahəsindəki nizmalamalar, bank müştərilərinin elektron xidmət almaq istəmələri, banklar üçün işləmə maliyyəsinin azalması və müştəriyə rahatlıq verməsi baxımından dünya ticarət bankları tərəfindən alternativ paylama kanalı olaraq başa düşülür. Buna baxmayaraq müştərinin internet bankcılığına öyrəçməməsi və

güvənilməməsi kimi səbəblərdən Dünyanın bəzi yerlərində internet bankçılığının məşhurlaşması məhdudlaşmışdır. Digər tərəfdən isə yaşanan həyatın içində texnologiyanın orta yaş və üstü insanlar tərəfindən çətin qavranılması zamanın axışına buraxılmışdır.

Banklar elektron bankçılıq xidməti vasitəsilə daha az maliyyə ilə xidmətini daha məşhur və seçimlər arasına gətirmişdir. "Forrester"-in etdiyi araşdırmaya əsasən Avropada bir bank şöbəsində edilən gündəlik işlər üçün təxmin edilən maliyyə əməliyyat başına 2 €, eyni şəkildə telefon bankçılığı üçün 96 sent, bankomat bankçılığı üçün 22 sent və internet bankçılığı üçün 14 sent olaraq müəyyən edilmişdir. Həmçinin müştərilər üçün edilən araşdırmalar nəticəsi elektron bankçılıq istifadəsi nəticəsində istehlakçıların bank hesablarına daha asan girdikləri, daha az xidmət haqqı ödədikləri və daha çox zaman qazandıqları müəyyən edilmişdir.

Dünya üzərində Türkiyənin qazandığı təcrübəyə baxdıqda görərik ki, TBB-nin (türkiyə Banklar Birliyi) dərc etdiyi elektron bankçılıq məlumatlarında Türkiyədə elektron bankçılıq sistemində qeydiyyatda olan və ən azı bir dəfə daxil olan fərdi müştəri sayı 2007-ci ilin dekabr ayından 2011-ci ilin dekabr ayına qədər keçən vaxtda 103,23% artma ilə 18,105,703 ədəd olmuş, elektron bankçılıq sistemində qeydiyyatda olan aktiv müştəri sayı isə 105,57% artma ilə 7,803,990 ədəd olmuşdur. Nəinki Türkiyədə bütün dünyada internetdən istifadənin artması və kompyuter bilik səviyyəsinin yüksəlməsi nəticəsində internet bankçılığı istifadəsinin artdığı müşahidə olunur.

Həmçinin ən böyük elektron bankçılıq müştərisinə sahib AB ölkələri, ABŞ və Böyük Britaniyada olduğu, bunda da ən böyük təsirin, bank şöbəsi xidmətlərinin həyata keçirmək üçün istifadə olunan zamana qənaət etmək məqsədi ilə müştərinin elektron bankçılığa yönəldiyi düşünülür. Bu yerlərin əsasən öndə olmasının səbəbi isə istifadə edilməsi ilə doğru nisbətdə olması ilə bu yerlərdəki əhali sayı ilə bərabər internet istifadəsinin və kompyuter biliyinin bu yerlərdə daha sıx olması ilə bağlıdır.

Həmçinin burada internet telekommunikasiyasının daha yüksək səviyyədə olması ilə bağlıdır.

Avropanın qabaqcıl texnoloji inkişaf səviyyəsinə sahib ölkələrindən biri hesab olan Fransada elektron bankçılıq səviyyəsinə baxaq. Fransada elektron bankçılıq sistemində qeydiyyatda olan və ən azı bir dəfə daxil olan müştəri sayı 2007-ci il dekabr və 2011-ci il dekabr ayı aralığına qədər keçən müddətdə 67,26% artımla 1,892.315 ədəd olmuş, eyni dövrdə elektron bankçılıq xidmətində qeydiyyatda olan aktiv müştərilərin sayı 67,76% artaraq 803,155 nəfər olmuşdur. Elektron bankçılıq xidmətindən yararlanan müştəri sayı gün keçdikcə artıdığı müəyyən edilmişdir. Təşkilati müştəri sayının fərdi müştəri sayına görə daha az artış göstərmişdir.

Dünyada elektron bankçılığın istifadəçilərinin 35,8%-i Asiyada, 28,3%-i Avropada, 20,9%-i Şimali Amerikada, 8,7%-i Cənubi Amerikada, 3%-i Afrikada, 1,7%-i Orta Şərqdə, 1,6%-i Avistariyada yaşayır.

Bölgələr arasında elektron bankçılığın əhali ilə olan nisbəti baxımından Şimali Amerika 69,7% ilə ilk sıradadır. Daha sonra 53,5% Avstraliya, 38,9% ilə Avroa gəlir. Elektron-bankçılığın inkişaf nisbəti bir il əvvələ görə 638% artsa da hələ nüfuzunun təkcə 3,6%-i internet istifadəçisi olan Afrika isə elektron bankçılığın ən az olduğu bölgədir.

Demoqrafik xüsusiyyətlərər baxıldıqda isə elektron bankçılıq istifadəsinin çox yüksək olduğu Kanadada kişilərin 41%-i, qadınların isə 34%-i elektron bankçılıqdan istifadə etməkdədir. Dünyaya baxdıqda kişilərin internet istifadəsinə nisbəti qadınlara görə daha yüksəkdir.

Elektron bankçılıq banklara da əhəmiyyətli üstünlüklər verir. Elektron bankçılıq vasitəsilə bankların xərclərinin azalması və bankların müştəriləri ilə birbaşa olaraq əlaqə qurmaları mümkün hala gəlmişdir. İntern bankçılığının başqa bir üstünlüyü arasında bankın məşhurluğunun güclənməsi və yeni müştəri çəkməyi təmin etməsi yer alır. (Jayawardhena ve Foley, 2000: 29).

Beləliklə, banklar şöbələrinin yüklərinin azalması və müştərilərə daha sürətli xidmət edə bilmə asanlıığı nəticəsində müştərilərini internet şöbələrinə yönləndirməyə çalışır.

Elektron bankçılığın inkişafı dünyada 4 mərhələdə izah edilmişdir. İlk mərhələdə, ticarət ağırlıqlı veb səhifələrin varlığı və burdan məhsul məlumatlarının təqdim edilməsindən bəhs edilir. Bu mərhələdə internetin bankçılığa təməl faydası müştəriləri məlumatlandırması olaraq görülür.

İkinci mərhələdə isə bankçılıq əməliyyatlarının diqqət mərkəzinə gəlməyə başlanmasıdır. Bu mərhələdə hesab balansının, pul transferi və oxşar xidmətlər müştərilərə təqdim olunmuşdur.

Üçüncü mərhələdə çek ödəmələri, investisiya əməliyyatları kimi yeni xidmətlər meydana çıxmışdır. Bu mərhələdə internet, bankları əsas əməliyyat mexanizminə çevirərək, müştərinin də banka tamamilə bağlanmasına şərait yaradır.

Dördüncü mərhələdə isə iləri səviyyədə çarpaz satış texnikaları, xüsusi və mükafatlı xidmətləri başlayır. Bu mərhələdə internet, bankçılıq adına tək-cə xərcləri azaltmaqdan əlavə yeni gəlir yeri yaratmaq məqsədi istifadəyə başlanmışdır.

Dünyada elektron bankçılığı ən çox Şimali Amerika, Yeni Zelandiya, Norveç və Finlandiya kimi şimal ölkələrində sıx istifadə edilir. Türkiyə isə elektron bankçılıq Cənubi Avropa və Amerikaya nisbətən daha irəli səviyyəli texnologiyalara sahibdir.

Xüsusilə son beş ildə həm internet mühitinə köçürülən xidmət sayı həm də hesab və borc məlumatlarının internet vasitəsiylə edilməsi baxımından çox böyük məsafə qət etmişdir.

Ümumi E-bank keyfiyyət nəzarəti modeli – TQS (Total Quality Control) A.Feyqenbaum tərəfindən XX əsrin 50-ci illərinin əvvəlində təklif edilmişdir. A.Feyqenbaum Ümumi keyfiyyət nəzarəti dedikdə, məhsulların keyfiyyəti və istehlakçıların, isthsalçıların və distribüterlərin qazancından asılı olaraq onların qiyməti problemini həll etməyə imkan verən bir sistemi başa düşürdü. O, keyfiyyətə yalnız hər hansı bir məhsulun istehsalının son nəticəsi kimi deyil, həm də onun yaradılmasının hər bir mərhələsində nəzərdən keçirməyi təklif edirdi. Bu

konsepsiyaya uyğun olaraq, Ümumi keyfiyyət nəzarəti modeli belə təsvir edilir: keyfiyyətin işlənilib hazırlanması → keyfiyyətin saxlanması → keyfiyyətin təkmilləşdirilməsi[38].

1970-ci illərin sonunda Böyük Britaniyada, daha sonra isə İsveçrə və Niderlandda keyfiyyətin təmin edilməsinin milli standartları işlənilib hazırlanmağa başlandı. 1979-cu ildə tətbiq edilməyə başlanılan Britaniya BS 5750 standartı ISO 9000 beynəlxalq standartlarının hazırlanması üçün prototip rolunu oynadı. Bu standartların ilk redaksiyası 1987-ci ildə dərc edildi, 1994-cü ildə ikinci variantda 20-dən çox olmaqla, bütün sənədlər çapdan çıxdı. 2001-ci ildən isə ISO 9000 beynəlxalq standartları özünün üçüncü redaksiyasında fəaliyyətdədir.

Bu hadisədən sonra menecment sahəsindəki mütəxəssislər keyfiyyətin idarə edilməsinə iki yanaşmanı fərqləndirməyə başladılar:

- ❖ ISO 9000 standartlarına uyğun olan keyfiyyət sisteminin yaradılması. Bu yanaşmanın standartlarda yazılmış tələblərə uyğun olaraq daimi təkmilləşdirməyə ehtiyac duyulmadan məhdud məqsədlərə nail olunmasını qarşıya məqsəd qoyur və təmin edir;

- ❖ Keyfiyyətin ümumi idarə edilməsi (Total Quality Management - TQM). Bu zaman hazırlanmış metod və üsulların bütün arsenalı istifadə edilir, keyfiyyətin yaxşılaşdırılmasına bütün heyətin cəlbə təmin edilir və istehlakçıların maraqları birinci yerə qoyulur. Bu yanaşma keyfiyyətin yaxşılaşdırılması üzrə bütün işin istehlakçıların dəyişən tələblərinə uyğun daimi təkmilləşdirilməsinə istiqamətlənmişdir.

SERVQUAL modelinə əsasən bank xidmətinin keyfiyyətinin tədqiqi yanaşmasının mahiyyəti iki hissədən ibarətdir: əvvəlcə, istehlakçılardan 5 və 7 ballı Laykert şkalasının köməyi ilə (“tamamilə razı deyiləm”dən – “tamamilə razıyam”a qədər) bank xidməti keyfiyyətinin yuxarıda sadalanan 5 meyarı ilə əlaqədar özlərinin ümumi gözləntilərini bildirməyi xahiş edirlər. Sonra isə analoji şkalanın köməyi ilə istehlakçılardan artıq tədqiq edilən konkret bankda xidmətlərin keyfiyyəti barədə

həmin meyarlara əsasən öz spesifik fikirlərini söyləmələri istənilir. Sorğuların nəticələri 5 “Q” keyfiyyət əmsalının hesablanması məqsədilə müqayisə edilir [56]:

1. Q – Maddilik: bankın təchizatı, təşkilati texnika, məkanın interyeri, işçi heyətin xarici görünüşü, informasiya materialları;
2. Q – Etibarlılıq: bankın vəd etdiyi xidməti dəqiq, əsaslı və vaxtında yerinə yetirməsi;
3. Q – Həsasslıq: istehlakçıya səmimi kömək etmək istəyi və bankda tez xidmət göstərilməsi;
4. Q – Əminlik: bankın xidmət göstərən heyətinin səriştəli, məsuliyyətli, etimadlı və nəzakətli olması;
5. Q – Şəfqət hissi: bank xidmətinin istehlakçısına qayğı və fərdi yanaşmanın göstərilməsi.

Keyfiyyətin 5 “Q” əmsalı keyfiyyət vəziyyətinin rəqəmsal təzahürüdür. Bu əmsallardan hər biri 4-5 altmeyarlarla ölçülür. Beləliklə, “Q” keyfiyyətinin 5 meyarı bütövlükdə 22 altmeyara bölünmüşdür. Bu 22 altmeyar əldə edilmiş 22 hiss etmə reytingindən 22 gözlənti reytingini çıxmaq yolu ilə hesablanır. Sonra onlar orta göstərici metodunun köməyi ilə 5 “Q” keyfiyyət əmsalında qruplaşdırılır. Öz növbəsində, eyni prinsiplə həmin 5 “Q” keyfiyyət əmsalı da tədqiq olunan bankda xidmətin qlobal keyfiyyət əmsalında qruplaşdırılır.

SERVQUAL metodikasının köməyi ilə keyfiyyətin tədqiqat nəticələri belə şərh edilir: keyfiyyət əmsallarından hansısa birinin sıfır göstəricisi o deməkdir ki, bu meyar və altmeyar üzrə keyfiyyətin gözlənilən səviyyəsi və hiss edilən səviyyəsi üst-üstə düşür. Mənfi göstərici onu bildirir ki, gözləntilərin səviyyəsi hiss edilməs səviyyəsini üstələyir. Nəhayət, müsbət göstərici isə keyfiyyətin hiss edilməsinin gözlənti səviyyəsindən yuxarı olduğunu göstərir. Uğurlu nəticə keyfiyyət əmsallarının müsbət və sıfır göstəricisi hesab olunur. Sıfır göstəricisinə maksimal dərəcədə yaxınlaşan mənfi keyfiyyət əmsallarını qənaətbəxş nəticə hesab etmək olar. sıfır göstəricisindən uzaqlaşan mənfi əmsallar isə qeyri-qənaətbəxş nəticələrdir .

SERVQUAL konsepsiyasını əks etdirən baza alqoritmi aşağıdakı tənliklə göstərilə bilər :

$$SQ_i = \sum W_j \cdot (P_{ij} - E_{ij})$$

Burada:

SQ_i – stimulun hiss edilən keyfiyyəti;

W_j – i atributunun çəki faktoru;

P_{ij} – j atributuna münasibətdə i stimulunun yaradılmış qavrayışı;

E_{ij} – i stimulu üçün normativ olan j atributunun gözlənilən səviyyəsi.

Əlbəttə ki, dünya marketing nəzəriyyəsində möhkəm əsaslanmış SERVQUAL metodikası bir sıra progressiv təkmilləşmələrə məruz qalmış və onun əsasında çoxsaylı analoji metodlar da meydana çıxmışdır, hətta həmin metodlar bəzi üstünlüklərə də malikdirlər. Lakin, qeyd etmək lazımdır ki, SERVQUAL geniş nəzəri fundamentə (klassik test nəzəriyyəsi) əsaslanan və universallıq tələbinə cavab verən yeganə tədqiqat metodikasıdır.

Beləliklə, kredit təşkilatlarında xidmətlərin göstərilməsinin keyfiyyətini səmərəli qiymətləndirməyə imkan verən metodik instrumentarının işlənilib hazırlanması bankın idarəetmə sisteminin vacib elementlərindən biridir. Çünki bu metodikalar xidmətin keyfiyyətinə nəzarəti həyata keçirməyə imkan verir, idarəetmə qərarlarının təhlili və qəbulu üçün baza rolunu oynayır, eyni zamanda bank sisteminin dayanıqlı inkişafı üçün zəruri olan əks-əlaqəni təmin etmiş olur.

1.3. E-bankçılığın hüquqi bazası

Elektron bankçılıq inkişaf tarixi XX əsrin 80-cı illərində, yəni 1980-cı illərdə yaranmağa başlamışdır. Elektron bankçılığın bank xidmətləri sistemində inkişafı texnologiyanın inkişaf dövrünə təsadüf edir. Müasir texnologiyanın inkişafından əlavə elektron bankçılığın inkişaf mərhələsində bir digər yeri isə rəqabət tutur.

XX əsrin sonlarında Azərbaycan öz müstəqilliyini əldə etdi. Bu müstəqillik həm də bank xidmətləri sisteminin inkişafı mənasına gəlirdi. Beləliklə çoxlu özəl banklar

yaranağa başladı. Özəl banklar və texnologiya inkişaf etdikcə ölkəmizdə elektron-bank xidmətləri də inkişaf etməyə başladı. Elektron-bank xidmətləri ümumi dünyada hələ gənc texnologiya növü olaraq bilinir. Digər ölkərə nisbətən isə ölkəmizdə bu xidmət sahəsi daha gəncdir.

Elektron-bank xidmətləri vasitəsilə müştərilər bank filillərinə getmədən maliyyə əməliyyatlarını həm sürətli həm də daha təhlükəsiz formada həyata keçirir.

Azərbaycan E-bank, “Asan imza” yolu ilə inteqrasiya olunmuş bir mobil bank tətbiq etməsidir. Bu tətbiq etmə ilə, müştəri mobil telefounu rəqəmsal şəxsiyyət və elektron imza kimi istifadə edə bilər. Bu texnologiyanın başqa üstün tərəfi isə smart kart oxuyucularına ehtiyacın olmamasıdır. Azərbaycan ilk dəfə özəl banklardan olan Azər-Türk bank Asan-imza yolu ilə elektron-bank xidmətlərini müştərilərinin istifadəsinə vermişdir. Asan-imza yolu ilə yaradılan elektron-bank hesabına digər klassik hesaba giriş istifadə qaydalarına ehtiyac olmur. Yəni müştəri ad,soyad, istifadəçi adı yazmadan hesabına daxil ola bilər.

Bu xidmətlə müştərilər dünyanın istənilən yerindən öz bank hesablarını idarə edə bilərlər. Bundan əlavə bu xidmət növü işçinin bank şöbəsində dha az vaxt keçirməsini və beələliklə iş saatından səmərəli istifadə etməsinə yol açır.

Müstəqillikdən sonra 1992-ci il 11 Fevral tarixində Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı yaradılması haqda prezident tərəfindən fərman verilmişdir. Və beləliklə 1992-ci ildə Azərbaycan Milli bankı yaranmışdır. Həmin ilin 7 avqust tarixində isə Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı haqda qanun yaradılmışdır.

Son illərdə sərmayə hərəkətlərindəki liberallaşma meyillərinin artması və yenə bu əhatə dairəsində maliyyə bazarlarına çatmağı asanlaşdıracaq lazımi qanuni nizamnamaların edilərək məhdudiyyətlərin qaldırılması, məlumat texnologiyalarındakı inkişafın da təsiri ilə bərabər bazarları bir birləri ilə daha harmonik hala gətirir.

Maliyyə sənayesində bir-biri ilə daxili əlaqədə olan və bir-birinin meydana çıxması üçün lazımmi şərtlər hazırlayan qloballaşma, qanun məhdusiyyətlərin

qaldırılması və qurum birləşmələrinin meydana çıxartdığı bir çox köklü dəyişiklik meydana gətirir. Texnoloji yeniliklər qloballaşma və fərdiləşməni fəal həllər olaraq əsas plana çıxardarkən qanuni məhdudiyyətlərin də sürətlə qaldırılmasına səbəb olur.

Məhdudiyyətlərin aradan qaldırılmasındakı əsas məqsəd isə sabit bir mühitdə maddi bazarların bütövləşdirilməsi və rəqabət mühitinin təşviq edilməsi sürəti ilə əldə olunacaq qazancların artırılmasıdır. Əlaqə texnologiyalarında yaşanan inkişaf, çatılan məlumat miqdarını və məlumata çatıla bilmə sürətini artıraraq qalmayı həm də sərmayə hərəkətlərinə gətirilən məhdudiyyətlərin bir də tətbiq edilmədən dağıdılmasına səbəb olur.

Elmi texnologiyada inkişafə paralel olaraq maliyyə vasitələri xidmətlərinin sərhədləri nə qədər dəyişərsə dəyişsin, maliyyə sistemə dövlət müdaxiləsini haqsız çıxarda biləcək heç bir arqument hələki mövcud deyil.

Maliyyə sahəsində nizamlaşma formasında edilən dövlət müdaxilələrinin səbəbləri: istehlakçının qorunması, rəqabətin təşviq edilməsi və sabitlik mühiti içərisində maddi sistemin sağlam davam etməsidir. Bununla bərabər texnoloji irəliləmənin şəkil və forması, maliyyə sahəsinə edilən mövcud nizamlaşma quruluşunun kifayət qədər olub-olmadığı suallarını gündəmə gətirir.

Misal, İndiyə kimi yaşanan inkişaf, ənənəvi bankçılıq sistemi üçün inkişaf etdirilmiş olan nizamlaşma interfeysinin elektron bankçılığı üçün lazımi qədər olub-olmadığının sorğulanmasına səbəb olur.

Texnoloji inkişaf və rəqabət, e-pul ərz edən özəl sahə qurumlarının, pul ərzində üzərindəki dövlət monopoliyasına son qoymaq ehtimalını yaradacaq. Keçmişdə özəl qurumların bu işdən çəkilmələrinə səbəb də bu olmuşdur. Lakin indiki dövrdə texnoloji irəliləmə və milliyyəti olmayan özəl pul anlayışları, inkişafa mane olan qanuni nizamlaşmaların edilməsini, nizamlaşmalar baxımından daha da çətinləşdirir.

Çünki, təbiətinə əsasən e-pul ərz edənlərin fiziki məkana sahib olmaq məcburiyyətləri yoxdur, hər ölkənin öz maliyyə quruluşu və qanuni nizamlaşmaları var. E-pulun sıx olduğu yeni pul sistemində hansı pulun nə qədər buraxılacağı, dövlət yox, istehlakçı və şirkətlər qərar verəcək.

E-pul anlayışının ilə yeni bir anlayış olmasına və bu səbəblə indiyə nəzərən necə təsirlə olacağı barəsində kimində tam bir fikirə sahib olmamasına baxmayaraq, dəqiq olan tək bir şey var, bu da bu sahənin tezliklə dövlətin diqqətin çəkəcəyidir.

Hayek (1990-cı il) dövlətin nizamla edərkən pulu siyasi məqsədlər əsasında istifadə etməməsi qədər qanuni nizamlama etməsinin də çox çətin olduğu, pulun sərbəst axımına maneə olan məhdudsiyyətlərin aradan qaldırılaraq insanlara istədikləri pulu seçmək azadlığının verilməsinə lazım olduğunu qeyd edir.

Hayek-in fikirlər Dowd tərəfindən də dəstəklənirdi. O, maliyyə qurumlarının öz pullarını buraxmaq barəsində və bazar aktyorlarının da hansı pul vahidini dəyişim və dəyər toplusu laraq seçəcəyi barəsində azad buraxılmalarını söyləmişdir.

