

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ**

**AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ**

**BEYNƏLXALQ MAGİSTRATURA VƏ DOKTORANTURA MƏRKƏZİ**

**“AZƏRBAYCANDA ALTERNATİV BANKÇILIQ KANALLARININ  
GENİŞLƏNMƏSİ: YENİ ÇAĞIRIŞLAR VƏ İMKANLAR” mövzusunda**

**MAGİSTR DİSSERTASIYASI**

**Süleymanova Sevdə Bayram qızı**

**BAKI – 2019-cu il**

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

**BMDM-in direktoru**  
**Dos. Fariz S. Əhmədov**

\_\_\_\_\_  
“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2019-cu il

**“AZƏRBAYCANDA ALTERNATİV BANKÇILIQ KANALLARININ**  
**GENİŞLƏNMƏSİ: YENİ ÇAĞIRIŞLAR VƏ İMKANLAR”**

**mövzusunda**

**MAGİSTR DİSSERTASIYASI**

**İxtisasın şifri və adı: 060403 Maliyyə**

**İxtisaslaşma Bank işi**

**Qrup: 600**

**Magistrant**  
**(soyadı, adı və atasının adı**  
**Süleymanova Sevda Bayram**

\_\_\_\_\_  
**imza**

**Elmi rəhbər**  
**i.e.d. prof. Məmmədov Zahid Fərrux**

\_\_\_\_\_  
**imza**

**Proqram rəhbəri (elmi dərəcəsi və elmi adı**  
**S.A.A) İ.F.D., prof Seyfullayev İlqar**

\_\_\_\_\_  
**imza**

**Kafedra müdiri (elmi dərəcəsi və elmi adı, S.A.A)**  
**İ.E.D.,prof Kəlbiyev Yaşar Atakişi**

\_\_\_\_\_  
**imza**

**SUMMARY**

**The actuality of the subject. Information and communication technologies have become one of the crucial factors affecting the development of society, and its wide circle covers civil society institutes and socio-economic fields, science and education, and culture in general.**

**Level of problem and learning level. Some research works have been carried out in the world and in the AR about alternative banking services and its features.**

**Purpose and tasks of the research. Purpose of the research is to explain the essence of alternative banking services, to define its features and to review the adaptation of this practice to the realities of Azerbaijan.**

**Object and object of research. The object of research is the alternative banks operating and developing during the new information technologies.**

**Basis for the formation of alternative banking as the subject of the research, the study of e-banking models in the country and in international practice.**

**Methods of research. During the research, economic-statistical analysis, structural-functional, comparative and other methods were used.**

**Research information base. The source of the research is the periodicals of various international organizations, the International Telecommunication Union website and the Central Bank's statistical data.**

**Limitations of research: deficiencies in theoretical and methodological materials in the Azerbaijani language for research.**

**Scientific-practical significance of the results. Recommendations and recommendations in the dissertation study can be important in terms of improving this field by examining the impact of electronic banking substitution on the economy on traditional banking.**

**Key words: banking, mobile banking, internet banking, blockchain**

## **İxtisarlər**

AİAS	Avtomatlaşdırılmış İnformasiya Arayış Sistemləri
AİT	Avtomatlaşdırılmış İnformasiya Sistemləri
ANS	Avtomatlaşdırılmış Nəzarət Sistemləri
ATS	Avtomatlaşdırılmış Təlim Sistemləri
BKDS	Birləşmiş Kimlik və Təyinetmə Sistemi
İKT	İnformasiya Kommunikasiya Texnologiyaları
QDS	Qərar Dəstəkləmə Sistemləri
TDCC	Transportation Data Coordinating Commite
WINS	Warehouse Information Network Standarts

## MÜNDƏRİCAT

	<b>GİRİŞ.....</b>	6
<b>I fəsil.</b>	<b>BANKÇILIQ VƏ ONUN NƏZƏRİ-METODOLOJİ</b>	10
	<b>ƏSASLARI.....</b>	
1.1.	<b>MÜASİR BANK SİSTEMİNİN NƏZƏRİ-METODOLOJİ</b>	10
	<b>MƏSƏLƏLƏRİ.....</b>	
1.2.	Alternativ-bankçılıq sisteminin inkişaf prosesi.....	14
<b>II fəsil.</b>	<b>ALTERNATİV BANK XİDMƏTLƏRİNİN TƏŞKİLİNDƏ DÜNYA</b>	18
	<b>TƏCRÜBƏSİ.....</b>	
2.1.	Plastik kartların, elektron ödəniş sistemlərinin inkişafı və ölkəmizdə tətbiqi	18
2.2.	Elektron bankçılığın üstünlükləri, çatışmazlıqları və iqtisadi inkişaf üçün əhəmiyyəti.....	29
2.3.	İnternet bankçılığı və rəqəmsal texnologiyaların bank sisteminə inteqrasiyası	32
2.4.	Mobil bankçılıq və mobil ödəmənin tətbiqi və qiymətləndirilməsi.....	42
2.5.	Blockchain texnologiyası və kriptovalyutaların tətbiqi.....	48
<b>III fəsil.</b>	<b>ALTERNATİV BANKÇILIĞIN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ</b>	51
	<b>MƏSƏLƏLƏRİ.....</b>	
3.1.	Alternativ bankçılıq və onun təkmilləşdirilməsi yolları.....	51
3.2.	Alternativ bankçılığın təşkili və inkişaf istiqamətləri	55
	<b>NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR.....</b>	63
	<b>İSTİFADƏ EDİLMİŞ ƏDƏBİYYAT.....</b>	66
	Cədvəllərin siyahısı.....	69
	Şəkillərin siyahısı.....	70

## GİRİŞ

**Mövzunun aktuallığı.** İnformasiya- kommunikasiya texnologiyaları cəmiyyətin inkişafına müasir dövrdə təsir göstərən mühim amillərdən birinə çevrilmiş, onun geniş dairəsi vətəndaş cəmiyyəti institutlarını və sosial-iqtisadi sahələri, dövlət strukturlarını, elm və təhsili, mədəniyyəti ümumilikdə insanların həyat tərzini əhatə etmişdir. İşlərin səmərəli və vaxtında yerinə yetirilməsi üçün elektron sistemlərə əsaslanan kompyuterlərdən istifadə mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Ölkədəki vətəndaşlar dövlətdən daim 24 saat işləyən, yüksək keyfiyyətli e-xidmətlər göstərilməsini tələb edirlər. Dövlətlər vətəndaşların tələblərini təmin etmək üçün e-xidmətlərin formalaşması və inkişafı məqsədilə informasiya sistemlərini inkişaf etdirməlidirlər. Xüsusilə alternativ bankçılığın inkişafı mütləqdir çünki, bu xidmət növü vaxta qənaət edərək müştərilərin evdən və ya ofisdən çıxmadan öz kartlarındakı vəsaitlə və yaxud cari hesabla işləməyə şərait yaradır. Bankçılıq xidmətlərinin növü kimi şöbələrdən kənarında olan bankçılıqdan əlavə iş yerlərində və evlərdə həyata keçirilən bankçılığı da nümunə göstərmək mümkündür. Bu xidmətlərdən yararlanmaq üçün müştərilər öz mikro kompyuterindən və eyni zamanda videomətin sistemlərindən istifadə edirlər.

Sadalanın fikirlərə nəzər salsaq, alternativ bankçılığa bir neçə tərif vermək olar. Alternativ bankçılığı ümumi formada izahını belə açıqlamaq olar: “Alternativ Bankçılıq” bank və ya onun filialına getmədən bir çox bank xidmətlərini istənilən məsafədən əldə etməkdir.

İnformasiya və rabitə sahəsindəki tərəqqi səviyyəsinin iqtisadiyyata olan təsiri hal-hazırda ən aktual məsələlərdən biridir. Mövcud informasiya və rabitə sahələrinin sürətli və yüksək səviyyədə inkişafını, yeni xidmət növlərinin, həmçinin mobil telefon rabitəsinin, internetin respublikamızda formalaşması və genişlənməsi ilə səciyyələndirmək olar.

Dünya birliyinin intensiv texnologiyaların inkişafı mərhələsinə daxil olduğu 21-ci əsrdə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının geniş tətbiqi səhiyyə, məşğulluq, təhsil, iqtisadiyyat və başqa sahələrdə böyük dəyişikliklərə səbəb olmuşdur

Vurğulamaq lazımdır ki, İKT iqtisadiyyatın rəqabət qabiliyyətliliyini yüksəldərək onun dünya təsərrüfatı sisteminə inteqrasiyası imkanlarını, dövlət idarəçiliyinin və yerli idarəetmənin səmərəliliyini yüksəltməyə şərait yaradır. İnformasiya texnologiyalarının inkişafı nəticə etibarı ilə cəmiyyəti keyfiyyətə yeni bir mərhələyə - informasiya cəmiyyətinə çevirir. İKT cəmiyyətin və eyni zamanda iqtisadiyyat sahəsinin tərəqqisinə xüsusilə təsir göstərdiyindən dinamik olaraq sosial və iqtisadi həyatın sahələrinin hamısında tətbiq edilir. Müasir dövrdə İKT-nin çevrəsi qeyri-hökumət təşkilatlarını, hökumət təşkilatlarını, özəl qurumları, iqtisadi-sosial, siyasi-ictimai, elm-mədəniyyət, təhsil və s. sahələrini əhatə edir. İnformasiya texnologiyalarının intensiv olaraq inkişaf etdiyi bir şəraitdə dünyanın bir çox dövlətlərində olan banklar ənənəvi üsulları dəyişərək, yeni texnologiyaları tətbiq etməyə cəhd göstərdilər və bu sahəyə diqqət yetirdilər. İnformasiya inqilabı dövrünü yaşayan AR-sı müstəqillik qazandıqdan sonra 21-ci əsrdə davamlı iqtisadi inkişaf mərhələsinə qədəm qoymuşdur.

**Problemin qoyuluşu və öyrənilmə səviyyəsi.** Alternativ bank xidmətləri və onun xüsusiyyətlərinə aid dünya ölkələrində və AR-da bəzi tədqiqat işləri həyata keçirilmişdir. Bu istiqamətdə, Z.F.Məmmədovun, R.M.Rzayevin, A.E.Kərimovun A.F .Abbasov, Ş.Ə.Abdullayev, B.X. Ataşov, M.M.Bağirov, I.V. Əhmədov, M.X. Həsənlı, M.C. Hüseyinov, H.A. Xəlillov, S.M. Məmmədov, M.M. Sadıqov, S.V. Salahov, Z.M. Məmmədov, R.A.Bəşirov, X.Ə. Hüseyinov və Azərbaycanın əksər iqtisadçı alimləri, Appel Marvin, Appel Cerald, N. Babıçev, Коноплева Е.Е., Е.Ф. Јukov, А.А. Labzenko, О.І. Lavruşin, В.В. Maslennikov, Н.А. Попов, Е.В. Серова, А.П. Тулупникова və başqa xarici ölkə alimlərinin tədqiqatlarını göstərmək olar.

**Tədqiqatın məqsəd və vəzifələri.** Tədqiqat işinin məqsədi alternativ bank xidmətlərinin mahiyyətini izah etmək, xüsusiyyətlərini müəyyən etmək, bu sahədə dünya təcrübəsini öyrənmək və bu təcrübənin Azərbaycan reallıqlarına uyğunlaşdırılmasını gözdən keçirməkdir. Maliyyə texnologiyalarının genişləndiyini nəzərə alsaq bu sahədə edilən araşdırmaların və yazılmış ədəbiyyatların da nə qədər sürətlə köhnəldiyini anlamaq bilərik. Bunları nəzərə alaraq dissertasiyada daha müasir araşdırmalardan və tədqiqatlardan istifadəyə

üstünlük verilmişdir.

-Alternativ bank xidmətlərinin bank və müştəri xidmətlərinin transformasiyasındakı rolunun elmi-metodik ədəbiyyatda qoyuluşunun kompleks

tədqiq olunması;

- Alternativ bankçılıq sahəsində dünya təcrübəsinin öyrənilməsi;

- Alternativ bankçılığın hüquqi bazasının yerli və xarici təcrübələr əsasında

tədqiq olunması;

- Alternativ bankçılığın formalaşmasının nəzəri və praktiki məsələlərinin

tədqiq olunması;

- Alternativ bankçılığın müasir vəziyyəti və onun qiymətləndirilməsinin təhlil

olunması;

- Alternativ bank xidmətlərini tədqiq etmək;

- Alternativ bankçılığın növlərinin kompleks tədqiqi;

- Alternativ bank xidmətlərinin keyfiyyətinin artırılması istiqamətlərinin

müəyyən edilməsi;

- Alternativ bank xidmətlərinin elektronlaşdırılmasının inkişaf

istiqamətlərinin tədqiq olunması;

- Alternativ bank xidmətləri bazarının quruluşunun inkişaf etdirilməsi

istiqamətlərini öyrənmək;

- Alternativ bank xidmətləri bazarında rəqabəti öyrənmək və araşdırmaq;

-Ödəniş- hesablaşma əməliyyatlarının inkişaf etdirilməsi və kommersiya

banklarında yeni maliyyə xidmətlərinin tətbiqinin pretektivliyinə dair təklif və

tövsiyələrin verilməsi;

**Tədqiqatın obyektı və predmeti.** Tədqiqatın obyektı yeni informasiya texnologiyaları dövründə fəaliyyət göstərən və inkişaf etdirilən alternativ banklardır. O cümlədən e-bankçılığın keyfiyyət göstəriciləri də tədqiqat obyektı kimi araşdırılmışdır.

Tədqiqatın predmeti kimi alternativ bankçılığın formalaşmasının əsasları, İKT-nin tətbiq edilməsi ilə e-bankçılığın inkişaf perspektivi, ölkədə və beynəlxalq təcrübədə e-bankçılıq modelləri məsələlərinin tədqiqi təşkil edir.



**Tədqiqatın metodları.** Tədqiqat zamanı iqtisadi-statistik təhlil, struktur-funksional, müqayisə, məqsədli-sistemli yanaşma və digər metodlardan istifadə edilmişdir.

**Tədqiqatın informasiya bazası.** Tədqiqatın informasiya mənbəyi müxtəlif beynəlxalq təşkilatların dövrü nəşrləri, Azərbaycan Respublikası Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyinin məlumatları, Beynəlxalq Telekommunikasiya Birliyinin saytı, Mərkəzi Bankın, AR Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatasının statistik məlumatlarından ibarətdir.

**Tədqiqatın məhdudiyyətləri:** tədqiqatın aparılması üçün Azərbaycan dilində nəzəri-metodoloji vəsaitlərin çatışmazlıqları, vacib informasiya bazasının yetersizliyi

**Nəticələrin elmi-praktiki əhəmiyyəti.** Dissertasiya işində verilən təklif və tövsiyələr ənənəvi bankçılığın elektron bankçılığı əvəzetməsinin iqtisadiyyata təsirini və AR-da bu prosesin inkişaf mərhələlərini araşdıraraq bu sahənin təkmilləşdirilməsi baxımından əhəmiyyətli ola bilər.

**Tədqiqat işinin strukturu və həcmi.** Tədqiqat işi giriş, üç fəsil, nəticə və təkliflər eyni zamanda ədəbiyyat siyahısından ibarət olmaqla 72 səhifə həcmindədir.

## **I Fəsil. Bankçılıq və onun nəzəri-metodoloji əsasları**

### **1.1. Müasir bank sisteminin nəzəri-metodoloji məsələləri**

Bütün ölkələrdə ənənəvi olaraq bank sistemi uzun müddət kommertiya bankları formasında fəaliyyət göstərmişdir. Lakin zaman keçdikcə pul emissiyasının meydana çıxması, milli pul vahidinin dövriyyəyə buraxılması, onun tənzimlənməsi və bir sıra səbəblərlə bağlı olaraq mərkəzi bankların yaranması obyektiv zərurətə çevrilmişdir. Görkəmli iqtisadçı alimlərdən J.H.Vood və F.R. Edvards da bu prinsipdən istifadə edərək göstərmişlər ki, "Banklar-kommertiya müəssisələri kimi öz fəaliyyətləri üçün mənfəət əldə etməyə səy göstərirlər".(Vood H. və Edvards F.R., 2012: p.63)

Ənənəvi bank sistemində daxil olan bütün banklar öz ilkin fəaliyyətləri dövründə əsas etibarilə kredit və pul ödənişlərinə-vasitəçilik etdikləri halda, müasir şərait ilə inhisarlaşmış bank sistemi öz kapitalını daha mənfəətli istehsal sahələrinə yönəltməyi məqsəduyğun hesab edilir. Beləliklə, inhisarçı bankların kapitalı sənaye kapitalı ilə uyğunlaşır və öz növbəsində sənaye korporasiyası bank işlərində və əməliyyatlarında iştirak etməyə başlayır. Bu proses aşağıdakı yolla həyata keçirilir: (Korukçu, Ü., 2012: s.58)

- banklar tərəfindən sənaye kompaniyalarının səhmlərinin alınması;
- banklar tərəfindən sənaye müəssisələrinin səhmlərinin buraxılması və yerləşdirilməsi;
- bankların yeni müəssisələrin təşkilində iştirakı;

Müasir şəraitdə bankların yeni rolunu əks etdirən bu cəhətlər sənaye korporasiyaları tərəfindən əldə edilən yüksək inhisar mənfəətinin bölgüsündə onların iştirak etməsinə şərait yaradır. Banklar səhmləri almaqla sənaye müəssisələrinə təsir etmək və onun fəaliyyətini nəzarət altına almağa çalışırlar. Nəzarət səhm paketini əlində cəmləşdirən banklar sənaye müəssisələrini məcbur edir ki, öz vəsaitini ancaq həmin bankda saxlasın və krediti həmin bankdan əldə etsin. Bu isə öz növbəsində bank əməliyyatının genişlənməsinə və onun mənfəətinin çoxalmasına səbəb olur.

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 dövrümüzdə onun funksional rolu və xüsusiyyətləri barədə iqtisadiyyatçıların fərqli izahları mövcuddur. J.H.Vood və F.R.Edwards bankı maliyyə məhsullarının və xidmətlərinin istehsalçısı olaraq müəyyənləşdirirlər. Onların konsepsiyasına əsasən, bank maliyyə bazarının funksioneri - iqtisadi agent funksiyasını yerinə yetirir. (Vood J.H. və Edwards F.R., 2012: p.96) Həmçinin, D.R.Hodgman və S.R.King bankı iqtisadiyyatın inkişafının multiplikatoru olaraq müəyyən edirlər və onun rolunun inkişafı stimullaşdırmaqdan ibarət olduğunu hesab edirlər. (Hodgman D.R. və King S.R., 2014: P.12).

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. Banklar maliyyə bazarının subyekti kimi 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 edilmiş borc məbləği ilə şərtsiz öhdəlik götürməsi ilə fərqlənir. Məhz bu cəhətinə görə banklar öz aksiyalarının buraxılması əsasında resurslarını səfərbər edən müxtəlif investisiya fondlarından fərqlənirlər.

Elmi ədəbiyyatda “xidmət” anlayışının məzmununa dair 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. (D.B.Predein, E., Kettaneh-, 2011.) 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. (Kotler F., 2010: p.189)

Hazırkı dövrdə iqtisadiyyatçılar müştərilərin tələbatlarının təmin edilməsini daha yaxşı əks etdirən kateqoriyalardan hansının (əməliyyat, xidmət və ya məhsul) istifadə edilməsi ilə bağlı vahid bir qənaətə gələ bilməyiblər. Bu baxımdan bank sferasında həmin anlayışların mahiyyətinin müəyyən edilməsinə dair 4 əsas yanaşmanı qeyd etmək olar: (Parasız İ., 2015: s.145)

1. Pul yanaşması. Bu yanaşmanın əsasını pul elementi təşkil edir ki, 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.

2. Linqvistik (marketing) yanaşma. Bu yanaşma çərçivəsində iki konsepsiya nəzərdən keçirilir. Birinci konsepsiyaya əsasən, bank məhsulu anlayışına, ümumiyyətlə, baxılır. 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 şərtlərində əks olunur. Hüquqi nöqteyi-nəzərdən “bank əməliyyatları” kateqoriyası bank fəaliyyəti sahəsində ictimai maraqların nəzərə alınması ilə mövcudluq hüququna malikdir.

4. Müştəri yanaşması. Bank əməliyyatı bank əməkdaşlarının müştərilərin tələbatlarının təmin edilməsi, yəni onlara xidmət göstərilməsi üzrə nizamlanmış hərəkətlərin məcmusu kimi müəyyən edilir. Bununla yanaşı, 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).

