

BANK HÜQUQU

ƏNƏNƏVİ VƏ ELEKTRON BANK XİDMƏTLƏRİ: MÜQAYİSƏLİ TƏHLİL

Fərahim Hüseynzadə *

Xülasə

Bank xidmətləri, insanların həyatında mühüm rol oynayan əsas iqtisadi proseslərin əhəmiyyətli bir hissəsidir. İqtisadiyyatın inkişafı ilə birlikdə, bank sektorunda təcrübələr mühüm dəyişikliklərə uğrayır və bu prosesdə ənənəvi və elektron bank xidmətləri arasındakı fərqlər daha da dərinləşərək, müxtəlif aspektlərdən özünü göstərir. Elektron bank xidmətlərinin inkişafı ənənəvi bank xidmətlərinin formalarını və metodlarını dəyişdirmiş, müştərilərə daha geniş seçim imkanları təqdim etmişdir. Bu məqalədə "Banklarda ənənəvi bank xidmətləri və elektron bank xidmətləri arasındakı fərqlər" mövzusu ətraflı şəkildə tədqiq ediləcək və hər iki bank xidmətlərinin xarakteristik üstün və zəif cəhətləri tədqiq ediləcək, gələcək inkişaf perspektivləri araşdırılacaqdır. Müvafiq araşdırma ilə əlaqədar son illərdə xidmətlərin daha da elektronlaşması ilə əlaqədar qanunvericilikdə aparılan islahatlara istinadlar veriləcək, həmçinin qabaqcıl ölkələrin təcrübələri təhlil ediləcəkdir.

Məqalədə ənənəvi bank xidmətlərinin əsas prinsipləri və təklif edilən xidmətlər təsvir edilməklə, ənənəvi bank xidmətlərinin təşkilatı strukturu, maliyyə alətləri, bank müştəri ilə əlaqələr və s. kimi məsələlərə toxunulacaqdır. Buna paralel, elektron bank xidmətləri nəticəsində təqdim edilən xidmətlərdəki fərqlər və texnologiya ilə əlaqəli yeniliklər incələnəcəkdir.

***Açar sözlər:** bankçılıq, elektron xidmətlər, ənənəvi xidmətlər, müqayisəli təhlil, müştərilərlə əlaqələr, təhlükəsizlik.*

Ənənəvi bank xidmətləri fiziki şöələrdə müştərilərə təqdim edilən maliyyə xidmətləri və məhsullarıdır. Bu xidmətlər arasında bank hesabı açmaq, pul köçürmə, nağd pulla əməliyyatlar, kredit və depozit imkanlarından istifadə etmək və s. kimi əməliyyatlar sadalana bilər [1]. Bu xidmətlərdə müştərilərin bank şöələrinə fiziki olaraq gəlmələri və növbədə gözləmələri tələb olunur [2]. Ənənəvi bankçılığa xas aşağıdakı xarakterik əlamətlər qeyd oluna bilər:

- Təşkilatlanma: ənənəvi banklar geniş şəbəkəli filial, şöbə və nümayəndəliklərə malik olaraq, müştərilərə şəxsi iştirak yolu ilə qarşılıqlı əlaqə imkanını təqdim edirlər. Bank işçiləri müştərilərlə üz-üzə görüşərək, onlara kreditlər, depozitlər, pul köçürmələri, ödənişlər və digər maliyyə xidmətləri təklif edir [3]. Burada çirklə pulların yuyulması və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə dair risklər ən aşağı səviyyədədir və qarşısı daha tez və effektiv şəkildə alınır.

- Müştərilərlə əlaqələr: ənənəvi bank xidmətlərində müştəri-bank münasibətləri fiziki iştirakçılığa və qarşılıqlı əlaqəyə əsaslanır. Bank müştərilərinin tələblərini, ehtiyaclarını və risklərini daha yaxşı anlamaq üçün onlarla üz-üzə görüşür. Bu əlaqə, bankların müştərilərinə daha yaxşı xidmət göstərmələrini və onların banklara etibarını artırmağa xidmət edir.

* Doktorant, Bakı Dövlət Universiteti

• Banka güvən: nəzərə alsaq ki, ümumilikdə maliyyə bazarları risk üzərində qurulub, bu baxımdan xidmət göstərilən maliyyə institutuna etibar müştərilər üçün vacib faktorlardan birincisidir. Müştərilər banklardan maliyyə xidmətləri alarkən fiziki şöələrdə və qarşılıqlı əlaqədə olan bank işçiləri ilə daha yüksək səviyyədə güvən və etibar hissi yaşayırlar. Bankların uzun müddətli fəaliyyət tarixçəsi, kreditləşmə və depozit portfeli, mövcud filiallarının sayı və daxili strukturu müştərilərin banka olan etibarını və maliyyə xidmətlərindən istifadə etmək üçün seçim etmələrini təşviq edən meyarlardandır.

