



Əfqan Teyub HƏSƏNOV
E-mail: afgan_hasanov@unec.edu.az

ELEKTRON MALİYYƏ VƏ E-BANKÇILIQ İŞLƏRİNİN TƏDQIQI VƏ İNKİŞAFI

Xülasə

Son illərdə maliyyə sektoru üzrə baş verən texnoloji yeniliklər həm dünyada, eləcə də Azərbaycanda bu sahə üzrə göstərilən xidmətlərə təsir etməkdədir. FİNTECH adlandırılan bu texnologiya fiziki şəxslərin, hüquqi şəxslərin digər müəssisə və qurumların işlərinə sürətlə inteqrasiya olunmaqdadır. Bu cür innovasiyaların ölkəmizdə tətbiq olunması yolu ilə iqtisadiyyatın inkişafına təkan veriləcəyi də gözlənilən bir amildir. Maliyyə və bank xidmətlərində FİNTECH texnologiyasının tətbiqi ilə məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin və çeşidliliyinin artırılması nəticəsində bu sektorda güclü inkişaf və rəqabətə nail olunur. Tədqiqatın aparılmasında əsas məqsəd Azərbaycanda rəqəmsal bankçılıq və digər elektron maliyyə xidmətlərinin qiymətləndirilməsi, bu xidmətlərin genişləndirilməsi istiqamətləri üzrə təhlillərin aparılması, elektron bankçılıq üzrə xidmətlərə təsir edən faktorlar və bu faktorlarla müştəri məmnuniyyəti arasındakı əlaqəni müəyyənləşdirməkdir. Tədqiqat işinin aparılması zamanı kəmiyyət yanaşması üzrə araşdırma aparılmış və Məlumatların Toplanması Metodundan istifadə olunmuşdur. Analizlərin aparılması üçün lazım olan məlumatların toplanılmasında sorğu anketi üsulundan istifadə olunmuşdur. Tədqiqatın informasiya bazasını Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının rəsmi saytındakı məlumatlar, elektron maliyyə və rəqəmsal bankçılıq xidmətləri üzrə dünyanın müxtəlif ölkələrindən olan olan müəlliflərin yazdığı məqalə və dissertasiya işləri, kitablar, bu sektor üzrə aparılmış digər araşdırmalar və təhlillər, internet resursları təşkil edir.

Açar sözlər: fintech, elektron maliyyə, elektron bankçılıq, informasiya kommunikasiya texnologiyaları, rəqəmsal xidmətlər

UOT: 336

JEL: G 00

DOI: <https://doi.org/10.54414/HMKB9646>

Giriş

Hazırkı dövrdə, demək olar ki, iqtisadiyyatın bir çox sahələrində rəqəmsallaşma və elektronlaşma istifadə olunur və bu tendensiya günbəgün inkişaf etməkdədir. Eyni zamanda, rəqəmsallaşma maliyyə və bank sahəsindəki xidmətlərdə də böyük rol oynayır. Rəqəmsal texnologiyalarda baş verən qlobal inteqrasiyalar, innovasiyalar və dəyişikliklər maliyyə xidmətlərinin də formasını dəyişir, xərclərin azaldılmasına və vaxta qənaət olunmasında mühüm rol oynayır. Elektron maliyyə internet və informasiya texnologiyaları vasitəsilə müştəriləri, müəssisələri, korporasiyaları və digər maliyyə institutlarını xidmətlərlə təmin edən innovasiyalar kimi başa düşülür. FİNTECH texnologiyası texnologiyada yeni bir cərəyan kimi çıxış edir və adından da görüldüyü kimi maliyyə və texnologiya (Finance and Technology) sözlərinin kombinasiyasından ibarətdir. Bu texnologiya rəqəmsallaşmanın özüdür deyə bilərik. Yəni, bank və ya digər maliyyə xidmətlərinin

göstərilməsində texnologiyanın imkanlarından istifadə edilərək daha çevik, daha asan və daha ucuz xidmətlər göstərilə bilər. Maliyyə xidmətləri daha sürətli və asan bir şəkildə istifadə üçün maliyyə və texnologiyanın bir araya gəlməsiylə yeni cərəyan “FinTech” olaraq adlandırılır. [1].