**Cədvəl 1. “Bank məhsulu”, “bank xidməti” və “bank əməliyyatı” anlayışlarının müqayisəli təhlili**

<b>Bank əməliyyatı</b>	<b>Bank xidməti</b>	<b>Bank məhsulu</b>
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 bağlanması. 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 münasibətlərinin bütöv dəsti.	Müəyyən ödəniş müqabilində müştərinin tapşırığı ilə onun xeyrinə əməliyyatların həyata keçirilməsi.	Bank tərəfindən göstərilən istənilən xidmət və 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 fəaiyyət növləri.	Kredit institutları tərəfindən həyata keçirilən xidmət və ya əməliyyat, onların biznesin təkmilləşdirilməsinə istiqamətlənən fəaiyyəti, 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:** Lavruşina, 2016: s. 98

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: kommertiya bankları müştərilərə xidmət göstərərəkən balansda öz əksini tapan əməliyyatlar aparırlar, yəni bank xidmət göstərərəkən müəyyən xidmət qrupuna aid olan bir neçə əməliyyat həyata keçirə bilər. Nəticə etibarilə bank əməliyyatları və bank xidmətləri anlayışları eyni əhəmiyyətə malikdirlər və müəyyən növ əməliyyatlara müştərilərə göstərilən müəyyən növ xidmətlər uyğun gəlir.

Bank xidmətlərinin təsnifatına əsasən depozit, kredit, investisiya, hesab xidmətləri, xarici valyuta ilə əməliyyatlar, depozitar xidmətlər, qiymətli əşyaların saxlanması xidmətləri, konsaltinq, informasiya, audit və s. xidmətlərin daxildir.

Müəssisələr üçün xidmətlərin təsnifatı aparılarkən onları bank və qeyri-bank xidmətlərinə ayırmaq təklif olunur. 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 edilir. 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 aiddir.

Beləliklə, nəzəriyyələrə əsasən bank məhsulu dedikdə, bankın öz müştərilərinə göstərə bildiyi xidmətlər kompleksi və bank xidməti dedikdə isə 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 məntiqli cəhətdən tamamlanmış hərəkətlərinin məcmusu başa düşülür.

## **1.2. Alternativ bankçılıq sisteminin inkişaf prosesi**

Alternativ bankçılığın inkişaf tarixi XX əsrin 80-cı illərində yaranmağa başlamışdır. Müasir texnologiyanın inkişafından əlavə, alternativ bankçılığın inkişaf mərhələsində rəqabət əhəmiyyətli yer tutur.

XX əsrin sonlarında Azərbaycan öz müstəqilliyini əldə etməsi ilə bank

xidmətləri sistemi də inkişaf etməyə başladı. Beləliklə özəl bankların sayı artdı. Alternativ -bank xidmətləri ümumi dünyada hələ yeni texnologiya növü olaraq bilinir. Digər ölkərə nisbətən isə ölkəmizdə bu xidmət sahəsi daha yenidir.

Alternativ-bank xidmətləri vasitəsilə müştərilər bank filiallarına getmədən maliyyə əməliyyatlarını həm sürətli həm də daha təhlükəsiz formada həyata keçirirlər.

Azərbaycanda Alternativ bank , “Asan imza” yolu ilə inteqrasiya olunmuş bir mobil bank tətbiq etməsidir. Bu tətbiq etmə ilə, müştəri mobil telefonunu rəqəmsal şəxsiyyət və Alternativ imza kimi istifadə edə bilər. Bu texnologiyanın başqa üstün tərəfi isə smar kart oxuyucularına ehtiyacın olmamasıdır. Azərbaycanda ilk dəfə özəl banklardan olan Azər-Türk bank Asan-imza yolu ilə Alternativ -bank xidmətlərini müştərilərinin istifadəsinə vermişdir. Asan-imza yolu ilə yaradılan Alternativ -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.

Texnoloji yeniliklər qloballaşma və fərdiləşməni əsas plana çıxararkən qanuni məhdudiyyətlərin də sürətlə qaldırılmasına səbəb olur. Məhdudiyyətlərin aradan qaldırılmasındakı əsas məqsəd isə sabit bir mühitdə maddi bazarların bütövləşdirilməsi və rəqabət mühitinin təşviq edilməsi ilə əldə olunacaq qazancların artırılmasıdır.

Əlaqə texnologiyalarında yaşanan inkişaf, qəbul edilən məlumatların miqdarını və qəbul edilmə sürətini artırmaqla qalmayı, həm də sərmayə imkanlarına məhdudiyyətlərin tətbiq edilmədən aradan qaldırılmasına səbəb olur.

Maliyyə sahəsində nizamlaşdırma formasında edilən dövlət müdaxilələrinin səbəbləri: istehlakçının qorunması, rəqabətin təşviq edilməsi və sabitlik mühiti içərisində maddi sistemin sağlam davam etməsidir. İndiyə qədər olan inkişafa əsasən ənənəvi bankçılıq sistemi üçün olan nizamlaşdırma interfeysinin alternativ bankçılıq üçün lazımı qədər uyğun olub-olmaması barədə sual yaranır.

E-pul anlayışının yeni bir anlayış olmasına və bu səbəblə indiyənə kimi bu sahədə tam bir fikir formalaşmadığına baxmayaraq, bu sahə tezliklə bankçılıqda ən

çox istifadə edilən sahəyə çevriləcəkdir. Texnoloji inkişaf və rəqabət, e-pul istifadə edən özəl təşkilatların, pul üzərindəki dövlət monopoliyasına son qoymaq ehtimalını yaradacaq.

E-pul istifadə edənlərin fiziki məkana sahib olmaq məcburiyyətləri yoxdur, hər ölkənin öz maliyyə quruluşu və qanuni nizamnamələri vardır. E-pulun əsas üstünlüyü yeni pul sistemində hansı pulun nə qədər buraxılacağı, dövlət yox, istehlakçılar və şirkətlər qərar verirlər.

Hayek pulun sərbəst axımına manə olan məhdudiyyətlərin aradan qaldırılaraq insanlara istədikləri pulu seçmək azadlığının verilməsinə lazım olduğunu qeyd edir. (Mermod A.Y, 2011: s.96). E-pul inkişafı qarşısında yaradılacaq yeni qayda pulun nəğd alış gücünü qorumaq və alternativ -bank sistemini şəffaf qaydalar əsasında formalaşdırmaqdır.

Bu işə məsul olan qurumların sistemli problemləri ləğv edərək sabit mühiti yaratmaq istəmələrinə baxmayaraq düzgün formada edilməyən düzəlişlər, rifahı və bazarı inkişaf etdirəcək tutuma sahib olan texnoloji inkişafın qarşısını ala bilər. Alternativ ödəmə sistemləri bu sahədə gələcəkdə nələr yaşanacağını ehtimal etməyə imkan yaradacaq.

FED-in direktoru Greenspanın qeyd etdiyi kimi, əgər dövlət maliyyə sahəsindəki yeniliklərin sürətlənərək davam etməsini istəyirsə qoyulan qaydaların qarşısını kəsən tərəfi yox, inkişafı sürətləndirən tərəfi seçməlidir. Maliyyə sahəsi dövlət məhdudiyyətləri olmadan rahat şəkildə fəaliyyət göstərə bilməlidir.

Greenspan bu barədəki fikirlərini 1996-cı ildə “Biz qarşımızdakı dövrlərdə virtual nəğd pul kimi alternativ ödəmə sistemləri sahəsi ilə məşğul olan qurumlara, güclü balans hesabatına və güclü kredit görüntüsünə sahib şirkətlər qurmaları istiqamətində lazımı dəstəyi verəcəyik. Bu növ proqramlar ticarət bazarlarında mövcuddur.” (Işın F. B., 2016: s. 107-120.)

ABŞ dövləti virtual pul sahəsində nələr baş verdiyini və hansı istiqamətdə inkişaf olacağını ehtimal etmək formasında siyasət formalaşdırmışdır. Greenspan, hələ yeni inkişaf mərhələsindəki bu sahənin tənzimlənməsinin zərərli olacağını bildirmişdir.



Onun, fikirlərinin tam tərsini Bundesbank keçmiş direktoru Edgar Meister isə Almaniyada virtual puldan istifadənin pul sabitliyinə edə biləcəyi böyük təsirə görə təkcə kommərsiya bankları ilə məhdud qalması lazım olduğu fikrini müdafiə edir.

Avropa Mərkəzi Bankları, fəaliyyətini artıran e-pul inkişafının müsbət dəyərləndirməklə bərabər, bir sıra səbəblərdən ötrü bu sahənin kredit təşkilatları ilə məhdud tutulmalı olduğunu düşünür.

Bu kimi səbəblərə görə Danimarka və Finlandiyadan başqa bütün Avropa ölkələrində e-pulun istifadəsi təkcə kredit təşkilatları ilə məhdudlaşdırılmışdır. Avropa Mərkəzi Bankları (ECB) Sistemi Qanununun 19.1 maddəsinə əsasən ECB təkcə kredit təşkilatlarının qanuni qarşılıq tutmasını lazım görür. (Işkın S.A., 2012: s.118)

Alternativ bank xidmətinin xarakterik xüsusiyyətlərindən biri olan e-pul anlayışına mühüm əhəmiyyət verilir. Alternativ xidmətlərin dövlət nəzarəti və təhlükəsizlik tədbirləri müştərinin təhlükəsizliyini təmin etmək məqsəddir. Alternativ bankçılıqda tətbiq ediləcək qaydalar: müştəriyə aid maliyyə və ya şəxsi məlumatların götürülməsinə, dəyişdirilməsinə və ya maliyyə məsuliyyəti yaradacaq əməliyyatların reallaşdırılmasına imkan verən internet bankçılığı xidmətləri baxımından əhəmiyyətlidir.

Alternativ bankçılıqına aid hər növ interfeys bankın məlumat sistemlərinin bir hissəsi olaraq dəyərləndirilir. Alternativ bankçılıq fəaliyyətləri əhatəsində təqdim olunan bankçılıq xidmətlərinin internetdən qaynaqlanan təhlükəsizliyi təmin edə bilməmək, şəxsiyyəti doğru müəyyənləşdirə bilməmək, məsuliyyəti ötürə bilməmək kimi mövzularda əlavə risklərə məruz qalacağı göz qabağında olur və buna görə də eyni xidmətlərlə bağlı mərhələlər üzərində əlavə qaydalar əsasında nəzarətlər təsis edilir.

Ölkəmizdə də müasir bank sisteminin qurulması və beynəlxalq təcrübəyə uyğunlaşdırılması üçün ciddi addımlar atılmışdır. Son illərdə Azərbaycanda informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının tərəqqisinin mühüm istiqamətləri bank xidmətlərinə tam tətbiq olunur. Bir çox banklar müasir texnologiyalardan istifadəyə imkan verən internet bankçılıq xidməti göstərirlər.

Bu isə vətəndaşların dünyanın istənilən yerində müxtəlif əməliyyatları həyata keçirməyi asanlaşdırır. Nağdsız ödəniş sistemi ödəmənin ən əlverişli üsullarından olduğuna görə hazırda bu üsula daha çox üstünlük verilir.

Ölkəmizdə istifadə olunan elektron cüzdan (e-wallet) Paysis şirkəti tərəfindən yaradılan E-Pul onlayn ödəniş sistemini misal göstərmək olar. E-pul ölkə ərazisində üç ildən artıq müddətdir ki, fəaliyyət göstərir lakin nağdsız ödənişlərin payı hələki azdır və 5-6% təşkil edir. Bu sahənin ölkə ərazisində inkişafını təmin etmək üçün dövlət dəstəyinə və beynəlxalq təşkilatların təcrübələrinin tətbiqinə ehtiyac vardır.

Bu baxımdan bankçılıq texnologiyası bankçılıq fəaliyyətini dəstəkləmək və tərəqqi 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;
- ayrı-ayrı xarici sistemlərlə əlaqədə ola bilən texnologiyaların açıqlığı;
- bank sisteminin yaradılmasında və onları ehtiyaclara uyğunlaşdırmaqda çevikliyi;
- birdən çox istifadəçinin vahid informasiya məkanına nüfuz etmə imkanı;
- bankın və onun biznes proseslərinin modelləşdirilməsi;
- biznes proseslərinin reinjiniring əsasında sistemin mütəmadi tərəqqəsi və inkişaf etdirilməsi.

## **II Fəsil. Alternativ bank xidmətlərinin təşkilində dünya təcrübəsi**

### **2.1. Plastik kartların, elektron ödəniş sistemlərinin inkişafı və ölkəmizdə tətbiqi**

Cəmiyyətdə, ödəmə sisteminin mükəmməl icra olunması üçün kartların texniki dəstək xidmətlərini göstərən ixtisaslaşmış qeyri-maliyyə təşkilatlarının - prosessinq və kommunikasiya mərkəzləri, texniki xidmət mərkəzləri və s-in yaradılması vacibdir. Prosessinq mərkəzi-ixtisaslaşmış xidmət təşkilatıdır. O, ekvayerdən avtorizasiya və yaxud köçürmə protokollarına daxil olan sorğuların və kartlarla edilən ödənişlər və nəğd pulların verilməsi nəticəsində əldə edilmiş

məlumatların emalını təmin edir. Bunun üçün mərkəz, ödəmə sisteminin üzvləri olan banklar və kartların sahibləri haqqındakı məlumatdan təşkil edilən verilənlər bazasını idarə edir. Mərkəz kart sahiblərinin limitləri haqqındakı informasiyanı da saxlayır və emitent bankın özünün verilənləri bazasını idarə etmədiyi (off – line bank) olması halında avtorizasiyaya istiqamətlənən sorğuları həyata keçirir. Əks halda ( online bank) prosessinq mərkəzi əldə olunan sorğunu avtorizə olunan kartın emitent bankına ötürür. Aydındır ki, mərkəz eyni zamanda ekvayer banka ünvanlanan cavabın ötürülməsini də təmin edir. Bununla yanaşı, prosessinq mərkəzi gün ərzində toplanan köçürmə protokolları əsasında ödəmə sisteminin iştirakçı bankları arasında qarşılıqlı hesabatların aparılması üçün lazım olan yekun məlumatları hazırlayır və ötürür. Prosessinq mərkəzi həmçinin emitent-bankların yeni kartlara olan tələbatlarının ödənilməsini də həyata keçirə bilər.

Qeyd etmək lazımdır ki, mürəkkəb ödəmə sistemi olan ekvayer bir neçə prosessinq mərkəzindən də ibarət ola bilər. Kommunikasiya mərkəzləri-ödəmə sistemi subyektlərinin verilənlərin ötürülmə şəbəkəsinə çıxışını təmin edir. Yüksək səviyyəli kommunikasiya xətlərinin istifadəsi, kartların ticarət terminallarında avtorizasiyası, bankomatlarda kartlara xidmət göstərilməsi, sistemin müştəriləri arasında qarşılıqlı hesabatların aparılması və başa hallarda ödəmə sisteminin coğrafi bölüşdürülmüş iştirakçıları arasında böyük həcmli verilənlərin ötürülməsi zərurətinə əsaslanmışdır.

Ödəmə sistemlərinin mühüm xüsusiyyətlərindən biri elektron verilənlərin – banklar tərəfindən edilməsi çətin olan elektron ödəmələrin xüsusi mübadilə formasının mövcudluğudur. Müasir dövrdə dünya təcrübəsinə əsasən 2 növ ödəniş kartı vardır ki, onlar da müxtəlif növlərə ayrılmışdır:

1.Kredit kartı – kart sahibinə əvvəlcədən müəyyən olunmuş kredit limiti əsasında ödənişi həyata keçirməyə imkan yaradır. Kredit kartları “sonra ödə” modeli (“pay after” model) əsasında fəaliyyət göstərə bilər.

2. Debet kart – kart sahibinin alış-veriş etməsi, birbaşa ödəniş əməliyyatlarını yerinə yetirməsi üçün yaradılmışdır. Bu növ kartlar “indi ödə” prinsipi əsasında fəaliyyət göstərirlər(“pay now” model). Elektron verilənlərin mübadiləsi (EVM) – rəsmi, kommersiya, maliyyə elektron sənədlərin kompüterlər arasındakı

mübadiləsidir buna misal olaraq sifarişlərin, ödəniş təlimatlarının, müqavilə təkliflərinin, kvitansiyaların və s. mübadiləsini göstərmək olar. (<https://banker.az/>)

Elektron verilənlərin mübadiləsi prosesi ticarət sazişinə hazırlıq, müqavilələrin imzalanması və təchizatın həyata keçirilməsi kimi mərhələləri ticarət əməkdaşları ilə qarşılıqlı əlaqələ əsasında formalaşdırır. Müqavilənin ödənişi və pul vəsaitlərinin köçürülməsi mərhələsində elektron verilənlərin mübadiləsi maliyyə sənədlərinin elektron formada ötürülməsinə gətirib çıxara bilər .

**Şəkil 1. Kartlar vasitəsilə ödəniş prosesi**



**Mənbə:** Turan Mehmet, 2015., s.78

Plastik kartlarla ödəniş sisteminin işləmə mexanizminə diqqət yetirsək elektron verilənlərin ötürülməsində əngəl yaradan önəmli amillərdən biri əlaqə kanalı üzrə mübadilə zamanı irəli sürülən sənədlərin müxtəlifliyidir. Bu maneənin yox edilməsi üçün bir çox təşkilatlar tərəfindən müxtəlif fəaliyyət sahələri üçün EVM sistemlərində sənədlərin təqdimatı normaları işlənib təqdim edilmişdir. Bunlara nümunə olaraq TDCC (Transportation Data Coordinating Committee), WINS - Warehouse Information Network Standarts (Ticarət anbarlarının informasiya şəbəkəsi standartı) və s. misal göstərmək olar. Elektron ödəmələr banklar arasında, ticarət və şəxsi hesablar zamanı tətbiq edilir.

Elektron pulların müxtəlif formaları vardır, bunlardan biri də smart kartlardır. Smart kart - mikroçip yerləşdirilmiş plastik kartdır.

Smart kartlar aşağıdakı məqsədlər üçün istifadə oluna bilər:

- nəqliyyat vasitələrindən istifadə;
- internet mağazalarında alış-verişlərin edilməsi;
- zənglər üçün istifadə olunması;
- POS terminallar vasitəsi ilə hər hansı əməliyyatın aparılması;
- e-şəxsiyyət vəsiqəsi (<https://www.iktisatbank.com/smart-banka-karti>)

#### Kartın üstünlükləri:

- yüksək təhlükəsizlik
- sürətli və ağıllı olması
- rahat daşınma bilməsi
- funksionallıq
- oflayn və onlayn rejimdə işləmə imkanı.

Müasir dövrdə Kanada, ABŞ və Avropanın bir çox ölkələri bu kartları nəqliyyatda, alış- verişdə və müxtəlif istiqamətlərdə istifadə edirlər çünki belə kartlar ödəniş prosesini sadələşdirməklə yanaşı, məlumat saxlamaq və başqa məqsədlər üçün də istifadə olunur.

Eyni zamanda, smart kartlar şəxslərə e-şəxsiyyət vəsiqəsi kimi e-hökumət və alternativ xidmətlərdən istifadə imkanı verir. Misal üçün, Finlandiyada tətbiq edilən smart kartlar e-xidmətlər üçün, İtaliyada tətbiq edilən smart kartlar e-xidmətlər, e-sağlamlıq və e-bilet sahələrində, Honq Konqda tətbiq olunan smart kartlar e-bankçılıq, e -xidmətlər, e-kitabxana sahələrində tətbiq edilməkdədir. Malayziyada isə smart kartlar yuxarıda göstərilən funksiyalardan əlavə, şəxsiyyət vəsiqəsi kimi də istifadə edilir. Smart kart əsasən öz yaddaşına, prosessoruna, proqram təminatına və informasiyanın giriş-çıxış sisteminə sahib olan bir kompyuter kimi fəaliyyət göstərə bilər.

Smart – kart bazasındakı rəqəmsal pullarla reallaşdırılan iş təhlükəsizlik və gizlilik səviyyəsi təmin edilir, beləliklə smart kartlarla iş zamanı ödənişin təsdiq edilməsi üçün processing mərkəzi ilə əlaqənin qurulmasına ehtiyac yoxdur. Kompyuter bazasında işləyən buna oxşar proqramlardan fərqli olaraq, pul - faylları diskdən məqsədli şəkildə və yaxud ehtiyatsızlıq nəticəsində silinə və surəti çıxarıla bilməz. Təşkilati baxımdan ödəmə sisteminin nüvəsi banklar assosiasiyasıdır. Ödəmə sisteminin tərkibinə, xidmətlər şəbəkəsini yaradan ticarət və xidmət işləri

də daxildir. (<https://www.iktisatbank.com/smart-banka-karti>, 2017)

Avtomatlaşdırılmış bank sistemlərinin (ABS) ərsəyə gəlməsi kommersiya bankının məlumat texnologiyalarının bütün sistem infrastrukturunun planlaşdırılması ilə əlaqədardır ki, nəticədə bu bank texnologiyalarının və xidmətlərinin optimallaşdırılması prosesinin bir çox komponentlərinin cəm, münasibət və ayrı hissələrinin məzmununa daxildir. Burada plastik kartları və onların növlərinin, təşkil etdiyi xidmətləri xüsusi vurğulamaq lazımdır. Hal-hazırda ölkə ərazisində populyar və geniş istifadə edilən kartlar bunlardır:

**Cədvəl 2. Ölkəmizdə elektron bank xidmət timsalında tətbiq edilən Bank kartları modelləri**

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

**Mənbə:** Müəllif tərəfindən tərtib olunub

Yuxarıdakı cədvəldən də aydın olur ki, Kapital Bankın təklif etdiyi Bir Kart kredit məbləğinin yuxarı və kartın faiz dərəcəsinin digərlərinə nisbətdə aşağı və illik faiz dərəcəsi 0% olması onun müştərilər tərəfindən daha çox üstünlük verilməsinə səbəb olur. Araşdırmadan məlum olur ki, Kapital” bankın təqdim etdiyi Birkart müasir dövrdə gündəmdədir və əhali arasında rahatlığı ilə fərqlənir. Hazırda Kapital Bank 1Kart Taksit, 1Kart CashBack və 1Kart Miles kimi 3 növ plastik kartları mövcuddur.