E-pul irəliləmələri qarşısında yaradılacaq yeni qayda çərçivəsində isə pulun nəğd alış gücünü qorumaq və elektron-bank sisteminə şəffaf qaydalar gətirmək məqsədi ilə olduqca diqqətli bir formada yaradılmalıdır.

Qanuni nizamlamalardan məsul olan qurumların sistemli problemləri ləğv edərək sabit mühiti yaratmaq istəmələrinə baxmayaraq doğru formada edilməyən nizamlamalar, rifahı və bazarı inkişaf etdirəcək tutuma sahib olan texnoloji inkişafın yaranmasına amnə olacaq. Eyni formada bu sahədəki təcrübələrin məhdudlaşdırılması və e-pul irəliləmələrinin çox maliyyəli hala gətirilməs də e-pulun inkişafı ı mənfə istiqamətdən təsir göstərir.

Elektron ödəmə sistemlərinin idarəetmə baxışı, bu sahədə gələcəkdə nələr yaşanacağını həmçinin müəyyən edəcək. əgər bu sahədəki inkişaf məhdudlaşdırılmazsa çox sürətli bir formada əhəmiyyətli addımlar atılacaq. Həmçinin ağır bir formada qanuni nizamlamaya tabe tutulması halında isə inkişafın yenə davam edəcəyi lakin sürətinin təbii olaraq daha yavaş olacağı düşünülür.

FED-in drektoru Greenspan-ın da qeyd etdiyi kimi, əgər dövlət maliyyə sahəsindəki yeniliklərin sürətlənərək davam etməsini istəyirsə qoyulan qaydaların bu hadisələrin qarşısını kəsən tərəfi yox, inkişafı sürətləndirən tərəfdə yaratmasına diqqət edilməlidir. Maliyyə sahəsi dövlət məhdudsiyyətləri olmadan, təcrübə-yanılmaq edəcək rahatlığa sahib olmalıdır.

Greenspan bu barədəki fikirlərini 1996-cı ildə Amerika Xəzinəsi tərəfindən nizamlanan “Elektron Pul və Bankcılıqda Dövlətin rolu” mövzulu seminarında belə

ifadə edir: “Biz qarşımızdakı dövrlərdə əvvəlcədən ödənməmiş kredit yaxud virtual nəğd pul kimi elektron ödəmə sistemləri sahəsi ilə məşğul olan qurumlara, güclü balans hesabatına və güclü kredit görüntüsünə sahib şirkətlər qurmaları istiqamətində lazımı dəstəyi verəcəyik. Bu növ proqramlar, törəmə alət və ticarət qiyməti bazarlarında mövcuddur.”

ABŞ dövləti virtual pul sahəsində nələrin olub-bitdiyini necə inkişafın meydana gələcəyini gözləyib görmək formasında siyasət izləyir. Greenspan, hələ iməkləmə mərhələsindəki bu sahənin tənzimlənməsinin zərərli olacağını və yaradıcı ruhu məhv edəcəyini demişdir. Onun, fikirlərinin tam tərsini Bundesbank köhnə direktoru Edgar Meister isə Almaniyada virtual pulun ərzinin pul sabitliyi və nizamı üzərində meydana gətirə biləcəyi böyük təsirlərdən dolayı təkə ticari banklarla məhdud qalması lazım olduğu fikrini müdafiə edir.

Avropa Mərkəzi Bankı direktoru Duisenber (2001-ci il) isə qeyri-müəyyənliyin aradan qaldırılması məqsədi ilə e-pul barəsində qanuni nizamların e-pulun hələ inkişafmərhələsində olarkən edildiyini, lakin bunun yaradıcı irəliləyişlərin öldürə bilməyəcəyini bildirir.

Avropa Mərkəzi Bankları, fəaliyyətin artıran xüsusiyyətlərindən qaynaqlanan e-pul irəliləmələrini müsbət qarşılamaqla bərabər, bəzi səbəblərdən dolayı bu sahənin kredit qurumları ilə məhdud tutulmalı olduğunu düşünür.

Bu səbəblə də Danimarka və Finlandiyadan başqa bütün Avropa ölkələrində e-pulun ərzi təkə kredit qurumları ilə məhdudlaşdırılmışdır. Lakin əvvəlcədən ödənməmiş pul dəyərləri ehtiva edən elektron bank ərzu ilə pul xaricində dəyərləri də təmsil edən elektron pul kisəsi ərzi arasındakı fərqliliklər hələ dəqiq deyil. Avropa Mərkəzi Bankları (ECB) Sistemi Qanununun 19.1 nömrəli maddəsinə görə ECB təkə kredit qurumlarının qanuni qarşılıq tutmasını lazım görür.

E-bank xidmətinin bir xarakteristik xüsusiyyəti olan e-pul anlayışına e-bank xidmətləri qədər əhəmiyyət verilir. Elektron xidmətlərin dövlət nəzarəti və təhlükəsizlik tədbirləri müştərinin təhlükəsizliyini təmin etmək məqsədlidir. Elektron bankcılıqda tətbiq ediləcək hökümlər bu cürdür:

Müştəriyə aid maliyyə və ya şəxsi məlumatların görülməsinə, dəyişdirilməsinə və ya maliyyə məsuliyyədi yaradacaq əməliyyatların reallaşdırılmasına imkan tanıyacaq internet bankcılığı xidmətləri üçün keçərlidir.

Elektron bankcılığına aid hər növ interfeys bankın məlumat sistemlərinin bir hissəsi olaraq dəyərləndirilir. Elektron bankcılığı fəaliyyətləri əhatəsində təqdim olunan bankcılıq xidmətlərinin internetin təbiətindən qaynaqlanan təhlükəsizliyi təmin edə bilməmək, şəxsiyyəti doğru müəyyənləşdirə bilməmə, inkar edilə bilmə və məsuliyyəti ötürə bilməmək kimi mövzularda bir növ əlavə risklərə məruz qalacağı da göz qabağında olur və eyni xidmətlərlə bağlı mərhələlər üzərində əlavə hökmlər əsasında nəzarətlər təsis edilir.

FƏSİL II.ELEKTRON BANKÇILIĞIN MÜASİR VƏZİYYƏTİ VƏ ONUN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

2.1. E-bankçılıq bank xidmətlərinin mühüm sahəsi kimi

Standart bank xidmətlərinin inkişafı, bazarda bir çox amillərin təsiri altında (təkcə rəqabət deyil, yeni bir texnologiyanın inkişafı, yeni bir bank məhsulunun ixtirası və s.) həm həcmnin artımı, həm də tərkibinin genişlənməsi baş verir. Bu xüsusilə kommersiya banklarının işində nəzərə çarpır. Bir neçə il bundan əvvəl yerli banklar sertifikatları, valyuta və kredit kartları ilə işləməmiş, peşəkarlıqla faktoring, lizing, podratçı, seçim, ATM və s. kimi konsepsiyalarda istifadə edilməmişdir. Bu da başa düşülə bilər ki, banklar bir sıra xidmətlərə sadəcə ehtiyac olmadığı zaman mərkəzləşdirilmiş bir paylama sistemi şərtləri altında işləmişdir. Bazar işə yeni tələblər təqdim etdi: banklar müvəkkilinin maraqlandığı yeni əməliyyatlara başlamağa məcbur edildi. Təəssüf ki, bütün bu xidmətləri dərhal idarə edə bilməzlər. Bu qədər az vaxt olmamış, banklar kifayət qədər təcrübə yığmamışdır. Müasir kommunikasiya qurğularının qeyri-kafi qalmasının güclü inflyasiyasına görə bir sıra əməliyyatlar inkişaf etməyəcəkdir. Bankların hələ ki, son xidmətlərin lazımı biliklərinə malik olmadığını nəzərə ala bilməyəcəklər, hələ ki, işçilərini avadanlıqla təmin etmək üçün kadr hazırlamaq lazımdır.

Baxmayaraq ki, yeni texnologiyalar yeni əməliyyatlar bankların mülkiyyətidir, tədricən ənənəvi bank əməliyyatları ilə yanaşı, onların xidmətlərinin daha geniş çeşidini təqdim etməyə başlayırlar. Ümumiyyətlə, demək olar ki, iqtisadiyyatın bank sektorunda universal fəaliyyət, bank xidmətlərinin universallaşdırılması tendensiyası müşahidə olunmuşdur.[18, 148]

Bunun üçün banklar yuxarıda göstərilən bir sıra problemləri həll etməlidirlər. Banklar bazarda öz yerlərini düzgün müəyyənləşdirmək, maliyyə, kadr və istehsal imkanlarını qiymətləndirmək vacibdir. Bəzən xidmətlərin bütün dəstini verməyə çalışmaq lazım deyil. Əksinə, müəyyən bir bank üçün müəyyən bir əməliyyatlar üzərində rasyonel olaraq konsentrasiya ediləcək. Bankın həyata keçirilməsi üzrə ixtisaslaşması onun üçün inkişafın daha effektiv istiqaməti ola bilər, əməliyyatların

xərclərini azaldacaq və nəticə etibarilə onların gəlirlərini artırır Əhali üçün bank xidmətlərinin yaxşılaşdırılması, elektron bankçılığa keçid problemləri.

Bankın məhsulunun əsastərkibi onun təmin etdiyi xidmətlərdir. Bunlar aşağıdakı kimi təsnif edilə bilər:

Cədvəl 2.1

Bank xidmətləri

Təsnifat meyarları	Verilən xidmətlər növü
Bank fəaliyyətinin spesifikliyindən asılı olaraq	Xüsusi xidmətlər Qeyri-spesifik xidmətlər
Xidmətlərin alınması mövzusunda asılı olaraq	Hüquqi şəxslər Fiziki şəxslər
Bank resurslarının formalaşdırılması və yerləşdirilməsi metodundan asılı olaraq	Aktiv əməliyyatlar Pasif əməliyyatlar
Ödənişdən asılı olaraq	Pullu xidmətlər Pulsuz xidmətlər
Maddi məhsulun hərəkəti ilə əlaqəli olaraq	Maddi məhsulun hərəkəti ilə əlaqəli xidmətlər Net xidmətləri

İnternetin sürətlə yayılması ilə elektron bankçılıq anlayışı, bank məhsulları və xidmətlərinin təqdim edilməsi güclü alternativ qaynaq halına gəlmişdir. Bu da bankların birbiri ilə rəqabətindəki strategiyaları tamamilə dəyişdirmişdir. Müasir bankçılıq xidmətlərinin təqdim edilməsində uğura gedən yol artıq elektron bankçılığından keçir. Texnologiyanın bu qədər irəliləməsi də banklar üçün müştərilərinin dəyişən istək və ehtiyaclarını müəyyənləşdirmək və qarşılamaq əsasında yeni məhsul və xidmətləri də meydana çıxardır.

Elektron bankçılıq xidmətləri fiziki olaraq müştəri ilə təmas qurmadan, xidmət xərclərini azaltmaq, əməliyyat müddətini qısaltmaq, əməliyyat sürətini artırmaq, iş münasibətlərinin hərəkətiliyini artırmaq və ümumi olaraq daha yaxşı xidmət verə bilmək üçün bir çox maliyyə qurumları tərəfindən məşhur bir formada istifadə edilə bilən formaya gəlmişdir.

Elektron bankçılıq fikri ilk dəfə 1980-ci ildə telefon bankçılığı ilə meydana çıxmışdır. Ev bankçılığı anlayışı haqda aşadırmalar və proqramlar edilmiş, əvvəllər kompyuter və internet istifadəsi çox da məşhur olması ilə faks və telefonlar istifadə edilirdi.

ABŞ-da “NetBank” ilk dəfə elektron bankcılığı tətbiq etmişdir. Daha sonra müxtəlif əsaslı banklar 2001-ci ildə müştərilərinə bu xidməti təqdim etməyə başladı. Mənfəətin və məhsuldarlığın əhəmiyyətinin daha da artdığı müasir qlobal iqtisadi şəraitdə, xərclərin azaldılması məqsədi ilə banklar müştərilərini elektron bankcılığı, mobil bankcılıq, TV bankcılığı, telefon bankcılığı və telefon mərkəzləri kimi alternativ paylama kanalları istifadə etməyə təşviq edərək və beləlik əməliyyatlar daha az qaynaqda işlədərək reallaşdırıla bilir.

Banklar yüksək texnologiyanın imkanlarını sona qədər işlədərək müştəri ehtiyacını və dəyişikliklərini yaxından analiz etmək və bu ehtiyaclara cavab verə bilmək üçün rəqəmsal qaynaqlardan yararlanır. Xüsusilə 1990-cı illərdə özəl bankların inkişafı ilk birlikdə bankcılıq sahəsində rəqabəti artırmış, bu dövrdən sonra banklar rəqabət üstünlüyündən texnoloji faktorun əhəmiyyətini başa düşmüşdür.

Bank müştərilərinin elektron bankcılıq xidmətindən istifadə istəyi internet, banka, bankın elektron bankcılıq sistemində və veb saytların təhlükəsizliyinə, demoqrafik faktorlara, internetdən istifadə müddətinə və müxtəlif üstünlüklərə bağlı dəyişmişdir. Ədəbiyyat araşdırıldıqda, Polasik və Wisniewski (2008-ci il) başa düşülən təhlükəsizlik səviyyəsinin, internet istifadə müddətinin və demoqrafik dəyişənliyin elektron bankcılıq istifadəsində təsirli olan faktorlar olduğu meydana qoyulmuşdur.

Pikkarainen (2004-cü il) elektron bankcılıq haqda məlumat sahibi olmağın və başa düşülən faydanın elektron bank istifadəsində əsas faktorların yaratdığını fikrini müdafiə etmişdir. [26, 178]

Cheng (2006-cı il) istifadə rahatlığı və təhlükəsizlik qaydalarının istifadəyə təsir göstərdiyini qeyd etmişdir. Oxşar formada Rotchanakitumnuai da etdikləri tədqiqatlar əsasında təhlükəsizlik və güvənin ən əhəmiyyətli amil olduğunu vurğulamışdır. Straud, güvənin bir çox iş və əməliyyatda əhəmiyyətli bir katalizator olduğunu və işin sosial quruluşunun və nizamının təbiətini yaratdığını demişdir. Elektron bankcılığın tərüatlarına və güvənə əsaslandığını bildirmişdir.

Elektron bankcılıq indiki vəziyyətində bütün dünyada maliyyə sistemi; qloballaşma, beynəlxalq kapital hərəkətləri, maliyyə azadlığı və texnoloji inkişafın sürətlənməsi ilə quruluşunda dəyişikliklər qazanmışdır. Bu dəyişikliklər maliyyə sahəsindəki beynəlxalq inkişafın davamlı olaraq izlənməsini, dəyişikliklərə uyğunluğunu bə bank sisteminin nizamlanmışda məsul olan xarici quruluşlar və beynəlxalq təşkilatlarla ortaqlığı əhəmiyyətli səviyyəyə gətirmişdir.

Nəzarətin azadlığı, məsul olun bütün tərəflərə ədalətli, açıq və aydın olunması, həm milli həm də millətlər arasındakı səviyyədə rəqabətin yaşandığı bankcılıq sahəsində bərabər rəqabət şərtlərinin təmin edilməsi baxımından xüsusi bir əhəmiyyət daşıyır. Bankların nizamlanması və nəzarətindən məsul olan bir quruluşa olan güvən hissi, bank sisteminə, iqtisadiyyata və milli pula olan güvənin artırılmasının əsas şərtlərindən biri idi.

2001-ci ildən etibarən dövlət və özəl bankların yenidən qurulması və sahənin yaxşılaşdırılmasına yönəlmiş işlər sürət qazanmışdır. Bu nizamlamalar bankcılıq fəaliyyətlərinə davam edən təşkilatların, maliyyə funksiyalarını yerinə gətirə bilən, xarici və daxili təsirlərdən zərər görməyəcək və qloballaşma ilə bərabər beynəlxalq rəqabətdə yer ala biləcək bir sahə yaratmağı məqsəd olaraq qarşılarına qoymuşdular.

Gedərək aşağı düşən inflyasiya, iqtisadi problemlərin aradan qaldırılması üçün lazım olan təsərrüf artışı və davam etdirilə bilən bir böyümə ilə bərabər beynəlxalq sahədə rəqabət gücü yüksək olan iqtisadi mühitin yaradılmasını təmin etmişdir. Bunların iqtisadi olaraq istifadəsində isə təhlükəsizlik və məhsuldarlıq qaydasına əsaslanan maliyyə sisteminin fəal və sağlam bir formada işləməsi təsirli olmuşdur.

Bu dövrdə fəaliyyət artışı ilə bərabər istehlakçı kreditləri və kredit kartları yolu ilə təmin olunan kreditlər və xaricdən təmin edilən qaynaqların da təsiri ilə maliyyə sahəsinə və banklara duyulan güvən artmışdır. Bankların beynəlxalq kredit dəyərləri yüksəlmişdir. Pul bazarlarında təmin edilən sabitlik, iqtisadi aktivlərin böyüməsi, maliyyə vəziyyəti pozulan bankların sistemdən kənar ediləməsi nəticəsində rəqabət şərtlərində yaxşılaşma ilə bankların balans quruluşları və öz qaynaqları güclənmişdir.

2004-cü ildə dövlətin maliyyə bazarları üzərindəki təyziqinin azalmasına bağlı olaraq, təşkilati müştərilərin istehsal və investisiyal məqsədli, fərdi müştərilərin isə istehlak məqsədli kredit tələbləri artmışdır.

Sahə üzrə müasir dövrdə yaranan rəqabətin də təsiri ilə depozit və kredit faiz nisbətləri aşağı düşmüşdür.

Texnologiyam və elektron vasitələrin inkişafı nəticəsində müasir dövrdə daha nizamlı və rahat başa düşülən bir quruluşa sahib yeni qanunlar ilə əvvəlki quruluşlara dəstək xidməti və dəyərləndirmə quruluşlarının qanunun əhatəsinə alınması təmin edilmişdir.

Quruluşlarda təşkilati idarənin gücləndirilməsinə yönəlmiş özəl hökmləri ehtiva edən qanunlar ilə maliyyə sahəsində nizamlı və nəzarət sərhəddinə bağlı daha bütöv bir quruluşa doğru əhəmiyyətli bir addım atılaraq, faktoring istehlakçı maliyyəsi və maliyyə kiralama şirkətlərinin nəzarət və müşahidəsi yaradılmışdır.

Elektron bankcılığın müasir vəziyyətindən daşırkən, müasir dövrdə elektron bankcılığın daşdığı risklərdən də danmaq məqsədə uyğun olardı. Kiber cinayətlərin artması ilə elektron bank sahəsindəki təhlükə riski də artmışdır. Bu barədə elektron-bank xidmətlərdən istifadə zamanı bəzi nüanslara diqqət edilməli və tədbir görülməlidir.

Elektron bankcılığın təmin etdiyi faydalardan əlavə bərabəri ilə gətirdiyi bəzi risklər də var. Misal, bir əməliyyata sahib olan elektron bankcılığı əməliyyatlarında yarana biləcək fırıldaqçılıq fəaliyyətlərinə qarşı məlumat əməliyyat təhlükəsizliyinə xüsusi bir əhəmiyyət verilməlidir. Bu sərhəddə; istifadəçilərin məlumatlandırılması baxımından təhlükəsizlik üçün aşağıdakı nüanslara diqqət çəkməlidir: [36, 114]

1. Şəxsiyyət vəsiqəsi və şəxsi maliyyə məlumatlarını istəyən e-məktublar barəsində diqqətli olunmalıdır.
2. Şəxsi məlumatların tələb edildiyi bütün məktublar qətiyyənlə doldurulmamalıdır.
3. Banklar tərəfindən verilən müştəri nömrələri, şifrə məlumatlarının üçüncü şəxs tərəfindən qətiyyənlə paylaşılmamalıdır.

4. Bank və ticarət qurumlarından gəlmiş olan məlumat göstərən və şifrə, istifadəçi adı, müştəri nömrəsi, kreditkartı nömrəsi, şəxsiyyət kartı nömrəsi kimi məlumatları tələb edən elektron-məktublar cavablandırılmamalıdır.

5. Banklar elektron-poçt vasitəsi ilə heç bir halda müştərilərin şəxsi məlumatlarını istəmir.

6. Banklar, elektron-poçt yolu ilə heç bir formada şifrə istəmir.

7. Elektron-məktublardan mövcud olan keçidlər ilə elektron-poçtlar daxilində yönləndirilənlər keçidlərə girilməməlidir.

8. Kredit kartının istifadəsi yaxud şəxsi məlumatların girildiyi kompyuterin təhlükəsiz olmasına diqqət edilməlidir.

9. Phishing veb saytları saxtakarlıqlarına qarşı tənbeh olunmaq üçün internetdən xəbərdar edici birtərəfliq etmə yeklənməlidir.

10. Elektron-bank hesabları davamlı olaraq yoxlanılmalıdır.

11. Hər elektron-bank hesabınız üçün fərqli şifrə müəyyənləşdirməlisiz.

12. Elektron-bank xidmətləri təhlükəsizliyindən əmin olmaq üçün təhlükəsizliyinə bələd olmadığınız kompyuterdən giriş edilməməlidir.

Bu məqsədlə internet kafeləri kimi ümumi kompyuter xidmətlərindən istifadə tövsiyyə edilmir.

Müasir dövrdən elektron bank xidmətlərinin qiymətləndirilməsi onların rəqib banklara nəzərən hansı şərtləri və bu şərtlərin hansı səviyyədə təqdim edilməsinə əhəmiyyət verilir. Bank, öz müştərilərə inam verməli və əməliyyatlarını ən təhlükəsiz formada reallaşdırmağa çalışmalıdır. İstənilən halda müştəri məmnunluğu əhəmiyyətli bir vəziyyətdir.

Müştəri məmnunluğu müştəri gözləntilərini və xidmət edən arasındakı əlaqənin artmasına bağlıdır. Bu səbəbdən də müştəri məmnunluğu müştəri ilə xidməti təqdim edənlər arasındakı əlaqə təmin edilərək artırıla bilər. Filial bankcılığı yaşca daha yaşlı, kompyuter istifadə edə bilməyən və şəxsi münasibətlərə əhəmiyyət verən şəxslər tərəfindən istifadə edilir.

Bu müştərilər bank işçiləri ilə üz-üzə əlaqəni seçirlər. Şəxsi kompyuteri olmyan yaxud məlumat texnologiyasından istifadə edə bilməyənlər də filial bankcılığını seçirlər. Bunların sayca çox olmasına baxmayaraq bu sayın getdikcə azaldığı da müşahidə olunur.

Elektron bankcılığın dəyərləndirilməsi zaman əməliyyatlarda istifadə edilən veb saytların keyfiyyət və istifadə rahatlığı da əhəmiyyətlidir. Bəzi bank müştəriləri bankın veb saytına anlamaqda çətinlik çəkdikləri üçün bu paylama kanalını istifadə etmirlər. İsveçrədəkə bank müştərilərinin elektron bankcılıqdan istifadə edərək pul transferi etmək səbəblərini araşdırmışdılar.

