

UOT 336.74

DOI 10.30546/JIECM.2025.2.2058

**RƏQƏMSAL TRANSFORMASIYA ŞƏRAITINDƏ BANK XİDMƏTİ SİSTEMİNİN İNKİŞAF MEYLLƏRİ****Fərid Fuad oğlu Abdullayev****Gəncə Dövlət Universiteti****f.abdullayev@mail.ru**

***Xülasə.** Rəqəmsallaşma prosesi bankların transformasiyasına, daxili biznes proseslərinin, bank məhsulları və xidmətlərinin inkişaf etdirilməsinə, bütövlükdə biznes modeli ilə bağlı müxtəlif növ innovasiyaların tətbiqinə ehtiyac yaradır. Bu çərçivədə rəqəmsallaşma, banklar distant xidmət kanallarının daha çox yayılmasını, bankların bazarda rəqəbatli mövqe tutması üçün yeniliklər tətbiq etməsini stimullaşdırır. Nəticədə müasir banklar müştəri xidmətlərinə daha çevik yanaşmalar təklif etməyə, daha sürətli yeniliklər tətbiqinə, müştərilərin ehtiyaclarını daim nəzarətdə saxlamağa çalışır.*

***Açar sözlər:** rəqəmsallaşma, innovasiya, bank məhsulları, keyfiyyət, rəqəbat.*

**Giriş.** Qloballaşmanın genişləndiyi müasir şəraitdə bank əməliyyatlarının rəqəmsallaşdırılması, bankların yeniliklər tətbiq etməsini onların inkişafının əsas şərtlərindən biri kimi önə çəkir. Bununla əlaqədar olaraq ənənəvi banklar, əlverişli şərtlər və xidmətlər təklif edən yeni bazar iştirakçıları arasında rəqəmsallaşmanın sürətləndirilməsi üçün daha təkmil modellərin tətbiqinə çalışır [5, s.82]. Qeyd etmək lazımdır ki, ənənəvi banklar müəyyən üstünlüklərə malikdir. Belə üstünlüklərdən biri çarpaz satış imkanlarını təmin edən geniş müştəri bazasının, həmçinin müştərilərin maliyyə əməliyyatları haqqında yetərli məlumatlara malik olması ilə bağlıdır. Digər üstünlük təklif olunan məhsulların və xidmətlərin geniş çeşidinin olmasıdır.

Ənənəvi bankların zəif tərəflərinə yeni məhsulların təklifini çətinləşdirən çevik olmayan və ya köhnəlmiş informasiya texnologiyaları sistemləri, müəyyən kapital və likvidlik səviyyəsinin saxlanması zərurəti daxildir. Bundan əlavə, banklar öz filialları şəbəkəsini saxlamaq üçün yüksək məbləğdə əməliyyat xərclərinə məruz qalırlar. Bu baxımdan rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi bank sisteminin inkişafında əsaslı rala malikdir.

**Mövzunun aktuallığı.** Müasir iqtisadi şəraitdə rəqəbatin güclənməsi bankları müştərilərlə işinin forma və üsullarının seçiminə daha obyektiv yanaşmağa məcbur edir. Bu, qarşılıqlı fəaliyyətdə daha səmərəli fəaliyyətin təşkilinə və bölgü kanallarının tapılmasına, məhsul və xidmətlərin hazırlanmasına yeni yanaşmaların tətbiqini nəzərdə tutur. Bu baxımdan rəqəmsal transformasiya həm bank xidmətlərinin çeşidinin genişləndirilməsi, həm də məlumatların şəffaflığının artırılması əsasında bankların xidmət keyfiyyətini yaxşılaşdırmaqla daha səmərəli uzunmüddətli əlaqələr qurmasını təmin etmək məqsədi daşıyır.