Bir kart üzrə tariflər bu cürdür:

### Cədvəl 3. Kapital bankın təqdim etdiyi Bir kart üzrə tariflər

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

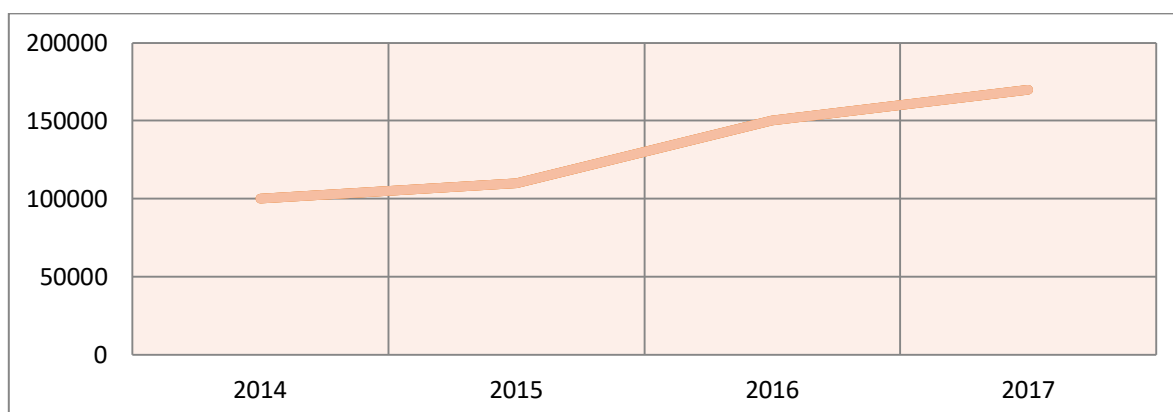
**Mənbə:** Müəllif tərəfindən tərtib olunub

BirKart Kapital Bankın müştərilərinə təqdim etdiyi, kredit və taksit funksiyalarını özündə cəmləşdirən yeni və unikal bir kartdır. BirKartın müddəti 36 aydır.

Bu kart ilə restoranlarda, texnika, geyim, mobil mağazalarda, tibb mərkəzlərində və başqa ticarət obyektlərində, xidmət sahələrində hissə-hissə ödəniş edə bilər və istənilən vaxt kartdakı pulu nağdlaşdırmaq mümkündür.

Araşdırma zamanı aydın oldu ki, Kapital bankda 2014-2017ci illər üzrə plastik kartların satış dinamikası belədir:

#### Şəkil 2. Kapital bankda 2014-2017ci illər üzrə plastik kartların satış dinamikası



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

Bankçılıq biznesində mühüm prinsiplərin tətbiqi iqtisadi agentlərlə əlaqədar informasiyanın asimetrisinə dair sistemli hadisələrin 3 potensial səbəbini təyin etməyə imkan verir: iqtisadi agentlərin asimetrik informasiyanın varlığına qarşılıq verməsini dəyərləndirmək; bankın likvidlik və ödəmə qabiliyyətinin şərtlərini inkişaf etdirmək. Bu xüsusiyyət, şəraitdən asılı olaraq bankın qarşı tərəflərinin davranışlarına aid variantları dəyərləndirməyə və sistem hadisələrinin tərəqqisi üçün mümkün ssenariləri proqnozlaşdırmağa şərait yaradır. Bank sektorunda sistemli hadisələrin meydana çıxması və genişlənməsi mexanizminin mühüm komponentləri Cədvəl 4-də qeyd edilmişdir.

**Cədvəl 4. 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
<b>Tam</b>	İqtisadi agentlər tərəfindən bankların "effektiv" iflası	Ödəmə qabiliyyəti problemləri likvidlik problemindən öndə gəlməsi	$D > A > A^{**}$ , $0 > K > K^{**}$
<b>Xüsusi</b>	İqtisadi agentlər tərəfindən bankların "effektiv" / "təsirsiz" iflası	Likvidlik problemləri ödəmə qabiliyyəti problemindən önə çıxır	$A > D > A^{**}$ , $K > 0 > K^{**}$
<b>Olmaması</b>	agentlərin öz-özünə uyğun gözləntiləri bankların "təsirsiz" iflasına gətirib çıxarır.	Likvidlik problemləri ödəmə qabiliyyəti problemindən önə çıxır	$A > A^{**} > D$ , $K > K^{**} > 0$

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

Qeyd:

A - aktivlərin ilkin dəyəri;

A<sup>\*\*</sup> - 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" əlaqələrindəki informasiyaların qeyri-bərabər bölüşdürülməsi maliyyə bazarında iştirakçıların davranışları arasındakı fərqləri müəyyən edir. Sistemli hadisələrin sadalanan prinsipləri və potensial səbəbləri, kommersiya banklarına xidmət göstərilməsi nöqtəyi-nəzərdən bank modullarının yeni bir arxitekturasının yaradılmasına obyektiv olaraq tələbat yaradır.

Bundan başqa, avtomatlaşdırılmış informasiya sistemlərinin (AİT) mühüm təsnifat xüsusiyyətləri kimi, AİT avtomatik şəkildə təşkilati sistemin idarə edilməsində iştirak edən bir rəsmi şəxs və yaxud bir qrup vəzifəli şəxs olaraq özünü göstərən lazımlı çıxış informasiyalarını almaq üçün giriş informasiyanın hazırlanma prosesidir ki, bu baxımdan avtomatlaşdırılmış peşəkar fəaliyyətin xüsusiyyətlərini nəzərdən keçirmək məqsəduyğundur.

Təklif edilən təsnifat xüsusiyyətlərinə müvafiq olaraq aşağıdakı AIS ayırd edilə 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, idarəetmə qrupu və s.) həll etdiyi idarəetmə vəzifələrinin hər birini və yaxud bir qismini avtomatlaşdırmaq üçün düşünülmüş avtomatlaşdırılmış sistemdir. Nəzarət obyektindən asılı şəkildə, ANS-lər (ANS) və QDS texniki vasitələrlə (AİAS) seçilir. İnformasiya sistemi modern proqram təminatı və modern kompüter qurğularına əsaslanır. IV nəsil proqramlaşdırma dilləri, UNIX və Windows kimi əməliyyat sistemləri tətbiq edərək yaradılmışdır. Çox istifadə edilən yerli kompüter sistemləri arasında fərqləndirmə aparmaq lazımdır:

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

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

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

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

Kiçik inteqrasiya olunmuş sistemləri: Scala, SunSystems, Concorde XAL, Exact, NS-2000, Platinum, PRO / MIS, "Boss-corporation"; orta inteqrasiya olunmuş sistemlər - JD Edwards, MFR-PRO; böyük inteqrasiya edilmiş sistemlər - SAP R / 3, BAAN, Oracle Aplikasi, BPCS. Kompüter informasiya sistemlərinin kompleks dünyasında, müasir idarəçilər, ilk öncə, yüksək performans göstərən server əməliyyat sistemlərinin imkanlarından əlverişli şəkildə faydalanmaq, bir çox server tətbiqinin sadə işə salınması, telekommunikasiya funksiyaları və bununla kompüterlərlə təchiz edilmiş personalın liderliyini həyata keçirməlidirlər. Müasir OS sistemi məlumat və sistem xidmətlərinin icazəsiz girişdən və səriştəsiz istifadəçi fəaliyyətindən sertifikatlaşdırılmış formada təhlükəsizliyi təmin edir. (Əhmədov N.H., 2017: s.6.). Məlumat sistemlərini tərəqqi etdirənlər və ya menecerlər şəbəkə əməliyyat sistemlərinin imkanlarını tətbiq edərək, fərdi kompüterlərdən istifadəni sintez edərək, inteqrasiya olunmuş informasiyaların tərtib edilməsi üçün "preemptif multitasking" üsullarını istifadə edərək istifadəçilər üçün birbaşa əlaqəni təmin edirlər. Dünya və yerli təcrübədən məlum olur ki, ödəmə əməliyyatları bankların alıcılara göstərdiyi ilk xidmətdir. Müasir dövrdə onlar bankların mühüm baza əməliyyatlarına daxildir. Banklar ödəniş-hesablaşma xidmətlərini bankda hesabı, depoziti olan və köçürmələr üçün sənəd təqdim edən alıcılara göstərilir.

Bu zaman banklar vasitəçi rolu daşıyırlar.

**Cədvəl 5. Azərbaycan Beynəlxalq Bankının müştərilərinin hesabları. (min manat) 2016-2017ci il üzrə**

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Dövlət müəssisələri və ictimai birliklər</b>		
<b>Cari hesablaşma hesabları</b>	411674	431236
<b>Müddətli depozitlər</b>	607683	287053
<b>Müştərilərin bloklanmış depozitləri</b>	85	86
<b>Digər hüquqi şəxslər</b>		
<b>Cari / ödəmə hesabları</b>	234353	245497
<b>Müddətli depozitlər</b>	42127	16157
<b>Müştərilərin əngəllənmiş depozitləri</b>	164833	92452
<b>Fiziki şəxslər</b>		
<b>Fələb olunanadək ödəmə hesabları</b>	114438	70961
<b>Cari hesablaşma müddətli depozitlər</b>	275343	159965
<b>Cəmi</b>	1850583	1304276

**Mənbə:** Azərbaycan Beynəlxalq Bankının statistik təhlili Bakı, 2017

Hesablaşma əməliyyatları sektorunda kommersiya banklarının fəaliyyətinin mühüm növlərinə bunları şamil etmək mümkündür:

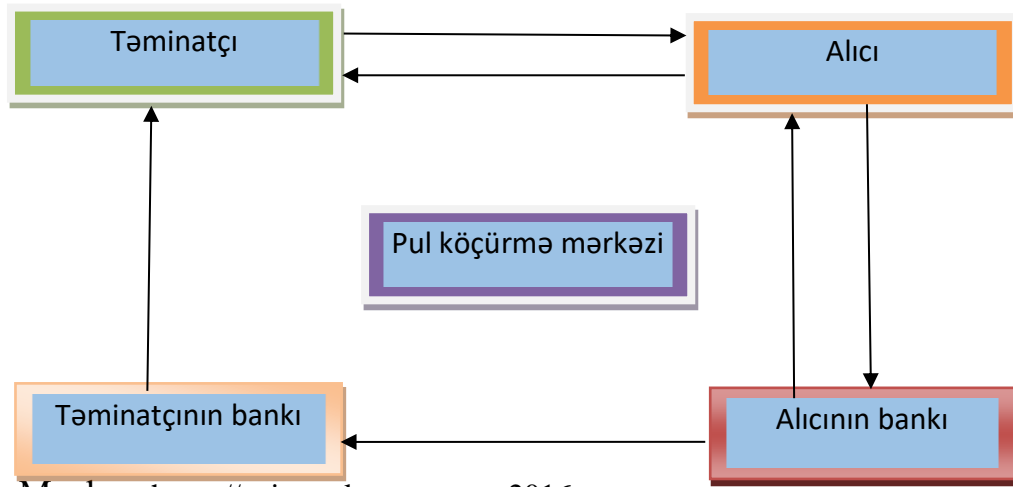
- Hesablaşma sənədlərinin qəbul edilməsi;
- Onların tərtib edilməsi və qeydiyyatda düşməsinin düzgünlüyünün nəzərdən keçirilməsi;
- Pul əməliyyatlarının təşkil edilməsi imkanlarının və qanuniliyinə nəzarət;
- Müştərilərin hesablarındakı vəsaitlərin qalıqlarının həcmnin təyin olunması.
- Əməliyyatların bütün iştirakçılara onun keçirilməsi nəticələri barəsində məlumat verilməsi.

Kommersiya bankları hesablaşma sənədləri olaraq, əksər vaxt, ödəniş təlimatları, akreditivlər, çeklər, inkassasiya təlimatları və s.-dən yararlanır.

Klassik tərifinə görə ödəniş təlimatı ödəyicinin ona xidmət edən bank razılaşdırılmış zamanda hansısa pul məbləğini həmin vəsaitlərin alıcısının hesabına köçürülməsi barəsində göstərişidir. Ödəniş təlimatları məhsulların,

işlərin, xidmətlərin daha əvvəlcədən ödənilməsi və yaxud davamlı ödənişlərin təmin olunması üçün yararlıdır.

### Şəkil 3.Ödəniş tapşırıqları ilə hesablaşmaların sxeması



Mənbə: <https://coinmarketcap.com>, 2016

Kommersiya bankı ödəyicini onun tələbi ilə ödəniş tapşırığını banka təqdim etdikdən sonra hesab müqaviləsində başqa müddət düşünülməyibsə, ödənişi sonrakı iş günündən gec olmayaraq informasiya verilməlidir.

Akkreditiv - akkreditiv şərtlərinə müvafiq olan sənədlərin təqdim edildikdə və yaxud başqa bir banka belə ödənişləri tətbiq etmək üçün icazə verdikdə vəsaitlərin alıcısının xeyrinə ödəmə edən bir ödəyici adından bank tərəfindən qəbul olunan şərti pul öhdəliyidir.

Misal üçün, bank müştəridən ödəniş sifarişi aldığı zaman, müştəriyə qanunvericiliklə və yaxud saziş ilə nəzərdə tutulmuş müddətdə müştəriyə aşağıdakı şərtlərə cavab vermək şərti ilə ödəmə əməliyyatları həyata keçirmək üçün açılmış müxbir hesabından pul köçürmələri öhdəliyi götürülür:

A) Təminatçının rekvizitlərinin doğru şəkildə göstərilməsi, alıcının pul vəsaitlərinin köçürülməsi üçün mühüm sayılan pul vəsaitləri.

B) Qəbul olunmuş sənədin icra edilməsi üçün hesabında yetəri qədər vəsaitin olması.

Kommersiya banklarında ödənişlərin qeyd edilən müxtəlif aspektlərindən məlum olur ki, müasir dövrdə bu sahədə ciddi dəyişikliklər etmək biraz mürəkkəbdir. Sual təkcə ölkənin kommersiya bankları öz müştərilərinə təmin edə

bilməsi deyil həmçinin keyfiyyətini maksimuma çatdırma bilməsidir. Bu səbəbdən də, kommersiya banklarında ödəniş əməliyyatları məsələləri vahid maliyyə xidmətləri mövqeyində tətbiq edilməlidir, ona görə ki, artan banklararası rəqabətin təsiri ilə maliyyə xidmətlərinin artması tendensiyası mövcuddur.

## **2.2. Elektron Bankçılığın üstünlükləri, çatışmazlıqları və iqtisadi inkişaf üçün əhəmiyyəti**

Elektron bankların yaranması ilə, bütün bank əməliyyatlarının televizoru yandırmaq-söndürmək qədər asan və fiziki olaraq pulun olduğu az əl dəyişdirməsi xəyalı reallaşmışdır. Bəzən texnologiya digər sahələri də özü ilə bərabər inkişaf etdirir və həmin sahələrdə əsaslı dəyişikliklər baş verir. Texnologiya bazara yalnız müsbət təsirlər göstərməyib həm də bankçılıq sahəsində əməliyyat xərclərini də azaltmışdır. Qısaca, elektron bankçılıq, günümüzdə bank və onun filiallarından həyata keçirilən bütün əməliyyatların virtual yolla həyata keçirilməsidir. Müştərinin elektron bank xidmətlərinə yararlanması üçün ona internet əlaqəsi kifayət edir. Dövrümüzdə mobil telefonlarla da bu əməliyyatı həyata keçirə bildiyimiz üçün bank xidmətləri əlçatan sayılır. Hər bir müştəri işləməyi planlaşdırdığı bank ilə hazırlanan müqavilə nəticəsində bankın təqdim etdiyi elektron bankçılıq xidmətindən, bankın müəyyənləşdirdiyi əsaslar çərçivəsində 7 gün 24 saat yararlanma bilər. Elektron bank xidmətləri vasitəsilə nağd pul çıxarmaqdan başqa fərdi və təşkilati olan bütün əməliyyatları həyata keçirə bilər.

Başqa sözlə, elektron bankçılığın tərfi kimi virtual bankçılığın genişləndirilmiş forması olan və platforma olaraq açıq şəbəkə sisteminin istifadə edilyi, fərdi və ticari bütün bankçılıq xidmətlərinin həyata keçirildiyi, bankların virtual mühitdə yaratdıqları aktiv şəbəkədə xidmətlərindən başqa bütün bankçılıq xidmətlərinin edilə bildiyi alternativ paylama kanalı demək olar.

Elektron Bankçılığın başqa tərifinə nəzər salsaq “vaxt və məkandan asılı olmayaraq bir kompyuterlə bank xidmətlərinin internet vasitəsilə təqdim olunması üçün hazırlanan paylama kanalıdır. İnternet şəbəkəsinə sahib hansısa bir kompüter vasitəsilə 7 gün 24 saat dünyanın hər yerindən istifadə edilə bilən bir xidmətdir.” (Turan M., 2015: s.78)

Elektron bankçılığın tarixinə diqqət yetirsək müşahidə etmək mümkündür

ki, 1997-ci ildə bir çox bank elektron bankçılıq fəaliyyətini inkişaf etdirərək müştərilərlə kompüter, mobil telefon və ya interaktiv monitor ilə əməliyyatları həyata keçirməyə başlamışdır. İctimai yerlərdə böyük ölçüdə coğrafi maneələr aradan qaldırılmışdır bununla da banklar müştərilərə daha sürətli xidmət göstərə bilmişdilər. Bu cür yerlərdə müştərilər 24 saat hesablarında müxtəlif əməliyyatlar apara bilirlər və quraşdırılan bankomatlardan nağd pul çəkə həm də çek əldə edə bilirlər.

Telefon bankçılığı, müştəridən tələb edir ki, müştəri banka zəng edərək əlaqə qursun. 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. Burada bankların mənfəəti həm müştəri qazanmaq həm də bu prosesin daha aşağı qiymətə olmasıdır. Müştərinin mənfəəti isə sürətli və rahat xidmət əldə etməkdir. Müştəri həftənin 7 günü 24 saati istədikləri hər hansı bir yerdən bankçılıq xidmətlərindən yararlanı bilər.

Fərdi bankçılıqda, yeni texnologiyaların inkişafına böyük investisiyalar qoyulmuş və alternativ paylama kanallarını təqdim edərək əhəmiyyətli qərarlar alınmışdır. Əməliyyatların böyük qismi ənənəvi şöbə bankçılığı yerinə internetə əsaslanan və telefon bankçılığı layihələri ilə həyata keçirilməyə başlanmışdır.

Rəqabətin gətirdiyi təzyiq və alternativlərin yaranması, bankları hazırda mövcud olan kanal strategiyalarını yenidən dəyərləndirməyə sövq etdi. Maliyyə xidmətləri sahəsindəki artan rəqabət mühiti, alternativ paylama kanallarının inkişafına və istifadəsinə olan tələbatı artırmışdır.

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

kanalları mövcud olan paylama kanallarına inteqrasiya etmək lazımdır.

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

Elektron bankçılığın iqtisadi cəhətdən ən əhəmiyyətli üstünlükləri işlədilən texnologiyanın ucuzlaşması, ucuzlaşan texnologiyanın yeni addımlara zəmin hazırlaması, yeni inkişaflarla bərabər bu texnologiyaların istifadə sahələrinin yayılması və həyatı daha asan, iş proseslərini daha sürətli olmasıdır. Elektron bankçılıq yarandıqdan günümüzdə qədər bu baxımdan əhəmiyyətli yol qət etmişdir. Başlanğıcda elektron-bankçılıq şirkətlərarası məlumat paylaşmaqdan ibarət olduğu halda daha sonra sürətin, maliyyənin və səhvləri azaltmanın əhəmiyyət qazandığı bütün iqtisadi mərhələlərdə aktiv olaraq işlənməyə başlamışdır.

Qısa bir vaxtda elektron bankçılığın istifadəsinin yayılması və vəsaitlərin köçürülməsindən əlavə bir çox əməliyyatın internetlə edilə bilməsində ən əhəmiyyətli fəaliyyət elektron bankçılığın əməliyyat xərclərində gözlə görülən azalmalardır. Araşdırmalara əsasən bankçılıq əməliyyat xərcinə nisbətə elektron bankçılıq xidmətləri əhəmiyyətli dərəcədə aşağı xərcə həyata keçirilir. Şöbədə verilən xidmət xərci 1,07 USD olduğu halda telefon bankçılığında bu 0,55USD-a, bankomatda 0,27 USD-ya düşmüşdür. Elektron bankçılıqda isə reallaşan xərc təkə 0,01 USD idi. (Daniela Bojan; Mutu SIMONA ve Paun DRAGOS 2010 , 672-677.)

