

AZƏRBAYCANDA RƏQƏMSAL BANKÇILIĞIN ÜMUMİ VƏZİYYƏTİ, ÇƏTİNLİKLƏR VƏ AÇIQ BANKÇILIĞA KEÇİD

Daxil olub: 5 fevral 2024-cü il
Qəbul olunub: 15 aprel 2024-cü il
Received: 5 February 2024
Accepted: 15 April 2024

Əliakbər Abbasov
doktorant, UNEC
aliakbar.abbasov@unec.edu.az

Xülasə

Rəqəmsal bankçılığın sürətli inkişafı və dünya üzrə bu yanaşmaya qarşılıqlı uyğunluq səviyyəsinin yüksəkliyi bank sektorunun inkişafına birbaşa töhfə vermişdir və qarşılıqlı olaraq, Azərbaycanda mövcud rəqəmsal bankçılığın inkişaf sürəti və əhatə etdiyi yeniliklər mövcud sektorun yenidən dirçəlişinə və inkişafına səbəb olmuşdur. Ümumilikdə, bu məqalədə rəqəmsal bankçılıq anlayışı, müsbət əsaslı təsirləri və əhatə etdiyi xidmətlərlə bağlı ifadələrlə yanaşı, Azərbaycanda hazırda rəqəmsal bankçılığın vəziyyəti, cəmiyyətin rəqəmsal bankçılığa olan yanaşması, statistik göstəricilər və istifadə əmsalının əvvəlki illərə görə nisbəti və həmçinin mövcud rəqəmsal bankçılığın və açıq bankçılığın tətbiqi gecikməsini əhatə etdiyi çətinliklər qeyd edilmişdir. Tədqiqat daxilində Azərbaycanın rəqəmsal bankçılıq inkişafına ümumi aspektdən nəzəri baxış həyata keçirilməklə yanaşı, problemlər və çətinliklər xüsusi ilə qeyd edilmişdir. Əldə edilən statistik göstəricilər əvvəlki illərlə müqayisəli olaraq təhlil edilərək, müsbət əsaslı nəticələr əldə edilmişdir. Çətinliklər daxilində rəqəmsal bankçılıq və açıq bankçılığın tətbiqi ilə bağlı mövcud məhdudiyyətlər və tətbiq əsaslı gecikmələr öz əksini tapmışdır.

Məqalənin praktiki əhəmiyyəti ondadır ki, tədqiqatın nəticələri rəqəmsal bankçılığı əhatə edən mövcud üstünlüklər və çətinliklər ilə bağlı ilkin anlayışları və məlumatları ehtiva edərək Azərbaycanın bank sektorundakı gələcək əsaslı inkişafın əldə edilməsi ilə bağlı atılacaq addımlar üçün önəmli rol oynayacaqdır.

Açar sözlər: *rəqəmsal bankçılıq, açıq bankçılıq, fintex, bank, statistika.*

JEL kodlar: *G20, G29, N25, O53, P34, I22.*

GENERAL SITUATION OF DIGITAL BANKING IN AZERBAIJAN: CHALLENGES AND TRANSITION TO OPEN BANKING

Aliakbar Abbasov
PhD student, UNEC
aliakbar.abbasov@unec.edu.az

Abstract

The rapid development of digital banking and the high level of mutual compatibility with this approach around the world have directly contributed to the development of the banking sector, and reciprocally, the speed of development of digital banking in Azerbaijan and the innovations covered by it have led to the revival and development of the existing sector. In general, in this article, in addition to statements related to the concept of digital banking, its positive fundamental effects and the services it covers, the current state of digital banking in Azerbaijan, the society's approach to digital banking, statistical indicators and the ratio of the usage ratio compared to previous years, and also the application of existing digital banking and open banking the difficulties involved in the delay have been mentioned. Within the study, problems and challenges were specifically mentioned, along with a theoretical overview of the development of digital banking in Azerbaijan from a general aspect. The obtained statistical indicators were analyzed in comparison with previous years and positive results were obtained. Challenges include existing limitations and implementation-based delays in the implementation of digital banking and open banking. The practical importance of the article will play an important role for the steps to be taken in order to achieve the future fundamental development in the banking sector of Azerbaijan by containing the initial understanding and information about the current advantages and difficulties surrounding digital banking.

Keywords: *digital banking, open banking, fintech, bank, statistics.*

**ОБЩАЯ СИТУАЦИЯ С ЦИФРОВЫМ БАНКИНГОМ В
АЗЕРБАЙДЖАНЕ, ТРУДНОСТИ И ПЕРЕХОД К ОТКРЫТОМУ
БАНКИНГУ**

Алиакбер Аббасов
докторант, UNEC
aliakbar.abbasov@unec.edu.az

Резюме

Быстрое развитие цифрового банкинга и высокий уровень взаимной совместимости с этим подходом во всем мире напрямую способствовали развитию банковского сектора, и, соответственно, скорость развития цифрового банкинга в Азербайджане и охватываемые им инновации привели к возрождению и

развитию существующего сектора. В целом, в этой статье, помимо утверждений, связанных с концепцией цифрового банкинга, его положительными фундаментальными эффектами и охватываемыми им услугами, рассматривается текущее состояние цифрового банкинга в Азербайджане, подход общества к цифровому банкингу, статистические показатели и соотношение. Из-за коэффициента использования по сравнению с предыдущими годами, а также применения существующего цифрового банкинга и открытого банкинга были упомянуты трудности, связанные с задержкой. В рамках исследования были конкретно упомянуты проблемы и трудности, а также сделан теоретический обзор развития цифрового банкинга в Азербайджане в общем аспекте. Полученные статистические показатели были проанализированы в сравнении с предыдущими годами и получены положительные результаты. Проблемы включают существующие ограничения и задержки, связанные с внедрением цифрового банкинга и открытого банкинга.

Практическая значимость статьи заключается в том, что результаты исследования будут играть важную роль для шагов, которые необходимо предпринять для достижения будущего фундаментального развития банковского сектора Азербайджана, поскольку она содержит первоначальное понимание и информацию о текущих преимуществах и трудностях, связанных с цифровым банкингом.

Ключевые слова: цифровой банкинг, открытый банкинг, финтех, банк, статистика.

Azərbaycanda rəqəmsal bankçılıq

Rəqəmsal bankçılığın inkişafı və onun dünya üzrə genişlənməsi tarixinə nəzər yetirdikdə, ümumilikdə bu yanaşmanın başlanğıcını XX əsrin sonlarından etibarən internet şəbəkəsinin sürətlə yayılmasını və əsasən inkişaf etmiş ölkələrdə bu inkişafı qarşılıqlı olaraq cəmiyyətdə həm rəqəmsal vərdişlərin yaranmasına, həm də tələblərin formalaşmasına səbəb olmuşdur. İnternetləşmənin sürətlənməsi və əhatə sahəsinin hər gün daha da artması qarşılıqlı olaraq rəqəmsallaşmanın formalaşmasına təsir etmişdir. Yaranan rəqəmsallaşma nəticəsində mövcud fəaliyyət sahələri arasında davamlı olaraq inkişaf, yeniliklər, texnologiyanın sürətli inkişafı, təkamülü və tətbiqi baş vermişdir. Nəticə etibarilə rəqəmsallaşma bütün fəaliyyət sahələrini bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqə nəticəsində fəaliyyətini ehtiva etməklə yanaşı, həm də gələcək inkişaf potensialının əsasını təşkil edir. Rəqəmsal bankçılığın formalaşması bütövlükdə dünya ölkələrində maliyyə sektorunun yenidən təşkilinə və gələcək inkişaf

perspektivinin formalaşdırılmasına müsbət təsir etmişdir. Artıq dünyada rəqəmsal bankçılığın mövcudluğu ixtiyari olaraq məcburiyyətdir. Rəqəmsal bankçılığın təklif etdiyi müasir və yenilikçi xidmətlər maliyyə sektorunda sadəcə olaraq əməliyyatların sayının yüksəlməsi ilə deyil, həmçinin əhəlinin məlumatlılıq baxımından və xidmətlərə əlçatanlıq imkan payı ilə yüksək nəticələr əldə edilmişdir. Rəqəmsal bankçılıq sadəcə ənənəvi bankçılığın rəqəmsallaşmasını əhatə etməklə kifayətlənmir və gələcək bütün maliyyə sektorunun inkişafının əsasında yaradılacaq yeni dəyərlərin özəyini təşkil edir. Rəqəmsal bankçılıq, açıq bankçılıq, açıq maliyyə və açıq datanın inkişafında önəmli rol oynayır və bunu inkişaf mənbəyinin ilham qaynağı olaraq qeyd edə bilərik.

