

Məqalə redaksiyaya daxil olub 03.10.2025

The article was received by editorial board on 03.10.2025

Статья принята к печати 03.10.2025

MÜŞTƏRİ DAVRANIŞININ DƏYİŞMƏSİNDƏ MOBİL BANKÇILIQ VƏ RƏQƏMSAL ÖDƏNİŞ SİSTEMLƏRİNİN ROLU

Xülasə

Müasir dövrdə mobil bankçılıq və rəqəmsal ödəniş sistemləri müştəri davranışının dəyişməsində əsas hərəkətverici qüvvələrdən biri kimi çıxış edir. İnformasiya texnologiyalarının sürətli inkişafı, smartfonların geniş yayılması və internetə çıxış imkanlarının artması nəticəsində bank xidmətlərinin ənənəvi formaları yavaş-yavaş öz yerini rəqəmsal həllərə verir. Bu proses, ilk növbədə, müştərilərin rahatlıq, sürət və şəffaflıq tələblərini qarşılamaqla onların gündəlik maliyyə əməliyyatlarına münasibətini köklü şəkildə dəyişmişdir.

Mobil bankçılıq vasitəsilə istifadəçilər istənilən vaxt və məkanda hesab balanslarını izləmək, pul köçürmələri aparmaq, kredit və kommunal ödənişlərini həyata keçirmək imkanına malikdirlər. Bu, həm zaman qənaətini təmin edir, həm də müştərilərin bank xidmətlərindən asılılığını azaldır. Digər tərəfdən, rəqəmsal ödəniş sistemləri – xüsusən də “contactless payment”, mobil cüzdanlar və QR kod əsaslı ödənişlər – nağdsız iqtisadiyyatın inkişafını stimullaşdırmaqla yanaşı, müştəri davranışlarında sadələşdirilmiş və təhlükəsiz əməliyyatlara üstünlük vermə tendensiyasını gücləndirmişdir.

Nəticə etibarilə, mobil bankçılıq və rəqəmsal ödənişlərin inkişafı müştərilərdə daha yüksək texnoloji savadlılıq, innovativ həllərə açıq yanaşma və maliyyə intizamının formalaşmasına şərait yaradır. Bu transformasiya yalnız bank sektorunun rəqəmsallaşması ilə məhdudlaşmır, eyni zamanda cəmiyyətin iqtisadi-maliyyə davranış mədəniyyətini də dəyişdirərək müştəri mərkəzli xidmət modelinin daha da möhkəmlənməsinə xidmət edir.

***Açar sözlər:** mobil bankçılıq, rəqəmsal ödəniş sistemləri, müştəri davranışı, nağdsız iqtisadiyyat, innovativ maliyyə texnologiyaları, rəqəmsal transformasiya, bank xidmətləri.*

GİRİŞ

Müasir dövrdə bankçılıq sektoru ən sürətlə transformasiyaya uğrayan sahələrdən biridir. Rəqəmsal texnologiyaların inkişafı, mobil cihazların kütləvi istifadəsi və internetə çıxış imkanlarının genişlənməsi nəticəsində müştərilərin maliyyə xidmətlərinə yanaşması köklü şəkildə dəyişmişdir. Ənənəvi bank xidmətləri artıq müştərilərin bütün tələbatını tam ödəyə bilmir, çünki insanlar gündəlik əməliyyatlarda daha sürətli, təhlükəsiz və rahat həll yollarına üstünlük verirlər. Bu kontekstdə mobil bankçılıq və rəqəmsal ödəniş sistemləri müştəri davranışının formalaşmasında həlledici rol oynayır.