Bankların əməliyyat xərclərindəki azalmaları müştərilərinə əks etdirməsi, istifadəsi asan veb səyfəsinin mövcudluğu müştərilərin elektron bankçılığa üstünlük verməsinə və onun məşhurlaşmasını təmin etmişdir.

Texnologiyanın inkişafı, rəqabətin artması və müştəri məmnunluğunun qazanılması səyləri elektron bankçılıqda təklif olunan xidmətlərin sürətlənməsinə, çoxalmasına və asanlaşmasına zəmin yaradır. Günümüzdə bir bank şöbəsində edilən bütün əməliyyatların çoxunu demək olar ki, elektron bankçılıq ilə də etmək mümkündür.

Bank müştəriləri elektron bankçılığın ən çox zaman qazanmaq, az xərc və istifadə asanlığı xüsusiyyətlərinə görə işlədirlər. Müştərilərin az bir qismi isə

elektron bankçılığın qarışıq əməliyyat sistemi kimi dəyərləndirirlər.

Araşdırmalar göstərir ki, bank müştəriləri elektron bankçılığa təsir göstərən 3 faktor müəyyənləşdirmişdir. Bu faktorlardan ilk ikisi bankları, üçüncüsü isə bank müştərilinin özlərini maraqlandırır. Banklar texnoloji olaraq infrastrukturunu inkişaf etdirmək şərtiylə elektron bankçılığı istifadəçilərinə istifadə asanlığı və aşağı xərc barəsindəki məsuliyyəti öz üzərlərinə götürüblər.

İkinci olaraq da banklar müştəriləri elektron bankçılığı barəsində kifayət qədər məlumatla təmin edilməsini istəyirlər. Bankçılıq sahəsində daha çox rəqabəti təmin etmək üçün banklar, müştərilərinə texnologiyadakı son yenilikləri təqdim etmək və xidmətlər barəsində məlumatlandırmaq vəzifəsini qəbul etmişdirlər.

Üçüncü faktor bank müştərisinin internetə bağlanma şərtiylə bağlıdır. Bu barədə müştərilərin internetə evdən (52%) və işdən (34%) qoşulmaları xüsusilə maliyyə əməliyyatların internetlə reallaşdırılması, internet şəbəkəsinin təhlükəsiz, sürətli və asan olmasını ön plana çəkir.

Aparılan tədqiqatlar nəticəsində elektron bankçılığını işlədənlər ilə işlətməyənləri birbirindən ayıran ən əhəmiyyətli fərqlə təhsil səviyyəsi olduğu müəyyənləşdirilmişdir. Bəzi araşdırmalar təhsil səviyyəsinin artması ilə şəxslərin internet və internet bankçılığı istifadəsinin də artdığını göstərmişdir.

Araşdırmalar elektron bankçılığın bank müştəriləri tərəfindən dəyərləndirmələrini ehtiva etməsindən ötrə xidmət satışı barəsində məlumat verir. Texnologiyanın sürətli inkişafı fərqli coğrafi bölgələrdə və fərqli zaman dilimlərində ediləcək yeniliklər baxımından faydalı olacaqdır.

### **2.3. İnternet bankçılıq və rəqəmsal texnologiyaların bank sisteminə inteqrasiyası**

İnternet bankçılığı əməliyyatların daha az maliyyə və işçi dəstəyi ilə edilməsini təmin etdiyi kimi şöbə mühitindən fərqli olaraq daxilolma məhdudiyyəti baxımından ən əhəmiyyətli kanallardan birinə çevrilmişdir. Maliyyə xidmətləri verən şirkətlər üçün yeni bir paylama kanalı olan internet bankçılığın istifadəsindəki məqsəd maliyyə məhsulu və xidmətlərin bəzilərini bütün potensial



müştərilərə daha az vəsait ilə keyfiyyətli təqdim etməkdir. Rəqabətqabiliyyətli mühitdə internet bankçılığının əsas xüsusiyyəti müştərilər bütün bankçılıq xidmətlərini 7 gün 24 saat reallaşdırmaqla bütün portfelini nəzarət altında tuta bilməsidir.

Əlbəttə ki, bunun mənası maliyyə təşkilatlarının bazar sahələrini və hissələrini, yeni şöbə yaxud ofis açmadan genişlətmək şəraitinə sahib ola biləcək bir mühit qurmaqdır. Günümüzdə internet maliyyə qurumları üçün bir vasitə olaraq qəbul edilir. Maliyyə təşkilatları internetdən istifadə səbəbləri aşağıdakı başlıqlardan ibarətdir:

1. Məlumatlandırmaq vasitəsi;
2. Müştərilərlə iki tərəfli əlaqə;
3. Müştəri əlaqələrinin inkişafı və müştəri sədaqətinin təmin edilməsi;
4. Şöbələrdə reallaşdırılan bankçılıq əməliyyatlarının müştəriyə internetlə təqdim edilməsi. (KURT Ertan, 2013 s.158)

Multimedia bankçılığının yüksəlməsində ilk addım bankomat dalğası, daha sonra kompüter və sonda E-pul dalğası kimi formalaşır. Bu üç dalğa bankçılıq sektorunda inqilab sayılır. Xüsusilə bank-kredit sistemində daha çox dəyişiklik son 30 ildə müşahidə edilmişdir. Artıq müasir dövrdə kağız yeni texnologiyalar ilə əvəz edilmişdir.

İnvestisiyada saxlanılan pul depozitlərin alınması və pul kreditləşməsi istiqrazları yaratdı. Zaman keçdikcə bu banklar üçün zəruri oldu və bankların rolu iqtisadiyyatda əvəz edilməzdir.

Bankların çoxalması və inkişafı son dövrdə multimedia bankçılığının yaranması ilə xüsusi vüsət aldı. Dannenberg və Kellner məlumatlarına əsasən, rəqəmsal bankına keçid üç dalğada müşahidə olunur və hər biri texnologiya istehlakçı təmin etməyə yönəlmişdir.(Cədvəl 1). Onlar iddia edirik, bu bankçılıq meydana gəldikdən sonra yaranan aktual məsələlər aşağıdakılardır: ( Dannenberg, M və Kellner D., 2016, s,90-97)

Hər yeni dalğa mövcud olan texnologiya əsasında fəaliyyət göstə

Hər bir dalğa başlanğıcda məhdud texnologiya və yüksək qiymətlərlə işləsə də sonradan aşağı qiymətə və stabil texnologiya ilə geniş

istehlakçı qəbulu qabiliyyətinə malik olmağa başladı.

Hər dalğa əvvəlki dalğaların istehlakçı qəbuluna və texnologiya meyllərinə əsaslanır.

**Cədvəl 6. Multimedia bankçılığının inkişafında 3 texnologiya dalğası.**

<b>İlk istehlakçı üstünlüklərinin yaratdığı dəyişiklik</b>		
<b>Dalğa 1</b> <b>1990-1996</b> <b>ATM - Telefon</b>	<b>Dalğa 2</b> <b>1994-2005</b> <b>PC – Onlayn Servis</b>	<b>Dalğa 3</b> <b>2000 +</b> <b>E-pul – İnteraktiv video</b>
<b>Keçid – Rahatlıq</b>	<b>İnformasiya – Maliyyə Kontrol</b>	<b>Qiymət, Rahatlıq, Əlavə dəyər xidmətləri</b>
<p>Uzaqdan çatdırılmanın geniş isifadəsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telephone</li> <li>• ATM-lər</li> <li>• Mail</li> </ul> <p>Elektron ödəniş kanallarının və şəbəkələrinin yayılması:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debit</li> <li>• Kredit</li> <li>• Elektron ödəniş</li> </ul>	<p>İstehlakçıların böyük qisminin müntəzəm olaraq onlayn informasiya keçidi.</p> <p>Maliyyə menecment təminatı və şəbəkə şifrələri populyarlığı.</p> <p>Elektronik layihə təqdimatı və ödəmə servisi standartına keçid.</p> <p>Elektronik ticarətin şəffaf şəbəkə şifrələri və ağıllı təmsilçiləri.</p>	<p>Elektron pul və smart kartlar nəğd pulları və maliyyə əməliyyatlarının əhəmiyyətli hissəsini yoxlayır.</p> <p>Müxtəlif ödənişlər və informasiya şəbəkələri (kredit, borc və e-nəğd) arasında əlaqə birbaşa müxtəlif hesablar arasında asanlıqla köçürülməyə imkan verir.</p>

**Mənbə:** Dannenberg, M and Kellner, D., (2016), pp. 90-97.

*Birinci Multimedia Texnologiya dalğası: ATM-lər və Telefonlar:*

İlk dalğa telefondur ki, 1 əsrdən artıq və ATM-də 30 ildir ixtira edilmiş və mərkəzləşdirilmişdir. Bu texnologiyalar uzaqdan çatdırılma və şöbə əməliyyatları ilə bankdan uzaq sahədə ATM-lərə və telefonlarına keçid sistemini yaratdı. ATM-nin istifadəsi ABŞ banklarına 1927-ci il Mcfadden Aktında təsis edilmiş dövlətlərarası bank sisteminin məhdudiyətlərini azaltmağa imkan verdi.

*İkinci Multimedia Texnologiya dalğası: Fərdi kompüterlər və onlayn xidmətlər:*

Texnologiya dəyişikliyinə ikinci dalğası fərdi kompüterə onlayn idarəetmə vasitəsilə məlumatların verilməsi kimi izah olunur. Məzmun, çatdırılma və müştəri əlaqələrinin idarə olunması üçün şəbəkə yaradılmışdır hansı ki, multimedia bankçılığında bir sıra dəyişikliklər olmasına səbəb olmuşdur.

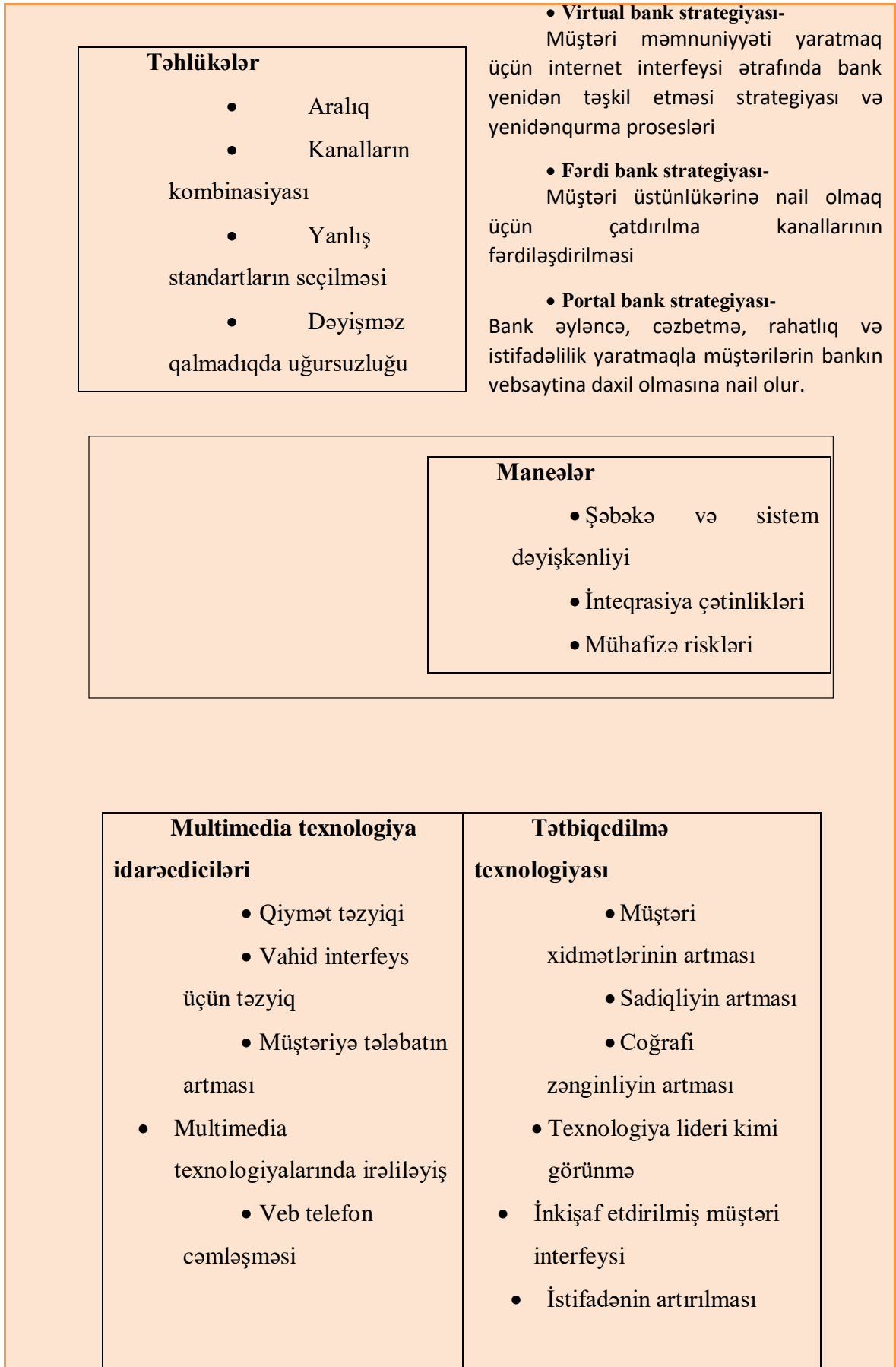
*Üçüncü Multimedia Texnologiya dalğası: E-pul və İnteraktiv video*

Üçüncü dalğa ağıllı kartlarda saxlanılan elektron pulları əhatə edir. Elektron pul iki şəkildə inkişaf etmişdir. Birincisi, internetdə təhlükəsiz onlayn fonda köçürülməyə imkan verən şifrələmə texnologiyasında irəliləyişin olması. İkincisi, “elektron pulqabı”-larının inkişafıdır ki, bu da satınalmalar üçün smart kartlar vasitəsilə kiçik miqdarda fondun rahat köçürülməsini təmin etmişdir.

Yeni texnologiya təkamülünün hər bir dalğasının özünə görə imkanları və təhlükələri var idi. Gordon və Mulligan informasiya texnologiyasının maliyyə xidmətləri sahəsinə təsirini öyrənmiş, bu sahəni idarə edənlərin və müdirlərin qarşılaşdığı çətinlikləri araşdırmışdır. Onlara görə bu təhlükələr, parçalanma, mövcud çatdırılma kanallarının zəifləməsi, yanlış texnologiya platformasında standardlaşdırma riski və dəyişən texnologiya ilə uyğunlaşa bilməməsi idi. (Gordon R. və Mulligan P., 2016: № 1, p. 29-46)

Bu maneələr təhlükəsizlik riskləri, şəbəkə və sistemin qeyri-sabitliyi və müxtəlif sistemlərin inteqrasiyasını çətinləşdirir. Onlar həmçinin, xidmətin yeni bir formasını yaratmaq üçün, müştəri hazırlığını artırmaq və təmin etmək üçün “vahid görünüş” interfeys texnologiyasını inkişaf etdirməyin sənaye və müştərilər üçün əhəmiyyətli olduğunu vurğuladılar.

## Şəkil 4. Güc ölçümü strategiyası və texnologiyası



Şəkildə göstərilir ki, müştəri əlaqələrinin yaxşılaşdırılması üçün bank sənayesinin strategiyaları müxtəlif təhlükələrə səbəb olur və bunun ümumilikdə böyük hissəsi multimedia-rəqəmsal texnologiyanın payına düşür.

Burada yaranan imkanlara müştəri xidmət səviyyələrini gücləndirmək, müştəri keçid xərclərini artırmaq və coğrafi çatışmazlığı genişləndirmək üçün texnologiyanın istifadəsi daxildir. Multimedia tətbiqi kimi yeni texnologiya, müştərilərin yaxınlığını, müştərilərin ehtiyaclarının sürətli şəkildə ödənilməsini və müştərilərin özlərinə xidmət etmək imkanlarını təmin etmək üçün internetdən istifadə ilə xidmətin yeni formalarının tətbiqinə imkan yaradır. Ancaq eyni texnologiya ənənəvi bank strategiyalarına qarşı təhdid və maneə kimi görünə bilər. Yeni texnologiyanın tətbiqi məhsulun xidmətinin bölünməməsi üçün müştəri sadıqlığını və mənfəət alınmasını qoruyub saxlayan müştəri əlaqələrinə əsaslanan ənənəvi maliyyə təşkilatlarına ciddi rəqib olurlar. Bu da onu göstərir ki, internet bankçılığı ənənəvi bankçılığın əsas rəqibinə çevrilir. İnternet dövründə yaradılacaq münasibət “müştəri padşahdır” deyiminə əsaslanır və tətbiq olunan texnologiya lazımi məlumatın vaxtında təqdim edilməsidir. Gələcək strategiya kimi virtual, fərdi və portal bank strategiyaları da bankı formalaşdıran gələcək proseslərin bir hissəsi kimi şəkil 4-də verilmişdir.

Multimedia bankçılığına dair ədəbiyyat hazırda bankda əsas multimedia kanalı kimi bilinən fərdi kompüterlər vasitəsilə əldə olunan internetdir. İnternet, elektron və onlayn bankçılığın şərtləri tez-tez ədəbiyyatda eyni texnologiya formasına istinad etməyə birbaşa yerinə yetirilir. Mobil bankçılıq və televiziya əsaslı bankçılıq bu gün banklarda böyük rol oynasa da, gələcək çatdırılma platformasında simsiz mobil texnologiyalara keçilməsi gözlənilir. Wah Multimedia bankçılığının mütləq bir kompüter ekranında olmaq məcburiyyətində olmadığını bildirdi. Məsələn, mobil telefonun ekranında və ya şəxsi rəqəmsal köməkçi (PDA) kimi hər hansı digər simsiz alətdə də ola bilər. Bu simsiz tətbiqlər vasitəsilə müştərilər, bank hesabı qalıqlarını, əməliyyat tarixlərini nəzarət altında saxlaya, investisiya sahiblərinin hesab xəritələrinə baxa, qiymətli kağızları almaq və satmaq üçün sifarişlər verə, banklarla interaktiv ünsiyyət qurmaq üçün "interaktiv elektron poçt" və qısa mesaj xidmətlərindən istifadə edə bilərlər.(Wah L., 2016: p.45)

Bundan əlavə, ABŞ-da aparılan tədqiqata əsasən Slack və Rowley Özünə xidmət multimedia köşkləri / İnternet köşkləri (SSMK, İK) və Mobil telefon / PDA texnologiyalarının bankçılıqda fərdi kompüterlərin alternativini olma potensialını aşkara çıxartdı. ( Slack F. and Rowley J., 2017: p.248-257) Aşağıdakı cədvəl 7-də, SSMK / İK və mobil telefon texnologiyasını və müştərinin həyat tərzinə əsaslanan fərdi kompüterləri multimedia bankçılığında alternativ kanal kimi fəaliyyətini müqayisəsi verilir.