Müasir dünyada rəqabət mövcud bankların müştərilərə xidmət təklifini həyata keçirmək üçün rəqəmsal bankçılığa keçid etməyə təşviq etmişdir (Alalwan, Dwivedi, Rana və Simintiras, 2016). Rəqəmsal bankçılıq fiziki olaraq banklara getmədən internet əsasında maliyyə xidmətlərini həyata keçirməyə (Ozili, 2018) və banklara müştərilərlə qarşılıqlı əlaqə üsullarını dəyişdirərək çox kanallı xidmət təklifini həyata keçirməyə imkan verir (Payne, Peltier və Barger, 2017). Rəqəmsal bankçılıq həmçinin bankların müxtəlif kanallar vasitəsi ilə ani xidmət təklifini təqdim etməsini və banklarda mobil bankçılıq kimi əsaslı və mühüm strateji dəyişikliyin baş verməsini əhatə etmişdir (Oliveira və Tam, 2017). Maliyyə xidmətlərinin keyfiyyəti müstəqillik, muxtariyyət, çeviklik və təhlükəsizliyin təmin olunması ilə xarakterizə olunmalıdır (Hammoud, Bizri, və El Baba, 2018). Əlavə olaraq, banklar tərəfindən istifadəçilərin dataların hansı formada istifadəsi və təhlükəsizliyinin təmin edilməsi haqqında məlumatlılıq da mövcuddur (Li, Guo, Qu və Hao, 2021).

Ümumilikdə bank sektorunda mobil bankçılığın gələcəkdə səmərəli formada istifadəsi və tətbiqi formalaşacaq, çünki mobil bankçılıq bank sektoru üçün mühüm stratejiyaya çevrilmişdir (Al-Otaibi, Aljohani, Hoque və Alotaibi, 2018). Həmçinin digər araşdırmaya görə, müştərilər üçün təklif olunan xidmətlər üzrə ehtiyaclar tam qarşılanarsa, mobil bankçılıqdan istifadə kəskin şəkildə artacaqdır (Ghobakhloo və Fathi, 2019). İnternet və smartfonların sürətli şəkildə yayılması maliyyə xidmətlərinə əlçatanlığın yüksəlməsinə və nəticə etibararı ilə, rəqəmsal maliyyə inklüzivliyinin (DFI - digital financial inclusion) formalaşmasına səbəb olmuşdur. Cəmiyyətin həssas qrupları üçün maliyyə xidmətlərində formalaşan xərc, məsafə və şəffaflıq məsələləri ilə bağlı rəqəmsal maliyyə xidmətləri sərhədləri aşaraq maliyyə inklüzivliyinin formalaşması üçün unikal imkanın yaranmasına birbaşa təsir edir (Kulkarni və Ghosh, 2021). Rəqəmsal olaraq maliyyə xidmətlərinə əlçatanlıq maliyyə inklüzivliyi prosesinin sürətləndirici vasitəsi kimi qiymətləndirilir (Yawe və Prabhu, 2015).

Əlavə olaraq, maliyyə inklüzivliyinin inkişafına əsas maneələr kimi coğrafi məskunlaşma, maliyyə xidmətləri və məhsullarının sahib olduğu yüksək qiymət və maliyyə savadlılığını qeyd etmək mümkündür (Schuetz və Venkatesh, 2020).

Maliyyə cəhətdən təcrid olunma (financial exclusion) mövcud bərabərsizliyin artmasına və yoxsulluğun yaranmasına səbəb ola bilər (Beck, Demirgüç-Kunt və Levine, 2007). Bu problem sadəcə olaraq inkişaf etməkdə olan ölkələri deyil, inkişaf etmiş ölkələrin əlverişsiz bölgələrini və qruplarını da əhatə edir (Demirgüç-Kunt və Klapper, 2013). Maliyyə imkanları cəhətdən zəif olan insanların maliyyə xidmətlərindən istifadə imkanları daha azdır (Lyons və Kass-Hanna, 2021). Maliyyə inklüzivliyini inkişaf etdirmək üçün vacib elementlərdən biri maliyyə cəhətdən təcrid olunmuş şəxslərin ehtiyaclarını nəzərə alan və qoruyan zaman, innovasiya və rəqabət ilə xərclərin azaldılması və müstəqil və rəqabətçi maliyyə sisteminin yaradılmasını təşviq edən tənzimləyici çərçivənin formalaşdırılmasıdır (Honohan və Beck, 2007). Rəqəmsal bankçılıq bankların onlayn xidmətlərlə müştərilərin rahatlığının təşviq edilməsinə və müxtəlif şəbəkələrdəki işçilər və müştərilər arasındakı əlavə xərclərin aradan qaldırılmasına imkan verir (Dootson, Beatson və Drennan, 2016).

Rəqəmsal bankçılığın təqdim etdiyi üstünlükləri:

- Maliyyə xidmətlərinə sürətli əlçatanlıq;
- Rahat və məsafədən istifadə;
- Sürətli və planlı ödənişlərin həyata keçirilməsi;
- Kredit əldə etmək prosesinin sürətlənməsi;
- Müxtəlif maliyyə əsaslı məhsul və xidmətlərin əldə edilməsi, çeşidliliyin çox olması;
- Müasir təhlükəsizlik sistemləri əsasında anında hesaba daxil olma (FaceID, barmaq izi və digər iki faktorlu təhlükəsizlik tədbirləri);
- Maliyyə savadlılığının yüksəldilməsinə əsaslı təsiri;
- Müştərilərə təqdim edilən xidmət səviyyəsinin yüksəldilməsi;
- Daha yaxşı müştəri təcrübəsi təklifi (UX);
- Aşağı maliyyə əməliyyatları xərci və zaman itkisi;
- Təbiətə daha az zərər və mütləq azaldılmış karbon emissiyası;
- Yüksək rəqabət nəticəsində formalaşan müştəri əsaslı məhsullara və xidmətlərə əlçatanlıq imkanları.

Rəqəmsal bankçılığın çətinlikləri:

- Bank daxili infrastrukturunun təşkili və yeniliklərə adaptasiya;
- Bank əməkdaşlarının bilik, təhsil və məlumatlılıq səviyyəsi;

- Kibertəhlükəsizlik və digər təhlükələrə məruz qalma potensialı;
- Maliyyə texnologiyalarının tətbiqi nəticəsində yaranan çətinliklər və mənfi müştəri təcrübəsi;
- Mövcud sahədə olan rəqabət;
- Real əməkdaşlarla virtual ünsiyyət zamanı gözləmə aralığının yüksək olması;
- Yaşlı və orta yaşlı insanların istifadə zamanı qarşılaşdığı çətinliklər;
- İnternetdən asılı olduğu üçün mütləq şəbəkə ehtiyacı məcburiyyəti;
- Tətbiqdən istifadə zamanı yaranan arzuolunmaz daxili xətlər və istifadə imkanının məhdudlaşdırılması;
- Yanlış və başqa cür təsvir olunmuş xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan mənfi təcrübə və maliyyə itkiləri (faiz və s.);
- Məlumatların oğurlanması və müştəri razılaşmasından kənar istifadə edilməsi riski.

Rəqəmsal bankçılığın ümumilikdə istifadəçi tərəfindən sürətli olaraq adaptasiyasını əldə etmək üçün mütləq formada təqdim edilən internet bankçılıq və mobil bankçılıq aşağıda qeyd edilən xüsusiyyətləri özündə əks etdirməlidir:

- 1) Sadəlik–ümumi təqdim edilən xidmətin platforma olaraq interfeys əsaslı sadəliyi və qısa müddət ərzində anlaşılan olması;
- 2) Əlçatanlıq–müxtəlif xidmətlərə və təkliflərə ani zaman ərzində əlçatanlıq;
- 3) Asan istifadə–xidmətlərdən istifadə ilə bağlı hər kəsə xitab edəcək anlaşılan əməliyyat strukturu və ya ardıcılığı;
- 4) Müştəri güvəni – rəqəmsal bankların ehtiva etdiyi xidmətlər və təkliflər ilə əldə edilmiş müştəri əsaslı dəyər və cəmiyyətin bu markaya olan inamı.

