UOT 336

Turqut Müşfiq oğlu HƏSƏNLİ
Azərbaycan Kooperasiya Universitetinin
“Maliyyə (Bank işi)” ixtisaslaşmasının II kurs magistrantı
E-mail: hasanliturgut7@gmail.com

Elmi rəhbər: i.e.d. Elnurə Bünyat qızı MƏMMƏDOVA
Azərbaycan Kooperasiya Universitetinin
“Maliyyə və bank işi” kafedrasının professoru,
E-mail: mammadova-e@list.ru
https://doi.org/10.30546/4.71.730.02.2026.082

AZƏRBAYCANDA ELEKTRON BANK XİDMƏTLƏRİNİN RƏQABƏT QABİLİYYƏTİNİN ARTIRILMASI VƏ BEYNƏLXALQ PRAKTİKANIN TƏTBİQİ İMKANLARI ƏSASINDA İNKİŞAF İSTİQAMƏTLƏRİ

Xülasə

Tədqiqatın məqsədi - Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyətinin artırılması istiqamətində beynəlxalq praktikanın tətbiqi imkanlarını müəyyənləşdirmək və bu sahədə inkişaf istiqamətlərini əsaslandırmaqdır.

Tədqiqatın metodologiyası - Tədqiqatın metodologiyası müqayisəli təhlil, sistemli yanaşma, statistik məlumatların təhlili və beynəlxalq təcrübənin öyrənilməsi əsasında aparılmışdır.

Tədqiqatın tətbiqi əhəmiyyəti ondan ibarətdir ki, əldə olunan nəticələr və irəli sürülən təkliflər Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin təkmilləşdirilməsi, rəqabət qabiliyyətinin artırılması və rəqəmsal bankçılıq strategiyalarının formalaşdırılması prosesində praktik əhəmiyyət kəsb edə bilər.

Tədqiqatın nəticələri - Beynəlxalq praktikanın tətbiqi, rəqəmsal infrastrukturun gücləndirilməsi, innovativ maliyyə texnologiyalarının inteqrasiyası və normativ-hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsi Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyətinin əhəmiyyətli dərəcədə artırılmasına və maliyyə bazarının dayanıqlı inkişafına şərait yarada bilər.

Tədqiqatın orjinallığı və elmi yeniliyi - Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyəti ilk dəfə olaraq beynəlxalq praktikanın sistemli müqayisəli təhlili əsasında kompleks şəkildə qiymətləndirilmiş, qlobal təcrübəyə uyğun olaraq milli bank sektorunda tətbiq edilə biləcək konkret inkişaf istiqamətləri və institusional mexanizmlər elmi cəhətdən əsaslandırılmışdır.

Açar sözlər: elektron bankçılıq, rəqəmsal transformasiya, rəqabət qabiliyyəti, beynəlxalq praktika, fintex, açıq bankçılıq, maliyyə innovasiyaları.

Giriş

Məqalədə Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin mövcud vəziyyəti, inkişaf dinamikası və rəqabət qabiliyyətinə təsir edən əsas amillər təhlil edilir. Rəqəmsal transformasiya, fintex innovasiyaları, açıq bankçılıq modelləri və müştəriyönümlü xidmət strategiyaları kontekstində beynəlxalq praktikanın əsas istiqamətləri araşdırılır və onların milli bank sektorunda tətbiqi imkanları qiymətləndirilir.

Tədqiqat çərçivəsində inkişaf etmiş ölkələrin elektron bankçılıq təcrübəsi müqayisəli şəkildə təhlil olunur, texnoloji infrastrukturun gücləndirilməsi, kibertəhlükəsizliyin təmin edilməsi, rəqəmsal savadlılığın artırılması və normativ-hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsi kimi prioritet istiqamətlər müəyyən edilir. Eyni zamanda, rəqabət mühitinin gücləndirilməsi və innovativ maliyyə xidmətlərinin genişləndirilməsi baxımından strateji yanaşmalar irəli sürülür.

Beləliklə, beynəlxalq praktikaya əsaslanan sistemli və mərhələli islahatların həyata keçirilməsi elektron bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə, maliyyə inklüzivliyinin genişlənmə-

sinə və Azərbaycan bank sektorunun qlobal maliyyə sisteminə inteqrasiyasının sürətlənməsinə şərait yarada bilər.

Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin mövcud vəziyyəti və inkişafı. Azərbaycanda elektron bank xidmətləri son illərdə sürətlə inkişaf edən maliyyə sektorunun ən mühüm komponentlərindən biri kimi çıxış edir. Rəqəmsal transformasiya prosesi bankların əməliyyat səmərəliliyini artırmaqla yanaşı, müştəri təcrübəsini yaxşılaşdırır və maliyyə xidmətlərinin əlçatanlığını genişləndirir. Ölkədə elektron bankçılığın inkişafı əsasən texnoloji infrastrukturun gücləndirilməsi, bankların rəqəmsal strategiyalara yönəlməsi və müştəri ehtiyaclarına cavab verən innovativ məhsulların təqdim olunması ilə əlaqədardır. Son onillikdə Azərbaycanda maliyyə texnologiyaları (fintex) sektorunun inkişafı bank xidmətlərinin daha çevik və operativ olmasına imkan yaratmışdır.