İnkişaf etməkdə olan texniki termin kimi, FinTech, əsasən, İnformasiya Texnologiyaları tətbiqlərindən istifadə etməklə xidmət keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına yönəlmiş geniş əməliyyatlar üçün müəssisə və ya təşkilatlarda maliyyə texnologiyaları sektorlarını təsvir edən fərqləndirici taksonomiya hesab olunur [2].

Bank sektorunda rəqəmsallaşmanın bu cür inkişafı ona qarşı kiber hücumların olması ilə nəticələnir. Burada əsas olaraq sistemlərin təhlükəsizliyi və aparılan əməliyyatlarda fərqləndirici olmaması, tranzaksiyaların şəffaf keçirilməsi önəmlidir. Kiber hücumlar ən çox xakerlər tərəfindən elektron platformalara virüs-

ların yoluxdurulması ilə aparılır. Bununla sistemə daxil olmaq səlahiyyəti ələ keçirilir və artıq datanın və vəsaitlərin oğurlanması qaçınılmaz hala çevrilir. Digər hiylələr isə istifadəçi tərəfindən hər hansı bir identik nömrənin verilməsilə baş verir. Misal üçün, onlayn alış-veriş zamanı əgər saxta bir sayt üzərindən əməliyyat aparılırsa, ödəniş üçün tələb olunan hər hansı bir nömrə (DNS, PIN, CVC, şifrə və s.) kifayətdir ki, istifadəçinin maliyyə məlumatları ələ keçirilsin. Elektron bankınq bank sektoruna bir çox yenilikləri və innovasiyaları gətirdiyi kimi, özü ilə bəzi risklər də gətirdi. Banklar texnologiyanın yeniliklərindən istifadə edərək hər nə qədər səmərə əldə etsələr də, bu sahədə ola biləcək risklərdən də xəbərdar olmalıdırlar.

Rəqəmsal xidmətlərin göstərilməsində müştəri məmnuniyyətinin ölçülməsi üçün məmnuniyyətə təsir edən 4 faktor nəzərə alınmalıdır. Etibarlılıq (Reliability), Təhlükəsizlik və Gizlilik (Security and Privacy), Əlçatanlıq (Accessibility) və Çeviklik (Flexibility). Etibarlılıq göstəricisi isə adından göründüyü kimi xidmətlərin müştərilər üçün nə dərəcədə etibarlı və güvənilir olmasını göstərən bir faktordur. Bu faktor müştərilər üçün diqqət edilməsi vacib olan faktorlardan biridir. Təhlükəsizlik və Gizlilik göstəricisi müştərilərin data bazada olan şəxsi məlumatlarının və vəsaitlərinin nə dərəcədə qorunduğunu göstərən bir faktordur. Demək olar ki, ən vacib faktordur ki, bütün müştərilər buna qarşı çox həssasdırlar. Müştərilərin razılığı olmadan məlumat və dataların üçüncü tərəfə ötürülməsi və yaxud üçüncü tərəfin məlumatları oğurlaması artıq müştərilərdə bu xidmətlərə qarşı inamın zəifləməsinə gətirib çıxara bilər. Əlçatanlıq dedikdə, bu xidmətin müştərilər üçün vaxt və məkandan asılı olmayaraq nə dərəcədə əlçatan və rahat olması başa düşülür. Çeviklik göstəricisi də məmnunluqda güclü rol oynayan faktorlardan biridir. Bu göstərici əməliyyatların dərhal və birbaşa formada həyata keçirilməsini özündə ehtiva edir. Bu prosesdə təbii ki, internet sürətilə yanaşı, xidmət göstərən müəssisələrin təklif etdiyi rəqəmsal platforma və sistemlərin də rolu vardır. Araşdırmamızda məhz bu 4 faktor üzrə göstəricilər ilə müştəri məmnuniyyəti arasındakı əlaqə öyrəniləcək.