Qeyd edilən xüsusiyyətlərin əsasında formalaşdırılmış istənilən rəqəmsal bankçılıq mütləq formada müştəriləri daha çox cəlb edəcəkdir. Çünki bu xüsusiyyətlər müştərilərə təqdim edilmiş bir xidmət aplikasiyasının və yaxud veb saytının özəyini və xidmət səviyyəsinin yüksək səviyyədə və daha çox müştəri segmentində nüfuz etməsinin əsasını təşkil edir.

Azərbaycandakı rəqəmsal bankçılığın vəziyyəti

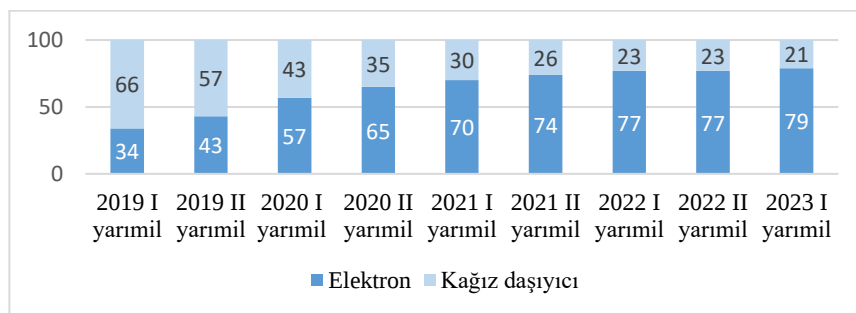
Azərbaycanda rəqəmsal bankçılığın sürətli inkişafı əsasən COVID-19 pandemiyası mövcud olduğu zaman aralığına təsadüf edir. Rəqəmsal bankçılığın əhali arasında olan artım tempinin yüksəlişini yalnız statistik olaraq deyil, həmçinin ətraf mühitdə nəzəri istifadəsini müşahidə etmək mümkün olmuşdur. Rəqəmsal bankçılığın ehtiva etdiyi müsbət üstünlüklər və özəlliklər həmçinin bu istifadə payının

artmasına və qarşılıqlı olaraq yenilikçi xidmətlərin yaranmasına təsir etmişdir. Ümumilikdə Azərbaycanda rəqəmsal bankçılıqla bağlı müxtəlif statistik göstəricilər Mərkəzi Bank tərəfindən təqdim edilmişdir.

Azərbaycanda rəqəmsal bankçılığın statistik olaraq inkişafına nəzər yetirdikdə Mərkəzi Bank tərəfindən təqdim edilən nəticələr əsasında qeyd edə bilərik ki, əhali tərəfindən istifadə sayında yüksək artım tempi formalaşmışdır. Cəmiyyət daxilində rəqəmsal bankçılığın adaptasiyasının yüksəlişində önəmli rolunu Azərbaycan bank sisteminin müasir yeniliklərə qarşı çevik cavabı nəticəsində tətbiq edilməsini və bununla yanaşı, COVID-19 pandemiyası dövründə baş verən qapalı həyat tərzini birbaşa təsir etmişdir. Həmçinin Azərbaycanda banklar arasında olan mövcud rəqabət də bu prosesin sürətlənməsinə öz töhfəsini vermişdir.

Statistik göstəricilər haqqında

Rəqəmsal bankçılıqdan istifadə ilə bağlı Mərkəzi Bank tərəfindən təqdim edilən 2022-ci ilin tam illik göstəricilərini və 2023-cü ilin 9 aylıq göstəricilərini qarşılaşdırdıqda qeyd etmək mümkündür ki, mobil bankçılıq üzrə nəticələrdə əməliyyat sayında 48,4%, əməliyyat həcmində isə 52,1% artım, internet bankçılıqda sadəcə olaraq isə hər iki il üçün 9 aylıq nəticələri qarşılaşdırdıqda əməliyyat sayında 10,6% azalma, əməliyyat həcmində isə 14,8% artım müşahidə olunmuşdur. Ümumilikdə internet bankçılıqda 2022-ci il üzrə tam statistik nəticə ilə 2023-cü ilin 9 aylıq nəticəsinə nəzər yetirdikdə görmək olar ki, 36,3% daha az əməliyyat prosesi, 19,5% daha az əməliyyat həcmi formalaşmışdır. Lakin ümumilikdə baxdıqda rəqəmsal bankçılıqla bağlı göstəricilərdə və əhali tərəfindən istifadə hallarının müsbət istiqamətində yüksəliş davam etməkdədir. Əlavə olaraq qeyd edə bilərik ki, mobil bankçılığa nəzərən internet bankçılıqdan əsasən biznes və təssərrüfat subyektləri daha çox istifadə edir.

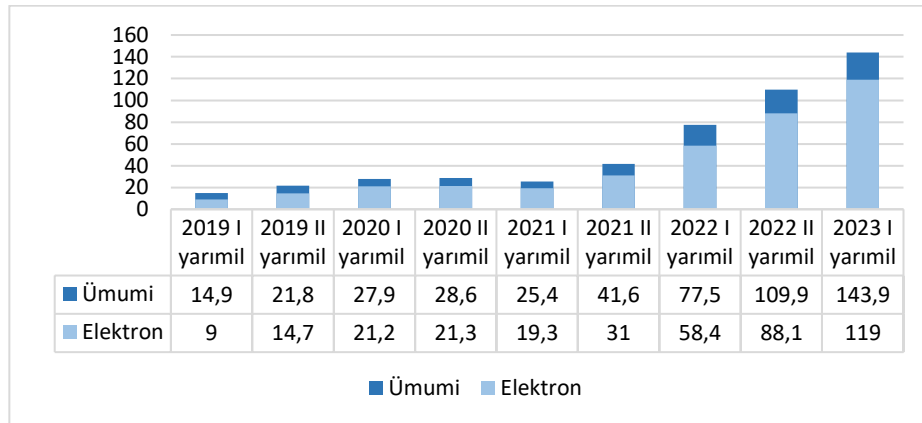


Qrafik 1. Cari hesablardan aparılan müştəri köçürmələrinin strukturu (həcm üzrə %)

Mənbə: Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı (<https://www.cbar.az/pages/stats-yearly>).

Mərkəzi Bank tərəfindən təqdim edilən qrafik göstəriciyə əsasən qeyd etmək mümkündür ki, 2019-cu ildən etibarən rəqəmsal bankçılıqdakı artımda nisbətən orta

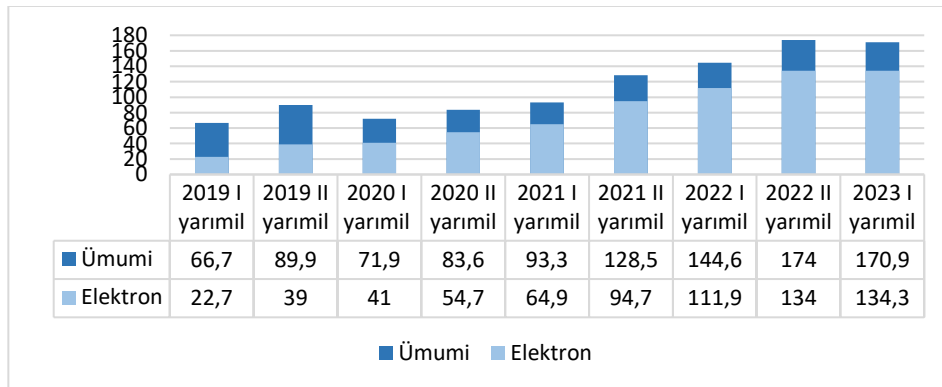
templə yüksəliş qeydə alınmış və daha sonra rəqəmsallaşmanın sürətlənməsində həmin müddət aralığı ilə 2020-2021-ci illər arasındakı ciddi nisbət fərqi gözəçarpan dərəcədə olmuşdur. 2020-ci ilin başlanğıcından rəqəmsal bankçılıq ilə həyata keçirilən köçürmələr 43%-dən 2020-ci ilin sonuna kimi 65%-ə yüksəlmiş və 22% artım qeydə alınmışdır.