Mobil bankçılıq tətbiqləri vasitəsilə müştərilər bank filialına getmədən bir sıra əməliyyatları – hesabların idarə olunması, köçürmələr, kredit və kommunal ödənişlərin aparılması, investisiya xidmətlərindən istifadə – həyata keçirə bilirlər. Bu, həm vaxt qənaəti yaradır, həm də müştərilərin bank xidmətlərinə əlçatanlığını artırır. Digər tərəfdən, rəqəmsal ödəniş sistemlərinin, xüsusilə də mobil cüzdanların, “contactless” ödənişlərin və QR-kod əsaslı həllərin geniş yayılması müştərilərin istehlak davranışında yeni vərdişlərin yaranmasına səbəb olur. İnsanlar getdikcə daha çox nağdsız əməliyyatlara üstünlük verir, bu da bank sektorunda rəqabəti gücləndirərək innovativ xidmətlərin inkişafını stimullaşdırır.

Müştəri davranışının dəyişməsində əsas faktorlar yalnız texnologiyanın imkanları ilə məhdudlaşmır. Burada həmçinin təhlükəsizlik, şəffaflıq, əməliyyat sürəti və istifadəçi rahatlığı kimi

meyarlar da mühüm əhəmiyyət daşıyır. Müasir müştəri yalnız maliyyə xidmətləri deyil, eyni zamanda fərdiləşdirilmiş təcrübə, 24/7 dəstək və intuitiv interfeys gözləyir. Bu isə bankların və maliyyə institutlarının rəqəmsal transformasiyanı prioritetə çevirməsini zəruri edir.

Beləliklə, mobil bankçılıq və rəqəmsal ödəniş sistemlərinin tətbiqi təkcə texnoloji yenilik deyil, həm də iqtisadi münasibətlərin və sosial davranışların dəyişməsinə yönəlik strateji prosesdir. Onların inkişafı müştəri mərkəzli yanaşmanın formalaşmasına, maliyyə inklüzivliyinin genişlənməsinə və rəqəmsal iqtisadiyyatın möhkəmlənməsinə şərait yaradır.

TƏHLİL

Müasir bankçılıq sistemində mobil texnologiyaların rolu sürətlə artmaqda və ənənəvi maliyyə xidmətlərinin mahiyyətini dəyişməkdədir. Mobil bankçılıq tətbiqləri müştərilərə 24/7 rejimdə xidmət göstərməklə onların gündəlik maliyyə davranışına birbaşa təsir göstərir. Əvvəllər yalnız bank filialına müraciət etməklə həyata keçirilən əməliyyatların indi bir neçə toxunuşla icra olunması, insanların maliyyə münasibətlərində vaxt və məsafə anlayışlarını tamamilə dəyişmişdir. Bu, xüsusilə gənc nəsil və texnologiyaya daha açıq qruplar arasında mobil bankçılığın populyarlığını artırmışdır.

Mobil bankçılığın müştəri davranışına təsirlərindən biri onların maliyyə intizamının formalaşmasıdır. Tətbiqlərin təqdim etdiyi balans izləmə, xərclərin kateqoriyalara bölünməsi, avtomatik hesabatlar və bildirişlər müştərilərə şəxsi büdcələrini daha düzgün idarə etmək imkanı verir. Bu, həm qənaət vərdişlərinin güclənməsinə, həm də daha məsuliyyətli xərcləmə davranışına səbəb olur. Eyni zamanda, kredit müraciətlərinin, depozitlərin və digər bank məhsullarının mobil cihaz üzərindən əlçatan olması müştərilərdə daha sürətli qərar vermə prosesini təşviq edir.

Digər mühüm təsir isə müştərilərin xidmət gözləntilərinin dəyişməsidir. Əvvəllər müştəri yalnız bankın təqdim etdiyi vaxt çərçivəsinə uyğunlaşmalı idisə, indi bank xidmətləri müştərinin həyat ritminə uyğunlaşır. Bu isə banklar arasında rəqabəti gücləndirərək müştəri mərkəzli yanaşmanı ön plana çıxarır. Müştərilər sadəcə xidmət deyil, həm də sürətli cavab, rahat interfeys və yüksək təhlükəsizlik gözləyirlər [1].