Azərbaycanda rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi günbəgün inkişaf edən tsikl ilə davam etməkdədir. Mərkəzi Bankın bu istiqamətdə apardığı işlər rəqəmsal bankçılığın inkişafını sürətləndirən amillərdən biridir. Ödəniş sistemləri ilə bağlı islahatlara əsasən, 2001-ci ildə Dünya Bankı və Beynəlxalq Valyuta Fondunun dəstəyi ilə Mərkəzi Bank tərəfindən beynəlxalq təcrübədə müasir standartlara cavab verən MÖS (Milli Ödəniş Sistemi) infrastrukturunu yaradılmışdır [8]. MÖS-ün yaradılması və inkişafı strategiyasına uyğun olaraq, 16 fevral 2001-ci ildə Milli Bank tərəfindən Dünya Bankının İnstitusional Quruculuğa Texniki yardım (IQTY) Layihəsi çərçivəsində "SWIFT" Ümumdünya Banklararası telekommunikasiya sisteminə əsaslanan "Real Vaxt Rejimində Banklararası Milli Hesablaşmalar Sistemi" (AZIPS) yaradılaraq istismara verildi. Sistemin istismara verilməsi ilə yanaşı onun fəaliyyətini tənzimləyən normativ-hüquqi baza və sistemin sabit və fasiləsiz işini təmin etmək məqsədi ilə ən müasir texniki avadanlıqlarla təmin edilən Ehtiyat Mərkəzi yaradıldı (Mərkəzi Bankın illik hesabatı, 2001). MÖS sisteminin inkişafının davamı olaraq 2002-ci ildə beynəlxalq standartlara cavab verən, müasir texnologiyalar əsasında Xırda Ödənişlər üzrə Hesablaşma-Klirinq Sistemi (XÖHKS) yaradılaraq bankların istifadəsinə verildi [6,7,8,9]. XÖHKS AZIPS kimi müasir kompüter və texnologiyalarla tətbiq olunmuş bir sistemdir. Lakin AZIPS-dən fərqi ondadır ki, bu sistem təcili olmayan ödənişlər üçün istifadə olunur.

Hesabat dövrü ərzində Milli Ödəniş Sisteminin imkanlarından biznes və əhali arasında aktiv istifadəsinə xüsusi önəm verilmişdir. Sistemin əsas komponentləri olan Real vaxt rejimində banklararası hesablaşmalar sistemi (AZIPS) və Xırda ödənişlər üzrə hesablaşma klirinq sistemi (XÖHKS) vasitəsilə həyata keçirilən ödənişlərin ümumi həcmi 217.7 mlrd. manat (ÜDM-in 2.3 misli), ödənişlərin sayı isə 70.8 mln. ədəd olmuşdur. Bank köçürmələrinin sayı və həcmində 2020-ci illə müqayisədə müvafiq olaraq 18% və 9% artım müşahidə edilmişdir [10].

MÖS-ün inkişafının davamı kimi ölkənin bütün regionlarında elektron ödəniş sisteminə çıxışın genişləndirilməsi üçün HÖP (Hökumət



Ödəniş Portalı) xidməti yaradılmışdır. Bu xidmətin yaradılmasında məqsəd dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlər üçün ödənişlərin elektron qaydada həyata keçirilməsini, büdcə ödənişləri, vergi, sığorta, kommunal və s. ödənişlərin həyata keçirilməsini asanlaşdırmaqdır. HÖP infrastrukturunu vasitəsi ilə ödənişlər aparılan zaman fiziki şəxslərin fərdi məlumatlarının eyniləşdirilməsi Daxili İşlər Nazirliyinin İMAS (İdarələrarası Avtomatlaşdırılmış Məlumat Axtarış Sistemi), sahibkar fiziki və hüquqi şəxslərin məlumatlarının eyniləşdirilməsi isə Vergilər Nazirliyinin AVİS (Avtomatlaşdırılmış Vergi İnformasiya Sistemi) vasitəsi ilə həyata keçirilir [6,7,8]