**Cədvəl 7. Alternativ multimedia bankçılığı çatdırılma texnologiyası kimi internet köşkləri və mobil texnologiyaların müqayisəsi**

<b>Xarakteristikaları</b>	<b>Multimedia Köşkü texnologiyası</b>	<b>PDA/Mobi texnologiya, Telefon/İnternet, TV</b>
<b>İstifadəçinin həyat təzi</b>	Ümumi əhali, turistlər, alıcılar	Gənc, yuxarı mobil, gənc profesionallar, tələbələr
<b>Gözüaçıqlıq</b>	Köşk sahibinin nəzarəti altında olan bankdır	Market hissələri arasındakı fərqlilik
<b>Bant genişliyi</b>	Multimedia texnologiyası üçün yüksək-uyğunluq	Aşağı gözləntili genişlənmə
<b>İstifadəçiyə çəkilən xərc</b>	Bəzi banklarda çox hallarda pulsuz	Giriş və zəng haqqı
<b>Etibarlılıq</b>	Yaxşı	İnternet girişindən asılıdır
<b>Görünüş ölçüsü</b>	Böyük	Kiçik
<b>Giriş seçimləri</b>	Toxunma sensoru, tam funksiyalı şifrə	Normal yazmağa mane olan klaviatura
<b>İntegrasiya</b>	Təhükəsizlik yoxlandıqdan sonra informasiya bazasına yüksək integrasiya və giriş	Məlumatı yükləməyin və bankın bazasına daxiletmənin çətin olması
<b>Çap variantları</b>	Çap kağızları, kuponlar, qəbzələr	Çox vaxt çap variantları yoxdur

**Mənbə:** Slack, F and Rowley, J, (2017), pp. 248-257

Əlavə olaraq, televiziya izləyiciləri kompüter istifadəçilərindən çoxdur və

televiziya izləmək çoxları üçün ən yaxşı əyləncə növüdür. Pastore və Williamson (2001) müstəqil bir portal və multimedia çatdırılma kanalı kimi interaktiv Web TV-nin istifadəsini öyrənmişlər. Bu kanal, izləyicilər tərəfindən onlayn alış-veriş, bankçılıq, təhsil və əyləncə üçün istifadə oluna bilər. Satıcılar, bu kanaldan istifadəçilərinin varlığını və marka sadıqlığını yaratmaq üçün istifadə edirlər. Tədqiqatçılar müştərilərə əyləncəli, interaktiv olan və web saytı istifadə edərkən tamaşaçıya xoş bir təcrübə qazandıran, mütəmadi olaraq qayıtmaq üçün motivasiya edən bir web səhifənin üstünlük təşkil etdiyini aydınlaşdırdılar.( Williamson R., 2015: p.18-22)

Multimedia banklarının iqtisadiyyatın müxtəlif sahələrində inkişaf etdiyinə dair bəzi fikirlər aşağıdakı Cədvəl 8-də verilmişdir. Cədvəldə göstərilir ki, onlayn bankçılıq istifadə edənlərin ən yüksək faiz dərəcəsi Skandinaviya ölkələrindən İsveç(31%) və Finlandiyaya(29%) məxsusdur. Bu fərdi kompüterlərin və mobil telefonların yüksək səviyyədə istifadəsinə görə ola bilər. Əksinə ABŞ-da kompüter istifadəçilərinin payı yüksək olsa da, burada istehlakçıların 6%-i onlayn bankçılıqdan istifadə edir. Bunun səbəbi icma banklarının yayılması, çeklərin daha çox istifadəsi, supermarket və Telcos kimi qeyri-maliyyə qurumlarının mövcudluğu, büdcə ödəmələri və avtomatlaşdırılmış pul köçürmələri üçün imkanlardan, məsələn, özünüidarə terminalından istifadəyə görədir. Məsələn, Malayziyada bu göstərici 1%-dir və bu qənaətbəxş deyil. Lakin, Claessens, Glaessner və Klingebiel multimedia banklarına böyük investisiyalardan çox inkişaf edən iqtisadiyyatın təsir edəcəyini öncədən ehtimal etmişdilər.( Claessens S.T., Glaessner and Klingebiel D., 2012: p.78-83)

**Cədvəl 8. E-Bankçılığın inkişaf müqayisəsi**

ölkə	Adam başına real GNP (US =100)	Yerli internet istifadəçiləri	Mobil telefonlar 100 yerli üçün	Online bankçılıqdan istifadə edən bank istifadəçiləri (%)	Hər 1000 nəfərə düşən fərdi kompüterlər	Mobil telefonlu yerlilər (%)	Hər 1000 nəfərə düşən internete qoşulmuş kompüter İP-ləri
Avstraliya	75	32	34	4	Yox	29	400
Finlandiya	71	41	65	29	360	57	996
Almaniya	74	18	9	12	297	17	141
Yaponiya	79	21	45	Yox	Yox	Yox	Yox
İsveç	69	41	58	31	451	46	430
Birləşmiş Krallıq	70	21	46	6	303	25	202
ABŞ	100	27	31	6	511	26	975
Honq Konq	71	36	64	72	298	47	108
Koreya	49	3	50	3	182	30	38
Sinqapur	70	24	42	5	437	35	187
Argentina	37	2	12	3	49	8	16
Braziliya	21	2	9	3	36	5	10
Çin	11	1	3	1	12	Yox	Yox
Çexiya	40	7	19	3	107	Yox	Yox
Hindistan	7	1	1	1	3	1	0
Malayziya	24	7	4	1	69	10	18
Meksika	25	2	8	4	44	3	9
Nigeriya	2	1	1	Yox	Yox	Yox	Yox
Polşa	26	5	10	1	62	Yox	Yox
Cənubi Afrika	27	4	12	Yox	55	Yox	Yox
Tayland	19	1	4	1	23	3	4

Mənbə: Claessens, ST Glaessner və D.Klingebiel 2018.



Multimedia bank xidmətlərinin qəbul edilməsi prosesi və istehlakçı reaksiyaları barədə yeni çatdırılma kanalı çox müzakirə olunmuşdur. Təbii ki, istehlakçı münasibətləri multimedia bankının istifadəsinə təsir göstərə bilər. Məsələn, Athanassopoulos və Labruskos Yunanıstanda multimedia bankçılığını öyrənmiş və multimedia banklarının istehlakçı istifadəsinə dair fikirlər irəli sürmüşdür. Aparılan araşdırmaların nəticələrinə görə məhsulun qiyməti və sürəti kimi özünəməxsus xüsusiyyətləri müştərilər tərəfindən fərqləndirilir. (Athanassopoulos A.D. and Labrousos N.S., 2018: p. 247-285)

Müştərilərə xidmət etmək üçün müştəri məlumatlarının qəbulunda aşağıdakılar vacibdir: xidmət haqqı, qiymət, çatdırılma sürəti, bankın reputasiyası, müştərinin məlumatı və qəbul edilməsi. Daniel tərəfindən aparılan araşdırma göstərir ki, rahatlıq, çatdırılma kanallarının artması, bank xidmətinə xüsusi nəzarətin güclənməsi Böyük Britaniyada və İrlandiyada elektron bankçılığın qəbulunu sürətləndirən amillərdir. (Daniel E., 2016: p.72-82). Araşdırmanın maraqlı tərəfi odur ki, məsul şəxslərin pul ötürülməsi xidmətlərini həyata keçirmədiyi təqdirdə multimedia bankları öz əhəmiyyətini itirir.

Jayawardhena və Foley tədqiqatına əsasən, Böyük Britaniyada multimedia bankçılığında məxfilik nəzarəti və iqtisadi məsələlər müştərilərin multimedia banklarında əhəmiyyətli gördükləri aspektlərdir. Araşdırmalar göstərir ki, istehlakçılar çoxaldıqca bank əməliyyatları aparmaq üçün rahatlıq axtarırlar. (Jayawardhena C. and Foley P., 2017: p. 19-31)

Sathye Avstraliyada multimedia bankçılığının istifadəsinə təsir göstərən bir sıra amilləri vurğuladı. İstehlakçılar, multimedia bank xidmətləri və faydalarından xəbərsiz idilər və onu istifadə etməyi çətin hesab edirdilər. İstehlakçılar internet vasitəsilə aparılan əməliyyatların təhlükəsizlik sisteminin etibarlı olmasından əmin deyildilər. Avstraliya istehlakçılarının əksəriyyəti multimedia bankını bahalı hesab edirdilər. Tədqiqatın nəticəsi olaraq, müştərinin multimedia bankçılığını qəbul etməsinin əsas maneələri: fərdi kompüterin olmaması, dəyişikliyə qarşı müqavimət və internetə qoşula bilməmələri qeydə alınmışdır. (Sathye M., 2015: p. 324-334)

Digər tədqiqatlara görə isə multimedia bankçılığının keyfiyyəti məhsulun müxtəlif xüsusiyyətləri və müştərilərin bankın ümumi keyfiyyətini qəbul

etməsindən asılıdır. Strieter və başqaları bankçılıqdakı ən böyük inkişafın maliyyə xidmətlərinə xüsusi diqqət yetirilməsinin vacib olduğunu bildirdi.( Strieter J., Gupta A.K., Raj S.P and Wilemon D.,2017: p. 342-354 ) Onlar qeyd etdilər ki, daha çox istifadəçi qazanmağın yolu onlayn bankçılığa multimedianın yönəlməsi yox, məhsulların və xidmətlərin müştəriyə çatdırılmasıdır. Bu arqument Latimore Watson və Maver tərəfindən dəstəklənmişdir ki, maliyyə bazarında müştərilərin 87%-i maliyyə əməliyyatları apardığını, elektron sənədlərə baxdığını, aylıq bank borclarını ödədiyini, səhmlər alıb-satdığını və onlayn sığorta olduğunu bildirmişdir. (Latimore D., Watson I. and Maver C., 2016)

Bundan əlavə, onlayn bank xidmətlərindən istifadə edən, texnologiyanı yaxşı bilən müştərilər maliyyə məlumatlarına, filial bankçılığına nisbətən imtiyaz dərəcələrinə və rəqabət qabiliyyətli məhsul və xidmətlərin seçilməsi üzrə daha geniş seçim haqqına sahibdirlər. Şanmugam və Huru da öz tədqiqatlarında bunu təsdiqləmişdirlər.(Shanmugam B. and Guru K.G., 2016)

Tədqiqatçılar bu sahədə inkişafı 3 böyük hissəyə, yəni ATM hissəsi, Fərdi kompüterlər hissəsi və E-nəğd hissəsinə bölə bildilər. Bu təkamül dalğaları böyük bir bank inqilabına gətirib çıxardı. Daha mütərəqqi banklar texnoloji inkişafın təklif etdiyi imkanlardan yararlanır və bu sayədə ənənəvi banklar internet banklarına sürətli keçid edirlər. Dəyişikliklər, şübhəsiz ki, yeni oyunçuları profesional maliyyə mühitində rəqabət yaradır və ənənəvi banklar üçün yeni təhlükələrə səbəb olur. Bu dəyişiklikləri qəbul etməyən və bunan hazır olmayan təşkilatlar ciddi problemlərlər üzləşməli və rəqabətə davam gətirməli olurlar.

#### **2.4. Mobil bankçılıq və mobil ödəmə tətbiqi və qiymətləndirilməsi**

Ölkəmizdə mobil bankçılığın inkişafına nəzər salsaq Azərbaycan MDB ölkələri arasında ən iri bankların mobil tətbiqlərini təhlil edən Marksw Webb Rank & Report şirkətinin əldə etdiyi nəticəyə əsasən 6-cı yerdədir.

MDB ölkələrinin mobil banklarının effektivliyini analiz edən “Mobile Banking Rank CIS 2012” adlı araşdırmasına əsasən Android və iPhone üçün 5 ən yaxşı proqramlar arasında Rusiyanın Tinkoff Bank, Alfa Bank, Post Bank, VTB24 və Sberbank proqramları görmək mümkündür. 10 ən yaxşı proqram siyahısına isə Rusiyanın Raiffeisenbankı, iki Belarus bankı (Belqazprombank və Alfa-Bank),

Gürcüstan Bankı və Qazaxıstana aid olan ForteBank daxil edilmişdir.

Ukraynanın ən yaxşı mobil bankı araşdırmaya əsasən PrivatBankıdır. Ümumi siyahıda bu bank İOS platforması üçün 11-ci yerdə Android platforması üçün isə 12-ci yeri tutur. (<http://markswebb.ru/press/blog/18847.html>, 2015)

Bəllidir ki, rəqəmsal bankçılığın liderləri və autsayderləri bu sahədə fərqli inkişaf ediblər. Liderlər çalışır ki, mobil bankçılıq digər xidmət kanallarından kənarlaşdırılsın və bütün müştəri vəzifələri mobil proqrama ötürülsün, həmçinin mobil qurğunun yeni texnologiyalı imkanlarını artıraraq IBAN köçürmələri etmək NFC/smartfon ilə kartsız ödəniş etmək, Asan İmza-dan yalnız tətbiqə daxil olmaq üçün deyil, həm də uzaqdan istifadə etmək, kamera və ya NFC-dən istifadə etmək üçün kartın tanınmasını təmin etmək, yeni məhsulların sifariş və identifikasiyası üçün üz tanıma funksiyasından istifadə etmək və s. mümkün olsun.

Autsayderlər isə belə iddialı məqsədlər qoymadan əvvəl öz proqramlarının funksionallığı barədə düşünməlidirlər: müştərilərin öz bank hesablarını daha yaxından idarə etmələri üçün proqram vasitəsi ilə ödəniş və köçürmə imkanlarını genişləndirməlidirlər. Bundan əlavə olaraq qeydiyyat prosesini, ərizə və sənəd qəbulu proseslərini daha funksional etməlidirlər.

Hal-hazırda ənənəvi bankçılıqdan mobil bankçılığa keçməyə meyl var. Bir çox banklar mobil bankçılıq istifadəçilərinin sayını artırmağa çalışır, çünki bu bankın şöbələrinə düşən yükü və şirkət xərclərini azaldır, həm də müştərilərlə qarşılıqlı əlaqəni xeyli asanlaşdırır. Buna baxmayaraq yaxın gələcəkdə mobil bankçılıq ənənəvi bank sistemini aradan qaldıra bilməyəcək və bunun bir çox səbəbi var: qanunvericilikdə və infrastrukturun təşkilində tətbiq olunan məhdudiyyətlər və bəzi əməliyyatlar zamanı şəxsin fiziki iştirakının vacibliyi və s. Azərbaycanda mobil bankçılıq sahəsində ən yaxşı mobil bank proqramı Unibanka məxsusdur. Ümumi reytingə əsasən 22-ci yeri tutur.

(<http://markswebb.ru/press/blog/18847.html>, 2017)

Onlayn kommunikasiya və rəqəmsal məhsulların yaradılması və inkişafı ilə bağlı məsələlər üzrə məsləhətçi analitik agentlik Markswebb Azərbaycanın, Belarusiyanın, Gürcüstanın, Rusiyanın və Qazaxıstanın ən böyük bankları tərəfindən istifadəyə verilmiş mobil tətbiqlərə dair araşdırmalar aparmışdır.

Araşdırmalara əsasən MDB ölkələrinin 2017-ci il mobil bankçılığı reytinginin tərtib edilməsinə dair İOS və Android əməliyyat sistemləri ilə işləyən smartfonlarda 41 bankın 86 mobil tətbiqi qiymətləndirildi. Müştərinin ən effektiv göstəricilərinə bank kartını sərbəst və rahat şəkildə idarə qabiliyyəti, köçürmə və ödənişlər etmək, kart haqqında məlumat almaq və bankla ünsiyyət qurmaq aiddir.

### Cədvəl 9 .MDB ölkələrindəki mobil bankların reytingi

Ölkə	Ən qabaqcıl mobil bank	Ən qabaqcıl mobil bankın qiyməti (Android/İos)	Ölkə üzrə mobil bankların orta qiyməti
Rusiya	Tinkoff Bank	73.8	57.7/59.5
Belarusiya	Belqazprombank	61.3	49.7/50.4
Gürcüstan	Gürcüstan Bankı	57	47.6/47.1
Qazaxıstan	ForteBank	55.8/56.8	42.9/42.7
Ukrayna	PrivatBank	53.6/55.8	40.3/40.5
Azərbaycan	UniBank	46.3/47.6	33.5/33.7

**Mənbə:** <http://markswebb.ru/press/blog/18847.html>

Cədvəl 9 əsasən mobil bankların iPhone üçün yükləmələrdən effektivliyi reytingində 22-ci yer Azərbaycanın UniBank CB (47,6 bal) verilmişdir. 31-ci yer Respublika Bankına, 36-cı yer Kapital Banka, 40-cı yeri Respublika Bankın Mobil Bankı və 41-ci yeri isə Beynəlxalq Bank tutur.

Android əməliyyat sistemi ilə işləyən cihazlar üçün mobil bankların fəaliyyət reytingində UniBank KB 21-ci (46,3 bal) təşkil edib. Bundan əlavə, 31-ci yer Respublika Bankına, 35-ci yer isə Kapital Banka verilib. Bank Respublika proqramı ilə MobilBank bu reytingdə 39-cu yer və Azərbaycan Beynəlxalq Bankı eyni yeri tutdu.

Marksw Webb qeyd edir ki, ölkələrin tədqiq edilmiş mobil bankları üçün orta göstərici, eləcə də ölkələrin ən yaxşı mobil bank reytingi mobil bank xidmətlərinin inkişafı səviyyəsini xarakterizə edir. Mobil bankların səmərəliliyinin ən yüksək

göstəriciləri Rusiya bankları təşkil edir, sonra Belarus, Gürcüstan, Qazaxıstan, Ukrayna və Azərbaycan banklarının reyting üzrə aşağı sıralardadır.

Banklar əsas mobil platformalarda mobil tətbiqlərin vahid inkişaf etməsi üçün cəhd etmələrinə baxmayaraq, tədqiq edilmiş bankların yarısından çoxu İOS və Android arasında 0,5 bal fərqi ilə seçilir.

Tədqiqatın ən önəmli məqsədi, müştərinin debet kartını sərbəst və rahat şəkildə idarə edə biləcəyi bir tətbiq almaqdır - parametrləri dəyişmək, köçürmələri və ödənişləri etmək, kartla bağlı məlumat almaq və bankla ünsiyyət qurmaqdır.

Araşdırmada 41 bankın fiziki şəxslər üçün 86 mobil tətbiqi iPhone və Android smartfonlarında ayrı-ayrılıqda qiymətləndirilmişdir. Araşdırmada kriteriya olaraq 2 amil istifadə olunub:

- funksionallıq- debet kartı və ya dollar hesabı olam istifadəçinin proqramdakı imkanları;
- rahatlıq-proqramın interfeysinin rahatlığı və istifadəçi üçün nə qədər başa düşülən olması.

Reyting liderlərinin xüsusiyyətlərinə nəzərə salsaq:

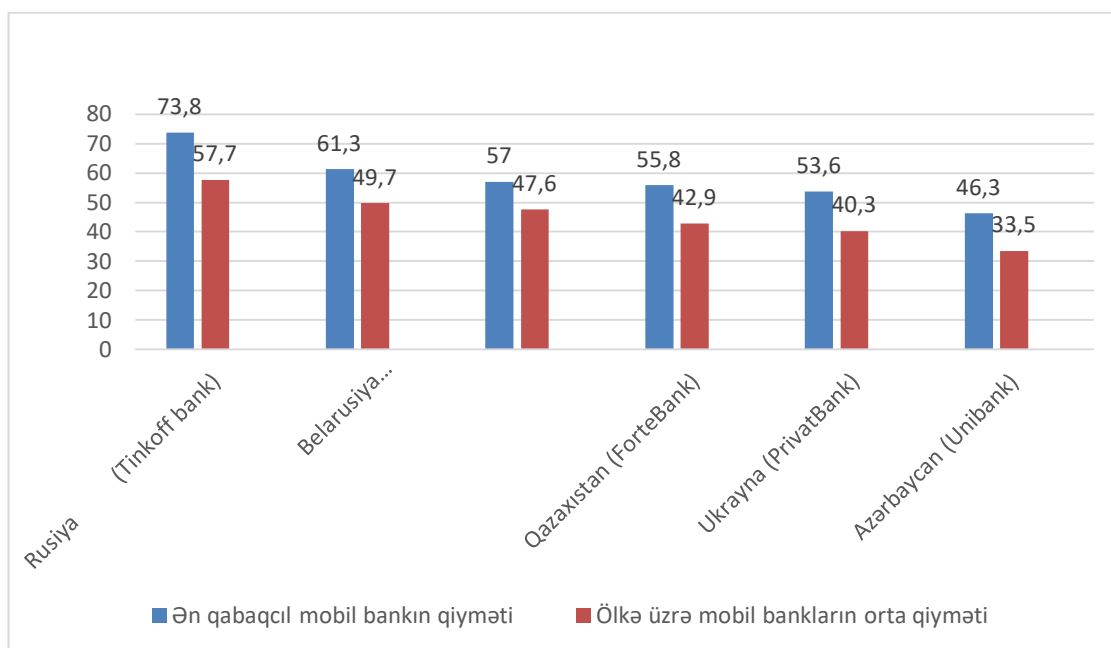
1. Bank müştərilərinin uzaqdan qeydiyyatının maksimum sadələşdirilməsi, qeydiyyat üçün bir neçə rəqəmdən ibarət sadə kod və ya barmaq izi tələb edilməsi.

2. Öz vəsaitlərinin köçürülməsi üçün imkanlar. Mobil bank öz maliyyə vəsaitlərini idarə etmək baxımından, İnternet bankın əvəzləyicisidir.

3. Reytingdən kənar olaraq ən yaxşı mobil banklar, tarixləri məhdudlaşdırmadan, rahat axtarış və əməliyyat tarixi filterlərini təqdim etməyə imkan verir və qəbz yükləməsinə, ödəniş və ya köçürməni həyata keçirməsini mümkün edir.

4. Mobil tətbiq - yeni məhsullar sifariş etmək üçün bir kanal (kartlar, hesab açma və depozitlər, kredit ərizələri) və müştəriyə təqdim olunan məhsulları idarə etmək üçün bir vasitə deyil. Mobil bankçılıqda belə bir fürsətin mövcudluğu faktiki olaraq mobil proqramda bank xidmətini bağlayır - müştəri smartfondakı bütün əsas vəzifələri həll edə bilər.