Qrafik 2. Cari hesablardan aparılan müştəri köçürmələrinin sayı (mln ədəd)

Mənbə: Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı - <https://www.cbar.az/pages/stats-yearly>

Qrafik 2-nin nəticəsi əsasında müştərilərin ümumilikdə həyata keçirdiyi köçürmələrin sayında 2019-2021-ci illər arası yavaş templə artım, sabitlik və azalmanın nəzərə çarptığı halda, 2022-ci ildə ani artışı gözləmək mümkündür. Ümumi olaraq köçürmələr nisbəti əsasında 2022-ci ilin I yarımili üzrə 75,3%, II yarımil üzrə 80,1%, 2023-ci ilin I yarımilinin nəticəsinə görə isə 82,7%-lik payla rəqəmsal bankçılıq ilə köçürmələr həyata keçirilmişdir.



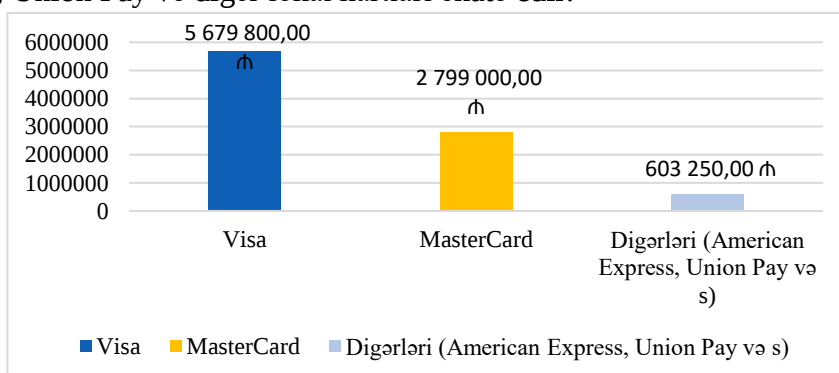
Qrafik 3. Cari hesablardan aparılan müştəri köçürmələrinin həcmi (mlrd manat)

Mənbə: Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı (<https://www.cbar.az/pages/stats-yearly>)

Qrafik 3 ilə qeyd edilmiş müştəri köçürmələrinin həcmi baxımından daim artım tempinin olduğu müşahidə edilmişdir, amma pandemiyanın mövcud olması bu böyümənin davamlılığına təsir etmiş, azalma baş vermiş və yenidən artmasına səbəb olmuşdur. Əlavə olaraq qeyd edə bilərik, 2020-ci il üzrə I yarımlı 57%, II yarımlı 65,4%, 2021-ci il üçün I yarımlı 69,6%, II yarımlı 73,7%, 2022-ci ildə I yarımlı 77,4%, II yarımlı 77,1% və hazırda 2023-cü ildə I yarımlı üzrə rəqəmsal bankçılığın müştəri köçürmələrində həcm olaraq nisbəti 78,6% olmuşdur.

Azərbaycanda fəaliyyət göstərən bankların təklif etdiyi rəqəmsal xidmətlərə əlçatanlıq səviyyəsinə nəzər yetirdikdə görmək mümkündür ki, ölkəmizdə 93% həm internet bankçılıq, həm də mobil bankçılıq banklar tərəfindən müştərilərə təqdim edilib. 7%-lik nisbət isə Naxçıvan bank və Bank Melli İran bankının mobil bankçılığın dəstəkləyən proqramı, Turan Bankın isə internet bankçılıq xidmət təklifi hazırda fəaliyyət göstərmir.

Azərbaycanda bank müştərilərinin həm rezident, həm qeyri-rezident maliyyə institutları tərəfindən emissiya edilən ödəniş kartlarında istifadəsi üzrə əməliyyatlarının sayı 2023-cü il oktyabr ayı üzrə olaraq 75,4% Visa, 24,2% MasterCard və 0,4% nəticə American Express, Union Pay və digər lokal kartları əhatə etdiyi halda, əməliyyatların dəyəri isə 66,5% Visa, 32,8% MasterCard və 0,7% isə American Express, Union Pay və digər lokal kartları əhatə edir.



Qrafik 4. Ödəniş sistemlərinin statistikası - Hesabat ayı üzrə Əməliyyat həcmi (31.10.2023)

Mənbə: [Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı - Ödəniş sistemlərinin statistikası \(cbar.az\)](http://cbar.az)

Azərbaycanda rəqəmsal banklar tərəfindən istifadəçilərə təqdim edilən xidmətlərə onlayn kart sifarişi və yaxud rəqəmsal kartların əldə edilməsi, onlayn kredit sifarişi, müxtəlif onlayn ödəniş və köçürmələr, sığorta və depozitlər üzrə əməliyyatları qeyd etmək mümkündür. Bundan əlavə, fərdi sahibkarlar və hüquqi şəxslərin yeni bank hesablarının açılması üçün yenidən Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinə müraciət etmədən birbaşa onlayn olaraq hesab açmaq ixtiyarına sahib olacaqlar. Yeni

bank hesablarının əldə edilməsi prosesi daha da sadələşdirilərək, sadəcə olaraq, məsafədən banklara müraciət əsasında əldə etmək imkanı təmin edilmişdir.

Azərbaycanda rəqəmsal bankçılıq üzrə müştərilərə təklif edilən müxtəlif xidmətləri aşağıda qeyd etmək mümkündür:

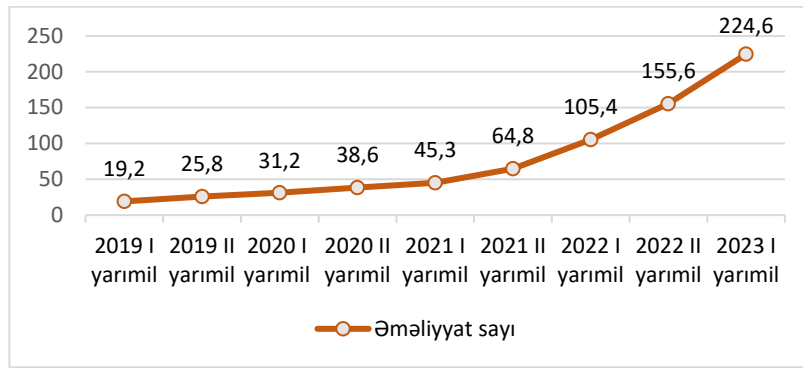
- QR ilə ödəniş;
- NFC ilə ödəniş etmə və ödənişlərin qəbulu (Mobil PoS);
- Köçürmələr (müxtəlif banklar və beynəlxalq);
- Digər ümumi ödənişlər (kommunal və dövlət ödənişləri);
- Apple Pay və Google Pay ilə ödəniş;
- Onlayn kredit müraciəti və sürətli olaraq əldə edilməsi;
- Rəqəmsal ödənişlərlə bağlı oyunlaşdırma (gamification) sistemi;
- Onlayn bank məhsulları əldə edilməsi;
- Depozit (rəqəmsal) və sığorta növlərinin əldə edilməsi;
- Ani Ödəniş Sistemi (açıq bankçılıq ehtiva etməklə - tezliklə).



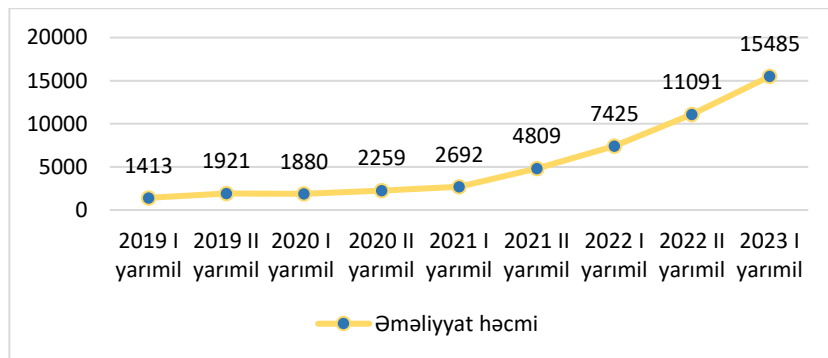
Qrafik 5. Ödəniş kartları ilə aparılan ölkədaxili əməliyyatların strukturu (say üzrə)

Ümumilikdə ölkə daxili ödəniş kartları üzrə statistikya görə 2023-cü ilin I yarım ilinə əsasən 15 milyondan çox kart mövcuddur ki, bu kartların ümumi sayı nisbəti 74% təmassız ödənişi dəstəkləyir. Həmçinin POS - terminal vasitəsi ilə həyata keçirilmiş ödənişlərin ümumi əməliyyat sayı ilə təmassız ödəniş sayı nisbəti 96% təşkil edir.

