

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

**“COVID-19 PANDEMİYASININ RƏQƏMSAL BANK XİDMƏTLƏRİNƏ  
TƏSİRİ”  
mövzusunda**

**MAGİSTR DİSSERTASİYASI**

**Məmmədov Əli Tahir oğlu**

**BAKİ – 2022**

**AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ**  
**BEYNƏLXALQ MAGİSTRATURA VƏ DOKTORANTURA MƏRKƏZİ**

**BMDM-in direktoru**

**i.ü.f.d., dos. Əhmədov Fəriz Saleh oğlu**

“ \_\_\_\_\_ ” (imza)

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2022-ci il

**“COVID-19 PANDEMİYASININ RƏQƏMSAL BANK XİDMƏTLƏRİNƏ**  
**TƏSİRİ”**  
**mövzusunda**

**MAGİSTR DİSSERTASIYASI**

**İxtisasın şifri və adı:** 060403-“Maliyyə”

**İxtisaslaşma:** Bank işi

**Qrup:** 606

**Magistrant:**  
Məmmədov Əli Tahir oğlu

\_\_\_\_\_

**Proqram rəhbəri:**  
i.ü.f.d. Vəliyev Cəbrayıl Xəlil oğlu

\_\_\_\_\_

**Elmi rəhbər:**  
i.f.d., dos. Aşurbəyli- Hüseynova Nigar Pirverdi  
qızı

\_\_\_\_\_

**Kafedra müdiri:**  
i.e.d., prof. Kəlbəyev Yaşar Atakişi oğlu

\_\_\_\_\_

## **Elm andı**

Mən, Məmmədov Əli Tahir oğlu and içirəm ki, “COVID-19 pandemiyasının rəqəmsal bank xidmətlərinə təsiri” mövzusunda magistr dissertasiyasını elmi əxlaq normalarına və istinad qaydalarına tam riayət etməklə və istifadə etdiyim bütün mənbələri ədəbiyyat siyahısında əks etdirməklə yazmışam.

# “COVID-19 PANDEMİYASININ RƏQƏMSAL BANK XİDMƏTLƏRİNƏ TƏSİRİ”

## XÜLASƏ

**Tədqiqatın aktualığı:** Rəqəmsal bankçılıq pandemiyanın yayıldığı və məhz banklara ehtiyac duyulduğu bir dövrdə həm ölkəyə, həm də ölkə vətəndaşlarına əlverişli mühit yaradır. Məhz bu səbəbdən rəqəmsal bankçılığın inkişaf etdirilməsi və bu sahədə olan problemlərin həlli dövrümüzün ən aktual məsələlərindən biridir.

**Tədqiqatın məqsədi:** Dissertasiya işinin məqsədi COVID-19 pandemiyasının rəqəmsal bank xidmətlərinə təsirini öyrənməkdir.

**İstifadə olunmuş tədqiqat metodları:** Tədqiqat işində analiz, sintez, qruplaşdırma, müqayisə və qrafik tədqiqat metodları kimi elmi metod və üsullardan istifadə edilmişdir. Tədqiqat işinin 3-cü fəslində SWOT analizi aparılmışdır.

**Tədqiqatın informasiya bazası:** Tədqiqat işinin informasiya bazasını Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının və komməriya banklarının rəsmi saytlarında yerləşdirilmiş elektron məlumatlar, Azərbaycan Dövlət Statistika Komitəsinin statistik məlumatları, o cümlədən BVF və Dünya Bankının hesabatları, deloitte-nin rəsmi məlumatları, habelə bu mövzuda yazılmış məqalə və dərslilər təşkil edir.

**Tədqiqatın məhdudiyyətləri:** Covid-19 pandemiyası ilə əlaqədar praktiki olaraq materialların toplanmasında çətinliklər yaranmışdır. Bundan əlavə mövzu ilə əlaqədar yerli alimlərin araşdırmalarının və Azərbaycan dilində mənbələrin azlığı da tədqiqatın məhdudiyyətləri kimi qəbul edilə bilər.

**Tədqiqatın elmi yeniliyi və praktiki nəticələri:** Tədqiqat işini apararkən araşdırmalar aşağıdakı yeniliklərin əldə edilməsinə imkan vermişdir.

- rəqəmsal bankçılığın nəzəri-metodoloji əsasları öyrənilmiş;
- rəqəmsal bankçılığın pandemiya dövründə əsas inkişaf istiqamətləri təhlil edilmiş;
- koronavirus pandemiyasının rəqəmsal bankçılığın inkişafına göstərdiyi müsbət və mənfi təsirləri araşdırılmış;
- pandemiya zamanı respublikamızda rəqəmsal ödənişlərin stimullaşdırılması istiqamətləri əsaslandırılmış;
- pandemiya zamanı rəqəmsal bankçılığın mümkün inkişaf istiqamətləri öyrənilmiş, bu istiqamətdə həyata keçirilən dövlət tədbirləri araşdırılmışdır.

Tədqiqat işinin praktiki əhəmiyyəti pandemiya şəraitində rəqəmsal bankçılığın əhəmiyyətinin əsaslandırılması ilə müəyyən olunur.

**Nəticələrin istifadə oluna biləcəyi sahələr:** Tədqiqatın işinin fundamental müddəaları və nəticələri ölkənin bank sisteminin modernləşdirilməsi prosesində istifadə oluna bilər.

*Açar sözlər: pandemiya, rəqəmsal bankçılıq, rəqəmsal ödənişlər, stimullaşdırılma*

# "IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON DIGITAL BANKING SERVICES"

## SUMMARY

**Relevance of the study:** Digital banking creates a favorable environment for both the country and its citizens at a time when the pandemic is spreading and banks are needed. That is why the development of digital banking and the solution of problems in this area is one of the most pressing issues of our time.

**Purpose of the study:** The purpose of the dissertation is to study the impact of the COVID-19 pandemic on digital banking services.

**Research methods used:** Scientific methods and techniques such as analysis, synthesis, grouping, comparison and graphical research methods were used in the research work. SWOT analysis was conducted in Chapter 3 of the study.

**Research database:** The research database consists of electronic data posted on the official websites of the Central Bank of the Republic of Azerbaijan and commercial banks, statistical data of the State Statistics Committee of Azerbaijan, including IMF and World Bank reports, official data of the deloitte, as well as articles and textbooks.

**Limitations of the study:** Due to the Covid-19 pandemic, there were practical difficulties in collecting materials. In addition, the lack of research by local scholars on the subject and the lack of sources in the Azerbaijani language can also be seen as a limitation of research.

**Scientific novelty and practical results of the research:** During the research, the research allowed to obtain the following innovations.

- Theoretical and methodological bases of digital banking are studied;
- The main directions of development of digital banking during the pandemic were analyzed;
- The positive and negative effects of the coronavirus pandemic on the development of digital banking were studied;
- The directions of stimulating digital payments in our republic during the pandemic are substantiated;
- Possible directions of development of digital banking during the pandemic were studied, state measures taken in this direction were studied.

The practical significance of the research is determined by the rationale for the importance of digital banking in a pandemic.

**Areas where the results can be used:** The fundamental provisions and results of the research can be used in the process of modernization of the country's banking system.

*Keywords: pandemic, digital banking, digital payments, incentives*

## **İXTİSARLAR VƏ ŞƏRTİ İŞARƏLƏR**

**ABŞ – Amerika Birləşmiş Ştatları**

**AMB – Azərbaycan Mərkəzi Bankı**

**BMT – Birləşmiş Millətlər Təşkilatı**

**BVF – Beynəlxalq Valyuta Fondu**

**FinTech – Financial Technology**

**İT – İnformasiya Texnologiyaları**

**OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development**

**ÜDM – Ümumi Daxili Məhsul**

## MÜNDƏRİCAT

<b>GİRİŞ.....</b>	<b>8</b>
<b>I FƏSİL. RƏQƏMSAL BANKÇILIĞIN FORMALAŞMASININ NƏZƏRİ VƏ PRAKTİKİ ƏHƏMİYYƏTİ.....</b>	<b>12</b>
1.1. Rəqəmsal bankçılığın növləri və onun əsas strategiyası.....	12
1.2. Rəqəmsal ödənişlərin stimullaşdırılması və nağdsız ödənişlərdə təhlükəsizlik.....	21
<b>II FƏSİL. RƏQƏMSAL BANKÇILIĞIN MÜASİR VƏZİYYƏTİ VƏ ONUN PANDEMİYA DÖVRÜNDƏKİ İNKİŞAFI.....</b>	<b>35</b>
2.1. Rəqəmsal bankçılığın mövcud vəziyyətinin təhlili.....	35
2.2. Pandemiyanın rəqəmsal bankçılığın inkişafına müsbət və mənfi təsirinin təhlili.....	44
2.3. Rəqəmsal bankçılığın inkişafında xarici və yerli təcrübənin təhlili .....	52
<b>III FƏSİL. PANDEMİYA DÖVRÜNDƏ RƏQƏMSAL BANKÇILIĞIN İNKİŞAF İSTİQAMƏTLƏRİ.....</b>	<b>59</b>
3.1. Koronavirus zamanı rəqəmsal bankçılığın inkişafına yönələn tədbirlər .....	58
3.2. Rəqəmsal ödənişlərin yerinə yetirilməsində yeni tendensiyalar.....	70
<b>NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR.....</b>	<b>79</b>
<b>İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI.....</b>	<b>81</b>
Cədvəllərin siyahısı.....	85
Sxemlərin siyahısı.....	85

## GİRİŞ

**Mövzunun aktuallığı:** Bildiyimiz kimi bank sistemi müasir dövrümüzün iqtisadiyyatında əsas rol oynayır. Hazırda bank xidmətlərindən istifadə etməyən demək olarkı yoxdur. Buna görə ölkənin iqtisadi artımını müşahidə etməsi üçün istehsalın real həcminə birbaşa təsir edən inkişaf etmiş bir bank sisteminə ehtiyac var. Respublikamızda vasitəçi funksiyasını yerinə yetirən bir sıra banklar vardır ki, onlar vəsaitlərini iqtisadiyyatın real sektoruna yönəldir və bununla qeyri-neft sektorunun inkişafına töhfə verirlər. Nəticə etibarilə, bank sisteminin səmərəli inkişafı ölkə iqtisadiyyatının sabit inkişafına gətirib çıxaracaq ki, bu da ölkənin bank sektorunun səmərəliliyinin artırılması yollarının öyrənilməsinə ehtiyac olduğunu göstərir. Rəqəmsal bankçılıq da məhz banklara ehtiyac duyulduğu bir dövrdə həm ölkəyə, həm də ölkə vətəndaşlarına əlverişli mühit yaradır. Məhz bu səbəbdən rəqəmsal bankçılığın inkişaf etdirilməsi və bu sahədə olan problemlərin həlli dövrümüzün ən aktual məsələlərindən biridir. Hazırda rəqəmsal bankçılığa və onun geniş inkişafına bir çox ölkələrdə, o cümlədən Azərbaycanda böyük diqqət ayrılır.

Bank sənayesinin bəzi hissələri başqalarına nisbətə daha möhkəm və çevik olsa da, kredit itkilərinin ciddiliyi bankların fərdi strategiyalarını və texnologiyaya investisiya ehtiyacını müəyyən edəcək, eyni zamanda, çətinliklərlə birlikdə sektor miqyasında xərcləri azaldacaq. Məsələn, aprel ayında Avropa müştəriləri arasında McKinsey sorğusu son bir ay ərzində müştəri davranışının və ehtiyaclarının necə dəyişdiyini göstərir: rəqəmsal xidmətlər yüksəlir, nağd puldan istifadə azalır və müştərilərin 30-40%-nin məsləhətə ehtiyacı yaranır, böhrandan çıxmağa kömək edəcək bank məhsullarına müraciət edir. Nəticədə banklar artan bu ehtiyacları ən yaxşı şəkildə ödəyə biləcək təkliflər və istiqamətlər üzərində düşünməyə başlayıblar. Eyni zamanda tədarük zəncirləri kəsilib və Avropa ixracatı 30 faiz azalıb. Demək olar ki, bu, ayrı-ayrı ölkələrin, xüsusilə qida və tibb kimi kritik sektorlarda özünü təmin etmək üçün stimül yaratdı. Bununla belə, hökumətlər yerli şirkətləri milli iqtisadiyyatdakı boşluqları doldurmağa təşviq etdikcə, banklar həm kapital, həm də əməliyyat xərcləri baxımından ehtiyac duyulan maliyyənin böyük hissəsini təmin etməli olacaqlar.



Rəqəmsal qarşılıqlı əlaqə müştərilərin əsas seçiminə çevrildiyindən, pandemiya böhranı rəqəmsal xidmətləri təmin edən proqramlarla işləyən banklar üçün sınaq olub. Rəqəmsal aktivlərə artan ehtiyac bir çox banklar üçün problemlər yaradır, halbuki daha yetkin banklar bu dövrdə sektorda üstünlük qazana bilər. Vəziyyət banklardan öz prioritetlərini yenidən nəzərdən keçirməyi və müştərilərinin etibarını qorumaq üçün yeni xidmətlər təqdim etməyə cəhd etməyi tələb edir. Son hadisələr bir daha göstərdi ki, bank filiallarının xərclərini azaltmaq və bu vəsaitlərdən investisiyaları dəstəkləmək üçün istifadə etmək daha yaxşı imkanlar yarada bilər. Beləliklə, ilkin istiqamət müştərilərin istəklərinin təhlili və onlara uyğun olaraq yeni xidmət növlərinin formalaşdırılmasıdır. Bank likvidliyi problemləri onları hansı müştəriyə xidmət edə biləcəklərini müəyyən etmək üçün qabaqcıl analitik bacarıqlarını gücləndirməyə və sonra onlar üçün fərdi təkliflər hazırlamağa çağırırdı.

**Problemin qoyuluşu və öyrənilmə səviyyəsi:** Dissertasiyada rəqəmsal bank xidmətlərinin üstünlükləri və çatışmazlıqları müzakirə olunur, rəqəmsala keçid zamanı yaranan problemlərin həlli yolları araşdırılır. Tədqiqatdabir sıra xarici və yerli mütəxəssislərin bankçılıqla və rəqəmsala keçidlə bağlı tövsiyələri nəzərə alınmışdır.

A.F.Abbasov, A.E.Kərimov, Z.M. Məmmədov, M.M.Bağirov, R.A.Bəşirov, E.M.Sadiqov, R.M.Rzayev, Z.H.İbrahimov, Ş.Ə.Abdullayev, H.A. Xəlilov, B.X.Ataşov,S.V. Salahov, S.M. Məmmədovvə s.öz işlərini bank fəaliyyətinin tənzimlənməsinə həsr etmiş yerli alimlər arasında mühüm töhfələr vermiş şəxslərdir. Bu mövzu A.A.Labzenko, Appel Cerald, O.İ.Lavruşının, O.N.Tarasovanın, Arnold Qlen, E.İ. Fetisovun, Appel Marvin, S.N. Babiçev, V.K. Sençaqov, E.F Jukov, B.B. Maslennikov, A.P Tulupnikovun, N.A. Popov, Y.V. Serovunvə başqa xarici ölkə alimlərinin əsərlərində də öyrənilmişdir.

**Tədqiqatın məqsəd və vəzifələri:** Dissertasiya işinin məqsədiCOVID-19 pandemiyasının rəqəmsal bank xidmətlərinə təsirini öyrənməkdir. Bu məqsədə çatmaq üçün aşağıdakı vəzifələrin həlli qarşıya qoyulmuşdur.

- rəqəmsal bankçılığın formalaşması, növləri və onun əsas strategiyasının

nəzəri baxımdan öyrənilməli;

- rəqəmsal ödənişlərin stimullaşdırılması üsulları və nağdsız ödənişlərdə təhlükəsizliyin tədqiq edilməsi;
- rəqəmsal bankçılığın müasir vəziyyətini və onun pandemiya dövründəki inkişafını araşdırmaq;
- postpandemiya dövrlərində rəqəmsal bankçılığın son durumunu təhlil etmək rəqəmsal bankçılığın inkişafına müsbət və mənfi təsirləri öyrənmək;
- pandemiya dövründə Azərbaycanda rəqəmsal ödənişlərin stimullaşdırılması yolları, rəqəmsal bankçılığın inkişaf istiqamətləri, rəqəmsal bankçılığın inkişafına yönələn dövlət tədbirlərini tədqiq etmək;
- rəqəmsal ödənişlər haqqında ictimai məlumatlılığın artırılması yollarını müəyyənləşdirmək.

**Tədqiqatın obyektı və predmeti:** Tədqiqatın obyektı rəqəmsal bank xidmətləridir. Tədqiqatın predmeti bank xidmətlərinin rəqəmsallaşması ilə bağlı yaranan iqtisadi münasibətlərdir.

**Tədqiqat metodları:** İşin metodoloji əsasını sistemli və inteqrasiya olunmuş yanaşmaların müddəaları təşkil edir. Dialektik üsul iqtisadi hadisələrin, münasibətlərin və elementlərin ümumi qarşılıqlı əlaqəsi metodu kimi də istifadə olunur. Dialektik metod çərçivəsində məntiqi-tarixi aspekt xüsusi əhəmiyyət kəsb edir, çünki söhbət rəqəmsal bank xidmətlərinin formalaşması və inkişafı mərhələlərindən gedir. Tədqiqatda analiz, sintez, qruplaşdırma, müqayisə və qrafik tədqiqat metodları kimi elmi metod və üsullardan istifadə edilmişdir. Bundan əlavə zəruri hallarda digər alternativ metod və üsulların istifadəsi istisna edilmir.

**Tədqiqatın informasiya bazası:** Dissertasiya işinin informasiya bazasını Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının və kommertiya banklarının rəsmi saytlarında yerləşdirilmiş elektron məlumatlar, Azərbaycan Dövlət Statistika Komitəsinin statistik məlumatları, o cümlədən BVF və Dünya Bankının hesabatları, habelə bu mövzuda yazılmış məqalə və dərsliklər təşkil edir.

**Tədqiqatın məhdudiyyətləri:** Covid-19 pandemiyası ilə əlaqədar praktiki olaraq materialların toplanmasında çətinliklər yaranmışdır. Bundan əlavə mövzu ilə

əlaqədar yerli alimlərin araşdırmalarının və Azərbaycan dilində mənbələrin azlığı da tədqiqatın məhdudiyyətləri kimi qəbul edilə bilər.

**Tədqiqatın elmi yeniliyi:** Tədqiqat işində aparılmış təhlillər nəticəsində aşağıdakı elmi yeniliklər əldə edilmişdir:

- rəqəmsal bankçılığın nəzəri-metodoloji əsasları öyrənilmiş;
- rəqəmsal bankçılığın pandemiya dövründə əsas inkişaf istiqamətləri təhlil edilmiş;
- koronavirus pandemiyasının rəqəmsal bankçılığın inkişafına göstərdiyi müsbət və mənfi təsirləri araşdırılmış;
- pandemiya zamanı respublikamızda rəqəmsal ödənişlərin stimullaşdırılması istiqamətləri əsaslandırılmış;
- pandemiya zamanı rəqəmsal bankçılığın mümkün inkişaf istiqamətləri öyrənilmiş, bu istiqamətdə həyata keçirilən dövlət tədbirləri araşdırılmışdır;

**Nəticələrin praktiki əhəmiyyəti və tətbiqi sahələri:** Tədqiqat işinin praktiki əhəmiyyəti pandemiya şəraitində rəqəmsal bankçılığın əhəmiyyətinin əsaslandırılması ilə müəyyən olunur. Tədqiqatın işinin fundamental müddəaları və nəticələri ölkənin bank sisteminin modernləşdirilməsi prosesində istifadə oluna bilər. Tədqiqat eyni zamanda bu sahədə həyata keçirilən araşdırmaların kəmiyyət və keyfiyyət baxımından inkişafına töhfə verə bilər, bəzi müddəaları isə “Bank işi” fənni üzrə tədris prosesində istifadə imkanına malikdir.

# I FƏSİL. RƏQƏMSAL BANKÇILIĞIN FORMALAŞMASININ NƏZƏRİ VƏ PRAKTİKİ ƏHƏMİYYƏTİ

## 1.1. Rəqəmsal bankçılığın növləri və onun əsas strategiyası

Rəqəmsal Bankçılıq ənənəvi bank xidmətlərinin avtomatlaşdırılmasıdır. Rəqəmsal bankçılıq, hər hansı bir bankın müştərilərinə elektron/onlayn platforma vasitəsi ilə bank məhsul və xidmətlərindən istifadə etməyə imkan verir. Rəqəmsal bankçılıq, bütün bank əməliyyatlarını rəqəmsallaşdırmaq və bankın fiziki varlığını əbədi bir onlayn varlıq ilə əvəz etmək deməkdir ki, bu da istehlakçının filiala getmək ehtiyacını aradan qaldırır(ДОНОВСЬКА Д. (2020), с.295).

İşlərin daha texnoloji cəhətdən inkişaf etmiş bir tərzinə keçərkən, faydaların uzun müddət xərclərdən üstün olduğunu söyləmək lazım deyil. Eynilə, rəqəmsal bankçılıq texnoloji bir əlavə məhsul olaraq bankın müştərilərinin həyatını asanlaşdırmağı hədəfləyir. Rəqəmsal bankçılıq aşağıdakı üstünlüklərə malikdir:

- İstehlakçılara növbədə gözləməkdən yorulan yaşlı bir insan və ya işlə məşğul olan işçi sinifinin mütəxəssisi və ya ziyarət etmək istəməyən adi bir insan olsun, bank funksiyalarını evlərinin rahatlığından həyata keçirməyə imkan verir.

- Rəqəmsal bankçılıq, istifadəçiyə 7/24 müddətində bank funksiyalarına giriş imkanı verərək bank işini gecə-gündüz həyata keçirməyə şərait yaradır.

Ənənəvi bankçılığın ən böyük çatışmazlıqlarından biri kağız üzərindəki məlumatlara həddən artıq əhəmiyyət verilməsi idi. Rəqəmsal bankçılığın bir xidmət olaraq inkişafı ilə bank işi sənədsiz hala gəldi. İstifadəçi qeydləri izləmək üçün istənilən vaxt hesabına daxil ola bilər. Elektrik, qaz, telefon və kredit kartları kimi müntəzəm kommunal ödənişlər üçün avtomatik ödəniş əməliyyatları apara bilər. Rəqəmsal bankçılıqla müştəridən son tarixləri xatırlamaq üçün şüurlu bir səy tələb olunmur. Müştəri qarşıdan gələn ödənişlər və ödənilməmiş ödənişlər barədə xəbərdarlıq məlumatı əldə edə bilər(Бабенко М. (2020), с.376).

Onlayn alış-veriş, ödəniş kanallarının onlayn alış-veriş portalları ilə yaxşı inteqrasiya olunduğu bir keçid halına gəlir. İnternet bankçılıq onlayn ödənişlərə əhəmiyyətli dərəcədə kömək edir.

Rəqəmsal bankçılığın uzaq bölgələrə xidmətlər göstərməsi, hərtərəfli inkişafa doğru bir addımdır. Ucqar bölgələrdə ağıllı telefonlar və internetə çıxış sayəsində kənd əhalisi rəqəmsal bank xidmətlərindən ən yaxşı şəkildə istifadə edə bilər.

Rəqəmsal bankçılığa imkan verən fond köçürmələri saxta valyuta riskini azaldır. Rəqəmsal bankçılığın köməyi ilə istifadəçi bir düyməni basmaqla səhv yerləşdirilmiş kredit kartlarını bildirə və blok edə bilər. Bu üstünlük, bank müştərisinin məxfiliyini və təhlükəsizliyini əhəmiyyətli dərəcədə gücləndirir.

Rəqəmsal inkişafın əsas məqsədləri aşağıdakı cədvəldə qeyd edilmişdir:

### Sxem 1: Rəqəmsal inkişafın əsas məqsədləri



**Mənbə:** Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

Rəqəmsal bankçılığın tarixinə gəldikdə isə bu bankçılıq filial əsaslı bankçılıq modeli ilə başladı. Bu, bankların 1990 -cı illərin əvvəllərində rəqəmsallaşmağa başlayana qədər 500 il ərzində əhəmiyyətli dərəcədə dəyişməmişdir.

O vaxtdan bəri dünyada yeni rəqəmsal bankların sayında davamlı bir artım başlamışdır. GlobalData tərəfindən müəyyən edildiyi kimi rəqəmsal bankçılığın tarixi qrafiki aşağıda göstərilmişdir (Cədvəl 1).

### Cədvəl 1: Rəqəmsal Bankçılığın tarixi qrafiki dövrləri

1472	Dünyanın ən qədim bankı olan Monte dei Paschi di Siena, 500 il ərzində dəyişməz olaraq fəaliyyət göstərən filiallardan, çeklərdən və kağız pullardan ibarət bir bankçılıq modelini təyin edərək quruldu.
1953	Stanford Araşdırma İnstitutu tərəfindən Bank of America müştərilərinin çeklərini emal etmək üçün ilk bank ana sistemi quruldu.
1966	İngiltərədəki Barclays ilk debet kartını istifadəyə verdi.
1989	Çağrı mərkəzinə yönəlmiş birbaşa bank, Midland Bank tərəfindən başadılan First Direct.
1993	Pərakəndə, özəl, korporativ, icma və digər bank növlərini dəstəkləyən bir bank proqram təminatçısı olan Temenos AG quruldu.
1994	Onlayn bankçılıq, ilk onlayn bankçılıq/maliyyə proqramlarından biri olan Microsoft Money -də quruldu. Bu standart ev təsərrüfatları üçün əlçatan olan ilk bank hesablarından biri idi.
1995	Boursorama Banque Fransada fəaliyyətə başladı
1997	Kanada, bölgədəki ilk rəqəmsal bank olan Tangerine'i işə saldı.
1998	Amerika Birləşmiş Ştatları, ərazidə ilk rəqəmsal bank olan İnternet Bankını işə saldı.
1999	İtaliyada Fineco Bank, İspaniyada ING və İngiltərədə Smile, istifadəyə verildi.
2000	ABŞ və Fransada Maliyyə Xidmətləri və ING Direct -in kəşf edilməsi. Skandiabanken, Skandinaviya boyunca başlayır.
2001	Onlayn bankçılıq, ən azı səkkiz fərqli ABŞ bankı 1 milyon fərqli istifadəçinin yaylasını keçərək 20 milyondan çox unikal istifadəçiyə çatdı.
2005	Rabobank Hollandiyada Rabo-direct-i istifadəyə verdi.
2007	İlk iPhone -un təqdimatı, istifadəçilərin bank məlumatlarına gediş -gəlişləri ilə rəqəmsal bankçılığa əsaslı bir keçid başlayır.
2008	Bank of Tokyo-Mitsubishi ilə simsiz operator KODI arasında birgə müəssisə olan Jibun Bank Yaponiyada fəaliyyətə başladı. NAB Avstraliyada Ubank -i istifadəyə verdi.
2009	Onlayn bankçılıq yalnız ABŞ -da 54 milyon yeganə istifadəçiyə çatır.
2010	Rakuten Bank Yaponiyada fəaliyyətə başladı.
2011	First Direct, İngiltərədə ilk smartfon bankçılıq tətbiqini işə saldı, qısa müddət sonra Natwest.
2012	Alior Sync Polşada fəaliyyətə başladı. Hollandiyada Knab.
2013	N26 bank lisenziyasını alır. Hello Bank (Fransa), Instabank (Rusiya) və mBank (Polşa).
2014	Tencent WEBank və Ant Financial MYBank -i istifadəyə verdi.
2016	Millennials, rəqəmsal bankçılıq seçimlərinə keçid edərək banklara daha çox onlayn seçim üzərində işləmək üçün bir siqnal verir.
2017	İngiltərədə Atom və Starling lansmanı.
2018	Temenos rəqiblər əldə edir və əksər maliyyə təşkilatları üçün rəqəmsal müştəri seçimləri təqdim edən lider olmaq üçün böyüyür.
2019	Temenos rəqəmsal bank xidmətləri imperiyası yaratmaq üçün mobil tətbiq liderlərini əldə edir.
2020	Facebook, aşağı kriptovalyutası ilə dəstəklənən sosial şəbəkələrdə anonim xərc xərcləri müqayisə etməyi təklif edən Facebook Bankını işə saldı.
2021	Amazon, 'sizin kimi insanlar' xərcləmə tövsiyələri, POS maliyyələşdirmə variantları və Amazon Go filiallarına çıxışı olan bir çek hesabı açır.

**Mənbə:** <https://www.globaldata.com>

İqtisadiyyatın rəqəmsal texnologiyalardan istifadə edən sektorları daha sürətli, daha ucuz və daha yaxşı inkişaf edir. Rəqəmsal texnologiyalar vasitəsilə müasirləşən təhsil, tibb və nəqliyyat da daxil olmaqla həyat sahələri daha səmərəli olur və yeni dəyər və keyfiyyət yaradır.

Texnologiyanın inkişafı ilə istehlakçılara onlayn xidmətlərə və rəqəmsal xidmətlərə çıxışı olan mobil cihazlara daha asan giriş imkanı verilir. Fiziki banklar rəqəmsal xidmətlərin sürətlə dəyişməsi səbəbindən genişlənmək imkanlarını itirirlər, çünki müştərilər xidmətlərini onlayn hesab ödəmə, mobil ödəmələr, daha sürətli köçürmə sürətləri və rahat kredit tətbiqləri kimi bənzərsiz rəqəmsal xüsusiyyətlərə keçməyə hazırdırlar (Məmmədov Z.F., Abbasov Ə.M., (2017), 274s.).