• Əməliyyatların təhlükəsizliyi və gizliliyi: ənənəvi bank xidmətləri müştərilər üçün təhlükəsizlik və gizlilik təmin etməkdə böyük rol oynayır. Fiziki şöələrdə təqdim edilən xidmətlər müştərilərin fərdi və kommərsiya məlumatlarının bütövlükdə bank sirlinə dair məlumatların və digər maliyyə əməliyyatlarının təhlükəsizliyini və gizliliyini qorumaqda yardımçı olur. Banklar təhlükəsizlik tədbirləri ilə fərdi məlumatların və bank sirlinin qorunmasını təmin etmək üçün müvafiq qanunvericiliyin tələblərinə ciddi riayət edirlər. Bu, müştərilərin bank xidmətlərindən istifadə edərkən rahat və güvəndə hissetmələrini təmin edir.

Elektron bank xidmətləri, internet və mobil texnologiyalar vasitəsi ilə müştərilərə təqdim edilən maliyyə xidmətləri və məhsullarıdır. Elektron bank xidmətlərinin əsas xüsusiyyəti, müştəriyə vaxt və məkanla bağlı olmayaraq bank xidmətlərindən istənilən zaman kəsimində istifadə etmək imkanı verməsidir. Bu xidmətlər sırasına hesabların onlayn idarə edilməsi, ödənişlərin aparılması, kreditlərin alınması və digər maliyyə əməliyyatları daxildir [4].

• Təşkilatlanma: elektron bank xidmətləri, bankların internet və mobil platformaları vasitəsi ilə, fiziki şöələrə ehtiyac duymadan, müştərilərə 24/7 xidmət təqdim etməsi ilə seçilir. Bu xidmətlər, müştərilərin bank məhsullarından və xidmətlərindən istifadə etmək üçün şəxsi kompüterlər, smartfonlar və digər mobil cihazlar kimi texniki vasitələrdən istifadə etmələrini təmin edir [5]. Elektron bank xidmətləri arasında hesabların idarə edilməsi, depozitlər, kreditlər, pul köçürmələri, ödənişlər, investisiya məsləhətləri, sığorta xidmətləri və digər maliyyə məhsulları yer alır. Bu xidmətlər, müştərilərin bankla qarşılıqlı əlaqəyə ehtiyac duymadan, istədikləri vaxt və yerə görə məhsullardan istifadə etmələrini təmin edir.

• Müştərilərlə əlaqələr: elektron bank xidmətlərində Müştərilər bank ilə əlaqə saxlaya bilmək üçün onlayn dəstək xidmətləri, e-poçt, telefon və sosial media vasitələrindən istifadə edə bilərlər. Bu, bankların müştərilərə daha sürətli və rahat xidmət göstərmələrinə gətirib çıxarır.

• Texnologiya və yeniliklərin tətbiqi: elektron bank xidmətləri texnologiya və yeniliklərə daha tez uyğunlaşmağa imkan verir. Banklar, müştərilərin tələblərinə cavab vermək üçün davamlı olaraq yeni texnologiyaları tətbiq edir və xidmətlərini yeniləyirlər. Bu, müştərilər üçün daha sürətli, daha təhlükəsiz və daha rahat bank xidmətləri təqdim etməyə imkan verir.

• Təhlükəsizlik və gizlilik: elektron bank xidmətlərinin təhlükəsizliyi və gizliliyi, müştərilər üçün əsas diqqət mərkəzində olan məsələlərdəndir və belə

demək olarsa texnoloji yeniliklərin tətbiqinə dair müştərilər üçün əsas narahat-edicici məqamlardan biridir. Banklar təhlükəsizlik standartlarını və protokollarını davamlı surətdə yeniləyir və gücləndirir, müştərilərin məlumatlarını qorumağa və kiber hücumlarından müdafiə etməyə çalışırlar. Elektron bank xidmətlərində gizlilik, şifrələmə texnologiyalarının tətbiqi və müştərilərin məlumatlarının yalnız səlahiyyətli şəxslər tərəfindən əldə edilməsi ilə təmin edilir.