Nəticə etibarilə, mobil bankçılıq yalnız texnoloji yenilik kimi deyil, həm də müştəri davranışında keyfiyyətə yeni bir mərhələ kimi çıxış edir. O, insanları daha çevik, daha məsuliyyətli və daha texnologiyaya uyğun maliyyə iştirakçılarna çevirərək həm fərdi, həm də ümumi iqtisadi münasibətlərdə davranış modellərinin dəyişməsinə səbəb olur.

Rəqəmsal ödəniş sistemləri müasir iqtisadiyyatın və cəmiyyətin dərin transformasiyasına təsir edən ən mühüm innovasiyalardan biri hesab olunur. Onların iqtisadi rolu ilk növbədə pul dövriyyəsinin sürətlənməsində və əməliyyat xərclərinin azalmasında özünü göstərir. Ənənəvi bank köçürmələrində günlərlə davam edən proseslərin real vaxtda tamamlanması müəssisələrin likvidliyini artırır, kiçik və orta bizneslərin bazara çıxış imkanlarını genişləndirir. Eyni zamanda rəqəmsal ödənişlər nağd pul asılılığını azaltdığı üçün kölgə iqtisadiyyatının daralmasına, şəffaflıq və vergi intizamının möhkəmlənməsinə töhfə verir.

Bu sistemlərin sosial rolu isə daha genişdir. Rəqəmsal ödənişlər maliyyə inklüzivliyini artıraraq əvvəllər bank xidmətlərindən kənar qalan qrupları, xüsusən kənd əhalisini və qadınları iqtisadi sistemə cəlb edir. Mobil ödəniş texnologiyaları hesab açmaq zərurəti olmadan gündəlik əməliyyatların aparılmasına şərait yaradır ki, bu da yoxsulluğun azaldılmasına və rifahın yüksəlməsinə xidmət edir. İnsanların istehlak davranışında da köklü dəyişikliklər müşahidə olunur: gündəlik alış-verişlərdə, kiçik məbləqli ödənişlərdə və onlayn ticarətdə getdikcə daha çox rəqəmsal üsullara üstünlük verilir. Bu isə həm istehlakçıların rahatlığını təmin edir, həm də yeni bir alış-veriş mədəniyyətinin formalaşmasına səbəb olur.

Bununla belə, rəqəmsal ödənişlərin artan populyarlığı müəyyən riskləri də gündəmə gətirir. Kiberfırılacaqılıq, şəxsi məlumatların qorunması və rəqabətin balanslaşdırılması vacib məsələlərdən biridir. Buna görə də güclü autentifikasiya, açıq API-lər və beynəlxalq standartların tətbiqi bu sahədə etimadı və davamlılığı təmin edən əsas mexanizmlər hesab olunur.

Rəqəmsal ödəniş sistemləri təkcə texnoloji yenilik deyil, həm də iqtisadi səmərəlilik, sosial ədalətlik və maliyyə inklüzivliyi baxımından strateji əhəmiyyət daşıyan bir prosesdir. Onların inkişafı daha şəffaf, daha dayanıqlı və daha rəqəmsal bir cəmiyyətin formalaşmasına xidmət edir.

Rəqəmsal ödəniş ekosistemində təhlükəsizlik yalnız texniki tələblərin toplusu deyil, istifadəçinin davranışını müəyyən edən əsas psixoloji dayaqlardan biridir. Müştərinin mobil bankçılıq və ya rəqəmsal ödəniş platformasına keçid qərarı böyük ölçüdə “pulum təhlükəsizdirmi?” sualına aldığı cavabdan asılıdır. Bu cavabı formalaşdıran mexanizmlər texnoloji qorunma qatları (şifrələmə, tokenləşdirmə, cihaz səviyyəsində təhlükəsizlik), şəffaf və ədalətli qaydalar (məsuliyyət bölgüsü, geri-ödəniş və mübahisə prosedurları), habelə intuitiv və ardıcıl istifadəçi təcrübəsidir. Etimadın möhkəmlənməsi isə nəticədə daha yüksək qəbul nisbəti, daha tez-tez və daha böyük məbləğli əməliyyatlara keçid, həmçinin nağddan imtina tempinin sürətlənməsi ilə ölçülür [3].