İnternetdə və başqa yerlərdə bir çox fərqli şəkildə istifadə edilə bilsə də, rəqəmsal bankçılıq termini əslində onlayn və mobil bank xidmətlərini bir çətir altında birləşdirir.

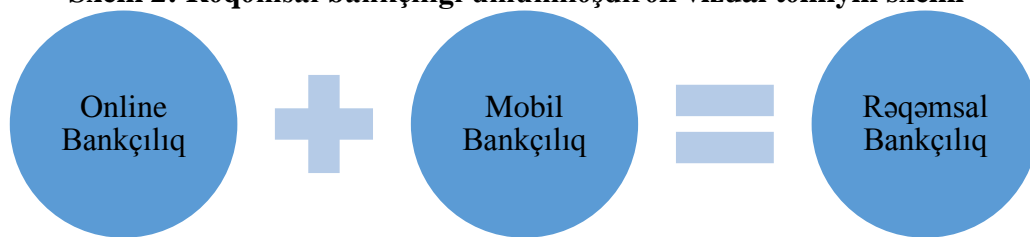
Onlayn bankçılıq, bank xüsusiyyətlərinə bankımızın veb saytı vasitəsi ilə kompüterimizdən daxil olmaq deməkdir. Balansımızı yoxlamaq və ya elektrik haqqımızı ödəmək üçün hesabımıza daxil ola bilərik. Kredit və ya kredit kartı üçün müraciət etmək kimi əlavə bank xüsusiyyətlərinə onlayn bankçılıq portalı vasitəsilə daxil ola bilərik (Məmmədov Z.F., N.P.Aşurbəyli-Hüseynova, Əzizov Ə.İ., 2016: 456 s.).

Onlayn bankçılıq evimizdən çıxmaq məcburiyyətində qalmadan kompüterimizin arxasında oturmağa və şəxsi maliyyə ehtiyaclarımızın çoxunu həll etməyə imkan verir (Xəyaləddin Tağıyev, Tamerlan Rüstəmov (2021), 289 s.).

Mobil bankçılıq, smartfon və ya planşet kimi mobil qurğular vasitəsilə eyni bank xüsusiyyətlərinin bir çoxuna daxil olmaq üçün bir tətbiqdən istifadə etmək deməkdir. Bu tətbiqlər hesaba sahib olduğumuz bank tərəfindən verilir və adətən onlayn bankçılıq portalı ilə eyni giriş məlumatlarından istifadə edir.

Yolda olan insanlar üçün nəzərdə tutulmuş mobil bankçılıq tətbiqləri, mobil çek depoziti, pul köçürmələri və hesab ödəmə kimi ən çox istifadə olunan bank xüsusiyyətlərini özündə birləşdirir. Həm də tez-tez Zelle kimi sistemlər vasitəsilə həmyaşıdlar arasında ödənişlər kimi əlverişli xüsusiyyətlərə malikdirlər. Rəqəmsal bankçılığı (sözün həqiqi mənasında) ümumiləşdirən vizual tənlik budur:

## Sxem 2: Rəqəmsal bankçılığın ümumiləşdirən vizual tənliyin sxemi



**Mənbə:** Müəllif tərəfindən hazırlanıb

ABŞ -da onlayn bankçılığın kökləri 1990-cı illərə dayanır. 1994-cü ilin oktyabr ayında Stanford Federal Kredit İttifaqı, müştərilərinin yeni World Wide Web vasitəsilə bank funksiyalarına girməsinə icazə verən ilk təşkilat oldu. 21 -ci əsrin başlıqlarında ABŞ banklarının 80% -nin müştərilərinə onlayn bankçılıq imkanı təklif etdikləri təxmin edilir (Bəşirov R.A., 2016:385 s.).

Statistikaya görə, rəqəmsal ödəmələrdən istifadə edənlərin sayı 2020 -ci ildə 5,4% artdı. Beləliklə, ödəniş bazarının sürətlə böyüdüyü və əhalinin böyük bir hissəsinin bu ödəniş sistemləri ilə tanış olduğu aydındır. Rəqəmsal bankçılığın bir neçə növləri var:

### Cədvəl 2: Rəqəmsal bankçılığın növləri

Biometrik identifikasiya	Mobil satış nöqtəsi (mPOS)	Ağıllı dinamiklər
Bank kartları	Vahid Ödəniş Interfeysi (UPI)	Mobil Cüzdanlar
POS terminalları	İnternet və Mobil Bankçılıq	Sosial media ödəniş variantları

**Mənbə:** Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

1. Biometrik identifikasiya: Şəxsiyyət oğurluğu və fırıldaqçılıq problemləri artdıqca təhlükəsizliyə ehtiyac da artır, müştərilər rəqəmsal ödəniş üsullarına doğru irəliləyir.



Belə metodlardan biri biometrik identifikasiyadır. Bir insanın struktur və bioloji xüsusiyyətlərini əhatə edən bir yoxlama üsuludur. Fırıldaqçılıq və şəxsiyyət oğurluğunun qarşısını almaq üçün barmaq izi skanerləri, iris tanıma, üz tanıma, damar xəritələşdirmə və ürək döyüntüsü analizlərindən istifadə edir.

Hal-hazırda Apple Pay və ya Google Pay kimi rəqəmsal cüzdanları olan bir çox telefon barmaq izi və ya üz tanıma istifadə edir. Şirkətlər də bunun üçün başqa alternativ üsullar hazırlayır. Məsələn, PİN kodu daxil etmək və ya qəbz imzalamaq əvəzinə Visa, istifadəçilərinə bir əməliyyatı yoxlamağa imkan verəcək biometrik ödəniş kartını sınaqdan keçirir. İstifadəçi kartdakı sensora toxuna bilər ki, bu da barmaq izinin uyğun olub olmadığını müəyyən edəcək.

Biometrik yeniləməyə görə, 2021 -ci ilin sonuna qədər təxminən 2,5 milyon ödəniş kartı buraxılacaq və hər il 18 milyarddan çox biometrik əməliyyatın olacağı gözlənilir (Abdullayev Ş.Ə. 2018:467s.).

2. Mobil satış nöqtəsi (mPOS): Rahat ödəniş emalı, həm müştərilər, həm də müəssisələr üçün ən vacib prioritet halına gəlir, çünki 2021-ci ildə 27.7 milyon mPOS cihazı 2014-cü ildəki 3.2 milyon ilə müqayisədə olacaq. Mobil satış nöqtəsi (mPOS) sistemləri kassa kimi işləyir, lakin fərq, ödənişləri emal etmək üçün bir tətbiq və bir kart oxuyucusu tələb edən mobil telefonlar, planşetlər və ya digər simsiz cihazlardır. Bu texnologiya, müəssisələrə mərkəzi bir yoxlama sahəsini və ya mağaza içi ödənişləri ləğv etmək və mağazaların hər yerindən, hətta saytdan kənar da ödənişləri qəbul etmək azadlığı təqdim etdiyi üçün inqilabi xarakter daşıyır!

3. Ağıllı dinamiklər: Ev köməkçiləri və ya Google Home, Apple HomePod və Amazon Echo kimi ağıllı dinamiklər səs əmrləri ilə ödəniş etmək üçün də istifadə edilə bilər. Bu ağıllı dinamiklər bir istifadəçidən digərinə pul köçürməyə imkan verən P2P ödənişləri kimi həllərdən istifadə edirlər. Bundan əlavə, bu rəqəmsal tendensiyanın 2022 -ci ilə qədər 77.9 milyon istifadəçiyə (2017 -ci ildə 18.4 milyon istifadəçi) artacağı proqnozlaşdırılır. Təhlükəsizlik səbəbiylə, məsələn, bəzi ağıllı dinamiklər, Alexa müştərilərinə əməliyyatları daha etibarlı və təhlükəsiz etmək üçün Alexa tətbiqində səs pin etməsinə icazə verir (Aslanov A.M. (2014), 187s.).

Ağıllı köməkçilər əvvəlcə yalnız telefon cihazları ilə məhdudlaşdı, lakin bu

cür cihazların avtomatlaşdırılması və inkişafı ilə ağıllı dinamiklər də əsas cərəyana çevrildi. Təəccüblüdür ki, istifadəçilərin təxminən 28% -i pul mübadiləsi və ya birbaşa ödəniş etmək üçün ağıllı dinamiklərdən istifadə etmişdir. Baxmayaraq ki, bu böyük bir faiz deyil, çünki bu rəqəmsal ödəniş üsulu o qədər də etibarlı hesab edilmir (Abdullayev Ş.M., Əsgərova K., (2019), 378 s.).

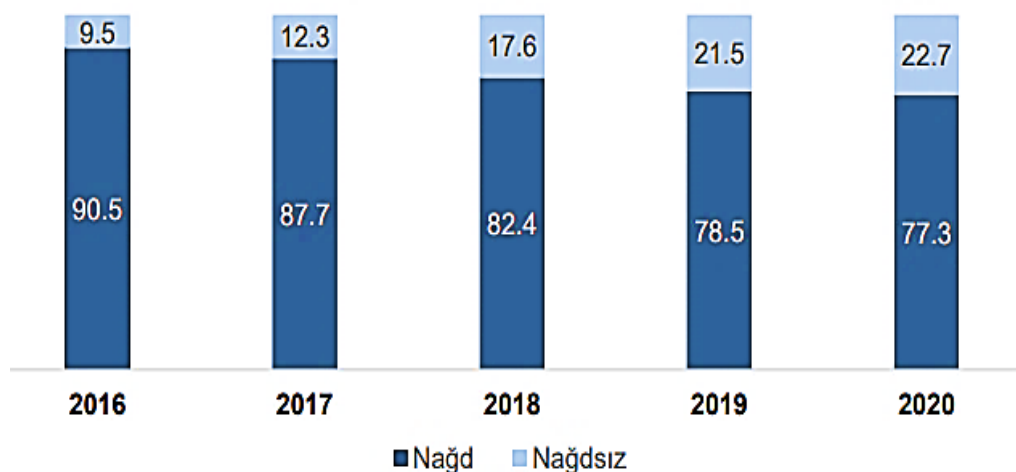
Ödəmələrə gəldikdə təhlükəsizlik vacib olduğu üçün insanlar əsasən yüksək etibarlı üsullardan istifadə etməyi üstün tuturlar. Ağıllı dinamikləri daha etibarlı etmək üçün şirkətlər, banklardan (məsələn, mərkəzi bank) məhdud əməliyyat məlumatları alan və fırıldaqçılıq əməliyyatlarını müəyyən etməyi öyrənən Maşın Öyrənmə Alqoritmlərindən istifadə edirlər. Bu metodu daha etibarlı etmək üçün AI əsaslı proqram təminatının hələ də inkişaf etdirildiyinə inanılır.

Bu cür texnologiyalar, plastik kartların gələcəyini daha yaxşı və rahat pul köçürmə üsulları təklif edəcək qabaqcıl ödəniş üsullarının kölgəsində qalmasına səbəb ola bilər ([www.businessinsider.com](http://www.businessinsider.com)).

4. Bank kartları: Kartlar nəinki nağd pul çıxarmaq üçün istifadə olunur, həm də digər rəqəmsal ödəmə növlərini təmin edir. Kartlar onlayn əməliyyatlar və satış nöqtələrində istifadə edilə bilər. Əvvəlcədən ödənilmiş kartlar banklar tərəfindən də verilə bilər; bu cür kartlar bank hesabına bağlanmır, ancaq üzərinə yüklənmiş pul vasitəsilə fəaliyyət göstərir. Zaman keçdikcə nağdsız ödənişlərin bu üsullarına təlabat daha da artır (şəkil 1).

5. Vahid Ödəniş İnterfeysi (UPI): UPI, hazırda rəqəmsal bankçılığın ən çox yayılmış formasıdır. UPI, virtual ödəniş ünvanından (VPA) istifadə edir, belə ki, istifadəçi bank hesabı məlumatlarını və ya Aadhaar kodunu girmədən pul köçürə bilər. UPI -nin başqa bir diqqətəlayiq xüsusiyyəti, tətbiqlərin bütün bank hesablarını bir yerdə birləşdirməyə imkan verməsidir. Vəsait heç bir məhdudiyət olmadan gecə -gündüz köçürülə bilər. Hindistanda UPI əsaslı tətbiqlər PhonePe və Google Pay-dir. BHIM tətbiqi, digər virtual ünvanlara və bank hesablarına pul köçürmələrinə əlavə olaraq, istifadəçinin başqa bir Aadhaar nömrəsinə pul köçürməsinə də imkan verir. Daha da əhəmiyyətli, UPI əsaslı ödənişlər pulsuzdur.

**Şəkil 1: Ödəniş kartları ilə aparılan əməliyyatların strukturu (həcm üzrə, %)**



**Mənbə:** Mərkəzi Bankın statistik məlumatı əsasında müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

6. Mobil Cüzdanlar: Mobil cüzdanlar dörd rəqəmli kart pinlərini xatırlamaq və ya CVV məlumatlarını daxil etmək və ya boş pul aparmaq ehtiyacını aradan qaldırdı. Cüzdana asanlıqla pul əlavə etmək və oxşar tətbiqləri olan digər satıcılara ödəniş etmək üçün mobil cüzdanlar bank hesabını və kart məlumatlarını saxlayır. Populyar mobil cüzdanlara Paytm, Freecharge, Mobiwik və s. aid edilir, lakin mobil cüzdanlar cüzdana nə qədər yatırılacağına dair bir məhdudiyyətə malikdir. Mobil cüzdandakı vəsaitləri yenidən bank hesabına yatırmaq üçün kiçik bir ödəniş də tutula bilər (Hawke JD (2017)№, p. 16).

7. PoS terminalları: Tipik olaraq, PoS maşınları ödəməni təsdiqləmək və tamamlamaq üçün bir kart oxuyan portativ cihazlardır. Supermarketlər və yanacaq doldurma məntəqələri bu ödəmə üsulunu seçirlər. Bununla birlikdə, rəqəmsal bankçılığın inkişafı ilə PoS terminalları fiziki PoS cihazlarından daha çox hala çevrildi. Ödəməni başlatmaq üçün cib telefonunun NFC xüsusiyyətindən və veb əsaslı tətbiqlərindən istifadə edən Virtual və Mobil PoS terminalları ortaya çıxdı.

8. İnternet və Mobil Bankçılıq: Ümumiyyətlə e-bankçılıq olaraq bilinən internet bankçılıq, pul köçürmələri və hesabların açılması və bağlanması kimi internet üzərindən müəyyən bank xidmətlərinin əldə edilməsinə aiddir. İnternet bankçılıq rəqəmsal bankçılığın bir hissəsidir, çünki internet bankçılığı yalnız əsas funksiyalarla məhdudlaşır. Eynilə, mobil bankçılıq, mobil əsaslı tətbiqlər vasitəsi ilə bank xidmətlərindən istifadə edir.

9. Sosial media ödəniş variantları: Sosial medianın bu dövründə, bir çox şirkət və şəbəkə, ödəmə həlləri daxil etmək üçün əhatə dairəsini genişləndirməyə çalışdı. Məsələn, istehlakçılardan pərakəndə satıcılara və ya P2P ödənişləri üçün şəbəkə daxilində birbaşa ödənişlər. Animoto tərəfindən edilən bir araşdırma, minilliklərin satın alma qərarlarının 75% -nin şirkətin sosial mediada olmasından təsirləndiyini və beləliklə, bu milliəllərin böyük bir hissəsinin satın almadan əvvəl və ya satın alarkən sosial mediaya müraciət etdiyini göstərir (Mishra A.K.(2016), p.358).

Nəticədə, Facebook, Instagram və Pinterest, markaların istehlakçılara satmaq üçün iş hesablarını açmalarına icazə verir. Sosial mediada edilən bu əməliyyatlar kiçik bir ödənişlə birbaşa saytda həyata keçirilən rəqəmsal ödəniş üsullarının köməyi ilə edilir. Bundan əlavə, 2018 -ci ildə Avionos -dan edilən bir araşdırma, onlayn alış-veriş edənlərin təxminən 55% -nin sosial media kanalları vasitəsi ilə məhsul aldığını göstərdi. Araşdırma, gələcəkdə nağd və fiziki kartların istifadəsinin azalmağa davam edəcəyini də irəli sürdü.

Kartlardan kodlara qədər EMV texnologiyası (Europay, Mastercard, Visa) müştərilərə, debet və ya kredit kartlarında mövcud olan unikal rəqəmlərin təsadüfi birləşmələri ilə tanınan əvvəlki bank hesabları ilə müqayisədə tədricən müştəriləri daha çox kompüterləşdirilmiş və təmin edilmiş ödəniş mexanizmləri ilə tanış etdi.

Bu texnologiya, hər əməliyyat baş verəndə dəyişən kodların istifadəsi ilə tanınır. Müvəqqəti kodların istifadəsi bank hesablarının təhlükəsizliyini sıçrayışla artırır (Sathya Swaroop, Debashish, Bishnu Priya Mishra–Pranjana (2019), p. 18).

Rəqəmsal bankçılıq özlüyündə bir məqsəddir. Rəqəmsal bankçılıq, bankın əsas və ya əsas olmayan bütün əməliyyatlarını rəqəmsallaşdırmaq məqsədi daşıyır. Rəqəmsal bankçılığın əsas məqsədi müştərilərin xidmətə başlamasından tutmuş, hesabların bağlanmasına qədərdir. Rəqəmsal bankçılığın gündəliyi, müştərilərinin bütün bank əməliyyatlarını rahat olduqları yerdən idarə edə bilmələri üçün bir bank filialının fiziki varlığını müştəriləri üçün ixtisar etməkdir. Buna görə onlayn bankçılıq, rəqəmsal bankçılığın əsas dəstidir.

Çox vaxt rəqəmsal bankçılıq və onlayn bankçılıq terminləri bir -birini əvəz edir. Ancaq terminlərin mənası arasında incə bir xətt var.

Onlayn Bankçılıq, qalıqları yoxlamaq, əməliyyatları nəzərdən keçirmək və pul köçürmək kimi gündəlik əsaslarla məşğul olur. Bu, onlayn bankçılığın köməyi ilə onlayn varlığa çevrilən bankın əsas fəaliyyətidir. Onlayn bankçılıq bir məqsəd üçün vasitədir ([www.taxes.gov.az](http://www.taxes.gov.az)).

Hal -hazırda, bank köçürmələri və ödənişlər üçün istifadə edə biləcəyimiz başqa bir tanış texnologiya var. QR kodları olaraq tanınır və kodu sadəcə mobil kamera ilə skan edərək asanlıqla istifadə edilə bilər. QR kodu tarama tətbiqləri və ya mobil cüzdanlar kodu dərhal tanıyacaq və əməliyyatı başa çatdırmaq üçün tıklana biləcək bir təkan bildirişi açacaq.

## **1.2. Rəqəmsal ödənişlərin stimullaşdırılması və nağdsız ödənişlərdə təhlükəsizlik**

Son on ildə rəqəmsal ödəniş həllərinin onlayn kredit kartından istifadə etməklə mobil cihaza toxunmağa, telefon nömrəsini daxil etməyə, QR kodunu skan etməyə, ani mesajlaşma proqramından istifadə etməyə və hətta ödəniş zamanı üz tanıma texnologiyasından istifadə etməyə qədər genişləndiyini gördük. İstehlakçı seçimlərinin bu partlayışı ilə hakerlər daha təkmilləşir və aqressiv olurlar və müştəri məlumatlarını oğurlayaraq ara-sıra başlıqlar hazırlayırlar.

İstehlakçılar rəqəmsal ticarət aparmaq üçün bu yeni variantları qəbul edir və ənənəvi pərakəndə satış mağazasına baş çəkmək üçün asanlıığı, rahatlığı və çox vaxt üstün müştəri təcrübəsini dəyərləndirirlər. Eyni zamanda, bir çox istehlakçı təhlükəsizliklə bağlı uzunmüddətli narahatlıqları yaşayır. Buna baxmayaraq, rəqəmsal ödəniş kanalları genişlənir, maliyyə xidmətləri sənayesi məlumatların təhlükəsizliyini gücləndirmək üçün yüz milyonlarla dollar sərmayə qoyur.

İstehlakçıların rəqəmsal sahədə artan əlaqəsi və təhlükəsizliklə bağlı narahatlıqları fonunda bir sual diqqəti cəlb edir: İstehlakçıların təhlükəsizlik problemləri həll olunarsa, rəqəmsal ticarətdə nə qədər çox məşğulluq və artım olacaq? (Aijaz A. Shaikh, Heikki Karjaluo2020, p. 314).

İstehlakçıların təhlükəsizlik narahatlıqları ilə rəqəmsal ticarətlə məşğul olmağa hazır olmaları arasındakı bu əlaqəni başa düşmək və istifadə etmək çox vacibdir. Bankların rəqəmsal ticarəti necə təşviq etməsi, eyni zamanda müvafiq təhlükəsizlik protokollarını mənimsəməsi mühüm strateji məsələyə çevrilib. İstehlakçıların narahatlıqlarını qəbul edən və onlara müraciət edən rəqiblər artan rəqəmsal ticarət bazarının daha böyük hissəsini tuta bilər və onlar rəqəmsal gələcəyimiz üçün daha hazırlıqlı və ən yaxşı mövqedə olacaqlar.

İstehlakçılar daha rəqəmsallaşır, bu tendensiya mobil cihazların yayılması ilə sürətlənir. 2015-ci il Visa Rəqəmsal Ticarət Araşdırması göstərir ki, İnternetə çıxışı və ya ağıllı mobil cihazları olan istehlakçıların 87%-i müntəzəm olaraq e-poçtu yoxlayır və göndərir (bax: Visa Rəqəmsal Ticarət Araşdırması haqqında). Artıq 25% bank maliyyə xidmətləri ilə məşğul olur, 13% isə mobil cihazlarından istifadə edərək gündəlik olaraq fiziki mal və ya xidmətlər alır. Daha çox insan ağıllı mobil cihazlara sahib olduğundan və onlardan rəqəmsal alış və ödənişlər etmək üçün istifadə etdikcə, həm könüllü, həm də qeyri-iradi məlumat mübadiləsinin artması şəxsi və ödəniş məlumatlarının təhlükəsizliyi ilə bağlı daha çox narahatlıq yaradacaq (Татаркулова, P. A. (2017), 563с).

Bu gün istehlak xərclərinin təxminən 12%-i rəqəmsal kanallar vasitəsilə həyata keçirilir. ABŞ-ın pərakəndə satış xərclərinin ölçüsünü nəzərə alaraq, pərakəndə rəqəmsal xərclərin (onlayn, mobil mağazada və mobil mağazada olmayanlar daxil olmaqla) təxminən 640 milyard dollar olacağını görmək olar.

Rəqəmsal ticarət güclənir, lakin bütün rəqəmsal xərclər bərabər deyil. Əslində rəqəmsal ödənişlərin böyüməsi üçün əhəmiyyətli imkanlar mövcuddur. Visa istehlakçı araşdırmasına görə, dövrü olmayan pərakəndə satış xərclərinin 16 faizi (bütün xərclərin 25 faizini təşkil edir) rəqəmsal kanallar vasitəsilə həyata keçirilir, dövrü xərclərin isə yalnız 11 faizi (bütün xərclərin 75 faizi) rəqəmsal olaraq həyata keçirilir. Təkrarlanan xərclər üçün rəqəmsal və qeyri-rəqəmsal xərclərdə böyük fərqlər var. Məsələn, ərzaq və ev heyvanları ilə bağlı alışların yalnız 5 faizi rəqəmsal olaraq həyata keçirilir, kiçik elektronika və ev əşyalarının 35 faizi, geyim, ayaqqabı,

aksesuar və əyləncə alışılarınin təxminən 25 faizi rəqəmsaldır. Tacir kateqoriyaları üzrə rəqəmsal həcmənin geniş diapazonu böyümə imkanlarını vurğulayır.

Bugünkü pərakəndə rəqəmsal xərclər, diqqətəlayiq olsa da, böyümək üçün çox yer var. İstehlakçılar rəqəmsal cihazları qəbul etdikcə və ödəniş etmək üçün onlardan istifadə daha rahat artdıqca və tacirlər rəqəmsal ödənişləri qəbul etməyə daha yaxşı hazırlaşdıqca biz rəqəmsal ticarətdə əhəmiyyətli artımın şahidi olacağıq.

Rəqəmsal innovasiya istehlakçılara kredit kartı məlumatlarını saxlamağa və rəqəmsal pul kisələrindən istifadə etməyə imkan verməklə ödənişlər üçün ağıllı mobil cihazlardan istifadəni daha da asanlaşdırır. Tacirlər həmçinin yeni ödəniş variantları, o cümlədən Square, LevelUp və PayPal kimi satış nöqtələri təklif etməklə innovasiyalar edir ki, bu da tacirlərə mobil cihazlara qoşulmuş açarlar vasitəsilə və ya həm tacir, həm də istehlakçı cihazlarında mobil proqramlar vasitəsilə ödənişləri qəbul etməyə imkan verir. Apple Pay və Google Wallet kimi ödəniş texnologiyaları mobil cihazın toxunuşu və ya barmaq izinin skan edilməsi ilə əldə edilə bilən tokenləşdirilmiş əməliyyat məlumatlarından və saxlanılan ödəniş üsullarından istifadə etməklə sürətli, qüsuruz və təhlükəsiz mobil ödənişlər təklif edir. Visa Checkout və PayPal kimi onlayn həllərinin onlayn xidməti həmçinin istehlakçılara istifadəçi adı və parolun arxasında saxlanılan ödəniş məlumatlarından istifadə etməklə ödəniş etmək imkanı verməklə asan ödəniş təcrübəsi təklif edir.

İnnovativ rəqəmsal ödəniş həlləri genişlənsə də, pərakəndə rəqəmsal xərclər hələ də əsas istiqamətə çevrilməyib. İstehlakçıların rəqəmsal ödəniş həllərini mənimsəməsinə maneələrin dərk edilməsi və aradan qaldırılması ödənişlər ekosistemində maliyyə xidmətlərinin rəqibləri üçün mühüm fürsətdir. Geniş rəqəmsal ticarətin qaçılmazlığını nəzərə alaraq, bankların rəqəmsal təhlükəsizliyə nəzarəti strateji vacib şərtidir(ЛаврушинО.И., (2016)768 с.).

İstehlakçı girişi və satıcının qəbulu artdıqca da, bir sıra amillər istehlakçıların rəqəmsal alış-veriş etmək istəyini məhdudlaşdırır. Visa araşdırmasına görə, təhlükəsizliklə bağlı narahatlıq ABŞ istehlakçıları üçün rəqəmsal ticarətin və ödənişlərin genişlənməsinə ən böyük maneələrdən biridir.

Təhlükəsizlik narahatlıqları rəqəmsal olmayan alışlardan həm mobil alışlara, həm də onlayn kanallara miqrasiyanın qarşısını alır. İstehlakçılar təhlükəsizliklə bağlı olmayan narahatlıqlardan da təsirlənsə də (məsələn, əşyanı almadan əvvəl onu görə bilməmək və hiss edə bilməmək və ya məhsulun çatdırılmasını gözləmək məcburiyyətində olmaq), təhlükəsizliklə bağlı problemlərin həlli ən böyük miqrasiya fərsətidir(Букаго В.И. (2015), 360с.).

Mağazada ödəniş kartları ilə alış-veriş edənlər üçün bu əməliyyatları mobil kanal vasitəsilə həyata keçirməyə mane olan əsas məsələ təhlükəsizlikdir. Təhlükəsizliyi onlayn deyil, mağazada ödəniş kartından istifadə etməklə əməliyyatlar aparmağa qərar verənləri də narahat edir. Onlayn alış-verişlə bağlı digər narahatlıqlar arasında alış-veriş etməzdən əvvəl əşyanı görmək və hiss etmək qabiliyyətinin olmaması, məhsulun çatdırılmasını gözləmək və onlayn məhsulun mövcudluğu daxildir. Pulsuz göndərmə və geri qaytarma, daha çox mövcud məhsullar və hətta eyni gündə çatdırılma təklif edən pərakəndə satıcılar və internet şirkətləri tərəfindən təhlükəsizliklə əlaqəli olmayan məsələlər həll edilir. Pərakəndə satıcılar inventarların idarə edilməsində və məhsulun çatdırılmasında yeniliklər etməyə davam edəcəklər. Ödəniş təhlükəsizliyi tezliklə maliyyə xidməti təminatçılarının həll etməli olduğu əsas müştəri problemi olacaq.

Təhlükəsizlik bir fərsət təqdim edir. Banklar təhlükəsizlik problemlərinin həllində lider rolunu götürməklə həm müştərilərlə əlaqələrini, həm də ödəniş ekosistemindəki aktuallığını gücləndirəcəklər. Bu narahatlıqların aradan qaldırılması bank müştərilərinə rəqəmsal ödənişlər edərkən daha rahat hiss etmələrinə kömək edəcək ki, bu da rəqəmsal metodlardan istifadə etməklə xərclərin həcmnin artması ilə nəticələnəcək, banklara artan rəqəmsal ödənişlərin həcmi ələ keçirməyə imkan verəcək və banklara rəqəmsal ticarətdə irəliləyiş qaydalarını təmin etməyə kömək edəcək (Крис Скиннер (2015), 320 с.).

İndi banklar innovasiya və fərqləndirmək üçün mühüm fərsətə malikdirlər. Rəqəmsal ödənişlər edərkən müştərilər daha çox inam qazanacaqlar. Həm mobil, həm də onlayn olaraq rəqəmsal ödənişlər etməyə köçdükləri üçün daha çox insan bankları ilə əlaqə saxlayacaq.