## Şəkil 5. MDB-də mobil bank sisteminin inkişaf səviyyəsi



**Mənbə:** <http://markswebb.ru/press/blog/18847.html>, 2017

Şəkildən aydın olur ki, Rusiyada populyar olan Tinkoff bank 73,8% nəticə ilə öz rəqibləri arasında rahat interfeysi və funksionallığı ilə fərqlənib onları geridə qoyur. Funksionallığı və rahatlığı özündə birləşdirən, bank hesabını idarə etmək üçün lazım olan bütün funksiyalara malik Belqazprombankın 61,3% ilə digər ölkələrə nisbətə üstünlük əldə etmişdir.

Orta hesabla, iOS-larda mobil tətbiqlərin qiymətləndirilməsi Android-də tətbiqlərin qiymətləndirilməsindən 0.5 bal aşağıdır. Bu fərq ilk növbədə, iOS-un tarixən müəyyən edilmiş üstünlüyünə, ikincisi, Android tətbiqlərinin daha az təhlükəsizliyi ilə bağlı mövcud fikirlərə, Android mobil banklarına pul köçürmələri və digər potensial riskli funksiyaları özündə cəmləşdirir.

Nisbətən populyar mobil banklardan olan 4 bank (Google Play-də yüklənmə sayı 10 mindən çox) əhalisinin sayı yüksək olan 6 ölkə tədqiqat aparılması üçün seçilmişdir. Bu qiymətləndirmənin əsas göstəricisi Google Play-də yüklənmə sayı idi. Bankın bir müştəri (Respublika Bankı/Azərbaycan və Belqazprombank/Belarus) üçün 2 ədəd ekvivalent mobil proqramı mövcud olması ilə aparılmışdır. Araşdırılan sahələr bunlardır:

- məhsul haqqında məlumatlar (balans, tariflər, limitlər, məlumatlar, əməliyyatlar tarixi);

- köçürmələr etmək (öz hesabları / kartları arasında, valyuta çevrilməsi, kartın balansını artırma, digər fərdlərə müxtəlif yollarla köçürmə);
- xidmətlər və büdcə ödənişləri (telefon, internet, televiziya, kommunal xidmətlər, vergilər və cərimələr);
- debit kartı qəbulu variantları (kartı kontaktsiz ödəmə sistemlərindən bağlamaq/silmək, PIN kodunu dəyişdirmək, təhlükəsizlik parametrləri, kartı blokləşdırmaq, yenidən çap etdirmək və bağlamaq, bildirişləri təyin etmək, limitlərin təyin edilməsi);
- mobil proqramda bank məhsulunun qeydiyyatı.

Aparılan tədqiqatda bütün iştirakçı banklar klassik debet kartları hazırlayıb və cari hesabları dollarla açıblar. Daha sonra bir mobil banka qoşularaq, debet kartı və hesabı ilə əməliyyatlar aparıblar (pul vəsaitlərinin köçürülməsi, pərakəndə ticarətdə ödəniş, köçürmə, müxtəlif xidmətlər üçün ödəniş). Mobil banklarda bütün əməliyyatları Moskva ofisində Markswobb işçiləri tərəfindən həyata keçirildi. Məlumat bankların əlaqə mərkəzlərində (əməliyyatların aparılması, ətraflı məlumatlar, əməliyyatların yerinə yetirilməsi üzrə məhdudiyətlər) dəqiqləşdirilmişdir.

Tədqiqatın siyahıları texnoloji, məhsul və tənzimləyici məhdudiyətləri nəzərə alaraq hər bir ölkə üçün uyğunlaşdırılmışdır. Aşağıdakı qeydlər nəzərə alınmışdır: rekvizitlər, xidmət təminatçıları (mobil rabitə, internet, televiziya və s.), müəyyən əməliyyatlar və transfer növlərinin icrasına hüquqi məhdudiyətlər, mənzil və kommunal xidmətlərin ödənilməsi xüsusiyyətləri və büdcə təşkilatlarına ödənişlər, borc və cərimələrin yoxlanılması qabiliyyəti.

Keçmiş sovet ölkələrində mobil bankçılığın səviyyəsi ölkələr üzrə müxtəlifdir- elə banklar var ki, ən qabaqcıl işlər həyata keçirib, bu sahənin lideri olublar, elə də banklar var ki, sadə və tanınmış funksiyalar və interfeysi olan proqramları təzə-təzə istifadə etməyə başlayırlar.

Ölkəmizdə istifadə edilən mobil bank proqramları Rusiya, Belarus, Qazaxıstan, Gürcüstan və Ukraynada istifadə edilən mobil proqramları ilə müqayisədə geri qalırlar. Azərbaycanda tədqiq edilmiş mobil bank proqramlarının heç birində istifadəçi təqvim ayının bəyanatını, xidmət haqqı və limit haqqında

məlumatı görmək imkanına malik deyil. Cari bank məhsulları idarə etmək imkanları da ciddi şəkildə məhduddur. Heç bir Azərbaycan mobil bankında yerli və ya xarici valyuta hesabı və ya yeni kart açma, mobil bankın funksiyaları haqda məlumat almaq mümkün deyil.

Azərbaycan mobil bankçılığının ölkəyə aid xüsusiyyətləri aşağıdakılardır:

1) rekvizitlər əsasında banklar arasındakı köçürmələr etmək imkanı: köçürmə etmək üçün yalnız İBAN və alıcının tam adını qeyd etmək kifayətdir ki, bu, misal üçün Rusiyada olduğu kimi BİK, hesab nömrəsi və tam ad göstərməkdən daha asandır. Hələki, rekvizitlər əsasında köçürmə etmək YapiKredi Bankda mümkündür, burada İBAN və tam ad ilə yanaşı alıcının bankının adını və filialının nömrəsini göstərmək lazımdır ki, bu da köçürməni çox çətinləşdirir.

2) Azərbaycanda bank fəaliyyətini daha da inkişaf etdirməyə əsas yaradan Asan İmzanın, yeni vətəndaşların elektron identifikasiya sisteminin olması: Rusiyada belə sistem (Birləşmiş Kimlik və Təyinat Sistemləri- BKDS) yalnız dövlət xidmətləri üçün istifadə olunur və indiyənə kimi bank sektoruna daxil edilməyib.

3) Azərbaycanın bir çox mobil bankında (İBA və Bank Respublika) fiziki şəxslər kart istifadə etmədən nağd pul çıxara və ya köçürmə edə bilər. Digər ölkələrdə məsələn, Rusiyada Tinkoff Bank bu funksiya yalnız ən qabaqcıl banklar tərəfindən həyata keçirilir.

## **2.5. Blockchain texnologiyası və kriptovalyutaların tətbiqi**

Son illərdə dünyada yeni texnologiyalardan əlverişli istifadə edilərək bankçılıq sahəsində əldə olunan ən mühüm innovativ irəliləyiş kriptovalyutanın tətbiqi edilməsidir. Kriptovalyuta müasir cəmiyyətdə elektron ödəniş şəbəkə sistemində virtual valyuta növü olaraq fəaliyyət göstərir. “Mayninq-kriptovalyutanın əldə edilməsidir və kriptovalyutanın əsas vahidi coin-dir və bu coinlər alqoritmlərə uyğun olaraq müəyyən qədər ola bilər. Kriptovalyutadan istifadənin üstünlüklərinə təhlükəsiz olması, mövcud olan informasiyanın şifrələnərək kənar şəxslərdən mühafizə edilməsi və ən vacibi isə dövlət tərəfindən tənzimlənməməsidir. Yəni hər hansı qanunlar, nizamnamələr, siyasi



məhdudiyyətlər tətbiq olunmadan istifadəni asanlaşdırmasından ibarətdir. Virtual valyutanın dövriyyəsinə dövlət və ya hər hansı bir qurum müdaxilə edə və ya prosesi dayandıra bilməz.

Kriptovalyuta bir çox hallarda E-pul ilə eyniləşdirilsə də bu iki termin arasında fərqlər mövcuddur. Nəzərə almaq lazımdır ki, müştəri elektron hesabda hər hansı bir əməliyyatı həyata keçirə bilmək üçün ilkin olaraq həmin hesaba pulu şəxsən banka gedib köçürməlidir. Bu o deməkdir ki, elektron-pul hər hansı bir bankın dəstəyi ilə fəaliyyət göstərə bilər lakin, kriptovalyuta internet vasitəsilə asanlıqla yaradılır və heç bir ölkənin valyuta sistemi ilə birbaşa və ya dolayı əlaqəsi olmadan fəaliyyət göstərə bilər.

Dünyada ilk kriptovalyuta Bitcoin olmuşdur hansı ki, 2009 cu ildə yaradılmışdır və ilk dəfə bitcoindən informasiya texnologiyaları sahəsində istifadə olunmuşdur. “2013-cü il yanvarda 1 bitcoinin qiyməti 13.5 ABŞ dolları olsa da, həmin ilin noyabrında bitcoin qiyməti 1.000 ABŞ dollarına yüksəldi”.(Banker.az) Bir sıra səbəblər bitcoinin müasir cəmiyyətdə tanınmasına və dəyərinin artmasına gətirib çıxarmışdır. Bunlara misal olaraq, bitcoinin insanlar üçün innovativ və yeni olması, tələbin yüksək olması, oyun şəbəkələrinin bu ödəniş sistemini dəstəkləməsini göstərmək olar.

Onu da qeyd etmək lazımdır ki, dövlət tərəfindən tənzimləmə olmadığı üçün çirkli pulların yuyulmasında bu valyuta növü daha çox istifadə edilir çünki tranzaksiyalar şifrələnir və şəxsiyyətin tanınması tələb olunmur. Məhz bu səbəbdən bir çox ölkələrdə kriptovalyutadan istifadə məhdudlaşdırılır və ya qadağan edilir.

Bitcoin 2009-dan etibarən yaradılmış olsa da bir çox çatışmazlıqları mövcud idi ki, bu da onun inkişaf etdirilməsinə və yeni bir sistem yaradılmasına səbəb olmuşdur. Onecoin adlanan bu sistem Bitcoinin inkişaf etmiş formasıdır. Bitcoinin mənfi cəhəti ondan ibarət idi ki, xaker hücumlarından müdafiəni təmin edən və ya təhlükəsizliyə təminat verən yoxdur.

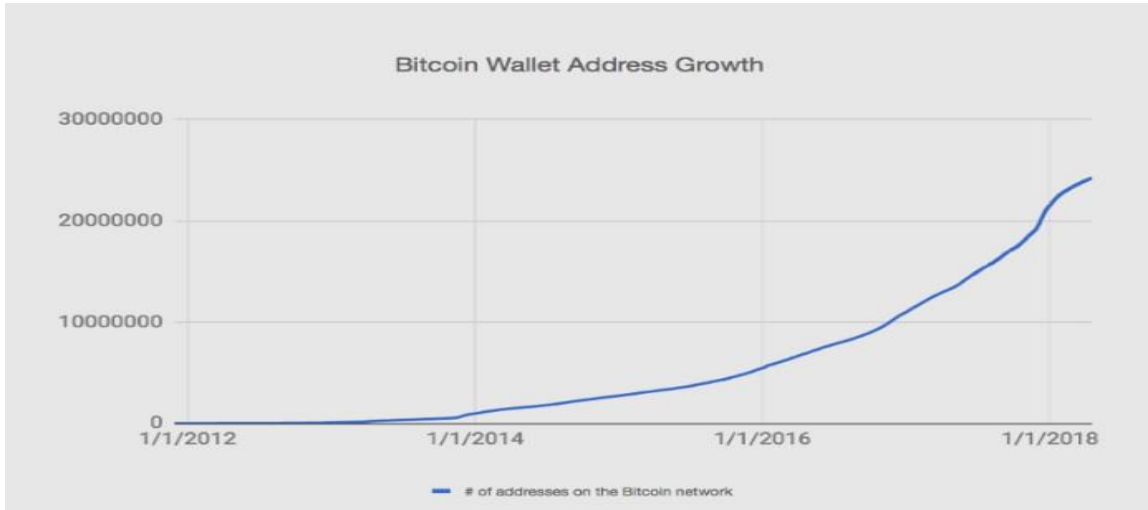
Yəni, hər hansı bir şəxs tərəfindən bitcoinlərin oğurlanması ehtimal mövcuddur. İkinci mənfi cəhət isə bitcoin istifadəçisi olan şəxs qeydiyyat şifrəsini itirməsi və ya unutması halında bunu yenidən bərpa etmək mümkün deyildir. Məhz bu problemləri aradan qaldırmaq üçün Onecoin yaradılmışdır çünki bu sistem

mərkəzlərdən idarə olunur və mövcud olan məlumatlar köçürülərək 3 fərqli ölkəyə göndərilir.

Bu da öz növbəsində oğurluq kimi xoşagəlməz halların qarşısını almağa kömək edir. Onecoini bitcoindən fərqli edən ən mühüm xüsusiyyət burda qeydiyyat zamanı şəxsiyyətin müəyyənləşdirilməsidir. Bu isə çirkli pulların yuyulmasına əngəlləmək və qarşısını almaq üçündür.

Hazırda onecoin istifadəçilərinin sayı 2 milyondan çoxdur bu isə uğurlu marketing strategiyasının aparılması ilə bağlıdır. Araşdırmalara əsasən 2015-ci il iyulunda 1 onecoin üçün qiymət 1.54 avro olsa da, bundan bir il sonrakı, yəni 2016-cı ilin iyulunda 6.24 avro-ya qalxmasını qeyd etmək olar.

### Şəkil 6. Bitcoin Pulqabı Ünvan artımı














Mənbə: <https://medium.com/>, 2018

Şəkil 6-ya əsasən dünyada ümumi olaraq 2018-ci il üzrə 24 milyon Bitcoin pulqabı ünvanı yaradılmışdır. Bu o demək deyil ki, 24 milyon insan bitcoin istifadəçisidir çünki bir istifadəçi birdən çox Bitcoin pulqabı ünvanı yarada bilər. Həmçinin bunlardan nə qədərinin aktiv olduğu tam müəyyən deyildir.

Hazırda dünyada Bitcoin və Onecoindən başqa bir çox kriptovalyutalar mövcuddur. Bunlara misal olaraq Ethereum, Steem, Ripple, Litecoin, The DAO, NEM, Dash, MaidSafeCoin, Stellar Lumens, EOS, Cardano, Monero, Tether, Tron və s. qeyd etmək olar.

2019-cu il üzrə kriptovalyutalar bazarına nəzər salsaq görürük ki, Bitcoin (BTC) bazar kapitalı 93 835 309 733\$ və qiyməti isə 5,310.75\$ təşkil edir. İkinci ən böyük kriptovalyuta Ethereumdur ki,(ETH) onun bazar kapitalı 16 950 324 660\$ və qiyməti 160.15\$ məbləğindədir.

**Şəkil 7. Kriptovalyutalar bazarı**

#	Name	Symbol	Market Cap	Price	Circulating Supply	Volume (24h)	% 1h	% 24h	% 7d
1	 Bitcoin	BTC	\$93 835 309 733	\$5 310,75	17 668 937	\$13 241 675 259	0,34%	0,95%	-0,50%
2	 Ethereum	ETH	\$16 950 324 660	\$160,15	105 837 425	\$5 922 623 717	0,13%	2,89%	-7,73%
3	 XRP	XRP	\$12 483 823 609	\$0,297199	42 004 966 728 *	\$807 001 380	-0,06%	-0,02%	-9,71%
4	 Bitcoin Cash	BCH	\$4 716 229 707	\$265,68	17 751 775	\$929 546 403	0,40%	0,84%	-12,05%
5	 EOS	EOS	\$4 476 721 288	\$4,75	943 437 385 *	\$1 487 006 527	0,02%	0,75%	-13,08%
6	 Litecoin	LTC	\$4 465 699 684	\$72,58	61 526 159	\$2 155 757 427	0,10%	-0,19%	-10,67%
7	 Binance Coin	BNB	\$3 172 423 518	\$22,47	141 175 490 *	\$208 196 232	0,15%	-1,00%	-8,79%
8	 Tether	USDT	\$2 832 617 174	\$0,995007	2 846 831 291 *	\$10 908 687 984	-0,03%	0,55%	-1,07%
9	 Stellar	XLM	\$1 922 333 486	\$0,100777	19 075 193 378 *	\$206 292 686	0,07%	1,66%	-12,57%
10	 Cardano	ADA	\$1 830 428 951	\$0,070599	25 927 070 538	\$52 701 483	-0,48%	3,27%	-7,91%
11	 TRON	TRX	\$1 591 998 339	\$0,023874	66 682 072 191	\$568 544 352	-0,05%	0,97%	-8,69%

Mənbə: <https://coinmarketcap.com>

### III Fəsil. Alternativ bankçılığın qiymətləndirilməsi

#### məsələləri

#### 3.1. Dünyada bankçılıq sisteminin inkişafı və təkmilləşdirilməsi

Hazırki, dövrdə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının inkişafının əsas istiqamətləri bank xidmətlərinə tam tətbiq olunur. Bu sektorun inkişafı üçün yeni informasiya iqtisadiyyatı və şəbəkə mexanizmi, əsasən mütərəqqi informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının tətbiqi üçün obyektiv zəmin vardır.( 2014-2018-ci illərdə AR regionlarının sosial-iqtisadi inkişafı Dövlət Proqramı)

Bank sektorunda informasiya (şəbəkə) iqtisadiyyatına keçid, əvvəlcə müasir informasiya texnologiyaları və şəbəkə idarəetmə forması əsasında rəqabət

qabiliyyətli olduğundan cəmiyyətin sosial və iqtisadi tərəqqisini təmin etmək üçün əsas təşkilati mexanizmləri əhəmiyyətli dərəcədə dəyişilməsinə səbəb olmuşdur.

Bank xidmətlərinin tətbiq edilməsi və həyata keçirilməsində sistemləşdirilmə çox mühümdür. Məsələn, Dünya Bankının Banklararası Rabitə Bankı (SWIFT) maliyyə məlumatlarını mübadilə və standartlaşdırılmış məlumatları istifadə edərək beynəlxalq məlumat şəbəkəsi yaratmaq üçün Avropa və Şimali Amerikanın 15 ölkədən 239 bankının iştirakını təmin etmişdir. SWIFT – Ümumdünya Banklararası Maliyyə Telekommunikasiya sistemi 70-ci illərdən etibarən fəaliyyət göstərməyə başlamışdır. SWIFT – in yaradılmasının əsas məqsədi banklardakı informasiyanın ötürülməsi zamanı layihədə iştirak edən bütün bankları və başqa maliyyə təşkilatlarının qeyri – qanuni müdaxilədən mühafizə olunmuş, etibarlı, yüksək sürətli və günün 24 saat işləyən sistem ilə təmin olunmasıdır. ( Daniela Bojan; Mutu Simona and Paun Dragos, 2010: s. 673)

Hazırda texnologiyaya yüksək tempərlə SWIFT-2 in yeni sisteminin daxil olunub. SWIFT sistemində ötürülən bir məlumatın dəyəri, teleqrafla göndərilən məlumatın dəyərindən aşağıdır. SWIFT şəbəkəsi üzrə ötürülən məlumat tiplərinin standartlaşdırılması Standartlaşdırma üzrə Beynəlxalq Komitə tərəfindən həyata keçirilib. SWIFT sistemi çərçivəsində məlumatların standart formalarının tətbiqi aşağıdakı üstünlükləri vardır:

1.Məlumatı göndərən və əldə edən tərəfindən onun müxtəlif cür interpretasiya edilməsinin mümkünlüyü istisna edilir;

2.Sistemdəki tranzaksiyaların fasiləsiz olaraq qeydə alınması əsasında ötürülən informasiyaya tam nəzarətin mümkünlüyü;

3.Sistemin bank-istifadəçisi avtomatik olaraq, həyata keçirilmiş əmrlər üzrə gündəlik hesabatları yarada bilər. Bütövlükdə SWIFT sistemi müxtəlif əlaqə kanalları ilə birləşmiş kompyuter mərkəzləri əsasında qurulmuş qlobal hesablama şəbəkəsini ifadə edir. Əsas emaledici kompyuter mərkəzləri ABŞ və Hollandiyada yerləşdirilmişdir. Bu mərkəzlər bir – biri ilə SWIFT cəmiyyətinə daxil olmuş ölkələrdə quraşdırılan regional host kompyuterlərlə əlaqələndirilir.

Məlumatı göndərən bankın göndərdiyi informasiya müvafiq əlaqə kanalları üzrə modem vasitəsilə regional host kompyuterə daxil olur. Məlumatın regional

host kompyutera qədər ötürülməsinə görə məlumatı göndərən bank məsuliyyət daşıyır. SWIFT sisteminin regional mərkəzində məlumatların standartlara uyğun olub olmaması yoxlanılır, onlar bir yerə toplanır, şifrələnir və təyinatına görə ötürülür. SWIFT sistemində ötürülən məlumatların gizliliyinə və qorunmasına zəmanət verən çox səviyyəli mühafizə sistemi tətbiq olunur. Burada İSO standartlarına uyğun olan kriptografik metodlardan istifadə edilir. SWIFT şəbəkəsinə qoşulmaq üçün müxtəlif səviyyəli interfeyslər qismində müxtəlif məhsuldarlığı olan və müxtəlif kompyuter platformaları əsasında gerçəkləşə bilən ST400, ST500, ST200 interfeysləri istifadə edilir.