Əlavə olaraq, pandemiya ilə birlikdə ölkədaxili elektron ticarətdə ciddi yüksəliş və müsbət nəticələr əldə edilmişdir. Qrafik 6 və 7 əsasında qeyd etmək mümkündür ki, həm əməliyyat həcmi, həm də əməliyyat sayında əvvəlki illərə nəzərən ciddi dəyişiklik mövcuddur. Artıq elektron ticarət günümüz reallığının ayrılmaz tərkib hissəsidir və gələcək inkişafı da rəqəmsallaşma ilə birbaşa bağlıdır.



Qrafik 6. Ölkədaxili elektron ticarət əməliyyatlarının sayı (mln ədəd)



Qrafik 7. Ölkədaxili elektron ticarət əməliyyatlarının həcmi (mln manat)

Azərbaycanda rəqəmsal bankçılıqla bağlı digər çətinliklər

Statistik data - Lakin qeyd edilən statistik göstəricilərə nəzərən əlavə olaraq qeyd etmək mümkündür ki, həm Mərkəzi Bank tərəfindən, həm də banklar tərəfindən rəqəmsal bankçılıq üzrə statistik məlumatların əhatəliyi, yəni genişliyi o qədər də əlçatan deyil və maliyyə institutları tərəfindən ictimaiyyətə tam olaraq açıqlanmır. Nümunə kimi:

- Rəqəmsal bankçılıqdan istifadə edən müştərilərin toplam sayı;
- İstifadəçilər arasında il ərzində aktiv istifadəyə görə səviyyələndirmə;
- İstifadəçilərin yaş əmsalı və cinsiyyətinə görə rəqəmsal bankçılıqdan istifadə göstəricisi;
- İstifadəçilər tərəfindən ayrı-ayrılıqda həyata keçirilən hər bir rəqəmsal əməliyyat üzrə statistik nəticələr;
- Nəticələrin həm internet bankçılıq, həm də mobil bankçılıq üzrə paylaşılması və əldə olunan nəticələrin əvvəlki illərlə müqayisəsi.

Sadəcə olaraq standart və çox şaxəli olmayan məlumatların paylaşılması həm araşdırma aparən şəxslər, həm də məlumatlılıq baxımından cəmiyyətin əlçatanlıq imkanını məhdudlaşdırır. Türkiyə Respublikasının Banklar Birliyi tərəfindən 2016-cı ildən etibarən təqdim edilən rəqəmsal bankçılıqla bağlı statistik məlumatları nümunə kimi qeyd edə bilərik¹. Hal-hazırda 2022-ci ildən etibarən Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı rəqəmsal bankçılıqdan istifadə edən istifadəçilərin sayını və əməliyyat həcmi təqdim etməyə başlamışdır, lakin digər əsaslarla bağlı hələlik məlumatlılıq əldə edilməmişdir.

Maliyyə savadlılığı və firıldaqçılıq. Digər əsaslı çətinliklərdən biri maliyyə savadlılığı baxımından cəmiyyətdə müəyyən boşluqların mövcud olmasıdır. Bunun əsas səbəbində, bankların müəyyən formada məcburi olaraq müştərilərə məlumat təqdim etməməsidir. Qısa olaraq qeyd edə bilərik ki, Azərbaycanda böyük bankların adından istifadə edilərək müxtəlif formada müştərilərə qarşı fişinq əməliyyatları həyata keçirilir. Buna görə də, məlumatlılığın və maliyyə savadlılığının önəmi yüksəkdir. 2022-ci il üzrə bank troyanları və ATM/POS zərərli proqramlarına məruz qalan TOP 10 ölkə içərisində sonuncu yerdə qərarlaşmışdır, bu isə yüksək göstəricidir². Yanaşma olaraq bank məlumatlarının üçüncü tərəflə paylaşılması faktları zamanı məsuliyyət müştərilərin üzərinə düşdüyü halda, qarşılıqlı olaraq bankların bu kimi məsələlərə nisbətən gec yanaşması və məhsul, xidmət satışını həyata keçirərkən düzgün məlumatlandırma prosedurunun olmamasını da qeyd edə bilərik. Müasir dövrdə artıq rəqəmsal kanallar vasitəsi ilə məlumatlandırma prosesi çox asan və əlçatan olmağına baxmayaraq, ümumi məlumatlandırma səviyyəsi aşağıdır. Əlavə olaraq qeyd etmək mümkündür ki, məlumatlandırma prosesi sadəcə təhlükəsizlik ilə bağlı olmamalı, həmçinin həyata keçirilən yeniliklərlə bağlı olaraq daim informasiya paylaşılmalı və tətbiq prosesi ilə təmin edilməlidir. Ən əsas rəqəmsal bankçılıqda müştərilərin məlumat əldə etmə potensialı çox yüksək olmaqla yanaşı, mütləq əsasda bankın köməyinə ehtiyacı olmadan bütün xidmətlər və məhsullar haqqında tam məlumatı əldə etmək imkanına sahib olmalıdır. Limitli məlumat təqdim edilməsi rəqəmsal bankçılıqdan istifadə edən istifadəçi üçün mənfi haldır və bir növ istifadəçinin maliyyə məlumatlılığının inkişafının qabağını alır, bununla da istər-istəməz bankdan olan asılılıq formalaşır. Həmçinin müştərilərin bu məlumatlara əlçatanlığının formalaşmasında bankın veb saytının və yaxud mobil tətbiqinin UI/UX mütləq əhəmiyyət kəsb edir və müştəriyə xidmətin, məhsulun satışında önəmli payı mövcuddur. Xüsusi ilə UX (user experience-müştəri təcrübəsi) diqqət yetirilməlidir.

¹ [Dijital-Internet-Mobil Bankacilik Istatistikleri-Mart 2023.pdf \(tbb.org.tr\)](https://tbb.org.tr)

² https://go.kaspersky.com/rs/802-IJN-240/images/KSB_statistics_2022_en_final.pdf

Fintex və ya ÜTT-lər. Rəqəmsal bankların inkişafında önəmli təsirə malik olan “fintex”lər və “bigtech”lər tərəfindən təqdim edilən rəqəmsal ödənişlərin ölkə ərazisində təsdiqlənməməsi və yaxud təqdim edildiyi tarixdən illər sonra aktiv edilməsi həmçinin cəmiyyətin rəqəmsallaşmaya olan marağına və məlumatlılığına səbəb olmuşdur. Nümunə olaraq qeyd edək ki, Google Pay, Apple Pay 2021-ci ildə ölkəmizdə tam olaraq fəaliyyətə başlamışdır, lakin dünya üzrə təqdim edilmə tarixlərinə nəzər yetirdikdə görürük ki, bu, 2013-2014-ci illəri əhatə edir. Qısa bir müddət ərzində tətbiq edilməsinə baxmayaraq, 2023-cü ilin birinci rübünə əsaslanaraq əldə edilən nəticələrə görə Apple pay ilə ödənişlərin həcmi 327 milyon manat, Google Pay ilə isə 107 milyon manat təşkil etmişdir. Apple Pay və Google Pay ilə həyata keçirilmiş ödənişlərin statistik nəticələri istinad əsaslı deyil, 2023 Fintech Summit³də qısa olaraq vurğulanmışdır və bu, yuxarıda qeyd etdiyimiz statistik göstəricilərin paylaşılmmaması çətinliklərinə əyani olaraq sübutdur. Əlavə olaraq, ölkəmizdə PayPal tam olaraq fəaliyyət göstərmir, həmçinin digər ödəniş asanlaşdırıcı qurum olan Stripe (payment facilitator) də qeyd edə bilərik.