Bankların elektron saytlarından istifadə edən müştərilərin bankın veb saytıdakı məlumatları başa düşməkdə çətinlik çəkdiklərini və bank işçilərinin hər bir müştəriyə xidmətin necə işlədiyini başa salmaq üçün lazımı qədər vaxtın olmaması səbəbi ilə elektron bankcılıq vasitəsi ilə pul transferi etmədiklərini vurğulamışdılar.

Bu müştərilərin elektron bank xidmətlərindən istifadə etməmələri ilə bağlı bu nüanslar yaranmışdır; yaşam tərzinə uyğun olmamağı, rahat daxil ola bilməmək, maliyyə (kompyuter ala bilməmək) və zəhmətli olması, risk anlayışı, kompyuteri yaxşı istifadə edə bilməmək.

Tədqiqatçılar bank müştərilərinin elektron bankcılığını nəyə görə istifadə etmədikləri səbələrini öyrəndikcə bu problemlərin aradan qaldırılmasının istifadəçilərin sayının artmasına kömək edəcəyini vurğulamışdılar.

Müştərilərin elektron bankcılıq istifadəsində ən çox təsirli olan dəyişikliyin elektron bankcılıq xidmətlərinə olan güvən olduğu düşünülür. İkinci səviyyədə elektron bankcılığın istifadəsinə təsir göstərən amil isə elektron bank xidmətləri haqqında məlumat nisbəti, üçüncüsü isə elektron məlumat səviyyəsinin elektron bank istifadəsinə təsir göstərməsidir.

Ölkələrin ticarət və sənayedəki inkişafı təbii bir nəticəsi olaraq meydana çıxan banklar, bu gün iqtisadiyyatın əvəzolunmaz bir ünsürüdür. Banklar insanların gündəlik həyatlarına o qədər daxil olub ki, artıq bankın nə olduğu formasında bir qiymətləndirmə və izah adətə lazımsız hala gəlmişdir. Daha da irəlisi bankların

iqtisadi həyatı istiqamətləndirici təsir və daşdığı məsuliyyətləri ilə yerinə gətirdikləri fəaliyyətlər üzərində dayanılmağa başlanmışdır. Bu da bankları bir bütöv formada əhatə edən və həmişə keçərli ola biləcək bir izah verməyi çətinləşdirmişdir.

Bank ən sadə bir izahla; “kapitalı az faizlə toplayan və daha çox faizlə işlədən təşkilatlardır”; “pulun varlığından ötəri kredit verən təşkilatlar” yaxud “pul üzərində ticarət əlaqəsi quran təşkilatlar” formasında izah etmək olar. Lakin bütün ifadələr bankın ək tərəfli və ümumi xarakterdəki xüsusiyyətlərini izah edən sadə izahlardır.

Təməl olaraq banklar depozit toplayan, kredit verən, pul və kredit siyasətlərinin tətbiqinə kömək edən, vasitəçilik edən sənaye quruluşlarına dəstək olan, iştiraklarda olan, şəxslərin məqbul qiymətlərini qoruyan, birja fəaliyyətlərinə feili qatılan, qalxınmağa dəsdək verən, yönləndirən quruluşlardır.

Bank pul və pulu əvəz edən digər qiymətli kağızlarla işləyən və maliyyə xidmətləri verən bir qurumdur. Əmanət alan və borc verən banklar gəlirlərini, qoyulan və kredit olaraq verilən pullara tətbiq edilən faizlər arasındakı fərqdən təmin edilə bilər.

Bankların fəaliyyətləri ümumi olaraq 4 hissədən yaranır:

—Ödəmə vasitələri metodları,

— Portfel metodu,

—Fon transferi və risk paylamaşılmasının müəyyən olunması,

— Alacakların emalı daha yaxşı məlumat əldə etmək və əməliyyat xərclərini azaltmaq kimi hesab olunur.

Təməl olaraq, bankçılıq investisiya bankçılığı və ticari bankçılıq olaraq iki yerə bölünür. Qənaət toplayan və cari hesabları tutan ticarət bankları borc vermək, investisiya qoymaq, şəxslər və qurumlar arasındakı maliyyə əməliyyatlarını asanlaşdıran xidmətlər təqdim etmək kimi kimi əməliyyatları yerinə gətirir.

İnvestisiya bankları isə daşınan əmlaklara investisiya edilməsinə və firmaların kapital quruluşundakı dəyişikliklərə konsultantlıq və vasitəçilik edirlər. Banklar şəxslər arasında nəğd axımına, ödəmələrə vasitəçilik edir. Bu xidmət ya birbaşa transfer yaxud müddətli ödəmə vasitələri ilə reallaşır. Banklar şəxslərin sahib olduğu

nəğd pulları əmlak qiymətlərini, qiymətli kağız və mədənlərini saxlamaq barəsində də xidmət göstərirlər. Mərkəzi bank isə beynəlxalq maliyyə işlərini reallaşdıran daxildə pul və kredit siyasətlərinin nizamlanmasına və tətbiqinə vasitəçilik edir.

Həmçinin maliyyə krizləri zamanı ticarət bankların borc almaq üçün ən son halda istifadə edəcəyi məkan vəzifəsini də yerinə yetirir. Mərkəzi banklar bu əsas fəaliyyətləri ilə bərabər maliyyə sistemin təhlükəsizliyi olaraq əhəmiyyətli bir psixoloji rol oynayır. Ticarət banklarının yüksək riskli borc verməklərinə mane olaraq, bu bankların metod və hesablarını nəzarət edərək və nəğd sıxıntısı çəkən ticarət banklara borc verərək əməliyyatlarını yerinə gətirirlər.

Keçmiş cəmiyyətlərin nisbətən bir qismini yaxından maraqlandıran məhdud bankçılıq fəaliyyəti günümüzdə həm beynəlxalq həm də milli iqtisadi və ticarət sahəsində fəal və əhəmiyyətli bir rol oynayır. Demək olar ki, hər bir fərdi daxilinə alan xidmət seçimləri ilə daha da əhəmiyyətli bir mövqeyə sahib olur.

Ödəmə vasitəsi olaraq təkcə metal pulların istifadə edildiyi dövrlərdə bankçılıq fəaliyyətləri ilə dövrümüzdəki bankçılıq fəaliyyətləri arasında böyük fərqlər var. Bu fərqlər banklara bugün daha çox qarışıqlıq qazandırmışdır. Bu qarışıqlılığın ən əhəmiyyətli səbəblərindən biri dəyişən iqtisadi və texnoloji şərtlərə paralel olaraq bankçılıqda da davamlı və sürətli bir dəyişiklik içərisində olmasıdır.

XX əsrin əlaqə texnologiyaları vasitəsi ilə ölkələr və qitələr arasında çox qısa müddəttə nəğd alış gücü transferləri edilə bildi. Belə bir mühitdə bankların fəalyyətləri, qruplaşma və işləmə nizamı ilə iqtisadiyyatın inkişaf səviyyələri bir-birinə təsir edir.

İnformasiya texnologiyalarındakı inkişaf bankçılıq sənayesi üçün yeni bir üfiq açmışdır. Banklar müştəri məlumatlarını əvvəlcədən kartlarda tuturdu. Bu kartlardakı məlumatların kompyuterə köçürülməsi, texnologiyanın istifadəsində ilk mərhələ olaraq nəzərə çarpır. Bundan sonra isə digər əməliyyatlar işə girdi. Online əlaqə keçilib və telefon bankçılığı yaranmışdır. [22, 174]

Zaman içində telefon bankçılığı inkişaf edərək bankçılıq əməliyyatlarının da edildiyi bir kanal halına gəlir. Elektron bankçılıq daha da inkişaf etmiş və fəal forması ilə elektron bankçılığı yaranmışdır.

Elektron bankçılıq banklar üçün bazar məlumatları əldə etmək, bankçılıq xidmətlərini müştəriyə çatdırmaq və müştəri ilə olan əlaqəni artırmaq hədəfləri səbəbi ilə cazb edici görsənirdi.

Lakin bu sistemin istifadə edilə bilməsi üçün güclü bir infrostruktura ehtiyac var. Bunun üçün banklar texnologiya və xüsusi ilə proqram təminatına investisiyalarını artırır. Bankların elektron bankçılıq fəaliyyəti üçün fərqli səbəblər vardır. Xüsusi ilə müştərilərini rəqiblərinə buraxmamaq və rəqabət mühitində rəqiblərdən geri qalmamaq istəyi banklar üçün əsas hədəflərdəndir.

Xüsusən gənc müştəri kütləsi qazanmaq və xərclərini düşünmək digər hədəflər arasında yer alır. Xüsusü ilə reklam ağırlıqlı veb saytları ilə internetə yaxınlaşan banklar, daha sonra müştərilərəni bir müştəri kodu və şifrə verirlər. Bununla yanaşı da bankçılıq xidmətlərini internet üzərindən təqdim edirlər. Beləliklə müştəri öz şifrəsi və kodu ilə internet vasitəsi ilə banka gedib çıxa bilər.

Ümumi olaraq da elektron bankçılığın 4 əsas mərhələsi var.

I mərhələ: İnternetin bilgi və satış məqsədli istifadəsi. Bu mərhələdə müştərilərdən gələn şikayətlər sistemdə qeyd edilir və yaddaşa yazılır.

II mərhələ: Müştəri qazanmaq üçün sadə interaktiv xidmətlərin təqdimatına başlanmasıdır. Bu mərhələdə daha əvvəl toplanan məlumatların yeni müştərilər qazanmaq adına dəyərləndirilməsi əhəmiyyətlidir.

III mərhələ; İnternet vasitəsi ilə demək olar ki, bütün bank xidmətləri verilməyə başlamasıdır və bankın veb sayt sisteminə bağlanması müddətidir. Müştərilərə demək olar ki, bütün əməliyyatlar təqdim olur.

IV mərhələ; müştəri məlumat bazasının yaradılması və inkişafı gəlir tədqiqlərinin ediləsi mərhələsidir. Bu formada bazarın siniflənilməsi və hədəf kütlələrinin müəyyənləşdirilməsi daha asan hala gəlir.

Bu dörd mərhələnin ardından proqnozlaşdırılan bir digər mərhələ də elektron pul çıxarmaq xidmətlərini əhatə edir. Bu mərhələyə görə elektron bankçılıq pulun fiziki olaraq aradan qaldırılmasını təmin edəcək olduqca böyük bir addımdır. Dövrümüzdə

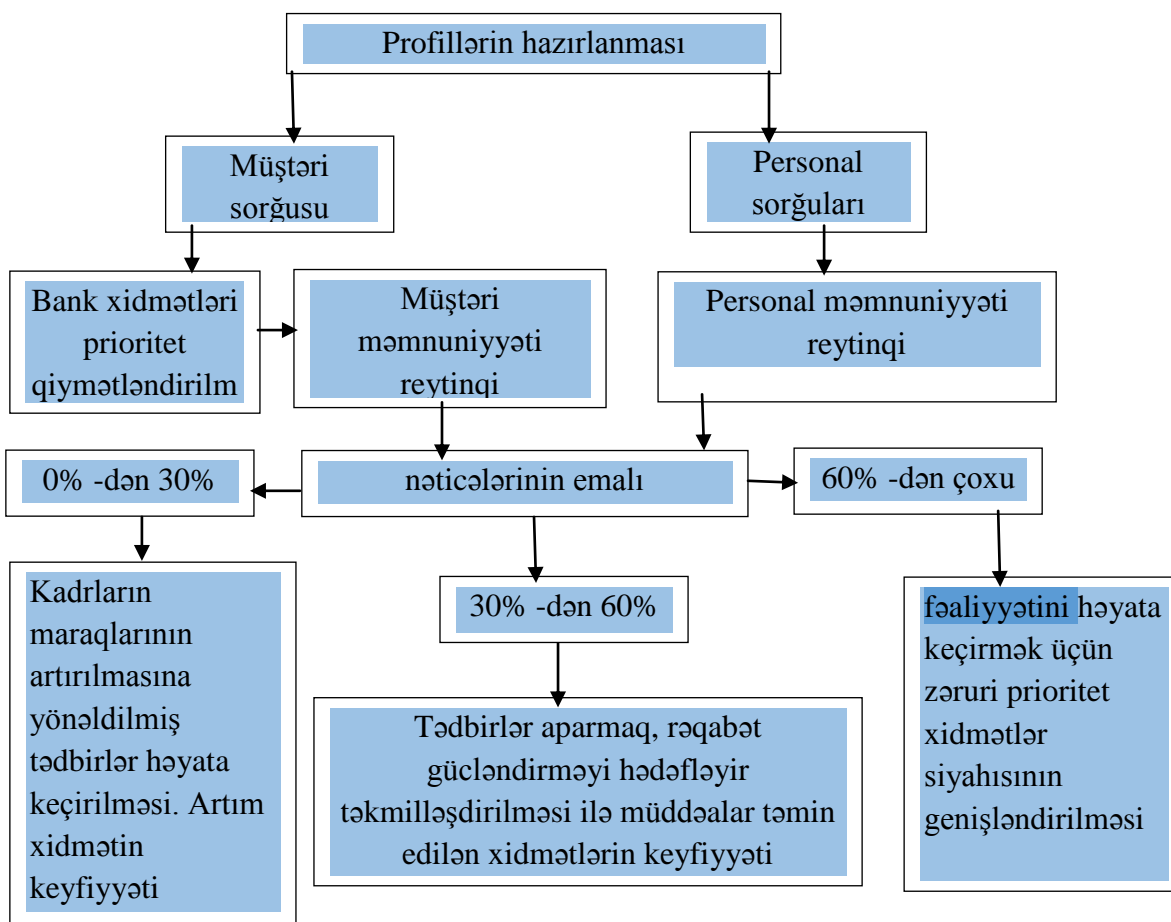
sadə mənası ilə edilən elektron pul qabı tətbiq etmələrinin daha da inkişafı nəticəsi fiziki olaraq filiallara ehtiyac qalmayacağı qeyd edilmişdir.

Banklar internetin son məhsulları üçün nə qədər əhəmiyyətli olduğunu anlayıblar. Burdakı ən əhəmiyyətli nüans elektron bankcılığın özünü digər kanallardan fərqləndirərək xidmətlərə öz qatqısını təqdim etməkdir. Dövrümüzdə elektron bankcılıq öz başına ayrıca bir kanal olaraq bilinir.

Şübhəsiz ki, e-bank xidmətlərinin keyfiyyətinin hərtərəfli qiymətləndirilməsi metodologiyasını aşağıda göstərmək olar:

Şəkil 2.1.1

E-Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin hərtərəfli qiymətləndirilməsi üçün alqoritm



Elektron bankcılığa çatmaq müştəri şifrəsinə kodu ilə bərabər, parol sorğusu da edilir. Beləliklə müştərilərin təhlükəsiz formada bankcılıq xidmətlərinə çatmaları təmin edilir. Həmçinin inkişaf etdirilən texnologiya vasitəsi ilə şəxsə xas tək istifadəlik şifrələr istehsal edilərək, müştərilərin qorxuları əhəmiyyətli səviyyədə azalır. Elektron bankcılıq xidmətləri ilə mobil telefonları arasında koordinasiya təmin edilir. Və hansısa bir xidmət fəaliyyətinin istifadəsi nəticəsində mobil telefon ilə məlumatlandırma həyata keçirilir.

Elektron bankcılığın inkişafındakı ən əhəmiyyətli səbəblərdən biri də istehlakçıların sürətlə dəyişən tələblərinə cavab vermək istəyidir. Bu ehtiyacları cavab verə bilmək və müştərilərə asanlıqla çatdırmaq üçün də əhəmiyyətli kanallardan biri elektron bankcılıq kanaludur.

Necə ki, dövrümüzdə telefonsuz bir həyat çoxluq üçün qəbul edilə bilinmirsə çox yaxın bir gələcəkdə də elektron bankcılıq üçün eyni əhəmiyyət kəsb edəcək. İstehlakçılar elektron bankcılıq olmayan bir bankın müştərisi olmaq istəmir. Elektron bankcılıqdan xəbərsiz olmaq istehlakçıların çox da xoşa gəlməyəcək. [18, 148]

Bankin rəqabətə davamlılığı və iş effektivliyi əsasən yeni bank xidmətlərinin və məhsullarının təqdim edilməsindən asılıdır.

Bank xidməti – bank əməliyyatlarının texnoloji əlaqədar olan cəmidir və bank tərəfindən müqavilə əsasında müştəriyə təqdim olunur, müştəri tələbatının bank xidmətləri ilə təmin olunmasına yönəldilmişdir.

Bank məhsulu - müxtəlif növ bank fəaliyyəti sahəsində müştəri tələbatının ödənilməsinə yönəlmiş bank əməliyyatlarının və xidmətlərinin cəmidir.

Hazırda kredit təşkilatları tərəfindən təqdim olunan bank xidmətləri arasında “elektron bankcılıq” adlandırılan (E- banking) distansion bank xidmətlərinin müxtəlif üsulları geniş vüsət alıb.

Elektron bank xidmətlərinin inkişafına çox da bahalı olmayan şəxsi kompüterlərin və şəbəkə cihazlarının artması və İnternet istifadəçilərinin sayının get-gedə artması təsir edir. Elektron bank xidmətləri təqdimatı, öz gəlirlərini yeni müştərilər cəlb etmək hesabına artırmaq istəyən banklar üçün daha cəlbedicidir.

Elektron bank xidmətləri, kredit təşkilatları tərəfindən program aparat təminatı istifadə edərək konkret bank xidmətləri göstərilməsindən tutmuş, bank bazarının geniş segmentinə qədər olan bütün sahələri əhatə edir. Distansion bank xidmətləri dedikdə bank xidmətlərinin müştəriyə məsafədən, yəni müştəri banka səfər etmədən, kompüter və ya telefon şəbəkəsini istifadə etməklə təqdim olunması nəzərdə tutulur. Elektron bank xidmətləri, bankla onun müştərisi arasında ,məxfilik və təhlükəsizlik şərtlərinə əməl olunmaqla ,məlumat mübadiləsidir. Elektron bank xidmətlərini savadlı şəkildə tətbiq və inkişaf etdirərək bank, bank məhsullarının satış səviyyəsini artırır, yeni müştərilər cəlb edir, onlara daha əlverişli xidmət şərtləri təqdim etməklə öz fəaliyyətini genişləndirir.

Elektron bankçılıq dedikdə müştəriyə yalnız İnternet istifadə etməklə, bankın ofisində həyata keçirilməsi mümkün olan bütün əməliyyatlardan yararlanmaq imkanının verilməsi nəzərdə tutulur. Buradan aydın olur ki, elektron bankçılıq aşağıdakı imkanlara malikdir:

- bütün kommunal ödəmələri həyata keçirmək (qaz, telefon, elektrik enerjisi, mənzil haqqı və s.)

- əlaqə hesablarının ödənilməs

- müxtəlif məhsul və xidmət növləri ödəmələrin köçürülməsi

- plastik kart hesabından pul vəsaitini çıxarmaq və ya əlavə etmək

- müxtəlif hesab növləri açmaq və pul vəsaiti köçürmək

Elektron bank sistemləri plastik kartlarla aparılan əməliyyatların izlənməsində əvəzsizdir. Belə ki, kart hesabından vəsait silindikdə sistem tərəfindən hazırlanmış ,hesablar üzrə çıxarışlarda operativ şəkildə əks olunur və bu müştəriyə kənardan öz əməliyyatlarına nəzarətin artması imkanı verir.

Plastik kart hesabları ilə işləyə bilmək imkanı İnternet- mağaza xidmətlərindən tamamilə təhlükəsiz səviyyədə istifadə etməyə kömək edir. Belə ki, elektron bank sisteminin köməyi ilə , tələb olunan vəsait miqdarını karta köçürmək kifayətdir, sonra isə bu kartın köməyi ilə İnternet mağazada hər hansı mal və ya xidmət üçün ödəniş

etmək olar. Bu zaman kart hesabından çıxarış sistemdə əlçatandır və bu çıxarışdan görünür ki, kartdan nə qədər vəsait silinib, nəyə görə silinib və s.

Bank xidməti göstərən banklar əslində bank biznes proseslərinin dəyərinin yerdəyişməsi ilə əlaqədar olan trans aksilalar yerinə yetirmiş olurlar. Dəyər yerdəyişməsinin elektron (virtual) forması vasitəsilə iqtisadi subyektlərin ərazicə bir-birindən uzaqlaşmasının artmasına imkan verməsi səbəbindən, elektron bank xidmətləri bu xidmətləri son istifadəçiyə çatdırmağı tezləşdirir və təkmilləşdirir bilir. Biznesin genişləndirilməsi bank təşkilatlarından əlverişli xidmət sistemi, müştərilərin evdən və ya ofisdən özünə xidmət imkanlarının yaradılması, eləcə də təklif olunan xidmətlərin effektiv monitorinqini tələb edir. Elektron bank xidmətləri və ya E-banking - bu ekzotik maliyyə aləti, ya da bank fəaliyyətinin əlavə istiqaməti deyil – elektron şəbəkə vasitəsilə dəyərlərin yerdəyişməsinə yönəldilmiş bank xidmətlərinin yeni növüdür. Elektron bankçılıq özündə online məlumat xidməti, elektron ödəmələr və hesablaşmalar, depozit, valyuta və investisiya əməliyyatlarını birləşdirir. Bank nəzarəti üzrə Bazel komitəsinin müəyyən etdiyi təyinatla görə elektron bankçılıq pərakəndə və həcmcə kiçik məhsul və xidmətlərini elektron bank kanalları vasitəsilə, eləcə də həcmcə böyük elektron ödəmələrini və digər topdan elektron bank xidmətlərini özündə birləşdirir. Elektron bank xidmətləri elektron yolla həyata keçirilən bank biznesinin vacib hissəsidir. İqtisadi ədəbiyyatda elektron bank xidmətlərini müəyyən edən vahid nöqtəyi nəzər yoxdur.

Elektron bank xidmətləri, industrial inkişaf etmiş ölkələrin qabaqcıl təcrübəsi əsasında yaranmış texnologiyaların nağd pul və ödəmə alət və vasitələri olmadan onların əvəzedicilərinin praktikada geniş istifadəsidir. Bu sahədə yaranmış müasir tədqiqatların içində daha çox fərqlənən O.C.Rudakovun “Elektron Bank Xidmətləri” kitabını fərqləndirmək olar. Burada elektron bank xidmətləri sisteminin 3 səviyyəsi müəyyən olunur:

a. Pərakəndə elektron bank xidmətləri:

plastik kartların, bankomatların və digər özünəxidmət qurğularının evdə, ofisdə istifadəsi ilə əlaqədar olan xidmətlər; ticarət nöqtələrindəki hesablaşma sistemləri; pul sənədlərinin qorunması ilə əlaqədar olan xidmətlər.

b. Topdan elektron bank xidmətləri:

pul vəsaitlərinin köçürülməsi, əməliyyatların idarə olunması və onlara nəzarəti nəzərdə tutan xidmətlər

c. Avtomatlaşmış hesablaşma palataları:

Bu kommersiya bankları tərəfindən elektron vasitələri istifadə etməklə müştərilər arasında əməliyyatlar həyata keçirməyə kömək edən xüsusi təşkilatlardır.