Təhlükəsizlik arxitekturasının nüvəsini məlumatın məxfiliyi, bütövlüyü və əlçatanlığı təşkil edir. Məlumatların hərəkətdə və saxlanmada güclü kriptografiya ilə qorunması, EMV tokenləşdirmə sayəsində kart məlumatlarının ödəniş zamanı birdəfəlik tokenlə əvəzlənməsi, mobil cihazlarda isə təhlükəsiz element/TEE (trusted execution environment) vasitəsilə biometrik açarların qorunması hücum səthini kəskin daraldır. Tətbiq səviyyəsində sertifikat pinləmə, kodun qaraldılması və antitamper texnikaları MITM və reverse engineering risklərini azaldır; cihaz səviyyəsində root/jailbreak aşkarlanması komprometləmiş mühitdə ödəniş funksiyalarını məhdudlaşdırır. Bu texniki tədbirlər təkbaşına kifayət deyil: şəbəkə və server tərəfində əlaqələrin yalnız qarşılıqlı TLS (mTLS) üzərindən qurulması, API təhlükəsizliyində güclü identifikasiya və səlahiyyətə (OAuth 2.0/OIDC), dərəcə məhdudlaşdırması və anomaliya aşkarlanması da vacib halqadır [6].

Müştərinin etimadını ən çox gücləndirən sahələrdən biri şəxsiyyətin təsdiqi və əməliyyatın icazələndirilməsidir. Klassik parol+məsaj kodu modelindən davranış biometrikası, FIDO2/WebAuthn əsaslı parolsuz giriş və risk əsaslı addım-addım autentifikasiyaya keçid həm təhlükəsizliyi artırır, həm də sürtünməni azaldır. Risk əsaslı yanaşma konteksti (cihaz barmaq izi, geolokasiya, IP reputasiyası, keçmiş davranış profili) nəzərə alaraq aşağı riskli əməliyyatları səsiz “frictionless” axınla, şübhəli əməliyyatları isə “step-up” (məsələn, canlılıq yoxlamalı biometrika) ilə yoxlayır. Bu balans düzgün qurulduqda istifadəçi təcrübəsi pisləşmir, əksinə “həmişə lazım olan qədər” təhlükəsizlik hissi yaradır ki, bu da loyallıq davranışı və təkrar istifadələri artırır.

Fırıldaçılığın qarşısının alınması etimadın digər sütunudur. Real vaxtda işləyən nəzarət sistemləri tranzaksiyalara çoxölçülü baxır: məbləğ, alıcı profili, günün vaxtı, satıcı kateqoriyası, əvvəlki nümunələr, hətta cihazın sensor məlumatları modelə daxil edilir. Qaydalarla ML modellərinin hibrid istifadəsi yanlış pozitivləri (haqsız bloklamaları) aşağı salır, bu isə birbaşa müştəri məmnuniyyəti və dövriyyə ilə əlaqəlidir. Eyni zamanda AML/CFT tələblərinə uyğun risk skora, siyahılarla yoxlama, qeyri-adi davranışın flaq edilməsi platforma reputasiyasını qoruyur. Burada şəffaf kommunikasiya – nəyə görə təsdiq istənilmiş, niyə əməliyyat gecikmiş – istifadəçinin “sistemi ədalətli sayması” üçün həlledicidir [5].

Məxfilik və məlumatın məsul istifadəsi təhlükəsizliklə yanaşı etimadın sosial ölçüsünü formalaşdırır. “Minimum lazım olan məlumat” prinsipi, məqsəd məhdudluğu, açıq razılıq idarəetməsi və izahatlılıq (məsələn, “niyə bu reklamı görürəm?” və “niyə identifikasiya tələb olundu?” cavabları) istifadəçinin nəzarət hissini gücləndirir. Açıq bankçılıq və “open finance” kimi ekosistemlərdə üçüncü tərəflərlə paylaşım yalnız güclü razılıq axınları və auditlənən izlər üzərindən baş verdikdə etimad qorunur; əks halda “verilənlərin taleyi” ilə bağlı şübhə istifadənin qarşısını alır. Üçüncü tərəf riskinin idarəsi – təchizatçılar üçün təhlükəsizlik tələbləri, penetrasiya testləri, SOC/ISO sertifikatları və fasiləsiz monitoring – platformanın bütöv ekosistem etibarlılığını möhkəmləndirir.