Azərbaycan Mərkəzi Bankının (AMB) dəstəyi ilə həyata keçirilən rəqəmsal təşəbbüslər elektron ödəniş sistemlərinin genişlənməsinə, mobil bankçılıq xidmətlərinin istifadəsinin artmasına və onlayn əməliyyatların təhlükəsizliyinin yüksəldilməsinə təkan vermişdir. Xüsusilə son illərdə mobil tətbiqlər vasitəsilə müştərilər öz hesablarını idarə etmək, ödənişləri həyata keçirmək və kredit əməliyyatlarını onlayn şəkildə yerinə yetirmək imkanına malik olmuşlar. Bu isə bankların əməliyyat xərclərinin azalmasına və eyni zamanda müştəri məmnuniyyətinin artmasına səbəb olmuşdur. Azərbaycan bank sistemində elektron xidmətlərin inkişafı həm də ölkədə maliyyə inklüzivliyinin artırılması baxımından böyük əhəmiyyət kəsb edir. Rəqəmsal bankçılıq kənd və qəsəbə ərazilərində yaşayan əhalinin maliyyə xidmətlərinə çıxışını asanlaşdırır, bu isə iqtisadi fəaliyyətin stimullaşdırılmasına və əhali gəlirlərinin artmasına təsir göstərir. Elektron bank xidmətləri vasitəsilə fərdi və korporativ müştərilər müxtəlif ödənişləri, transferləri və investisiya əməliyyatlarını daha sürətli və təhlükəsiz şəkildə həyata keçirə bilirlər. Bu xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəldilməsi bankların rəqabət qabiliyyətini artırmaqla yanaşı, milli maliyyə sisteminin dayanıqlığını da təmin edir. Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin mövcud vəziyyəti ilə bağlı rəsmi statistika göstərir ki, ölkədə nağdsız ödənişlərin və rəqəmsal əməliyyatların həcmi əhəmiyyətli şəkildə artmaqdadır: 2025-ci ilin yanvar ayında nağdsız ödənişlərin həcmi təxminən 6,9 milyard manat təşkil edərək bir il əvvəlki dövrə nisbətən 40 % artmışdır ki, bunun da böyük hissəsi e-ticarət əməliyyatlarına aiddir. Eyni zamanda, Azərbaycanda dövriyyədə olan ödəniş kartlarının sayı təxminən 20,2 milyonadək yüksələrək ötən illə müqayisədə artmış, bu da rəqəmsal bank xidmətlərinə tələbatın yüksəldiyini göstərir (AMB, 2025).[4]

Ölkədə elektron bank xidmətlərinin inkişafında əsas rol oynayan amillərdən biri də hüquqi və normativ bazanın təkmilləşdirilməsidir. Azərbaycan hökuməti və Mərkəzi Bank ölkədə rəqəmsal ödənişlərin təşviqi, elektron imzanın tətbiqi və informasiya təhlükəsizliyi standartlarının gücləndirilməsi istiqamətində bir sıra qanunvericilik aktlarını qəbul etmişdir. Bu qanunvericilik çərçivəsi bankların innovativ texnologiyaları tətbiq etməsinə və müştəri məlumatlarının qorunmasına şərait yaradır. Eyni zamanda, bank sektorunda rəqəmsal xidmətlərin inkişafını təşviq edən proqram və layihələr, o cümlədən maliyyə texnologiyaları inkubatorları və startap dəstək proqramları ölkədə elektron bankçılığın sürətli inkişafına imkan yaradır.

Texnoloji baxımdan, Azərbaycanda banklar müxtəlif rəqəmsal həllər tətbiq edirlər. Bunlar arasında internet bankçılığı platformaları, mobil tətbiqlər, SMS-banking və POS-terminallar geniş istifadə olunur. Son illərdə kriptovalyuta və blockchain texnologiyalarının təcrübə səviyyəsində tətbiqi də diqqət çəkir. Banklar müştəri məlumatlarının təhlükəsizliyini təmin etmək üçün iki faktorlu identifikasiya, biometriya və digər müasir autentifikasiya metodlarından istifadə etməyə başlamışlar. Bu texnoloji yeniliklər əməliyyatların sürətini artırmaqla yanaşı, elektron bank xidmətlərinə etimadı da gücləndirir.

Müştəri baxımından elektron bank xidmətlərinin populyarlığının artması bir sıra sosial və iqtisadi amillərlə bağlıdır. İnsanların rəqəmsal savadlılığının yüksəlməsi, smartfon və internet istifadəçilərinin sayının artması elektron xidmətlərə tələbatı artırır [2,s.30]. Xüsusilə gənc və orta yaşlı əhali qrupu bank xidmətlərini mobil tətbiqlər vasitəsilə həyata keçirməyə üstünlük verir. Bu isə bankları innovativ həllər hazırlamağa və müştəri yönümlü strategiyalar qurmağa sövq edir.