Digər formada rəqəmsal ödənişlərlə bağlı əsasən sahibkarlıq subyektləri baxımından üçüncü tərəf tətbiqlərə və yaxud fintexlərə əlçatanlıq dünya üzrə inkişaf etmiş ölkələrlə qarşılaşdırıldıqda ölkəmizdə nisbətən mühitin zəif inkişaf etdiyini açıq-aydın görmək mümkündür. Lakin, *ePoint*, *Odero*, *OneVision*, *mpay*, *Azercell*, *Expresspay*, *Cib*, *payonix*, *portmanat*, *pashapay*, *eManat*, *epu*, *kassam.az*, *goldenpay*, *unitedpayment*, *fpay*, *azintelecom* yerli fintexlərini qeyd etmək mümkün olsa da, ümumi çərçivə baxımından hələ də bu sahə üzrə inkişafın ləngidiyini görmək mümkün deyil. Sadəcə yerli rəqəmsal ödəniş həlləri ilə deyil, həmçinin mütləq digər ölkələrlə rəqəmsal ödənişlərin həyata keçirilməsi və insan kapitalı əməyi əsasında xarici valyutanın ölkəyə cəlb edilməsi ən əsas addımlardan biri olacaqdır. Əlavə olaraq qeyd edə bilərik ki, yalnız **Cib** açıq bankçılıq ilə bağlı müəyyən fikir ifadəsinə öz “İstifadəçi Razılaşması”da qeyd etmişdir. Hələlik açıq bankçılıq ilə əlaqədar bu sahə üzrə fokuslanmış yerli fintex start-up nəzərə çarpmır.

Söz oyunu və yönləndirici əməliyyatlar. Rəqəmsal bankçılıqdan istifadə əhatəliliyinin artması fonunda müştərilər tərəfindən edilən əməliyyatların nəticəsi olaraq müəyyən *əzbər əməliyyat hərəkət davranışı* formalaşır. Yəni müştəri daimi olaraq gündəlik əməliyyatları gün keçdikcə daha sürətli olaraq aplikasiyadan həyata keçirir ki, bu davranış müştərinin *əl, göz və düşüncə* yaddaşı ilə baş verir. Yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi, aplikasiya daxili müəyyən əməliyyatdakı hər hansı bir yenilik və yaxud “söz oyunu”, müştərinin düşündüyü mövcud əməliyyatı ehtiva etməyən və

³ <https://aba.az/en/fintex-summit-2023-finance-and-technologies-expo-was-held-in-baku/>

fərqli bir əməliyyatı ifadə etməsi ilə həyata keçirilmiş əməliyyatın nəticəsində müştəridə neqativ halın yaranmasına və əlavə xərclərin formalaşmasına birbaşa təsir edə bilər. Nümunə olaraq, yerli bankların təklif etdiyi rəqəmsal bankçılıq əməliyyatında *kart üzrə xərc limiti ilə kredit limiti ifadəsinin* müəyyən zaman aralığında “*Limitlərin idarə edilməsi*” üzrə təqdim edilməsi nəticəsində müştəriyə kreditin anında təqdim edilməsi və balansda əks olmasını qeyd etmək mümkündür. Bu prosesin formalaşması mərhələsində ilk öncə müştəri kart üzrə xərc limitini azaltmaq və yaxud artırmaq niyyəti ilə dəyişiklik etmək istəsə də, bir növ “*söz oyunu*” çərçivəsində müştərinin autentifikasiyası (Face ID, Barmaq izi və s.) nəticəsində kredit limitinin əldə etdiyini qeyd edə bilərik. Bu isə yenidən bankla əlaqə, kredit limitinin ləğvi və əgər limitdən istifadə edilibsə, limitlə bağlı yaranmış xərcin tələb edilməsi, bank tərəfindən müştərinin daha məsuliyyətli çıxış etməsinin tələb olunması və s. kimi hallar bank nüfuzuna və bankın şəxsin daxili düşüncəsində mənfi rəyin və fikrin yaranmasına əsaslı olaraq təsir edir. Burada kreditin sürətli olaraq təqdim edilməsi müsbət addımdır və təqdirəlayiqdir, lakin bu çərçivə əhatəsində bu kimi halların baş verməsi qəbuledilməzdir.

Yönləndirici əməliyyatlara *həm ATM, həm də aplikasiya daxili pop-up formasında* müştəriyə reklam xarakterli xidmətin təklif edilməsini qeyd edə bilərik. Nümunə kimi, ATM-lərdə müştəri kartı daxil edib şəxsi şifrəsini yazdıqdan sonra pop-up formasında ilk öncə avans və yaxud güzəştli kreditin təklif edilməsi ATM xidmətindən istifadə edən müştəridə, ilk öncə müəyyən çaşqınlıq yarada bilər. Daha sonra müştəri əgər tələskənlik, səbrsizlik edərsə və pop-up reklamını oxumadan şəxsə lazım olan əsas əməliyyatı sürətli olaraq həyata keçirmək istəyərsə (mədaxil, məxaric, köçürmə və s.) nəticə etibarı ilə istər-istəməz pop-up üzrə təklif edilmiş xidmətdən istifadə etmək potensialı yüksək formada mövcuddur və bu əməliyyatın fərqi rəqəmsal bankçılıqdan istifadə edərsə və yaxud bank tərəfindən xüsusi bildiriş təqdim edilməsi nəticəsində məlumatlılığı formalaşacaqdır. Əlavə olaraq, həmçinin ATM-lərdən istifadə hallarının ölkəmizdə istifadəlilik əmsalının yüksək olması ilə əlaqədar istifadə edilən düymələrin toxunuşa olan reaksiyası və hissiyyatı digər kiçik və müştəri məmnuniyyətinə təsir edəcəkdir. Aplikasiya daxili isə bu prosesin baş vermə ardıcılığı, müştərinin aplikasiyaya daxil olan kimi sürətli olaraq qarşısına pop-up təklifin çıxması və istər-istəməz müasir smartfonların ani toxunma nəticəsində xidmətin aktivləşdirilməsi halları yaranır. Bunun əsas səbəbində həm toxunmaya, həm də əməliyyatları sürətli olaraq autentifikasiya (Face ID, Barmaq izi və digər) etməsi, həmçinin yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi müştərilərdə formalaşan *əzbər əməliyyat hərəkət davranışını* qeyd edə bilərik. Mobil tətbiq daxili bu tipli reklamların və məlumatların pop-up formasında deaktivasiya edilmə xüsusiyyəti təklif edilmir.

Azərbaycanda Açıq bankçılığa keçid

Açıq bankçılıq müştəri razılığı çərçivəsində öz maliyyə məlumatlarının təhlükəsiz kanallar vasitəsi ilə ÜTT-lərlə paylaşılmasını əhatə edir və açıq bankçılıq modelinin dünya üzrə inkişafına nəzər yetirdikdə yetkin olaraq 2015-ci ildən etibarən qanunvericilik çərçivəsində formalaşdırılmasına başlanılmışdır. Lakin Azərbaycanda açıq bankçılıq modelinə keçid 2021-ci ildə Mərkəzi Bank tərəfindən təqdim edilmiş “*Açıq bankçılığın tətbiqi üzrə yol xəritəsi*”⁴-ni qeyd edə bilərik. Açıq bankçılığa keçidin həyata keçirildiyi tarixi, yəni 2021-2025-ci illəri nəzərə aldıqda ölkəmizdə bu modelə keçidin nə qədər gecikdiyini və ümumilikdə mövcud dünya yeniliklərinin tətbiqi ilə qarşılaşdırıldıqda nə qədər zaman və yenilik əsaslı geri qaldığını görmək mümkündür. Açıq bankçılıq yanaşmasının real tətbiqini Birləşmiş Krallıq 2018⁵ və Avropada 2019⁶ - cu ildən etibarən əsas götürsək, artıq ölkəmizdə bu yanaşmanın tam real olaraq tətbiqini 2024-cü il üçün görə bilərik və tətbiq əsaslı 6 illik gecikməni qısa olaraq burada qeyd edə bilərik.

Açıq bankçılıqla bağlı 2023-cü ildə “*Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri*”⁷ haqqında qanun qəbul edilmişdir. Açıq bankçılığın tətbiqi və inkişafı baxımından qanunvericilik əsası bu qanuna dayanacaqdır. Lakin açıq bankçılığın tətbiqi bununla kifayətlənmir və mövcud reallıqda tərəflərin təhlükəsizliyinin təmin edilməsində mütləq texniki standartlara ehtiyac var. Mərkəzi Bank tərəfindən, ümumilikdə 2021-ci il üzrə maliyyə institutları arasında aparılmış sorğuya əsasən tərəflərin qarşılıqlı Açıq API ilə əlaqə yaratmasında vahid platformanın təşkil edilməsini 80%-lik nisbətdə fərdi olaraq deyil, Mərkəzi Bank tərəfindən təmin ediləcək platforma altında fəaliyyətini dəstəkləmişlər və ilkin mərhələdə bu API-lər üçün *BankAPI* infrastrukturunun yaradılması nəzərdə tutulmuşdur.