2016-cı ilin 1 aprel tarixindən istismara verilən Banklararası Kart Mərkəzinin (BKM) ölkədə prosessinq fəaliyyəti göstərən bütün təşkilatların infrastrukturunu arasında interfeysi təmin edir və bununla da rezident banklar tərəfindən emissiya edilmiş ödəniş kartları ilə ölkə daxilində aparılan əməliyyatların emalı artıq bu infrastruktur vasitəsilə həyata keçirilir. Bununla yanaşı, bu əməliyyatlar üzrə mübahisəli halların həlli, iştirakçılar arasında klirin-qin aparılması və son hesablaşmaların başa çatdırılması təmin edilir [6,7,8]. BKM-in yaradılmasında məqsəd ölkə daxilində ödəniş kartları ilə aparılan əməliyyatlar üzrə iştirakçılar arasındakı məlumat mübadiləsinin təşkilidir. Mərkəzdə yerli və xarici valyutada əməliyyatlar həyata keçirilir. AZİPS-lə inteqrasiya edildiyi üçün yerli valyutada aparılan əməliyyatlar AZİPS-lə sonlandırılır.

Digər bir elektron maliyyə sistemi Ani Ödənişlər Sistemidir (AÖS). AÖS Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 26 sentyabr tarixli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş “2018-2020-ci illərdə Azərbaycan Respublikasında rəqəmsal ödənişlərin genişləndirilməsi üzrə Dövlət Proqramı” çərçivəsində Mərkəzi Bank tərəfindən yaradılmışdır. Adından da göründüyü kimi, AÖS sistemində ödənişlərin həyata keçirilməsi sadəcə bir neçə saniyə ərzində baş verir və hər iki tərəfə ödənişin detalları barədə mesaj göndərilir. Hal-hazırda bəzi banklarda bu sistem tətbiq olunmuşdur, lakin bütün banklara tətbiq olunması planlaşdırılır. Hazırda, ölkədə fəaliyyət göstərən bütün Xidmət Mərkəzləri (“Azericard” MMC,

“Millikart” MMC) və onların şəbəkəsində xidmət olunan 29 bank, prosessinq fəaliyyəti göstərən banklar [9] sistemə inteqrasiya olunmuşlar. Sistemdə Visa və MasterCard beynəlxalq kart təşkilatları aid bütün kart məhsulları dəstəklənir.

Təhlil

Texnologiyanın iqtisadiyyatda sürətlə inkişaf və inteqrasiya etdiyi sektorlardan biri də maliyyə və bank sektorudur. Bu sektorlar dinamik formada inkişaf etmək üçün mütəmadi olaraq innovasiyalara uyğunlaşdırılmalıdır. Görünən də odur ki, cəmiyyət də bu cür inkişafə meyillidir. Maliyyə sahəsində baş verən innovativ əməliyyatlar bilavasitə bank sektorunda da özünü göstərməkdədir. Bu vəziyyət də banklardan aktiv şəkildə istifadə edən müştərilərə təsir göstərməkdədir. İnnovativ FİNTECH məhsulları daha sürətli, daha səmərəli, daha keyfiyyətli xidmətə nail olmaq üçün bank müştərilərinə təqdim olunur. Aparılan tədqiqatın məqsədi xidmət keyfiyyəti çərçivəsində bank müştərilərinin müştəri məmnuniyyətini ölçmək və Azərbaycanda maliyyə və bank xidmətlərinin nə dərəcədə inkişaf etdiyini müəyyənləşdirməkdir. Araşdırmanın FİNTECH məhsullarının nə dərəcədə tətbiq və istifadə olunduğu barədə məlumat verməsi gözlənilir. Tədqiqatın əhəmiyyəti ondan ibarətdir ki, tətbiq olunmuş FİNTECH məhsulları bank müştərilərinin məmnuniyyətini və elektron xidmət keyfiyyətini müsbət mənada artıraraq, yeni hazırlanmış məhsullar üçün müştəri yanaşması haqqında fikirlər verə bilər. Araşdırmanın məhdudiyyəti kimi onu qeyd etmək olar ki, sorğu və məlumatların toplanılması yalnız Bakı şəhərindəki bankların müştəriləri üzərindən aparıldığı üçün bu nəticələrin Azərbaycanın bütün regionları üzrə göstərilən xidmətlərə şamil etmək bir o qədər də mümkün deyildir.