Eyni zamanda, elektron bank xidmətləri müəssisələr üçün əməliyyatların sürətini və maliyyə idarəetməsini optimallaşdırır, kiçik və orta biznesin maliyyə əməliyyatlarını daha effektiv şəkildə idarə etməsinə imkan yaradır.

Bununla belə, Azərbaycanda elektron bankçılığın inkişafı bəzi çətinliklər və məhdudiyyətlərlə üzləşir. Əsas problemlərdən biri kibertəhlükəsizlik risklərinin yüksək olmasıdır. Banklar elektron əməliyyatların təhlükəsizliyini təmin etmək üçün əlavə resurslar sərf etməli, həmçinin müştəriləri informasiya təhlükəsizliyi sahəsində maarifləndirməlidirlər. Digər bir çətinlik isə ölkədə bəzi ərazilərdə internet infrastrukturunun kifayət qədər inkişaf etməməsi və rəqəmsal savadlılığın aşağı səviyyədə olmasıdır. Bu amillər elektron bank xidmətlərinin universal yayılmasına müəyyən maneələr törədir.

Ümumiyyətlə, Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin inkişafı dinamik və perspektivlidir. Banklar rəqəmsal texnologiyalara investisiyalarını artırır, yeni məhsul və xidmətlər təqdim edir, müştəri təcrübəsini optimallaşdırır və əməliyyatların səmərəliliyini yüksəldir. Bu inkişaf həm də ölkədə maliyyə inklüzivliyinin, iqtisadi effektivliyin və rəqabət qabiliyyətinin artırılmasına xidmət edir. Elektron bankçılığın gələcək inkişaf perspektivləri arasında süni intellektin tətbiqi, blockchain texnologiyalarının genişləndirilməsi, açıq bankçılıq modellərinin inkişafı və maliyyə texnologiyaları ekosisteminin yaradılması mühüm rol oynayacaq.

Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin mövcud vəziyyəti və inkişafı həm milli bank sektorunun modernləşdirilməsinə, həm də müştərilərin maliyyə əməliyyatlarını daha çevik, təhlükəsiz və rahat şəkildə həyata keçirməsinə imkan yaradır. Rəqəmsal transformasiya bankçılıq xidmətlərinin keyfiyyətini artırmaqla yanaşı, ölkənin qlobal maliyyə bazarına inteqrasiyasını da sürətləndirir. Eyni zamanda, hüquqi, texnoloji və sosial amillərin kompleks şəkildə inkişaf etdirilməsi elektron bankçılığın dayanıqlı və inklüziv olmasını təmin edir.

Beynəlxalq təcrübə əsasında elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyətinin artırılması imkanları. Beynəlxalq təcrübə elektron bank xidmətlərinin inkişafı və rəqabət qabiliyyətinin artırılması sahəsində mühüm rol oynayır. Dünya üzrə inkişaf etmiş maliyyə sistemlərində elektron bankçılıq müştəri yönümlü və innovativ yanaşmalar əsasında formalaşır. Bu təcrübə banklara əməliyyat xərclərini azaltmaq, xidmətlərin sürətini artırmaq və müştəri məmnuniyyətini yüksəltmək imkanı verir. Bir sıra Avropa, Asiya və Şimali Amerika ölkələrinin bank sektorunda tətbiq edilən rəqəmsal həllər Azərbaycan bank sistemi üçün praktik və səmərəli modellər təqdim edir. İnkişaf etmiş ölkələrdə elektron bank xidmətlərinin əsas xüsusiyyəti onların çevikliyi və fərdiləşdirilmiş xidmətlərin təqdim edilməsidir [1,s.51]. Məsələn, ABŞ və Avropa ölkələrində mobil bankçılıq tətbiqləri vasitəsilə müştərilər hesablarını idarə etmək, ödəniş və transfer əməliyyatlarını həyata keçirmək, investisiya portfellərini izləmək imkanına malikdir. Bu ölkələrdə banklar süni intellekt və böyük məlumatların analizi (big data) texnologiyalarını tətbiq edərək müştəri davranışlarını proqnozlaşdırır və fərdi təkliflər təqdim edir. Bu yanaşma elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyətini artırmaqla yanaşı, müştəri sadiqliyini də gücləndirir.

Asiya ölkələrində, xüsusən Çin və Sinqapurda, elektron bank xidmətlərinin inkişafında fintech şirkətləri və böyük texnologiya platformaları mühüm rol oynayır. Banklar bu ölkələrdə öz xidmətlərini mobil tətbiqlər və onlayn platformalar vasitəsilə genişləndirərək əməliyyatların sürətini artırır və xidmət çeşidini çoxaldırlar. Elektron ödəniş sistemlərinin universal tətbiqi, QR kodları vasitəsilə ödənişlərin həyata keçirilməsi və rəqəmsal cüzdanların istifadəsi müştərilərə operativ və rahat xidmət təqdim edir. Bu təcrübə göstərir ki, texnoloji yeniliklərin sürətli tətbiqi bankların rəqabət qabiliyyətini əhəmiyyətli dərəcədə yüksəldir.