Açıq bankçılığa keçid ərəfəsində 2021-ci ildə təqdim edilmiş “*Açıq bankçılığın tətbiqi üzrə yol xəritəsi*”⁸ nə əsasən açıq bankçılığın tətbiqi istiqamətlərinə nəzər yetirdikdə, açıq bankçılığın tətbiqi ilə bağlı:

- Açıq bankçılıq yanaşmasını dəstəkləyəcək qanunvericilik bazasının və tövsiyələrin formalaşdırılması istiqamətində “*Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri*” haqqında qanunun qəbulu 2022-ci ildə nəzərdə tutulsa da, 2023-cü ilin 14 iyulunda qəbul edilmişdir. Ancaq, hələ də açıq bankçılıqla bağlı “Azərbaycan Respublikası

⁴ <https://uploads.cbar.az/assets/d56a662a8509f656d6baecc2c.pdf>

⁵ <https://www.openbanking.org.uk/aboutus/#:~:text=THE%20ORIGINS%20OF%20open%20banking&text=Since%202018%2C%20the%20open%20banking,to%20peoples'%20specific%20financial%20circumstances.>

⁶ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/MEMO_17_4961

⁷ <https://e-qanun.az/framework/54872>

Mərkəzi Bankının “2021-2023-cü illər üçün Rəqəmsal Ödəniş Strategiyası”⁸ nəzərdə tutulmuş BankAPI infrastrukturunu, API Spesifikasiyaları və standartları, ödəniş, hesab, təhlükəsizlik və açıq məlumatlar üzrə vahid tələblər tam olaraq ictimaiyyətə təqdim edilməmişdir. Mütləq əsasda, bu tələblərin və standartların hazırlanmasında dünya standartları və ölkələrin tətbiq etdiyi tənzimləyici əsaslara istinad olunaraq hazırlanacağı şübhəsizdir. Əlavə olaraq, aşağıda qeyd edilmiş yol xəritəsi üzrə qeyd edilmiş *İstiqamət 2* cədvəlinə əsasən, ümumi gecikmənin olduğunu görmək mümkündür.

Qeyd edilmiş *İstiqamət 2* prosesləri üzrə nəticələrin 2024-cü il üçün əlçatan olacağı ehtimal edilir. Açıq bankçılığın tətbiqi ilə ölkəmizdə ümumilikdə maliyyə ödənişləri istiqamətində yenilikçi addımları və xidmətlərin formalaşmasına, cəmiyyətin maliyyə savadlılığının və inklüzivliyinin yüksəlməsinə, bununla yanaşı, ÜTT-lərin sayında və cəmiyyət tərəfindən istifadə əmsalında yüksəliş əldə ediləcəkdir. Açıq bankçılıq ilə gələcək əsaslı inkişafın təməli qoyularaq, açıq maliyyənin və açıq data tətbiqinin gələcək potensialının əldə edilməsinə səbəb olacaqdır.

Cədvəl 1. Açıq bankçılığın tətbiqi üzrə yol xəritəsi – İstiqamət 2

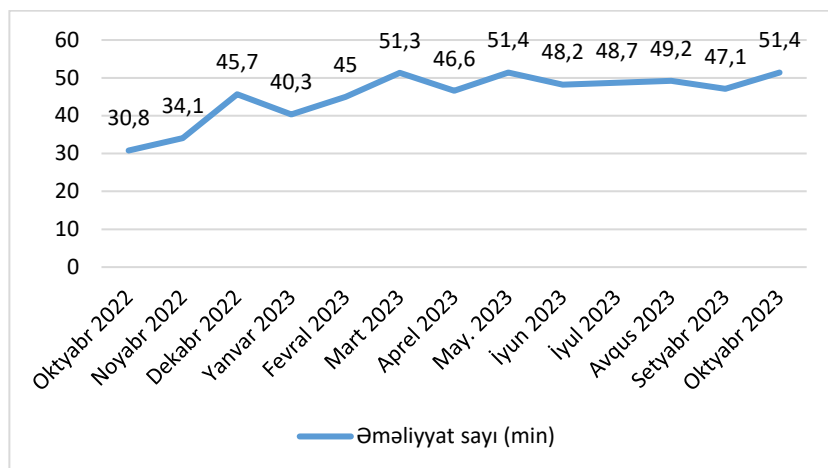
İstiqamət 2: Açıq bankçılıq yanaşmasını dəstəkləyəcək qanunvericilik bazasının və tövsiyələrin formalaşdırılması		2021-2022	
2.1	“Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Qanunun qəbul olunması	2021-2022	CBAR
2.2	Xüsusi tənzimləmə rejimi üzrə normativ bazanın formalaşdırılması	2022	CBAR
2.3	Açıq API vasitəsilə bank məlumatlarının əldə edilməsi ilə bağlı normativ bazanın formalaşdırılması	2022	CBAR
2.4	API vasitəsilə həyata keçirilən əməliyyatlar zamanı təhlükəsizlik tələblərinin formalaşdırılması	2022	CBAR, ABA, AFA
2.5	Ödəniş əməliyyatının aparılması ilə bağlı API tələblərinin formalaşdırılması	2022	CBAR, ABA, AFA
2.6	Hesab üzrə məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı API tələblərinin formalaşdırılması	2022	CBAR, ABA, AFA
2.7	Mübahisəli məsələlərin idarə edilməsi ilə bağlı metodoloji bazanın formalaşdırılması	2022	CBAR

Mənbə: Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı

<https://uploads.cbar.az/assets/d56a662a8509f656d6baecc2c.pdf>

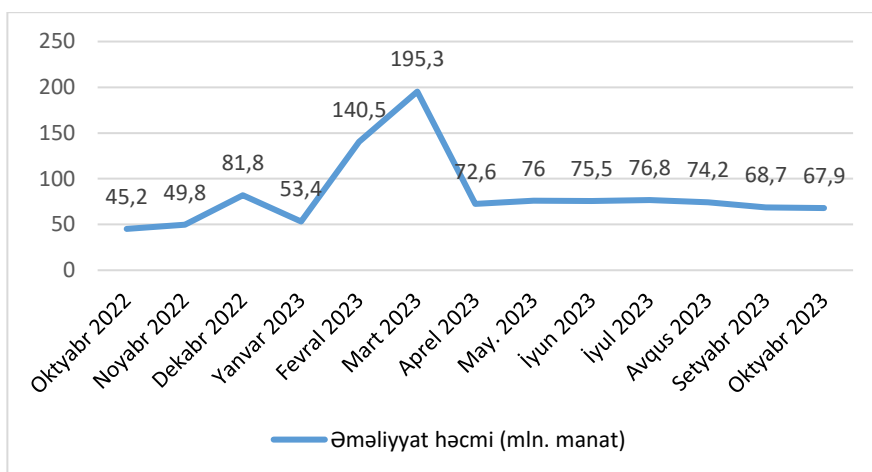
Açıq bankçılığın tətbiqi ilə müştərilər tərəfindən həyata keçiriləcək ödəniş başlatma xidməti ilə AÖS sistemi üzərindən ödənişlərin həm say olaraq, həm də həcm olaraq yüksəlməsi baş verəcəkdir. Ümumi olaraq, AÖS üzərində açıq bankçılığın tətbiqi Mərkəzi Bank tərəfindən “2021-2023-cü illər üçün Rəqəmsal ödəniş strategiyası” nda nəzərdə tutulmuşdur.

⁸ <https://uploads.cbar.az/assets/7095796a70cfdac360b9a15a.pdf>



Qrafik 8. AÖS üzərindən həyata keçən əməliyyatların sayı (min ədəd)

Mənbə: Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı - <https://www.cbar.az/pages/stats-monthly>



Qrafik 9. AÖS üzərindən həyata keçən əməliyyatların həcmi (mln manat)

Mənbə: Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı - <https://www.cbar.az/pages/stats-monthly>

Qeyd etdiyimiz 2023-cü il üzrə statistik AÖS ilə bağlı nəticələrin aşağı olmasının səbəbi açıq bankçılığın tətbiq olunmamasıdır. 2024-cü il üzrə Açıq bankçılığın tətbiqi və əhali arasında həyata keçiriləcək məlumatlandırma prosesləri nəticəsində AÖS-dən istifadə sayında ciddi yüksəlişin olacağı qaçılmaz olacaqdır.