- Çeviklik və əlverişlilik: elektron bank xidmətləri müştərilər üçün daha çevik və əlverişli bankçılıq təcrübəsi təmin edir. Müştərilər elektron bank xidmətləri vasitəsi ilə istədikləri vaxt və yerə görə maliyyə əməliyyatlarını yerinə yetirə bilərlər. Bu, bank xidmətlərinin fiziki şöbələrdən və iş saatlarından asılı olmamasını təmin edir. Elektron bank xidmətlərinin əlverişliliyi, müştərilərin maliyyə məsələlərini daha sürətli və rahat həll etmələrini təmin edir.

Ənənəvi və elektron bank xidmətləri müştərilərə təqdim edilən maliyyə xidmətləri və əlverişlilik baxımından bir sıra fərqlərə malikdir [6]. Bu hissədə, hər iki xidmət tipi arasındakı əsas fərqlər və bunların müştərilər üçün nə qədər faydalı olmasına dair müqayisəli təhlillər təqdim ediləcəkdir.

- Effektivlik və məhsulların təqdim edilməsi xərcləri: Texnologiyadan istifadə edərək, banklar bir çox prosesləri avtomatlaşdırmağı, əl ilə müdaxiləni azaltmağı və əməliyyatlar üçün sərf edilən zamanı ciddi şəkildə azaltmağı bacarıblar. Bundan əlavə, banklarda elektron xidmətlər bir çox kağız əsaslı vasitələrin ləğv edilməsinə səbəb olub və nəticədə bankların və müştərilərinin əməliyyat və idarəetmə xərcləri azaldılıb. Müqayisə üçün, ənənəvi bank xidmətləri fiziki formada hazırlanmış sənədlər və əl ilə icra edilən proseslərə ağırlıqlı şəkildə əsaslanır ki, bu da öz növbəsində adətən daha çox zaman və işçi gücü tələb edir. Bu proseslər qeyd olunduğu kimi banklar və onların müştəriləri üçün daha yüksək xərclərə səbəb olur. Bununla yanaşı, əsasən elektron ticarətin infrastrukturunu tamamilə inkişaf etməmiş şəraitlərdə ənənəvi ticarət hələlik daha əhəmiyyətli rol oynayır.

- Təhlükəsizlik və gizliliyə dair: elektron ticarət heç şübhəsiz ki, təhlükəsizlik və məlumat gizliliyi ilə bağlı problemləri artırır, çünki əməliyyatların rəqəmsal təbiəti onları kiber hücumlar, məlumatların qanunsuz emalı və həmin məlumatlara qeyri-qanuni çatımlılığa məruz qoyur. Banklar və nəzarət qurumları bu riskləri azaltmaq üçün şifrələmə, çox faktorlu verifikasiya və identifikasiya və əməliyyatların canlı izlənməsi daxil olmaqla sərt təhlükəsizlik tədbirləri hazırlamaq və tətbiq etməlidirlər. Habelə, ənənəvi ticarətdə də dələduzluq və vəsaitlərdən qeyri-qanuni istifadə kimi təhlükələr olsa da, bunlara dair risklərin azadılması və bəzi hallarda tam aradan qaldırılması daha realdır və əlçatandır.

- Məlumatların qorunması və mübahisələrin həll edilməsi: Həm elektron həm də ənənəvi ticarətdə məlumatların qorunması üçün güclü qanuni çərçivələrə ehtiyac duyulur. Xüsusən elektron ticarət, məlumatların açıqlanması, məlumatların qorunması və əməliyyatların doğrulanması ilə bağlı açıq tənzimləmələr tələb edir. Banklar müştərilərinin problemləri olduğu halda asanlıqla əlaqə qurmaq üçün effektiv mübahisə həlli mexanizmləri yaratmalıdırlar. Bir sıra qanun-

vericilik aktları da (məsələn, ABŞ-ın Ticarət Məcəlləsi- UCC) ənənəvi xidmətlərin göstərilməsində məlumatların qorunması tədbirlərini özündə əks etdirir. Bununla birlikdə, bankların müştərilərinin dəyişən tələblərinə cavab vermələri üçün bu tədbirlər təkmilləşdirilməli və ənənəvi bank xidmətlərinə təsir edəcək texnologiyaların inkişaf tendensiyaları izlənməlidir.