Avropa ölkələrində açıq bankçılıq (open banking) modeli elektron bank xidmətlərinin inkişafında əsas trend kimi qiymətləndirilir. Açıq bankçılıq müştərilərin məlumatlarının təhlükəsiz şəkildə paylaşılmasına və üçüncü tərəf xidmət təminatçıları ilə inteqrasiya olunmuş həllərin tətbiqinə imkan verir. Bu model bankların rəqabət qabiliyyətini artırmaqla yanaşı, maliyyə xidmətləri ekosistemini genişləndirir və innovasiyaların sürətli tətbiqinə şərait yaradır. Açıq bankçılıq modeli həmçinin fərdi və korporativ müştərilərə müxtəlif xidmətlər təqdim etməyə imkan verir,

bu da bankların bazar payını artırmaq və yeni müştəri seqmentlərini cəlb etmək potensialını yüksəldir.

Beynəlxalq təcrübə göstərir ki, elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyətinin artırılması üçün texnoloji infrastrukturun gücləndirilməsi vacibdir. Bu çərçivədə banklar bulud texnologiyalarından istifadə edir, əməliyyatların sürətini artırır və məlumatların qorunmasını təmin edir. Kibertəhlükəsizlik sahəsində beynəlxalq standartların tətbiqi müştəri məlumatlarının təhlükəsizliyini təmin edir və banklara etimadın artmasına imkan yaradır. Həmçinin, süni intellekt və maşın öyrənməsi texnologiyalarının tətbiqi bank əməliyyatlarının optimallaşdırılmasını, risklərin proqnozlaşdırılmasını və müştəri xidmətlərinin fərdiləşdirilməsini təmin edir. Beynəlxalq təcrübədən öyrənilən əsas dərslərdən biri də innovativ məhsul və xidmətlərin davamlı inkişafıdır. Avropa və ABŞ bankları rəqəmsal kredit, onlayn investisiya, virtual ödəniş kartları, avtomatlaşdırılmış məsləhət xidmətləri kimi həllər təqdim edərək rəqabət üstünlüyü qazanırlar. Bu xidmətlər bankların əməliyyatlarını optimallaşdırmaqla yanaşı, müştərilərin sadiqliyini artırır və bazar payını genişləndirir. Azərbaycanda bu təcrübənin tətbiqi banklara daha çevik, müasir və rəqabətcil xidmətlər göstərməyə imkan verə bilər.

Beynəlxalq praktikanın digər mühüm istiqaməti rəqəmsal maliyyə ekosistemlərinin formalaşdırılmasıdır. Bu model bankların, fintech şirkətlərinin və digər maliyyə xidmətləri təminatçılarının inteqrasiyasını nəzərdə tutur. Belə ekosistemlər innovasiyaların sürətlə tətbiqini, əməliyyatların sürətlənməsini və müştəri məmnuniyyətinin artmasını təmin edir. Çin, Sinqapur və bir sıra Avropa ölkələrində bu yanaşma rəqabət qabiliyyətini əhəmiyyətli dərəcədə gücləndirir və bankları qlobal bazarda rəqabətə hazırlayır.

Beynəlxalq təcrübə həmçinin normativ-hüquqi bazanın əhəmiyyətini göstərir. Elektron bank xidmətlərinin inkişafı üçün açıq və şəffaf qanunvericilik, elektron imza və məlumatların qorunması sahəsində standartların tətbiqi vacibdir. Bu amil bankların innovativ həllər tətbiq etməsinə, müştəri məlumatlarını qorumasına və əməliyyatların təhlükəsizliyini təmin etməsinə imkan verir. Azərbaycanda beynəlxalq təcrübəyə uyğun normativ-hüquqi tədbirlərin tətbiqi bank sektorunun rəqabət qabiliyyətinin artırılmasına birbaşa təsir göstərə bilər.

Beynəlxalq təcrübədən çıxarılan digər mühüm nəticə müştəri yönümlü yanaşmanın vacibliyidir. Banklar xidmətlərini müştəri ehtiyaclarına uyğun fərdiləşdirdikdə rəqabət üstünlüyü əldə edirlər. Süni intellekt, big data və analitik alətlərin tətbiqi müştəri davranışlarını proqnozlaşdırmağa, xidmətləri fərdiləşdirməyə və əməliyyatları optimallaşdırmağa imkan verir. Bu yanaşma bankların bazar payını artırmaqla yanaşı, maliyyə xidmətlərinin səmərəliliyini də yüksəldir.