Müştərilər banklarını etibarlı məlumat təhlükəsizliyi tərəfdaşı kimi görəcəklər. Daha çox insan öz bankını təhlükəsiz və etibarlı provayder kimi görəndə rəqəmsal ödənişlər edəcək ki, bu da banka sədaqəti artıracaq.

Müştərilər daha çox rəqəmsal ticarət aparacaqlar. Banklar artan rəqəmsal xərcləmə həcmi tutmaq üçün daha yaxşı mövqe tutacaqlar.

İstehlakçıların təhlükəsizlik narahatlıqlarını həll etmək üçün qeyri-rəqəmsal xərcləmə kanallarından rəqəmsal xərcləmə kanallarına potensial miqrasiyanı qiymətləndirmək üçün mütəxəssislər tərəfindən beş amili araşdıran modelləşdirmə çərçivəsi hazırlanmışdır: istehlakçıların cari ödəniş davranışları, rəqəmsal əməliyyatlar aparmaq qabiliyyəti, təhlükəsizliklə bağlı narahatlıqların tezliyi, təhlükəsizlik problemləri həll olunarsa, qeyri-rəqəmsal xərclərin rəqəmsal kanallara köçürülməsi ehtimalı və rəqəmsal olmayan xərclərin rəqəmsal kanala keçməyə hazır olacağı hissə (Bəşirov R.A.,(2016),385 s.).

Dünya İqtisadi Forumunun məlumatına görə, kibertəhlükəsizlik 2015-ci ildə təşkilatlar üçün ən böyük risklərdən biridir. 1 Target və Home Depot-da məlumatların sındırılması və kibertəhlükəsizlik insidentləri son xəbərlərin başlıqlarına çevrildiyindən, istehlakçılar onlayn və mobil alış-veriş edərkən şəxsi məlumatlarının təhlükəsizliyindən daha çox narahat olurlar, baxmayaraq ki, bir çoxları müvafiq kompensasiya və ya fayda üçün şəxsi məlumatları paylaşmağa hazırdırlar. Məlumat mübadiləsi istehlakçılar və banklar üçün bir fürsət ola bilər. Maliyyə xidmətləri sənayesinin bu problemləri həll etməyə və müştəriləri qorumağa hazır olması ictimai məlumatlılığın artması və rəqabətlə bağlı narahatlıq doğuran bir məsələdir (<https://www.weforum.org/>).

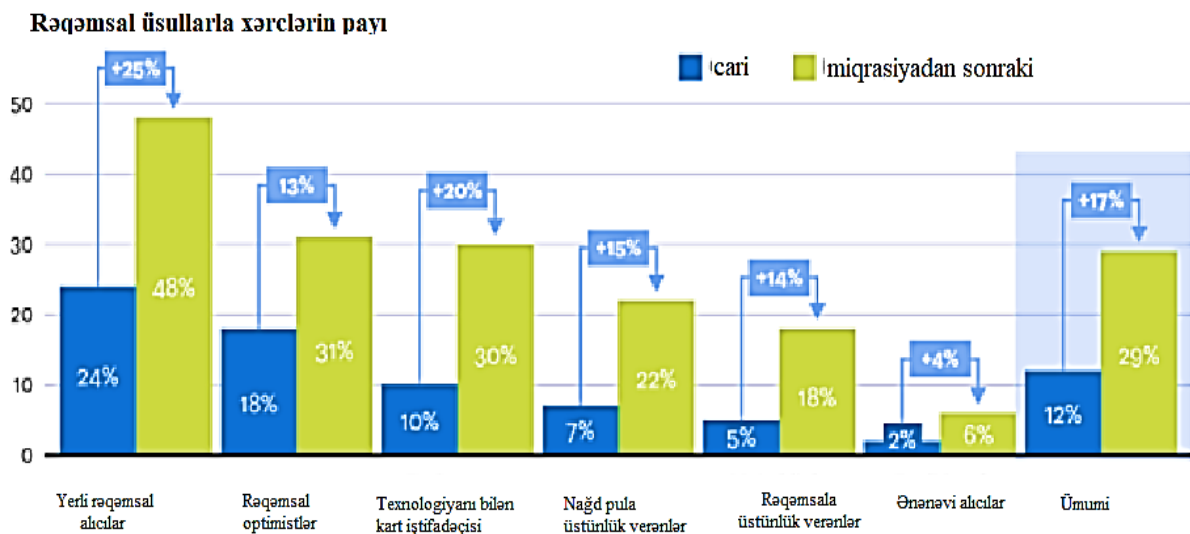
Bu narahatlıqların idarə edilməsi və istehlakçılara təhlükəsiz rəqəmsal ödənişlər üçün həllərin verilməsi maliyyə institutlarının üzləşdiyi daha geniş kibertəhlükəsizlik problemlərinin mühüm alt hissəsidir və bəzi qiymətli bazar seqmentləri üçün ödənişləri rəqəmsal sistemə köçürmək imkanı təklif edə bilər.

Bəs banklar hansı istehlakçılara diqqət yetirməlidirlər? ABŞ-da Visa araşdırmasına əsaslanaraq, istehlakçılar rəqəmsal vəsatın alma davranışlarına görə altı kateqoriyaya bölünə bilər. Təhlükəsizlik problemləri həll olunarsa, üç qrup

rəqəmsal ödənişlərə keçmək üçün yüksək potensiala malikdir: yerli rəqəmsal alıcılar, rəqəmsal optimistlər və texnologiyadan xəbərdar olan kart istifadəçiləri. Onlar banklaşdırılmış əhalinin yarısından çoxunu təşkil edir, varlıdırlar və rəqəmsal olaraq məşğul olurlar və bu, rəqəmsal ticarət üçün əhəmiyyətli artım potensialını artırır.

Yeni və mövcud təhlükəsizlik həlləri rəqəmsal ödənişlər üçün böyük həcmdə qazanc yarada və onun payını kəskin şəkildə artırabilir. Bu istehlak segmentləri üzrə rəqəmsal ödənişlər xərclərin faizi kimi ikiqat və bəzi hallarda hətta üç dəfə arta bilər. Aşağıda qeyd olunmuş şəkildə gördüyümüz kimi, yerli rəqəmsal alıcılar arasında 24-dən 48 faizə, rəqəmsal optimistlər arasında 18-31 faizə və texnologiyayı bilən kart istifadəçiləri arasında 10-30 faiz artım mövcuddur.

**Şəkil 2: Təhlükəsizlik problemlərinin həlli rəqəmsal ödənişləri artırabilir**



**Mənbə:** [www.deloitte.com/az/az.html](http://www.deloitte.com/az/az.html)

Banklar rəqəmsal ödənişlərdə istehlakçıların rahatlığını və inamını artıran təhlükəsizlik həllərini izləmək və təşviq etmək üçün unikal mövqedədirlər. Maliyyə xidmətləri təminatçıları təhlükəsizlik problemlərini maneə kimi nəzərdən keçirməkdənsə, istehlakçıların narahatlıqlarını mühüm strateji fürsət kimi qəbul etməlidirlər. Təhlükəsizlik həllərinin təmin edilməsi həm rəqabətli diferensiallaşma üçün bir fürsət kimi xidmət edəcək, həm də müştərilər üçün real dəyər yaradacaq.

Rəqəmsal ödəniş təhlükəsizliyi problemlərinin həlli daha çox istehlakçı rəqəmsal həlləri qəbul etdikcə artan alış həcmi və yeni gəlirlər yarada bilər. İstehlakçıların problemlərini həll edən həllər təqdim etməklə banklar müştəri münasibətlərini gücləndirəcək, rəqəmsal ödənişlər ekosistemində onların aktuallığını gücləndirəcək və rəqəmsal təhlükəsizlik problemlərinin həllində lider mövqe tutacaq və onların maliyyə xidmətlərində gələcək rolunu müəyyənləşdirməyə kömək edəcək(Крис Скиннер (2015), 320 с.).

Rəqəmsallaşma iqtisadiyyatın və cəmiyyətin müxtəlif sahələri arasında tərəfdaşlığın və əməkdaşlığın yeni formalarını tələb edir. Beləliklə, rəqəmsallaşmanın əsas prinsipləri formalaşdırılır. Rəqəmsal texnologiyanın faydalarını yaratmaq, həyata keçirmək və onlardan istifadə etmək üçün bu prinsiplərə riayət etmək çox vacibdir.

Prinsip 1. Rəqəmsallaşma hər bir vətəndaşın informasiya-kommunikasiya və rəqəmsal texnologiyalar vasitəsilə təqdim olunan xidmətlərə, məlumatlara və biliklərə bərabər çıxışını təmin etməlidir.

Rəqəmsal infrastrukturaların yaradılması vətəndaşların qlobal informasiya mühitinə və biliklərinə çıxış imkanlarının genişləndirilməsi üçün əsas amildir. Hələ 2011-ci ildə internetə pulsuz çıxış BMT tərəfindən fundamental insan hüququ - rəqəmsal qanun kimi tanınıb.

Prinsip 2. Rəqəmsallaşma gündəlik həyatın müxtəlif sahələrində fayda yaratmağa yönəldilməlidir. Bu prinsip səhiyyə və təhsil xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi, yeni iş yerlərinin yaradılması, sahibkarlığın, kənd təsərrüfatının, nəqliyyatın inkişaf etdirilməsi, ətraf mühitin mühafizəsi və təbii sərvətlərin idarə edilməsi, mədəniyyətin yüksəldilməsi, yoxsulluğun təşviqi, fəlakətlərin qarşısının alınması, ictimai təhlükəsizliyin təmin edilməsi və s.

Prinsip 3. Rəqəmsallaşma rəqəmsal texnologiyalardan istifadənin səmərəliliyini, məhsuldarlığını və rəqabət qabiliyyətini artırmaqla iqtisadi artım mexanizmi vasitəsilə həyata keçirilir. Bu prinsip iqtisadiyyatın sahələrinin, fəaliyyət sahələrinin rəqəmsal transformasiyasına nail olunmasını, onlar tərəfindən yeni rəqabət qabiliyyətli keyfiyyət və xassələrin əldə edilməsini nəzərdə tutur. Kompleks

rəqəmsallaşma mövcud analog iqtisadi, sosial sistemlərin və sahələrin səmərəliliyi, inkişafı, istifadəsi asanlıqı və s. baxımından yeni dəyər və keyfiyyətə hərtərəfli və dərindən çevrilməsini hədəfləyir (Букаго В.И. 2015, 360с.).

Rəqəmsallaşma investisiya fəaliyyəti üçün yeni imkanlar, yeni iş yerləri yaradır, yerli İT sənayesinin inkişafına təkan verir.

Prinsip 4. Rəqəmsallaşma informasiya cəmiyyətinin və medianın inkişafına kömək etməlidir.

Milli və ya regional ehtiyaclara uyğun olaraq, ilk növbədə məzmunun yaradılması sosial, mədəni və iqtisadi inkişafa, o cümlədən informasiya cəmiyyətinin və ümumilikdə demokratiyanın möhkəmlənməsinə töhfə verir.

Prinsip 5. Rəqəmsallaşma inam və təhlükəsizliyin artması ilə müşayiət olunmalıdır.

İnformasiya təhlükəsizliyi, kibertəhlükəsizlik, fərdi məlumatların qorunması, rəqəmsal texnologiyalar istifadəçilərinin məxfiliyi və hüquqları, kiberməkana inamın gücləndirilməsi və qorunması, xüsusən, eyni vaxtda rəqəmsal inkişafın və əlaqəli risklərin müvafiq qarşısının alınması, aradan qaldırılması və idarə edilməsi üçün ilkin şərtlərdir(Татаркулова, Р. А. (2017), 563с).

Prinsip 6. Rəqəmsallaşma diqqət mərkəzində olan obyekt və inteqrasiya olunmuş dövlət idarəçiliyi kimi.

Ölkənin rəqəmsallaşması yolunda dövlətin əsas vəzifələri bazar mexanizmlərindəki qüsurların aradan qaldırılması, institusional və hüquqi maneələrin aradan qaldırılması, milli səviyyədə rəqəmsal transformasiya layihələrinin həyata keçirilməsi və müvafiq investisiyaların cəlb edilməsi, rəqəmsal infrastrukturun stimullaşdırılması, rəqəmsal texnologiyalara ehtiyacın yaradılmasıdır(<https://www.unibank.az/ru/digitalbanking>).

Rəqəmsal infrastrukturun inkişafının əsas məqsədi ondan ibarətdir ki, ölkələrin texniki - təşkilati və maliyyə çətinlikləri olmayan bütün vətəndaşları (o cümlədən sosial cəhətdən həssas qruplar) yerləşdikləri yerdən və yaşayış yerindən asılı olmayaraq rəqəmsal imkanlardan istifadə edə bilsinlər və “rəqəmsal uçurum” seqmentində olmasınlar.

Rəqəmsal uçurum (rəqəmsal bərabərsizlik) - kompüter, telekommunikasiya və rəqəmsal texnologiyalara natamam, qeyri-bərabər və ya qeyri-kafi çıxış nəticəsində mövcud olan və ya dərinləşən iqtisadi, sosial, mədəni, təhsil sahələrində imkanlara çıxışda bərabərsizlikdir.

Rəqəmsal infrastruktur - rəqəmsal əsasda hesablama, telekommunikasiya və şəbəkə imkanlarını təmin edən texnologiyalar, məhsullar və proseslər məcmusudur. Rəqəmsal infrastruktur rəqəmsal iqtisadiyyatın əsasını təşkil edir.

Rəqəmsal iqtisadiyyatın inkişafı üçün vacib olan yumşaq rəqəmsal infrastruktur ki, onları da nəzərdən qaçıрмаq olmaz, o cümlədən identifikasiya və etibar infrastrukturunu, açıq məlumat infrastrukturunu, qarşılıqlı fəaliyyət infrastrukturunu, blokçeyn infrastrukturunu, elektron ödəniş və əməliyyat infrastrukturunu, e-ticarət infrastrukturunu və onlayn qarşılıqlı əlaqə, biznes obyektləri, ictimai xidmətlər infrastrukturunu (elektron hökumət), həyatı təmin edən infrastruktur (tibb, təhsil, ictimai təhlükəsizlik, nəqliyyat və s.), coğrafi informasiya infrastrukturunu, sənaye rəqəmsal infrastrukturunu aiddir(Aslanov A.M.,2014, 187s.).

Ölkə səviyyəsində müvafiq əhatə modelləri, bazar operatorlarının investisiya fəaliyyətinin intensivləşdirilməsi modelləri və mexanizmləri, habelə geniş zolaqlı internetə çıxış xidmətlərinin əldə edilməsinə vətəndaşların tələbatının yaradılması və tələbatının formalaşdırılması mexanizmlərinin ayrıca müəyyən edilməsi zəruridir.

Kənd yerlərində genişzolaqlı internetə çıxışa xüsusi diqqət yetirilməlidir ki, onun qoşulması yeni imtiyazlar (uşaqların təhsili, müasir səhiyyə xidmətləri, elektron ticarət) təmin edəcək və şəhərin üstünlüklərini kəndlərə köçürməyə imkan verəcək. İnternet kənd icmaları üçün iqtisadi və sosial inkişaf üçün yeni imkanlar yaradır. Kompleks rəqəmsallaşma siyasətinin həyata keçirilməsi, genişzolaqlı internetə çıxış xidmətlərinə tələbatın formalaşdırılması, genişzolaqlı internetə çıxış üçün infrastrukturun inkişafı üçün dövlət və biznesin birgə səyləri rəqəmsal fərqi aradan qaldıracaq, kənd sakinlərinin inkişafına və rifahına əlavə təkan verəcək. Kəndlərin rəqəmsallaşdırılması həm də kənd təsərrüfatının inkişafına, iş yerlərinin yaradılmasına böyük təkan verir(<https://ziraat-bank-azerbaycan>).

Rəqəmsal iqtisadiyyatın hərəkətverici qüvvəsi insan kapitalıdır, yəni insanların bilikləri, istedadları, bacarıqları, təcrübəsi, intellektidir.

Rəqəmsal texnologiyaların sürətlə tətbiqi ilə əlaqədar vətəndaşların rəqəmsal bacarıqlarının formalaşdırılması xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Rəqəmsallaşma və müxtəliflik bu gün ümumi əmək bazarında əsas tendensiyalardır. Rəqəmsal texnologiyalardan işdə istifadə etmək bacarığı getdikcə əksər ixtisaslar və peşələr, yəni end-to-end və ya multiplatform üçün zəruri hala gəlir. Onlayn və digər texnologiyalardan istifadə etməklə vətəndaşlar bir çox başqa sahələrdə (məsələn, dilləri, fənləri öyrənmək, peşələrə yiyələnmək) bilik, bacarıq və vərdislərə daha effektiv şəkildə yiyələnmə bilirlər.

Azərbaycanda və eyni zamanda başqa ölkələrdə işçilərin ən azı informasiya-kommunikasiya və rəqəmsal texnologiyalar haqqında əsas anlayışa malik olmasını tələb edən iş yerlərinin sayı sürətlə artır və texnologiyadan istifadə bacarığı kadrlar üçün əsas tələbə çevrilir.

Ümumi və peşəkar rəqəmsal səriştələr və biliklər üzrə milli kurikulumun yaradılması və həyata keçirilməsi rəqəmsal iqtisadiyyatın sürətli inkişafı yolunda prioritet məsələdir([www.taxes.gov.az](http://www.taxes.gov.az)).

Qeyri-formal təhsil operatorları ilə əlverişli şəraitin yaradılması və müvafiq dövlət-özəl tərəfdaşlıq modellərinin tapılması, onların regional miqyasının dəstəklənməsi bu sahəyə özəl sərmayələri artıracaq, yeni operatorların meydana çıxması və qısa müddətdə şəhərlərdə və xüsusilə kənd yerlərində, vətəndaşlar üçün peşələr, yeni iş, imkanları xeyli genişləndirəcək.

Vacib vəzifələrdən biri peşələrin dövlət təsnifatının yenilənməsi, yəni rəqəmsal peşələrin ixtisaslaşdırılmış təhsil müəssisələrində tətbiqi üçün müvafiq proqramın daha da işlənib hazırlanması ilə əmək bazarının tələblərinə, rəqəmsal tendensiyalara və s. əsasında onların siyahısını hazırlayıb təsdiq etməkdir.

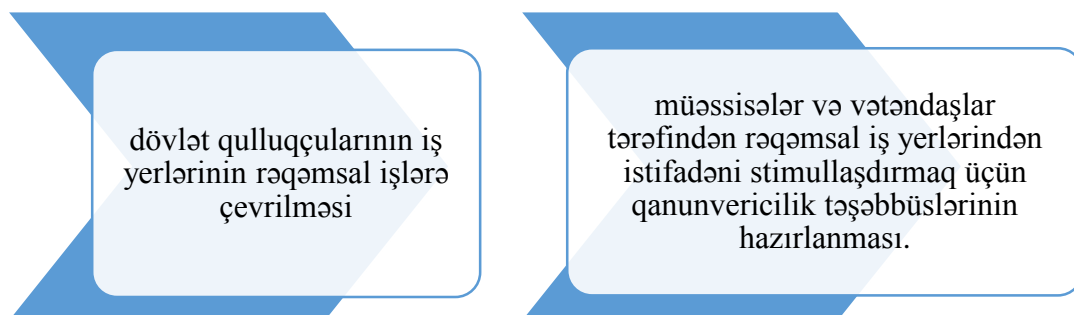
Rəqəmsal bacarıq və səriştələr rəqəmsal iqtisadiyyatın tam inkişafının açarıdır. Rəqəmsal savadlılıq əsas səlahiyyətlərdən biri olmalıdır. Azərbaycan vətəndaşlarının əksəriyyəti rəqəmsal texnologiyaların üstünlüklərindən artıq istifadə edirlər(ЛаврушинО.И., 2016,КноРус, -768 с.).

Ölkələrin rəqəmsallaşması ilə rəqəmsal iş yerləri meydana gəlir. Rəqəmsal iş yeri fiziki iş yerinin virtual ekvivalentidir, düzgün təşkili, istifadəsi və idarə olunmasını tələb edir, çünki bu, işçilərin səmərəliliyinin artırılmasının və onlar üçün daha əlverişli iş şəraitinin yaradılmasının təminatı olmalıdır.

Rəqəmsal iqtisadiyyatda iş yerləri artıq fiziki işlərlə bağlı deyil. Onlar "rəqəmsal", virtual, mobil, yəni işçinin iş yerində daimi olmasını tələb etməyənlər olur. "Rəqəmsal iş yerləri" anlayışı biznes mühitində son dərəcə sürətlə yayılır və çevik iş üsullarını, evdə, məzuniyyətdə, yəni hər yerdən işləmək imkanını sevən işçilərin böyük əksəriyyəti tərəfindən müsbət qarşılanır.

Rəqəmsal iş yeri dövlət qulluqçularının xidməti vəzifələrini yerinə yetirmə üsullarında çevikliyi təşviq edir, onların birgə işini və qarşılıqlı fəaliyyətini stimullaşdırır, mərkəzləşdirilməmiş və mobil iş mühitlərini dəstəkləyir, iş üçün texnologiya seçimini təmin edir. Rəqəmsal iş yerlərinin üstünlükləri avadanlıq, ofis sahəsi, işgüzar səfərlər və s. xərclərin azaldılmasıdır. Rəqəmsal iş konsepsiyasının həyata keçirilməsi aşağıdakıları əhatə edir:

### Sxem 3: Rəqəmsal iş konsepsiyasının həyata keçirilməsi



**Mənbə:** Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

İstənilən yeni texnologiyaların, o cümlədən rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi, əlbəttə ki, uzun prosesdir və bəşəriyyət üçün çoxlu naməlum çağırışlar və təhlükələr daşıyır. Onlar adətən üç qrupda qruplaşdırılır: sosial-iqtisadi, texniki-təşkilati və təbii. Biz bütün bunları XX əsrdə real iqtisadiyyata elmi-texniki tərəqqi tətbiq etməklə kifayət qədər tam şəkildə həyata keçirdik. Məlumdur ki, kütləvi (konveyer) istehsalın inkişafı bir vaxtlar real iqtisadiyyatın sosial-hüquqi məsələlərinin -

adekvat əmək haqqı, müavinət və kompensasiyalar sistemi, zərərli əmək şəraitinə görə mənəvi və maddi həvəsləndirmə və s. məsələlərinin dərinədən öyrənilməsinə təkan vermişdir(<https://www.deloitte2.com/az>).

Real iqtisadiyyatda yeni bilik və texnologiyaların praktiki tətbiqində elm və təhsil tərəfindən biliyin olmaması və metodiki işlənmiş əsaslandırılmaların olmaması həmişə ciddi mühəndislik, humanitar və təhsil problemlərinə, hətta fəlakətlərə səbəb olur. Eyni zamanda, elektron dövrə qədəm qoyarkən biz qanunvericilik və normativ sənədlərdə onun başa düşülməsi üçün “informasiya”, “informasiya resursu”, “informasiya təhlükəsizliyi” və s. kimi fundamental anlayışların müəyyənləşdirilməsinə və təhlilinə son dərəcə ehtiyatsız yanaşırıq.

2011-2013-cü illərdə inkişaf etmiş ölkələrin hökumətləri iqtisadiyyatın və biznesin rəqəmsal transformasiyası üçün xüsusi proqramlar həyata keçirilmişdir. Sonuncu bir neçəsi əsas texnologiyaya əsaslanır: süni intellekt; istehsal və biznes proseslərinin robotlaşdırılması; böyük məlumatların çoxkanallı toplanması və təhlili, onlara əsaslanan davranış iqtisadiyyatı alətlərindən istifadə həm proqnozlaşdırmaq, həm də istehlakçı tələb və istəklərini ödəmək və onların fəal formalaşdırılması. Eyni zamanda, biznesin rəqəmsal transformasiyası korporativ, biznes, funksional strategiyaların və biznesin təşkilinin inkişafı modellərinin nəzərdən keçirilməsidir (<https://uldelo.ru/articles/2021/04/13/b-tsfirovoi-banking-b-plyusy-problemy-prognozy>).

Starling Bankın qurucusu və icraçı direktoru Anne Boden, "İnternetin ortaya çıxmasından bəri rəqəmsal ödənişlərin qaçılmaz olduğunu söylədi. "1960 -cı illərdə Bankirlərin Avtomatlaşdırılmış Klirinq Sisteminin (Bacs) tətbiqindən günümüzə qədər, nağd pul istifadəsi azaldıqca rəqəmsal ödənişlər sürətlə artmağa başladı.

Maliyyə mənzərəsinin bu cür çevrilməsi, əlbəttə ki, biznes, cəmiyyət və hökumət üçün dərin nəticələr verəcəkdir. Johnston Carmichaelin maliyyə xidmətləri üzrə məsləhətçi ortağı Ewen Fleming, "Bank filialı və avtomat (ATM) sayının azalması ilə nağd pula çıxış azalır" deyir. "Rəqəmsal ödənişlər adi haldır və bir neçə il əvvəl mövcud olan çoxsaylı cüzdanlar indi Google, Apple və PayPal kimi üstünlük təşkil etməklə birləşdirilmişdir."(Anne Bodene, 2019, p.348).

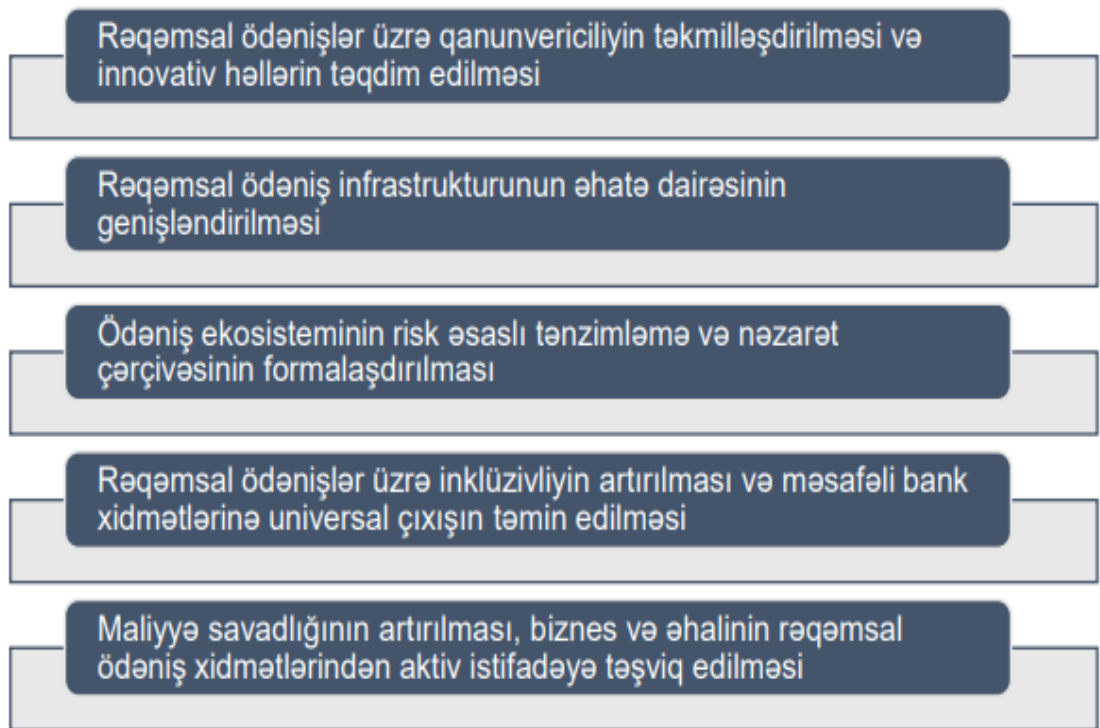


Ənənəvi bankçılıqdan rəqəmsal xidmətlərə keçiddən başqa, bank sektorunu genişləndirməyin əsas yolu sırf müştəri mərkəzli bir strategiyaya keçmə qabiliyyətidir. İstehlakçılar üçün bir çox kanal açaraq potensial, sadıq və keçmiş müştərilərə maliyyə xidmətlərindən istifadə etmək üçün daha çox yollar verilir.

Bu çevrilmə davam edərkən, ənənəvi fiziki bank yerləri köhnəlir və əksər onlayn xidmətlər qədər faydalı olmur.. Tam keçid başa çatdıqdan sonra ənənəvi bankçılıq tamamilə köhnələcək və rəqəmsal bankçılıq böyüməyə davam edəcək.

Rəqəmsal bankların yaxınlaşması və hətta qurulmuş bankların rəqəmsallaşması ilə rəqabət şiddətlidir. Banklar oyunda irəlidə qalmaq üçün qalib rəqəmsal bankçılıq strategiyası ilə çıxış etməlidirlər (şəkil 3).

**Şəkil 3: Rəqəmsal bankların strateji istiqamətləri**



**Mənbə:** AR Mərkəzi Bankının 2021-2023-cü illər üçün Rəqəmsal Ödəniş Strategiyası  
[www.cbar.az](http://www.cbar.az)

Bunun üçün biznes strategiyası, innovasiyalar, yeni texnologiyalar, məlumatların idarə edilməsi, müştəri səyahətini başa düşmək və müvafiq risklər və nəzarət çərçivələrinin qarışığını nümayiş etdirmək lazımdır.

Onlayn ödənişlər açıq şəkildə gələcəyin yoludur, lakin təhlükəsizliklə bağlı narahatlıqlar onun böyüməsinə maneə olaraq qalır. Təhlükəsizlik hələ də insanların onlayn alış-veriş etməmələrinin və ya bunu başqa cür edə bildiklərindən daha az etmələrinin əsas səbəblərindən biridir.