SWIFT sistemi aşağıdakıları təmin edir:

- 1.Etibarlılıq;
- 2.Təhlükəsizlik;
- 3.Sürət;
- 4.Effektivlik.

Bütün İEO-də öz aralarında banklararası prosedurların icra edilməsi üçün milli ödəmə sistemləri tətbiq edilmişdir. Misal üçün, ABŞ – da CHIPS – banklararası ödəmə şəbəkəsi, Fedwire: federal ehtiyat bank sistemi şəbəkəsi, və Bankwire istifadə olunur. Fransada banklararası hesablamalar SIT sistemi nəticəsində aparılır. Böyük Britaniyada CHAPS (Clearing Houses Automated Payment System) və BACS (Bankers Automated Clearing Services) sistemləri icra edilir.

Bankların fəaliyyətdə olan sistemləri müasir dövrdə bank informasiyaları və hesablama sistemlərinə bölünürlər. Onlar arasındakı əsas fərq odur ki, bank informasiyalar sistemi çərçivəsində yalnız hesab sənədlərinin saxlanması və onlayn göndərilməsi reallaşdırılır, ödəmələrin qaydaya salınması isə bank iştirakçlarına tapşırılır, hesablama sisteminin funksiyaları isə bilavasitə üzvlərin qarşılıqlı tələbləri və öhdəliklərinin həyata keçirilməsi ilə bağlıdır. Birinci qrup sistemlərə SWIFT və Bankwire kimi sistemlər aiddir. İkinci qrup sistemlərə isə CHAPS, CHIPS və Bankwire kimi sistemlər aid olunur.

İngiltərə elektron avtomatlaşdırılmış klirinq hesablar sistemi CHAPS kredit ötürmələrini bir gün ərzində ötürməyə qabil olan sistemi ifadə edir və İngiltərə

bankı başda olmaqla 12 bankı özündə birləşdirir. Bu sistem vasitəsilə vəsaitlərin ötürülməsi haqqında məlumatları əldə edən banklar gün ərzində bu vəsaitləri kreditləşən tərəfə təqdim etməlidirlər.

Modern SWIFT sistemlərində yeni xidmətlər yaradıldı, xüsusilə böyük həcmdə məlumatların ötürülməsi üçün xüsusi xidmət - banklararası daşıma faylları tərtib olunmuşdur. Bu məlumatlar bankın baş ofisləri və şöbələrinin alıcı məlumatları, kreditlərin idarə edilməsi məlumatları və s. arasında olan inzibati və cari hesabat məlumatlarını istisna edə bilər. (Işın F.B., 2016: s.114)

Ümumi olaraq dünyada ənənəvi ödəniş və ödəmə əməliyyatlarının təşkilində kommersiya banklarının hesablaşma növləri bunlardır: ödəniş tapşırığı; ödəniş-tələbnamələr; ödəniş tələbləri; çeklər; akkreditivlərdən faydalanmaqla; qarşılıqlı əvəzləşdirmədən; tranzit əməliyyatlarından və s.

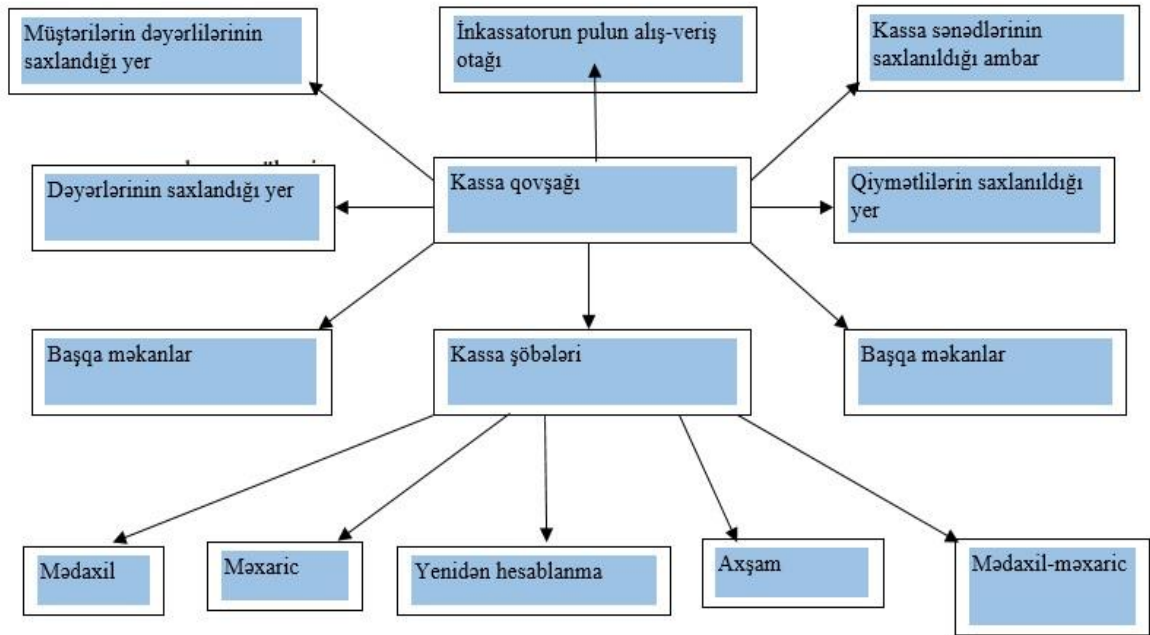
Ancaq, müasir dövrdə ödənişlərin həyata keçirilməsi proseduru əhəmiyyətli dəyişikliklərə məruz qaldığına görə mütərəqqi ödəniş texnologiyaları tətbiq edilmişdir. Günümüzdə bir çox bankların tətbiq etdiyi ən müasir ödəmə texnologiyalarına aiddir: Caching Currency exchange, Master Card P2P Money Transfer, Mobile Banking, Internet Banking, Visa Money Transfer, SMS Notification, e-commerce (3-d secure), Multicurrency card, Info Kiosk və s.

Dünya və yerli təcrübədən məlum olur ki, ödəmə əməliyyatları bankların müştərilərə göstərdiyi ilk xidmətdir. Günümüzdə onlar bankların əsas baza əməliyyatlarına aid edilir. Banklar ödəniş-hesablaşma xidmətlərini bankda hesabı, depoziti olan və köçürmələr üçün sənəd təqdim edən müştərilərə göstərilir. Bu vaxt banklar vasitəçi olurlar.

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. Sənəddə ödəniş müddəti qeyd edilmədikdə, sənədin müştəridən qəbul olunan tarixi ödəniş müddəti hesab olunur. Əhmədov N.H, 2017: s. 6)

Şəkil 8- də hazırda kommertiya banklarının fəaliyyətində səmərəli vasitə olan qeyri-nağdsız ödəmələr göstərilmişdir. Bu sxemin əsas blokları hüquqi şəxslər və fiziki şəxslər, kommertiya bankları, Mərkəzi Bankın (keçmiş hesablaşma-kassa mərkəzləri) ərazi idarələridir.

**Şəkil 8. KB kassa xidmətlərinin siyahısı**



**Mənbə:** Müəllif tərəfindən tərtib olunub.

Bank strukturlarının təkmilləşdirilməsi hesablaşmaların intensivləşdirilməsi də asanlaşdırılır. Pulun tədarükünün proqnozlaşdırılmasında başlanğıc nöqtə bank sistemindəki dəyişiklikləri əhatə edən pul bazasının formalaşdırılmasıdır. Bu baxımdan, bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün nağd dövriyyəni proqnozlaşdırmaq zəruridir hansı ki, pulun hərəkətini və dövriyyəsinə xarakterizə edir.

### **3.2. Alternativ bankçılığın təşkili və inkişaf istiqamətləri**

Yeni texnologiyaların tətbiqi banklar üçün resurslara və zamana qənaət etməyə imkan yaradır. Bu isə alternativ bankçılığın inkişaf perspektivinin və onun müştərilərinin sayının maksimum artmasına zəmanət verir. Bir sözlə, bank sektorunda İKT-nin tərəqqisi aşağıdakı xüsusiyyətləri üzə çıxarmışdır:

- bank kapitalının yeni tətbiq sahələri formalaşır və əlavə gəlir kanalları yaranır;

- ali təhsilli və gəlirli müştərilərə fərdi bank xidmətlərinin göstərilməsi elm-yönümlü bank xidmətlərinin genişlənməsinə yol açır;
- bank xidmətləri bazarı kütləviləşir və xidmət miqyasının genişlənməsi ilə gəlir qazanmaq üçün əlavə imkanlar yaranır;
- Müştəri Əlaqələri Menecmenti sistemlərinin tətbiqi ilə müştərilərə fərdi yanaşma hesabına əlavə imkanlar əldə edilir.

Müasir dövrdə alternativ bankın biznes sferasında bir neçə modelləri mövcuddur:

- əsas onlayn bankın İnternet bölməsi;
- qeyri -bank müəssisələrinin (sığorta , texnologiyə s.) İnternet-banka analoji olaraq təsis etdiyi virtual bank;
- onlayn bankın öz markasıyla müstəqil hüquqi şəxs statusunda təsis etdiyi İnternetbank;
- e -maliyyə bazarı aqreqatoru.

Bu modellərdən ilk ikisi daha çox inkişaf etmişdir. (Kurt E., 2013: s.154)

Birinci model daxili bazarda, ikincisi isə beynəlxalq maliyyə bazarlarında daha çox fəaliyyət göstərir.

Bunlarla yanaşı, distant bank xidmətlərinin onlayn şəraitində təqdim olunan digər xidmət növləri ilə müqayisədə İnternet-bank və “bank-müştəri” sistemləri vasitəsilə təqdim olunan xidmətlərin perspektivləri daha çoxdur. Bu, aşağıdakı səbəblərlə izah olunur:

1. Qlobal İnternet istifadəçilərinin sayının daim artması . Əgər 2005-ci ildə dünyada İnternet istifadəçilərinin sayı 1 milyarda yaxın idisə, günümüzdə bu rəqəm 3 milyardı keçmişdir.

2. Qlobal İnternet şəbəkə vasitəsilə icra edilən bank məhsulları və xidmətlərinin istehlakçılarının çoxalması.

3. İnternetin fəal müştərilərinin sayının intensiv şəkildə artması banklara bu qlobal şəbəkə vasitəsilə göstərilən bank məhsullarının və xidmətlərinin istehlakçılarının sayını sürətlə artırmaq imkanı yaradır.

4. Müştərilərə bank məhsullarının internet şəbəkəsi vasitəsilə edilərək məsrəflərin azaldılması.



5. E-kommersiyanın tərəqqisi ilə bağlı olaraq fiziki şəxslərə bank xidmətlərinin internet şəbəkəsi ilə göstərilməsinin zəruriliyi. (Işkın S.A., 2012: s.178)

E-kommersiyanın inkişafı bank xidmətləri ilə yanaşı, alternativ pul (web-money) surroqatlarının, çeklərin və banknotların analoqlarının yaranmasında iştirak etdi.

Alternativ bankçılıq təkmilləşdikcə müştərilərinin seçilməsində yaxın coğrafi ərazilərin olması əhəmiyyətli deyildir. Bu zaman vacib əhəmiyyətli əlamətlər qismində bankın dayanıqlılığı, etibarlılığı, tarif siyasətinin düzgün tənzimlənməsi və əlavə xidmətlərin keyfiyyəti, kəmiyyəti və s. kimi əlamətlər çıxış edir.

Eyni zamanda 8 bankın nizamnamə kapitalında xarici pay 100 %-in yarsını təşkil etsə də və 7 bankınkı isə 50%-dən aşağıdır. Hesabat ilində bank bazarına təzə nümayəndə qoşulmamış, ilin başlanğıcında fəaliyyət göstərən banklar lisenziya almamış və ləğv etməmişdir.

#### **Cədvəl 10. Maliyyə bazarlarının iştirakçıları haqqında ümumi məlumat**

<i>Göstəricilər</i>	<i>31.01.2019</i>
<b>Bankların sayı</b>	<b>30</b>
Dövlət bankları	2
Özəl banklar	28
Xarici kapitallı banklar	15
Nizamnamə kapitalının 50%-dən 100% -ə qədərini təşkil edən	8
Xarici bankların yerli filialları	2
Nizamnamə kapitalının 50%-dən az olan hissəsini təşkil edən	7
İlin əvvəlindən lisenziya alan bankların sayı	0
İlin əvvəlindən lisenziyası ləğv edilmiş bankların sayı	0
Bankların filiallarının sayı	508
Bankların şöbələrinin sayı	130
ATM-lərin sayı	2.510
İşçilərin sayı	17.588

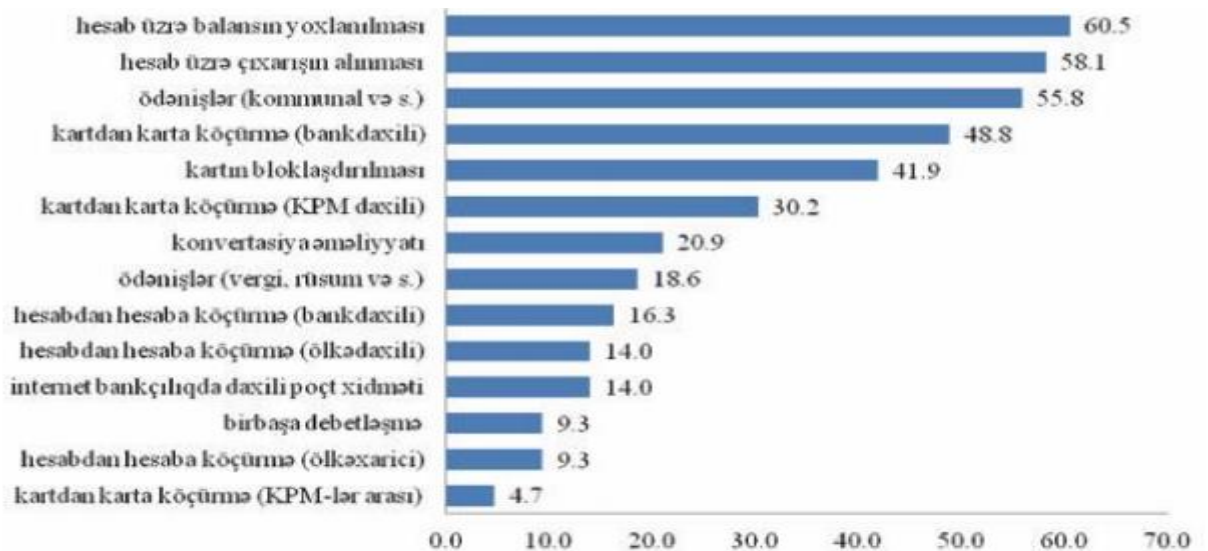
**Mənbə:** Müəllif tərəfindən tərtib olunub.

Mövcud olan banklardan təxminən 20-si müştərilərinə alternativ bankçılıq xidmətləri göstərir:

- konvertasiya əməliyyatı;
- hesab üzrə balansın yoxlanılması;
- hesab üzrə çıxarışın əldə edilməsi;
- kartdan-karta pul köçürmə (card2card);
- hesabdən-hesaba pul köçürmə (ölkədaxili);
- kartın bloklaşdırılması;
- birbaşa debitleşmə;
- ödənişlər (kommunal, sığorta, internet, telefon və mobil telefon üzrə haqlar və s.).

Müştərilərinə alternativ bankçılıq xidmətləri göstərən bir çox banklar tərəfindən ölkədən-kənar pul köçürmələri, ölkədaxili prosessinq mərkəzlərarası pul köçürmələri və birbaşa debitleşmə kimi bank xidmətləri alternativ bankçılıq vasitəsilə təqdim olunmur. Elektron bank hesabının açılması xidməti isə heç bir bank tərəfindən təqdim olunmur.

**Şəkil 9. Alternativ bankçılıq vasitəsilə bank xidmətləri təqdim edən bankların ümumi bankların sayına nisbəti (%-lə)**



**Mənbə:** <https://www.cbar.az/>, 2018

Baltikyanı ölkələrdə fəaliyyət göstərən banklar tərəfindən qeyd olunan alternativ bankçılıq xidmətlərindən başqa qiymətli kağızlarla prosedurlar (investisiya tipli) kimi bank xidmətləri də müştərilərə təqdim olunur.

Avstraliyada fəaliyyət göstərən banklar bank xidmətlərinin hamısını müştərilərinə alternativ bankçılıq vasitəsilə təqdim edirlər. (Parasız İ. 2015: s.185)

Bu nöqtəyi-nəzərdən ölkəmizdə banklar tərəfindən elektron bankçılıq vasitəsilə təqdim olunan bank xidmətlərinin növünün artırılması məqsəduyğundur. Tariflər ölkədə fəaliyyət göstərən “Kapital Bank ” ASC, “Azərbaycan Beynəlxalq Bankı ” ASC, “Bank of Baku” ASC və “Unibank” ASC internet bankçılıqdan istifadəyə görə istifadəçilərdən illik xidmət haqqı tutmurlar. Başqa banklar isə maksimum 24 manat (“Zaminbank” ASC) minimum isə 1,5 manat (“United Credit Bank” ASC) olmaqla müştərilərdən illik xidmət haqqı tuturlar. AR-da banklar tərəfindən bankda və internet bankçılıq vasitəsilə müştərilərə təqdim edilən bank xidmətləri üzrə tətbiq edilən xidmət haqları arasında fərq yoxdur.

Müasir dövrdə AR-da alternativ bankçılıq sahəsini tənzimləyəcək ayrıca normativ-hüquqi sənədlər yoxdur və yalnız onu təqdim edən bankların bəzilərinə istifadə qaydaları mövcuddur. Bunu da qeyd etmək lazımdır ki, Mərkəzi Bank tərəfindən ölkə iqtisadiyyatında nağdsız dövriyyənin həcmının yüksəldilməsi və ödəniş kartları bazarının təkmilləşdirilməsi üçün aparılan islahatların əsas məqsədlərinə ictimaiyyətin müasir elektron ödəniş vasitələrinin keyfiyyətləri və imkanları haqqında maarifləndirilməsi və alqı-satqı prosedurları üzrə hesablaşmalarda kartlardan istifadənin miqyasının artırılması üçün geniş təbliğat kompaniyasının həyata keçirilməsinin daxil edilməsi vacibdir.

Cəmiyyətdə əhalinin maarifləndirilməsi üçün elektron ödəniş xidmətlərindən və nağdsız ödəniş alətlərindən istifadə vərdişlərinin aşılması, ödəniş kartlarının üstünlükləri və imkanları, eyni zamanda kredit təşkilatlarının, iaşə, pərakəndə ticarət və.s xidmət müəssisələrinin və kart sahiblərinin hüquq və öhdəlikləri haqqında hərtərəfli məlumatın təqdim olunması kimi silsilə tədbirlər həyata keçirilməlidir. Alternativ bankçılığın müasir imkanları onu dünyada dinamik inkişaf edən bank xidmətlərindən birinə çevirmişdir. İnsanlar arasında yaranan tələbə görə tezliklə bütün banklar internet xidmətləri göstərməli olacaqlar. İnternet vasitəsilə real vaxt rejimində istənilən məkandan müştərilər öz hesablarını idarə edə bilirlər. İstifadəçilərin mühüm istəkləri rahatlıq, mobillik və operativlikdən ibarət olduğundan, elektron bankçılıq xidmətləri demək olar ki, banklar üçün lazımlı olmuşdur. Vurğulayaq ki, maliyyə xidmətlərinin və məhsullarının vahid virtual fəzasının yaranmasında alternativ bankçılığın inkişafının xüsusi rolu vardır.

O, virtual maliyyə məhsulları və xidmətlərinin bazarı kimi fəaliyyət göstərməklə İnternetdə bütün maliyyə əməliyyatlarının icra olunduğu elektron məkan kimi tərəqqi etməkdədir. Elektron ödəmələrin inkişaf etməsi prosesi nəğd pullardan çeklərə, çeklərdən kredit və debit kartları kimi ödəmə kartlarına doğru davam edən uzun bir tarixi yol keçmişdir. Hər bir ödəmə metodu öz vəzifələrini düzgün yerinə yetirmiş, ancaq elektron cinayətkarlığın səviyyəsi artdıqca, daha mükəmməl texnologiyaya və radikal dəyişikliklərə ehtiyac yaranmağa başlamışdır. Son dövrlərdə bir neçə ənənəvi bank sahələrinin bağlanması və internet bankçılığı, Avtomat Kassa Maşınları (ATM-Automatic Teller Machines), Elektron Ötürmə Fondlarının (EFT-Electron Funds Transfer) yaradılması və inkişafı ilə bağlı olaraq, müasir dövrdə insanlar günün 24 saati elektron interfeys vasitəsilə öz pul vəsaitlərinə çıxış imkanını qazana bilirlər.

