



Dayanıqlı İnkişaf Hesabatı





Mündəricat

1.	Universal maliyyə tərəfdaşı	5
1.1	İdarə Heyəti sədrindən	6
1.2	ABB Maliyyə Qrupu haqqında	10
1.3	Missiyamız və strateji baxışımız	13
1.4	Məqsədimiz və dəyərlərimiz	14
1.5	Nizamnamə kapitalının strukturu	15
1.6	Mükafatlar	17
1.7	ABB-nin reytingləri	19
1.8	Azərbaycanın bank sektorunun analizi	20
1.9	ABB-nin strateji baxışı	25
2.	Dayanıqlılıqda lider	28
2.1	Hesabat haqqında	30
2.2	ABB-nin dayanıqlılığa sadıqlığı	34
2.3	Ekoloji	35
2.4	Sosial	40
2.5	İdarəetmə	48
3.	Biznes və innovasiyalarda ilklərdən olmaq	80
3.1	İnnovativ yanaşma və rəqəmsallaşma	82
4.	Kommersiya fəaliyyəti	96
4.1	Xidmət şəbəkəsinin optimallaşdırılması	98
4.2	Pərakəndə və biznes müştəri təcrübəsinin analizi	100
4.3	Yekun qeydlər və məsuliyyət həddi	108
4.4	GRI standartlarına uyğunluq cədvəli	109

Universal maliyyə tərəfdaşı

1.1

İdarə Heyəti sədrindən



**Abbas
İbrahimov**

İdarə Heyətinin
sədri

Hörmətli səhmdarlar, müştərilər və bütün tərəfdaşlar!

ABB Maliyyə Qrupunun yeni strateji inkişaf dövrünün başlanğıc ilı olan 2023-cü il üzrə **Dayanıqlı İnkişaf Hesabatımızı** böyük məmnuniyyətlə sizə təqdim edirəm. Bütün maraqlı tərəfləri fəaliyyətimiz haqqında ətraflı məlumatlandırmaq niyyətimizdən irəli gələn bu Hesabat eyni zamanda dayanıqlılıqla bağlı öhdəliklərimizə sadiqliyimizin ifadəsidir. Ətraflı təhlillər və müqayisəli göstəricilərə əsaslanan Hesabatda ABB Qrupunun ən yeni tarixi ilə tanış olacaqsınız.

Bu tarix şərti olaraq üç mərhələyə bölünür. 2016-2018-ci illəri əhatə edən birinci dövr ABB-nin həyatında sabitləşmə mərhələsi idi. Dövlətimizin dəstək verdiyi müxtəlif tədbirlərlə möhkəmlənmə proseslərindən keçən Bankımız bu mərhələni uğurla başa vurdu. Bankın gələcək inkişafı ilə bağlı ümumi baxış formalaşdırıldı. Xarici məsləhətçilərin də iştirakı ilə ABB-nin inkişaf strategiyası işlənib hazırlandı.

2019-2022-ci illərdə ilk inkişaf strategiyamızı icra edərək Bankın dayanıqlı inkişafı üçün möhkəm təməllər formalaşdırdıq. Beləliklə, ABB ikinci dövrü də müvəffəqiyyətlə tamamlayıb, 2023-cü ildən yeni strateji mərhələyə daxil oldu. Şərti olaraq inkişaf proseslərinin sürətləndirilməsi dövrü adlandırdığımız cari mərhələnin ilk ilində qazanılmış nəticələr ABB-nin dövrün çağırışlarına uyğun şəkildə hədəflərinə doğru sürətlə irəlilədiyini göstərir.

Bankımız ötən dövrdə qurduğumuz sağlam təməllər üzərində sürətlə böyüməyə başlayıb. Bütün seqmentlər üzrə bazar payımızı artıraraq sektorda yüksək böyümə nümayiş etdirmişik. Kredit bazarında payımızı 2023-cü ildə 2% artıraraq 20%-ə çatdırmışıq. 31.12.2023-cü il tarixli konsolidasiya edilmiş maliyyə hesabatlarına əsasən, portfelimiz 2023-cü ilin əvvəli ilə müqayisədə ilin sonunda 1.5 mlrd. AZN, yeni 43% artaraq 5 mlrd. AZN-i ötür. İl ərzində korporativ biznes və kiçik sahibkarlar üzrə kredit portfelimizdə də 900 mln. AZN-ə yaxın və ya 53% artım qeydə alınıb. Real sektorun

maliyyələşdirilməsinə 1.7 mlrd. AZN-dən çox vəsait ayırmışıq.