Bank biznesi topdan və pərakəndə hissələrə bölündüyü kimi elektron bank xidmətləri də topdan və pərakəndə xidmətlərə bölünür. Bununla yanaşı pərakəndə elektron bank xidmətləri dedikdə kommersiya bankları vasitəsilə bank plastik kartları, bankomatlar və elektron hesablama sistemlərinin istifadəyə verilməsi və xidmət göstərilməsi ilə bağlı əməliyyatların həyata keçirilməsi başa düşülür.

2.2. E-bankçılığın növləri

Əvvəllər kütləvi və müntəzəm əməliyyatlar adlanan bank xidmətlərini yerinə yetirmək üçün qəbul edilən kompyuter texnologiyası günümüzdə iqtisadi həyatın ən hərəkətli sahəsi olan , bank sistemini saxlayan bir element halına gəldi. Kompyuterlər ümumi mərkəzləri şöbələrə və şöbələri birbirlərinə bağlamaq mərhələlərini də keçərkən bank xidmətlərinin 24 saat xidmət verə bilməsinə və “elektron bankçılığı” xidmətinin yaranmasına gətirib çıxarmışdır.

Maliyyə xidmətlər sahəsində artan rəqabətin dəyişən qiymət mexanizminin və dünyada yayılmış olan ümumi qaydaların təsiri ilə alternativ paylama kanallarının sıx formada istifadə edildiyi görülmüşdür. Son dövrlərdə fərdi bankçılıq sahəsinin sürətlə inkişafı və irəliləyən texnologiya ilə bərabər ölkəmizdə də banklar müştərilərinə “elektron bankçılıq” kanalını yeni bir paylama və xidmət kanalı olaraq təqdim etməyə

başlamışdır. Elektron bankçılığı həm banklar həm də bank müştəriləri tərəfindən daha da əhəmiyyətli bir mövzu halına gələn çevrilmişdir.

İnternet deyildikdə ağla bir çox tərif gəlir. Kiminə görə Elektron-məktup, kiminə görə söhbət, kiminə görə böyük bir kitabxana. Kiminə görə isə interneti içində tapdığımız əsrin ən əhəmiyyətli inkişafıdır. Bəzən bu texnologiya mövcud olan bilinən ənənvi kütlə əalqə vasitəsiylə qarışdırır. Oxşatmalar interneti daha rahat izah edə bilmək məqsədiylə edilir və bunlar interneti həqiqi mənada izah etmir. Çünki internet bunlardan da irəli bir anlayışdır.

Elektron bankçılıq xidmətlərinin artması ilə elektron bankçılığın növləri də artır.

Elektron bankçılıq xidmətləri risk səviyyəsinə görə məlumat və əməliyyat xarakterli növlərə ayrılır:

Birinci növ məlumat xarakterli növdür. Bu növ Elektron bankçılıq müştərisi tərəfindən təkcə məlumat əldə edilməsi ilə əsaslandırılır. Bunun vasitəsiylə bank yaxud poçt rabitəsi öz müştərilərini yeniliklərdən yaxud xəbərlərdən məlumatlandırır. Məlumatlandırma, öz xidmətləri, əməliyyatlar barəsində həyata keçirilir.

İkinci növ isə əməliyyat xarakterli elektron bankçılıqdır. Bu növdə müştərilər bank əməliyyatlarını həyata keçirirlər. Bura, ödəniş etmək, pul köçürməsi, konvertasiya əməliyyatlarının reallaşdırılması və digər mümkün bank xidmətlərini reallaşdırmağa imkan verilir.

Bundan başqa Elektron bankçılığın metodoloji rəhbərliyini aşağıdakı xidmət növləri əhatə edir:

1. Kompyuter bankçılıq xidmətləri: Kompyuterə xüsusi tətbiqetmənin quraşdırılması ilə elektron vasitələr rabitə kanalları ilə təmin edilir.

2. İnternet vasitəsiylə bankçılıq xidməti: birinci növdən fərqli olaraq xüsusi tətbiqetmə quraşdırılmadan rabitə kanalı ilə təmin etmə.

3. Mobil bankçılıq xidməti: Həm kompyuter bankçılıq xidmətində olduğu kimi həm də internet vasitəsiylə aparılan bankçılıq xidmətindəki kimi tətbiqetmə quraşdırılmadan yaxud quraşdırılaraq təmin edilən elektron bankçılıq xidməti.

Elektron bankçılıq xidmətləri aşağıdakı vasaitlərlə həyata keçirilir:

Kredit kartları- 1887-ci ildə bir xəyal olaraq Edward Bellamy-I “Looking Backward or Life in The Year 2000” adlı romanında dilə gətirilən, 1950-ci ildə “dinner Club”la həyata keçirilmişdir. 1956-cı ildə ABŞ bank müştəriləri arasında məşhurlaşmağa başlayan kredit kartı ölkəmizdə XX əsrin sonlarında ölkəmizə daxil olmuşdur. 2008-ci ilin Mart ayında 38,534,106 ədəd kredit kartı sifariş olunmuşdur.

Virtual kredit kartları- fiziki olaraq işlədilməyən və təkcə internet alış-verişi zamanı işlədilən bir kredit kartıdır. Virtual kart magnit sahəsi olmayan təkcə mühaafizə kodu olan istifadəçinin bank hesabına bağlı, limitini istehlakçının keçici olaraq hər bir alış-veriş əməliyyatı qabağı müəyyən etdiyi və təkcə internetlə edilən alış-verişlərdə istifadə olunan kartdır. Bu xüsusiyyəti ilə icazəsiz şəxslərin istifadəsindən yarana biləcək risklər ən aza düşür. [39, 144]

Ağıllı kartlar- üzərində magnit bandı yerinə mikrociplə daşıyan plastic bank kartlarına verilən addır. Bu plastik kartlarla ağıllı kart adlandırılmasının səbəbi standart bir magnit kartdan 100 qat daha çox məlumat saxlama və bu məlumatları işləmə qabiliyyətinə sahib olmasıdır. Ağıllı kartlar çox xüsusi bir şifrələndirmə qabiliyyətinə sahib olduğundan olduqca etibarlıdır. Hansısa bir virtual mağazadan alış-veriş edərkən ağıllı kartından istifadə etmək istəyən istehlakçı ağıllı kart oxuyan klaviyatura ilə ağıllı kartından istifadə edə bilər.

Ağıllı kartın bir xüsusiyyəti də ehtiva etdiyi mikrociplərə fərqli sahələrdəki məlumatların yüklənə bilməsi vasitəsilə kredit kartları ilə eyni məqsədli olaraq işlədilə bilməsidir. Təmaslı və təmassız olmaqla iki fərqli tərzdə işlədilə bilən ağıllı kartların xüsusən təmaslı olanları təşkilatların qurum və şirkətlərin yaxud üzvlük kartı olaraq işlədilməsi yayılmışdır. System içində qabaqcadan ödəmə metodu ilə yüklənmiş miqdarlar üzərində sabit ödəmələrdə bu kartlar işlədilir.

Ağıllı kilid- electron bankçılığı istifadəçilərinə iki pilləli təhlükəsizliklə təmin edir. Ağıllı kilid ilə electron bankçılığa girişiniz üçün şifrənizə əlavə olaraq ağıllı kilidin iyaratdığı 8 xanalı şifrəylə girilir. Ağıllı kilid electron bankçılığa hər daxil olduğunuzda fərqli şifrə yaradır. Bu kodlar “birdəfəlik istifadə”dir. Siz ya da başqası tərəfindən ikinci dəfə işlədilə bilməz.

- Ağıllı kilid iki pilləli təhlükəsizlik yaradır;
- Əlavə təhlükəsizliklə bərabər pul çıxarmaq və ödəmə işlərinizi etməyə kömək edər;
- Bununla birlikdə əlavə bir şifrəni xatırlamaq məcburiyyətin də qalmazsan;
- Bununla electron bankçılığa hər daxil olduğunuzda yeni və tək istifadəlik şifrəniz olur;
- İstifadəsi asandır;
- Cihazı hər yerə daşımaq mümkündür;
- Əməliyyat sistemdən ayrı işləyir.

Xidmət subyektlərinə görə (müşəri bazası) elektron bank xidmətləri 2 qrupa bölünür:

1. Korporativ sektora xidmət edən sistemlər (hüquqi şəxslər və individual sahibkarlar)
2. Fisiki şəxslər tərəfindən istifadə edilən sistemlər

Bank müştərisinin seçdiyi əlaqə kanalına görə elektron bank xidmətləri aşağıdakı qruplara bölünür.

- a) PC- bankinq və ya “Müşəri-bank” sistemi, hansı ki, müştərinin şəxsi kompüterinə xüsusi proqram təminatı yerləşdirməyi nəzərdə tutur.
- b) İnternet-bankinq, hansı ki, müştərinin kompüterinə qoyulmuş Web-brauzeristifadə etməklə bank xidmətlərinin aparılmasını təmin edir.
- c) Telefon bankinqi (Phone-bankinq) burada hesabın idarə edilməsi üçün tonal nömrə yığımı və taksi olan telefonlardan istifadə olunur
- d) Mobil bankinq (Mobile-bankinq), hansı ki, bank və müştəri arasında məlumat mübadiləsinin ya mobil qurğu (telefon,planşet), ya da mobil internet (SMS-bankinq,Wad-bankinq, GPRS-bankinq) vasitəsilə aparılmasını nəzərdə tutur.
- e) ATM-bankinq-bankomatlar və özünə xidmət terminalları vasitəsilə göstərilən bank xidmətləri.

Bu kurs işində biz internet-bankçılıq və mobil bankçılıq üzərində daha geniş dayanacağıq.

Mobil bankçılıq

Mobil bankçılıq - bank hesabındakı vəsaitləri idarə etmək və məlumat almaq üçün mobil telefonlar və planşetlərdən istifadəni nəzərdə tutur.

Dünyada ilk mobil bank sistemi 1999-cu ildə yaranıb. Avropa bankları öz müştərilərinə SMS məlumatların köməyi ilə bu xidmətdən istifadə etməyi təklif etdilər. Bundan daha əvvəl bankın call-mərkəzi ixtisasçılarının köməyi ilə öz bank hesablarından ödənişləri idarə edə bilməyə imkan verən bankinq növü var idi.

Mobil bankın reallaşmasının ilk üsulları olan SMS bankçılıq və Java proqramları əvvəlcə istifadəçilərin kütləvi rəğbətini qazana bilmədi. İlk növbədə ona görə ki, öz hesablarını idarə etmək üçün çoxlu texnoloji əməliyyatlar aparmağa hazır olan çox adam yox idi. Yalnız sonralar bu prosesi nisbətən rahat edən işləmələr yarandıqda mobil bankçılığın pərəstişkarları artdı.

Hələ ki, mobil bank iştirakçılarının sayı interbet-bankınlardan azdır. Çünki, internet-bankinqin funksionallığı çoxdur, daha əvvəl yaranıb və buna görə də bank müştərilərinə daha yaxındır.

Onlayn müştəriləri arasında hansı bank xidmətinin daha çox istifadə olunduğuna gəldikdə isə, təxminən bu xidmətlərin 50%-i mobil əlaqə, internetə çıxış, kommunal xərclər ödənməsinə yönəlmiş xidmətlərdir. Bundan başqa müştərinin hesabları arasında köşürmələr, valyuta mübadiləsi, sistemlərə elektron pulların köçürülməsi də tələb olunan xidmətlərdəndir.

Mobil bankçılığın növləri

SMS bankçılıq bankın xüsusi nömrəsinə göndərilmiş sms məlumatlara bank hesabındakı vəsaitlərin idarə olunmasıdır. Öz primitivevliyinə baxmayaraq bu xidmət nəinki tək cə əl altda müasir telefon olmadıqda, həm də mobil internet əlçatmayan yerlərdə, məs, kənar bölgələrdə, eləcə də mobil internetin baha olduğu yerlərdə, məs, xarici rəuminqdə bank xidmətlərindən istifadə etməyə imkan verir.

Java - əlavəsi mobil bankçılığın daha inkişaf etmiş növüdür və müasir telefonların çoxunda işləyir.

Daha “irəli getmiş” və istifadəçi üçün rahat olan tətbiqlər müasir mobil telefonlar üçün yaradılıb. Bunlar Windows Mobile/Windows Phone,Android,Symbian, eləcə də ios, hansı ki, İ Phone və İ Pad üçün nəzərdə tutulub. Bu tətbiqlər telefonların təqdim etdiyi bütün funksiyalar reallaşdırmağa imkan verir və maksimum komfortludur.

Mobil bankçılığın ayrıca sisteminə malik olmayan banklar,hansılar ki,smartfonlardan internet bankinqdə “yüngülləşmiş” sayt versiyalarında istifadə etməyə imkan verirlər,onlar bu versiyaları mobil bankçılığa aid etmirlər.

Mobil bankçılıqdan istifadə zamanı ortaya çıxan ən vacib problemlərdən biri dələduzluq hallarının artmasıdır. Mobil bank sistemlərini çox etibarlı müdafiə vasitələri ilə təmin etmək olardı. Lakin bu xidmətlərdən istifadə etmək üçün “orta” istifadəçinin rahatlıqları nəzərə alınmalı olur. Axı heç də hamı uzun instruksiyaları oxumaq,coxsaylı identifikasiya prosedurlarından keçmək isdəmir.Bundansa yaxınlıqdakı bank bölməsinə getməyi üstün tuturlar. Buna görə də banklar ağlabatan dərəcədə müdafiə sistemlərindən istifadə edirlər.

İT spesialistlər əsas təhlükə kimi,virus proqramların köməyi ilə məlumatlara sanksiyalaşmamış girişi və qurğunun fiziki itkisi zamanı yaranan ziyanı aid edirlər.

Öz smartfonlarına antivirus proqramlarını yükləyənlər yalnız nadir entuziastlardır.Çünki, mobil platformalar üçün virusların yayılması, stolüstü kompüterlər üçün olduğu qədər də çox deyil. Bundan başqa mobil əməliyyat sisyemləri özləri də başlanğıcdan pis qorunmayıblar.

Bankların öz saytlarında məlumat verdikləri çox sadə prosedurlara əməl etdikdə mobil bankçılıq istifadəsinin təhlükəliliyi minimaldır.Adətən bank mütəxəssisləri antivirus proqramı yükləməyi, şübhəli mənbələrdən telefona proqram yüklədikdə ehtiyatlı olmağı,parolları səliqə ilə qorumağı məsləhət görürlər.

Bundan başqa tanış olmayan mənbələrdən gələn elektron məktubları və SMS məlumatları açmaq düzgün deyil.

Qurulmuş bank tətbiqi olan telefonları uşaqlara vermək olmaz. Telefonu remontaverərkən bank tətbiqini silmək, ya da bankın call-mərkəzi vasitəsilə bloklamaq lazımdır.

Aydındır ki, mobil bank sisteminə bütün bank hesablarını bağlamaq lazım deyil, xüsusilə də iri qalıqlar qalarkən, ən təmiz ödəniş etmək üçün çoxda böyük qalığı olmayan ayrıca hesab ayırmaq daha məntiqlidir.

İstifadəçinin əlinin altında olan müasir telefon, istənilən yerdə və istənilən vaxt öz bank hesablarına giriş imkanı yaradır. Elektron bank xidmətlərinin başqa bir növü bu dərəcədə operativliklə öyünə bilməz. Təsadüfi deyil ki, Britaniyada aparılan tətqiqatlar gösdərdi ki, mobil bank istifadəçiləri öz bank hesabı qalıqlarını internet-banking istifadəçilərindən 3 dəfə çox yoxlayırlar.

Doğrudur, bu gün bir çox ekspertlər deyirlər ki, mobil bankçılıq yalnız internet bankinqin tamamlayıcısıdır və heç vaxt onunla rəqabətə girə bilməyəcək. Lakin belə fikirləşənlər də var ki, il-ildən mobil telefonlar nəinki ev kompüterlərini, həm də noutbukları sıxışdıracaq.

İnternet Bankçılıq

Bank fəaliyyətinin perspektiv inkişaf istiqamətlərindən biri də İnternet Bankinqdir. Onun əsas məqsədi pul əməliyyatları yerinə yetirmə prosedurlarının yüngülləşdirilməsi və müştərilərin xərclərinin azaldılmasıdır.

İnternet bankinq bu və ya digər proqram təminatı vasitəsilə, real-vaxt rejimində internet vasitəsilə hesablaşmaların aparılmasını nəzərdə tutur. Bank internet bankinqi öz müştərilərinə geniş xidmət assortimenti təklif etmək üçün istifadə edir, hansılar ki çürbəcür xarakter daşıyır. Bu xidmətlər özlərində əsasən aşağıdakı funksiyaları daşıyır: [18, 148]

- Balansın öyrənilməsi;
- Vəsaitlərin bir hesabdən digərinə köçürülməsi;
- Kredit almaq üçün ərizələrin verilməsi;
- Hesabların elektron ödənişinin həyata keçirilməsi və s.

Bəzi banklar broker xidmətləri və sığorta xidmətləri də təklif edir.

Bundan başqa bankların internet vasitəsilə öz fəaliyyətlərini aparması müəssisələrə də pul köçürmələri etmək, kredit üzrə müraciət etmək, pul əməliyyatlarına internet vasitəsilə nəzarət etmək və onları tənzimləmək imkanı verir.

İnternet bankçılığın aşağıdakı üstünlükləri var:

- Bankın bütün potensial müştərilərə əlçatan olması;
- Müştərinin banka coğrafi bağlılığının olmaması;
- Müştərinin bankı şəxsən ziyarət etmə məcburiyyətinin olmaması nəticəsində vaxta əhəmiyyətli dərəcədə qənaət;
- Sutkanın 24 saati ərzində müştərilərin hesabına nəzarət etmə imkanının olması və maliyyə bazarlarında dəyişən vəziyyətə müvafiq olaraq reaksiya vermə imkanı (məsələn: krediti bağlama, valyuta alınması və satılması, bank əmanətlərinin geri qaytarılması);
- Müştərinin öz əməliyyatlarına nəzarət dərəcəsinin artması;
- Müştəri tərəfinə xüsusi proqram təminatı qoyulmasının vacib olmaması;
- Yeni xidmətin bankın bütün internet müştərilərinə əlçatan olması, çünki dəyişikliklər bankın xidmət səhifəsində əks olunur.

İstifadəçilər tərəfindən hələ ki internet bankçılıq mobil bankçılığa nisbətən daha çox istifadə olunur. Bunun mobil telefon imkanlarının artması ilə əlaqədar yaxın gələcəkdə dəyişilməsi gözlənilir.

İnternet bank sistemlərinin funksionallığının artması və bankların marketinq canfəşanlılığı onlara 2 il ərzində 3 dəfə məsafədən tranzaksiyaların payının artmasına gətirib çıxarmışdır. Beləliklə banklar internetə çoxlu azsaylı ödəmələr gətirmişlər. Lakin bu yaxşı internet bank sisteminin bacardığı məsələlərdən yalnız biridir. Digər məsələ əməliyyat həcmının artımı hesabına komissiya gəlirlərinin artmasıdır. Bu məsələ də hələ ki böyük nailiyyət əldə olunmamışdır. Bu barədə ödəmələrin həcmının internet bankçılıqdakı payı aşkar göstəricidir. Hələ 2011-ci ilin göstəricilərinə görə fiziki şəxslərin bank ödəmələrinin yalnız 8 %-i internet vasitəsilə baş vermişdir. Sonrakı 4 ildə bu rəqəm praktiki dəyişməmişdir. Banklar məsafədən idarə sistemlərinin dələduzlardan qorumağa çalışırlar. Lakin istifadəçilərin internet

bank sistemlərinə olan yüksək inamını qazanmaq mümkün olmamışdır. Vəziyyəti mübahisəli hallarda müştərinin sığorta müdafiəsini təşkil etməklə xilas etmək olar. Lakin tədqiqatlar göstərir ki sorğu aparılmış 70 bankdan yalnız 5-ində kampaniyalar dələduzluqla əlaqədar riskləri sığortalayır. Digər həlledici məsələ istifadəçiyə rahat olan interfeysin yaradılmasıdır. Çox internet bankçılıq sistemləri hələ də kifayət qədər mürəkkəb olaraq qalırlar. Daha mürəkkəb tranzaksiyalar apara bilmək üçün istifadəçilər müəyyən biliklərə və vərdişlərə yiyələnməlidirlər. 30 yaşa qədər olan adamlar adətən bu çətinlikləri hiss etmirlər. Lakin yaşlı nəslin nümayəndələri üçün internet bankinq sistemlərinə yiyələnmək çox çətinidir. Bu ona gətirib çıxarır ki hətta formal olaraq məsafədən xidmət sistemlərinə qoşulmuş potensial istifadəçilərin böyük hissəsi burada heç bir əməliyyat aparmırlar. Çıxış yollarından biri internet bankçılıq sistemlərinin asanlaşmış versiyalarının yararılması ola bilərdi, bunlar internet bankçılıq mühitində naviqasiyanı sürətləndirmiş və asanlaşdırmış olardı. Yaxşı funksionallığa malik internet bankçılıq sistemləri müştərilərin diqqət yetirdikləri əsasə faktorlardandır. Fiziki şəxslər həvəslə hesablarını doldururlar, çünki onların bu hesablar üzərində böyük nəzarətləri var: hesablarını tez yoxlaya və vacib tranzaksiyalar həyata keçirə bilirlər. Daha yaxşı internet bankçılıq sistemində malik banklar müştərilərin vəsaitlərini aktiv cəlb edə bilirlər. İnternet bank sistemlərinin böyük çoxluğu müştərilərə nəinki xidmət və məhsul təqdimatçılarının ünvanına xarici ödənişlər etməyə imkan verir, həm də bank daxilində maliyyə alətləri ilə əməliyyatlar aparmağa kömək edir.

III FƏSİL.E-BANK XİDMƏTLƏRİNİN KEYFİYYƏTİNİN YÜKSƏLDİLMƏSİ İSTİQAMƏTLƏRİ

3.1. Bank xidmətlərinin elektronlaşdırılmasının prespektiv imkanları

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İ.Əliyevin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “2011-2018-cü illərdə Azərbaycan Respublikası regionlarının sosial-iqtisadi inkişafı” Dövlət Proqramı ölkənin iqtisadiyyatında qabaqcıl informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının təkmilləşdirilməsi və tətbiqi üçün əsas istiqamətləri aşağıdakı sahələr üzrə hazırlamışdır:

1. Müasir informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının inkişaf etmiş infrastrukturunun yaradılması, vahid milli elektron informasiya sisteminin yaradılması;

2. Dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarının fəaliyyətinə səmərəli idarə edilməsi və nəzarəti üçün e-hökumətin yaradılması;

3. universal rabitə xidmətləri, telekommunikasiya və informasiya texnologiyaları ilə regionların təmin edilməsi;

4. Bütün struktur bölmələrində İnternet şəbəkələrinin istifadəsi və istifadə imkanlarının genişləndirilməsi;

Dövlət Proqramında hazırlanmış informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının inkişafının əsas istiqamətləri bank xidmətlərinə tam tətbiq edilir.