Ümumiyyətlə, beynəlxalq təcrübə göstərir ki, elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyətinin artırılması üçün bir neçə strateji istiqamət var. Bunlar arasında texnoloji infrastrukturu gücləndirmək, açıq bankçılıq və rəqəmsal ekosistem modellərini tətbiq etmək, kibertəhlükəsizlik və məlumat qorunması sahəsində beynəlxalq standartlara əməl etmək, innovativ məhsul və xidmətləri davamlı inkişaf etdirmək və müştəri yönümlü strategiyalar tətbiq etmək əsas rol oynayır. Bu yanaşmalar Azərbaycan bank sektorunda da rəqabət qabiliyyətinin artırılması üçün praktik və effektiv imkanlar yaradır. Nəticə etibarilə, beynəlxalq təcrübəyə əsaslanan yanaşmalar Azərbaycanın elektron bank xidmətlərinin inkişafında strateji əhəmiyyət kəsb edir. Texnoloji innovasiyaların sürətli tətbiqi, açıq bankçılıq modelinin inteqrasiyası, müştəri yönümlü xidmətlərin təşviqi və normativ-hüquqi bazanın gücləndirilməsi rəqabət qabiliyyətinin yüksəldilməsi üçün vacib addımlar hesab olunur. Bu imkanların düzgün tətbiqi Azərbaycan bank sektorunun modernləşdirilməsinə, maliyyə inklüzivliyinin artırılmasına və qlobal maliyyə bazarında rəqabət qabiliyyətinin gücləndirilməsinə şərait yaradacaqdır.

Azərbaycan bank sektorunda elektron xidmətlərin inkişaf istiqamətləri və strategiyaların tətbiqi. Azərbaycan bank sektorunda elektron xidmətlərin inkişaf istiqamətləri ölkədə maliyyə sisteminin modernləşdirilməsi, rəqabət qabiliyyətinin artırılması və müştəri yönümlü xidmətlərin genişləndirilməsi baxımından strateji əhəmiyyət kəsb edir. Son illərdə ölkədə rəqəmsal bankçılığın inkişafı sürətləndikcə, banklar müxtəlif strategiyaları tətbiq edərək əməliyyat səmərəliliyini

artırmaq, müştəri bazasını genişləndirmək və innovativ xidmətlər təqdim etmək imkanına malik olurlar. Elektron xidmətlərin inkişafı həmçinin ölkədə maliyyə inklüzivliyinin genişləndirilməsinə, kənd və qəsəbə ərazilərində yaşayan əhalinin maliyyə xidmətlərinə çıxışının təmin olunmasına və bank sektorunun dayanıqlığının gücləndirilməsinə xidmət edir [3, s.62].

Elektron xidmətlərin inkişaf istiqamətləri çərçivəsində ilk növbədə texnoloji infrastrukturun gücləndirilməsi vacib amil kimi çıxış edir. Banklar öz IT sistemlərini müasir tələblərə uyğunlaşdıraraq əməliyyatların sürətini artırmaq, məlumatların təhlükəsizliyini təmin etmək və xidmət çeşidini genişləndirmək imkanı əldə edirlər. Bu istiqamətdə bulud texnologiyaları, böyük məlumatların analizi və süni intellekt tətbiqləri geniş istifadə olunur. Texnologiyanın inkişafı nəticəsində müştərilər mobil bank tətbiqləri, internet bankçılığı, SMS-banking və POS-terminallar vasitəsilə əməliyyatları daha sürətli və rahat həyata keçirə bilirlər.

İkinci strateji istiqamət normativ-hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsidir. Azərbaycan hökuməti və Mərkəzi Bank ölkədə rəqəmsal maliyyə xidmətlərinin inkişafı üçün bir sıra qanunvericilik aktlarını qəbul etmiş, elektron imzanın tətbiqi, məlumatların qorunması və kibertəhlükəsizlik standartlarının gücləndirilməsi istiqamətində addımlar atmışdır. Bu normativ baza banklara innovativ həlləri tətbiq etmək, müştəri məlumatlarının təhlükəsizliyini təmin etmək və əməliyyatların şəffaflığını qorumaq imkanını verir. Hüquqi və normativ dəstəyin gücləndirilməsi bankların elektron xidmətlərinin inkişafında strateji rol oynayır.

Üçüncü istiqamət müştəri yönümlü strategiyaların tətbiqidir. Banklar xidmətlərini müştərilərin ehtiyaclarına uyğun fərdiləşdirərək rəqabət üstünlüyü əldə edə bilirlər. Müştəri davranışlarının analizi, süni intellektin tətbiqi və fərdiləşdirilmiş təkliflərin hazırlanması bankların sadiq müştəri bazası yaratmasına imkan verir. Həm fərdi, həm də korporativ müştərilər üçün hazırlanmış innovativ məhsullar bankların bazar payını artırır, əməliyyat səmərəliliyini yüksəldir və xidmətlərin keyfiyyətini təkmilləşdirir.

Dördüncü strateji istiqamət rəqəmsal ekosistemlərin inkişafıdır. Banklar fintech şirkətləri, ödəniş platformaları və digər maliyyə xidmətləri təminatçıları ilə inteqrasiya olunmuş həllər tətbiq etməklə innovativ ekosistemlər yaradırlar. Bu ekosistemlər əməliyyatların sürətini artırır, innovasiyaların tətbiqini sürətləndirir və müştəri məmnuniyyətini yüksəldir. Azərbaycanda bu modelin tətbiqi bankların rəqabət qabiliyyətini artırmaqla yanaşı, maliyyə xidmətlərinin müxtəlifliyini və əlçatanlığını genişləndirir.