Araşdıramamızda Məlumatların Toplanılması Metodundan (Data Collection Methods) istifadə olunacaq. Ümumiyyətlə, məlumat tədqiqat aparılması zamanı, təcrübələr nəticəsində, müşahidə, siyahıyaalma və ya sorğu zamanı əldə oluna bilər. Biz Məlumatların Toplanılması Metodunun Anket Sorğusu üsulundan istifadə edəcəyik. Tədqiqat zamanı əldə olunan datanın

emal və analiz olunması üçün IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) kompyüter proqramından istifadə olunmuşdur.

Xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi məqsədilə Etibarlılıq (Reliability), Əlçatanlıq (Accessibility), Çeviklik (Flexibility) və Təhlükəsizlik və Gizlilik (Security&Privacy) meyarları əsasında soruşdurma aparılıb. Tədqiqat müxtəlif bank xidmətlərindən istifadə edilən hər bir müştərini əhatə edir. Bu göstəricilərdən əldə olunan məlumatlar və müştəri məmnuniyyəti üzrə suallardan əldə olunan məlumatlar üzrə korrelyasiya analizi aparılmışdır. Aparılan analiz üzrə hipotez aşağıdakı şəkildə qoyulmuşdur:

H1: E-xidmət altölçüləri ilə müştəri məmnuniyyəti arasında statistik cəhətdən əhəmiyyətli əlaqə var.

Aparılan araşdırmada bir neçə elektron xidmət üzrə iştirakçılardan sorğu alınmışdır. Belə ki, anketdə rəqəmsal bankçılıq, mobil bankçılıq, ATM, internet bankçılıq, kredit kartları xidmətlərindən istifadə üzrə sorğu aparılmışdır. Nəticələr faiz və say göstəriciləri ilə Cədvəl 1-də təqdim olunmuşdur. Nəticələrə baxdıqda görə bilərik ki, respondentlərin hər biri rəqəmsal bank xidmətlərindən istifadə edir və xidmətlərin tez-tez istifadəsində ən birinci yeri 55.5%-lə mobil bankçılıq tutur. Daha sonra ümumən rəqəmsal bankçılıqdan istifadə 50.5%, internet bankçılıqdan istifadə 30.5%, kredit kartlardan istifadə isə 23.5% olmuşdur. Aparılmış anket sorğusunun iştirakçıları üzrə demografik göstəricilər və həmçinin rəqəmsal xidmətlərdən istifadəni göstərən göstəricilər aşağıda qeyd olunmuş cədvəllərdə göstərilmişdir:

Cədvəl 1

Elektron maliyyə və bank xidmətləri üzrə iştirakçıların istifadə göstəriciləri

Dəyişən	Çox az		Az		Bəzən		Adətən		Tez-tez	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Rəqəmsal bankçılıq	0	0.0%	18	9.0%	30	15.0%	51	25.5%	101	50.5%
Mobil bankçılıq	6	3.0%	8	4.0%	25	12.5%	50	25.0%	111	55.5%
ATM	14	7.0%	23	11.5%	54	27.0%	61	30.5%	48	24.0%
İnternet bankçılıq	26	13.0%	27	13.5%	44	22.0%	42	21.0%	61	30.5%
Kredit kart	58	29.0%	26	13.0%	41	20.5%	28	14.0%	47	23.5%

Mənbə: Araşdırma zamanı aparılan sorğu üzrə əldə olunmuş nəticələrdən götürülmüşdür

Nəticələrdən görünən odur ki, respondentlər rəqəmsal xidmətlərdən maximum yararlanmaqdadırlar. Digər göstəricilərə baxsaq, məsələn, ATM xidmətindən istifadə digərlərinə nisbətdə azdır. Bunu belə izah etmək olar ki, dövlətin

əhalinin nağdsız ödənişlərin aparılmasına və onlayn ödənişlərə sövq olunmasının nəticəsi olaraq əhalinin bir qisminin nağd pula olan ehtiyacı azalmaqdadır.