Kapersky Laboratoriyası müəyyən edib ki, dünya üzrə iştirakçıların 49%-i onlayn alış-veriş edərkən və ya onlayn əməliyyatlar apararkən özünü həssas hiss edir 62%-i isə internetdə maliyyə saxtakarlığından qorxur. Bütün bu narahatlıqlar mobil telefonda artır (AR Nağdsız hesablaşmalar və Pul köçürmələri haqqında təlimat 2019, 20s.).

Millennials isə, köhnə istehlakçılara nisbətən təhlükəsizlikdən daha az narahatdır və onun fikrincə onlayn alış-veriş etmək ehtimalı daha yüksəkdir. Bundan əlavə, oflayn təhlükəsizlik pozuntularının yüksək profilli xarakteri oflayn təhlükələr haqqında daha geniş məlumatlılıq yaratmışdır. Qanun pozuntularından qısa müddət sonra AP tərəfindən aparılan sorğu, amerikalıların üçdə birindən çoxunun kredit və ya debet kartları əvəzinə nağd puldan istifadə etmə ehtimalının daha yüksək olduğunu göstərdi.

Aydındır ki, nağd pul uzunmüddətli həll yolu deyil. İstehlakçılar kredit və debet kartlarının rahatlığına, eləcə də üstünlüklərə öyrəşiblər və ödəniş davranışında hər hansı dəyişiklik müvəqqəti xarakter daşıyacaq.

Tədqiqatın I fəsilinin nəticəsində bank sektorunun ölkə iqtisadiyyatında rolunu müəyyən etdik, eyni zamanda onun milli iqtisadiyyatın inkişafı üçün əhəmiyyətini qiymətləndirdik. Ölkənin bank sektorunun səmərəliliyinin artırılması, rəqəmsallığa doğru dəyişikliyin istiqamətində həyata keçirilən tədbirlər milli iqtisadiyyatın şaxələndirilməsi və bütövlükdə Azərbaycan Respublikasının daha da inkişafı üçün əsasdır.

## II FƏSİL. RƏQƏMSAL BANKÇILIĞIN MÜASİR VƏZİYYƏTİ VƏ ONUN PANDEMİYA DÖVRÜNDƏKİ İNKİŞAFI

### 2.1. Rəqəmsal bankçılığın mövcud vəziyyətinin təhlili

Pandemiyanın sürətlə yayıldığı dövrdə rəqəmsal bankçılığa keçid qaçılmazdır. Çünki bu, dəyişən bazar tələbləri və müştəri gözləntiləri ilə şərtlənir. Üstəlik, qeyd etmək olar ki, banklar rəqabət üstünlüklərini və bazar payını qoruyub saxlamaqla yanaşı, rəqəmsal bankçılığın gətirdiyi yeni üstünlüklərdən də yararlanmaq istəyirlər. Aşağıdakı sxemdə bu üstünlüklər göstərilmişdir.

#### Sxem 4: Rəqəmsal bankçılığın üstünlükləri

##### Coğrafi genişlənmə

- İqtisadi nöqtəyi-nəzərdən rəqəmsal bankçılıq bankın fəaliyyət coğrafiyasını genişləndirmək üçün ən sərfəli fürsət hesab olunur - yeni filiallar açmağa ehtiyac olmadan bank xidmətləri ilə auditoriyanın əhatəsini artırmaq mümkündür.

##### Kağızsız əməliyyatlar

- Ənənəvi bankçılığın ən böyük çatışmazlıqlarından biri rəqəmsal bankçılığın inkişafı ilə lazımsız hala gələn həddindən artıq miqdarda kağız sənədlərdir

##### Xərclərin azaldılması

- Kağız sənədlərin işlənməsi və müxtəlif digər proseslərin əl ilə yerinə yetirilməsi ehtiyacının aradan qaldırılması, bank işçilərinin vaxtının itkisi banklar üçün xeyli qənaətə gətirib çıxarır

##### Rahatlıq

- Müştərilərə müstəsna rahat təcrübə təqdim etmək banklar üçün prioritetdir. Rəqəmsal bankçılıq isə müştərilərə bütün növ bank xidmətlərindən uzaqdan və 7/24 istifadə etmək imkanı verən həll yoludur

**Mənbə:** Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

Onu da qeyd etmək lazımdır ki, maliyyə sektorunda rəqabət kəskin şəkildə artıb və bankları rəqəmsallaşma tempini sürətləndirməyə məcbur edib. Son bir neçə onillikdə banklar yalnız öz aralarında rəqabət aparmağa vərmiş ediblər. Şübhəsiz ki,

bu, şiddətli rəqabətdir, lakin o, eyni hüdudlarda baş verib: xidmətlərə görə komissiya haqqının ölçüsü, məhsul və xidmətlərin bazara çıxarılması vaxtı və s. kimi hüdudlar.

Bununla belə, bazara yeni növ maliyyə institutları, xüsusən neobanklar, rəqib banklar, fintech şirkətləri və rəqəmsal banklar daxil olduğu üçün rəqabət indi əhəmiyyətli dərəcədə güclənir. İndi banklar nəinki digər banklarla rəqabət aparmağa məcburdurlar hətta onların rəqabət mühiti xeyli genişlənilib.

Rəqəmsal bankçılıq sahəsində müasir inkişafı təhlil edərək, kredit təşkilatının iqtisadi təhlükəsizliyinin yaxşılaşdırılması üçün aşağıdakı sahələri müəyyən edə bilərik:

- ✓ Çirkli pulların yuyulmasının qarşısının alınması proseslərinin avtomatlaşdırılması
- ✓ Virtual işçilər tərəfindən təhlükəsizliyə riayət olunmasının tənzimlənməsi
- ✓ İnzibati problemlərin həllində söhbət botlarından istifadə
- ✓ Bankomatlarda quraşdırılmış kompüter görmə sistemlərindən istifadə
- ✓ Müştərinin etibarlılıq reytinginin avtomatik müəyyən edilməsi texnologiyalarının tətbiqi.

Şübhəsiz ki, bank xidmətləri bu gün insanın rəqəmsal həyatının demək olar ki, bütün sahələrində mövcuddur: mobil cihazlar, sosial şəbəkələr, elektron ödənişlər və köçürmələr, internet əşyaları, pul depozitləri və s.

Rəqəmsal bankçılıq kanallarının əhəmiyyəti hər kəsə 15 ildən çox əvvəl, dial-up İnternet və Müştəri-Bank proqramlarında e-poçt vasitəsilə ödəniş tapşırıqlarının göndərilməsi günlərində aydın oldu. Zaman keçdi, internet inkişaf etdi, sürəti artdı. Bu, İnternet bankların - müştərilərin eyni ödəniş sorgularının formalarını doldura və ödəniş sənədlərini emal üçün Banka göndərə bilən veb portalların yaranmasına səbəb oldu. Bir az sonra smartfonlar üçün istifadəçilərin hesab qalıqlarını görə biləcəyi və ödənişlər edə biləcəyi yerli proqramlar, mobil bankçılıq peyda oldu. Çoxları mobil bankçılığın istifadəçilər, xüsusən də hüquqi şəxslər tərəfindən tələb olunacağına inanmırdı. Bank sektorunun hazırkı durumu bu iddianı təkzib edir və göstərir ki mobil proqram olmadan bank mövcud ola bilməz.

Rəqəmsal olmaq və rəqəmsal məhsulları rəqəmsal kanallarda uğurla satmaq üçün bank öz daxili iş proseslərini, qaydaları yenidən qurmalı, təhlükəsizliklə bağlı bir çox məsələləri nəzərdən keçirməlidir. Və bütün bunlar vaxt olmadıqda bir gecədə edilməlidir. Bu, real Rəqəmsal Bankların əsas xüsusiyyətlərindən birini göstərir. Əgər tez bir zamanda yeni rəqəmsal məhsullar hazırlanmasa və onlar bazara çıxarılmasa, müştərilərsiz qalma deyə bir risk ortaya çıxır.

Qeyd etdiyimiz kimi, innovasiya və rəqəmsal bankçılıq üçün müxtəlif strategiyalara ehtiyac pandemiyadan çox əvvəl bank sektorunda aydın idi. Texnologiya inkişaf etdikcə, müştərilərin bankçılıq üçün gözləntiləri, aparıcı texnologiya firmalarının təqdim etdiyi ani və fərdi xidmətlər sayəsində artmışdır. Google, Yandex və ya Amazon kimi fintech şirkətləri bunun mümkün olduğunu və bütün bankların öz rəqəmsal transformasiya strategiyasına ehtiyacı olduğunu göstərdilər (<https://www.cbar.az>).

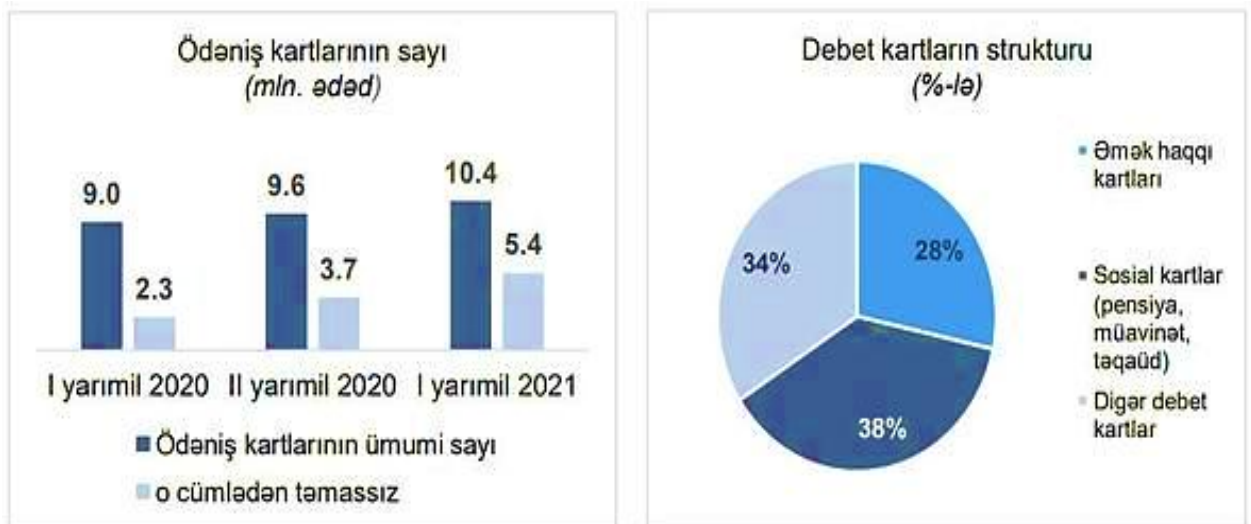
Son 20 ildə bank sektoru artan mobil və internetin nüfuzu, eləcə də müştərilərin texnoloji bilikləri hesabına sürətlənmiş tempə inkişaf edib. Banklara müasir texnologiyaların sürətlə mənimsənilməsinə şərait yaradıb. COVID-19 pandemiyası və qlobal iqtisadiyyatda geniş yayılmış epidemioloji məhdudiyyətlər nəticəsində yaranan sonrakı böhran kontekstində bank xidmətləri və xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması xüsusilə bank sektoru üçün tələbata çevrilir. COVID-19 pandemiyası həm də istehlakçıların davranışını dəyişdirərək, onları yeni alətlər və texnologiyaları nəzərdən keçirməyə və qəbul etməyə sövq edir. Əgər 2019-cu ildə bank müştərilərinin təxminən 67%-i bank ofislərinə şəxsən baş çəkməyə üstünlük veribsə, mövcud tendensiyalar göstərir ki, banklar tərəfindən həyata keçirilən rəqəmsal transformasiya, bağlı filialların sayının artması müştərilərin onlayn müraciətinə zəmin yaradır. Ən bariz yol İnternet bankçılıq və mobil proqramlar vasitəsilə bank xidmətlərinin faktiki olaraq yeganə onlayn modelinə keçiddir. Banklar demək olar ki, bütün müştərilərlə qarşılıqlı əlaqəni rəqəmsallaşdırdıqları üçün bu, proqnozlaşdırıla bilən bir transformasiya olmuşdur. Rəqəmsal transformasiya bank sektorunda biznes modellərini dəyişməyə başlayır. Beləliklə, bir çox Bank rəhbərləri hüquqi şəxslərə xidmət sahəsində bankçılığın gələcəkdə

BaaS (Bank as a Service) xidmət platformasının bir hissəsi olacağına inanırlar. Köklənmiş sxemdən fərqli olaraq, bank xidmətləri BaaS konsepsiyasına uyğun olaraq ciddi şəkildə mərkəzləşdirilmiş şəkildə təqdim edildikdə, müştərinin infrastrukturunu müasir rəqəmsal texnologiyalardan istifadə etməklə bankın infrastrukturunu ilə əlaqələndirilir (<https://www.unibank.az>).

Pandemiyanın banklar üçün nəticələrindən biri rəqəmsal xidmətlərin həyata keçirilməsində rəqabətin güclənməsi oldu. Bankın rəqabətqabiliyyətliliyinə bilavasitə təsir edən innovasiyalardan istifadəyə və müştəri xidmətinin daim modernləşdirilməsinə diqqət yetirilir. Bank sektorunun rəqəmsallaşması və rəqəmsal texnologiyaların inkişafı ilə əlaqədar müştərilərin yeni bank məhsulları və xidmətlərinə təbii tələbatı yaranır (<https://www.birbank.az>).

Statistik məlumatlara əsasən pandemiya dövründə ölkədə nağdsız istifadə və ödəniş kartlarının sayında kəskin artım müşahidə edilmişdir. Ödəniş kartlarının sayı 2020-ci ilin eyni dövrüylə müqayisədə 16%, təmassız kartların sayı 2,3 dəfə artıb. Emissiya edilən ödəniş kartlarının 88% yəni 9200 000 ədədi debet kartlar, 12 % yəni 1200 000 ədədini isə kredit kartları təşkil edib.

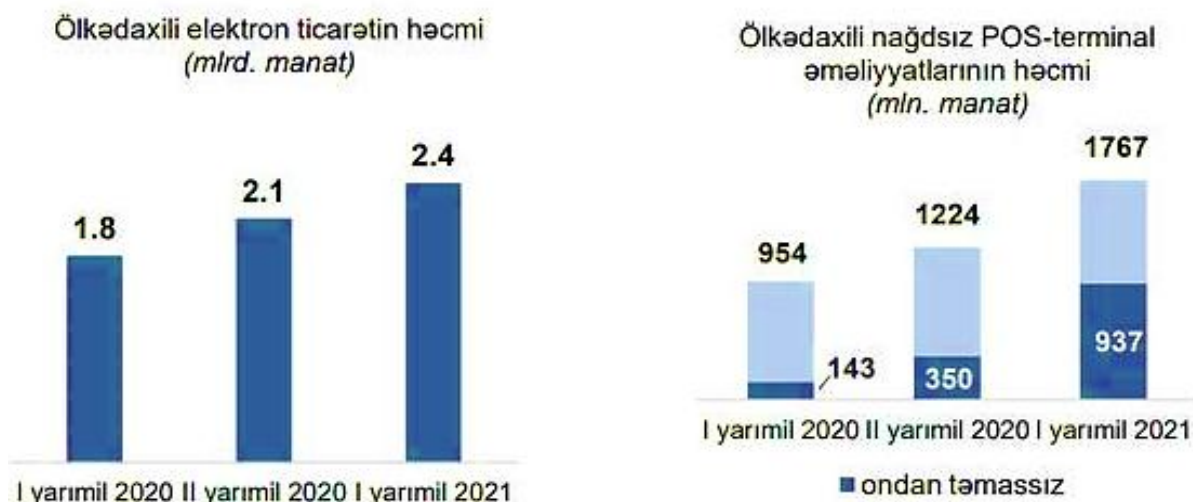
**Şəkil 4: Ödəniş və təmassız kartların sayı və faiz nisbəti**



Mənbə: [www.cbar.az](http://www.cbar.az)

Ölkə daxilində ilin I yarısında ödəniş kartları vastəsilə aparılan əməliyyatların ümumi həcmi ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 22,3% artaraq 15 mld. 900 mln. AZN olmuş, nağdsız ödənişlər isə 55,6 % artıb 4 mld. 500 mln. AZN olub. Ölkədaxili əməliyyatlarda ödəniş kartları ilə nağdsız ödənişlərin payı 6 % ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 28,1 % təşkil edib. Hesabat dövründə ümumilikdə, ödəniş kartları ilə aparılan əməliyyatların hər 100 AZN-dən 28 AZN-i nağdsız, 72 AZN-i nağdsız əməliyyatların payına düşür. 2020-ci ilin I yarısında bu rəqəm müvafiq olaraq 22 və 78 AZN olub. Ölkədə bank kartları ilə nağdsız ödənişlərin böyük hissəsi elektron ticarət əməliyyatlarının payına düşür (<https://www.cbar.az>).

**Şəkil 5: Ölkədaxili elektron ticarət və nağdsız POS-terminal əməliyyatlarının həcmi (mlrd. manat)**



Mənbə: [www.cbar.az](http://www.cbar.az)

2020-ci ilin eyni dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin I yarısında elektron ticarət əməliyyatlarının sayı 40,3% artaraq 43,2 mld. ədədə, həcmi isə 35,6% artaraq 2 mld. 400 mln. AZN-ə çatıb.

POS-terminallar vasitəsilə həyata keçirilən əməliyyatların sayı müvafiq dövrdə təsərrüfat subyektlərində ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2 dəfə artaraq 42 mln. 700 min ədədə, həcmi isə 85,3 % artaraq 1 mld. 800 mln. AZN-ə

çatıb. 2020-ci ilin I yarısının göstəricilərini POS terminallar vasitəsilə təmassız ödənişlərin sayı və həcmi uyğun olaraq 4,2 və 6,6 dəfə üstələyib.

Yaxın gələcəkdə bizi yeni rəqəmsal texnologiyalardan istifadə əsasında qurulmuş genişmiqyaslı ekosistemlərdən istifadə edərək bank sektorunun sürətli inkişafı gözləyir. 2020-ci il aparılmış sorğular göstərdi ki, xeyli sayda bank müştərisi pandemiya zamanı ilk dəfə rəqəmsal bankçılıq xidmətindən istifadə edir və əksəriyyəti onları qənaətbəxş hesab edir.

Sorğusunun nəticələrinə görə bu, müvəqqəti bir hadisə deyil: indi xeyli çox müştəri onlayn bankçılığı seçir. Haqqında soruşduğumuz hər bir xidmət üzrə daha çox respondent 2020-ci ilə nisbətən ilk dəfə onlayn bankçılıqdan istifadə edib. İlk dəfə istifadəçilərin sayı keçən il ərzində 2 dəfə artıb.

Elektron ticarət əməliyyatlarının sayı 2020-ci ilin eyni dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin I yarısında 40,3% artaraq 43,2 mln. ədədə, həcmi isə 35,6 % artaraq 2 mld. 400 mln.AZN çatıb.

Təsərrüfat subyektlərində müvafiq dövrdə POS-terminallar vasitəsilə həyata keçirilən əməliyyatların sayı əvvəlki ilin müvafiq dövrüynən müqayisədə 2 dəfə artaraq 42 mln. 700 min ədədə, həcmi isə 85,3 % artaraq 1 mln. 800 min AZN çatıb. 2020-ci ilin I yarısının göstəricilərinə uyğun olaraq POS-terminallar vasitəsilə təmassız ödənişlərin sayı və həcmi 4,2 və 6,6 dəfə artmışdır.

Yaxın gələcəkdə bizi müasir rəqəmsal texnologiyalardan istifadə əsasında qurulmuş genişmiqyaslı ekosistemlərdən istifadə edərək bank sektorunun sürətli inkişafı gözləyir.

2020-ci ildə aparılan sorğular göstərdi ki, xeyli sayda bank müştərisi pandemiya zamanı ilk dəfə onlayn bankçılıq xidmətlərindən istifadə edir və əksəriyyəti onları qənaətbəxş hesab edir.

2021-ci il sorğusunun nəticələri göstərir ki, bu, müvəqqəti bir hadisə deyil: indi xeyli çox müştəri onlayn bankçılığı seçir. Haqqında soruşduğumuz hər bir xidmət üzrə daha çox respondent 2020-ci ilə nisbətən ilk dəfə onlayn bankçılıqdan istifadə edib. İlk dəfə istifadəçilərin sayı keçən il ərzində demək olar ki, iki dəfə artıb.



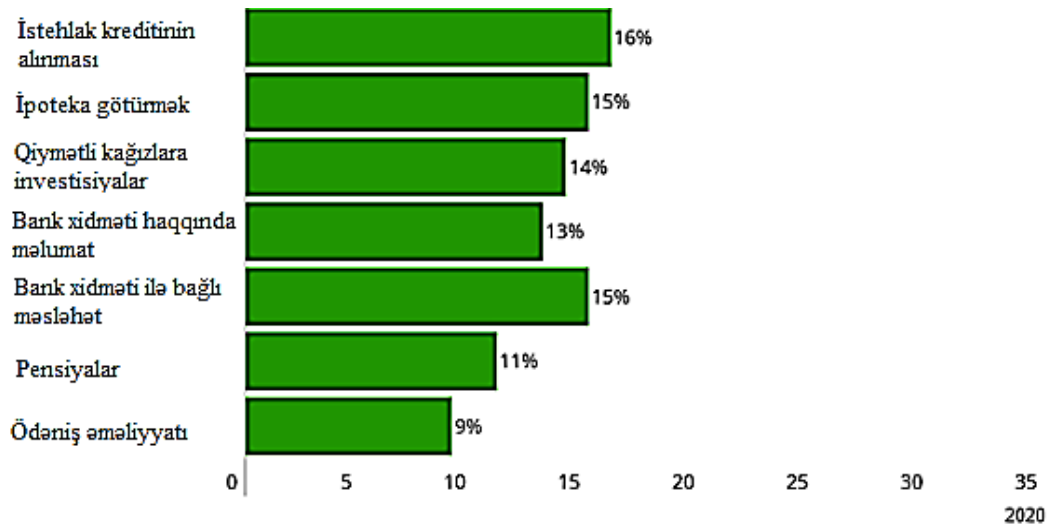
Pandemiya zamanı aşağıdakı xidmətlərdən ilk dəfə onlayn istifadə etdiklərini bildirən bütün respondentlərin nisbəti, 2020 və 2021 sorğularının nəticələri aşağıdakı qrafiklərdə göstərilmişdir (<https://www.cbar.az>).

Aşağıdakı şəkildən də göründüyü kimi demək olar ki, qeyd edilmiş bank xidmətləri üzrə ilk dəfə onlayn bankçılıqdan istifadə edənlərin faiz nisbəti oxşar olmuşdur.

Bu bir daha rəqəmsal bankçılığa olan tələbatın yüksək olduğunu, eynizamanda ənənəvi bankçılığın onlayn bankçılıqla əvəzləndirilməsini və yabankların rəqabət üstünlüyünə çevrilə bilməsi imkanını göstərir.

**Şəkil 6: Pandemiya dövründə müxtəlif xidmətlər üçün onlayn bankçılıqdan**

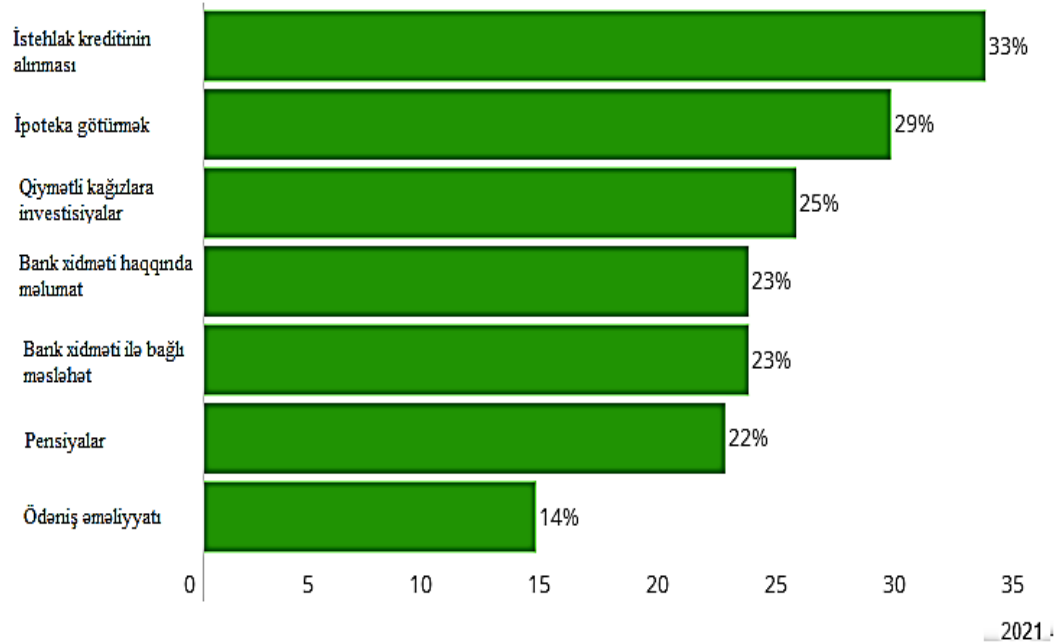
ilk dəfə istifadə edənlər 2020



**Mənbə:** www.cbar.az

Karantin rejimi və qapanmalar səbəbindən pandemiya onlayn bankçılığa keçidi sürətləndirdi və mövcud tendensiyanı bir neçə il irəlilətdi. Üstəlik, bu, təkcə birdəfəlik təsir deyil, hələ də davam edir. Onlayn xidmətləri ilk dəfə dəyişən və istifadə edənlərin bir çoxu 2020-ci il sorğusundan daha çox sayda davam etdirmək niyyətindədir. Sorğu nəticəsində respondentlərin 59%-i pandemiya sonrası həm onlayn, həm də filial daxili xidmətlərdən istifadə etməyi planlaşdırdıqlarını, 18 faizi isə onlayn xidmətlərə üstünlük verəcəklərini bildirir.

**Şəkil 7: Pandemiya dövründə müxtəlif xidmətlər üçün onlayn bankçılıqdan istifadə edənlər, 2021**



Mənbə: [www.cbar.az](http://www.cbar.az)

Pandemiya zamanı uzun müddət istifadə etdikdən sonra ən azı bir müddət sonra onlayn xidmətlərdən istifadə etməyə davam edəcəklərini söyləyən müştərilərin sayının artması, onlayn bankçılığın bankların təklif etdiyi xidmətlər sırasında daimi bir vasitəyə çevriləcəyini göstərir. Ümumilikdə, gənc insanlar onlayn həllər üçün daha açıqdır. Lakin, buna baxmayaraq onlayn bankçılıqdan istifadə edən 50 yaşdan yuxarı insanların nisbətində əhəmiyyətli artım olduğu da göz önündədir.

Bununla belə, gələcək bankçılıq dünyası tamamilə və ya ən azı bütün müştərilər üçün rəqəmsal olmayacaq. Xidmətdən asılı olaraq, müştərilərin 8%-dən 22%-ə qədəri hələ də filialdaxili bank əməliyyatlarına üstünlük verir. İlk dəfə istifadəçilərin hamısı qalib gəlməyib: demək olar ki, dördüdə biri (23%) pandemiya zamanı filialdaxili bankçılığa qayıtmağa üstünlük verəcəklərini deyir ki, bu rəqəmə gənclər də daxildir. Söhbət respondentlərin bank filiallarına verdiyi önəmdən gedirsə, bölünmə daha da nəzərə çarpır. Filialın mövcudluğu bankın təklif etdiyi xidmətlərin ənənəvi, bəlkə də ən ənənəvi hissəsidir.

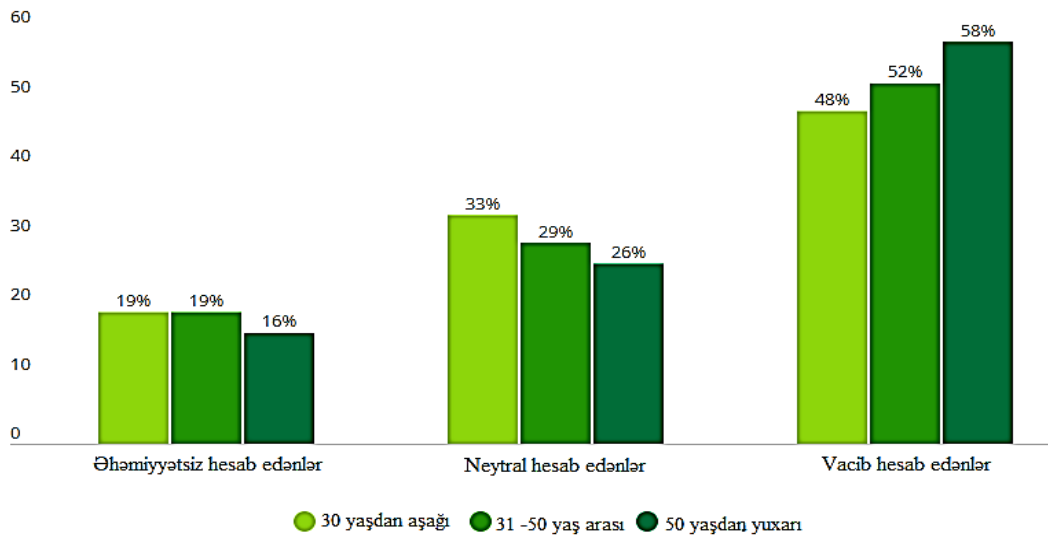
Üstəlik, pandemiya bir çox müştərini ilk dəfə onlayn bankçılığı sınağa vadar etsə də, filial şəbəkəsi bank sektorunun əsas dayağı olaraq qalır.