Elektron ödəmələrdə isə, cinayətkarlar müasir cəmiyyətin ehtiyac duyduğu eyni resurslara giriş imkanına sahibdirlər. Məhz buna görə də elektron ödəmələrdə təhlükəsizliyin təmin olması ən vacib və aktual məsələdir. Bu gün üçün əmtəə və xidmətlərin internet vasitəsilə ödəmə üsullarına aşağıdakılar aid edilir:

- İnternet vasitəsilə hesabların idarə olunması;
- Elektron pullardan istifadə olunması.

Bank - müştəri sisteminin əsasında şəxsi bank hesabının məsafədən idarə olunması ideyası durur. Beləliklə, alıcı və satıcının sistemdə öz hesabları vardır. Ödəmə proseduru, pulların bir hesabdan başqasına ötürülməsi sorğusunun banka təqdim olunması yoluyla baş verir. Bu vasitə ilə istifadəçilərə məxsus verilənlərin mühafizəsi istifadəçinin kompüterində təmin edilir. İstifadəçilərin identifikasiyası isə gizli və yaxud simmetrik lokal açar və sertifikat üzrə verilənlərin ötürülməsi prosesi üzrə həyata keçirilir. İnternet vasitəsilə kartın təqdim olunması zamanı aşağıdakıları aşkar etmək mümkün deyildir:

- Məhsulun ödənişinə görə ödənişi edənin “şəxsi” kartı təqdim olunurmu;
- Qohumun və yaxud tanışın kartı onun razılığı ilə təqdim olunurmu;
- Artıq məlum olan kartın verilənləri onun sahibinin razılığı olmadan təqdim olunurmu.

Kartın verilənləri hər 3 halda, kartın ödəmə qabiliyyətliliyi haqqında

informasiyanın qazanıldığı prosessinq mərkəzinə ötürülür və sonradan emitent bankdakı uyğun hesabdən pullar çıxarılır. Ancaq, bu əməliyyatların nəticələri müxtəlifdir. İlk iki halda kartın sahibi ay ərzində kartın hesabı üzrə bank çıxarışı əldə etməlidir və aparılmış əməliyyatla razılaşmalıdır. Sonuncu vəziyyətdə isə kartın sahibi onun reallaşdırmadığı prosedura görə etirazını bildirə bilər və bankın müəyyənləşdirdiyi qaydalara əsasən protest olunmuş pul vəsaitləri əməliyyatın aparıldığı mağazadan çıxarılacaqdır. Qeyd edilməsi vacibdir ki, cinayətkarlar kart haqqında verilənlərin göndərilməsi zamanı SSL protokolundan istifadə etməli olurlar. SSL protokolunun sertifikatı, RSA Data Security, Thawte, Verisign kimi etibarlı olan təşkilatlar və yaxud brauzerin təchizatı vaxtı etibarlı sayılan istehsalçılar tərəfindən verilməlidir.

Ayrı-ayrı ölkələrdə elektron ödəmə sistemlərinin yaradılması yolunda bir çox maneələr durur. Onlardan ən mühümləri aşağıdakılardır:

1. Əməliyyatlar və xidmətlər üçün vahid standartların olmaması. Bu da əhəmiyyətli dərəcədə birləşmiş bank sisteminin yaradılması prosesini çətinləşdirir. Hər bir iri bank özünün elektron verilənlər mübadiləsi şəbəkəsini yaratmağa cəhd göstərir bu da onun saxlanması və istismarına sərf edilən xərclərin artmasına səbəb olur. Bir - birini təkrarlayan sistemlər, bir - birinə qarşılıqlı əngəllər törətmək və müştərilərin imkanlarını məhdudlaşdırmaqla onların istifadəsini məhdudlaşdırır.

2. Pul vəsaitlərinin mobilliyinin artması. Bu da dövr edən vəsaitlərin miqdarının və maliyyə vəsaitlərinin spekulyasiyası imkanlarını artırır. Belə pullar qısa müddətdə bazardakı vəziyyəti dəyişə və onu stabilsizləşdirə bilər.

3. Gələcək hesablamalar zamanı ciddi əngəllər. Müştərilərin banka olan inamının azalmasına səbəb texniki vasitələrdə baş verən imtinalar və maliyyə hesablamalarının həyata keçirilməsi zamanı proqram vasitələrində baş verən səhvlərdir.

Bundan başqa, burada bilavasitə informasiya emalını idarə edən sistem administratorlarının və operatorlarının da rolu vardır. Loro-nostro hesablarının köməyi ilə 2 bank arasında bilavasitə qurulan əlaqələr zamanı həyata keçirilən birbaşa hesablamalar ancaq təşkilati və yaxud vasitəçi rolunu oynayan üçüncü şəxsin iştirakı ilə mümkündür. Qarşılıqlı aparılan əməliyyatların həcmi

hesablamalar sisteminin təşkilatı xərclərini ödəmək üçün xeyli böyük olmalıdır. Ancaq, bu zaman qarşılıqlı fəaliyyətdə olan bankların mühafizəsi ilə məşğul olan (idarə etmə, açarların paylanması, hadisələrin qeydiyyatı və fəaliyyət göstərməsinə nəzarət) idarə etmə mərkəzinə ehtiyac duyulur.(Daniela Bojan; Mutu Simona and Paun Dragos, 2010, s. 673)

## Nəticə və təkliflər

**Nəticə:** Aparılan araşdırmalar və təhlillər bir daha sübut edir ki, müasir ölkə iqtisadiyyatının innovativ əsaslarda təkmilləşdirilməsi, onun post sənaye mərhələsindən inkişaf edərək artıq yeni mərhələyə-informasiya iqtisadiyyatının formalaşması mərhələsinə keçid etməsi son dərəcə əhəmiyyətlidir. Bu istiqamətdə həyata keçirilən innovasiya nailiyyətlərindən biri ənənəvi bank texnologiyalarının elektron banklarla əvəzlənməsidir. Bu texnologiya nəinki cəmiyyətə e-xidmət göstərilməsinin artırılmasına təsir edir həmçinin qısa müddət ərzində iqtisadi inkişafı intensivləşdirir. Alternativ bank texnologiyalarının texniki, proqram təminatı və eyni zamanda infrastruktur vahidi nöqtəyi-nəzərindən inkişaf etdirilməsi, dünyada baş verən tendensiyaların nəzərə alınması, texnologiyanın bir neçə keyfiyyətlərindən yararlanmaq zərurəti onu informasiya iqtisadiyyatının formalaşdırılması mexanizmlərindən birinə çevirmişdir. Bu səbəbdən də elektron bank texnologiyaları modern İKT-nin və iqtisadi inkişafda pul-kredit münasibətlərinin uğurlarının sintezi hesabına daha da təkmilləşdirilməli və tətbiq dairəsi böyüdülməlidir.

Bununla yanaşı, bu dissertasiyada elektron bank dedikdə, bankın öz müştərilərinə göstərə bildiyi e-xidmətlər kompleksi və bank xidməti dedikdə müştərinin tələbatlarını təmin edən bank əməliyyatlarının toplusu nəzərdə tutulur. Elektron bankçılığın ölkəmizdə inkişaf etdirilməsi üçün ilk öncə maarifləndirmə layihəsi yaradılması və bu cür layihələrin həyata keçirilməsinin dövlət tərəfindən dəstəklənməsi lazımdır. Elektron bankçılıq xidmətlərindən istifadə edə bilmək üçün ilk öncə bu xidmətin üstünlüklərini və müxtəlif bank əməliyyatlarının internet vasitəsilə asanlıqla həyata keçirilməsini ətraflı şəkildə başa salan proqramın yaradılması lazımdır. Ölkəmizdə e-hökumət və elektron-imza yaradılsada hələ əhalinin çox az bir qismi bundan istifadə edir. Ölkədə elektron və internet bankın inkişafını təmin etmək üçün vətəndaşların bilgiləndirilməsinə ehtiyac var bunun üçün yeni marketing strategiyaları hazırlanmalıdır.

Aydındır ki, müasir banklar daha çox müştəri cəlb etmək və gəlir bazasını artırmaq və fəaliyyətinin keyfiyyətini yüksəltmək üçün çalışır.

Hal-hazırda xidmətlərin müştəri və bank arasında vaxtında həll olunması, o

cümlədən kredit və başqa plastik kartlar, hesabatlar, çeklər və s. şəklində olan xidmətlərin internet vasitəsilə olmasının həlli yollarının tapılmasına və yeni ödəniş sistemlərinin tətbiq edilməsinə çalışılmalıdır.

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

Bank üçün xüsusi bir dəyər e-bank xidmətlərinin dəyərinin düzgün müəyyən edilməsidir. Bank komissiyalarının təyin olunması üçün optimal kriteriya bazarda inkişaf etmiş bank əməliyyatlarının olmasıdır

Müasir dövrdə e-bank xidmətləri bank sisteminin intensiv inkişaf edən hissəsidir. Müasir bank sistemi yüksək buraxılış qabiliyyətinə malik azxərcli kütləvi xidmət texnologiyalarına yönəlmiş yeni qərarlar tələb edir.

E-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 imzalayır. Daha sonra, bankın xidmətlərindən yararlanmaq imkanı yaranır və müştəri məsafədən, yəni bank ofisinə gəlmədən yeni bank məhsullarını ala bilər. Bu proses banklara nəinki öz məhsullarından istifadəni əlverişli etməyə, eyni zamanda bank şöbələrinin iş rejimindən və yerləşmə coğrafiyasından asılı olmayaraq çoxlu sayda müştərilər üçün əlçatan etməyə icazə verir.

**Təkliflər:** AR-da elektron bankçılıq üzrə aparılmış təhlilin nəticələrinə və o cümlədən beynəlxalq təcrübəyə istinadən aşağıdakı tədbirlərin realizasiyasına ehtiyac vardır:

1. Normativ hüquqi bazanın inkişaf etdirilməsi – Mərkəzi Bank tərəfindən e-bankçılıq xidmətlərindən istifadə, istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi və təhlükəsizlik tədbirləri üzrə ayrıca normativ-hüquqi sənədin hazırlanması;

2. Bank müştərilərinin e-bankçılıq xidmətlərindən təhlükəsiz istifadəsi haqda inamının artırılması. Bəzi ölkələrdə olduğu kimi, (ABŞ, Avstraliya, Almaniya)



mərkəzi bank, banklar assosiasiyası və banklar tərəfindən e-bankçılıq xidmətləri üzrə təhlükəsizlik tədbirlərini özündə əks etdirən tövsiyələrin hazırlanaraq müştərilərə təqdim olunması;

3. Bankların tarif siyasətinə bir daha baxılması – e-bankçılıq vasitəsilə aparılan əməliyyatlar üzrə xidmət tariflərinin daha cəlbedici təqdim edilməsi üçün bankların bu sahəyə cavabdeh əməkdaşları üçün maarifləndirici təlimlərin təşkil edilməsi;

4. Texniki bazanın genişləndirilməsi və inkişaf etdirilməsi – e-bankçılıq üzrə geniş funksional imkanları olan proqram təminatlarının tətbiqinin genişləndirilməsi, müvafiq dövlət qurumlarının köməyi ilə regionların sürətli internetə çıxış imkanlarının yaradılması;

5. E-bankçılıqdan istifadə mexanizminin sadələşdirilməsi və bu xidmət üzrə müştərilərin eyniləşdirilməsi üçün ölkəmizdə minimal tələblərin müəyyənəndirilməsi;

6. Sosial-media kanallarından istifadə edərək elektron bankçılığın mövcud və yeni xidmətlər üzrə təbliğat tədbirlərinin görülməsi;

7. E-ticarətin ölkədə stimullaşdırılması və bunun üçün şərait yaradılması. Məsələn, Google Adwords, AdSense, Ebay kimi saytlarla iş zamanı elektron ödəmə daha çox tətbiq olunur.

8. E-ticarət və E-iş planlarının hazırlanması şirkətlərin və onlayn işçilərin cəlb edilməsi;

9. Turizm, səhiyyə, əmlak məsələləri, əyləncə və s. sahələrin işlərinə aid ödəmələrin elektron bankçılıq xidmətləri vasitəsilə edilməsinə dəstək olunması;

10. İnternet bankçılığın inkişafı etdirilməsi üçün ölkə ərazisindəki bankların rəqabət qabiliyyətli mühitdə fəaliyyətinin genişləndirilməsi.

## **İstifadə edilmiş ədəbiyyat siyahısı**

### **Azərbaycan dilində**

1.2014-2018-ci illərdə AR regionlarının sosial-iqtisadi inkişafı Dövlət Proqramı.

2.Əhmədov .N.H. Elektron bankçılıq inkişaf mərhələsində, //Həftə içi -2017.- 22 may.- s.6.

3.Məmmədov Z.F Bank fəaliyyətinin əsasları Bakı, 2013 , 269 s., s.140.

4.Məmmədov Z.F. Pul, kredit və banklar. Bakı, 2010.

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

### **Rus dilində**

6. Lavruşina O. “Bankovskoe delo”, Moskva, KnoRus, 2016, s. 98

### **İngilis dilində**

7. Athanassopoulos, A.D. and Labrousos, N.S., (2018), “Corporate customer behaviour towards financial services: empirical results from the emerging market of Greece”, *International Journal of Bank Marketing*, 17 (6), pp. 247-285.

8. Claessens, S.T., Glaessner and Klingebiel, D., (2012), “*E-finance in emerging markets: Is leapfrogging possible?* World Bank Financial Sector Discussion Paper, No. 4, June p.78-83.

9. D.B.Predein, E., Kettaneh-Wold, N., Wold, S. Multi- and Megavariate Data Analysis, Umetrics AB. - Umea, 2011.

10. D.R.Hodgman və S.R.King // European Quality Award information Brochure - EFQM, 2014. [http:// www.eipm.org/research/EFQM](http://www.eipm.org/research/EFQM) EIPM Framework for Exc.

11. Daniel, E., (2016), “Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland”, *International Journal of Bank Marketing*, 17/2, p  
Dannenber, M and Kellner, D., (2016), “The Bank of tomorrow with today's technology”, *International Journal of Bank Marketing*, February 2016, pp. 90-97.

12. Daniela Bojan; Mutu SIMONA ve Paun DRAGOS(2010), “Electronic Banking – Advantages For Financial Services Delivery”, *Analele Universității din*

Oradea. Științe Economice, Vol.1, 672- 677.

13. F.Kotler Some evidence on the on the uniqueness of bank loans // J. Financial Economics. 2010. Dec. 189 p.
14. Gordon, R and Mulligan, P., (2016), “The impact of information technology on customer and supplier relationships in the financial services”, *International Journal of Services Industry Management*, Vol. 13, No. 1, pp. 29-46.
15. H.Vood və F.R.Edwards objectives in regulated industries: expense preference behavior in banking // J. Political Economy, 2012. Feb. P.256 p.63.
15. J.H.Vood və F.R.Edwards objectives in regulated industries: expense preference behavior in banking // J. Political Economy. 2012. Feb. P.256 p.96.
16. Jayawardhena, C and Foley, P., (2017), “Changes in the Banking Sector - the Case of Internet Banking in UK”, *Internet Research: Electronic Networking Application and Policy*, Vol. 10, No. 1,pp.19-31.
17. Latimore, D., Watson, I. and Maver, C., (2016), “The customer speaks: 3,300 Internet users tell us what they want from retail financial services”
18. Sathye, M., (2015), “Adoption of Internet banking by Australian consumers: an empirical investigation”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17 No. 7, pp. 324-334.
19. Shanmugam, B and Guru, K.G., (2016), “*Electronic Banking in Malaysia*”, IBBM Publications.
20. Singer, D., Ross, D and Avery A., (2015), “*Successful Web Portals In Retail Bank*”, Frank J. Fabozzi Associates.
21. Slack, F and Rowley, J., (2017), “On line Kiosks: The alternative to mobile technologies for mobile users”, *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, Vol. 12, No. 3, pp. 248-257.
22. Strieter, J., Gupta, A.K., Raj, S.P and Wilemon, D., (2017), “Product management and the marketing of financial services”, *International Journal of Banking Marketing*, Vol. 17 No. 7, pp. 342-354.
23. Wah, L., (2016), “*Banking on the Internet*”, American Management Association 88 (11), pp. 4448.

24. Williamson, R., (2015), “Changing channels: Interactive TV may outshine the net for e-commerce stardom”, *Interactive Week*, 2 April, pp. 18-22.

### **Türk dilinde**

25. Armağan Ece Aksu ve Aykut Hamit TURAN (2014), “İnternet Üzerinden Alışveriş: Demografik Faktörlerin, Bireysel İhtiyaçların Etkisi Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 28, Sayı: 3, 1-23.

26. Aydın, N. (2016). Bankacılık Uygulamaları. Anadolu Üniversitesi Yayınları, s13-30, s.15.

27. Işın Feride Bahar (2016), “Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği Ve Türkiye’deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*,20(2):107-120.

28. Işkın Seyit Ahmet (2012), Elektronik Bankacılık Hizmetleri ve Denetimi, İstanbul Ticaret Odası Yayın No.2011-8, İstanbul. S.247, s.118.

29. Kaya, S. (2013). Uluslararası Bankacılık . Ankara: Nobel Yayınları. s.58, s.196.

30. Keynes, J.M., Genel Teori: İstihdam, Faiz ve Paranın Genel Teorisi, Çev. Uğur Selçuk Akalın, Kalkedon, İstanbul 2008.

31. Korukçu, Ü. (2012). Bankacılığın Tarihsel Gelişimi. Ankara: Bankalar Birliği Yayınları. s.58, s.258.

32. KURT Ertan, İnternette Güvenlik: İnternet Bankacılığı,. İnternet Akademi Derneği, Ocak, 2013, s.158, s.305.

33. Mermod Aslı Yüksel (2011), Finansal Küreselleşme Işığında Elektronik Bankacılık ve Riskler, BETA Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.s.365, s.96.

34. Parasız, İ. (2014). Modern Bankacılık Teori ve Uygulama. Bursa: Ezgi Kitabevi. s.147, s.204.

35. Parasız, İ. (2015). Para Banka ve Finansal Piyasalar. Bursa: Ezgi Kitabevi. s.145, s. 365.

36. TURAN Mehmet, Elektronik Bankacılık, C.I.S.A. Yayınları, İstanbul, 2015 204 s., s.78.

## **İnternet resursları**

37. [http:// www.american-bank.com](http://www.american-bank.com)
38. [http:// www.coastalbanc.com](http://www.coastalbanc.com)
39. [http:// www.firstcitizensnb.com](http://www.firstcitizensnb.com)
40. <http://markswebb.ru/press/blog/18847.html>
41. <https://www.iktisatbank.com/smart-banka-karti>
42. <https://banker.az/banklarimizda-t%C9%99klif-edil%C9%99n-%C9%99n-yaxsi-debet-kart-m%C9%99hsullari/>
43. <https://www.cbar.az/>
44. <https://www.fimsa.az/assets/upload/files/Yanvar%202019.pdf>
45. <https://coinmarketcap.com>
46. <https://medium.com/>

## **Cədvəllərin siyahısı**

Cədvəl 1. “Bank məhsulu”, “bank xidmətləri” və “bank əməliyyatı” anlayışlarının müqayisəli təhlili.....	13
Cədvəl 2. Ölkəmizdə elektron bank xidməti təmsalında tətbiq edilən Bank kartları modelləri.....	22
Cədvəl 3. Kapital bankın təqdim etdiyi Bir kart üzrə tariflər.....	23
Cədvəl 4. Maliyyə bazarının iştirakçılarının davranışının alınan məlumatlardan asılılığı.....	24
Cədvəl 5. Azərbaycan Beynəlxalq Bankının müştərilərinin hesabları (min manat) 2016-2017-ci illər üzrə.....	27
Cədvəl 6. Multimedia bankçılığının inkişafında 3 texnologiya dalğası.....	34
Cədvəl 7. Alternativ multimedia bankçılığı çatdırılma texnologiyası kimi internet köşkləri və mobil texnologiyaların müqayisəsi.....	38
Cədvəl 8. E-bankçılığın inkişaf müqayisəsi.....	40
Cədvəl 9. MDB ölkələrindəki mobil bankların reytingi.....	44
Cədvəl 10. Maliyyə bazarlarının iştirakçıları haqqında ümumi məlumat..	57

## **Şəkillərin siyahısı**

Şəkil 1. Kartlar vasitəsilə ödəniş prosesi.....	20
Şəkil 2. Kapital bankda 2014-2017-ci illər üzrə plastik kartların satış dinamikası.....	23
Şəkil 3. Ödəniş tapşırıqları ilə hesablaşmaların sxeması.....	28
Şəkil 4. Güc ölçümü strategiyası və texnologiyası.....	36
Şəkil 5. MDB-də mobil bank sisteminin inkişaf səviyyəsi.....	46
Şəkil 6. Bitcoin Pulqabı ünvan artımı.....	50
Şəkil 7. Kriptovalyutalar bazarı.....	51
Şəkil 8. KB kassa xidmətlərinin siyahısı.....	55
Şəkil 9. Alternativ bankçılıq vasitəsilə bank xidmətləri təqdim edən bankların ümumi bankların sayına nisbəti (%-lə).....	58