Yeni texnologiyaların intensiv tətbiqi, xidmət keyfiyyətinin yüksəlməsi, müştəri loyallığına nail olmaq üçün həyata keçirdiyimiz irimiqyaslı layihələr sayəsində ötən il həm korporativ, kiçik və orta biznes müştərilərimizin, həm də pərakəndə müştərilərimizin sayında böyük artım baş verib. Pərakəndə müştərilərimizin aktiv istifadəsində də artım müşahidə olunub. Aktiv müştərilərimizin sayında il ərzində 25% artıma nail olmuşuq. Beləliklə, aktiv müştəri sayını 2022-ci ilə nəzərən 2 dəfə daha sürətlə artırabilmişik. Ötən il müştəri sayında baş vermiş sürətli artım nəticəsində hazırda 2 milyondan çox rəqəmsal müştərimiz (İnternet Bankçılıq və mobil tətbiqdən istifadə edən müştərilər) var. 2023-cü ildə, 750 000-dən çox rəqəmsal müştərimiz hər ay müntəzəm olaraq ABB mobile-də ən azı 1 əməliyyat aparıb. Hər gün yenilənən ABB mobile platformamızla müştərilərimizin yalnız bank xidmətləri ehtiyaclarını yox, bütün maliyyə xidmətlərinə olan ehtiyaclarını qarşılamağa çalışırıq.

Biz 15 000-dən çox korporativ müştəriyə də xidmət göstəririk və korporativ əməliyyatların 96%-dən çoxu məhz rəqəmsal şəkildə həyata keçirilir.

Rekord məbləğdə mənfəət

2023-cü il ABB-nin möhkəmlənmə dövründən sonra ən yüksək əməliyyat mənfəətini qazandığı il oldu. Belə ki, ötən il ABB sektorda rekord məbləğdə – 381 mln. AZN xalis mənfəət qazanmaqla 2022-ci ilə müqayisədə xalis mənfəətində 32% artım əldə etdi. 2023-cü ildə ABB-nin vergidən əvvəl xalis mənfəəti 368 mln. AZN-dən 484 mln. AZN-ə yüksəldi.

Bankımız 2023-cü ildə ümumilikdə 143 mln. AZN mənfəət vergisi ödədi. Bu məbləğ 2022-ci il ilə müqayisədə 68.2% artım deməkdir. Dövlət büdcəsinə isə ötən il ümumilikdə 103 mln. AZN vergi ödənilirdi. Bundan başqa, ABB 2022-ci ilin mənfəətindən ötən il səhmdarlarına 156 mln AZN dividend də ödədi. Bankın səhmlərinin 96,4%-i dövlətə məxsus olduğundan dividendlərin 150.38 mln. AZN-i məhz dövlətə ödəndi.

Bir faktı da qeyd edim ki, ümumən, son 5 ildə mənfəət vergisi, səhmdarlara ödənilən dividendlər nəzərə alınmaqla dövlət büdcəsinə və sosial yönümlü layihələrə ABB 1.3 mlrd. AZN-dən çox ödənişlər edib.

ABB əsas səhmdarımız olan dövlətə, həmçinin sayı 1,800-ü ötən fiziki şəxs və özəl səhmdarlarımıza

son beş ildə davamlı şəkildə yüksək dividendlər ödəməkdədir. ABB menecmenti olaraq biz səhmdarlarımıza ödənilən dividendlərin artırılması və minimum 15% gəlirliliyin təmin olunması məqsədilə 2023-cü ilin mənfəətindən 185 mln. AZN həcmində dividend ödənişi təklif etdik.

Maliyyə xidmətləri mərkəzi

2023-cü ildə ABB mobile tətbiqi vasitəsilə investisiya imkanlarını təkmilləşdirdik. Artıq hər bir istifadəçi tətbiq daxilində investisiya profili yaradıb mənfəət potensialına malik səhmlərlə və digər qiymətli kağızlarla ticarət edə bilər. Buna paralel bir çox sığorta məhsullarından da ABB mobile vasitəsilə faydalanmaq imkanı yaratdıq. Həmin məhsulları cəmi bir neçə toxunuşla tətbiq üzərindən tam rəqəmsal təcrübə ilə rahat şəkildə əldə etmək mümkündür.