Cədvəl 2

Elektron xidmət konsepsiyasının subölçü meyarları üzrə respondentlər tərəfindən cavablandırılmış göstəricilər

Dəyişən	Çox aşağı		Aşağı		Orta		Yaxşı		Çox yaxşı	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Etibarlılıq	4	2	18	9	68	34	86	43	24	12
Çeviklik	4	2	18	9	62	31	88	44	28	14
Əlçatanlıq	1	0	6	3	58	29	101	50	34	17
Təhlükəsizlik və Gizlilik	2	1	10	5	56	28	103	51	29	14.5

Mənbə: Araşdırma zamanı aparılan sorğu üzrə əldə olunmuş nəticələrdən götürülmüşdür

Sadə formada baxsaq, günlük ən çox alış-veriş məkanlarından biri marketlərdir və alıcılar

nağdsız ödəmə güzəştlərindən yararlanmaq və ödənişin rahatlığının daha yüksək olması



səbəbilə POS terminallardan birbaşa kartla və yaxud NFC funksiyalı smartfonların köməyi ilə ödənişləri həyata keçirə bilirlər.

Aparılan sorğu üzrə əldə olunmuş məlumatların analiz üçün keçərli olub-olmadığını yoxlamaq üçün əvvəlcə 4 faktor üzrə etibarlılıq testi

(Chronba's alpha) aparılmışdır. Nəticələrdən görüldüyü kimi Chronba's alpha göstəricisi 0.7 və onun üzərində olduğu üçün hər bir göstərici üzrə əldə olunmuş məlumatlar analiz üçün keçərlidir:

Cədvəl 3

Göstəricilər üçün Cronbach's alpha testi

	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Etibarlılıq	0.718	0.724	4
Əlçatanlılıq	0.708	0.709	3
Çeviklik	0.700	0.704	4
Təhlükəsizlik və Gizlilik	0.701	0.702	3

Mənbə: Müəllif tərəfindən aparılan sorğunun nəticələri əsasında tərtib edilmişdir

Cədvəl 4

E-xidmət altölçüləri və müştəri məmnuniyyəti arasında korrelyasiya əlaqəsi

Correlations						
		Etibarlılıq	Əlçatanlılıq	Çeviklik	Təhlükəsizlik və Gizlilik	Müştəri məmnuniyyəti
Etibarlılıq	Pearson Correlation	1	.485**	.609**	.677**	.320**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	200	200	200	200	200
Əlçatanlılıq	Pearson Correlation	.485**	1	.638**	.435**	.287**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	200	200	200	200	200
Çeviklik	Pearson Correlation	.609**	.638**	1	.576**	.330**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	200	200	200	200	200
Təhlükəsizlik və Gizlilik	Pearson Correlation	.677**	.435**	.576**	1	.363**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	200	200	200	200	200
Müştəri məmnuniyyəti	Pearson Correlation	.320**	.287**	.330**	.363**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	200	200	200	200	200

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Mənbə: Müəllif tərəfindən aparılan sorğunun nəticələri əsasında tərtib edilmişdir

Aşağıda qeyd olunmuş cədvəldə isə E-xidmət alt göstəricilərlə müştəri məmnuniyyəti arasındakı əlaqəni göstərmək məqsədilə Pearson üsulu ilə aparılmış korrelyasiya analizi təqdim olunmuşdur. Nəticələrdən görüldüyü kimi, korrelyasiya hər bir ölçüdə 0.01-in üzərində olduğu üçün göstəricilər arasında müsbət yöndə güclü əlaqə var. Bu isə o deməkdir ki, E-xidmət səviyyəsi nə dərəcədə yaxşı olarsa, bu bir o

qədər də müştəri məmnuniyyətinin artmasına gətirib çıxaracaqdır:

Korrelyasiya analizinin nəticəsinə əsasən qoyulmuş hipotez qəbul olunur.

Nəticə və təkliflər

Ölkədə rəqəmsal ödənişlərin aparılması üçün yaradılan sistemlər üçün deyə bilərik ki, hər il sistem istifadəçilərinin sayı çoxalmaqdadır.