Bu sektorun inkişafı üçün yeni informasiya iqtisadiyyatı və şəbəkə mexanizmi, əsasən qabaqcıl informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının tətbiqi üçün obyektiv zəmin var və bir sıra nəzəri yanaşmalara əsaslanır.

Bir neçə alim yeni şəbəkə formasında iqtisadi əlaqələrin bazar və hiyerarxik formalara nisbətən qarşılaşdıqları problemləri nəzəri cəhətdən dərk etməyə çalışırdılar. Xüsusilə, Bladform De Log və Michael Frumetnym şəbəkə formalı idarəetmənin bazar və ierarxik formalı idarəetmədən aşağıdakı fərqlərini hazırlayıblar: şəbəkə iqtisadiyyatında elektron dövriyyə və çatdırma qabiliyyətlərinin genişləndirilməsi ilə malların (xidmətlərin) sahibi sərbəst rəqabətin sadə və ucuz vasitələrlə istisna edilməməsi vəziyyətində, bazar iştirakçıları səmərəli yolla bazar

sisteminə istehlakçı tələbatı və onun istiqaməti haqqında “dəyər” siqnalları vermək üçün, rəqabət qabiliyyəti şəbəkə iqtisadiyyatına olan tələbatını itirir, çünki "rəqəmsal" məhsulların satış qiyməti sürətlə azalır, iqtisadiyyatın bir çox sahələrində malların alınması "şəffaf" olur, çünki satınalma hərəkətləri əksər hallarda satıcı və alıcı arasında uzunmüddətli əlaqənin yaranması deməkdir.[29]

Şəbəkələşən iqtisadiyyatın formalaşması, ənənəvi təşkilatların, o cümlədən kommərsiya banklarının iqtisadiyyatdakı bütün ierarxik şaquliləri əhatə edən şəbəkə strukturlarını əhatə edir. Təşkilatın şəbəkə formaları təşkilatın hiyerarxik forma ilə müqayisədə nisbətən asan idarə olunduğundan, şəbəkə təşkilatlarının kompozisiyalarını mövcud struktur dəyişikliyinə, o cümlədən qiymət siqnalları vasitəsilə lazımı yenidən qurulması ilə müqayisə etmək mümkündür. Bu problem bank xidmətlərinin tətbiqi sistemində çox vacibdir.

Lakin, bu sahədə UKB-də nəzərə alınması lazım olan müəyyən çətinliklər var. Beləliklə, məsələn, informasiya texnologiyalarının inkişafının müəyyən səviyyəsindən başlayaraq, informasiya modeli müəyyən informasiya obyektinin şəklində xarici mühitdə təmsil olunmaqla bəzi informasiya mühitində agentdən uzaqlaşdırıla bilər. Bütün obyektlərin bu obyektin aktuallaşmasında fəal iştirakı ilə, birgə fəaliyyətin ən rəşional qarşılıqlı məqbul variantına nail olmaq məqsədi ilə birgə fəaliyyəti koordinasiya etmək üçün müəyyən bir icma üzvlərinin ümumi məlumat modeli kimi baxıla bilər. Nəticədə, şəbəkənin təşkilati strukturları əsasında qeyri-bazar tənzimləyici mexanizmlərin təkamül inkişafı baş verə bilər, nəticədə üfüqi əlaqələrə əsaslanan yeni şəbəkə, sənayesiz iqtisadiyyat yaranır.[42]

İqtisadi sistemin özünü təşkil edən informasiya mexanizmlərinin formalaşmasının bu təkamül prosesi artıq İnternet texnologiyalarının inkişafında öz təzahürlərinə malikdir. Önümüzdəki illərdə geniş istifadə olunan şəbəkə iqtisadiyyatının, o cümlədən kommərsiya banklarının xidmətlərinin inkişafına əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərə biləcək İnternet texnologiyalarının əsas növləri aid edilə bilər: coğrafi olaraq bölüşdürülmüş iştirakçıların birgə fəaliyyətlərdə qrup işinin vasitələri, hansının ki praktiki istifadə edilməsi maliyyə və maddi resursların

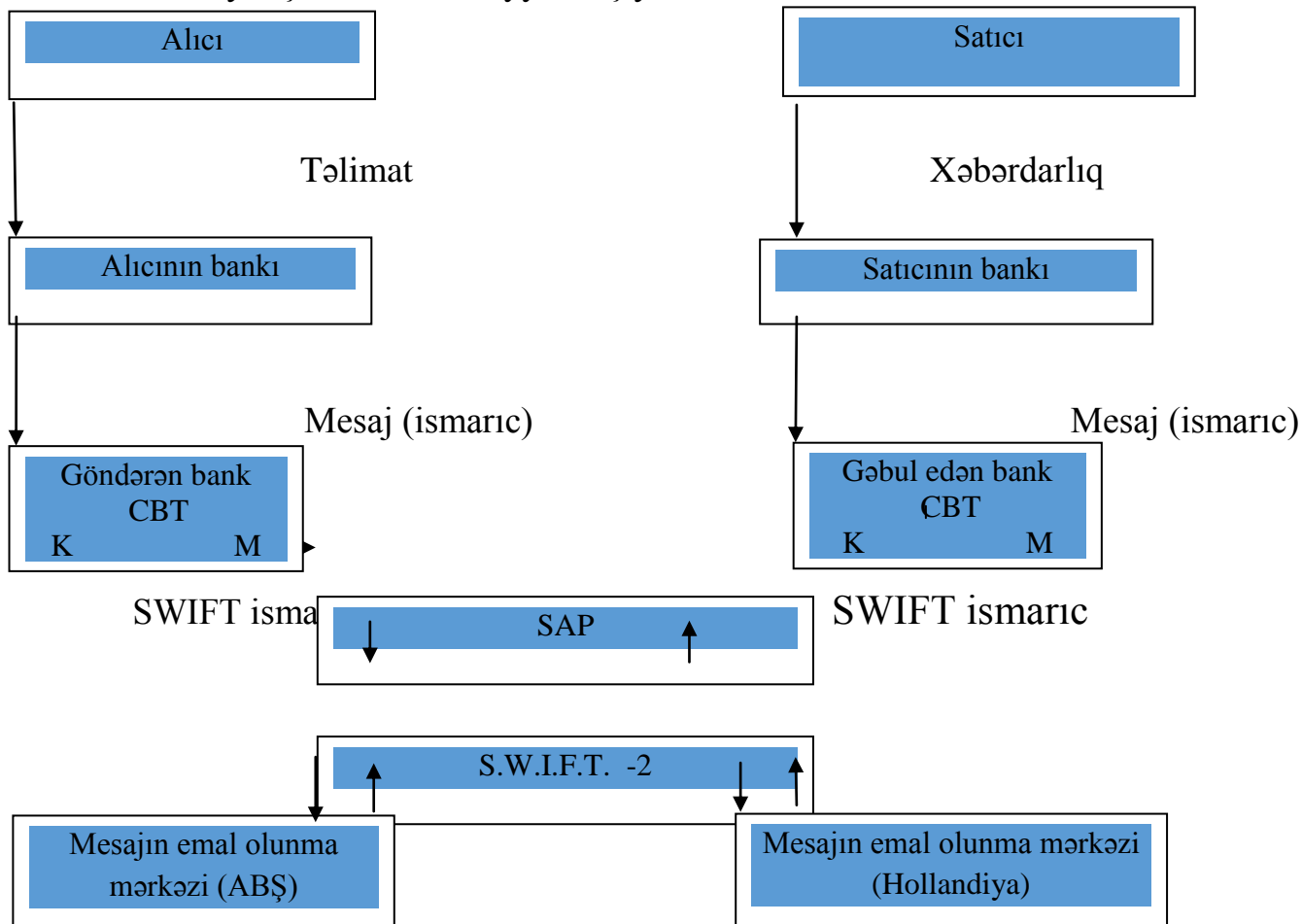
xərclərini əhəmiyyətli dərəcədə azaltmağa imkan verir; "intellektual agent" in texnologiyası, şəbəkədə daimi varlığının təsirini yaradan bir məlumat robotunun, hansı ki lazımi məlumatın toplanması və "süzülməsi" üçün proqramlaşdırılıb; İnternet texnologiyalarının üstünlüyünün geniş yayılması üçün əlverişli şəraitin yaradılması ilə ənənəvi sosial və iqtisadi fəaliyyət növlərinin internetin elektron mühitinə köçürülməsi; işçilərin hərəkətini azaltmaq, təşkilatların formalaşması və daxili informasiya mühitinin azaldılması yolu ilə müvəqqəti, maddi, enerji və maliyyə resurslarının qənaətinin təmin edilməsi məqsədilə ənənəvi təşkilatların şəbəkə strukturlarına çevrilməsi; "yatay" institusional iqtisadi strukturlar üçün şəbəkə variantlarının yaradılması və s.[39]

Bank sektorunda informasiya (şəbəkə) iqtisadiyyatına keçid, informasiya (şəbəkə) iqtisadiyyatı şəraitində, ilk növbədə, yeni informasiya texnologiyaları və şəbəkə idarəetmə forması əsasında rəqabət qabiliyyətli olduğu üçün, cəmiyyətin sosial və iqtisadi inkişafını təmin etmək üçün əsas təşkilati mexanizmləri əhəmiyyətli dərəcədə dəyişir.

Bu problem bank xidmətlərinin tətbiqi və həyata keçirilməsi sistemlərində çox vacibdir. Məsələn, Dünya Bankı Banklararası Rabitə Bankı (SWIFT) maliyyə məlumatlarının mübadiləsi və standartlaşdırılmış məlumatları istifadə edərək beynəlxalq məlumat şəbəkəsi yaratmaq üçün bir formalaşdırılmış metodun hazırlanması məqsədilə Avropada və Şimali Amerikada 15 ölkədən 239 bank tərəfindən yaradılmışdır. Bütün SWIFT sistemi aşağıdakı kateqoriyalarla və mesajlarla əks olunur: müştəri köçürülmələri və qəbz alınması haqqında bildiriş; maliyyə əməliyyatları (pul köçürmələri və opsiyalar, kredit və əmanət əməliyyatları, kredit və depozit əməliyyatları, faiz ödənişləri və s.); nağd ödəniş üçün toplama və təlimat; qiymətli kağızlar; qiymətli metallar; sənədli akkreditiv və zəmanətlər; səyahət çekləri; qarışıq mesajlar və s.

Gördüyünüz kimi, SWIFT sistemi banklararası sistemlərin bir sıra beynəlxalq xidmətlərini həyata keçirir. Hal-hazırda təkmilləşdirilmiş SWIFT-2 sistemi istifadə olunur, trafik mesajları Şəkil3.1 də göstərilir.

SWIFT-2-də bir mesaj daxil etmək üçün bir bank terminalı (CBT) istifadə olunur: fərdi kompüter; mesajlar xüsusi bir kriptografik avadanlıq üzərində işlənir və rabitə avadanlığı vasitəsilə kommunikasiya xəttinə keçir. Əlaqə xəttlərində məlumat SWIFT-də (SAP) giriş nöqtəsinə çatır; bu andan SWIFT icması mesajın bütövlüyü və təhlükəsizliyi üçün tam məsuliyyət daşıyır.



Şəkil 3.1 SWIFT sistemdə ismarıcların hərəkəti

K - Kriptografik avadanlıq

M - model;

SAP - SWIFT Access Point;

CBT - Computer Bank Terminal (İstifadəçi Terminalı).

Müasir SWIFT sistemlərində yeni xidmətlər əmələ gəldi, xüsusilə böyük həcmdə məlumatların ötürülməsi üçün xüsusi xidmət - banklararası daşıma faylları hazırlanıb. Bu məlumatlar bankın baş ofisləri və şöbələrini alıcı məlumatları,

kreditlərin idarə olunması məlumatları və s. arasında olan inzibati və cari hesabat məlumatlarını istisna edə bilər.

Bankçılıq texnologiyası bankçılıq fəaliyyətini dəstəkləmək və inkişaf etdirmək üçün bir vasitə kimi bir sıra əsas prinsiplər əsasında yaradılmışdır:

- tam inteqrasiya ilə geniş bank sektorunun fəaliyyətini əhatə edən vahid bir yanaşma;
- modul quruluş prinsipi;
- müxtəlif xarici sistemlərlə əlaqədə ola bilən texnologiyaların açıqlığı;
- Bank sisteminin qurulmasında və onları ehtiyaclara uyğunlaşdırmaqda çevikliyi;
- birdən çox istifadəçinin vahid informasiya məkanına daxil olma imkanı;
- Bankın və onun biznes proseslərinin modelləşdirilməsi;
- Biznes proseslərinin reinjirinq əsasında sistemin davamlı inkişafı və təkmilləşdirilməsi.

Avtomatlaşdırılmış bank sistemlərinin (ABS) yaradılması kommersiya bankının informasiya texnologiyalarının bütün sistem infrastrukturunun planlaşdırılması ilə bağlıdır ki, bu da bank texnologiyalarının və xidmətlərinin optimallaşdırılması prosesinin müəyyən komponentlərinin cəm, münasibət və ayrı hissələrinin məzmununa aiddir[31]. Burada plastik kartları və onların növlərinin, əhatə etdiyi xidmətləri xüsusi qeyd etmək lazımdır. Bu gün populyar və geniş istifadə olunan kartlar aşağıdakılardır :

Cədvəl 3.1.1

Ölkəmizdə e-bank xidmət təmsalında tətbiq edilən Bank kartları modelləri

Banklar	Kartlar	Kreditin məbləği	Kartın müddəti	Kartın faiz dərəcəsi	Taksit əməliyyatları üzrə illik faiz
Kapital Bank	Birkart	10.000 AZN-dək	36 ay	25%	0%
Unibank	Albalı Plus	5000AZN-dək	60 ay	29%	2%
Express Bank	Expresso	500-5000AZN-dək	48 ay	28%	3%

Mənbə: Müəllif tərəfindən tərtib olunub

Tədqiqat göstərdi ki, Kapital” bankın təqdim etdiyi Birkart bu gün gündəmədədir və əhali arasında rahatlığı ilə seçilir. Bu kart üzrə tariflər aşağıdakı kimidir :

Cədvəl 3.1.2

Kapital bankın təqdim etdiyi Bir kart üzrə tariflər

Xidmətlər	Birkart	Birkart Cashback
Kartın qiyməti	1 illik 15 AZN	1 illik 35 AZN
İllik faiz dərəcəsi	Taksit əməliyyatları üzrə - 0%	Taksit əməliyyatları üzrə - 0%
	Kredit üzrə - 25%	Kredit üzrə - 25%
Nağdlaşdırma komissiyası	Şəxsi vəsaitdən - 0%	Şəxsi vəsaitdən - 0%
	Kredit limitindən - 1.5 %, minimum 2AZN	Kredit limitindən - 1.5 %, minimum 2AZN
Xərclərin karta geri qaytarılması (cashback)	Nəzərdə tutulmayıb	1.5%-dən 10%-dək

Mənbə: Müəllif tərəfindən tərtib olunub

BirKart Kapital Bank-ın təqdim etdiyi, kredit və taksit funksiyalarını özündə birləşdirən yeni və unikal bir kartdır. BirKartın müddəti 36 aydır. Yəni, 36 ay ərzində BirKartdan istifadə edə bilərsiniz.

Üstünlükləri bunlardır :

•İstənilən zaman nağdlaşdırma imkanı

•Nağdsız əməliyyatlara güzəşt müddətinin olması

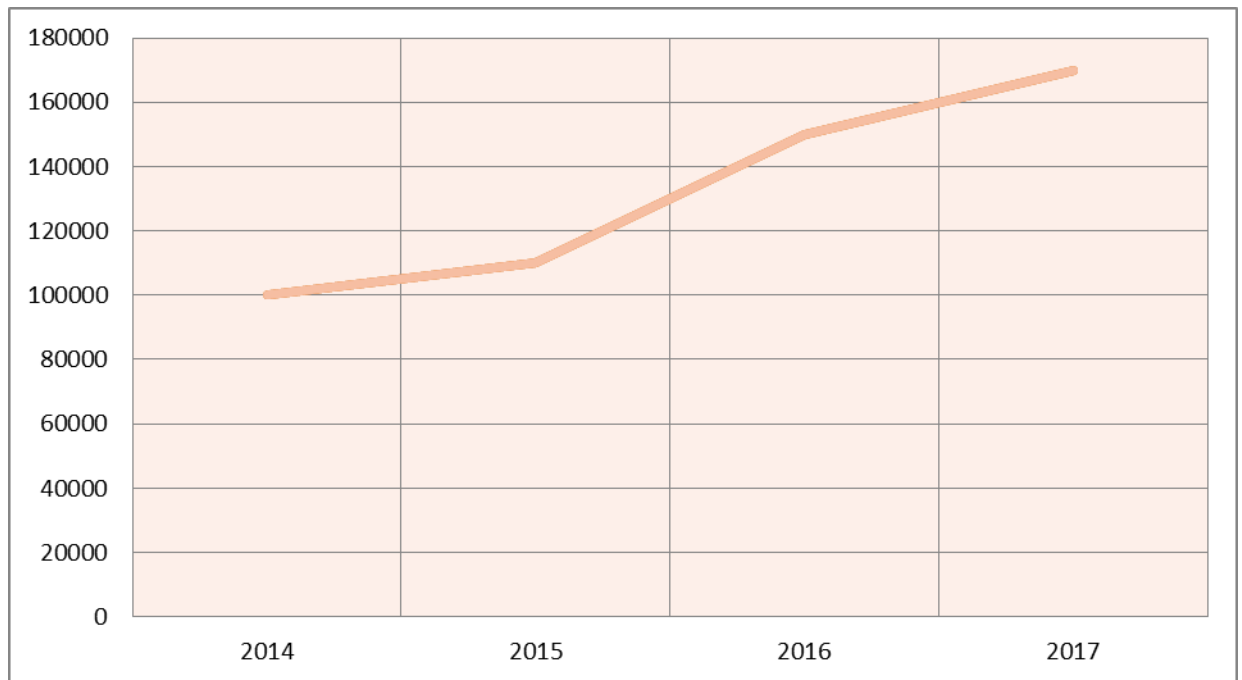
•10%-dək məbləğin karta geri qayıtması

Bu kart vasitəsilə restoranlarda, texnika, geyim, mobil mağazalarda, tibb mərkəzlərində və digər ticarət obyektlərində xə xidmət sahələrində hissə-hissə ödəniş edə bilər və istənilən zaman kartdan pulu nağdlaşdırmaq olar.

Tədqiqat prosesində belə məlum oldu ki, Kapital bankda 2014-2017ci illər üzrə plastik kartların satış dinamikası aşağıdakı kimidir :

Diqaram 3.1.1

Kapital bankda 2014-2017ci illər üzrə plastik kartların satış dinamikası



Mənbə .Mərkəzi Bank statistik təhlili Bakı, 2017 s.28

Bankçılıq biznesində əsas prinsiplərin tətbiqi iqtisadi agentlərlə bağlı gözlənilərdə məlumatın asimmetrisinə aid sistemli hadisələrin üç potensial səbəbini müəyyən etməyə imkan verir; iqtisadi agentlərin asimmetrik məlumatın varlığına reaksiya verməsini qiymətləndirmək; bankın likvidlik və ödəmə qabiliyyətinin şərtlərini formalaşdırmaq. Bu üstünlük, şəraitdən asılı olaraq bankın qarşı tərəflərinin davranışlarına dair variantları qiymətləndirməyə və sistem hadisələrinin inkişafı üçün mümkün ssenariləri proqnozlaşdırmağa imkan verir. Bank sektorunda sistemli hadisələrin ortaya çıxması və genişlənməsi mexanizminin əsas elementləri Cədvəl 3.1.3-də verilmişdir.

Cədvəl 3.1.2

Maliyyə bazarının iştirakçılarının davranışının alınan məlumatlardan asılılığı

Etibarlı məlumatın əldə etməyin yolu	İqtisadi agentlərin reaksiyası	Likvidlik(ləğv) və ödəmə qabiliyyəti problemlərinin əlaqəsi	Bankın likvidlik və ödəmə qabiliyyətinin şərtləri
Tam	İqtisadi agentlər tərəfindən bankların "effektiv" iflası	Ödəmə qabiliyyəti problemləri (ləğv) problemindən öndə gəlməsi	$D > A > A^{**}$, $0 > K > K^{**}$
Xüsusi	İqtisadi agentlər	Likvidlik (ləğv)	$A > D > A^{**}$,

	tərəfindən bankların "effektiv" / "təsirsiz" iflası	problemləri ödəmə qabiliyyəti problemindən önə çıxır	$K > 0 > K^{**}$
Olmaması	agentlərin öz-özünə uyğun gözləntiləri bankların "təsirsiz" iflasına gətirib çıxarır.	Likvidlik (ləğv) problemləri ödəmə qabiliyyəti problemindən önə çıxır	$A > A^{**} > D,$ $K > K^{**} > 0$

Qeyd:

A - aktivlərin ilkin dəyəri;

A^{**} - aktivlərin ləğv (likvidasiya) edilməsi dəyəri;

D - kapitala daxil edilməyən depozitlərin və kreditlərin nominal dəyəri;

K - kapitalın ilkin dəyəri;

K^{**} - kapitalın ləğv (likvidasiya) dəyəri.

Bu sahədə "depozitor-bank-borcalan" münasibətlərindəki məlumatların qeyri-bərabər bölüşdürülməsi maliyyə bazarında iştirakçıların davranışları arasındakı fərqləri açıqlayır. Bankın maliyyə vəziyyəti haqqında məlumat əldə olunmasının azaldılması və onun etibarlılığının azaldılması bankların sistemli risklərin təsdiqi şəraitində onların "təsirsiz" iflasına gətirib çıxaran iqtisadi agentlərin özbaşına gələn gözləntilərinin yaranma ehtimalının artmasına səbəb olur. Sistemli hadisələrin yuxarıda göstərilən prinsipləri və potensial səbəbləri, kommersiya banklarına xidmət göstərilməsi baxımından bank modullarının yeni bir arxitekturasının yaradılmasına obyektiv ehtiyac yaradır.

İnformasiya sisteminin yaradılması məqsədləri:

- 1) firmanın sağ qalması və tutumunun təmin edilməsi;
- 2) işçilərə daha səmərəli iş prosesinə kömək edən əməliyyat məlumatları verilməsi;
- 3) məlumatlara sadıqlıq;
- 4) məlumat əldə etmək və onun istifadəsi zamanı qarışıqlığın aradan qaldırılması;
- 5) bazarın tələblərinə uyğun olaraq müəssisənin funksiyalarının genişləndirilməsi.