Tərəfdaşlarımızın sistemləri ilə inteqrasiya sayəsində reallaşdırdığımız bu cür uğurlu layihələr bizim üçün açıq bankçılıq infrastrukturunun qurulması baxımından da əhəmiyyətlidir. Məlum olduğu kimi, ölkəmizdə bu istiqamətdə təşəbbüslərin reallaşdırılmasına başlanmışdır. Xüsusilə 2023-cü ildə bu məqsədlə müvafiq qanunvericilik bazası formalaşdırılmışdır. Bu təşəbbüslər sektorda, maliyyə ekosistemində yeni bir dəyişiklik dövrünün əsasını qoyur. ABB olaraq bizim də niyyətimiz bu təşəbbüslərin mərkəzində qərar tutaraq maliyyə xidmətləri mərkəzi funksiyasını yerinə yetirməkdir. Hazırda texnoloji və rəqəmsal infrastrukturumuzu buna uyğun qururuq. Müxtəlif informasiya sistemləri arasında qarşılıqlı əlaqələrin qurulması üçün protokol və alətlər dəsti olan API-larımızı hazırlayırıq. 2023-cü ildə ABB mobile üzərindən investisiya və sığorta həllərini bu hazırlıq sayəsində təqdim edə bildik. Eləcə də “ƏDV geri al” xidmətinin 2 operator bankından biri kimi, bu xidmətin başqa bir neçə bankın müştəriləri üçün də əlçatan olmasına şərait yaratdıq. Bütün bunlar texnoloji infrastrukturumuzun istənilən kənar qurum və ya şirkətin informasiya sistemləri ilə qarşılıqlı əlaqə qurmaq üçün hazır vəziyyətdə olduğunu göstərir.

Müştərilər üçün daim yeni dəyər axtarışında

2023-cü ildə biz ölkəmizdə nağdsız ödənişlərin stimullaşdırılmasında, rəqəmsal müştəri təcrübələrinin formalaşmasında, müştəri

aktivliyinin yüksəlməsində müstəsna rol oynayan “Faydalı keşbek” layihəmizi uğurla tətbiq etdik. Müştərilərimizə rəqəmsal platformada, cəmi bir neçə toxunuşla ABB-nin istənilən kartını keşbek kartına çevirmək imkanı verərək onlara yeni bir dəyər ötürdük.

Qeyd edim ki, aparılan sorğunun nəticələrinə görə, 2023-cü ildə Bankımızla bağlı müştəri məmnunluğu səviyyəsi 76.8%-ə yüksəldi.

Bütün müştəri seqmentlərinə xidmət edən ABB-nin ölkənin ən böyük universal bankı mövqeyi ötən il daha da möhkəmləndi. Azərbaycanda bizneslərin şəffaflaşma meyllərinə, rəqəmsallaşma tendensiyasına və kiçik bizneslərin yeni ehtiyaclarına uyğun olaraq onlar üçün rəqəmsal kanallar üzərindən yeni xidmət modelinin yaradılmasına başladık. Bu model sadə və göz oxşayan müştəri təcrübəsi ilə kiçik bizneslərin gündəlik bank əməliyyatlarını, əvvəldən sona qədər rəqəmsal kreditləşmələrini, müxtəlif ödəniş alətlərini və hətta həyatlarını asanlaşdıracaq “Beyond banking” həllərini də əhatə edəcək. Bu həllər getdikcə şəffaflaşan kiçik biznesləri rəqəmsal platformamıza cəlb edərək maliyyə resurslarının onlar üçün daha əlçatanlığına, ümumən ölkəmizdə sahibkarlığın inkişafına kömək göstərəcək.