Respondentlərin yarısından çoxu (52%) yerli filialın olmasının vacib olduğunu deyir. Yalnız 18%-i bunu əhəmiyyətsiz hesab edir, qalan 30%-isə neytraldır. Cavabların yaş qrupları üzrə paylanması gözləntiləri əks etdirir. Yaşlı insanlar daha çox yerli filialın mövcudluğunu vacib hesab edirlər.

Bununla belə, Şəkil 8-dən görüldüyü kimi, hətta 30 yaşdan aşağı olanlar arasında, əhəmiyyətsiz hesab edənlərlə müqayisədə iki dəfədən çox adam yerli filialın olmasının vacib olduğunu düşünür (müvafiq olaraq 48% və 19%).

Sorğunun göstərdiyi kimi, bir çox müştərinin əhəmiyyətsiz hesab edənlərlə müqayisədə təxminən iki dəfə çoxu elektron imzanın bank əməliyyatları üçün vacib olduğunu düşünür (müvafiq olaraq 43% və 23%). Bu sualda yaş qrupları arasında heç bir əsas fərq yoxdur və yaş spektri üzrə demək olar ki, iki dəfə çox respondent rəqəmsal imzaların onları əhəmiyyətsiz hesab edənlərlə müqayisədə vacib olduğunu inanır (Abdullayev Ş.Ə.,2018, Bakı 467s.). Bununla belə, sadəcə rəqəmsal həllər təklif etmək bankı rəqiblərindən həqiqətən fərqləndirmir. Axı, hər bir bank indi onlayn xidmətlər göstərir.

**Şəkil 8: Yerli bank filialının olmasının əhəmiyyətsiz və ya vacib olduğunu düşünən insanların yaş həddinin nisbəti**



Mənbə: [www.cbar.az](http://www.cbar.az)

Müştərilər daha çox onlayn bankçılıqdan istifadə edərək nə edə biləcəkləri və xüsusən də istifadəçi təcrübəsi ilə maraqlanırlar. Bir çox banklar, məsələn,

müştərilərə onlayn hesab açmağa imkan verir, lakin heç də hamısı bütövlükdə ardıcıl onlayn xidmətgöstərmir və bütün xidmətlər sağlam, sürətli, sadə və rahat deyil.

Marketing sahəsində, rəqəmsal marketing də daxil olmaqla bu arada pərakəndə banklar təcili olaraq öz oyunlarını inkişaf etdirməlidirlər. Brend vədi müştərinin həyat dövrü boyunca güclü təsirə malikdir. Əgər bank mövcud müştərilərdən arzu olunan loyallığı əldə etmək və potensial yeni müştərilərin biznesini qazanmaq istəyirsə, uyğunlaşdırılmış müştəri təcrübəsi və məzmun strategiyası ilə dəstəklənməlidir. Marketing funksiyası burada məlumat sorğularının nəticələrindən istifadə etmək və müştərilərin əldə edilməsi və saxlanması fəal rol oynamaq üçün unikal şəkildə yerləşdirilib (Matveevsky S. S., 2020, c. 131-137).

Bu arada, onlayn bankçılıq getdikcə artan müştərilər üçün vacib olsa da, banklar da üz-üzə yaxşı fəaliyyət göstərməyə davam etməlidirlər. Xüsusilə daha mürəkkəb xidmətlər və məsləhətlər halında, əksər müştərilər yerli filialları dəyərləndirməyə davam etdiyi kimi, bir çox müştərilər hələ də şəxsi filialdaxili xidmət istəyirlər. Banklar xüsusi müştəri segmentlərinə diqqət yetirməyə davam edə və bunu istəyən müştərilər üçün tam onlayn bankçılıq təklif edə bilər. Lakin öz müştəri bazasını “rəqəmsal yerlilər”dən kənarında genişləndirmək istəyən hər hansı bir banka hibrid xidmət yəni, onlayn və bank xidmətlərinin qarışığı, filialdaxili xidmətlər təklif etmək tövsiyə olunur. Rəqəmsallaşma həcmli biznesdə qənaət etmək üçün yaxşı fürsət təqdim edir, eyni zamanda intensiv müştəri məsləhətinə ehtiyacı olan xidmətlər üçün hibrid həllər təqdim edir. Bu cür hibrid həllərin onlayn və filialdaxili elementləri qüsursuz işləməlidir. Xüsusilə daha mürəkkəb və ya daha çox xüsusi əməliyyatlar aparmaq istəyən yüksək gəlirli müştərilər üçün bu, banklara həqiqi əlavə dəyər təqdim etməyə imkan verə bilər.

## **2.2. Pandemiyanın rəqəmsal bankçılığın inkişafına müsbət və mənfi təsirinin təhlili**

Bank hesablarına uzaqdan baxmaq və idarə etmək imkanı verən ilk sistemlər artıq 1980-ci illərin ortalarında ABŞ-da yaranmışdı. Onlar Home Banking (“Home

Bank”) adlanırdılar. Bununla telefonda bank kompüterinə qoşulmaq və ən əsas əməliyyatları həyata keçirmək üçün istifadə etməyə icazə verilirdi. Sistemin özü o dövrdə dövlətin qanuni olaraq bank biznesinə qoyduğu məhdudiyyətlərə cavab olaraq meydana çıxdı. Kredit təşkilatları başqa ştatlarda filiallarını açmağa başladılar. Bir az sonra internet texnologiyalarının inkişafı onlayn bankçılıq sisteminin təkmilləşdirilməsinə təkan verdi.

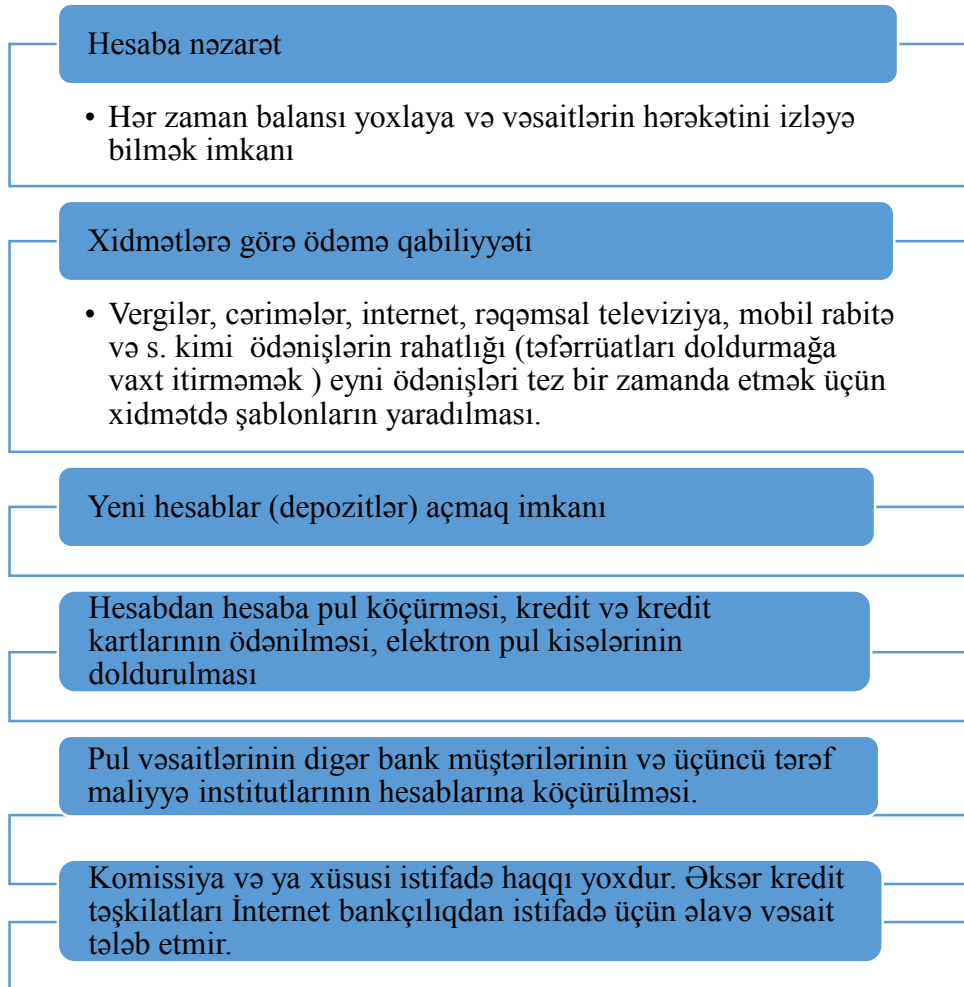
Rəqəmsal bankçılıq 1990-cı illərdə internetin yaradılması ilə inkişaf etməyə başladı. Burada ənənəvi banklar müştərilərə onlayn bankçılıq xidmətləri göstərməyə başladılar. 1990-cı illərin əvvəllərində internetin kommersiyyalaşdırılması inkişaf etdikcə, ənənəvi banklar öz müştərilərinə onlayn xidmətlər təqdim etmək yollarını axtarmağa başladılar. Əvvəlcə məhdud olsa da, bu ilk səylərin uğuru bir çox bankları yeni hesablar açmaq, formaları yükləmək və kredit ərizələrini emal etmək imkanı olan təkmilləşdirilmiş veb-saytlar vasitəsilə internetdə mövcudluğunu genişləndirməyə vadar etdi. Bu da, internet banklarının yaranmasına və artmasına səbəb oldu. Bu qurumlar filial şəbəkəsi olmadan onlayn bankçılıq və digər maliyyə xidmətləri təklif edirdilər(<https://www.birbank.az>).

1997-ci ildə, həm də Amerikada dünyanın ilk virtual bankı meydana çıxdı - Security First Network Bank. 2001-ci ildə isə məşhur Bank of America-nın əmanətçiləri artıq müstəqil şəkildə öz banklarının saytıda şəxsi hesablarına daxil ola, hesabı yoxlaya və sadə əməliyyatlar - sertifikatlar, ödənişlər və köçürmələr həyata keçirə bildilər.

Rusiyada ilk internet bank 1998-ci ildə fəaliyyətə başlayıb. "İnternet Xidmət Bankı" "Avtobank" kredit təşkilatı tərəfindən istifadəyə verilmiş və internet bankçılıq texnologiyalarının daxili maliyyə xidmətləri bazarına fəal şəkildə nüfuz etməyə başlamasına səbəb olmuşdur.

İnternet bankçılıq (onlayn bankçılıq) internet vasitəsilə bank hesablarının idarə edilməsi sistemidir. Aparıcı kredit təşkilatlarının onlayn bank xidmətləri oxşar funksiyaya malikdir. Onların arasında aşağıdakı sxemdəki variantlar misal ola bilər (sxem 5).

### Sxem 5: Onlayn bank xidmətlərinin əsas funksiyaları



**Mənbə:**Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

Virtual banklarda seçim artdıqca müştərilərin onlayn bankçılıq həvəsi də artır. Bain and Company tərəfindən pərakəndə bank müştəriləri arasında 2018-ci ildə aparılmış sorğu müəyyən edib ki, ənənəvi banklar müştərilər üçün ən vacib sahələrdə, o cümlədən bank işinin keyfiyyəti, sürət və əməliyyatların asanlıqında birbaşa banklardan geri qalırlar. Onlayn bir qurumla bankçılığın da çatışmazlıqları və əlverişsizliyi var.Ənənəvi bank yerli filialın işçi heyəti ilə tanış olmaq imkanı verir.

Kredit kimi əlavə maliyyə xidmətlərinə ehtiyac olduqda və ya bank əməliyyatlarında dəyişiklik etməli olduğumuz zaman bu, üstünlük ola bilər.

Şəxsi şərait dəyişdikdə bank menecerinin adətən hesabımızın şərtlərini dəyişdirmək, icbari rüsum və ya xidmət haqqını ləğv etmək səlahiyyəti var (Abdullayev Ş.Ə., 2018).

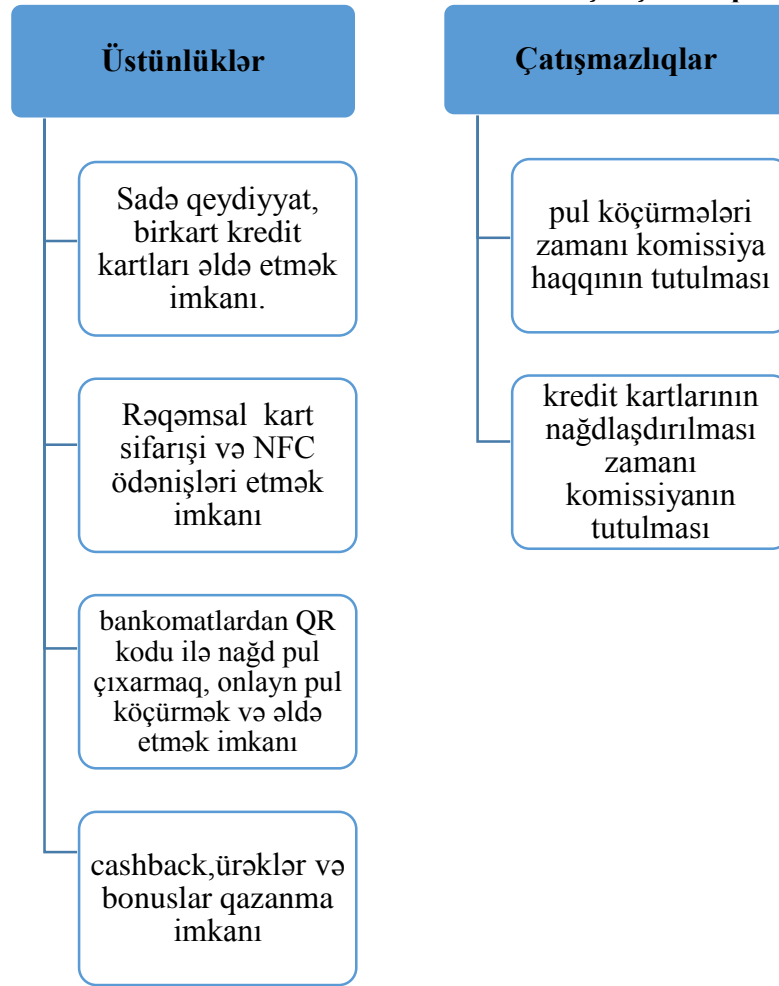
Öz bank maşınları olmadığı sahələrdə onlayn banklar müştərilərin ATM şəbəkəsindən istifadə etməsinə etibar edirlər. Bu sistemlər ölkə üzrə, hətta bütün dünyada on minlərlə maşına giriş təklif etsə də, yaşadığımız və işlədiyimiz yerin yaxınlığında mövcud maşınlar insanların rahatlığı üçün əla fürsətdir.

İlk rəqəmsal bankçılıqdan danışarkən Azərbaycanda isə Birbank xidməti ilk rəqəmsal bankçılıq hesab edilir. Ölkənin ilk rəqəmsal bankı BirBank 2021-ci ildə ən çox istifadə edilən və sevilən rəqəmsal platforması olub. Bir sıra yerli və beynəlxalq mükafatlara layiq görülən BirBank, fəaliyyətə başladığı 2018-ci ildən bu günə kimi yerli bank sektorunda liderliyini qoruyub saxlamışdır.

BirBank 50 000-dən çox iOS istifadəçisi tərəfindən App Store-da 5 ulduzdan 4,9, Android sisteminin 140 000-dən çox istifadəçisindən isə Play Store-da 5 ulduzdan 4,8 ulduz almışdır. Yüksək reyting və böyük populyarlıq BirBank-ın öz segmentində ən yaxşı olduğunu bir daha təsdiqləyir. 3 milyon dəfədən çox yüklənmiş BirBankın aşağıdakı üstün cəhətləri və çatışmazlıqları var.

Ödəniş kartlarının təhlükəsiz istifadəsi üçün yaradılmış funksionallıq rəqəmsal bankın əsas xüsusiyyətlərindən biridir. BirBank vasitəsilə insanlar kartı bloklamaq, PİN kodunuzu dəyişmək, SMS bildiriş xidmətini və 3DS-i aktivləşdirmək, ən əsası isə əməliyyatlara gündəlik və aylıq limitlər təyin etmək kimi imkanlara da sahib ola bilirlər (<https://birbank.az/>).

### Sxem 6: Birbankın üstünlükləri və çatışmazlıqları

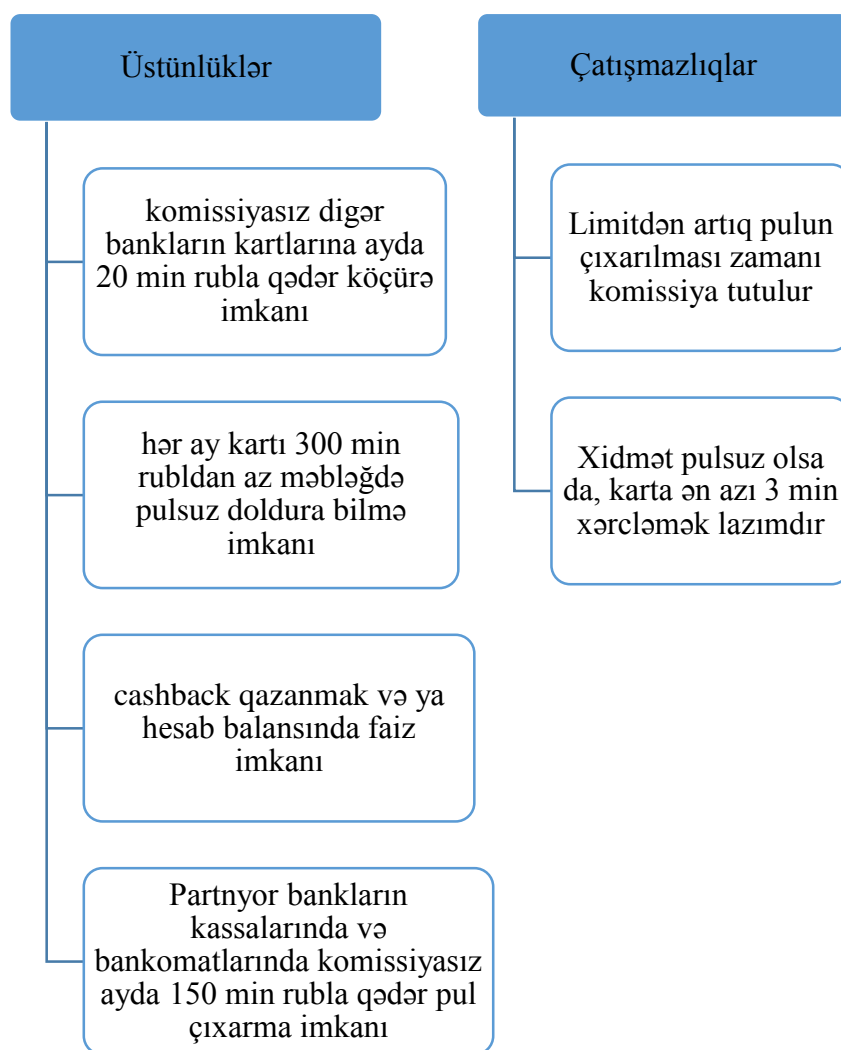


Mənbə: Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

Rəqəmsal banklardan danışarkən Rusiyanın ilk ən böyük rəqəmsal bankçılığı olan Tinkoffun da, pandemiya dövründəki məhsuldarlığı seçiləndir. Dünyanın ən böyük və ən gəlirli müstəqil rəqəmsal banklarından biri olan Tinkoff, Rusiyanın maliyyə və həyat tərzini xidmətlərinin rəqəmsal provayderi olan Londonda siyahıya alınmış TCS Group Holding PLC-nin bir hissəsidir. TCS Qrupa həmçinin "Tinkoff Investments" broker platforması, KOB və böyük biznesin ehtiyaclarına xidmət edən "Tinkoff Business", virtual mobil operator "Tinkoff Mobile", birbaşa sığortaçı "Tinkoff Insurance" və "Tinkoff Software DC" Rusiya daxilində mərkəzlər, inkişaf şəbəkəsi daxildir. Güclü platformasından istifadə edərək, Tinkoff Rusiya daxilində müştərilərə öz məhsullarını və xidmətlərini, həm də tərəfdaşlarının məhsullarını təqdim edir. Tinkoff bankçılığınaşağıdakı bir çox müsbət cəhətləri və çatışmazlıqları var (Sxem 7).



### Sxem 7: Tinkoff bankçılığın müsbət cəhətləri və çatışmazlıqları



**Mənbə:** Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

Tinkoff ilk olaraq 2006-cı ildə ölkənin seriyalı sahibkarı Oleq Tinkov tərəfindən filialsız kredit kartı emitenti kimi yaradılmış və 2013-cü ildən London Fond Birjasında siyahıya alınmışdır. Hazırda o, Moskva Birjasında da ticarət olunur. Tamamilə bulud əsaslı Tinkoff fiziki şəxslər üçün cari hesablardan və onlayn qiymətli kağızların ticarətindən tutmuş kiçik və orta biznes üçün mühasibat uçotu və vergi dəstəyi xidmətlərinə qədər məhsullar təklif edir. Nəhəng ölçüsünə baxmayaraq, müştəriyə yaxın olmaq və istifadəçi dostu interfeysləri təmin etmək Tinkoff-un uğurunun mərkəzində qalır (<https://www.tinkoff.ru/>).

Qeyd etdiyimiz kimi Tinkoff öz ölkəsindəki ən böyük rəqəmsal bankdır və 15 milyon müştəri üçün bir sıra pərakəndə bankçılıq xidmətləri göstərir. Tinkoff 2020

və 2021-ci illər arasında sürətli bir sıra yeni məhsul və xidmətlər təqdim etdi. Bunlara maliyyə messengeri, cashback alətləri və mikro investisiya daxildir.

Azərbaycanda fəaliyyət göstərən BirBank rəqəmsal bankçılığı ilə Rusiyada fəaliyyət göstərən Tinkoff rəqəmsal bankçılığının bir çox üstün əməliyyatları bir biri ilə eynilik təşkil edir. Hər iki bankçılıq cashback və bonuslar qazandırır. Hər iki bankçılıqda kredit kartlarından istifadə müəyyən faiz və komissiyaların ödənilməsinə tələb edir.

Ənənəvi və onlayn bankların hər ikisinin öz üstünlükləri var. Bu gün biz bir çox bank xidmətlərindən onlayn istifadə edə bilirik. Bu xidmətlərdən bəzilərinə hesabların ödənilməsi, pul köçürmələri və hesabdən çıxarışlara baxmaq daxildir. Banklar həmçinin internet üzərindən ən son məhsul və xidmətlərini təqdim edirlər. İnternet bankçılıq kompüter sistemi və ya bank saytına qoşula bilən oxşar qurğular vasitəsilə həyata keçirilir. İndi biz həmçinin Wi-Fi və ya 3G(4G) bağlantısından istifadə edərək mobil telefonlarımızda internet bankçılıqdan istifadə edə bilirik. Hindistan və Çində kiber kafelərin və mobil telefonların asan mövcudluğu ilə onlayn bankçılıq kifayət qədər populyarlaşdı.

**Cədvəl 3: Onlayn bankçılığın üstünlükləri və riskləri**

<b>Üstünlüklər</b>	<b>Risqlər</b>
vaxta qənaət;	bankın sistemi sındırıla bilər - vəsait bank tərəfindən ödənilir;
bank komissiyalarına qənaət;	giriş parolu oğurlanıb və müştəri bu barədə banka xəbərdarlıq etməyib - hüquq-mühafizə orqanları araşdırma aparır;
ailə büdcəsinə nəzarət;	bank pul köçürməsinə gecikdirir - hər gecikmə günü üçün məbləğin 0,1% -i məbləğində cərimə ödəyəcək. Lakin köçürmə məbləğinin 10%-dən çox olmayaraq(!);
24/7 bank əməliyyatlarına çıxış;	bank səhvən köçürməni səhv alana göndərir - pulu öz hesabına köçürür, əks halda hər gecikdirilmiş gün üçün məbləğin 0,1%-i məbləğində cərimə ödəyir. Lakin köçürmə məbləğinin 10%-dən çox olmayaraq(!);
həmişə nəzakətli.	xaricdə, təsdiq kodu olan SMS ala bilməzsiniz - məsələ təsdiqləmə metodunu müvəqqəti dəyişdirməklə zəng mərkəzinin əməkdaşı tərəfindən həll ediləcək.

**Mənbə:** Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

Onlayn bankçılığın bir çox müsbət tərəfləri olsa da, bir neçə mənfi cəhətləri də var. Onlayn bankçılığın üstünlükləri və mənfi cəhətlərinə nəzər salmaq(Cədvəl 3).

Artıq pul yatırmaq və ya çıxarmaq, hesabdən çıxarış tələb etmək və ya ödənişi dayandırmaq üçün banka şəxsən baş çəkməyə ehtiyac yoxdur. Bankların təklif etdiyi onlayn xidmətlərdən istifadə edərək bütün bu vəzifələri və daha çoxunu edə bilmə imkanları vardır. Biz həmçinin hesab əməliyyatlarımızı və balansımızı hər zaman izləyə bilirik. Hesabımızın ümumi balansını bilmək üçün artıq hesab kitabçalarını yeniləməyimizə ehtiyac yoxdur.

İnternet Bankdan istifadə edərkən lazımi təhlükəsizlik qaydalarına əməl edilməməsi maliyyə itkiləri ilə nəticələnmə bilər. Bu baxımdan hər hansı maliyyə əməliyyatlarını onlayn həyata keçirərkən aşağıdakılar zəruridir.

- saxta resurslardan istifadənin qarşısını almaq üçün bank serveri ilə əlaqənin olub-olmadığını yoxlamaq (əgər təşkilatın veb-saytının veb ünvanından əvvəl https prefiksi varsa);
- antivirus müdafiə sistemlərinin lisenziyalı versiyalarından istifadə etmək, icazəsiz girişdən, casus proqramlardan qorunmaq;
- kompüterini nəzarətsiz qoymamaq;
- internet bankçılıq sistemində işi bitirdikdən sonra sistemdən çıxıldığına əmin olub, bank interfeysi ilə brauzer pəncərəsini bağlamaq;
- kompüterdə loqin və parol haqqında məlumatları gizli saxlamaq;
- hər iki ayda bir dəfə İnternet bankçılıq sistemində daxil olmaq üçün parolu dəyişdirmək lazımdır;
- hesabdən çıxarışlara mütəmadi olaraq nəzarət edilməlidir

Onlayn bankçılığın üstünlükləri ilə yanaşı çatışmazlıqları da olsa da, onun bank sisteminin gələcəyi olduğuna inanılır. (X.Tağıyev, T.Rüstəmov.,2021, 289 s.).

Qeyd etdiyimiz kimi onlayn bankçılıq bizə mobil cihazından və yakompüterimizdən onlayn pul idarə etmək imkanı verir. Bank filialına baş çəkməyə ehtiyac yoxdur və ehtiyacımız olanı onlayn etmək imkanı var (<https://www.cbar.az>).

Üstünlüklər dənizinə baxmayaraq, İnternet bankçılığının hələ də mənfi cəhətləri var. “Məsələn, xaricdə olan müştərilərlə. Onlar telefonlarında ödənişi

təsdiqləmək üçün birdəfəlik parol almaya bilərlər. Yeri gəlmişkən, SMS xəbərdarlıqları ilə bağlı problemlər təkcə xaricdə baş vermir. “SMS mesajları çox vaxt gec gəlir.

COVID-19-un yayılması bir çox ölkədə iqtisadi və sosial həyatı dəyişir. Pandemiyanın nəticələrindən birini artıq rəqəmsal texnologiyaların müxtəlif sahələrdə sürətləndirilmiş tətbiqi adlandırmaq olar. Hökumətin tətbiq etdiyi səyahət məhdudiyyətləri və sosial uzaqlaşdırma tədbirlərinin bir hissəsi olaraq, müəssisələr və istehlakçılar uzaqdan işləməyə davam etmək üçün rəqəmsal həlləri fəal şəkildə qəbul edirlər.

İnternet bankçılıqda bir sıra xidmətlər mövcuddur. Bunlara aşağıdakı cədvəldə aydınlıq gətirək (Cədvəl 4).

**Cədvəl 4: İnternet bankçılıqda olan xidmətlər**

	kart, kredit, depozit hesabları üzrə çıxarışlar;
	sabit rabitə və internet üçün ödəniş;
	kommunal xidmətlərin ödənilməsi;
	mobil telefon hesabının doldurulması;
	qeydiyyat və doldurma, habelə manətlərdən silinmə;
	kreditlərin qaytarılması;
	öz hesabları, o cümlədən kartlar arasındakı köçürmələr; əlavə ödəniş kartlarının insifarişi;
	kart əməliyyatları üzrə limitlərin dəyişdirilməsi;
	köçürmə sistemlərindən istifadə etməklə köçürmələr;
	digər banklardakı hesablara ödənişlər;
	nəqliyyat biletlərinin ödənişi (hava, dəmir yolu, avtobus) tamaşalara (idman, teatr, konsert) biletlər.

**Mənbə:** müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

Rəqəmsallaşma tibbin, işin, təhsilin onlayn mühitinə keçidi asanlaşdırır, onlayn alış-veriş etməyə, virusun yayılması haqqında daha çox məlumat əldə etməyə və tədqiqatlar haqqında məlumat paylaşmağa imkan verir. Bu tendensiyanın inkişafı təkcə təcili ehtiyacdən deyil, həm də rəqəmsal texnologiyaların geniş tətbiqi üçün yaradılmış maddi bazadan xəbər verir (<https://www2.deloitte.com/az/az.html>).