• **Beynəlxalq standartların tələblərinə əməl etməklə əlaqədar:** elektron xidmətlərin qlobal mahiyyəti bankların maliyyə sabitliyinin və müstəqilliyinin təmin edilməsi üçün onların beynəlxalq standartların imperativ tələblərinə uyğun olması məcburiyyətini yaradır. Məsələn, banklar çirkli pulların yuyulmasının, əmlakın leqallaşdırılmasının və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinin qarşısının alınması üçün Financial Action Task Force (FATF) Təvsiyələrinə riayət etməlidirlər [7]. Müvafiq uyğunsuzluqlar həmin maliyyə institutlarının boz və ya qara siyahıya daxil edilməsi və bununla bir sıra əməliyyatlarının məhdudlaşdırılması və ya dayandırılmasına gətirib çıxara bilər. Əlavə olaraq, banklar maliyyə sabitliyini təmin etmək üçün Bank Nəzarətinə dair Bazel Komitəsi (BCBS) və Qiymətli Kağızlara dair Beynəlxalq Komissiya (IOSCO) kimi beynəlxalq təşkilatların təvsiyələrinə uyğun hərəkət etməlidirlər [8]. Ənənəvi xidmətlər qlobal müasir təsirlərə az məruz qalsa da, o da elektron bankçılıq xidmətləri kimi ticarətin maliyyələşdirilməsi və müxbir bankçılıq kimi bir sıra sahələrdə beynəlxalq standartlara sərt şəkildə tabe olmalıdırlar. Bu standartlara riayət edərək, banklar riskləri azalda və beynəlxalq müqavilə münasibətlərindəki partnyorları qarşısında etibar formalaşdırma bilərlər.

• **Texnoloji inkişaf və innovasiyalar:** elektron ticarət bank sektorunda mobil bankçılıq proqramları, elektron cüzdanlar və blokçeynə əsaslanan həllər kimi bir çox texnoloji inkişafı üsullarına və innovasiyalara yol açmışdır. Bu innovasiyalar yalnız bank xidmətlərinin effektivliyini və rahatlığını artırmamış, həmçinin maliyyə əldə etmək üçün yeni vasitələrin tətbiqini şərtləndirmişdir. Bu da onunla əlaqəlidir ki, ənənəvi bank xidmətləri daha yavaş texnoloji inkişaf yolu ilə seçilsə də, elektron xidmətlər kağız əsaslı sənədləri rəqəmsallaşdırmaq və əl ilə icra edilən tapşırıqları avtomatlaşdırmaq kimi texnoloji həllərlə banklar elektron ticarətə ehtiyac duyur.

• **Qanunvericilikdəki çətinliklər və harmonizasiya:** elektron ticarətin sürətli inkişafı, hər bir yurisdiksiyanın sahəvi qaydalar və təlimatlar qəbul edərək çətin bir qanunvericilik relyefi yaratmasına gətirib çıxarıb. Hazırda həm Mülki Məcəllə, həm “Banklar haqqında” Qanuna, həm də Mərkəzi Bank tərəfindən qəbul edilən normativ xarakterli aktlara edilən mütərəqqi dəyişikliklər bankçılıq sahəsində yeni texnoloji həllərin tətbiqini mümkün edir (məsafədən bank hesablarının açılması, elektron qaydada bağlanan əqdlərin yazılı əqdin bağlanması kimi qəbul edilməsi, ödəniş sistemləri sahəsində qanunvericilik aktlarının hazırlanması, “ApplePay”, “GooglePay” kimi platformaların tətbiqi).

Aşağıda bir neçə ölkənin ənənəvi və elektron bank xidmətləri təcrübəsi ilə bağlı məlumatlar təhlil edilmişdir. Müvafiq ölkələrin bank xidmətləri göstərmə-

sinə dair ölkələrin nailiyyətləri və mənfi cəhətləri aşağıdakı kimi xarakterizə oluna bilər:

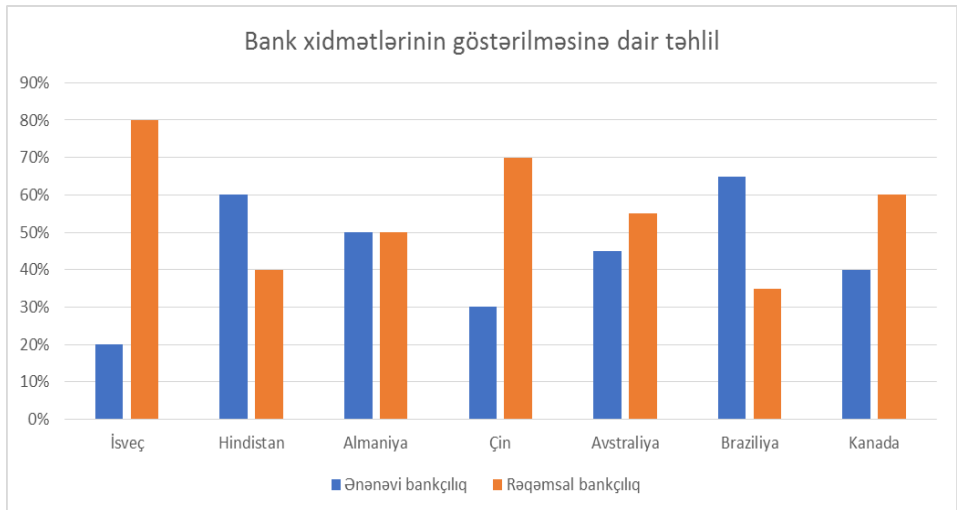
- İsveç- İsveç elektron bank xidmətlərinin geniş yayılmasında dünya lideridir. Əksər İsveç bankları son illərdə fiziki şöbələrin sayını azaltmış və sayısız elektron xidmətlər təklif etmişlər. Bunun nəticəsində müvafiq bazar subyektləri arasında rəqabətli qiymətlər, müştərilər üçün əlverişlilik təmin olunmuş, eləcə də müştəri məlumatlarının qorunması sahəsində inkişaf əldə edilmişdir. Əsas problematik məsələ isə, yaşlılar və texnoloji biliklərə sahib olmayan insanlar üçün elektron xidmətlərə əlçatanlığın olmaması və ya zəif olması müşahidə olunmuşdur.

- Türkiyə- 27 mart 2023-cü il tarixində Türkiyənin Banklara Nəzarət və Tənzimləmə Qurumu (BDDK) tərəfindən lisenziya alaraq fəaliyyətə başlayan “Hayat Finans” Türkiyənin ilk rəqəmsal bankı olmağa nail olmuşdur. “Türkiyə Finans Bank”ın törəmə cəmiyyəti olaraq fəaliyyət göstərən bankda müştərilərə mobil bankçılıq, internet bankçılıq, mobil telefon vasitəsilə sürətli pul köçürmələri, ödənişlərin həyata keçirilməsi və bu kimi rəqəmsal xidmətlər təklif olunur.

- Hindistan- Hindistan, ənənəvi və elektron bank xidmətlərinin qarışıq təcrübəsi ilə tanınır. Banklar həm fiziki şöbələr vasitəsi ilə xidmət göstərir, həm də elektron bank xidmətlərini təklif edir. Elektron xidmətlərin yayılması, əsasən şəhər əhalisi üçün uğurludur. Lakin ucqar ərazilərdə yaşayan insanlar və maliyyə savadlılığı az olan əhali qrupları üçün ənənəvi bank xidmətləri hələ də əhəmiyyətini qoruyub saxlayır.

- Çin- Çin elektron bank xidmətlərinin inkişafında dünya liderlərindən biridir. Çin bankları, fiziki şöbələri ilə yanaşı, geniş elektron xidmətlər portfeli təklif edir. WeChat Pay və Alipay kimi mobil ödəmə platformaları böyük populyarlıq qazanıb [9]. Uğurlu tərəflər arasında əlverişlilik, rəqabətli qiymətlər və innovativ həllərin tətbiqini göstərmək olar. Ən böyük narahatlıq doğuran məqamlardan isə bütün məlumatların həmin sadalanan platforma sahibləri tərəfindən qorunub saxlanmasına görə təhlükəsizlik və məlumat gizliliyi ilə bağlı məsələlər qeyd olunmalıdır. Bunu da qeyd etmək yerinə düşər ki, artıq Çində biometrik vasitələrlə ödənişlərin təşviq olunması və istifadəyə verilməsi əhalinin kəskin tələbi nəticəsində baş vermiş, ödənişlərin həyata keçirildiyi anlarda baş tutan əməliyyat müddətinin minimuma endirilməsinə hesablanmışdır. Məqalənin 1 nömrəli Cədvəlində təhlil edilmiş ölkələrdəki ənənəvi və rəqəmsal bankçılıq xidmətlərinin göstərilmə faizi öz əksini tapmışdır. İsveç və Çin rəqəmsal bank xidmətlərinin göstərilməsində kəskin fərq yaratdığı halda, digər ölkələrdə demək olar ki bərabər tendensiya müşahidə olunur (bax: Cədvəl 1).