Bank sektoru müasir metodların tətbiqinə və rəqəmsal texnologiyaların öz əməliyyatlarına inteqrasiyasına çalışır. Bu mürəkkəb proses həm iqtisadi, həm də sosial baxımdan diqqətli yanaşma tələb edir. Çünki bank xidmətlərinin rəqəmsal transformasiyası fiziki şəxslərə xidmətlərin avtomatlaşdırılması və optimallaşdırılması məqsədilə müxtəlif maliyyə və texniki həllərin inteqrasiyası məqsədilə həyata keçirilən bank sektorunda dəyişiklikləri nəzərdə tutur. Beləliklə, bank sistemində rəqəmsal transformasiya əsasən onlayn xidmətlərə keçidə, həmçinin bu transformasiyanı dəstəkləmək üçün tələb olunan daxili dəyişikliklərə yönəlir.

**MATERIALLAR VƏ MÜZAKİRƏLƏR**

Bankların müştəri xidmətlərinin keyfiyyətini və müştəri məmnuniyyətini yüksəltmək istəyi, müştəri ehtiyaclarını əhatə edən ekosistemlərin və müvafiq platformaların inkişafına kömək edir. Bu

onunla bağlıdır ki, hazırda banklar ənənəvi xidmətlər göstərməklə kifayətlənmədiyindən, müştərilərlə qarşılıqlı əlaqəni daha əhatəli etməyə çalışırlar. Ekosistem isə daha yaxşı müştəri təcrübəsi yaratmaq üçün müxtəlif məhsul və xidmətlərin təchizatçıları ilə əməkdaşlığa əsaslanan və səmərəli əməliyyatları təmin edən bankın biznes modelinə aiddir. Təcrübədə daha müasir banklar sırasında fintech şirkətləri üstünlük təşkil edir. Onlar müştəri xidmətlərinə daha çevik yanaşmalar təklif edir, daha sürətli yeniliklər tətbiq edir, müştərilərin ehtiyaclarını daim nəzərdə saxlayır. Bununla belə, fintech şirkətlərinin zəif tərəfləri də mövcuddur: ənənəvi iştirakçılar kimi əhəmiyyətli müştəri bazası mövcud deyil; maliyyə institutunun sabitliyini, təklif olunan məhsul və xidmətlərə inamı qiymətləndirən müştərilərin etibarının aşağı səviyyədə olması və s. Beləliklə, ənənəvi banklar və fintech şirkətləri arasında əməkdaşlıq bank sektorunun gələcək inkişaf istiqamətini müəyyən edən ən böyük potensiallardan hesab olunur. Bu baxımdan ənənəvi bankların fintech şirkətlərinin yeni texnologiyaları ilə birlikdə əldə etdiyi üstünlüklər qarşılıqlı faydalı tərəfdaşlığın inkişafına töhfə verməklə yanaşı, bank əməliyyatlarında istifadə olunan innovasiya proseslərini sürətləndirə bilər.

Banklar tərəfindən innovasiyaların hazırlanması və tətbiqinə bu sahədə dövlət siyasəti əhəmiyyətli dərəcədə təsir edir. Bununla bağlı Mərkəzi Bankın 2018-ci ildən Ani Ödəniş Sisteminin tətbiqini nəzərdə tutan “Azərbaycan Respublikasında nağdsız hesablaşmalar və pul köçürmələri haqqında təlimat”ını [1], “Nağdsız hesablaşmalar haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununu [2], “2018-2020-ci illərdə Azərbaycan Respublikasında rəqəmsal ödənişlərin genişləndirilməsi üzrə Dövlət Proqramı”nı [3], “Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununu [4] xüsusi qeyd etmək olar. Bununla əlaqədar olaraq Mərkəzi Bankın həyata keçirdiyi tədbirlər və müvafiq qanunvericilik bazası əsasında vətəndaşlara istənilən vaxt və istənilən bankda uzaqdan xidmətlər alması təmin edilmiş, alıcının və göndərəninin müxtəlif banklarda hesablarının olub-olmamasından asılı olmayaraq müvafiq identifikatordan istifadə edərək pul köçürməsinə imkan verən Ani Ödəniş Sistemi formalaşdırılmışdır. Sistem istifadəçilərə istənilən vaxt özlərinə və ya digər insanlara vəsait köçürməyə imkan verir. Bu prosesdə başlıca məqsəd maliyyə əlçatanlığını genişləndirməkdən, köçürmələrdə banklararası maneələri azaltmaqdan və ödəniş xidmətlərinin keyfiyyətini artırmaqdan ibarətdir [6, s.15].