Cəmi bir neçə ay ərzində COVID-19 böhranı bütün sektorlar və regionlardakı şirkətlərin iş aparma tərzində dəyişikliyə səbəb oldu. “McKinsey” şirkətinin rəhbərlər arasında apardığı yeni Qlobal Sorğuya əsasən, Covid-19 şirkətləri

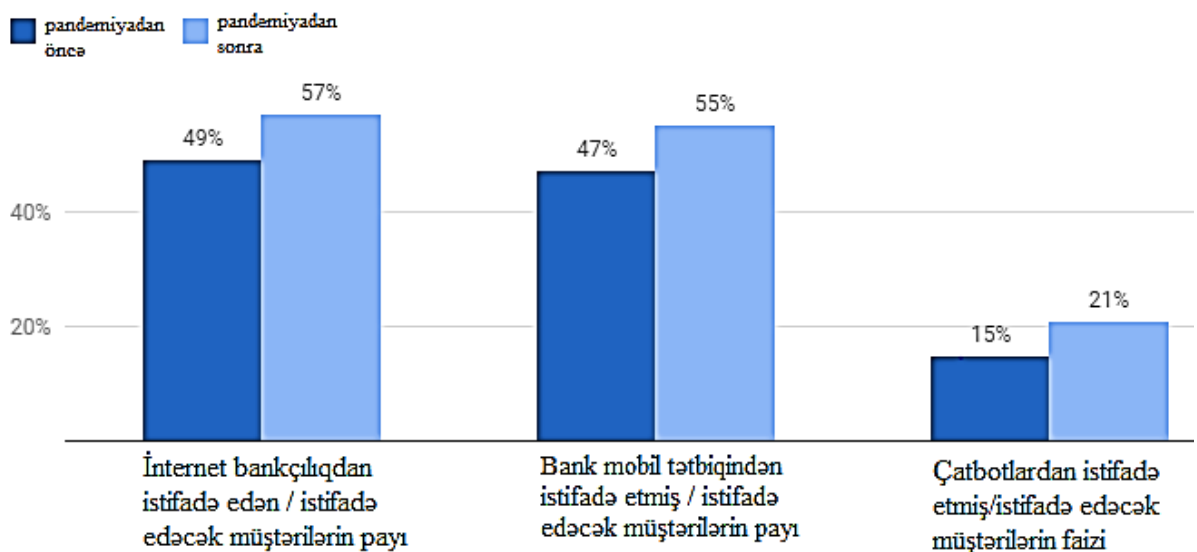
müştərilərin və təchizat zəncirinin qarşılıqlı əlaqələrinin və daxili əməliyyatlarının rəqəmsallaşdırılmasını üç-dörd il sürətləndirdi. Bu yeni biznes və iqtisadi mühitdə rəqəbətə davamlı qalmaq üçün yeni strategiyalar və təcrübələr tələb olunur. (<https://www.mckinsey.com/>)

### 2.3. Rəqəmsal bankçılığın inkişafında xarici və yerli təcrübənin təhlili

Dünyada yaranmış çətin epidemioloji vəziyyət bank əməliyyatlarının rəqəmsallaşmasının sürətlənməsinə kömək edir. Belə ki, epidemiya zamanı dünya üzrə bankların 60%-i müştərilərlə qarşılıqlı əlaqə üçün onlayn formata keçərək ofislərdə iş saatlarını əhəmiyyətli dərəcədə azaldıb, bəzi hallarda isə filiallarını tamamilə bağlayıb. Bank ofisinə getmədən onlayn hesab açmaq dünya üzrə bankların 34%-də əlçatan olub və bank sektorunun qlobal oyunçularının 23%-i hesab sahibinin şəxsiyyətini uzaqdan yoxlamaq prosesini təklif edir.

Aparılan sorğulara əsasən COVID-19 pandemiyası səbəbindən maliyyə istehlakçıları rəqəmsal bankçılıq kanallarından istifadəni artırmağa üstünlük verir. Sorğular göstərir ki, pandemiya sonrası istifadəçilərin 57%-i internet bankçılığına üstünlük verirdisə, ondan əvvəl bu rəqəm 49% idi (Şəkil 9).

Şəkil 9: Pandemiya əvvəl və sonra rəqəmsal bankçılıqdan istifadə



Mənbə: [www.cbar.az](http://www.cbar.az)

Həmçinin, müştərilər bankla qarşılıqlı əlaqə yaratmaq üçün daha tez-tez mobil proqramlardan və çat botlarından istifadə edirlər.

Neobanklar təkcə xidmət keyfiyyətinə görə deyil, həm də digər göstəricilərə görə ənənəvi bankları üstələyir. Məsələn, onlar üçün bir müştəri cəlb etməyin orta qiyməti 1-38 dollar, ənənəvi banklar üçün isə təxminən 200 dollardır.

Süni intellekt kimi yeni texnologiyalardan istifadə edə bilməyən banklar, istehlakçıların daha tələbkar olması və innovativ məhsullara ehtiyacı olması səbəbindən uduzur. Aparılan sorğuda iştirak edən bankların 73%-nin göstərdiyi kimi, bankların əksəriyyəti vəsait çatışmazlığı səbəbindən daxili innovasiyaları tətbiq etmir. Yarıdan çoxu -57%-layihələrin idarə edilməsində çevikliyin olmamasından şikayətlənir, təxminən eyni sayda - 56% - vaxt tapa bilmir.

Pandemiya dövründə G20 ölkələrinin rəqəmsal iqtisadiyyat nazirləri rəqəmsal texnologiyaların və siyasətlərin böhrana cavab verməyə və gələcək pandemiyaların qarşısını almağa necə kömək edə biləcəyini müzakirə etmək üçün fəvqəladə virtual görüş keçirdilər. Bu görüşdə və iyun ayında keçirilən növbəti görüşdə nazirlər böhrana cavab verməkdə və ondan xilas olmaqda əlaqə və rəqəmsal texnologiyaların mühüm rol oynadığını etiraf edərək, təcrübə və siyasət müdaxilələrinin ölkələr arasında paylaşılmasının vacibliyini vurğuladılar (Matveevsky S. S, 2020, c.131-137.).

Bu işi inkişaf etdirmək üçün G20-nin Səudiyyə Ərəbistanı Sədrliyi G20 ölkələrinin biznesin davamlılığını və dayanıqlığını gücləndirmək üçün rəqəmsal alətlərin mövcudluğunu və istifadəsini sürətləndirdiyi siyasətlər haqqında məlumat toplamaq və paylaşmaq təşəbbüsü irəli sürdü. OECD tərəfindən keçən il dərc edilmiş bu səyin nəticələri, ölkələrin COVID-19-un təqdim etdiyi unikal biznes problemlərini həll etmək üçün siyasət innovasiyalarından necə istifadə etdiyinə işıq salır (<https://www.oecd.org/>).

Nəhayət, əhəmiyyətli qeyri-müəyyənliklər qalmasına baxmayaraq, COVID-19 böhranı ölkələrin rəqəmsallaşdırılmasında dönüş nöqtəsi ola bilər. Bu böhran zamanı gördüyümüz dəyişikliklərin (və buna cavab olaraq qəbul edilmiş siyasətlərin) daha rəqəmsal iqtisadiyyata doğru davamlı dəyişikliyə səbəb olub-olmayacağı və bu dəyişikliyin nə qədər geniş ola biləcəyi bəlli deyil. Bir çox firma

daha rəqəmsal biznes modelinə keçdi, çünki bu, bu firmaların gəlir əldə etməsi və sağ qalmasının yeganə yolu idi. Şirkətlər sağlamlıq böhranı keçdikdən sonra daha ənənəvi biznes modelinə qayıtmağı seçə bilər, lakin onlar həmçinin rəqəmsal diqqətini daha da gücləndirməyi seçə bilirlər, məsələn, uzaqdan iş və daha çox onlayn satış vasitəsilə. İrəli yol, çox güman ki, biznes əməliyyatlarının onlayn həyata keçirilə biləcəyi dərəcədən asılı olacaq (Mihaela Roxana MARCU.,2021, 205-223 s.).

Səhiyyə böhranı nəzarət altına alındıqdan sonra ölkələr də əlavə siyasət tədbirləri görməlidirlər. Artıq Almaniya, Koreya və Böyük Britaniya kimi ölkələr rəqəmsal sahədə siyasətlər də daxil olmaqla, bərpa prosesində biznesləri dəstəkləmək üçün orta müddətli tədbirləri nəzərdən keçirdiklərini bildirdilər. Ölkələr bu gələcəyə doğru irəliləməyə davam etdikcə, bilik, təcrübə və təcrübə mübadiləsi getdikcə daha vacib olacaq.

Hazırda dünya əhalisinin demək olar ki, üçdə ikisinin internetdən fəal şəkildə istifadə etdiyi bir vaxtda dünya artıq onlayn girişin kifayət etmədiyi post-rəqəmsal dövrə qədəm qoyur. Rəqəmsal inkişafın rəqabət qabiliyyətliliyinin və davamlılığının müəyyən edilməsində əlaqə, innovativ texnologiyalardan istifadə və inamın yaradılması, həmçinin məsul qurumlar və sağlam məlumatların idarə edilməsi siyasətləri əsas rol oynayır. Mastercard-ın araşdırması hökumətlərə və bizneslərə 7,6 milyard insanın rəqəmsal iqtisadiyyatın gətirdiyi imkanlardan istifadə etməsini təmin etmək üçün güclərini birləşdirməyə kömək edəcək (<https://www.mastercard.az/az-az.html>).

Bildiyimiz kimi, elektron ödənişlər sahəsində dünya lideri olan Visa və Azericard prosessinq mərkəzi hazırda Azərbaycanda geniş istifadəçi auditoriyası üçün rəqəmsal emissiyanın inkişafı və innovativ rəqəmsal ödəniş həllərinin yaradılması üzərində işləyir. Elektron ödənişlərin müasir infrastrukturunu çox mürəkkəbdir və bütün iştirakçıların yaxşı əlaqələndirilmiş işi gələcək rəqəmsallaşma üçün vacibdir (<https://www.visa.com.az/>).

COVID-19 böhranı rəqəmsal bacarıqların vacibliyini açıq şəkildə nümayiş etdirdi. Pandemiya əvvəl aparılmış sorğulara əsasən, hər beş gəncdən birindən

çoxu əsas rəqəmsal bacarıqlara malik deyil. Müəllimlərin yalnız 39%-i gündəlik işlərində rəqəmsal texnologiyalardan istifadə etməyə hazırdır. Respondentlərin təxminən 62%-i isə hesab edir ki, COVID böhranı zamanı rəqəmsal bacarıqlarını inkişaf etdiriblər, çünki onlar işləmək, oxumaq və onlayn yaşamağa məcbur olublar. (<https://aba.az/>).

Müəssisələrə və kadrlara rəqəmsal bacarıqların öyrədilməsi üzrə işlər də genişləndirilib. Kiçik və Orta Sahibkarlığın İnkişafı Agentliyi sahibkarlar üçün treninqlər təşkil edir. Dövlət Məşğulluq Xidmətinin təşəbbüsü ilə işsizlər üçün rəqəmsal bacarıqların inkişaf etdirilməsi üçün treninqlər də təşkil olunur. Təhsil sistemi isə rəqəmsal transformasiyaya xüsusi diqqət yetirir. Təhsil Nazirliyinin “Rəqəmsal bacarıqlar” layihəsi 120 000 şagird və 1 300 müəllimi əhatə edir. Layihənin miqyası ildən-ilə artır və növbəti tədris ilində 160 000 tələbənin təlimlərdə iştirak edəcəyi gözlənilir. Məktəblərdə həmçinin STEM mərkəzləri fəaliyyət göstərir ki, burada şagirdlər robototexnika, elektronika və mexanika kimi sahələrdə bilik və bacarıqlar əldə edirlər (<https://aba.az/>).

Pandemiya zamanı əhali tərəfindən ödəniş kartlarından istifadənin stimullaşdırılması, cəmiyyətdə nağdsız hesablaşma vərdişlərinin formalaşdırılması və iqtisadiyyatda nağdsız dövriyyələrin artırılması məqsədilə MB (Mərkəzi Bank) “Kartla ödə, qazan” stimullaşdırıcı lotereyasını keçirib.

Həvəsləndirici lotereyanın keçirildiyi müddət ərzində (01.11.2020-30.11.2020) Respublika ərazisində fəaliyyət göstərən təsərrüfat subyektlərində quraşdırılmış POS-terminallarda minimum 5 (beş) AZN məbləğində nağdsız əməliyyatlar həyata keçirən kart istifadəçiləri ölkə, ərazisində buraxılmış bütün növ ödəniş kartları ilə avtomatik olaraq aksiyada iştirak etmək hüququ əldə etmişdir.

Lotereyanın uduş fondu 11.12.2020-ci ildə oynanıb. Ümumilikdə 900 nəfərin uduşu lotereyanın uduş məbləği kart sahibinin 100 (yüz) AZN məbləğində bank hesabına köçürülərək “cashback” kimi təqdim edilib. Bu barədə kart hesabına xidmət göstərən bankdan məlumat verilib.

Lotereyada iştirak etmək hüququ verməyən əməliyyatlar bunlardır:

- korporativ kartlarla əməliyyatlar;



- ləğv edilmiş (geri qaytarılmış) əməliyyatlar;
- naməlum kartlarla əməliyyatlar;
- rəqəmsallaşmış ticarət əməliyyatları.

Lotereya “2018-2020-ci illərdə Azərbaycan Respublikasında rəqəmsal ödənişlərin genişləndirilməsi üzrə Dövlət Proqramı” çərçivəsində Mərkəzi Banka verilən tapşırıqlar əhalini rəqəmsal ödənişlərdən və ödəniş kartlarından istifadəyə həvəsləndirmək məqsədilə keçirilib. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 26 sentyabr 2018-ci il tarixli 508 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmişdir.

“Nağdsız ödənişlər sahəsində elan edilmiş nominasiya və müsabiqə qaliblərinin müəyyən edilməsi üzrə Münsiflər Heyəti” iclasının 28.01.2020-ci il tarixli protokolu ilə təsdiqlənmişdir(<https://www.cbar.az>).

2020-ci il üzrə nağdsız ödənişlər sahəsində elan edilmiş qaliblər aşağıdakı banklar olmuşdur.

**Cədvəl 5: Nağdsız ödənişlər sahəsində qalib banklar**

Ödəniş kartları ilə nağdsız ödənişlər üzrə lider bank	Unibank” KB ASC
İnternet bankçılıq xidməti üzrə lider bank	Paşa Bank” ASC
Mobil bankçılıq xidməti üzrə lider bank	Kapital Bank” ASC
Təmassız ödənişlər üzrə lider bank	Paşa Bank” ASC
Təmassız POS-terminal infrastrukturu üzrə lider bank	Paşa Bank” ASC

**Mənbə:** Mərkəzi Bank Statistika – 2020 [www.cbar.az](http://www.cbar.az)

Yuxarıda da qeyd etdiyimiz kimi COVID-19 pandemiyası bank sistemində iş tərzini, yeni əməliyyatlar və prosedurlar kimi bir çox şeyi dəyişib.

Pul getdikcə daha çox elektronlaşır. Bəzi insanlar hələ də nağd puldan istifadə edirlər, lakin digər ödəniş formaları daha populyarlaşmışdır. Niyə? Onlardan istifadə etmək daha asan, pulsuz və ya ucuz ola bilər və xərcləri izləmək üçün daha yaxşı imkanlar var. Bu təkamüldə bankların böyük rolu var. Əvvəllər onlayn bankçılıq yalnız onlayn rejimdə fəaliyyət göstərən banklarla məhdudlaşmışdı. Ancaq indi hətta böyük banklar və yerli kredit ittifaqları onlayn xidmətlər təklif edir.

### Sxem 8: Pandemiyanın bank sektoruna təsiri



**Mənbə:** Mihaela Roxana MARCU (2021), The Impact of the COVID-19 Pandemic on the Banking Sector

Bank xidmətlərinin mahiyyəti onlardan bütün filiallarını bağlamamağı və insanların maliyyə resurslarına çıxışını təmin etməyi tələb edirdi. Bank filiallarının təxminən dördü biri işçilərin təhlükəsizliyi, kadr çatışmazlığı və ümumiyyətlə baş verən daha az ticarət səbəbiylə bir çox ölkədə və ərazilərdə baş verən epidemiya zamanı bağlandı. Qalan 75 faizdən bir çoxu qısaldılmış saatlarda və ixtisar edilmiş işçi heyəti ilə işlədilər. Banklar ətraflarında olan bütün bu çağırışlarla gələcəklərini müəyyən edən investisiya strategiyalarına diqqət yetirməlidirlər (Mihaela Roxana MARCU, 2021).

Azərbaycanda pandemiya zamanı bir çox vətəndaş artıq bankın rəqəmsal xidmətlərindən necə istifadə etməyi öyrənib, onların rahatlığını yüksək qiymətləndirib və bundan sonra da istifadə etməyi planlaşdırır. Depozitlərin məsafədən açılması, çıxarış və arayışların qəbulu, kredit müraciətlərinə baxılması kimi xidmətlər artıq müştərilər tərəfindən bankın onlara təqdim etməli olduğu xidmətlərin zəruri siyahısı kimi qəbul edilir. Belə ki, artıq 2020-ci ilin aprel ayında özünü təcrid rejimi dövründə ipoteka üçün onlayn müraciətlərin həcmi 9 faiz, avtomobil krediti üçün müraciətlərin sayı isə yarıdan çox artıb (<https://aba.az/>).

### III FƏSİL. PANDEMİYA DÖVRÜNDƏ RƏQƏMSAL BANKÇILIĞIN İNKİŞAF İSTİQAMƏTLƏRİ

#### **3.1. Koronavirus zamanı rəqəmsal bankçılığın inkişafına yönələn tədbirlər**

Bu gün dünya liderlərinin qarşısında duran sual, COVID-19 pandemiyası ilə viran qalmış iqtisadiyyatın yüksələn inkişaf tendensiyasına qayıda biləcəyidir. Hətta xəstəliklərin ilk dalğasında belə məlum oldu ki, məhz rəqəmsal texnologiyaların inteqrasiyası biznesləri ayaqda saxlamağa və bununla da pandemiyanın mənfi iqtisadi nəticələrinin yayılmasını ləngitməyə imkan verən əsas amildir. Özünü təcrid və avtomatlaşdırmanı təmin edən yeni biznes modelinə sürətlə keçə bilən firmalar istehsal çevikliyi baxımından əhəmiyyətli faydalar əldə etdilər.

Bağlanmadan faydalanan sənayelərin siyahısını təhlil etsək, rəqəmsal texnologiyaların istifadəsi ilə hansısa şəkildə bağlı olanlar da olacaq. Eyni zamanda, pandemiya dövründə rəqəmsallaşmanın aşağıdakı sahələri də buna aiddir. Məs. xəstəliyin yayılmasının monitorinqi, proqnozların verilməsi və böhranın aradan qaldırılması üçün ssenarilərin hazırlanması, distant iş və təhsil üçün platformaların yaradılması, məlumatların yayılması, məlumat mübadiləsinin məxfiliyinin və təhlükəsizliyinin təmin edilməsi, rəqəmsal texnologiyalar və innovasiyalara strateji dəstək sahəsində əməkdaşlığın inkişafı misal ola bilər (<https://www.cbar.az>).

Rəqəmsal texnologiyalara tələbat təbii olaraq innovativ layihələrin sayının artmasına səbəb olub. Bunu yüksək texnologiyaların inkişafı və tətbiqi ilə məşğul olan şirkətlərin səhmlərinin kapitallaşmasında rekord artımdan bəhs edən Amerika birjası NASDAQ ekspertlərinin son açıqlamaları da təsdiq edir. Yüksək texnologiyalı sənaye iqtisadiyyatının uğurlu inkişafının əsasını bilik iqtisadiyyatı təşkil edir ki, bu da öz növbəsində rəqəmsal texnologiyaların tətbiqini genişləndirməyə imkan verir. Tamamilə yeni istiqamətə - COVID Tech-ə bağlılıq problemin aktuallığı və müxtəlif səviyyəli fondlardan maliyyə dəstəyi ilə izah olunur. Milli innovasiya sistemlərinin qloballaşmasının inkişafının əsas istiqaməti elmi-tədqiqat və innovasiyaların beynəlmilləşdirilməsi, COVID-19 pandemiyası nəinki peyvəndin hazırlanması və tətbiqi sahəsində beynəlxalq əməkdaşlığın

inkışafını, həm də bir sıra digər yüksək texnologiyalı sənayelərin sürətli inkışafını yeniləyib. Dünya İqtisadi Forumunun ekspertləri tərəfindən müəyyən edilən texnoloji tendensiyalar arasında onlayn ticarət, elektron ödənişlər, 3D çap, təchizat zənciri 4G, 5G və robototexnika xüsusi yer tutur. Bu texnoloji inkışafı COVID-dən sonrakı dünyada dayanıqlı cəmiyyət qurmağa kömək edə bilər ([www.weforum.org](http://www.weforum.org)).

Texnologiyanın inkışafı istehlakçıların maliyyə əməliyyatlarını həyata keçirmə tərzini dəyişdirir. Banklar müştərilərinə daha yaxşı məhsul və xidmətlər təqdim etmək və müştəri məmnuniyyətini artırmaq üçün yeni texnologiyalara sərmayə qoyur və onlardan istifadə edir. Bundan əlavə, inkışaf edən texnologiya sayəsində banklar rəqabət üstünlüyü əldə etməyə kömək edən maliyyə və tənzimləyici məhdudiyyətlərini minimuma endirirlər (<https://www.kapitalbank.az>).

Böyük Britaniyanın bank sektorundakı cari transformasiya inkışaf edən texnologiya ilə idarə olunur. Banklar başa düşdülər ki, yeni müştərilər əldə etmək üçün insanlara maliyyə əməliyyatlarını daha asan, sürətli və təhlükəsiz mühitdə həyata keçirməyə imkan verən innovativ bank texnologiyalarını inkışaf etdirməlidirlər. Bundan əlavə, Böyük Britaniya bankları müştərilərinə xüsusi xidmətlər təklif etmək üçün innovativ bank texnologiyalarından istifadə edirlər və onlarla daha effektiv ünsiyyət qurur. Digər tərəfdən, Böyük Britaniyanın bank müştəriləri mobil və onlayn bankçılıq kimi alternativ bankçılıq kanallarını qəbul edirlər, çünki bu texnologiyalar onlara pullarını xərcləmək, köçürmək və idarə etməkdə daha çox çeviklik verir.

Böyük Britaniyada mobil bankçılıqdan istifadə sürətlə artır. Böyük Britaniya müştərilərinin mobil bankçılıq kanallarından istifadəsi 2012-2014-cü illər arasında 21%-dən 27%-ə yüksəlib. Bundan başqa, Böyük Britaniyada insanların 77%-i mobil bankçılığın köməyi ilə pullarını daha yaxşı idarə etdiklərini düşünür. Digər tərəfdən, yaşları 25-34 arasında olan və internetlə böyümüş Y Gen-Y (Y nəsil) istehlakçılarının 75%-i onlayn bankçılıq və mobil bankçılıq proqramlarından istifadə etməyi, bu istehlakçıların 13%-i isə bank filialına əməliyyatlarını həyata keçirmək üçün baş çəkməyi üstün tutur.

2020-ci ildə baş verən hadisələr rəqəmsallaşma prosesini sürətləndirdi.

Pandemiya getdikcə daha çox insanı rəqəmsal kanallardan istifadə etməyə məcbur edir. Böyük Britaniyada 2019-cu ilin ikinci yarısı ilə 2020-ci ilin birinci yarısı arasında aylıq mobil bankçılıq müştərilərinin sayı 52%-dən 57%-ə yüksəlib. Oxşar artım həftəlik olaraq rəqəmsal bankçılıq kanallarından istifadə edən Avropa bank müştəriləri arasında da müşahidə olunub (2019-2020-ci illər arasında 68%-dən 71%-ə qədər). Bu həm ənənəvi banklara, həm də fintech şirkətlərinə aiddir. Bütün Avropada fintech proqramlarının istifadəsi pandemiyanın başlanğıcından bəri 72% artıb. Bir çox ənənəvi banklar kredit müraciətlərinin işlənməsini sürətləndirməkdən tutmuş, onlayn alış-veriş edən müştərilər üçün bank ödənişi funksiyalarının tətbiqinə kimi fintech şirkətləri ilə əməkdaşlıq etmək və onlarla qarşılıqlı əlaqə qurmaq üçün yeni imkanlar tapıb (<https://www.unibank.az>).

2020-ci ildə açıq bankçılıq müştərilərin rəqəmsal ekosistemdən asılılığı əlçatanlığı həmişəkindən daha vacib edib. Böyük Britaniyada açıq bankçılıq o deməkdir ki, hesab sahibləri indi öz hesablarına daha inteqrasiya olunmuş giriş gözləyirlər. 2020-ci ilin yanvar-sentyabr aylarında açıq bank məhsullarından istifadə edən pərakəndə müştərilərin sayı iki dəfə artaraq 2 milyonu ötüb.

Yenə də açıq bankçılıq, xüsusən də müştəri qavrayışına gəldikdə, problemsiz deyil. Bunun çoxu üçüncü tərəf provayderlərinə verilən etibar və geniş girişlə bağlıdır. 2020-ci ilin oktyabr ayında aparılan sorğular göstərdi ki, Avropa üzrə respondentlərin yalnız 30%-i əvvəlcədən razılıq versələr belə, banklarının maliyyə məlumatlarını digər şirkətlərlə paylaşmasından məmnundurlar. Ipsos MORI-nin analoji sorğusu müəyyən edib ki, bank müştərilərinin 75%-i pullarını necə xərclədikləri barədə məlumat əldə etmək istəyir, lakin yalnız 40%-i belə məlumatları əldə etmək üçün banklara və provayderlərə çıxış imkanı verməyə hazır olacaqlarını bildirib. 2020-ci ildə açıq bank məhsullarının yayılmasına baxmayaraq, 2021-ci ildə müştəri inamını və artımını qorumaq üçün daha şəffaf yanaşma olmuşdur.

Bulud bankçılıqda isə açıq bankçılıqda olduğu kimi, pandemiya bu bankçılığın inkişafını sürətləndirdi. Məlumatların təhlili və saxlanması zamanı bulud əsas bank sistemlərinin modernləşdirilməsində daha mühüm rol oynayır. Bir çox ənənəvi banklar pandemiya zamanı əlverişsiz vəziyyətdə olub və bu, davam

etdikcə daha da pisləşəcək. Ancaq bu problemləri həll etməyin yolları var. Sistem arxitekturalarında API-lərin və bulud mikroservislərinin istifadəsi pandemiya kimi gözlənilməz və sürətlə dəyişən vəziyyətlərdə çeviklik və uyğunlaşma baxımından sözün əsl mənasında möcüzələr yarada bilər. Bu, daha sürətli və daha sərfəli prosesləri inkişaf etdirməyə imkan verir. Məsələn, bir Avropa bankı müştərilərin filiala müraciət etmə ehtiyacını aradan qaldıraraq, bütün kredit kartlarının təsdiqi prosesini onlayn rejimə keçirdi (<https://www.birbank.az>).

Phygital bankçılığa gəldikdə isə artıq bir müddətdir ki, banklar arasında figital bankçılıq trenddədir. Artıq sadəcə bank filialları deyil: kafelər, iş yerləri, avtosalonlar və s. figitala keçid edir. Böyük bir Avropa bankı artıq 2019-cu ildə Böyük Britaniyanın Lids şəhərində Work Café-nin açılması ilə Phygital-a keçid edib. Eynilə, Böyük Britaniya bankı xüsusilə startapları hədəf alan əməkdaşlıq, öyrənmə və şəbəkələşmə üçün ölkə daxilində 25 məkan açmışdır.

Covid-19-un maliyyə xidmətlərinə təsirini qiymətləndirmək olmaz. Lakin bunun banklara və fintech-lərə göstərdiyi təsir, onların müştərilər üçün sürətli, rahat, inteqrasiya olunmuş bank həllərinə doğru getdikləri yolu əsasən sürətləndirdi.

2020-ci ilin fevral-mart aylarında The Economist Intelligence Unit dünya üzrə 300-dən çox top-bank menecerindən müsahibə götürərək genişmiqyaslı araşdırma aparıb. Araşdırmanın məqsədi qarşıdakı 5 ildə bankçılığın simasını hansı əsas tendensiyaların və texnologiyaların formalaşdıracağını öyrənmək olub. SME Banking Club araşdırmanın əsas nəticələrini seçib.

2020-ci ildə indeks iki əsas göstəriciyə baxır: Rəqəmsal İnkişaf və Rəqəmsal Güvən. Rəqəmsal inkişaf səviyyəsi iqtisadiyyatın maddi keçmişdən rəqəmsal indiki dövrə qədər zaman keçidinin dinamikasını əks etdirir. Rəqəmsal inam rəqəmsal texnologiyalar və inklüzivlik tərəfindən inkişaf etdiriləcək bu gün və gələcək arasında körpü rolunu oynayır.