Misal üçün, AZİPS və XÖHKS sistemləri üzrə ödənişlərin sayı 2015-ci ildən bəri artan tempdə davam etmişdir. AÖS, HÖP və onun İAMAS və AVİS sistemlərilə inteqrasiyası və digər tətbiq rəqəmsal məhsullar ölkədə bu istiqamətdə görülən işlər üçün yaxşı bir göstərgədir. Ümumən deyə bilərik ki, ölkədə maliyyə xidmətlərlə bağlı müştərilər üçün yaradılan şərait normaldır. Lakin bu sektorda olan bəzi maneələri aradan qaldırmaq lazımdır ki, təkmilləşdirməyə və istənilən hədəflərə nail olunsun.

İlk öncə ölkədə kölgə iqtisadiyyatının minimal səviyyəyə salınması zəruri amildir. Çünki bu şəraitdə ölkədə biznes daxilində dövriyyədə olan pulların bir qismi bankdan kənar formada işləyir. Tətbiq olunmuş rəqəmsal məhsullardan istifadənin sayını və həcmi artırmaq üçün hər bir fiziki və hüquqi şəxsi bu xidmətlərin istifadəsinə sövq etmək lazımdır. Digər tərəfdən ölkədə maliyyə savadlılığının artırılması üzrə aparılan işlər intensivləşdirilərək davam etdirilməlidir. Güzəştlər və kampaniyalar və s. tətbiq olunaraq əhalinin nağdsız ödənişlərlə ödəniş etmələrini təmin etmək lazımdır.

Nəticələrdən görünən odur ki, respondentlər daha çox mobil bankçılıqdan istifadə edirlər və eyni zamanda ATM-dən istifadənin faiz dərəcəsinin bir az aşağı olması nağd pula ehtiyacın azalması kimi qiymətləndirilə bilər. Kredit kartlar üzrə isə faiz dərəcəsi aşağıdır, bu istiqamətdə maliyyə institutları kredit dərəcələri üzrə məsələlərə müştərilərin gözündən yanaşaraq daha səmərəli təkliflər irəli sürməlidirlər.

E-xidmətlərdən istifadəyə təsir edən etibarlılıq, təhlükəsizlik və gizlilik, çeviklik, əlçatanlıq faktorları üzrə göstəricilər də normal qiymətləndirilmişdir. Etibarlılıq göstəricisinə diqqət artırılmalı və müştərilərə təkə xidmət deyil, dəyər satılaraq onların məmnuniyyətinə və sadıqlıqına sahib olmaq lazımdır. Təhlükəsizlik və gizlilik faktoruna da xüsusi yanaşılaraq tədbirlər gücləndirilməlidir. Çünki müştərilərin ən həssas yanaşacağı faktorlardan biridir.

Qeyd etmək lazımdır ki, dünya təcrübəsində bəzi istifadə olunan digər məhsullar vardır ki, onların ölkəmizdə tətbiqi ya yoxdur, ya da istifadəsi çox azdır. Misal üçün virtual bankların ölkədə istifadəsi istifadəçilər üçün daha rahat olar. Əslində bu ölkədə fəaliyyət göstərən bankların rəqabətliliyinə təsir göstərə bilər, o

baxımdan bu nəzərə alınmalıdır. Digər tərəfdən ölkədə fəaliyyət göstərən bütün banklar üçün vahid ödəniş tətbiqinin və eyni zamanda vahid ATM sisteminin yaradılaraq müştərilərin istifadəsinə verilməsi səmərəli bir üsul olardı. Bununla artıq müştərilər onlayn qaydada istər alış-veriş, istər digər ödənişləri etmək, istərsə də nağd pula ehtiyacları olduqda asan şəkildə əməliyyatları icra edə bilərlər.