İnformasiya sisteminin qurulmasının əsas prinsipləri:

- 1) hiyerarxiya (vəzifələrin öhdəliyi və məlumat mənbələrinin istifadəsi);

- 2) məlumatların yığılmasının prinsipi (müxtəlif səviyyələrdə uçot tələbləri);
- 3) təkrarlıq (tikinti yalnız mövcud deyil, həm də gələcək vəzifələri nəzərə alaraq);
- 4) gizlilik;
- 5) dəyişən istəklərə uyğundur;
- 6) uyğunluq və informasiya birliyi (razılaşdırılmamış tədbirlərin mümkünsüzlüyünü və yanlış məlumatların çıxarılmasını istisna edən göstəricilər sisteminin inkişafı ilə müəyyən edilir);
- 7) sistemin açıqlığı (məlumatların doldurulması üçün).

İnformasiya funksiyası informasiya sistemi tərəfindən yaradılan və hər cür məlumatlarla hərəkətlərin vahidliyi ilə xarakterizə edilən məqsədyönlü ixtisaslaşdırılmış idarəetmə növüdür.

İnformasiya şəbəkəsi - məlumat axınlarının səmərəli işlənməsi və ötürülməsi məqsədi ilə vahid informasiya kanalı ilə birləşdirilmiş informasiya resurslarının istifadəçiləri və kompüter və program komponentləri.

İnformasiya Sistemi (IT) - sənədləşdirilmiş informasiya və informasiya texnologiyalarının sifariş edilmiş dəsti.

İnformasiya sistemləri və şəbəkələrinin bütün növləri, onların texnologiya və təminat vasitələri informasiya inkişafının dövlət elmi, texniki və sənaye siyasəti ilə müəyyənləşdirilmiş iqtisadi fəaliyyətin xüsusi bir sahəsini təşkil edir.

Avtomatlaşdırılmış informasiya sistemlərinin (AİT) əsas təsnifat xüsusiyyətləri kimi, AİT avtomatik olaraq təşkilati sistemin idarə olunmasında iştirak edən bir rəsmi şəxs və ya bir qrup vəzifəli şəxs kimi çıxış edən lazımlı çıxış məlumatlarını əldə etmək üçün giriş məlumatının işlənmə prosesi - avtomatlaşdırılmış peşəkar fəaliyyətin xüsusiyyətlərini nəzərdən keçirmək məqsədəuyğundur.

Təklif olunan təsnifat xüsusiyyətinə uyğun olaraq aşağıdakı AIS fərqləndirilə bilər:

- Avtomatlaşdırılmış nəzarət sistemləri (ANS);
- Qərar Dəstəkləmə Sistemləri (QDS);

- avtomatlaşdırılmış informasiya və hesablama sistemləri (AİHS);
- Avtomatlaşdırılmış təlim sistemləri (ATS);
- Avtomatlaşdırılmış informasiya arayış sistemləri (AİAS).

Avtomatlaşdırılmış idarəetmə sistemi kollektiv idarəetmə orqanının (nazirlik, idarə, idarə heyəti, xidmət, idarəetmə qrupu və s.) Həll etdiyi idarəetmə vəzifələrinin hamısını və ya bir hissəsini avtomatlaşdırmaq üçün nəzərdə tutulmuş avtomatlaşdırılmış sistemdir. Nəzarət obyektindən asılı olaraq, ANS-lər (ANS) və QDS texniki vasitələrlə (AİAS) fərqlənir.

Qərar dəstəyi sistemləri qərar qəbul edənlərin fəaliyyətini dəstəkləyən müxtəlif qərar modelləri və ixtisaslaşdırılmış verilənlər bazalarını istifadə edən interaktiv kompüterlərdir. Belə sistemlərin proqram təminatı istifadəçilərə bir neçə "nə varsa" sualları müəyyən bir şəkildə qoymağa, nəzərə alınan vəziyyətə dair interaktiv variantları əldə etməyə imkan verir.[34]

Süni intellekt (AI) informasiya texnologiyasıdır, onun əsas məqsədi bir insan kimi düşünmək, görmək, dinləmək və hiss edə biləcək bir kompüter yaratmaqdır. AI-nin ən böyük təşkilati təsiri ekspert sistemləri sahəsindədir. Ekspert sistemi (EC) qərar qəbuletmə prosesində olan düşüncə proseslərini peşəkarlar və menecerlərə köçürməyə çalışır. ES, problemlərin həlli üçün müəyyən bir strategiyayı simulyasiya edən bir kompüter proqramına yazılan qərar qaydalarından bir mütəxəssisin məlumatlarını kodlaşdırmaq yolu ilə inkişaf etdirilir. ES qərar dəstəyi sistemləri ilə bir çox oxşarlıqlara sahibdir. Əslində, hər ikisi də məşğulluq problemlərini həll edən məşğul istifadəçilərə yüksək səviyyədə dəstək verirlər. Bununla belə, ES-lər bir qayda olaraq, fəaliyyətin dar sahələrində təkrarlanan problemlərlə mübarizə aparmaq və tövsiyələr vermək üçün qərar dəstəyi sistemləri tərəfindən unikal, kompleks problemləri həll etmək üçün istifadə olunur.

İdarəetmə daxili informasiya sistemi (VIS) idarəetmə qərarlarının verilməsi üçün müxtəlif mərkəzlərin informasiya ehtiyaclarını təmin edən bir sıra informasiya axınıdır. 3 əsas elementdən ibarətdir:

- məlumatların emalı üçün texniki vasitələr (kompüterlər);

- daxili və xarici məlumat ötürülməsi kanalları (kommunikasiya kanalları);
- müvafiq media üzərində qeydə alınmış aktual məlumat.

WSI-nın yaradılması aşağıdakı əsas prinsiplərə əsaslanır:

- məlumatların birləşdirilməsi və təkrar istifadə edilməsi, təkrarlamanı azaltmaq və istifadə olunan göstəricilərin sayını məhdudlaşdırmaq, informasiya axınının həcmi azaltmaq və məlumatların istifadəsini artırmaq;

- VIS-in fərdi elementləri və alt sistemlərinin uyğunluğu (texniki, proqram, təşkilati), onun fəaliyyətinin etibarlılığını artırır və yaradılması və təkmilləşdirilməsi xərclərini azaldır;

- İdarəetmə qərarlarının hazırlanması və qəbul edilməsi prosesində çox dəyişkən hesablamalar, onların optimallaşdırılmasına imkan yaradır. Daxili informasiya sisteminin təşkilində dizayn, yaradılması və istifadəsi aşağıdakı vacib məqsədlərə nail olmaqdır:

- informasiya texnologiyalarından istifadəyə əsaslanan inzibati və idarəetmə işlərinin avtomatlaşdırılması;

- qərarların effektivliyini və etibarlılığını artırmaq və istifadə olunan məlumatın keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması nəticəsində risk səviyyəsini azaltmaq;

- mərkəzləşdirilmiş və mərkəzləşdirilməmiş rejimlərdə informasiya əldə etmək, saxlama, yeniləşdirmə və işləmə sisteminin yaradılması;

- İnformasiya texnologiyalarının davamlı inkişafı və təkmilləşdirilməsi. VIS-in əsas funksiyaları aşağıdakılardır:

- Hər bir rəhbərə lazım olan məlumatlarda, müəyyən bir təbiətdə, məzmununda və həcmdə ehtiyacın müəyyən edilməsi;

- proqram təminatlarının hazırlanması, məlumat banklarının yaradılması və istifadəsi;

- texniki vasitələrə ehtiyacın və onların əldə edilməsi və istismarı üçün xərclərin səviyyəsinin müəyyən edilməsi;

- bütün informasiya xidmətlərinin əlaqələndirilməsi;

- sənədlərin və mətn məlumatlarının avtomatlaşdırılmış emalı və verilməsi.

Müasir informasiya texnologiyaları tədqiqat, inkişaf, istehsal, marketinq, maliyyə və iqtisadi fəaliyyətin digər sahələrini və bir kommersiya təşkilatının funksiyalarını vahid informasiya prosesinə birləşdirən inteqrasiya edilmiş kompüter sistemləri yaratmaq imkanını təmin edən idarəetmə, həm də istehsal proseslərini daha da çox əhatə edir.

İnformasiya sistemləri, maliyyə, istehsal, marketinq, təchizat, anbar, nəqliyyat, xidmət və dizayn işləri daxil olmaqla, müəssisənin bütün sahələrini dəstəkləyən inteqrasiya olunmuş sistemlər kimi formalaşır. İnformasiya sistemi bir müəssisənin fəaliyyətini qiymətləndirərkən kritik parametrləri izləmək imkanı verir.

İnformasiya sistemi müasir proqram təminatı və müasir kompüter qurğularına əsaslanır. Dördüncü nəsil proqramlaşdırma dilləri, UNIX və Windows kimi əməliyyat sistemləri istifadə edərək yaradılmışdır. Bina idarəetmə informasiya sistemlərinin ideologiyası funksionallığın genişləndirilməsində maksimum rahatlıq təmin edir, istifadə edilən interfeyslər və verilənlər bazalarına aid dəyişikliklərdən ibarətdir.

Geniş istifadə olunan yerli kompüter sistemləri arasında fərqləndirmək lazımdır:

- "1C" mühasibat sistemi, "Problemsiz maliyyə", "Yelkən", "Super-mühasibat", "Turbo-mühasib";

- "Garant", "INEC" hüquqi dəstək sistemi;

- "Baş direktor", "Arxiv rəhbəri", "Dizayner", "Supermanager" iş yerlərini dəstəkləmək üçün sistemlər;

- "ATLANT", "Ofis işi" müəssisəsinin sənəd dövriyyəsinə dəstəkləyən sistemlər.

Kiçik inteqrasiya edilmiş sistemləri: Concorde XAL, Exact, NS-2000, Platinum, PRO / MIS, Scala, SunSystems, "Boss-corporation"; orta inteqrasiya olunmuş sistemlər - JD Edwards, MFR-PRO, SytiLine (SYMIX); böyük inteqrasiya olunmuş sistemlər - SAP R / 3, BAAN, Oracle Aplikası, BPCS. Kompüter informasiya sistemlərinin kompleks dünyasında, müasir idarəçilər, ilk növbədə, yüksək performans təmin edən server əməliyyat sistemlərinin imkanlarından səmərəli istifadə etmək, bir çox server tətbiqinin sadə işə salınması, telekommunikasiya funksiyaları və bununla kompüterlərlə təchiz olunmuş personalın liderliyini təmin etməlidirlər.

Müasir OS sisteminin təhlükəsizliyi informasiya və sistem xidmətlərinin icazəsiz girişdən və səriştəli olmayan istifadəçi fəaliyyətindən sertifikatlaşdırılmış şəkildə təmin edir.[28]

İnformasiya sistemləri inkişaf etdirənlər, menecerlər şəbəkə əməliyyat sistemlərinin imkanlarını istifadə edərək, fərdi kompüterlər ilə iş istifadələrini birləşdirərək, inteqrasiya edilmiş məlumatların işlənməsi üçün “preemptif multitasking” metodlarını istifadə edərək istifadəçilərə eyni anda birbaşa tətbiqin itirilməsinə imkan vermir.[42]

3.2. Ödəniş- hesablaşma əməliyyatlarının təkmilləşdirilməsi və kommersion banklarında yeni maliyyə xidmətlərinin tətbiqi

Ənənəvi olaraq, ödəniş və ödəmə əməliyyatlarının təşkilində kommersion bankları aşağıda göstərilən hesablaşma növlərindən istifadə edir: ödəniş tələbləri; ödəniş tapşırığı; ödəniş-tələbnamələr; çeklər; akkreditivlərdən istifadə etməklə; qarşılıqlı əvəzləşdirmədən; tranzit əməliyyatlarından və s.

Lakin, müasir şəraitdə ödənişlərin aparılma proseduru əhəmiyyətli dəyişikliklərə məruz qalır və qabaqcıl ödəniş texnologiyaları tətbiq olunur.

Hal hazırda ən müasir ödəmə texnologiyaları respublikanın ən böyük banklarında tətbiq edilmişdir: Visa Money Transfer, Master Card P2P Money Transfer, Mobile Banking, Internet Banking, SMS Notification, e-commerce (3-d secure), Multicurrency card, Caching Currency exchange, Info Kiosk və s.[58]

Dünya və yerli təcrübə göstərir ki, ödəmə əməliyyatları bankların müştərilərə göstərdiyi ilk xidmətdir. Hal-hazırda onlar bankların əsas baza əməliyyatlarına aiddir. Banklar ödəniş-hesablaşma xidmətlərini bankda hesabı, depoziti olan və köçürmələr üçün sənəd təqdim edən müştərilərə göstərirlər. Bu zaman banklar vasitəçi rolu oynayırlar.

Cədvəl 3.2.1

Azərbaycan Beynəlxalq Bankının müştərilərinin hesabları. (min manat)

2016-2017ci il üzrə

	2017	2016
Dövlət müəssisələri və ictimai birliklər		
Cari hesablaşma hesabları	411654	431136
Müddətli depozitlər	607582	288053
Müştərilərin bloklanmış depozitləri	86	85
Digər hüquqi şəxslər		
Cari / ödəmə hesabları	234363	245397
Müddətli depozitlər	42117	16167
Müştərilərin əngəllənmiş depozitləri	164933	92432
Fiziki şəxslər		
Tələb olunanadək ödəmə hesabları	114428	70951
Cari hesablaşma müddətli depozitlər	275323	159955
Cəmi	1850483	1304176

Mənbə: Azərbaycan Beynəlxalq Bankının statistik təhlili Bakı, 2017

Hesablaşma əməliyyatları sahəsində kommersion banklarının fəaliyyətinin əsas növlərinə aşağıdakıları aid etmək olar:

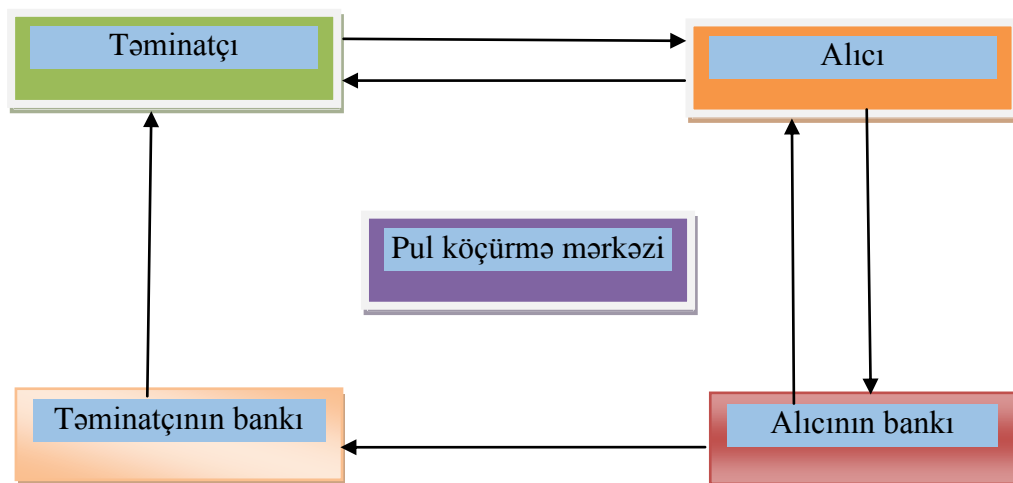
- Hesablaşma sənədlərinin qəbulu;
- Onların tərtib olunması və qeydiyyatı alınmasının düzgünlüyünün yoxlanılması;
- Pul əməliyyatlarının keçirilməsi imkanlarının və qanuniliyinə nəzarət;
- Müştərilərin hesablarındakı vəsaitlərin qalıqlarının həcmnin müəyyən edilməsi.
- Əməliyyatların bütün iştirakçılarının onun keçirilməsi nəticələri haqqında məlumatlandırılması

Kommersion bankları hesablaşma sənədləri qismində, adətən, ödəniş təlimatları, akreditivlər, çeklər, ödəniş tələbləri, inkassasiya təlimatları və s.dən istifadə edir. Klassik tərifinə əsasən ödəniş təlimatı ödəyicinin ona xidmət göstərən

banka razılaşdırılmış vaxtda müəyyən pul məbləğini həmin vəsaitlərin alıcısının hesabına köçürülməsi haqqında göstərişdir. Ödəniş təlimatları məhsulların, işlərin, xidmətlərin öncədən ödənilməsi və ya müntəzəm ödənişlərin həyata keçirilməsi üçün istifadə edilə bilər.

Səkil 3.2.1

Ödəniş tapşırıqları ilə hesablaşmaların sxeması



Kommersiya bankı ödəyicini onun tələbi ilə ödəniş tapşırığını banka təqdim etdikdən sonra hesab müqaviləsində başqa müddət nəzərdə tutulmayıbsa, ödənişi sonrakı iş günündən gec olmayaraq ödəniş haqqında məlumatlandırılmalıdır.

Akkreditiv - akkreditiv şərtlərinə uyğun olan sənədlərin təqdim olunduqda və ya başqa bir banka bu cür ödənişləri həyata keçirmək üçün icazə verdikdə vəsaitlərin alıcısının xeyrinə ödəmə edən bir ödəyici adından bank tərəfindən qəbul edilən şərti pul öhdəliyidir.

Ödəmə sifarişlərinin ödəmələrində vaxtın təfərrüatı ilə daha yaxından tanış olaq.

Beləliklə, məsələn, bank müştəridən ödəniş sifarişi aldığı anda, müştəriyə qanunvericiliklə və ya müqavilə ilə nəzərdə tutulmuş müddətdə müştəriyə aşağıdakı şərtlərə cavab vermək şərti ilə ödəmə əməliyyatları aparmaq üçün açılmış müxbir hesabından pul köçürmələri öhdəliyi götürülür:

A) Təminatçının rekvizitlərinin düzgün göstərilməsi, alıcının pul vəsaitlərinin köçürülməsi üçün zəruri olan pul vəsaitləri.

B) Qəbul edilmiş sənədin icrası üçün hesabında kifayət qədər vəsaitin olması.

Daha sonra isə müştəridən ödəniş sifarişi alındıqda, bank müştərinin hesabından pul vəsaitlərini, bank hesabı müqaviləsində başqa hal nəzərdə tutulmayıbsa, növbəti hesabat dövrlərindən gec olmayaraq, hesablaşma əməliyyatları üçün açılmış öz müxbir hesabına köçürür. Müştərilərə ərizə qəbzlərini ödəmə ərafəsində banka təqdim etmələri tövsiyə olunur. Sənəddə ödəniş müddəti göstərilmədikdə, sənədin müştəridən qəbul edilən tarixi ödəniş müddəti hesab olunur. Bundan əlavə, qiymətli kağızlar üçün hesablamalar da aparılır, məsələn, istiqrazlar üçün.

Hesablama əməliyyatları mexanizmində mühüm rol oynayan istiqrazlar haqqında daha ətraflı danışaq. Ümumiyyətlə, istiqrazlar sahibinə illik gəlirinin ödənilən qiymətli kağızın bir növüdür, hansının ki məbləği bəyannamənin nominal dəyərində müəyyən bir faiz dərəcəsi şəklində müəyyən edilir, və ya dövriyyələrdə oynanılan qazanc şəklində ödənilir.[40]

Dövlətdən əlavə olaraq, istiqrazlar kommersion bankları və korporasiyalar tərəfindən buraxıla bilər və bu maliyyə aləti geniş maliyyələşmə mənbəyi kimi istifadə oluna bilər.

Kommersion bankları gəlir ödənişlərini zamanla sabit olan faiz dərəcələrinin dəyişkənliklərinə əsasən tətbiq edir.

N nominal dəyəri ilə bir istiqrazın qiymətidir, mürəkkəb faiz (illik) i_c faiz dərəcəsi və P satış qiymətinə bərabərdir, bu zaman istiqraz üzrə gəlir:

$$D = N - p + N(1+i_c)^n - N,$$

$$N(1+i_c)^n - N - \text{faiz pulu}, p = Pk\% * N / 100\%$$

$$D = N [(1+i_c)^n - Pk\% / 100\%]$$

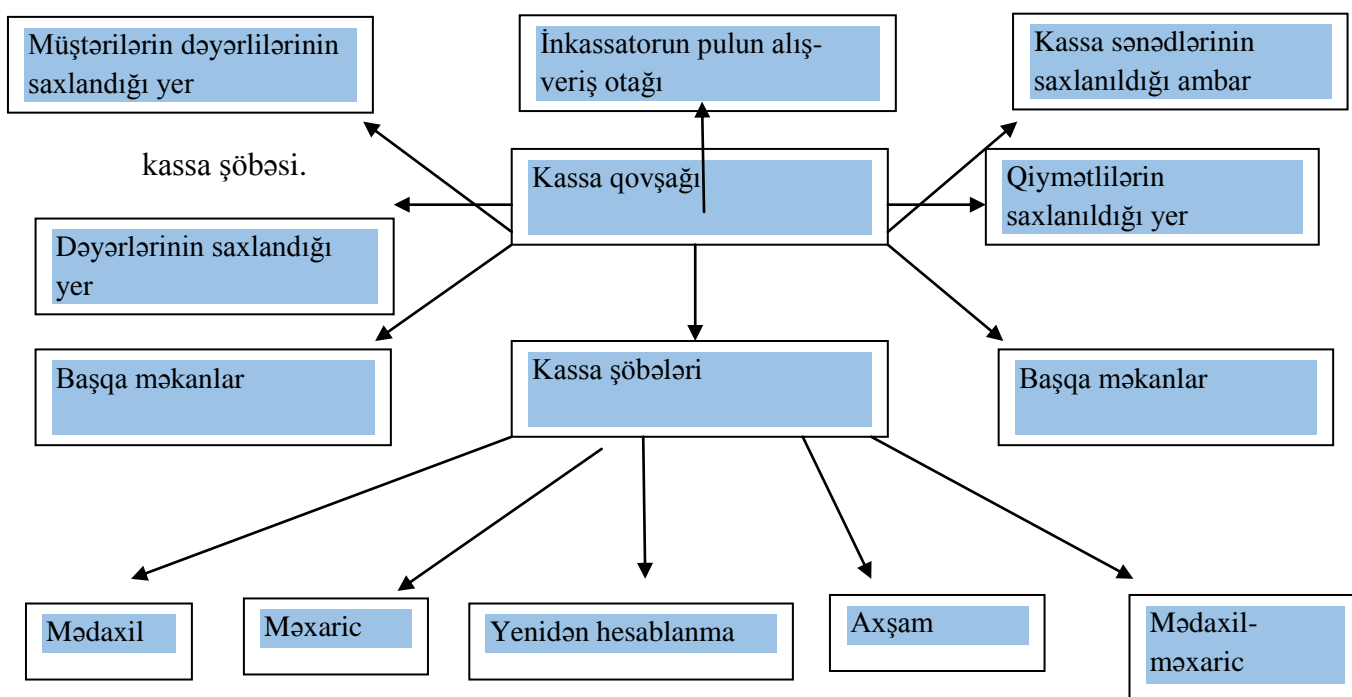
Lakin, ümumiyyətlə, kommersion bankı tərəfindən həyata keçirilən nağd əməliyyatlar mexanizmi fiziki və hüquqi şəxslərin qəbulu, depozitlərin verilməsi, qiymətli kağızların alınması və satılması, zədələnmiş banknotların mübadiləsi, fiziki şəxslərdən kommunal və digər ödənişlərin alınması və s. təşkilatına əsaslanır. Fiziki şəxslərin və hüquqi şəxslərin bankda nağd pul köçürməsi texniki cəhətdən güclənmiş

kassa mərkəzi vasitəsilə həyata keçirilir (Şəkil 3.2.3). Kassa aparatının əməliyyat elementi kassa sisteminə daxil olan kassa şöbəsidir.