Beynəlxalq təcrübəyə əsaslanan beşinci istiqamət açıq bankçılığın tətbiqidir. Açıq bankçılıq müştəri məlumatlarının təhlükəsiz şəkildə üçüncü tərəf xidmət təminatçıları ilə paylaşılmasına imkan verir. Bu model banklara yeni innovativ xidmətlər təqdim etməyə, müştəri yönümlü həllər yaratmağa və bazar payını artırmağa şərait yaradır. Azərbaycanda açıq bankçılıq konsepsiyasının tətbiqi elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyətini yüksəldərək sektorun qlobal tendensiyalara inteqrasiyasını təmin edə bilər.

Səkkizinci istiqamət əməliyyat təhlükəsizliyinin və kibertəhlükəsizlik tədbirlərinin gücləndirilməsidir. Elektron bank xidmətləri ilə bağlı risklərin idarə olunması, məlumatların qorunması və əməliyyatların təhlükəsizliyinin təmin olunması bankların etimadını artırır. Müştərilərin məlumatlarının qorunması və əməliyyatların təhlükəsizliyi üzrə beynəlxalq standartların tətbiqi bankların rəqabət qabiliyyətini yüksəldir və elektron xidmətlərin geniş tətbiqini təşviq edir.

Bank sektorunda elektron xidmətlərin inkişafı həmçinin innovativ maliyyə məhsullarının təqdimatı ilə sıx bağlıdır. Rəqəmsal kredit, virtual ödəniş kartları, onlayn investisiya platformaları və avtomatlaşdırılmış məsləhət xidmətləri müştərilərə daha çevik və rahat xidmət təqdim edir. Bu məhsulların tətbiqi bankların əməliyyat xərclərini azaltmaqla yanaşı, rəqabət üstünlüyü qazanmasına və bazar payını artırmasına kömək edir. Azərbaycanda bu yanaşmanın tətbiqi sektorda rəqəmsal innovasiyaların sürətli inkişafını təmin edə bilər. Bank sektorunda elektron xidmətlərin inkişaf istiqamətləri həmçinin müştəri təhsilini və rəqəmsal savadlılığın artırılmasını nəzərdə tutur. Müştərilərin elektron xidmətlərdən təhlükəsiz və səmərəli istifadəsini təmin etmək üçün banklar maarifləndirmə kampaniyaları, onlayn təlimlər və informasiya dəstəyi proqramları həyata keçirirlər.

Bu tədbirlər elektron bank xidmətlərinə etimadı artırır və rəqabət qabiliyyətini gücləndirir. Azərbaycan bank sektorunda elektron xidmətlərin inkişaf istiqamətləri texnoloji infrastrukturun gücləndirilməsi, normativ-hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsi, müştəri yönümlü strategiyaların tətbiqi, rəqəmsal ekosistemlərin formalaşdırılması, açıq bankçılıq modellərinin tətbiqi, kibertəhlükəsizlik tədbirlərinin gücləndirilməsi, innovativ məhsul və xidmətlərin təqdimatı və müştəri təhsilinin artırılması istiqamətlərini əhatə edir. Bu istiqamətlərin kompleks şəkildə həyata keçirilməsi bankların rəqabət qabiliyyətini yüksəldir, xidmətlərin keyfiyyətini artırır və ölkənin maliyyə sektorunun dayanıqlı inkişafına xidmət edir.

Azərbaycan bankları tərəfindən bu strategiyaların tətbiqi elektron xidmətlərin universal yayılmasına, maliyyə inklüzivliyinin artırılmasına və sektorun qlobal maliyyə bazarına inteqrasiyasına şərait yaradacaqdır. Texnoloji innovasiyalar, hüquqi dəstək və müştəri yönümlü yanaşmalar bank sektorunun rəqabət qabiliyyətini yüksəldərək iqtisadi səmərəliliyi artırmaqla yanaşı, ölkənin maliyyə sistemini müasir standartlara uyğunlaşdırır.

Nəticə

Azərbaycanda elektron bank xidmətlərinin inkişafı və rəqabət qabiliyyətinin artırılması ölkənin maliyyə sektorunun modernləşdirilməsi, iqtisadi səmərəliliyin yüksəldilməsi və maliyyə inklüzivliyinin genişləndirilməsi baxımından strateji əhəmiyyətə malikdir. Tədqiqatın nəticələri göstərir ki, elektron bank xidmətlərinin keyfiyyətli inkişafı yalnız texnoloji yeniliklərin tətbiqi ilə məhdudlaşmır, eyni zamanda hüquqi-normativ baza, müştəri yönümlü strategiyalar, kibertəhlükəsizlik tədbirləri və beynəlxalq praktikanın sistemli tətbiqi ilə sıx bağlıdır. Azərbaycanda bank sektorunda tətbiq olunan rəqəmsal həllər əməliyyatların sürətini və səmərəliliyini artırmaqla yanaşı, müştəri məmnuniyyətinin yüksəldilməsinə və bankların rəqabət qabiliyyətinin gücləndirilməsinə şərait yaradır.