Araşdırmalar göstərir ki, Azərbaycanda fəaliyyət göstərən 30 bankdan 27-də internet bankçılıq, 25-də mobil bankçılıq xidmətləri təklif edilir. Dövlət tərəfindən yaradılmış “myGov” layihəsi, “AsanFinans” layihəsi, “ASAN ödəniş sistemi” layihəsi bank sektorunda rəqəmsallaşma üzrə inkişafı daha da sürətləndirməkdədir [8]. Beləliklə, “ölkədə rəqəmsal ödəniş xidmətlərinin institusional və hüquqi bazasının gücləndirilməsi, infrastruktur imkanlarının artırılması yolu ilə həmin xidmətlərin çeşidinin, keyfiyyətinin və tətbiq dairəsinin genişləndirilməsi” [3] mümkündür. Məhz belə tədbirlərin nəticəsidir ki, son 3 ildə internet bankçılıq üzrə müştərilərin sayında 14,5% azalma baş versə də əməliyyatların həcmində 35,1%, mobil bankçılıq üzrə müştərilərin sayında 5,2 dəfə, əməliyyatların həcmində 2,8 dəfə artım baş vermişdir [cədvəl].

Cədvəl

## Müştərilərin elektron bankçılığının diamikası

| Tarix                                      | İnternet bankçılıq  |                  | Mobil bankçılıq     |                  |
|--|---------------------|------------------|---------------------|------------------|
|  | sayı, min əməliyyat | həcmi, mln manat | sayı, min əməliyyat | həcmi, mln manat |
| 2022                                       | 24832               | 203369           | 121488              | 22688            |
| 2023                                       | 21208               | 227680           | 290799              | 46249            |
| 2024                                       | 21232               | 274744           | 627905              | 63906            |
| 2022-ci illə müqayisədə 2024-cü ildə, %-lə | 85,5                | 135,1            | 5.2 dəfə            | 2,8 dəfə         |

Mənbə. Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının məlumatları əsasında müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir [9]

Bank sistemində tənzimləmə standartlarını təkmilləşdirmək və qabaqcıl maliyyə texnologiyalarından istifadə üçün effektiv həllər hazırlamaq, habelə bütövlükdə iqtisadiyyatın rəqəmsallaşması üçün şərait yaratmaq hazırda ən mühüm məsələlər kimi qəbul edilir. Bu çərçivədə innovasiyaların inkişafını stimullaşdıran amillər arasında bank müştərilərinin strukturunda baş verən dəyişikliyi, müştərilər arasında gənc nəslin xüsusi çəkisinin artırılmasını qeyd etmək yerinə düşər ki, bu da bankları distant xidmət kanallarını inkişaf etdirməyə və xidmətlərin keyfiyyətini yüksəltməyə sövq edir.

Bundan əlavə, müasir şəraitdə müştərilər asanlıqla bir kredit təşkilatını digərinə dəyişə bilirlər, ona görə də müştərinin banka loyallığının səviyyəsi böyük rol oynayır. Müasir dünyada müştərilər tərəfindən bankların təqdim etdiyi xidmətlər və təklif etdiyi şərtlər haqqında lazım olan məlumatı tapmaqda çətinlik çəkdiyi hallarda, əməliyyatları digər banklara keçirə bilirlər. Bu səbəbdən banklar üçün nəinki müştəri məlumatlarını saxlamaq və emal etmək, həm də real vaxt rejimində müştəri yönümlü xidmət təklif etmək get-getə daha da vacib xarakter alır. Müştərilərin bankla qarşılıqlı əlaqəni asanlaşdırmaq üçün virtual köməkçiləri inkişaf etdirmək və onun elementlərini tətbiq etmək, bu sahədə mobil proqramlardan istifadəni genişləndirmək banklar üçün prioritetlər sırasındadır. Eyni zamanda motivasiya və həvəsləndirmə sistemi olan elementlərin tətbiqi ilə müştərinin maliyyə institutu ilə daha tez-tez qarşılıqlı əlaqədə olmasına şərait yaradılır.