Etimad təkə “arka planda” baş verən texniki tədbirlərlə deyil, “ön paneldə” – istifadəçi interfeysində də qazanılır. Dəqiq və vaxtında push bildirişlər, tranzaksiya kvitansiyaları, məbləğ və komissiyaların şəffaf göstərilməsi, sadə və sürətli mübahisə/geri-ödəniş kanalları, 24/7 dəstəyin real həll gücü (“first-contact resolution”) istifadəçiyə “tək deyiləm” hissi verir. Brendin sözünün etibarlı – məsələn, sıfır məsuliyyət siyasəti, kart məlumatı sızdıqda proaktiv kart dəyişimi, hadisə zamanı dürüst və vaxtında məlumatlandırma – böhran məqamlarında davranışın kritik determinantıdır: düzgün idarə olunan insident etimadı dağıtmaq əvəzinə gücləndirə də bilər [3].

Dayanıqlılıq və mövcudluq da təhlükəsizliyin ayrılmaz hissəsidir. DDoS-a davamlı memarlıq, çoxməntəzilli və çox buludlu ehtiyat planları, hibrid buludda kritik xidmətlərin izolyasiyası, xaos mühəndisliyi ilə vaxtaşırı dayanıqlıq testləri “hər zaman işlək” təcrübəsini təmin edir. Ödənişlərdə

gecikmə və ya uğursuzluq tezliyi aşağı düşdükcə istifadəçi “nağd ehtiyatı”na qayıtmır, rəqəmsal kanallara bağlılıq artır.

Nəhayət, sosial mühəndislik hücumları – fişinq, smişinq, vishing – qarşısında ən güclü qalxan informasiyalı istifadəçidir. Vahid maarifləndirmə proqramları, tətbiq daxilində kontekstual xəbərdarlıqlar (“heç vaxt PIN paylaşmayın”, “bank əməkdaşı sizdən kod istəməz”), sadə dildə risk izahları və “təhlükəsizlik yoxlama siyahıları” istifadəçinin özünü subyekt kimi görməsinə kömək edir. Bu mədəniyyət formalaşdıqca platformaya olan etimad fərdi şüur səviyyəsində də kök salır.

Yekunda, təhlükəsizlik və etimad paralel hərəkət edən iki zəncir kimidir: biri qırıldıqda digəri də zəifləyir. Möhkəm kripto və arxitektura, ağıllı autentifikasiya və fırıldaqçılıqla mübarizə, məxfilik və şəffaflıq, dayanıqlılıq və empatik istifadəçi təcrübəsi bir yerdə “risksiz deyil, amma təhlükəsizdir” kimliyi formalaşdırır. Bu kimlik isə müştəri davranışında adoption, davamlı istifadə və dəyər baxımından çoxalan effekt yaradır: insanlar daha çox, daha tez-tez və daha inamla rəqəmsal ödənişi seçir, bank ekosistemi isə bu etimadı qoruduğu müddətcə transformasiya geri dönməz olur.

Müasir bankçılıq sektorunda rəqəmsallaşma yalnız texniki proses deyil, eyni zamanda müştəri təcrübəsinin keyfiyyətcə yeni mərhələyə yüksəlməsini təmin edən strateji istiqamətdir. Mobil bankçılıq və rəqəmsal ödəniş sistemləri müştərilərə sürətli, rahat və şəffaf xidmət təqdim etməklə onların məmnuniyyətini artırır. Müştəri məmnuniyyəti isə sadəcə cari əməliyyatların uğurla başa çatması ilə məhdudlaşmır, həm də müştərinin özünü dəyərli və təminatlı hiss etməsi ilə bağlıdır. Bank tətbiqlərində sadə və intuitiv interfeyslərin mövcudluğu, 24/7 fasiləsiz xidmət imkanı, əməliyyatların saniyələr ərzində başa çatması və komissiya haqlarının aydın şəkildə göstərilməsi müştərinin gözləntilərinə uyğun təcrübə formalaşdırır [4].