Cədvəl 1: Bank xidmətlərinin göstərilməsinə dair ölkə təcrübələri



Ənənəvi və elektron bank xidmətləri arasındakı fərqlər əksər ölkələrdə eyni tendensiyalarla özünü göstərir. Proseslərə əlçatanlığı artıran elektron xidmətlərin fonunda ənənəvi bankçılıq xidmətləri bir sıra çətinliklərlə artıq günün tələblərini qarşılamaqda çətinlik çəkir. Dövlət səviyyəsində elektronlaşma və rəqəmsallaşma təşviq edildiyi zaman çərçivəsində, bir sıra sahələrdə olduğu kimi hazırda Azərbaycanın maliyyə bazarlarında da innovativ həllərin tətbiqi geniş vüsət almışdır. Bura “Apple Pay”, “Google Pay” texnologiyalarının tətbiqi, bundan başqa məsafədən bank hesabının açılmasının mümkünlüyü, uzun zamandır qeyri-müəyyənliyini qoruyub saxlayan əqdlərin bağlanması zamanı yazılı razılığın onun elektron analoqu formasında verilməsinin legitimliyi sözügedən təkmilləşmələrdən ən önəmliləridir. Bütün bunların fonunda sözsüz ki, ənənəvi bankçılıq xidmətlərindən bir gündə imtina edilməsi fikri absurd səslənərdi.

Bundan başqa, rəqəmsal bankçılığın təşviq edilməsində savadlılığın artırılmasının rolunu da danmaq olmaz. Belə ki, müasir rəqəmsal əsrdə bankçılıq onlayn platformalar vasitəsilə gətirdicə daha əlçatan olsa da, bəzi şəxslər üçün imkanlardan düzgün yararlanmaq çətindir. Bu baxımdan, bir sıra önəmli məsələlərə diqqət yetirmək lazımdır.

Rəqəmsal bankçılıqla əlaqədar savadlılığının ilk aspekti mövcud rəqəmsal bankçılıq xidmətlərinin müxtəlif növlərini başa düşməkdir. Bu xidmətlər hesab qalıqlarının yoxlanılması və vəsaitlərin köçürülməsi kimi sadə tapşırıqlardan kreditlər və ya investisiya xidmətləri üçün müraciət etmək kimi daha mürəkkəb məsələlərə qədər dəyişə bilər. Bankların təklif etdiyi xidmətləri həqiqətən başa düşmək rəqəmsal bankçılıq təcrübəsindən maksimum yararlanmağa kömək edəcək.

Burada digər vacib məqam onlayn bankçılıq platformasında necə naviqasiya olunacağını bilməkdir. Buraya hesabınıza necə daxil olmağı bilmək, istifadəçi interfeysini anlamaq və mövcud müxtəlif menyular və seçimlər arasında naviqasiya imkanları daxildir. Banklar rəqəmsal bankçılıq platformasından isti-

fadə edərək daha rahat olmağınıza kömək etmək üçün dərsliklər və ya müştəri xidmətləri dəstəyi təklif edə bilər.

Təhlükəsizlik həm də rəqəmsal bankçılıqla əlaqədar savadlılığın mühüm aspektidir. Kiber təhdidlərin və firılacaqılığın artan miqdarı ilə şəxsi və maliyyə məlumatlarınızı necə təhlükəsiz saxlamağı başa düşmək vacibdir. Bura güclü şifrələrdən istifadə etmək, giriş məlumatlarınızı təhlükəsiz saxlamaq və fişinq firılcaqları və onlayn firılacaqılığın digər formalarından xəbərdar olmaq daxildir.

Nəhayət, rəqəmsal bankçılıq xidmətləri üçün müştəri dəstəyinə necə daxil olmağı bilmək vacibdir. İstər e-poçt, istər telefon, istərsə də söhbət vasitəsilə, ehtiyac duyduğunuzda necə yardım alacağınızı başa düşmək problemlərin tez və asanlıqla həllində mühüm rol oynaya bilər.

Müvafiq mövzuya yekun olaraq qeyd etmək ki, rəqəmsal bankçılığın bir çox üstünlükləri var, lakin bu xidmətlərdən təhlükəsiz və effektiv istifadə etmək üçün rəqəmsal bankçılıq savadlılığının elementar da olsa müəyyən səviyyəsinə malik olmaq vacibdir. Rəqəmsal bankçılıq xidmətlərinin müxtəlif növlərini başa düşmək, onlayn platformada naviqasiya etmək, təhlükəsizliyi təmin etmək və müştəri xidmətləri dəstəyinə necə əlçatan olmağı bacarmaq rəqəmsal bankçılıqla əlaqədar savadlılığın vacib komponentləridir. Bu biliklə fərdlər potensial tələrdən qaçaraq rəqəmsal bankçılıq xidmətlərindən tam yararlanmağa bilərlər.