Müasir şəraitdə ticari banklarının fəaliyyətində ən əlverişli vasitələr qeyri-nağdsız ödəmələrdir hansıların ki ümumi sxemləri şəkil 3.2.2. da göstərilmişdir. Bu sxemin əsas blokları hüquqi şəxslər və fiziki şəxslər, kommertiya bankları, Mərkəzi Bankın (keçmiş hesablaşma-kassa mərkəzləri) ərazi idarələridir.

Şəkil 3.2.1

KB kassa xidmətlərinin siyahısı



Kommertiya bankları hesablaşmaların sürətləndirilməsi və sui-istifadənin qarşısını almaq məqsədilə banklararası müqavilələr əsasında bir-biridə müxbir hesablar açə bilərlər.

Bank strukturlarının qarşılıqlı iddialarının əvəzlənməsi ilə hesablaşmaların sürətləndirilməsi də asanlaşdırılır. Mövcud qanunvericiliyə uyğun olaraq, Bank müxbir hesabları üzrə vəsaitlərin köçürülməsi balans ödənilməsi ardından qarşılıqlı ləğv tərəfindən hesablamalar etmək hüququna malikdir.

Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün nağd dövriyyəni proqnozlaşdırmaq vacibdir , hansı ki bu pulun hərəkətini xarakterizə edir və pulun

dövriyyədən hərəkətini bank strukturlarının kassalarına və nağd pulun verilməsinə əks etdirir.

Pulun tədarükünün proqnozlaşdırılmasında başlanğıc nöqtəsi bank sistemindəki dəyişikliklərə əsasən pul, depozit və dəyişiklikləri əhatə edən pul bazasının tərifidir.

Yeni bank xidmətlərinin tətbiqi. Ticarət banklarında ödənişlərin yuxarıda göstərilən ayrı-ayrı aspektləri göstərir ki, hazırda bu sahədə əsaslı dəyişikliklər etmək çətindir. Sual yalnız respublikanın kommersiya bankları öz müştərilərinə təmin edə biləcək və keyfiyyətini daha yüksək səviyyəyə qaldıra biləcək mövcud ödəniş məntəqələrinin inkişafı ilə bağlı qaldırıla bilər. Buna görə, kommersiya banklarında ödəniş əməliyyatları məsələləri vahid maliyyə xidmətləri mövqeyində nəzərə alınmalıdır, çünki artan banklararası rəqabətin təsiri altında maliyyə xidmətlərinin genişləndirilməsi tendensiyası var.

Maliyyə xidmətlərinin məcmusu faktoring, lizinq və trast xidmətləri təşkil edir. İlk iki növ aktiv kredit əməliyyatları qrupuna daxil edilir.

Faktoring məhsul satan, işləyən, xidmət göstərən qarşı tərəflər arasında yaranmayan borc öhdəlikləri bankı tapşırır və kreditləşmə ilə birlikdə ticarət və komissiya əməliyyatlarını yerinə yetirir. Bank, debitor borclarını toplamaq və eyni zamanda müştərinin dövriyyə kapitalını kreditləşdirmək və onun kredit riskini götürmək hüququ əldə edir. Bu proses müəssisə üçün sərfəlidir, çünki müəssisə dərhal gəlirin əsas hissəsini alır, təminatçılarla olan ödəmədə qənaət edir, çünki dərhal ödənişli malların alışı kredit alışdan daha ucuzdur; müştəri üçün ödənilməməsi riski istisna olmaqla, vasitəçi bank tərəfindən fakur-hesabların alınması müştəri üçün ödənilməmə riskini istisna edir. Bu əməliyyatların üstünlüyü bank tərəfindən müştərilərlə müqavilə əsasında həyata keçirilir, təminatçıların kredit qabiliyyətini əvvəlcədən təhlil edir, borcalanların maliyyə vəziyyətinə dair məlumatları təhlil edir.

Ticarət banklarının nisbətən yeni növ əməliyyatları əvvəl tanış olduğumuz lizinqdir.

İnkişaf etmiş bazar iqtisadiyyatı olan ölkələrdə faktoring şirkətləri əksər hallarda üç tərəfin iştirak etdiyi böyük firmaları olan bankları təmsil edir:

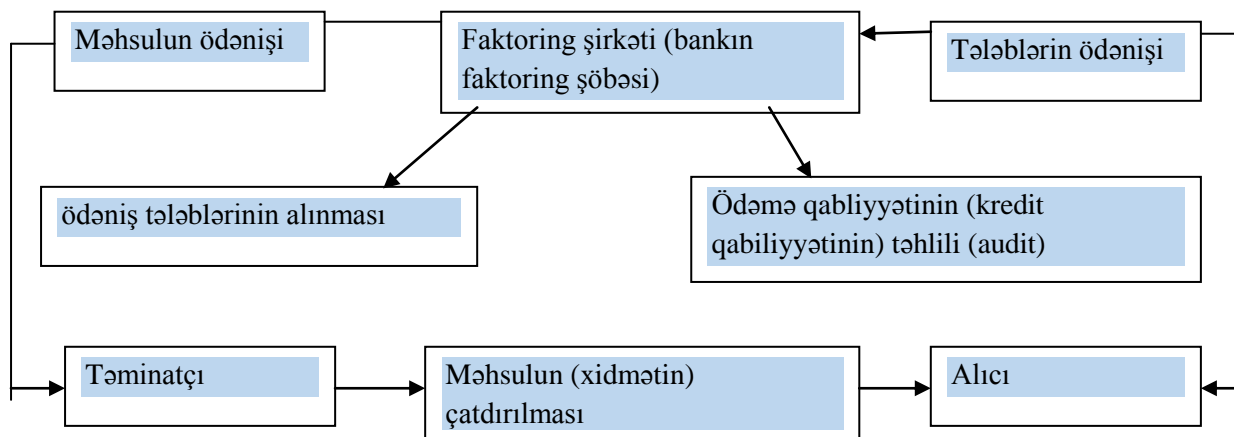
- 1) Faktoring şirkəti öz müştərilərindən faktor-hesab alan ixtisaslaşmış müəssisədir;
- 2) Müştəri bir faktoring sistemi ilə razılaşmış sənaye və ticarət şirkətidir;
- 3) Müəssisə mal alıcı-firmadır.

Faktoring müqaviləsinin təşkili şəkil 3.6də göstərilmişdir.

Müasir şəraitdə bank xidmətlərinin geniş yayılmasının əsas səbəbi bank menecerlərinə müştəriləri cəlb etmək üçün yeni xidmət növlərinin daha sərbəst şəkildə inkişaf etdirilməsinə imkan yaradılmasıdır. Bazarın tənzimlənməsi ilə yanaşı, bankların mənfəət əldə etməyə çalışması üçün təzyiğin azaldılmasına kömək edən digər bir amil yerli və xarici banklar arasında, eləcə də banklar və qeyri-bank maliyyə təşkilatları arasında sürətlə artan rəqabətdir.

Şəkil 3.2.3

Kommersiya banklarında faktoring təşkilatının sxemi



Bütün bunlar, dünyanın müxtəlif banklarını gəlir əldə edən xidmətlərin yeni formalarını inkişaf etdirməyə həvəsləndirir, eyni zamanda riskli aktivlərin balansına və ya kifayət qədər resursların istifadəsinə yol vermir. Ona görə də son illərdə banklar tərəfindən təklif olunan yeni xidmətlərin siyahısında qiymətli kağızların yerləşdirilməsinin təmin edilməsi, eləcə də sığorta və qarşılıqlı fondların satışı kimi bank xidmətləri yüksək qiymətləndirilmişdir.

Bu istiqamətdə respublikanın kommertiya bankları nail olduqlarında dayanmırlar. Xüsusilə, onlar yeni xidmət növləri, məsələn, trast xidmətləri təqdim etməyə çalışırlar. Ticarət bankçılığı trast əməliyyatları bank müştərilərinə məxsus əmlakın və digər aktivlərin idarə edilməsini, habelə onların qiymətli kağızlarının və kreditlərinin silinməsini əhatə edir. Trast xidmətləri göstərməklə, bank öz müştərisinin maraqlarına uyğun investisiya və idarəetmə qərarları alaraq və zəruri hallarda müştərinin borc öhdəlikləri təmin etmək üçün vəsaitlərin paylanması ilə bazar və müştəri arasında səlahiyyətli vasitəçiyə çevrilir. Bankın trast əməliyyatları üç geniş kateqoriyaya bölünür: fərdlər üçün trast xidmətlər; qeyri-kommertiya təşkilatlarına trast xidmətləri.

Trast (təminat) şöbələri və müştəri arasında müəyyən bir müddət ərzində müqavilədə göstərilən sahələrdə fəaliyyət göstərir.

Hüquqi şəxslər üçün əsas xidmət növləri aşağıdakılardır: qəyyumun funksiyalarının yerinə yetirilməsi, işçilərin təşviqi proqramlarının təşkili, agentlik əməliyyatları, müəssisələrin yenidən təşkili üzrə xidmətlər.

Təqaüd idarələrinin hüquqi şəxslərin xidmətindən istifadənin əsas şərtləri aşağıdakılardır:

- təminat fəaliyyətinin həyata keçirilməsi prosesində kommertiya banklarının əldə etdiyi təcrübə;
- təminat şöbələrinin tərkibində müxtəlif sahələrdə kifayət qədər yüksək ixtisaslaşmış mütəxəssislərin olması.

Ticarət banklarının etibarlı idarəetmə orqanlarının etibarlı idarə edilməsi üçün bütün müsbət nəticələrə sahib olan mütəxəssislər hüquqi şəxslərə öz funksiyalarını kommertiya bankına köçürməklə firma əmlakının idarə edilməsinə aid səmərəli olmayan işlərin yerinə yetirilməsindən imtina etməyə imkan verir.

Cəmiyyətdə təminat xidmətlərinin formalaşmasında və inkişafında mühüm rol ticari banklar tərəfindən, xüsusən:

- Ticarət bankları iqtisadiyyatın müxtəlif sahələrində təcrübəsi olan yüksək ixtisaslı mütəxəssislərə malikdirlər;

- Ticarət bankları böyük maliyyə resurslarının konsentrasiyası olan və tam dəyərli etibarlı xidmətlərin göstərilməsi üçün lazım olan daxili infrastrukturun mövcud olduğu maliyyə institutlarıdır;

-Ticarət bankları, maliyyə yetərliliyi və qurulan ənənələr üzündən, ümumiyyətlə idarəetmənin təsisçisi tərəfindən qəyyumun müəyyənləşdirilməsində mühüm amil olan sabitlik və rifahın simvolu olur;

- Ticarət bankları müştərilər baxımından universal maliyyə strukturlarıdır və kommersiya banklarında idarəetmə qurucusu həm fiziki, həm də hüquqi şəxs ola bilər.

Ticarət bankının müvəqqəti güvən xidmətləri bazarında uğurlu olması müştərinin ehtiyaclarını, bankın müştəriyə real köməyi təmin edə biləcəyi sahələrdə etibarlı idarəetmənin təşkili ilə bağlıdır.

Maliyyə xidmətləri haqqında danışan xəzinə sisteminin əsas fəaliyyətini aşağıdakı vəzifələri həll etmək vacibliyini qeyd etmək olmaz: xəzinədarlıq, öz hesablarına dövlət büdcəsinin bütün ödəniş əməliyyatlarını yönəldir; dövlət büdcəsindən vəsaitlərin ayrılması və bu hesablardan ödənişlərdən əvvəlki mərhələdə daimi nəzarət həyata keçirir.

Hal-hazırda, xəzinədarlıq hesablarına büdcə icrası, gəlir və xərcləmə prosesində yaranan iki axını yönəldir. Eyni xəzinə orqanının əlində iki axının birləşməsi maliyyələşdirmə prosesini əhəmiyyətli dərəcədə sürətləndirməyə imkan verir. Eyni zamanda yuxarıdakı xəzinədən olan pul xəzinənin aşağı bədəninin hesabına axacaq anı gözləmək lazım deyil. Vergilər və gəlirlər şəklində dövlət xəzinədarlığı hesabına pul vəsaitlərinin hərəkəti bu ərazidə dövlət büdcəsi xərclərinin operativ maliyyələşdirilməsi üçün sabit bir əsas yaradır.

Xəzinə orqanlarının fəaliyyətinin əsas istiqamətləri aşağıdakılardır:

- Dövlət gəlirinə vəsaitlərin dövlətə verilməsi zamanı və dövlətin vəzifələrini yerinə yetirmək üçün mərkəzi xəzinə üçün mövcud olan vaxt arasındakı boşluğu minimuma endirmək üçün bir hesabın konsepsiyasının inkişafı və həyata keçirilməsi;

- Avtomatlaşdırılmış emal imkanlarını təmin edən bir sıra rekvizitlərin ödəniş sənədləri formasında daxil edilməsi;

- Xəzinədarlıq büdcəsinin icrası qaydalarını inkişaf etdirmək və həyata keçirmək, fərdi rayonların büdcələrinin icrasına müqavilə əsasında xidmət etmək;

- Büdcə təşkilatlarının birləşdirilmiş mühasibat uçotu və hesabat sisteminin tətbiqi;

Müasir texnologiyaların tətbiqi, xüsusilə avtomatlaşdırılmış xəzinədarlıq idarəetmə sistemi xəzinədarların müştəriləri olan dövlət orqanlarına və büdcə təşkilatlarına maliyyə xidmətlərini səmərəli şəkildə təmin etmək imkanı verəcəkdir.

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

Azərbaycanın kommertiya bankları üçün indiki vaxtın xarakterik xüsusiyyətləri fəaliyyətlərin şaxələndirilməsidir. İqtisadi siyasət çərçivəsində dar bir xidmət növünə cəmləşmək çox təhlükəlidir. Buna görə banklar müştərilərinə daha geniş bank məhsulları və xidmətləri təqdim edirlər.

Azərbaycanın kommertiya banklarının formalaşması və inkişafı problemləri, onların bazarda yaranan bütün yeni vəzifələri tez və səmərəli həll etmək qabiliyyəti yalnız müasir idarəetmə, bütün prinsiplərə ciddi riayət etmək və marketing potensialının yaradıcı istifadəsi əsasında həll edilə bilər.

Dünya təcrübəsini araşdırarkən, biz belə bir nəticəyə gəldik ki, bankların müəyyən spesifik xarakterli xidmətləri də mövcuddur.

Fikrimizcə, göstərilən xidmətlərdən Azərbaycan Respublikasında ən əhəmiyyətli və daha geniş yayılmış e-bankların hesablaşma-kassa xidmətləridir ki, bu göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəldilməsi metodları və alətləri dünya təcrübəsindən istifadə olunaraq mütəmadi artırılmalıdır.

Bazar iqtisadiyyatında kommertiya bankı öz məhsullarına (xidmətlərinə) tələbat olduğu üçün mövcuddur. Tələbdən asılı olaraq, bank xüsusi bir siyasət hazırlayır və onun fəaliyyətində ona sadıqdır. Bankların inkişaf strategiyasının əsas istiqaməti yeni bank məhsullarının inkişafı (və ya onları təkmilləşdirmək) onun fəaliyyət, iqtisadi artım və rəqabət sabitliyinin təmin edilməsi ən əhəmiyyətli vasitə kimi hesab edilir. Çünki, bu olmadan müasir bazarda rəqabətə dözmək sadəcə imkansızdır.

Yeni məhsullar bazar payının genişləndirilməsi (və ya qorunması), habelə mənfəəti artırmaq üçün daha vacibdir.

Bazarın müəyyən segmentinə nəzarət etmək üçün kifayət qədər vaxt lazımdır ki, bank dəyişiklikləri və yenilikləri həyata keçirilsin. Bunu etmək üçün, bank həmişə yeni məhsulların yüksək səviyyədə təchizatını təmin etməlidir, yəni, bank sistemin səmərəli işinə hər zaman ardıcıl şəkildə daxil edilməli olan yeni məhsullardır. Bank yeni şəraitlə ayaqlaşmırsa, bazarda lider ola bilməz, əsas daim kreativ olan banklar daha çox mənfəət əldə edir və rəqabət baxımından əlverişli bir vəziyyətdə olacaqdır.

E-Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin məzmununun müxtəlif yanaşmaların tədqiq edilməsi onun bank əməliyyatları zamanı müştərilərin yaranan mövcud ehtiyaclarının təmin edilməsini təyin etməyə imkan verir. Müştəri mövqeyindən əsas keyfiyyət meyarları kimi xidmətin sürəti, əməliyyatların həyata keçirilməsinin tezliyi, sənədləşmənin dəqiqliyi, səhvlərin olmaması, konsultasiyaların keyfiyyəti, əməliyyat gününün davamlılığı, bankın reputasiyası və yerləşməsi çıxış edir. Bank prizmasından keyfiyyət indikatorlarına aiddir: texnoloji proseslərin sürəti, əməliyyat xərcləri, səhvlərin düzəldilməsinə yönələn xərclər, əməkdaşların əməyinin səmərəliliyi, bank məhsulunun istehsalında xərclərin səviyyəsinin müqayisəsində kredit və digər risklər.

Yeni məhsulların inkişafına yönəldilmiş banklar xarici ətraf mühitin təsirini tam nəzərə almaq üçün öz maraqları ilə yanaşı müştərilərində maraqlarını nəzərə almalıdır.

Rəqəmsal bank modellərindən hər hansına keçid – bu şöbələrin mobil bankçılıq və ya online platformaya çevrilməsindən daha böyük bir prosesdir. Bu, müştəri ilə rəqəmsal münasibətlərin maksimum individuallaşdırılmasını və baza tranzaksiyalarına rəqəmsal uyğunluqların əlavə olunmasını tələb edir. Neobanklar maliyyə texnologiyaları, şirkətlərinə aid olduqları üçün onların gələcəyi avropada və ABŞ-da çox perspektivli görünür. Elektron bank sahəsi o dərəcədə populyardır ki London və New York kimi dünya maliyyə mərkəzləri qlobal maliyyə texnologiyaları mərkəzi adı almaq üçün yarışirlar və qeydiyyat, vergiqoyma məsələlərində əlverişli üsullar təklif edərək startapları cəlb edirlər.

Beləliklə, onu qeyd etmək lazımdır ki, bu dissertasiya çərçivəsində e-bank dedikdə, bankın öz müştərilərinə göstərə bildiyi e-xidmətlər kompleksi və bank xidməti dedikdə müştərinin tələbatlarını təmin edən bank əməliyyatlarının məcmusu nəzərdə tutulur. Bank əməliyyatı dedikdə isə bank əməkdaşlarının müştərilərə xidmət göstərilməsi və bankın öz ehtiyaclarının təmin edilməsi üzrə nizamlanmış və məntiqi cəhətdən tamamlanmış hərəkətlərinin məcmusu başa düşülür.

Kommersiya bankında göstərilən xidmətlərin keyfiyyəti onun imicinə və rəqabətqabiliyyətinə birbaşa təsir göstərir. Fikrimizcə, bir daha qeyd etmək lazımdır ki, bankda keyfiyyət standartlarının işlənilib hazırlanması və fəal şəkildə istifadə edilməsi bankın uğurunun həlledici amillərindən biridir. Bu isə öz növbəsində bankın inkişafına, onun əməkdaşlarının işinin səmərəliliyinin yüksəlməsinə, biznes proseslərinin düzgün işləməsinə və strateji məqsədlərin həyata keçirilməsinə səbəb olur.

Dissertasiyada sadalanan xidmətlər xüsusi müştərilər üçün bank əməliyyatları və e-xidmətlərin yalnız bir hissəsidir. Müasir banklar daha çox müştəri cəlb etmək və onların gəlir bazasını artırmaq üçün sayını genişləndirmək və onların fəaliyyətinin keyfiyyətini artırmaq üçün çalışır.

Hal-hazırda xidmətlərin alıcı və təchizatçı arasında vaxtında həll edilməsi, həmçinin kredit və digər plastik kartlar, hesabatlar, çeklər və s. Şəklində yeni ödəniş sistemlərinin tətbiqi ilə bağlı xidmətlər xüsusilə qiymətləndirilir.

Hesab edirik ki, inkişafın hazırkı mərhələsində bankların peşəkarlığının artması müştərilər üçün kompleks ödəniş və kassa xidmətlərini yaxşılaşdırmaq, qiymətli kağızlarla əməliyyatlar aparmaq, nağd valyuta, sığorta, audit və lizinq xidmətləri ilə əməliyyatlar hazırlamaq imkanı verə bilər. Bankın xərclərini qənaətbəxş bir ehtiyat bank əməliyyatlarının kompyuterləşdirilməsi üçün tədbirlərin həyata keçirilməsidir.

Bank üçün xüsusi bir dəyər e-bank xidmətlərinin dəyərinin düzgün müəyyənəndirilməsidir. Bank komissiyalarının təyin edilməsi üçün optimal kriteriya bu növ xidmət üçün bazarda inkişaf etmiş bank əməliyyatlarının və qiymətlərin qiyməti olmalıdır. Hazırda abunə prinsipinə əsasən, müəyyən bir müqavilədə göstərilən xidmətlərin bir hissəsi üçün ödənişin həcmi müəyyən edilə bilər.

Kredit biznesinin gəlirliliyi get gedə azalır. Ona görə də banklar tranzaksiya biznesinə keçirlər. Lakin bu da öz özlüyündə az gəlirlidir. Tranzaksiya biznesində qazanmaq üçün ona hər hansı əlavə dəyər qatmaq lazımdır. Neobank xidmətləri də elə bu sahədə yarışirlər. Bundan başqa yeni nəsillər nəinki yeni texnologiyalara çox

bağlıdır, həm də öz maliyyələrini idarəetməyə çox meyillidirlər ki bunu da neobanklar çox gözəl reallaşdırırlar.