**Rəqəmsal İnkişaf.** Rəqəmsal İnkişaf Metrikləri Çərçivəsi son 12 il ərzində dünya üzrə aktiv internet istifadəçilərinin 95%-nin təhlilinə əsaslanır və dörd əsas sahə üzrə 90 ölkədə 160 göstəricini ölçür: institusional mühit, tələbi təmin edən amillər, təchizat şərtləri, innovasiya potensialı və dəyişmək. Tədqiqat dörd ölkə

kateqoriyasını müəyyənləşdirdi (sxem 9)

**Sxem 9: Tədqiqatın müəyyənləşdirdiyi ölkə kateqoriyası**

**Diqqət çəkən iqtisadiyyatlar**

- Sinqapur, ABŞ, Honq-Konq, Cənubi Koreya, Tayvan, Almaniya, Estoniya, BƏƏ, İsrail, Çexiya, Malayziya, Litva və Qətər

**Qurulmuş iqtisadiyyatlar**

- İsveç, Böyük Britaniya, Hollandiya, Yaponiya və Kanada

**Mütərəqqi iqtisadiyyatlar**

- Rusiya, Çin, Hindistan, İndoneziya və Polşa

**Kövrək iqtisadiyyatlar**

- Nigeriya, Uqanda, Kolumbiya, Peru, Pakistan və Şri-Lankada

**Mənbə:** müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

- Diqqət çəkən iqtisadiyyatlar inkişaf etmiş və dinamik rəqəmsal mühitə malikdir. Bu ölkələr öz imkan və üstünlüklərindən maksimum yararlandıkları üçün innovasiyaların təşviqində liderlik edirlər.
- Qurulmuş iqtisadiyyatlar rəqəmsal yavaşlamaya baxmayaraq, rəqəmsal qəbulun yüksək səviyyəsinə malikdir. Onlar davamlılığı sürətdən üstün tuturlar və adətən rəqəmsal inklüzivliyin genişləndirilməsinə və güclü institutların qurulmasına sərmayə qoyurlar.
- Mütərəqqi iqtisadiyyatlar investorlar üçün cəlbedicidirlər, bu da əsasən öz aktiv dinamikasına və rəqəmsal inkişafda böyük potensialına görədir.
- Kövrək iqtisadiyyatlarda bir sıra infrastruktur boşluqları var. Bununla belə, bu ölkələrin gəncləri rəqəmsal gələcəyə həvəslə yanaşır və sosial media və mobil ödənişlərdə aktivdirlər.

**Rəqəmsal Güvən:** Rəqəmsal etimad təhlili dörd əsas istiqamət üzrə 42 ölkədə 198 göstəricini əhatə edir: əhalinin davranışı və münasibətləri, yaşayış şəraiti və istifadəçi təcrübəsi.

✓ Braziliya, Kolumbiya və Meksika kimi iqtisadiyyatlarda istifadəçi aktivliyi tədricən artır. Onlar sosial şəbəkələrdə əhəmiyyətli iştirak və innovasiyalardan geniş istifadəni qeyd edirlər.

✓ Çin, İndoneziya və Vyetnam kimi ölkələr rəqəmsal gələcəyin ən müsbət qavrayışını gördülər. Bu münasibətə rəqəmsal texnologiyaların fəal şəkildə tətbiqi və rəqəmsal mühitdə imkanların sayının genişləndirilməsi kömək edir.

✓ İsveç, Hollandiya və Danimarka kimi köklü rəqəmsallaşma yanaşmaları və siyasətləri olan iqtisadiyyatlar yeni texnologiyalara ictimai inam yaratmaq üçün addımlar atır. Bunlara məxfilik, təhlükəsizlik və hesabatlılıq siyasətləri daxildir. Bu ölkələrin vətəndaşları rəqəmsal gələcəyə müsbət münasibət bəsləyirlər.

✓ ABŞ, Honq-Konq, Tayvan, Cənubi Koreya və Sinqapur kimi iqtisadiyyatlar istifadəçilərə faktiki olaraq qüsursuz rəqəmsal təcrübə, eləcə də qabaqcıl infrastruktur və ona geniş çıxış təmin edir. Vətəndaşlar arasında yüksək səviyyədə əlaqə mövcuddur ki, bu da bu ölkələrə post-rəqəmsal gələcəkdə açıq üstünlüklər verir (Mihaela Roxana MARCU (2021), pp. 205-223).

Avropa ölkələri ən mütərəqqi rəqəmsal iqtisadiyyatlar sırasındadır, lakin texnologiya inkişaf etdikcə onlara münasibətimiz də dəyişməlidir. Əlverişli siyasət mühiti, effektiv institutlar, əlverişli infrastruktur şəraiti və yüksək səviyyəli istifadəçi etimadı Avropanın milli iqtisadiyyatlarına davamlı şəkildə inkişaf etməyə və rəqəmsal inklüzivlik sahəsində liderlik etməyə kömək edir.

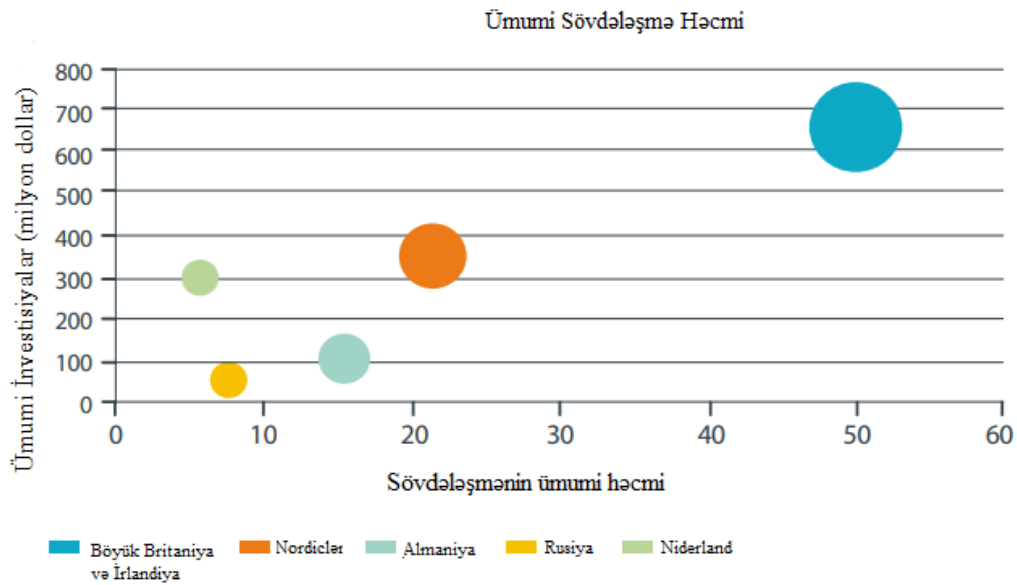
2008-ci ildəki Qlobal Maliyyə Böhranından sonra maliyyə texnologiyaları (FinTech) sektoru ənənəvi bankları sıradan çıxarmaq məqsədi daşıyan startaplar üçün dünyada ən sürətlə inkişaf edən sahibkarlıq sahələrindən birinə çevrildi. Aşağıdakı şəkildə son dövrün ən yaxşı beş Avropa regionunun Fintech investisiya fəaliyyəti göstərilmişdir (Şəkil 10).

FinTech maliyyə xidmətləri sənayesində inqilab kimi müəyyən edilmişdir və bir çox banklar başa düşdülər ki, bu inkişaf onlar üçün daha yaxşı səmərəlilik və müştəri xidmətinə imkan verən innovativ həlləri operativ şəkildə öz əməliyyatlarına inteqrasiya etmək üçün bir fürsətdir.



Böyük Britaniyanın FinTech sektoru hər il 20 milyard funt sterlinq gəlir əldə edir və rəqəmsal əlaqənin ümumi təsiri, müştərilərin banklardan narazılığı və mövcud provayderlər tərəfindən innovasiya və investisiyaların olmaması səbəbindən artmaqdadır (<https://www.cbar.az>).

**Şəkil 10: Avropanın ən yaxşı beş regionunun FinTech İnvestisiya Fəaliyyəti**



Mənbə: [www.cbar.az](http://www.cbar.az)

Bu yaxınlarda Avropanın FinTech sövdələşmələrinin və maliyyələşdirməsinin ən böyük payı Böyük Britaniyada, əsasən də Londonda baş verib. London maliyyə və texnoloji mərkəz kimi xidmət etdiyi üçün FinTech üçün global mərkəzlərdən birinə çevrilib. Londonun yerləşdiyi yer və onun saat qurşağı şirkətlərə beynəlxalq bazarlara asanlıqla daxil olmaq imkanı verir və onlara beynəlxalq əməliyyatlarını rahat şəkildə həyata keçirməyə imkan verir.

Londonda 251 xarici bank və 588 xarici maliyyə xidmətləri təşkilatı fəaliyyət göstərir ki, bu da şəhəri həqiqətən beynəlxalq müştəri bazası ilə dünyanın ən böyük maliyyə mərkəzlərindən birinə çevirir.

Bu qurulmuş maliyyə xidmətləri sayəsində Londondakı FinTech şirkətləri istedadlar, müştərilər, təchizatçılar və rəqabət də daxil olmaqla əsas resurslara çıxış əldə edir. Digər tərəfdən, bir çox bank Londonda FinTech klasterinin olması onların biznesləri üçün böyük imkanlar və üstünlüklər təmin etdiyini başa düşür.

Türkiyə də, bank sektoru yüksək inkişaf potensialına malikdir. Türkiyənin əhalisi 77 milyondur və bu əhalinin 50%-i 30 yaşdan aşağıdır. Üstəlik, bank müştəriləri yeni texnologiyaları müştəriləri tez mənimsəyir.

Türkiyə əhalisi gənc olduğundan və dağıdıcı texnologiyaları digər ölkələrə nisbətən daha sürətli qəbul etdiyindən, Türkiyədə texnologiyanın mənimsənilməsi sürətlənib. Türkiyə həm də internet sürəti və smartfonların nüfuzu baxımından bir çox digər qərb ölkələrindən daha irəlidir. Türkiyədə artan gənc əhali və internetdən istifadə sayəsində türk bank sektoru yeni texnologiyalardan istifadə etməkdə çox uğurludur. Məsələn, Türkiyədə mobil bankçılıq məhsullarından istifadənin artması bankların gənc müştərilər qazanma söylərinin nəticəsidir.

Türkiyədə internet nəsli, 90-cı illərdə doğulan insanlar, əslində lisey və ya universitetləri bitirib öz pullarını qazanmağa başladıklarından, gəlirlərini xərcləmək və idarə etmək üçün ödəniş texnologiyalarından daha çox istifadə edəcəklər. Bu nəsil tərəfindən idarə olunan mobil və elektron ödənişlərdən istifadədə əhəmiyyətli artım olacağı gözlənilir. Digər tərəfdən, Türkiyədə banksız əhali hələ də yüksəkdir.

Hazırda banklar innovativ bank texnologiyalarını inkişaf etdirməklə bu əhaliyə, xüsusən də inkişaf etməmiş regionlarda yaşayan insanlara çatmağa çalışırlar. Buna görə də, türk bankları rəqəmsal və banksız əhali üçün dəyər təklifləri yaratmalıdır

İstanbulun FinTech ekosistemini inkişaf etdirmək üçün nə etməli olduğunu başa düşmək üçün London və İstanbulda FinTech sektorlarının SWOT analizlərinin aparılması çox vacibdir. Buna görə də, aşağıdakı hissədə Londondakı FinTech sektorunun SWOT təhlili və İstanbuldakı FinTech sektorunun bazar araşdırmaları və müsahibələr nəticəsində əldə edilən SWOT təhlili təqdim olunur.

## **Londonda FinTech Sektorunun SWOT Təhlili**

### ***Güclü tərəflər***

- Londonun FinTech sektorunu inkişaf etdirmək və təşviq etmək üçün bank, maliyyə xidmətləri, texnologiya və FinTech sektorları, Böyük Britaniya Hökuməti və tənzimləyici orqanlar arasında güclü əlaqə və əməkdaşlığa malik olmaq
- FinTech-i inkişaf etdirmək üçün davamlı inkişaf edən infrastruktura malik olmaq

- İnkişaf edilmiş və dəstəkləyici startap ekosistemi
- Texnologiyaya yiyələnən bank sektoru və banklar arasında FinTech sektoru ilə əlaqə yaratmağa artan maraq
- FinTech sənayesində artan rəqabət
- İnternetin, mobil telefonların və smartfonların sürətli mənimsənilməsi
- Təzə məzunlardan tutmuş yüksək səviyyəli rəhbərlərə qədər istedadlı və çoxdilli işçi qüvvəsinə çıxış
- Londonun yüksək brend dəyəri
- Avropa və digər ölkələrə asanlıqla çatmaq üçün əlverişli yer

### ***İmkanlar***

- İstehlakçıların FinTech həllərinə marağının artması
- Bankların və maliyyə xidmətləri göstərən firmaların FinTech həllərinə marağının artması
- FinTech şirkətlərinin innovativ həllərindən istifadə etmək üçün daha çox bankın cəlb edilməsi
- Təzə məzunlardan tutmuş yüksək səviyyəli rəhbərlərə qədər istedadlı və çoxdilli işçi qüvvəsini cəlb etmək bacarığı
- Universitetlər arasında potensial tərəfdaşlıq və əməkdaşlıq, maliyyə xidmətləri təşkilatları və FinTech şirkətləri
- Universitetlərlə birgə Londonda FinTech Texnoparkının yaradılması
- Universitetlər və FinTech sürətləndiriciləri və inkubasiya proqramları arasında tərəfdaşlıqların yaradılması
- Londonu qlobal FinTech mərkəzi kimi tanımaq üçün digər ölkələrdəki FinTech təşkilatları ilə tərəfdaşlıqların sayının artması

### ***Zəif tərəflər***

- FinTech şirkətləri üçün sərt qaydalar
- Məhdudlaşdırıcı immiqrasiya qanunları
- Başqa ölkələrdən gələn şirkətlər üçün yüksək yaşayış və əməliyyat xərcləri
- Başqa ölkələrdən gələn şirkətlər üçün Böyük Britaniyada bank hesabı açmağın çətinliyi

- FinTech şirkətləri tərəfindən son istifadəçilərə və maliyyə institutlarına təqdim edilən innovativ həllərin təhlükəsizliyinin təmin edilməsinin çətinliyi

### ***Təhlükələr***

- FinTech şirkətləri üçün sərt qaydalar
- Məhdudlaşdırıcı immiqrasiya qanunları
- Böyük Britaniya banklarının rəqabətədavamlı daxili inkişaf komandaları
- Bankların FinTech şirkətlərinin həllərinə olan bağlılığının azalması
- Fiziki şəxslərin və müəssisələrin FinTech həlləri ilə bağlı təhlükəsizlik problemləri
- Təzə məzunlardan tutmuş yüksək səviyyəli rəhbərlərə qədər istedadlı və çoxdilli işçi qüvvəsini cəlb etmək qabiliyyətinin aşağı olması
- FinTech şirkətlərini cəlb edən digər şəhərlər

### **İstanbulda FinTech Sektorunun SWOT Analizi**

#### ***Güclü tərəflər***

- 2001-ci ildən bəri güclü və yüksək səviyyədə tənzimlənən bank sektoru
- Gələcək məqsədlər
  - İstanbulun global maliyyə mərkəzinə çevrilməsi, İKT-nin inkişafı sektoru və 2023-cü ilə qədər nağdsız cəmiyyətə çevrilmək
- Bankçılıq, maliyyə xidmətləri, texnologiya və FinTech sektorları, Türkiyə hökuməti və tənzimləyici orqanlar arasında əlaqə və əməkdaşlığı artırmaq üçün İstanbulda inkişaf edən infrastruktur
- Bankçılıqdan aparıcı təşkilatların əksəriyyətinə malik olması, İstanbulda maliyyə xidmətləri, FinTech və texnologiya sektorları
- İstanbulun başlanğıc nöqtəsinə çevrilməsi
- Qlobal start-up səhnəsində İstanbulun marka dəyərinin artırılması, Türkiyədə sahibkarlığın təşviqi, İstanbulda inkişaf edən və böyüyən startap ekosisteminə dövlət dəstəyinin artırılması
- Sahibkarlıq mərkəzlərinin, DYP-lərin sayının artması və sənaye-universitet əməkdaşlığı
- Texnoloji biliklərə yiyələnmiş, yüksək innovativ bank sektoru və banklar arasında FinTech sektoru ilə əlaqə qurmaq marağı

- Bankların və maliyyə xidmətləri firmalarının Türkiyədə FinTech sürətləndiriciləri ilə əməkdaşlıq etmək və ya yaratmaq (potensial) marağı
- Böyük, gənc və savadlı istedad fonduna daxil olmaq beynəlxalq təhsil və iş təcrübəsi
- Texniki bilən böyük gənc əhaliyə malik olmaq
- Yüksək mobil telefon və smartfonların nüfuzetmə dərəcəsi və mobil bankçılıq xidmətlərindən istifadənin artması
- Avropa və Yaxın Şərq arasında mərkəzi yer

### ***İmkanlar***

FinTech sektorunu inkişaf etdirmək üçün sənayelər arasında kommunikasiya və əməkdaşlığı artırmaq üçün infrastrukturun yaradılması

- İstanbulun global maliyyə mərkəzinə çevrilməsi
- Türkiyədə maliyyəyə yönəlmiş ilk tematik texnopark olan Maliyyə Texnoparkının yaradılması
- İnnovasiyaları təşviq etmək üçün infrastrukturun inkişafı
- İstanbulda start-up sürətləndirmə və inkubasiya proqramlarının sayının artırılması
- Banklar tərəfindən FinTech şirkətlərinə verilən mentorluqların artırılması
- Bankların və maliyyə xidmətləri firmalarının Türkiyədə startap sürətləndiriciləri və inkubasiya proqramları yaratmaq və ya onlarla əməkdaşlıq etmək marağı
- Təzə məzunlardan tutmuş yüksək səviyyəli rəhbərlərə qədər istedadlı və çoxdilli işçi qüvvəsinin cəlb edilməsi
- Xarici FinTech təşkilatları ilə əməkdaşlıq və tərəfdaşlıq
- Regional FinTech mərkəzinə çevrilmək potensialı ilə Avropa və Yaxın Şərq arasında mərkəzi yer

### ***Zəif tərəflər***

- İnfrastrukturun inkişafı üçün mövcud ehtiyac
- Yüksək tənzimlənən bank sektoru
- Bu sektorları dəstəkləmək və təşviq etmək üçün Maliyyə Xidmətləri və İKT sektorları üçün sənaye ekspertlərinin olmaması
- Texnoloji şirkətlər və banklar arasında zəif ünsiyyət və əməkdaşlıq

- Türkiyə banklarının daxili innovativ texnologiyaların inkişafına üstünlük verməsi

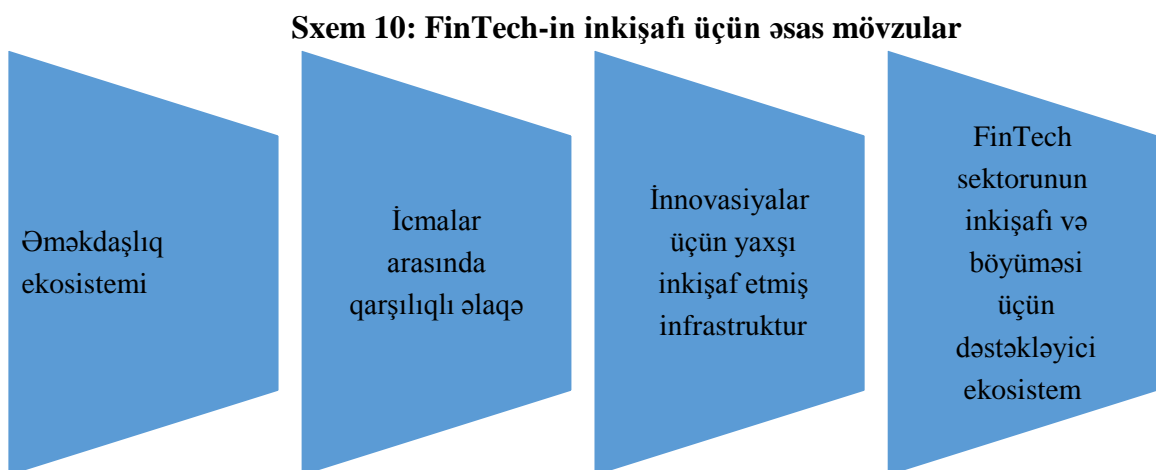
### ***Təhlükələr***

Yüksək səviyyədə tənzimlənən bank sektoru

- On il ərzində sabitləşmiş tarixən yüksək inflyasiya iqtisadiyyatı
- Türkiyə banklarının daxili innovativ texnologiyaların inkişafına üstünlük verməsi
- Fiziki şəxslərin və müəssisələrin FinTech həlləri ilə bağlı təhlükəsizlik problemləri
- Təzə məzunlardan tutmuş yüksək səviyyəli rəhbərlərə qədər istedadlı və çoxdilli işçi qüvvəsini cəlb etmək qabiliyyətinin aşağı olması

SWOT təhlillərinin nəticəsinə əsasən Londonda FinTech sektorunun SWOT təhlili və İstanbulda FinTech sektorunun SWOT analizinin sağlam FinTech ekosistemlərinin mühüm elementlərini təmin etdiyi açıq şəkildə görünür. Bu SWOT təhlilləri əsasında İstanbulda FinTech ekosistemi üçün inkişaf modeli yaradılmışdır. Aşağıdakı hissədə bu inkişaf modeli təqdim edilir və İstanbulda FinTech ekosisteminin necə inkişaf etdirilməsi ilə bağlı tövsiyələr verilir.

İstanbulda FinTech Ekosistemi üçün İnkişaf Modeli Londondakı FinTech sektorunun SWOT təhlili və İstanbuldakı FinTech sektorunun SWOT təhlili göstərdi ki, sağlam FinTech-in inkişafı üçün dörd vacib mövzu var. İstanbulda ekosistem. Bu mövzular bunlardır:



**Mənbə:** Müəllif tərəfindən tərtib olunub.

Həm internet bankçılığın, həm də mobil bankçılığın inkişafı e-ticarət məkanı ilə sıx əlaqəlidir. Azərbaycanda fəaliyyət göstərən 26 bankdan 24-ü internet bankçılıqdan, 22-si isə mobil bankçılıqdan istifadə edir. Hazırda Azərbaycan banklarında cari hesablar üzrə əməliyyatların 25%-i elektron ödənişlər vasitəsilə həyata keçirilir. E-ticarət indeksinə əsasən, Azərbaycan öz inkişaf səviyyəsinə görə dünyanın 144 ölkəsi arasında 68-ci yerdədir. Ona görə də ölkədə ən mühüm strateji prioritetlər xidmətlərin institusional və hüquqi məlumat bazasının gücləndirilməsi, infrastruktur imkanlarının artırılması, habelə onların kütləvi istifadəsinin təmin edilməsi yolu ilə rəqəmsal ödənişlər üzrə xidmətlərin çeşidinin, keyfiyyətinin və əhatə dairəsinin genişləndirilməsi olaraq qalır.

### **3.2. Rəqəmsal ödənişlərin yerinə yetirilməsində yeni tendensiyalar**

Zaman keçdikcə COVID-19 pandemiyası rəqəmsal maliyyə xidmətlərinin mənzərəsini dəyişir. Mobil pul, fintech xidmətləri və internet bankçılığında irəliləyişlər aşağı gəlirli şəxslərə və kiçik bizneslərə böyük faydalar gətirir. Rəqəmsal maliyyə xidmətlərinin yayılması səbəbindən maliyyə inklüzivliyi də iqtisadi cəhətdən artır. Pandemiya bu xidmətlərdən istifadəni genişləndirmək məqsədi daşısa da, o, həm də kiçik sənaye oyunçularının böyüməsi üçün problemlər yaradır və rəqəmsal infrastruktura qeyri-bərabər çıxışı vurğulayır. Gələcəkdə inteqrasiyanın maksimum səviyyəsini təmin etmək üçün bir sıra tədbirlər görmək lazımdır(<https://www.unibank.az>).

Qlobal pandemiyanın təsirlərini hiss etməyə davam etdikcə, bir çox digər sektorlar kimi bank sektoru da qarşıdakı iqtisadi perspektivlə bağlı görünməmiş qeyri-müəyyənliklə üzləşir. Banklar bu pandemiya 2008-ci ildəki qlobal maliyyə böhranından daha güclü vəziyyətdə daxil olsalar da, mövcud mühit bankın risk profilinə təsir göstərə biləcək standart mühasibat uçotu prosedurları və prosesləri üçün xüsusi problemlər və pozulmalar təqdim edir. Həmçinin, müəssisənin fəaliyyətini davamlı olaraq davam etdirmək qabiliyyəti maliyyə hesabatlarının buraxılması üçün təsdiq edilənə qədər davamlı olaraq qiymətləndirilməlidir. İqtisadi

şəraiti nəzərə alaraq, likvidlik riskinin monitorinqi prosesinin mövcudluğunun və keyfiyyətinin təmin edilməsinə xüsusi diqqət yetirilməlidir.

31 mart 2021-ci il və ya 30 iyun 2021-ci il tarixlərində hesabların bağlanması üçün indi bir neçə risk faktorunun diqqətli qiymətləndirilməsi lazımdır (Cədvəl 6).

**Cədvəl 6: Pandemiyanın bank sektoru üçün yaratdığı risklər**

<b>Yüksək təsir dərəcəsinə malik risklər</b>	<b>Orta təsir dərəcəsinə malik risklər</b>
<b>Valyuta riski</b> - Xarici valyuta aktivləri və öhdəlikləri uyğun olmayan bir çox bank, son dövrlərdə valyuta məzənnələrinin yüksəldilməsi ilə yanaşı xarici valyuta aktivlərində gözlənilən defoltlar səbəbindən ciddi valyuta riskinə məruz qala bilər	<b>Gəlirlilik riski</b> - Aşağı işgüzar aktivliyin, yüksək dəyərsizləşmənin və mümkün əməliyyat və dəyər itkilərinin birləşdirilmiş təsiri mənfəət səviyyəsinin aşağı düşməsinə və kapital itkisinə səbəb ola bilər.
<b>Kredit riski</b> - İqtisadi fəallığın azalması, aşağı dəyərli kompensasiya, daha yüksək kreditlərin alınması və daha çox mənfi təsire məruz qalan sektorların müştərilərinin kredit reytinglərinin aşağı düşməsi nəticəsində artan defoltlar bu riskə səbəb ola bilər	<b>Fəaliyyət riski</b> - İşin icrası və prosesin idarəedilməsində səhvlər və işçilərin iş tənzimləməsindəki dəyişikliklər səbəbi ilə sistem səhvləri və işdəki fasilələrin yarada biləcəyi təhlükələr artır.
<b>Likvidlik riski</b> - Kredit ödəmələrindən pul vəsaitlərinin daxilolmalarının azalması, əmanətçilərin nağd pul vəsaitlərini öz maliyyələşdirmə ehtiyaclarını ödəmək və ya etibarlı keyfiyyət vəd edən bank xidmətləri baxımından pullarını çıxarmaq istəyinin artması bankların likvidliyinə təsir göstərə bilər	
<b>Kiber təhlükə</b> - Uzaqdan işləmə şərtlərinin və rəqəmsal xidmətlərin tətbiqi, yeni hücum üsulları ilə uzaqdan giriş zəifliklərindən istifadə etməyə çalışan kiber təhdidlərlə bankların İT şəbəkəsinin hücum səthini genişləndirir	

**Mənbə:** Müəllif tərəfindən hazırlanıb

Bir çox ölkələr (məsələn, Qana, Keniya, Küveyt, Liberiya, Myanma, Paraqvay və Portuqaliya) aşağı ödənişlər və yüksək mobil pul limitləri kimi tədbirlər vasitəsilə bu keçidi dəstəkləyir. Afrika və Asiya rəqəmsal maliyyə daxilolmasında liderlik edir, lakin bütün ölkələr arasında vəziyyət qeyri-bərabərdir. Afrikada lider mövqeləri Qana, Keniya və Uqanda tutur. Bunun əksinə olaraq, Yaxın Şərq və Latın Amerikasını ölkələri rəqəmsal maliyyə xidmətlərindən daha mülayim şəkildə istifadə



edirlər. Çili və Panama kimi bəzi ölkələrdə bu, bank mövcudluğunun nisbətən yüksək səviyyəsini göstərə bilər.

Əksər ölkələrdə rəqəmsal ödəniş xidmətləri rəqəmsal kreditləşməyə çevrilir, çünki şirkətlər istifadəçi məlumatlarını toplayır və onlardan kredit təhlili üçün istifadənin yeni yollarını inkişaf etdirirlər. Kreditorları birbaşa borcalanlarla əlaqələndirmək üçün rəqəmsal platformalardan istifadə edən bazar kreditləşməsi iki dəfə artıb. Çin, Böyük Britaniya və Birləşmiş Ştatlar indiyədək onun əsas mərkəzləri olsalar da, Keniya və Hindistan kimi dünyanın digər bölgələrinə də genişlənir.

Pandemiya bank sektorunu yeni çağırışların öhdəsindən gəlməyə, uzaq texnologiyaları genişləndirməyə, köhnə iş formatını və məhsul xəttini yenidən düşünməyə sövq etdi. Yeni təcrübə banklara rəqəmsallaşma və fintech məhsullarına investisiyanın genişləndirilməsi planlarını sürətləndirməyə imkan verir. Bundan əlavə, özünü təcrid zamanı distant işin bütün müsbət və mənfi tərəflərini qiymətləndirə bilən banklar gələcəkdə filialların ənənəvi iş rejiminə və onların formatına yenidən baxmağı planlaşdırır (<https://www.cbar.az>).