Məqalə yazılarkən həyata keçirilən araşdırmaların məntiqi nəticəsi kimi bu qənaətə gəlmək olar ki, Türkiyə dövlətinin “Hayat Finans” modeli nümunə götürülərək rəqəmsal bank xidmətinin “sandbox” rejimi çərçivəsində də olsa tətbiqi müvafiq sahədə inqilabi yeniliklərdən olardı [10]. Bank sənayesində elektron ticarət və ənənəvi ticarətin birgə mövcudluğundan irəli gələn qanunvericilik problemlərini həll etmək üçün tənzimləyicilər aşağıdakı konkret tövsiyələri nəzərə almalıdırlar:

- Mövcud qanunvericilik aktları daim yenilənməli və qlobal qabaqcıl təcrübələrə uyğunlaşdırılmalıdır: ənənəvi ticarət təcrübələri dəstəklənməyə davam edərkən rəqəmsal şəxsiyyət, məlumatların qorunması və elektron razılığın ifadəsi kimi unikal aspektlər adekvat şəkildə əhatə edilməli və daim yenidən baxılmalıdır.

- Elektron xidmətlərin göstərilməsində əsas narahatlıq doğuran məqamlardan olan fərdi məlumatların qorunması məsələləri Avropa Birliyinin Ümumi Məlumatların Qorunması Qaydası (GDPR) kimi elektron ticarəti əhatə edən xüsusi qanunvericilik normalarının tələblərinə uyğunlaşdırılmalıdır.

- İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi tədbirləri gücləndirilməlidir: tənzimləyicilər həm elektron, həm də ənənəvi ticarət təcrübələrinin istehlakçıların maraqlarına üstünlük verməsini təmin etmək üçün şəffaflıq tələbləri, mübahisələrin məcburi həlli mexanizmləri və həssas müştərilər üçün müvafiq təminatlar daxil olmaqla güclü istehlakçıların müdafiəsi tədbirləri hazırlamalı və tətbiq etməlidir.

- Beynəlxalq əməkdaşlığa və harmonizasiyaya xüsusi diqqət ayrılmalıdır: elektron ticarət üçün ümumi tənzimləmə standartlarını və ən yaxşı təcrübələri

inkışaf etdirmək üçün beynəlxalq dialoq və əməkdaşlıqlar təkmilləşdirilməlidir. Nəzərə alsaq ki, üz-üzə olmayan xidmətləri özündə ehtiva edən elektron ticarət çirklili pulların yuyulması mexanizmləri üçün çox həssasdır. Birgə işləməklə, ölkələr çirklili pulların yuyulması və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsi kimi transsərhəd problemləri daha effektiv həll edə və daha sabit və təhlükəsiz qlobal maliyyə sistemini inkışaf etdirə bilərlər.

• Dövlət-özəl tərəfdaşlığı təşviq edilməlidir: tənzimləyicilər, banklar və fintech şirkətləri arasında bilik və təcrübə mübadiləsini asanlaşdırmaq üçün dövlət-özəl tərəfdaşlığı təşviq edilməlidir. Bu cür tərəfdaşlıqlar yaranan hüquqi problemləri müəyyən etməyə və həll etməyə kömək edə bilər, həmçinin həm elektron, həm də ənənəvi ticarətdə innovativ texnologiyaların inkışafı və qəbulunu təşviq edə bilər.

• Tənzimləyici “sandbox” rejiminin tətbiqini reallaşdırmaq: tənzimləyicilər banklara və fintech şirkətlərinə tənzimləyicilərin nəzarəti altında nəzarət edilən mühitdə yeni məhsul və xidmətləri sınaqdan keçirməyə imkan verən tənzimləyici rejimlərin tətbiqini nəzərdən keçirməlidir [11]. Bu yanaşma bank sektorunda innovasiya və əməkdaşlığı təşviq etməklə yanaşı, potensial hüquqi və tənzimləyici problemləri erkən aşkar etməyə kömək edə bilər.

Bu konkret qanunvericilik tövsiyələrini həyata keçirməklə, tənzimləyicilər elektron ticarətin və ənənəvi ticarətin birgə mövcudluğundan irəli gələn çağırışları və imkanları effektiv şəkildə həll edən daha balanslı və dayanıqlı bank sənayesi yaratmağa kömək edə bilərlər.