Tədqiqat göstərir ki, beynəlxalq təcrübəyə əsaslanan yanaşmaların tətbiqi Azərbaycan banklarının rəqəmsal transformasiyasını sürətləndirə və onları qlobal maliyyə bazarında daha rəqabətcil edə bilər. ABŞ, Avropa və Asiya ölkələrinin təcrübəsi göstərir ki, elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyəti əsasən müştəri yönümlü yanaşma, innovativ məhsul və xidmətlərin davamlı inkişafı, süni intellekt və böyük məlumatların analizi, açıq bankçılıq modelləri və rəqəmsal ekosistemlərin yaradılması ilə təmin edilir. Bu təcrübə Azərbaycan bankları üçün də praktik model rolunu oynayır və milli bank sektorunun modernləşdirilməsində istiqamətləri müəyyənləşdirir.

Məqalə çərçivəsində əldə olunan nəticələr göstərir ki, texnoloji infrastrukturun gücləndirilməsi bankların əməliyyat səmərəliliyini artırır və xidmətlərin keyfiyyətini yüksəldir. Bulud texnologiyaları, mobil bankçılıq tətbiqləri, POS-terminallar və internet bankçılığı sistemlərinin tətbiqi müştərilərə operativ və rahat xidmət təqdim etməyə imkan verir. Eyni zamanda, kibertəhlükəsizlik tədbirlərinin gücləndirilməsi banklara müştəri məlumatlarını qorumağa və əməliyyatların təhlükəsizliyini təmin etməyə şərait yaradır. Bu isə elektron bank xidmətlərinə olan etimadı gücləndirir və sektorda rəqabət üstünlüyü yaradır.

Tədqiqat nəticəsində həmçinin normativ-hüquqi bazanın əhəmiyyəti müəyyən edilmişdir. Azərbaycanda rəqəmsal bank xidmətlərinin inkişafı üçün qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi, elektron imza və məlumatların qorunması sahəsində beynəlxalq standartlara uyğun tədbirlərin həyata keçirilməsi bank sektorunun dayanıqlılığını artırır. Hüquqi dəstəyin gücləndirilməsi banklara innovativ həlləri tətbiq etmək və əməliyyatların şəffaflığını təmin etmək imkanı verir. Bu, həm də ölkənin maliyyə sistemində rəqabət qabiliyyətinin yüksəldilməsi üçün vacib strateji amildir. Müştəri yönümlü strategiyaların tətbiqi elektron bank xidmətlərinin inkişafında əsas rol oynayır. Süni intellekt və analitik alətlərdən istifadə edərək müştəri davranışlarını proqnozlaşdırmaq, fərdiləşdirilmiş məhsul və xidmətlər təqdim etmək bankların sadiq müştəri bazası yaratmasına imkan verir. Bu yanaşma müştəri məmnuniyyətini artırmaqla yanaşı, bankların bazar payını genişləndirir və rəqabət üstünlüyü təmin edir. Həm fərdi, həm də korporativ müştərilər üçün hazırlanan innovativ həllər əməliyyatların səmərəliliyini yüksəldir və maliyyə xidmətlərinin əlçatanlığını artırır.

Tədqiqat həmçinin elektron xidmətlərin inkişafında rəqəmsal ekosistemlərin rolunu vurğulayır. Bankların fintech şirkətləri və digər maliyyə xidmətləri təminatçıları ilə inteqrasiyası innovativ həllərin tətbiqini sürətləndirir, əməliyyatların sürətini artırır və xidmətlərin çeşidini genişləndirir. Bu ekosistem modeli bankların rəqabət qabiliyyətini gücləndirir və maliyyə xidmətlərinin müxtəlifliyini təmin edir. Azərbaycanın bu modeldən öyrənərək tətbiq imkanları mövcuddur və bu, sektorda rəqəmsal innovasiyaların sürətlə inkişafına şərait yarada bilər.

Açıq bankçılıq konsepsiyası da tədqiqatın nəticələrinə əsasən elektron bank xidmətlərinin rəqabət qabiliyyətini artıran mühüm amildir. Açıq bankçılıq müştəri məlumatlarının təhlükəsiz şəkildə üçüncü tərəf xidmət təminatçıları ilə paylaşılmasına imkan verir və banklara yeni xidmətlər təqdim etmək, innovativ həllər yaratmaq və bazar payını artırmaq imkanı yaradır. Bu yanaşma Azərbaycan bank sektorunda tətbiq olunduqda rəqəmsal transformasiyanı sürətləndirəcək və sektorun qlobal maliyyə bazarına inteqrasiyasını təmin edəcəkdir.Elektron bank xidmətlərinin inkişafı yalnız texnoloji yeniliklər və innovativ məhsullarla məhdudlaşmır, eyni zamanda hüquqi baza, kibertəhlükəsizlik, müştəri yönümlü strategiyalar, açıq bankçılıq və rəqəmsal ekosistemlərin kompleks şəkildə inkişaf etdirilməsini tələb edir. Bu istiqamətlərin sistemli tətbiqi bank sektorunun rəqabət qabiliyyətini yüksəldir, xidmətlərin keyfiyyətini artırır və milli maliyyə sisteminin dayanıqlığını təmin edir.