Qeyd etmək lazımdır ki, rəqəmsal texnologiyaların həyata keçirilməsinə yanaşmalar investisiyaların həcmindən və kredit təşkilatlarının ölçüsündən bilavasitə asılıdır. Bütün bankların böyük innovativ layihələrə pul xərcləməyə imkanı yoxdur, ona görə də ilk olaraq tammiqyaslı transformasiya yolunu tutan iri banklar bu yolla rəqibləri qabaqlamağa və öz mövqelərini möhkəmləndirməyə imkan əldə edir [7, s.89]. Orta və kiçik banklar üçün iri miqyaslı investisiyalar kifayət qədər risklidir və bankın maliyyə sabitliyinə ciddi təsir göstərə bilər. Bu strategiyanın üstünlüyü ondan ibarətdir ki, orta və kiçik banklar öz müştəriləri üçün spesifik xüsusiyyətlərini nəzərə alaraq daha məqsədyönlü təkliflər yarada bilirlər. Böyük banklarla müqayisədə daha kiçik müştəri bazası onlara müştəri yönümlü yanaşmanı həyata keçirməyə imkan verir. Belə banklar həmçinin müəyyən texnologiyaların inkişafına diqqət yetirə və ya müəyyən funksiyaları həyata keçirmək üçün başqa insanların platformalarından istifadə edə bilirlər.

### Nəticə

İnnovativ proseslər bank işinin bütün sahələrinə təsir göstərməklə yeni məhsullar və mobil proqramlar yaradılmasını təmin edir, biznes proseslərini optimallaşdırmağa şərait yaradır və süni intellektin tətbiqini təşviq edir. Bir çox banklar tərəfindən istifadə edilən böyük məlumat analitikası daha çox məlumat yaratmağa imkan verir. Maliyyə yeniliklərini həyata keçirərkən müştəri mərkəzli yanaşmanın vacibliyini də qeyd etmək olar. Əksər banklar onlayn bank xidmətləri təklif etsə də, funksionallığın özü çox vaxt düzgün təşkil olunmur. Belə ki, müəyyən hallarda müştəri onlayn forma vasitəsilə kredit üçün müraciət edə bilər, lakin bütün sonrakı prosedurlar əl ilə həyata keçirilir və bank filialında şəxsi iştirak tələb olunur. Yəni, bütün prosesin strukturlaşdırılmasına və optimallaşdırılmasına ehtiyac var.

Nəticə etibarilə, xidmətlərin keyfiyyəti bankın xidmətlərindən və texnologiyalarından yalnız bankın özü tərəfindən deyil, müştərilər tərəfindən istifadəsinin asanlıqla ilə xarakterizə olunur. Bank hesabının açılması və ya kredit müqaviləsinin bağlanması prosedurları müxtəlif tərəfdaşların iştirak etdiyi bir çox bank proseslərindən ibarət olur, ona görə də müştəri üçün müxtəlif iştirakçılar arasında qarşılıqlı əlaqənin bütün bu mərhələləri başa düşülən proses kimi qəbul edilməlidir. Beləliklə, rəqəmsallaşma proseslərini həm banklar, həm də müştərilər üçün vacib proses kimi qiymətləndirmək olar.

**Tədqiqatın elmi yeniliyi.** Rəqəmsal transformasiya prosesi ilə əlaqədar olaraq bank xidmətlərinin çeşidinin genişləndirilməsi əsasında məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması və daha səmərəli uzunmüddətli əlaqələrin qurulması imkanlarının müəyyən edilməsi, araşdırmanın elmi yeniliyini təşkil edir.

**Tədqiqat işinin tətbiqi əhəmiyyəti.** Tədqiqatın praktiki əhəmiyyəti, rəqəmsal texnologiyaların tətbiqinin bank işinin bütün sahələrinə təsir göstərməklə yeni məhsullar və mobil proqramlar yaradılmasını təmin etməsi, biznes proseslərini optimallaşdırmağa şərait yaratması və süni intellektin tətbiqini təşviq etməsi ilə xarakterizə olunur. Bunun nəticəsində banklar tərəfindən istifadə edilən böyük məlumat analitikası daha çox məlumat yaratmağa imkan verir.