İstinadlar:

1. Isaac Smith. “Global banking”, Chen, L., & Qu, W. Digital trade and the governance of digital trade: A literature review. *World Customs Journal*, 12(2), 2018, 25-39.
2. Akhtaruddin, M., & Haron, M. E-banking and customer preferences in Malaysia: an empirical investigation. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 19(2), 2011, 171-195.
3. Khan, M. A., & Islam, M. S. Traditional banking vs e-banking- a comparative study. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 7(4), 2018, 59-70.
4. Ibrahim, M. S., & Al-Matari, Y. A. (2015). Electronic banking and customer satisfaction in Oman: An empirical investigation. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 20(2), 1-17.
5. Kaur, J., & Kaur, P. (2014). Comparative study of traditional banking and e-banking. *Journal of Economics and Business Research*, 20(1), 73-86.
6. Demircuc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (2015). The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World. World Bank Policy Research Working Paper, 7255.
7. Financial Action Task Force (FATF). (2021). International Standards on Combating Money Laundering and the Financing of Terrorism & Proliferation. Retrieved from <https://www.fatf-gafi.org/recommendations.html>
8. Basel Committee on Banking Supervision (BCBS). (n.d.). Retrieved from <https://www.bis.org/bcbs/>
9. International Chamber of Commerce. (2018). Rethinking Trade & Finance: An ICC Private Sector Development Perspective. Retrieved from <https://iccwbo.org/publication/rethinking-trade-finance-2017/>

10. “Türkiye'nin ilk dijital bankası Hayat Finans oldu”,2023, <https://www.capital.com.tr/haberler/tum-haberler/turkiyenin-ilk-dijital-bankasi-hayat-finans-oldu>

11. World Trade Organization. (2018). World Trade Report 2018: The future of world trade: How digital technologies are transforming global commerce. Retrieved from https://www.wto.org/english/res_e/publications_e/wtr18_e.htm

TRADITIONAL AND ELECTRONIC BANKING SERVICES: A COMPARATIVE ANALYSIS

Farahim Huseynzade*

Abstract

Banking services are an important part of the basic economic processes that play an important role in people's lives. Along with the development of the economy, practices in the banking sector undergo significant changes, and in this process, the differences between traditional and electronic banking services deepen and manifest themselves in various aspects. The development of electronic banking services has changed the forms and methods of traditional banking services and provided customers with a wider range of options. In this article, the topic "Differences between traditional banking services and electronic banking services in banks" will be studied in detail, and the characteristic strengths and weaknesses of both banking services and future development prospects will be explored. In connection with the relevant research, references will be made to the reforms in the legislation regarding the further electronification of services in recent years, and the experiences of leading countries will be analyzed.

The article describes the basic principles of traditional banking services and the services offered, the organizational structure of traditional banking services, financial instruments, relations with bank clients, etc. will be addressed. In parallel, the differences in services provided as a result of electronic banking services and innovations related to technology will be refined.

Keywords: *banking, electronic services, traditional services, comparative analysis, customer relations, security.*

ТРАДИЦИОННЫЕ И ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

Фарахим Гусейнзаде**

Резюме

Банковские услуги являются важной частью основных экономических процессов, играющих важную роль в жизни людей. Вместе с развитием экономики практика в банковской сфере претерпевает значительные изменения, и в этом процессе углубляются и проявляются в различных аспектах различия между традиционными и электронными банковскими услугами. Развитие электронных банковских услуг изменило формы и методы традиционного банковского обслуживания и предоставило клиентам более широкий спектр возможностей. В данной статье будет подробно изучена тема «Различия между традиционными банковскими услугами и электронными банковскими услугами в банках»,

* Ph.D. Candidate, Baku State University

** Докторант Бакинского государственного университета

а также будут исследованы характерные сильные и слабые стороны обеих банковских услуг, и будут изучены перспективы дальнейшего развития. В связи с соответствующим исследованием будут сделаны ссылки на реформы законодательства относительно дальнейшей электронизации услуг за последние годы, а также проанализирован опыт ведущих стран.

В статье описаны основные принципы традиционного банковского обслуживания и предлагаемые услуги, организационная структура традиционного банковского обслуживания, финансовые инструменты, отношения с клиентами банка и др. Параллельно будут определены различия в услугах, предоставляемых в результате электронных банковских услуг и инноваций, связанных с технологиями.

Ключевые слова: *банковское дело, электронные услуги, традиционные услуги, сравнительный анализ, отношения с клиентами, безопасность.*