Azərbaycan bank sektorunda elektron xidmətlərin inkişafı həm də ölkədə maliyyə inklüzivliyinin genişləndirilməsi baxımından əhəmiyyətlidir. Kənd və qəsəbə ərazilərində yaşayan əhalinin rəqəmsal xidmətlərə çıxışı, əməliyyatların sürətli və təhlükəsiz həyata keçirilməsi maliyyə bazarının effektivliyini artırır. Bu isə iqtisadi fəaliyyətin stimullaşdırılmasına və əhali gəlirlərinin artmasına birbaşa təsir göstərir.

Ümumilikdə, tədqiqat nəticələri göstərir ki, beynəlxalq təcrübəyə əsaslanan strategiyaların tətbiqi Azərbaycan bank sektorunun rəqabət qabiliyyətinin artırılması, innovativ xidmətlərin genişləndirilməsi və rəqəmsal transformasiyanın sürətləndirilməsi üçün əsas vasitədir. Texnoloji innovasiyaların tətbiqi, normativ-hüquqi dəstək, müştəri yönümlü yanaşmalar və rəqəmsal ekosistemlərin inkişafı ölkədə elektron bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə, əməliyyatların səmərəliliyinin artırılmasına və sektorun dayanıqlı inkişafına şərait yaradacaqdır.

ƏDƏBİYYAT

1. Bağırov M.M. Banklar və bank əməliyyatları. Bakı, 2003.
2. Sadıqov E.M. Bank əməliyyatları, Bakı, 2010.
3. Tağıyev X.R., Rüstəmov T.H. Rəqəmsal ödənişlər və elektron bankçılıq xidmətləri. Bakı, 2020.
4. https://www.cbar.az/pg

Тургут Мушфик оглы Гасанлы
магистрант 2 курса по специальности
“Финансы (банковское дело)”
Азербайджанского Университета Кооперации
E-mail: hasanliturgut7@gmail.com

Научный руководитель:
д.э.н., профессор Эльнура Буният кызы Мамедова
Азербайджанского Университета Кооперации
E-mail: mammadova-e@list.ru

Повышение конкурентоспособности электронных банковских услуг в Азербайджане и перспективы их развития на основе применения международной практики

Резюме

В статье анализируется текущее состояние электронных банковских услуг в Азербайджане, динамика их развития и основные факторы, влияющие на конкурентоспособность. В

контексте цифровой трансформации, инноваций финтех, моделей открытого банкинга и стратегий обслуживания, ориентированных на клиента, рассматриваются ключевые направления международной практики и оцениваются возможности их применения в национальном банковском секторе.

В рамках исследования сравнительно анализируется опыт электронного банкинга развитых стран, выделяются приоритетные направления, такие как усиление технологической инфраструктуры, обеспечение кибербезопасности, повышение цифровой грамотности и совершенствование нормативно-правовой базы. Одновременно выдвигаются стратегические подходы к укреплению конкурентной среды и расширению инновационных финансовых услуг.

Таким образом, системное и поэтапное внедрение реформ, основанных на международной практике, может способствовать повышению качества электронных банковских услуг, расширению финансовой инклюзивности и ускорению интеграции банковского сектора Азербайджана в глобальную финансовую систему.

Ключевые слова: электронный банкинг, цифровая трансформация, конкурентоспособность, международная практика, финтех, открытый банкинг, финансовые инновации.

Turgut Mushfig Hasanli
2nd-year Master’s student, Finance (Banking)
Azerbaijan Cooperation University
E-mail: hasanliturgut7@gmail.com

Academic Supervisor: Doctor of Economics,
Professor Elnura Bunyat Mammadova
Azerbaijan Cooperation University
E-mail: mammadova-e@list.ru

Enhancing the competitiveness of electronic banking services in Azerbaijan and prospects for their development based on the application of ınternational practice

Summary

This article analyzes the current state of electronic banking services in Azerbaijan, their development dynamics, and the key factors influencing competitiveness. In the context of digital transformation, fintech innovations, open banking models, and customer-oriented service strategies, the main directions of international practice are examined, and their potential application in the national banking sector is assessed.

Within the study, the electronic banking experience of developed countries is comparatively analyzed, and priority directions are identified, including strengthening technological infrastructure, ensuring cybersecurity, enhancing digital literacy, and improving the regulatory and legal framework. At the same time, strategic approaches to strengthening the competitive environment and expanding innovative financial services are proposed.

Thus, the systematic and phased implementation of reforms based on international practice can contribute to improving the quality of electronic banking services, expanding financial inclusion, and accelerating the integration of Azerbaijan’s banking sector into the global financial system.

Key words: electronic banking, digital transformation, competitiveness, international practice, fintech, open banking, financial innovations.