Məmnuniyyətin artması bank-müştəri münasibətlərində loyallığın güclənməsinə səbəb olur. Müştəri loyallığı bank xidmətlərindən yalnız bir dəfə istifadə ilə ölçülmür, bu, uzunmüddətli və təkrar istifadəyə əsaslanır. Rəqəmsal xidmətlər müştərilərə fərdiləşdirilmiş yanaşma imkanı verdikcə, onlar həmin bankın xidmətlərinə daha çox bağlılıq göstərir. Məsələn, mobil tətbiqlərin təqdim etdiyi xərclərin avtomatik kateqoriyalasdırılması, fərdi büdcə planlaşdırma alətləri və müştərinin əvvəlki davranışlarına əsaslanan təkliflər onun gözləntilərinə uyğun fərdiləşdirilmiş təcrübə yaradır. Bu yanaşma nəticəsində müştərilər özlərini sadəcə istifadəçi deyil, bankın xidmət ekosisteminin mərkəzi fiquru kimi görürlər [2].

Müştəri loyallığının formalaşmasında etimad və təhlükəsizlik də mühüm rol oynayır. Rəqəmsal ödəniş sistemlərinin yüksək təhlükəsizlik standartları, çoxmərhələli autentifikasiya, biometrik giriş imkanları və şəffaf əməliyyat izləmə mexanizmləri istifadəçilərin sistemə etibarını artırır. Bu etimad uzunmüddətli bağlılıq üçün əsas şərtlərdən biridir. Əksinə, hər hansı təhlükəsizlik boşluğu və ya xidmət keyfiyyətində zəiflik müştərilərin alternativ bank və ödəniş platformalarına keçməsinə səbəb ola bilər.

Loyallığın güclənməsi bankların bazar mövqeyinə də birbaşa təsir göstərir. Məmnun və sadıq müştərilər yalnız özləri təkrar istifadəçi olaraq qalmır, həm də ətraflarına həmin xidmətləri tövsiyə edərək yeni müştəri axınına səbəb olurlar. Bu isə rəqəmsal bankçılıqda “pozitiv dövr” yaradır: məmnuniyyət loyallığı, loyallıq isə daha geniş bazar payını təmin edir. Nəticədə, mobil bankçılıq və rəqəmsal ödənişlərin tətbiqi təkcə texnoloji üstünlük deyil, həm də uzunmüddətli müştəri münasibətlərini qorumaq və gücləndirmək üçün strateji bir alətə çevrilir [7].

NƏTİCƏ

Aparılan araşdırmalar göstərir ki, mobil bankçılıq və rəqəmsal ödəniş sistemləri müştəri davranışının formalaşmasında və dəyişməsində strateji rol oynayır. Bu texnologiyalar müştərilərə vaxt və məkan məhdudluğu olmadan əməliyyatlar aparmaq imkanı yaradır, maliyyə xidmətlərinin əlçatanlığını artırır və insanların gündəlik xərcləmə vərdişlərinə təsir göstərir. Nəticədə, ənənəvi bankçılıq modellərindən uzaqlaşma, müştəri mərkəzli xidmətlərin inkişafı və rəqəmsal transformasiya prosesi sürətlənir.