Hazırda elektron bank xidmətləri bank sisteminin ən sürətlə inkişaf edən hissəsidir. Müasir bank sistemi yüksək buraxılış qabiliyyətinə malik azxərcli kütləvi xidmət texnologiyalarına yönəlmiş yeni qərarlar tələb edir. Bu texnologiyalar asanlaşmış tirajlama, sistemlərin etibarlılığına yüksək tələb, sistem və proseslərin yüksək dərəcədə mərkəzləşməsi ilə seçilir.

Bugünkü gündə oxşar biznes qərarların reallaşmasının ən effektiv metodu elektron imkanlarının istifadə olunmasıdır. Elektron bank xidmətlərini istifadə edən kredit təşkilatları öz müştərilərinə nəinki ənənəvi bank xidmətləri, həm də müştərilərin maliyyə, sosial və digər tələblərini ödəyən tamamilə yeni məhsul və xidmətlər təqdim edə bilirlər. Maliyyə məlumatının ötürülməsi yollarının differensiasiyası hesabına bank işində müxtəlif əlaqə kanallarından istifadə etmək üçün müxtəlif texniki qərarlar işləyib hazırlamaq imkanı yaranmışdır. Burada məqsəd müştərilərə bank xidmətinin səviyyəsinin və keyfiyyətinin yüksəldilməsi, eləcə də zaman və maliyyə itkisinin minimallaşdırılmasıdır.

Elektron bank xidmətlərinin verdiyi əsas imkanlardan biri müştərilərin distansiyon bank özünəxidməti konsepsiyasına əsaslanan pərakəndə biznes strategiyasıdır. Bu konsepsiya ondan ibarətdir ki, müştəri bank şöbəsinə bir dəfə gələrək müqavilə bağlayır. Bundan sonra, bankın xidmətlərindən istifadə etmək imkanı yaranır və müştəri məsafədən, yəni bank ofisinə gəlmədən yeni bank məhsullarını əldə edə bilər. Bu proses banklara nəinki öz məhsullarından istifadəni əlverişli etməyə, həm də bank şöbələrinin iş rejimindən və yerləşmə coğrafiyasından asılı olmayaraq çoxlu sayda müştərilər üçün əlçatan etməyə icazə verir.

İstifadə edilmiş ədəbiyyatın siyahısı

Azərbaycan dilində:

1. “Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu 10 dekabr 2004-cü il.
2. “Banklar haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunu: 16 yanvar 2004-cü il.
3. Banklara aidiyyəti olan şəxslərlə əməliyyatların aparılması Qaydalar 29 dekabr 2001ci-il
4. Azərbaycan Respublikasında Nağdsız hesablaşmalar və Pul köçürmələri haqqında Təlimat. 19 sentyabr 2002-ci il.
5. Banklarda kreditlərin verilməsinin daxili Prosedurları və uçotu haqqında Qaydalar.18noyabr 2008-ci il
6. Abbasov Ə.M., Məmmədov Z.F. Bank işi və e-bankçılıq. Bakı, 2003.
7. Abdullayev Ş.M. Əsgərova K. Bank işi. Dərslik. Bakı- 2009.
8. Abdullayev Ş.Ə. Azərbaycanda bank sistemi və bank resurslarının idarə olunması. Bakı 2001-ci il.
9. Aslanov A.M. Maliyyə və bank statistikasını. Bakı-2014.
10. Bağırov M.M. Bank işi. Bakı, 2003.
11. Bağırov M.M. Bank və bank əməliyyatları. (Ali məktəblər üçün dərslik). Bakı, 2003.
12. Bəşirov R.A. Pul və banklar, Bakı , 2012
13. Bəşirov R.A. Bank işi. Bakı, 2016.
14. Ə.Ə.Ələkbərov Sosial-iqtisadi inkişafın maliyyə-büdcə parametrlərinin tənzimlənməsi Bakı, Elm. 2007
15. Əsgərova R. Pul, Kredit, Banklar. Bakı, 2007.

16. İbrahimov Z. Pul, kredit və banklar Bakı, 2009.
17. Məmmədov Z.F. Azərbaycan Milli Ödəniş Sisteminin inkişaf tendensiyası: huquqi və iqtisadi aspektlərin təhlili // Qanun. – 2009. - № 10.
18. Məmmədov Z.F. Azərbaycanda korporativ idarəetmə sistemi və onun banklarda tətbiqi məsələləri // Qanun. – 2007. - № 8.
19. Məmmədov Z.F. Dünya təcrübəsi kontekstində əmanət sığorta sistemi // Az.MEA RH. elmi-praktiki seminarının materialları. Bakı: DQM, 25-26 may, 2006. s. 177- 181.
20. Məmmədov Z.F. Maliyyə və kredit. Dərslik. Bakı, 2008.
21. Məmmədov Z.F. Pul, kredit və banklar. Bakı, 2010. -
22. Sadıqov E.M. Bank əməliyyatları. Bakı, 2010.

Rus dilində:

23. Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: КноРус, 2016. - 768 с.
24. Букато, В.И. Банки и банковские операции в России / под ред. М.Х. Лapidуса. - М.: Финансы и статистика, 2011.
25. Васильев, А.В. Мониторинг качества банковских услуг. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2014. - 112 с.
26. Васин, А.С. Моделирование и оценка параметров нестандартного потока клиентов в банке // Финансы и кредит, 2014, № 5. - с. 58-62.
27. Н.Е.Егорова и А.М.Смулов Маркетинговый анализ клиентской базы банка: дисс. на соискание ученой степени канд. экон. наук. М; ГУУ, 2012.
28. Иванов, А.Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2012. - 176с.
29. Исикава К. Японские методы управления качеством. М.: Экономика, 1988.
30. Лобачева, Т.А. Оценка качества банковских услуг. Екатеринбург: ИЭУРoРАН, 2008.

31. О стандартах ИСО серии 9000:2000 // Стандарты и качество, 2002, №7. - с. 66-69.
32. Пономарева, Т.А. Как оценить качество через количество // Маркетинг в России и за рубежом, 2004, №2.
33. Прогнозная модель банковского сектора-2012 // www.expert.ru.
34. Ребрин, Ю.И. Управление качеством. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.
35. Рождественский, В.Л. Ступени совершенства ISO 9000:200. М.: Реалии, 2002. - 144 с.
36. Татаркулова, Р.А. К вопросу о сущности и классификации банковских услуг // Вестник Северо-Кавказского государственного технического университета. - 2009. - №4 (21).
37. Татаркулова, Р. А. Метод экспертных оценок в системе определения приоритетных услуг и оценки качества обслуживания клиентов коммерческого банка // Вестник Северо-Кавказского государственного технического университета. - 2010. - №1 (22).

İngilis dilində:

38. A.Feyqenbaum N.K. Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking // International Journal of Bank Marketing, 2004, Vol. 12, №6. - p.10-18.
39. J.H.Vood və F.R.Edwards objectives in regulated industries: expense preference behavior in banking // J. Political Economy, 2007. Feb.
40. D.R.Hodgman və S.R.King // European Quality Award information Brochure - EFQM, 2004. [http:// www.eipm.org/research/EFQM](http://www.eipm.org/research/EFQM) EIPM Framework for Exc.
41. D.B.Predein, E., Kettaneh-Wold, N., Wold, S. Multi- and Megavariate Data Analysis, Umetrics AB. - Umea, 2001.
42. E.Van Duzer The deposit relationship and commercial bank investment behavior // Rev. Economics and Statistics, 1961. Aug.

43. F.Kotler Some evidence on the on the uniqueness of bank loans // J. Financial Economics. 1987. Dec.
44. T.Xiliomann Service Recovery Begins With Customer. 2004. - EFQM, 2004.
45. F.Krossbi A transaction cost approach to the theory of financial intermediation // J. Finance, 1976, May.
46. C.Curan The deposit relationship and commercial bank investment behavior // Rev. Economics and Statistics, 1961. Aug.
47. C.Xarrington The theory of finance. - N.Y., 1972.
48. E.Deminq Principles of corporate finance. - N.Y., 1984.
49. C.Rebbit və P.Berqxin Financial intermediation and the theory of the firm: An analysis of savings and association behavior // Southern Economic J
50. T.Perers və R.Waterman Statistical process Control of Multivariate Processes // Control Engineering Practice, 1995
51. A.Parasuraman, L.Berri və V.Saytaml A transaction cost approach to the theory of financial intermediation // J. Finance, 1976, May.

Xülasə

Bank xidmətləri bazarı elə bir bazardır ki, burada əmtəə qismində pul, kredit və digər bank xidmətləri çıxış edir. Bununla əlaqədar olaraq bank bazarını pul-kredit bazarı kimi də səciyyələndirmək olar. Pul-kredit bazarı müasir pul-kredit siyasətinin institut əsasına aid edilir, çünki o iqtisadiyyatda pul-kredit tənzimlənməsinin bazar modelinin mühüm həlqəsidir. Azərbaycanda bank infrastrukturunu qurulduğu, kommersiya banklarının inkişaf mərhələsində olduğu bir dövrdə bank xidmətləri bazarının araşdırılması prioritet istiqamətlərdən biridir. Odur ki, bank e-xidmətləri bazarının və onun xüsusiyyətlərinin öyrənilməsi və təhlil edilməsi günün aktual məsələsidir.

Qeyd etdiyimiz kimi, tədqiqatımızın obyektini elektron bank xidmətləridir. Bu sahədə dünya təcrübəsi kifayət qədər olsa da ölkəmizdə nisbətən yeni tətbiq olunmağa başlanılmışdır. Çünki elektron bank xidmətlərindən istifadə iki tərəfli prosesdir. Bir tərəfdən banklar müvafiq sistemlər yaratmalıdırlar, digər tərəfdən əhali bu xidmətlərdən yararlanmaq üçün müəyyən hazırlığa malik olmalıdırlar.

Dissertasiya giriş, yeddi paragraf, üç fəsil, nəticə, istifadə edilmiş ədəbiyyat siyahısından ibarətdir.

Girişdə mövzunun aktuallığı əsaslandırılır, öyrənilmə səviyyəsi açıqlanır, tədqiqatın məqsəd və vəzifələri, nəzəri-metodoloji əsaslan və informasiya bazası, işin elmi yeniliyi şərh edilir.

Birinci fəsil nəzəri hissəni əhatə edir və 3 yarım başlıqdan ibarətdir. Burada e-bankçılıq anlayışı, mahiyyəti, yaranması, hüquqi bazası araşdırılır.

İkinci fəsil iki hissədən ibarətdir və e-bankçılığın müasir vəziyyətini və növlərini əks etdirir.

Üçüncü fəsildə elektron-bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi istiqamətləri tədqiq edilir.

Nəticə və təkliflər elektron bank xidmətlərinin tətbiqinin konkret istiqamətlərinə yönəldilərək təklif və tövsiyələr verilmişdir.

Резюме

Рынок банковских услуг - это рынок, где торгуются деньги, кредиты и другие банковские услуги. В этой связи банковский рынок можно охарактеризовать как денежно-кредитный рынок. Денежно-кредитный рынок основан на современной денежно-кредитной политике, поскольку он является существенным элементом рыночной модели денежного регулирования в экономике. Одним из приоритетов является изучение рынка банковских услуг в то время, когда в Азербайджане была создана банковская информация, а коммерческие банки находятся в стадии разработки. Таким образом, исследование и анализ рынка банковских электронных услуг и его особенности являются актуальной проблемой дня.

Как мы уже отмечали, объектом нашего исследования являются электронные банковские услуги. Несмотря на то, что мировой опыт в этой сфере достаточно, наша страна начала применять относительно новые. Использование электронных банковских услуг является двусторонним процессом. С одной стороны, банки должны создавать соответствующие системы, с другой стороны, население должно быть готово воспользоваться этими услугами.

Диссертация состоит из введения, семи параграфов, трех глав, заключения, списка использованной литературы.

Актуальность темы обоснована, объясняется уровень обучения, цели и задачи исследования, теоретические и методологические основы и информационная база, научная новизна исследования.

Первая глава посвящена теоретической части и состоит из трех половинных заголовков. Здесь исследуются концепция электронного банкинга, сущность, происхождение, правовая основа.

Вторая глава является частью и отражает текущее состояние и типы электронного банкинга.

Третья глава посвящена улучшению качества обслуживания электронных банковских услуг.

Выводы и рекомендации были направлены на конкретные направления применения электронных банковских услуг, даны рекомендации и рекомендации.

Summary

The market of banking services is a market where money, loans and other banking services are traded. In this regard, the banking market can be characterized as a monetary and credit market. The monetary and credit market is based on modern monetary policy as it is an essential element of the market model of monetary regulation in the economy. One of the priorities is the study of the banking services market at a time when bank information has been established in Azerbaijan and commercial banks are under development. Thus, the study and analysis of the banking e-services market and its features are the actual issue of the day.

As we have noted, the object of our research is electronic banking services. Despite the fact that the world experience in this sphere is sufficient, our country has started to apply relatively new ones. The use of electronic banking services is a two-way process. On the one hand, banks should create appropriate systems, on the other hand, the population should be prepared to take advantage of these services.

The dissertation consists of the introduction, seven paragraphs, three chapters, the conclusion, a list of used literature.

The relevance of the topic is justified, the level of learning is explained, the goals and objectives of the research, theoretical and methodological foundations and the information base, the scientific novelty of the study.

The first chapter covers the theoretical part and consists of three half headings. Here, e-banking concept, essence, origin, legal basis are investigated.

The second chapter is part and reflects the current state and types of e-banking.

The third chapter deals with the improvement of the quality of electronic banking services.

Conclusions and recommendations were directed to concrete directions of application of electronic banking services, and recommendations and recommendations were given.

R E F E R A T

Mövzunun aktuallığı. XXI əsrdə texnologiyalar elə sürətlə yenilənir ki, bir qədər əvvəl verilmiş ən cəsarətli proqnozları belə üstələyir. Texnoloji inkişafın gətirdiyi yeniliklər həyatımızın bütün sahələrində tətbiq olunur. Bu yeniliklərdən ən çox yararlanan qurumlardan biri də banklardır. Xüsusilə, son 20 ildə maliyyə texnologiyalarının inkişafı banklarda elektron xidmət sahəsinin sürətli inkişafına səbəb olmuşdur. Elektron bank xidmətləri, kiçik xərclər üçün elektron yolla aparılan ödənişlərdən tutmuş, yalnız virtual dünyada mövcud olan rəqəmsal banklara qədər böyük bir sahəni əhatə edir. Maliyyə texnologiyalarını nəzərə almamaq banklar üçün ölümə bərabər nəticələrə gətirə bildiyindən deyə bilərik ki, mövzu günümüz üçün olduqca aktualdır.

Banklar - istənilən ölkənin maliyyə kredit sisteminin əsas tərkib hissədir. Onlar pul vəsaitlərini yaradır, yığır və təqdim edirlər.

Bank - bu gün ən tələb olunan müəssisələrdəndir. Banklar əhaliyə müxtəlif xidmətlər göstərir. Və bu tədqiqat işində bunların bəziləri təqdim olunacaq.

Tədqiqat işində bank sistemindəki yeniliklərə diqqət yetirilir. Bu, bank əməliyyatları üçün elektron vasitələrdən istifadə və məsafədən bank xidmətlərinin göstərilməsidir.

Bizim bu gün də istifadə etdiyimiz xidmət səviyyəsinə çatmaq üçün bank sistemi uzun bir təkamül yolu keçmişdir. İndi müştəri banka getmədən müxtəlif bank xidmətlərindən sutkanın bütün saatlarında istifadə edə bilər.

Problemin öyrənilmə səviyyəsi. E-bank xidmətləri və onun xüsusiyyətlərinə aid dünya ölkələrində və Azərbaycanda bir sıra tədqiqat işləri aparılmışdır. Bu istiqamətdə, E.M.Sadıqovun, Z.F.Məmmədovu, M.M.Bağirovun, R.A.Bəşirovun, R.M.Rzayevin, A.E.Kərimovun A.F .Abbasov, Ş.Ə.Abdullayev, B.X. Ataşov, D.A.Bağirov, M.M.Bağirov, I.V. Əhmədov, M.X. Həsənli, M.C. Hüseyinov, H.A. Xəlillov, S.M. Məmmədov, Z.M. Məmmədov, M.M. Sadıqov, S.V. Salahov, R.A.Bəşirov, X.Ə. Hüseyinov və Azərbaycanın bir sıra iqtisadçı alimləri, Appel Cerald, Appel Marvin, Arnold Qlen, S.N. Babiçev, E.F Jukov, Коноплева Е.Е., А.А.

Labzenko, O.İ. Lavruşin, B.B. Maslennikov, H.A. Попов, V.K. Sençaqov, E.B. Серова, А.П. Тулупникова və başqa xarici ökə alimlərinin tədqiqatlarını göstərmək olar.

Tədqiqatın məqsədi və vəzifələri. Tədqiqat işinin məqsədi elektron bank xidmətlərinin mahiyyətini açmaq, xüsusiyyətlərini aşkar etmək, bu sahədə dünya təcrübəsini öyrənmək və bu təcrübənin Azərbaycan reallıqlarına uyğunlaşdırılmasını nəzərdən keçirməkdir. Maliyyə texnologiyalarının sürətlə genişləndiyini nəzərə alsaq bu sahədə aparılmış tədqiqatların və yazılmış ədəbiyyatların da nə qədər sürətlə köhnəldiyini başa düşə bilərik. Bəzən 2-3 il əvvəl yazılmış elmi məqalə belə günümüzün tələblərinə cavab verə bilmir. Bunları nəzərə alaraq araşdırmalarımızda maksimal dərəcədə daha müasir tədqiqatlara müraciət etməyə çalışmışıq.

Tədqiqat işinin məqsədinə uyğun olaraq aşağıdakı sadalanan vəzifələr qarşıya qoyulmuşdur:

- E-bank xidmətlərinin bank və müştəri xidmətlərinin transformasiyasında rolunun elmi-metodik ədəbiyyatda qoyuluşunun kompleks tətqiq edilməsi;

- E-bankçılığın formalaşmasının nəzəri və praktiki məsələlərinin araşdırılması;

- E-bankçılıq sahəsində dünya təcrübəsinin öyrənilməsi;

- E-bankçılığın hüquqi bazasının yerli və xarici təcrübələr əsasında araşdırılması;

- Elektron bankçılığın müasir vəziyyəti və onun qiymətləndirilməsinin təhlil edilməsi;

- E-bankçılıq bank xidmətlərinin mühüm sahəsi kimi araşdırılması;

- E-bank xidmətlərini araşdırmaq;

- E-bankçılığın növlərinin kompleks tətqiqi

- Elektron-bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi istiqamətlərinin müəyənləşdirilməsi

- Bank xidmətlərinin elektronlaşdırılmasının inkişaf istiqamətlərinin araşdırılması

- E-bank xidmətləri bazarının quruluşunun təkmilləşdirilməsi istiqamətlərini öyrənmək;

- E-bank xidmətləri bazarında rəqabəti öyrənmək və araşdırmaq;

-Ödəniş- hesablaşma əməliyyatlarının təkmilləşdirilməsi və kommersiya banklarında yeni maliyyə xidmətlərinin tətbiqinin pretektivliyinə dair təklif və tövsiyələrin verilməsi;

Tədqiqatın obyekt elektron bank xidmətləridir.

Tədqiqatın predmetini isə müasir şəraitdə elektron bank xidmətlərinin formalaşması xüsusiyyətləri və təhlili ilə bağlı elmi-nəzəri məsələlərin öyrənilməsi təşkil edir.

Tədqiqatın elmi yeniliyi:

- müasir konsepsiyaların müqayisəli təhlili nəticəsində “e-bank xidmətləri”, “e-bank məhsulu”, “e-bank xidmətlərinin keyfiyyəti” anlayışlarının məzmununu açıqlamışdır;

- e-bank sektorunda yeni xidmətlərin tətbiqində yeni tendensiyalar və qanunauyğunluqlar araşdırılıb;

- e-bank xidmətlərinin kompleks qiymətləndirilməsində müasir metodikalar arsaşdırılıb;

- e-bank xidmətlərinin bankların fəaliyyətinin səmərəliliyi qiymətləndirilib;

- bank xidmətlərinin elektronlaşdırılması tədqiq olunub və ödəniş-hesablaşma əməliyyatlarının təkmilləşdirilməsi istiqamətində tövsiyələr verilib;

- e-bank bazarının yeni bir məhsulunu uğurla təqdim etmək üçün prinsiplər təklif olunmuşdur.

Tədqiqatın nəzəri-metodoloji əsasları. Nəzəri əsas kimi ölkəmizin və xarici ölkələrin iqtisadçı alimlərinin e-bank fəaliyyətinin resus amilinə dair tədqiqatları, Azərbaycan Respublikası Prezidentini fərman və qərarları, Mərkəzi bankın normativ sənədləri və digər qanunvericilik aktları təşkil edir.

Tədqiqatın informasiya bazasını - Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının, Dövlət Statistika Komitəsinin, Maliyyə və İqtisadi İnkişaf Nazirliklərinin,

Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının, müvafiq elmi-tədqiqat institutlarının məlumatları təşkil edir.

Tədqiqat işinin praktik əhəmiyyəti. Tədqiqatın praktik əhəmiyyəti onunla müəyyən olunur ki, tərtib edilmiş müddəalar, nəticələr və tövsiyələr kredit təşkilatları və kommersion banklarının fəaliyyətini tənzimləyən qanunvercilik və normativ aktların işlənilib hazırlanmasında tətbiqi əhəmiyyətə malikdirlər, həmçinin dövlət idarəetmə orqanlarının işində milli iqtisadiyyatın inkişafının sosial – iqtisadi proqramlarının işlənilib hazırlanmasında istifadə oluna bilər.

Həmçinin, tədqiqatın nəzəri müddəaları və praktik materialları tədris prosesində “Bank işi” kursları üzrə mühazirələr və praktiki məşğələlərdə istifadə oluna bilər.

Dissertasiyanın quruluşu və həcmi. Dissertasiya giriş, yeddi paragraf, üç fəsil, nəticə, istifadə edilmiş ədəbiyyat siyahısından ibarətdir.

Girişdə mövzunun aktuallığı əsaslandırılır, öyrənilmə səviyyəsi açıqlanır, tədqiqatın məqsəd və vəzifələri, nəzəri-metodoloji əsaslan və informasiya bazası, işin elmi yeniliyi şərh edilir.

Birinci fəsil nəzəri hissəni əhatə edir və 3 yarım başlıqdan ibarətdir. Burada e-bankçılıq anlayışı, mahiyyəti, yaranması, hüquqi bazası araşdırılır.

İkinci fəsil 2 hissədən ibarətdir və e-bankçılığın müasir vəziyyətini və növlərini əks etdirir.

Üçüncü fəsildə elektron-bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi istiqamətləri tədqiq edilir.

Nəticə və təkliflər elektron bank xidmətlərinin tətbiqinin konkret istiqamətlərinə yönəldilərək təklif və tövsiyələr verilmişdir.