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

1. Sibel Fettahoğlu, Duygu Kıldız. “Dijital Finansal Okuryazarlık ve Bireylerin Finansal Teknoloji Kullanma Konusundaki Tutumları” Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi. 2019, Cild 12.
2. Keke Gai, Meikang Qiu, Xiaotong Sun. “A survey on FinTech”. Journal of Network and Computer Applications. 2018, Səh. 262-273.
3. Wojciechowska-Filipek, S. “Technologia informacyjna w usługach bankowości elektronicznej”. Information technology in electronic banking services. 2010.
4. Stoica, O., Mehdiian, S. və Sargu. “The impact of internet banking on the performance of Romanian banks: DEA and PCA approach”. Procedia Economics and Finance. 2015, Cild 20, Səh. 610-622.
5. Takiyeddine, S. və Sun, J. “Internet banking diffusion: a country-level analysis”. Electronic Commerce Research and Applications. 2016, Cild 14, Səh. 361-371.
6. Mərkəzi Bankın illik hesabatı, “Elektron ödəniş sisteminin tətbiqi genişlənilir”, 2001, Səh. 60.
7. Mərkəzi Bankın illik hesabatı, “Elektron ödəniş sisteminin tətbiqi genişlənilir”, 2002, Səh. 73.
8. Mərkəzi Bankın “2021-ci il ərzində Əsas Məqsəd və Funksiyaların Həyata Keçirilməsi Barədə Hesabatı”. 2021, Səh. 5.
9. Mərkəzi Bankın rəsmi veb saytı, <https://www.cbar.az/page-481/instant-payments-system-ips>.
10. Mərkəzi Bankın rəsmi veb saytı, <https://www.cbar.az/page-480/the-interbank-card-center-icc>.
11. Mərkəzi Bankın rəsmi veb saytı <https://www.cbar.az/page-479/the-government-payment-portal-gpp>.
12. Mərkəzi Bankın rəsmi veb saytı, <https://www.cbar.az/page-480/the-interbank-card-center-icc>.



Афган Теюб Гасанов
E-mail: afgan_hasanov@unec.edu.az

ИССЛЕДОВАНИЯ И РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ФИНАНСОВ И ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ БИЗНЕСА

Реферат

Последние крупные технологические инновации в финансовом секторе влияют на экономические услуги в этой сфере как в мире, так и в Азербайджане. Эта технология, получившая название FINTECH, интегрируется в работу физических, юридических лиц и других организаций. Ожидается также, что развитие экономики будет стимулироваться применением таких инноваций. В секторе применения технологий FINTECH в финансовых и банковских услугах в этой области достигается сильный рост и развитие для развития качества и разнообразия продуктов и услуг. Основной целью исследования является расчет цифровых банковских и других электронных финансовых услуг в Азербайджане, анализ направлений увеличения этих услуг, расчет факторов, влияющих на услуги электронного банкинга, и расчет этих факторов. При выполнении исследовательской работы применялся количественный подход и использовался Метод сбора данных. Для сбора информации, необходимой для планирования анализа, использовался метод анкетирования. Информационную базу исследования составляют сведения на официальном сайте Центрального банка Азербайджанской Республики, статьи и диссертации авторов, имеющиеся в мире, книги, другие исследования и анализы, проведенные в этих секторах, интернет-ресурсы.

Ключевые слова: финтех, электронные финансы, электронный банкинг, информационно-коммуникационные технологии, цифровые услуги.

Afqan Teyub Hasanov
E-mail: afgan_hasanov@unec.edu.az

RESEARCH AND DEVELOPMENT OF ELECTRONIC FINANCE AND ELECTRONIC BANKING BUSINESS DIRECTIONS

Abstract

Recent major technological innovations in the financial sector affect economic services in this field both in the world and in Azerbaijan. This technology, called FINTECH, is being integrated into the work of individuals, legal entities and other organizations. It is also expected that the development of the economy will be boosted by the application of such innovations. In the sector of application of FINTECH technology in financial and banking services, strong growth and development is being achieved in this area for the development of quality and diversity of products and services. The main purpose of the research is to calculate the digital banking and other electronic financial services in Azerbaijan, to analyze the directions for increasing these services, to calculate the factors affecting the services of electronic banking and to calculate these factors. During the implementation of the research work, a quantitative approach was conducted and the Data Collection Method was used. The questionnaire method was used to collect the information needed for planning the analyses. The information base of the research is made up of information on the official website of the Central Bank of the Republic of Azerbaijan, articles and dissertations of authors available in the world, books, other studies and analyzes conducted in these sectors, internet resources.

Key words: fintech, electronic finance, electronic banking, information and communication technologies, digital services.

Daxil olub: 02.03.2023