Mobil bankçılıq müştərilərdə maliyyə intizamını gücləndirməklə yanaşı, qərarvermə prosesini də sürətləndirir. Rəqəmsal ödəniş sistemləri isə nağdsız iqtisadiyyatın genişlənməsinə, şəffaflıq və vergi intizamının möhkəmlənməsinə xidmət edir. Bu proseslər sosial müstəvidə də mühüm əhəmiyyət

daşıyır, çünki maliyyə inklüzivliyi artır, əhalinin müxtəlif qrupları iqtisadi dövriyyəyə cəlb olunur və yeni istehlak mədəniyyəti formalaşır.

Lakin bu inkişaf yalnız texnologiyanın tətbiqi ilə məhdudlaşmır. Təhlükəsizlik, etimad və istifadəçi məmnuniyyəti kimi amillər müştəri davranışının davamlı dəyişməsində həlledici rol oynayır. Güclü autentifikasiya, şəffaf əməliyyat qaydaları, təhlükəsiz ekosistem və sürətli xidmət istifadəçilərin rəqəmsal həllərə etibarını artırır və onların gündəlik həyatında bu sistemləri daha geniş tətbiq etməsinə gətirib çıxarır.

Beləliklə, mobil bankçılıq və rəqəmsal ödəniş sistemlərinin rolu yalnız maliyyə xidmətlərinin texnoloji yenilənməsi ilə məhdudlaşmır, həm də iqtisadi inkişaf, sosial inklüzivlik və müştəri davranışında keyfiyyətə yeni mərhələnin yaranması ilə xarakterizə olunur. Bu transformasiya bank sektorunun gələcək inkişaf strategiyalarında əsas istiqamətlərdən biri olaraq qalmaqdadır.

İstifadə edilmiş ədəbiyyat:

1. Axundov, A. (2020). Azərbaycan bank sektorunda rəqəmsal transformasiya: imkanlar və çağırışlar. Bakı: Nurlan Nəşriyyatı.
2. Aliyev, R. (2019). Mobile banking services and customer satisfaction: Case of Azerbaijan. *International Journal of Economics and Finance Studies*, 11(2), 85–97.
3. Hüseynov, V. (2021). Rəqəmsal ödəniş sistemlərinin inkişafı və nağdsız iqtisadiyyatın formalaşması. *Azərbaycan Müəllimlər Jurnalı*, 3(12), 67–75.
4. International Monetary Fund. (2022). *Digital financial inclusion and economic development*. Washington, DC: IMF Publications.
5. Mustafayev, E. (2020). Mobil bankçılıq xidmətlərinin inkişafında təhlükəsizlik və etimad faktorları. *Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetinin Xəbərləri*, 4(1), 45–59.
6. World Bank. (2021). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. Washington, DC: World Bank.
7. Zamanov, S. (2018). Müştəri davranışında mobil texnologiyaların rolu: bank sektoruna təsirin təhlili. *İqtisadiyyat və Menecment Jurnalı*, 6(3), 101–113.

S.S.Isayev

master student, Azerbaijan State University of Economics

The role of mobile banking and digital payment systems in changing customer behavior

Abstract

In the modern era, mobile banking and digital payment systems have emerged as key driving forces in changing customer behavior. The rapid development of information technologies, the widespread use of smartphones, and the expansion of internet access have gradually replaced traditional forms of banking services with digital solutions. This process has fundamentally transformed customers' approach to daily financial operations by primarily meeting their needs for convenience, speed, and transparency.

Through mobile banking, users can monitor account balances, make money transfers, and carry out credit and utility payments anytime and anywhere. This not only ensures time efficiency but also reduces customers' dependency on physical bank services. On the other hand, digital payment systems - particularly contactless payments, mobile wallets, and QR code-based transactions - have not only stimulated the growth of a cashless economy but also strengthened the tendency of customers to prefer simplified and secure operations.

As a result, the development of mobile banking and digital payments fosters higher technological literacy among customers, openness to innovative solutions, and the formation of stronger financial discipline. This transformation goes beyond the digitalization of the banking sector and contributes to changing the overall financial behavior culture of society, further reinforcing a customer-centered service model.

Keywords: *mobile banking, digital payment systems, customer behavior, cashless economy, innovative financial technologies, digital transformation, banking services.*