Sosial uzaqlaşma istehlakçılarda və biznesdə yeni davranış dəyişikliyini gətirdiyindən, banklar, bizneslər və vasitəçilər tərəfindən dəstəklənən ödəniş ekosisteminin sürətlə rəqəmsal platformalara keçməsinə təmin edir. Bu dəyişikliyini müşayiət edən texnologiya, kibertəhlükəsizlik, autsorsinq, əməliyyat, tənzimləyici və hüquqi risklər kimi maliyyə institutlarının müştərilərinə ən təhlükəsiz təcrübələri çatdırmağa davam etmək üçün həll etməli olduqları çoxlu risklərdir. Bu baxımdan, əhatə olunacaq əsaslardan biri rəqəmsal uyğunluq və kibertəhlükəsizlikdir. Bankların və digər maliyyə institutlarının fırlıdaqçılıq fəaliyyətini aşkar edib qarşısının alınmasını və tənzimləyici tələblərə uyğunluğu təmin etməyə davam etmələrini təmin etmək üçün riayət olunmasını prioritetləşdirməli olan qanunlar və qaydalar davamlı olaraq tətbiq edilir.

Resursları optimallaşdırarkən müştəri məmnuniyyətini təmin etmək üçün maliyyə institutları rəqəmsal strategiyalarının hamısını və ya bir hissəsini texnologiyaya və digər üçüncü tərəf təchizatçılarna autsorsinq edir. Bununla belə, əsas maliyyə institutları öz təşkilatları daxilində və ya kənar təşkilat vasitəsilə həyata

keçirilmələrindən asılı olmayaraq, maliyyə fəaliyyətlərinə görə son nəticədə məsuliyyət daşıyırlar. Buna görə də, maliyyə institutları xidmətlərin outsorsinqi ilə bağlı nəzarət mülahizələrinin təchizatçının İT, kibertəhlükəsizlik, məlumatların idarə edilməsi və struktur təşkilatına uyğunluğunun yoxlanılması vasitəsilə yerinə yetirilməsini təmin etməlidir.

Bankların rəqəmsallaşdırma səylərində istifadə etdiyi ən son maliyyə texnologiyaları ilə bağlı göstərişli tənzimləmə yoxdur, məsələn API, biometrik, AI, ML, Robo məsləhəti və blokçeyndən istifadə. Maliyyə qurumları da daha sürətli əməliyyatlar üçün müxtəlif açıq bank təşəbbüslərini qəbul edirlər. Bununla belə, onlar tənzimləmə baxımından bu texnologiyaların qəbulu zamanı yaranan riski dərk etməlidirlər, çünki bu texnologiyaları təmin edən təchizatçılar və üçüncü tərəflər coğrafiyalar arasında ardıcıl şəkildə tənzimlənməyə bilər (<https://www.birbank.az>).

Mobil Bankçılığın böyüməsi ilə istehlakçılar təhlükəsiz olmayan üçüncü tərəf proqramlarını yükləməyə, təhlükəli simsiz şəbəkələrdən istifadə etməyə və mobil telefonlarında və ya e-poçtlarında problem yarada biləcək bağlantılara klikləməyə, hətta mobil cihazlarına tam girişi itirməyə meyillidirlər. Bu davranış bir çox fırıldaqçının istifadə etməyə can atdığı zəifliklər toplusunu yaradır.

Yeniliyin gətirdiyi bütün risklərə baxmayaraq, coğrafi imkan rəqəmsal bankçılıq sayəsində artır və genişlənmə hətta milli sərhədlərdən kənara çıxma bilər. Bu, bir çox banklar və maliyyə institutları üçün maraqlı fürsət ola bilər. Transsərhəd riskləri mahiyyət etibarını ilə yuxarıda qeyd olunan hüquqi, əməliyyat və kredit riskləridir ki, bu da bir neçə amilin təsiri ilə güclənir. Müəyyən ölkələrdə qanuni tələblərlə bağlı qeyri-müəyyənliklər və müxtəlif milli orqanların siyasəti ilə bağlı qeyri-müəyyənlik ehtimalı var. Bank başqa ölkədə yerləşən xidmət provayderindən istifadə etdikdə səhv əməliyyatların işlənməsi, məlumatların bütövlüyündə güzəştlər, məlumatların məxfiliyi, bank sistemlərinə icazəsiz giriş və digər bu kimi əməliyyat riskləri mövcuddur. Maliyyə dünyasındakı bu dəyişikliyin yaratdığı müxtəlif risklərə işıq salmaq bank fəaliyyətinin rəqəmsallaşdırılması ilə bağlı inamsızlıq yaratmaq demək deyil. Əksinə, həm istehlakçıların, həm də xidmət təminatçılarının şüurunda bu dəyişikliyin dinamik elementləri ilə bağlı məlumatlılıq

hissi yaratmaq, maneələri kollektiv şəkildə aşmaq və qurumlarımıza haqq qazandırmağa davam etməkdir.

Fırıldaqçıların gözlənilməz hadisələrə və ya çətinliklərə meyilli olmaları təəssüf doğuran faktdır. Normallıq pozulduqda, istifadə edə biləcəkləri bir fürsət görürlər. Buna görə də, COVID-19 pandemiyasının fırldaqçılıq fəaliyyətinin əhəmiyyətli dərəcədə artmasına səbəb olması təəccüblü olmamalıdır. Bir çox insanlar üçün həyat birdən-birə çox fərqli və qeyri-adi hala gəldi, bu da onları potensial olaraq daha həssas edir: ofis əvəzinə evdə işləmək, uşaq baxımı ilə məşğul olmaq, maliyyə və gələcək haqqında narahat olmaq. Bütün dünyada şirkətlər təcili kreditlər və ya hökumət tərəfindən dəstəklənən dəstək üçün müraciət edərək, bizneslər də pul vəsaitlərinin hərəkəti və gəlirləri ilə bağlı bəzi ciddi narahatlıqlarla üzləşirlər. Bütün bunlar fərdi və korporativ bank müştərilərini fırldaqçılar üçün təbii hədəfə çevirir (Matveevsky S. S., 2020, c. 131-137).

Bankların qorumaq üçün çox çalışmalı olduğu tək-cə müştərilər deyil: işçilərlə də risk artır. Ola bilsin ki, evdən işləməyə kütləvi köçün gözlənilməz nəticələrindən biri də fırldaqçılara yeni və çox cəlbedici oyun sahəsinin verilməsidir. İşçilər fişinq e-poçtlarına və digər fırldaqçılara qarşı daha həssas ola bilər.

Videokonfrans vasitələrinin istifadəsində də böyük artım var. Lakin bunlardan bəzilərinin qeyri-optimal təhlükəsizlik standartlarına malik olduğu göstərilib, çağırılmamış tərəflərin danışıqları dinləməsi və ya hətta qaçırması ilə bağlı şübhəli hallar var.

Banklar, əlbəttə ki, inkişaf etmiş və qurulmuş əlaqə və İT sistemlərinə malikdir və artıq bir çox işçilərə lazım olduqda uzaqdan işləməyə imkan verir. Lakin təşkilatın bütün səviyyələrində uzaqdan girişə ehtiyacı olan işçilərin sayındakı böyük sıçrayış hətta onlar üçün ilkin çətinlik yaratdı. Bəzi işçilər bankın Virtual Şəxsi Şəbəkəsinə (VPN) daxil olmaq üçün lazım olan avadanlıq və ya proqram təminatına malik olmamış ola bilər ki, bu da İT komandalarının qısa müddətdə bəzi nəzarətləri yumşaltmasına gətirib çıxarıb (<https://www.kapitalbank.az>).

COVID-19-un yaratdığı vəziyyət effektiv olaraq böyük bir monitoring problemdir. Banklar (və əslində bütün müəssisələr) uzaqdan olan istifadəçilərin

dedikləri kimi olmasını və davranışlarının gözlənilənlərə uyğun olmasını təmin etməlidir. İstifadəçilər yalnız şirkət tərəfindən buraxılmış noutbuklardan deyil, həm də şəxsi telefonlarından, planşetlərindən və digər cihazlardan daxil ola bildikdə bu çətinlikdir. Yalnız bir cihazdan uzaqdan giriş imkanı verən adi BYOD (öz cihazınızı gətirin) protokollarının rahatlaşdırılması tələb oluna bilər.

Onu da qeyd etmək lazımdır ki, kibertəhlükəsizlik riskləri (məsələn, kiber fırıldaqçılıq) onlayn və digər rəqəmsal ödənişlərdən, o cümlədən ilk dəfə istifadəçilər tərəfindən istifadənin artması və bəzi risklərin idarə edilməsi tədbirlərinin potensial yumşaldılması səbəbindən arta bilər. Maliyyə institutları və pərakəndə satıcılar istehlakçı davranışının dəyişməsinə qarşı fırıldaqçılıq nəzarətini daim tənzimləməyə hazırlaşmalıdırlar. ABŞ-da böyüklər arasında aparılan sorğuda TransUnion, yeni hesabatla görə, 22 faizinin koronavirusla əlaqəli rəqəmsal fırıldaqçılığın hədəfinə çevrildiyini, aktiv fişinq saytlarının sayının yanvarda 149,000-dən martın ortalarında 500,000-dən çox artdığını göstərdi.

Bir sıra ölkələr, xüsusən də COVID-19-a qarşı daha həssas olan əhəlinin istifadə etdiyi hesab/ödəniş məhsulları üçün əməliyyat və balans limitlərini müvəqqəti olaraq artırır. Bununla belə, yeni məhdudiyyətlərin PL/TMM ilə bağlı narahatlıq yaratmamasını təmin etmək vacibdir, xüsusən də sadələşdirilmiş müştəri yoxlaması prosedurları vasitəsilə açılan hesablar([www.businessinsider.com](http://www.businessinsider.com)).

Səlahiyyətliyərin bu yaxınlarda rəqəmsal ödənişlərdən daha çox istifadə etməyə çağırdığı bir çox inkişaf etməkdə olan bazar və inkişaf etməkdə olan iqtisadiyyatlarda bu alternativlərə giriş universal deyil. Bu o deməkdir ki, əhəlinin bəzi təbəqələrinin onlardan istifadə etmək imkanı olmaya bilər ki, bu da gözlənilməz nəticə kimi daha böyük rəqəmsal uçurlara səbəb ola bilər.

AMB-nin 2021-2023-cü illər üçün RÖS (Rəqəmsal Ödənişlər Strategiyasında) nəzərdə tutulmuş tədbirlərin həyata keçirilməsi ölkədə rəqəbatqabiliyyətli, innovativ və əlverişli ödəniş mühiti yaratmağa, dövlətin maraqlarını dəstəkləməyə imkan yaradacaq. Nağdsız ödənişlərin genişləndirilməsi iqtisadi dövriyyənin şəffaflığını artıracaq, kölgə iqtisadiyyatının xüsusi çəkisini əhəmiyyətli dərəcədə azaldacaq və dövlət büdcəsinə daxilolmaları artıracqdır.

Banklarda pul yığılması həm investisiya imkanlarını genişləndirəcək, həm də pulun idarə olunması xərclərini azaldacaq. Müəssisələr və maliyyə institutları arasında elektron rabitə baxımından rəqəmsal ödəniş xidmətlərinin inkişafı, innovasiyaya əsaslanan yeni biznes modellərinin tətbiqi, xüsusilə kiçik və orta sahibkarlıq üçün tranzaksiya xərclərinin azaldılması, yeni imkanlar yaradacaq. Strategiyanın həyata keçirilməsi həmçinin maliyyə xidmətlərinin əlçatanlığının artırılması və uzaqdan maliyyə xidmətlərinə çıxış imkanlarının genişləndirilməsi səylərini dəstəkləyəcək. Eyni zamanda, təbliğat və təşviqat fəaliyyəti sayəsində əhalinin maliyyə savadlılığı yüksələcək, “nağdsız cəmiyyət”in formalaşdırılması prosesi sürətlənəcək. Beləliklə, 2021-2023-cü illərdə Respublikada rəqəmsal bankçılıqla bağlı əsas fəaliyyət göstəricilərinin gözlənilən nəticələri aşağıda təqdim olunur (Şəkil 11).

**Şəkil 11: Əsas fəaliyyət indikatorları üzrə gözlənilən nəticələr**

Əsas fəaliyyət indikatorları		Cari status	2021	2022	2023
Təmassız ödənişləri dəstəkləyən kartların xüsusi çəkisi (%)		39	50	60	70
Təmassız ödənişləri dəstəkləyən POS-terminalların xüsusi çəkisi (%)		60	67	74	80
Kart əməliyyatlarında nağdsız dövriyyənin xüsusi çəkisi (%)	<i>say üzrə</i>	58	62	66	70
	<i>həcm üzrə</i>	23	30	35	40
Pərakəndə ticarət dövriyyəsində nağdsız əməliyyatların payı (həcm üzrə, %)		16	19	21	25
Cari hesablardan aparılan müştəri köçürmələrində elektron bankçılığın xüsusi çəkisi (%)	<i>say üzrə</i>	75	80	85	90
	<i>həcm üzrə</i>	62	69	77	85

**Mənbə:** AR Mərkəzi Bankının 2021-2023-cü illər üçün Rəqəmsal Ödəniş Strategiyası [www.cbar.az](http://www.cbar.az)

Bu illər ərzində (2021-2023) rəqəmsal bankçılıq üzrə Azərbaycan Respublikasının tədbirlər planı hazırlanıb. Bunlara aşağıdakı tədbirlər daxildir.

1. Rəqəmsal ödənişlər, e-bank xidmətləri haqqında ümummilli məlumatlılığın artırılması və təşviqi.

- Müştəriləri rəqəmsal ödənişlər və elektron bank xidmətlərindən aktiv istifadəyə cəlb etmək üçün banklarla təlim videolarının hazırlanması və yayılması
- Ödənişlər sahəsində çalışan bank işçilərinin biliklərinin artırılması üçün treninqlərin təşkili
- Müxtəlif hədəf qrupları üçün vebinarların təşkili
  - 2. QR kod standartının hazırlanması
- Ölkədə ümumi QR kod standartlarının hazırlanması
- QR standartının tətbiqi

Bu tədbirlərlə yanaşı aşağıdakı tədbirlər də 2021-2023-cü illərdə icra edilmiş və edilməkdə davam edir.

**Şəkil 12: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının 2021-2023-cü illər üçün Rəqəmsal Ödənişlə bağlı tədbirlər planı**

<b>№</b>	<b>Tədbirin adı</b>	<b>İcra müddəti</b>
	<b>Rəqəmsal ödənişlər üzrə qanunvericiliyin təkmilləşdirilməsi və innovativ həllərin təqdim edilməsi</b>	2021-2023
<b>1.1</b>	<b>Elektron pul və ödəniş təşkilatları üçün qanunvericilik bazasının yaradılması</b>	2021-2022
1.1.1	“Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Qanun layihəsinin müvafiq dövlət strukturları ilə tam razılaşdırılması və hökumətə təqdim edilməsi	2021
1.1.2	Qanunun qəbulundan sonra ödəniş təşkilatları və elektron pul təşkilatlarının fəaliyyətinin təşkili üzrə qaydaların və digər normativ sənədlərin hazırlanması	2021-2022
	<b>1.2 Sandbox platformasının yaradılması və Fintex fəaliyyətinin təşviqi</b>	2022-2023
1.2.1	Beynəlxalq təcrübədən istifadə etməklə Fintexlər üçün xüsusi tənzimləmə rejiminin yaradılması	2022
1.2.2	Fintexlərin ödəniş xidmətlərinə cəlb edilməsi üçün təşviqedicil tədbirlərin görülməsi	2022-2023
	<b>1.3 Rəqəmsal xidmətlərdə müştərilərin eyniləşdirilməsi üçün müasir həllərin tətbiqi imkanının yaradılması</b>	
1.2.1	Rəqəmsal xidmətlərdə müştərilərin eyniləşdirilməsi üçün müasir həllərin öyrənilməsi	2021-2022
1.3.2	Müasir müştəri eyniləşdirmə həllinin hazırlanması	2022-2023

**Mənbə:** AR Mərkəzi Bankının 2021-2023-cü illər üçün Rəqəmsal Ödəniş Strategiyası  
[www.cbar.az](http://www.cbar.az)

Sonda olaraq qeyd edək ki, rəqəmsal xidmətlərə keçidi təmin edən proqramlarla işləyən banklar üçün pandemiya böhranı sınaq olub. Çünki rəqəmsal

qarşılıqlı əlaqə müştərilərin seçiminə çevrilib. Rəqəmsallığa artan ehtiyac bir çox banklar üçün problemlər yaradır. Digər tərəfdən, artan çətinliklərə və risklərə baxmayaraq, bu dövrdə daha yetkin banklar faydalana bilər.

## **NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR**

Rəqəmsal bankçılığın inkişafı iqtisadi şəffaflığa, kölgə iqtisadiyyatının azalmasına, vergi daxilolmalarının, iş yerlərinin sayının və ÜDM-in artımına aparın yoldur. Azərbaycan Mərkəzi Bankı (AMB) bank xidməti və ödəniş sisteminin rəqəmsal transformasiyasını genişləndirmək məqsədilə bir sıra sistemli tədbirlər həyata keçirir. İnnovativ bank məhsullarının tətbiqi və inkişafı bütün bankların strategiyalarında öz əksini tapmalıdır. Rəqəmsallaşma bank sisteminin inkişafının təkanverici amillərindən birinə çevrilməklə yanaşı, əmanətçilər və banklar arasında etimad səviyyəsini yüksəldə və sektorda şəffaflığı təmin edə bilər. Bununla belə, rəqəmsal transformasiyada əsas maneə səriştəli mütəxəssislərin olmaması, eləcə də rəqəmsal texnologiyalara əsaslanan təcili biznes transformasiyasının zəruriliyini dərk etməməkdir.

İşlərin texnoloji cəhətdən daha da inkişaf etmiş bir tərzinə keçərkən, faydaların uzun müddət xərclərdən üstün olduğunu söyləmək lazım deyil. Eynilə, rəqəmsal bankçılıq texnoloji bir əlavə məhsul olaraq bankın müştərilərinin həyatını asanlaşdırmağı hədəfləyir. Rəqəmsal bankçılıq aşağıdakı üstünlüklərə malikdir:

- İstehlakçılara növbədə gözləməkdən yorulan yaşlı bir insan və ya işlə məşğul olan işçi sinifinin mütəxəssisi və ya ziyarət etmək istəməyən adi bir insan olsun, bank funksiyalarını evlərinin rahatlığından həyata keçirməyə imkan verir.

- Rəqəmsal bankçılıq, istifadəçiyə 7/24 müddətində bank funksiyalarına giriş imkanı verərək bank işini gecə-gündüz həyata keçirməyə şərait yaradır.

Rəqəmsal inkişafın əsas məqsədləri bunlardır:

- ✓ iqtisadi artımın sürətləndirilməsi və investisiyaların cəlb edilməsi;
- ✓ iqtisadiyyat sahələrinin rəqabətqabiliyyətli və səmərəli sahəyə çevrilməsi;
- ✓ sənayenin texnoloji və rəqəmsal modernləşdirilməsi və yüksək texnologiyalı istehsalın yaradılması;

- ✓ rəqəmsal dünyanın üstünlükləri və imkanlarının vətəndaşlar üçün əlçatanlığı;
- ✓ insan resurslarının reallaşdırılması, rəqəmsal sənayelərin və rəqəmsal sahibkarlığın inkişafı

Rəqəmsal bankın inkişafının sürətləndirilməsi üçün bir sıra təkliflər irəli sürmək məqsəduyğun olardı:

1. Bank işinin institusional və təşkilati formalarını dəyişdirən innovativ proses kimi rəqəmsal iqtisadiyyatda bank innovasiyalarının mahiyyətinin, məzmununun və tətbiqinin öyrənilməsi üçün nəzəri və konseptual bazanın hazırlanması;

2. İnstitusional islahatların aparılması və bank işinin tətbiqi zamanı yeniliklər, əsas yaradan yeni bank riskləri formalaşdırılır. Bu məqsədlə banklarda kibertəhlükəsizlik tədbirlərinin gücləndirilməsi imkanlarının yaradılması;

3. Əhalinin bank əməliyyatlarını sürətli və rahat aparması üçün işçi kollektivini operativ çalışmağa hazırlamaq, səriştəli mütəxəssislər yetişdirmək;

4. Banklarda işçi kapitalının rəqəmsal bank əməliyyatlarında operativ çalışmasına şəraitin yaradılması .

Nəticələr göstərir ki, rəqəmsal transformasiyada irəliləyişlər həmişə ən bariz yerlərdən gəlir. Belə ki, COVID-19 pandemiyası da göstərdi ki, rəqəmsal texnologiyalar təkcə ölkələrin inkişaf edib-etmədiyini deyil, həm də sınaq anlarında nə qədər yaxşı hərəkət edə bildiklərini müəyyənləşdirir. Səmərəli şəkildə tətbiq edilən rəqəmsal texnologiyalar təkcə təhsil və işi məktəblərdən və ofislərdən evə köçürməyə imkan vermir, həm də şirkətlərdə və hökumətlərdə prosesləri təşkil etmək üçün getdikcə daha səmərəli üsullar təqdim edir.



# İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

## Azərbaycan dilində

1. AR Prezidentinin 06.12.2016 tarixli fərmanı ilə təstiqlənmiş Azərbaycan Respublikasında maliyyə xidmətlərinin inkişafına dair “SYX” Bakı 2016
2. “AMB haqqında”AR Qanunu (2018)
3. Azərbaycan Respublikasının qanunu: (2018) “Banklar haqqında”
4. Pul köçürmələri və AR Nağdsız hesablaşmalar haqqında təlimat (2019)
5. 2018–2020-ci illərdə AR rəqəmsal ödənişlərin genişləndirilməsi üzrə Dövlət Proqramı Bakı(2018)
6. Abdullayev Ş.Ə. (2018), “Azərbaycanda bank sistemi və bank resurslarının idarə olunması”, Bakı 467s.
7. Abbasov Ə.M.,Məmmədov Z.F., (2017),“Bank işi və e-bankçılıq” Bakı 274s.
8. Aslanov A.M. Maliyyə və bank statistikasını. (2014), Bakı, 187 s.
9. Bəşirov R.A.,(2016), “Bank işi” Bakı; 385 s.
10. Əzizov Ə.İ., Məmmədov Z.F., N.P.Aşurbəyli-Hüseynova, (2016), “Bank işi”, Dərslik, II cild. Bakı, “Təknur” 456 səh.
11. Əsgərova K., Abdullayev Ş.M., (2009), “Bank işi”, Dərslik, Bakı; 378 s.
12. Tamerlan Rüstəmov, Xəyaləddin Tağıyev, (2021), “Rəqəmsal ödənişlər və elektron bankçılıq xidmətləri” Dərslik- 289 s.

## Rus dilində

1. Букато В.И.(2015) “Банки и банковские операции в России/под ред”М; - 360с.
2. Бабенко М. (2020), Платим онлайн. “Выбираем лучший интернет-банкинг для физлиц”. Интернет-журнал Focus. p.376
3. Васин, А.С.(2016), “Моделирование и оценка параметров нестандартного”
4. Доновська Д. (2020), “Мобильный банкинг для бизнеса в мессенджере: как использовать ДБО для СМБ”. Chatbots.Studio, с.295
5. Зиновьева Е. А., Соколинская Н. Э., (2020), “Банковский сектор до и после пандемии”. “Финансовые рынки и Банки”., с. 81-86.
6. Крис Скиннер (2015), “Как создать цифровой банк или стать им”,М:320 с. “потока клиентов в банке” // Финансы и кредит”, № 5. М: 58-62с.
7. Лаврушина О.И., (2016), “ Банковское дело/Под ред” - М.: КноРус, -768 с.
8. Лapidуса М.Х,(2017)“Финансы и статистика” М: -298 с.
9. Матвеевский С.С. (2020), “Текущее состояние цифровой трансформации российских банков”. Вестник университета, с.131-137.
10. Татаркулова, Р. А. (2017), “Метод экспертных оценок в системе определения приоритетных услуг и оценки качества обслуживания клиентов коммерческого банка”//Вестник Северо-Кавказского государственного технического университета. - №1 563с.

## **İngilis dilində**

1. Anne Bodene, (2019) *The Money Revolution: “Easy Ways to Manage Your Finances in a Digital World”*, p. 348
2. Boru T. (2020). “The Impact of COVID 19 on the Private Banking System”.*European Journal of Business and Management*. Vol.12, No. 16, p.95-119
3. COVID-19 and the financial services consumer: “Supporting customers and driving engagement through the pandemic and beyond”. Capgemini Research Institute, (2020), p.32-42
4. “Excel Journal of Engineering Technology and Management Science (An International Multidisciplinary Journal)” Vol. I No. 10 June – July 2016– 17
5. Faccia A., Mosteanu N., Bhatia S., Cavaliere L., (2020), “Digital Technologies'Implementation within Financial and Banking System during Socio DistancingRestrictions”. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology* 11 (6), p. 307
6. Hawke JD (2017). “Internet Banking- Challenges for banks and regulators”, *banking in the new millennium*, p. 16.
7. Heikki Karjaluoto, Aijaz A. Shaikh, (2020) “Marketing and Mobile Financial Services Published” September 30, by Routledge314 Pages
8. *Management Dynamics in the Knowledge Economy* | 223 Vol.9 (2021) no.2, pp.205-223; DOI [10.2478/mdke-2021-0015](https://doi.org/10.2478/mdke-2021-0015)
9. Mihaela Roxana MARCU (2021), “The Impact of the COVID-19 Pandemic on the Banking Sector”, p. 16
10. Mishra A.K.(2016). “Internet Banking in India, Part – I”,
11. Paym overview"(2018), “Payments Council”. Retrieved 21 April 276 p.
12. Sathya Swaroop, Debashish, Bishnu Priya Mishra–Pranjana (2019), "E-Banking In India–Major Development and Issues", vol. 6, no.1. Jan – July.Page 18.

## **İnternet resursları**

1. [www.unibank.az](http://www.unibank.az)
2. <https://www.banknetindia.com>.
3. <http://www.investplan.com.ua>
4. [www.businessinsider.com](http://www.businessinsider.com)
5. <https://www.cbar.az>
6. <https://www.birbank.az>
7. <https://www.weforum.org>
8. <https://www.kapitalbank.az>
9. [www.delloite2.az](http://www.delloite2.az)
10. <https://www.worldbank.org/>
11. <https://www.mckinsey.com/>
12. [www.rabitabank.az](http://www.rabitabank.az)
13. [www.taxes.gov.az](http://www.taxes.gov.az)
14. [www.globaldata.com](http://www.globaldata.com)
15. [ziraat-bank-azerbaycan](http://ziraat-bank-azerbaycan)

Cədvəl 1. Rəqəmsal Bankçılığın tarixi qrafiki dövrləri.....	14
Cədvəl 2. Rəqəmsal bankçılığın növləri.....	16
Cədvəl 3. Onlayn bankçılığın üstünlükləri və riskləri.....	49
Cədvəl 4. İnternet bankçılıqdaolan xidmətlər.....	51
Cədvəl 4. Nağdsız ödənişlər sahəsində qalib banklar.....	56
Cədvəl 5. Pandemiyanın bank sektoru üçün yaratdığı risklər.....	71

#### Sxemlərin siyahısı

Sxem 1. Rəqəmsal inkişafın əsas məqsədləri.....	13
Sxem 2. Rəqəmsal bankçılığın ümumiləşdirən vizual tənliyin sxemi.....	16
Sxem 3. Rəqəmsal iş konsepsiyasının həyata keçirilməsi.....	31
Sxem 4. Rəqəmsal bankçılığın üstünlükləri.....	35
Sxem 5. Onlayn bank xidmətlərinin əsas funksiyaları.....	45
Sxem 6. Birbankın üstünlükləri və çatışmazlıqları.....	47
Sxem 7. Tinkoff bankçılığın müsbət cəhətləri və çatışmazlıqları.....	48
Sxem 8. Pandemiyanın bank sektoruna təsiri.....	56
Sxem 9. Tədqiqatın müəyyənləşdirdiyi ölkə kateqoriyası.....	62
Sxem 9. FinTech-in inkişafı üçün əsas mövzular.....	69

#### Şəkillərin siyahısı

Şəkil 1. Ödəniş kartları ilə aparılan əməliyyatların strukturu (həcm üzrə, %).....	19
Şəkil 2. Rəqəmsal ödənişlərin artım faizləri.....	26
Şəkil 3. Rəqəmsal bankların strateji istiqamətləri.....	33
Şəkil 4. Ödəniş və təmassız kartların sayı və faiz nisbəti.....	38
Şəkil 5. Ölkədaxili elektron ticarət və nağdsız POS-terminal əməliyyatlarının həcmi (mlrd. manat).....	39
Şəkil 6. Pandemiya dövründə müxtəlif xidmətlər üçün onlayn bankçılıqdan ilk dəfə istifadə edənlər 2020.....	41
Şəkil 7. Pandemiya dövründə müxtəlif xidmətlər üçün onlayn bankçılıqdan istifadə edənlər, 2021.....	41
Şəkil 8. Yerli bank filialının olmasının əhəmiyyətsiz və ya vacib olduğunu düşünən insanların yaş həddinin nisbəti.....	43
Şəkil 9. Pandemiya əvvəl və sonra rəqəmsal bankçılıqdan istifadə.....	52
Şəkil 10. Avropanın ən yaxşı beş regionunun FinTech İnvestisiya Fəaliyyəti.....	64
Şəkil 11. Əsas fəaliyyət indikatorları üzrə gözlənilən nəticələr.....	76
Şəkil 12. Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının 2021-2023-cü illər üçün Rəqəmsal Ödənişlə bağlı tədbirlər planı.....	77