Nəticə və təkliflər

Ümumilikdə Azərbaycanda rəqəmsal bankçılıq üzrə inkişafı həm statistik, həm əhalinin təqdim edilən yeniliklərə qarşı olan geri dönüş uyğunluğu və sürətli olaraq mənimsəməsi, rəqəmsal bank məhsullarından istifadə payının yüksəlməsində xüsusi rol oynamışdır. Əlavə olaraq COVIDK-19 pandemiyası bu sürətin daha da əhatə

dairəsinin və məcburi ehtiyac halının formalaşmasına və istifadəsinə birbaşa ciddi təsir etmişdir. Rəqəmsal bankçılıq üzrə bankların təklif etdiyi rəqəmsal və innovativ məhsul təklifləri ilə sektorda qarşılıqlı olaraq həm bankların, həm də cəmiyyətin inkişafına səbəb olmuşdur. Rəqabətin mövcudluğu var olan istənilən yer, məkan və ya sektor, inkişafı mümkün görünmədiyi və uzunmüddətli səmərəliliyi, gəlirliliyi nəzərdə tutulmadığı sahələrin mütləq inkişafını və gələcəyinin təməlinin qoyulmasını əhatə etmək təşviqinə sahibdir. Bütövlükdə Azərbaycanda rəqəmsal bankçılıq üzrə qarşılaşılan müəyyən çətinliklərin həlli və yeniliklərlə təmin olunması mütləq bank sektorunun daha da sürətlə yüksəlməsinə səbəb olacaqdır. Bu çətinliklərin həllində sadəcə bank əsaslı deyil, həmçinin cəmiyyətin mütləq iştirakı olmalıdır. Çünki qarşılıqlı olaraq xidmət göstərən və xidmət əldə edən tərəf həmin xidmət üzrə daha üstün rəqəmsal məhsulun yaradılmasının və xidmətin əldə edilməsinin ilkin pilləsinin formalaşdırılmasına birlikdə töhfə vermək ixtiyarına və inkişaf əsaslı fikrə sahibdirlər. Rəqəmsal bankçılıq və mövcud cəmiyyət yeni məhsulların yaradılmasında, inkişafında və özəlləşdirilməsində qarşılıqlı fəaliyyət göstərməlidirlər.

Rəqəmsal bankçılıq üzrə statistik göstəricilər üzrə nəticələr mütləq növbəti illər daha yüksək olmaqla yanaşı, dünya üzrə təqdim edilən innovativ maliyyə yeniliklərinə olacaq tələb mütləq yüksək olacaqdır və Azərbaycanda olan rəqəmsal banklar mütləq gələcək əsaslı yeniliklərə hazır olmaqla yanaşı, insan kapitalının inkişaf etdirilməsinə xüsusi diqqət yetirməlidir. Mövcud sektorda olan ÜTT əsaslı boşluqlar və rəqəmsal bankların nisbətən bu sahələr üzrə gec addım atması gələcəkdəki güclü maliyyə axınlarının əldən verilməsinə səbəb olacaqdır. Boşluqların doldurulması isə ümumi götürdükdə cəmiyyət üçün faydalı, lakin bank sektoru üçün arzulanan nəticələrin əldə edilməsinə mane olacaqdır.

Nəticə etibarı ilə Azərbaycanda “fintex”lərin inkişafı və inkişaf etdirilməsi üçün daha da yüksək səviyyəli dövlət dəstəyinin yaradılması, rəqəmsal bankların qarşılaşdığı çətinliklərin aradan qaldırılması və onların yarada biləcəyi çətinliklərlə bağlı mütləq nəzarətin yüksəldilməsi, cəmiyyət daxili maliyyə savadlılığının mütləq kiçik yaşlarından aşılması və daimi olaraq məlumatlandırma prosesinin intensivliyinin artırılması, sığorta və pensiya fondlarının daha düzgün və gələcək Azərbaycanın inkişafı üçün ciddi nəzarət və investisiya əsaslı istifadəsi, Açıq bankçılığın tez bir zamanda tətbiqi mərhələsinə keçidin əsasının qoyulması və qarşılıqlı olaraq ÜTT-lərin bu tətbiq prosesi daxilində iştirakına cəlb edilməsi və yenilikçi fikirlər ilə yanaşmasının formalaşdırılması mütləq həyata keçirilməlidir. Bütün bunlarla yanaşı qeyd etmək olar ki, rəqəmsal bankçılığın gələcəyini rəqabət, texnoloji həllər və sürətli hərəkət edən tərəflər təşkil edəcəkdir, digərləri isə sektorda məhv olmaqla yanaşı, bir növ ağır xəstəliyə düşər olmuş tərəflər kimi çıxış edəcəklər və

bu tipli xəstəliklərin şəfasını öz daxili dəyişiklikləri və addımları ilə əldə edə biləcəklər. Maliyyə sektorunda üstünlüyün yeganə yolu daim yeniliklərin əldə edilməsi və ya yaradılması ilə tətbiq edilməsi, daha rəqabətçil təklif xüsusiyyətləri və tələb əsaslı texnoloji yanaşmalar əhatə edəcəkdir.

Ədəbiyyat

- Alalwan, A.A., Dwivedi, Y. K. Rana, N. P. and Simintiras, A. C. (2016), “Jordanian Consumers’ Adoption of Telebanking Influence of Perceived Usefulness, Trust and Self-Efficacy”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.34 No.5, pp.690-709.
- Ozili, P.K., 2018. Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Rev.* 18 (4), 329–340. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>.
- Payne, E. M., Peltier, J. W. and Barger, V. A. (2017), “Omni-Channel Marketing, Integrated Marketing Communications and Consumer Engagement: A Research Agenda”, *Journal of Research in Interactive Marketing*, Vol.11 No.2, pp.185-197
- Tam, C. and Oliveira, T. (2017), “Literature review of mobile banking and individual performance”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.35 No.7, pp.1042-1065
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The Impact of e-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from the Lebanese Banking Sector. *Sage Open*, 8. <https://doi.org/10.1177/2158244018790633>
- Li, J., Guo, F., Qu, Q. X., & Hao, D. (2021). How Does Perceived Overload in Mobile Social Media Influence Users’ Passive Usage Intentions? Considering the Mediating Roles of Privacy Concerns and Social Media Fatigue., 1–10. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 1–10
- Al-Otaibi, S., Aljohani, N. R., Hoque, M. R., & Alotaibi, F. S. (2018). The satisfaction of Saudi customers toward mobile banking in Saudi Arabia and the United Kingdom. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 26(1), 85-103.
- Ghobakhloo, M., & Fathi, M. (2019). Modeling the Success of Application-Based Mobile Banking. *Economies*, 7(4), 114.
- Kulkarni, L., Ghosh, A., 2021. Gender disparity in the digitalization of financial services: challenges and promises for women’s financial inclusion in India. *Gend., Technol. Dev.* 25 (2), 233–250. <https://doi.org/10.1080/09718524.2021.1911022>.
- Yawe, B., Prabhu, J., 2015. Innovation and Financial inclusion: A review of the literature. *J. Paym. Strategy Syst.* 9 (3), 215–228
- Schuetz, S., Venkatesh, V., 2020. Blockchain, adoption, and financial inclusion in India: Research opportunities. *Int. J. Inf. Manag.* 52, 101936 <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.009>.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., Levine, R., 2007. Finance, inequality and the poor. *J. Econ. Growth* 12, 27–49. <https://doi.org/10.1007/s10887-007-9010-6>.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., 2013. Measuring financial inclusion: Explaining variation in use of financial services across and within countries. *Brook. Pap. Econ. Act.* 2013 (1), 279–340. <https://doi.org/10.1353/eca.2013.0002>.
- Lyons, A.C., Kass-Hanna, J., 2021. Financial inclusion, financial literacy and economically vulnerable populations in the Middle East and North Africa. *Emerg. Mark. Financ. Trade* 57 (9), 2699–2738. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2019.1598370>.
- Honohan, P., Beck, T., 2007. Making Finance Work for Africa. World Bank Publications. <https://doi.org/10.1093/wber/lhz013>.
- Dootson, P., Beatson, A. and Drennan, J. (2016), “Financial institutions Using Social Media – Do Consumers Perceive Value?”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.34 No.1, pp.9-36.