**Tədqiqat işinin iqtisadi səmərəsi.** Tədqiqat işinin iqtisadi səmərəsi mobil və internet bankçılıqda sistemində qabaqcıl maliyyə texnologiyalarından istifadə üçün effektiv həllər hazırlamaqla, bütövlükdə iqtisadiyyatın rəqəmsallaşması üçün şərait yaratmaqla, bu çərçivədə innovasiyaların inkişafını stimullaşdıran amillər arasında bank müştərilərinin strukturunda baş verən dəyişikliklərlə, bankları distant xidmət kanallarını inkişaf etdirməyə və xidmətlərin keyfiyyətini yüksəltməyə sövq etməklə xarakterizə olunur.

### ƏDƏBİYYAT

1. “Azərbaycan Respublikasında nağdsız hesablaşmalar və pul köçürmələri haqqında təlimat”. Azərbaycan Respublikası Milli Bankı İdarə Heyətinin “19” sentyabr 2002-ci il tarixli qərarı.
2. “Nağdsız hesablaşmalar haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununu. 16 dekabr 2016-cı il.
3. “2018-2020-ci illərdə Azərbaycan Respublikasında rəqəmsal ödənişlərin genişləndirilməsi üzrə Dövlət Proqramı”.
4. “Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu. 14 iyul 2023-cü il.
5. Аббасов А.М., Мамедов З.Ф., Алиев С.А. Цифровизация банковского сектора: новые вызовы и перспективы // Экономика и управление. 2019. № 6 (164). С. 81-89.
6. Зайцев В. Б. О безналичном обороте и генезисе платежной системы // Банковские услуги. 2019. № 12. С. 13-18.
7. Мартышова, Г. Р. Развитие банковской системы в условиях цифровизации / Г. Р. Мартышова, Р. А. Беспалов // Социально-экономическое развитие России и регионов в эпоху цифровизации: Материалы X Межвузовской студенческой научно-практической конференции, Брянск, 10 ноября 2021 года. – Брянск: Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, 2022. – С. 87-92.
8. <https://vergiler.az/news/economy/2284.html>
9. <https://www.cbar.az/page-45/payment-system-indicators#page-2>

УДК 336.74

### ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ СИСТЕМА БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Фарид Фуад оглы Абдуллаев  
Гянджинский Государственный Университет  
[f.abdullayev@mail.ru](mailto:f.abdullayev@mail.ru)

*Резюме.* Процесс цифровизации обуславливает необходимость трансформации банков, развития внутренних бизнес-процессов, банковских продуктов и услуг, а также внедрения различного рода инноваций, касающихся бизнес-модели в целом. В этом контексте цифровизация стимулирует более широкое распространение дистанционных каналов обслуживания и внедрение банками инноваций для сохранения конкурентоспособных позиций на рынке. В результате современные банки стремятся предлагать более гибкие подходы к обслуживанию клиентов, быстрее внедрять инновации и постоянно отслеживать потребности клиентов.

*Ключевые слова:* цифровизация, инновации, банковские продукты, качество, конкуренция.

UDC 336.74

**TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF THE BANKING SERVICE SYSTEM IN THE  
CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION**

**Farid Fuad Oglu Abdullayev**  
**Ganja State University**  
**f.abdullayev@mail.ru**

***Summary.** The digitalization process necessitates the transformation of banks, the development of internal business processes, banking products and services, as well as the introduction of various types of innovations related to the business model as a whole. In this context, digitalization stimulates a wider distribution of remote service channels and the introduction of innovations by banks to maintain competitive positions in the market. As a result, modern banks strive to offer more flexible approaches to customer service, implement innovations faster and constantly monitor customer needs.*

***Keywords:** digitalization, innovations, banking products, quality, competition.*

Redaksiyaya daxilolma: 13.10.2025

Çapa qəbul olunma: 15.11.2025