Agile təcrübə

Bizi bu cür həlləri təqdim etməyə ruhlandıran rəqəmsallaşma layihələrimizin korporativ müştərilərimizdə yaratdığı yeni, faydalı təcrübələrdir. Bir faktı qeyd etmək istərdim ki, hazırda korporativ müştərilərimiz əməliyyatların 96%-dən çoxunu rəqəmsal kanallar vasitəsilə həyata keçirirlər. Hər yeni funksionallıq yaradanda müştərilərlə görüşüb, onları dinləyir, faydalı rəylərini nəzərə alırıq. Tətbiq etdiyimiz yeni biznes modeli, Agile metodundan uğurla istifadə etməyimiz ciddi rəqəbat mühitində müştəri mərkəzli yanaşma nümayiş etdirməyimizə imkan yaradır. Müştərilərin istək və ehtiyaclarına uyğun, onlar üçün yeni dəyər və göz oxşayan təcrübə yaradan məhsulları bazara vaxtında təqdim etməyimizə kömək göstərir. 2023-cü ildə Agile strukturlarımızın sayını 18-ə çatdırdıq. Onlardan 10-u Agile sahə, 7-si ekspertiza mərkəzidir. Hazırda bütün məhsulyaratma fəaliyyətimizlə Agile komandalarımız məşğuldur. Bu krossfunktional komandalar müştəri ehtiyaclarını daha yaxşı öyrənib, çevik şəkildə qərar verərək bazara sürətlə yeni məhsullar təqdim edə bilir. ABB bu gün ölkəmizdə Agile təcrübəni həm uğurla tətbiq edən, həm də bu mədəniyyəti

yayan və bu sahədə kadrlar yetişdirən əsas biznes qurumlarındandır.

2023-cü ildə Generativ Süni İntellektin (Generative AI) tətbiqi istiqamətində də layihələrə başladık. Bunun nəticəsi kimi qısa müddətdə “ABB Süni İntellekt”i istifadəyə verdik. Tezliklə, həm arxa ofis işlərində, proqramlaşdırmada, eləcə də müştəri əlaqələrində, o cümlədən Məlumat Mərkəzində Generativ AI-dən daha geniş şəkildə istifadə edəcəyik.

Peşəkar komandada bərabər imkanlar

Əvvəlki illərdə olduğu kimi, 2023-cü ildə də əldə etdiyimiz bütün uğurlar yüksək motivasiyalı ABB komandasının birgə əməyinin nəticəsi və əməkdaşlarımızın yeni strategiyamıza sadiqliyinin göstəricisidir. Hazırda böyük ABB komandası 3400-dən çox əməkdaşı bir araya gətirir. ABB sektorun əsas işəgötürənlərindən biri kimi ölkəmizdə məşğulluğa, sosial rifaha töhfə verir. Maliyyə sektorunun ən yaxşı işəgötürəni olmaq üçün ABB-də korporativ mədəniyyət daha da gücləndirilir. Əməkdaşlarımızın inkişafına davamlı investisiyalar edilir. İşçilər yetişdirilir, onların özlərini arzularına uyğun istiqamətlərdə reallaşdırma bilmələrinə dəstək verilir. ABB əməkdaşları arasından yeni biznes liderlərinin yetişdirilməsi, onların fərdi inkişaf planlarına dəstək məqsədilə xarici tərəfdaşımız - BTS şirkəti ilə birgə ötən il “Gələcəyin Liderləri” proqramına start verdik. 6 aylıq proqrama müvafiq meyar və prosedurlar əsasında 30 nəfər seçildi və onlar bir sıra təlim modullarında iştirak etməyə başladılar. 2023-cü ildə ABB-də işçilərin məmnunluq səviyyəsi 81,5%-ə yüksəldi.

Biz cinsindən, milli mənsəbiyyətindən və ya dini etiqadından asılı olmayaraq, bütün işçiləri ədalətli imkanlarla təmin etməklə bərabərliyi dəstəkləyirik. İşəqəbul, təcrübə, karyera inkişafı, daxili rotasiya və s. istiqamətlər üzrə müxtəlif proqramlarımızla ABB-də bərabər imkanlar mühiti qorunur və bu mühit yeni layihələrimizlə daha da inkişaf etdirilir. ABB gender balansının qorunmasına və qadınların karyera inkişafına da xüsusi diqqət ayırır. 2023-cü ildə insan resursları sahəsində uğurlu göstəricilərimizdən biri kimi ABB-də qadın əməkdaşların sayı əvvəlki illə müqayisədə 14% artaraq 1437 nəfərə çatıb. Eləcə də rəhbər vəzifələrdə çalışan qadınların sayı 33% artımla 110 nəfər təşkil edib.

Biz ölkəmizin əmək bazarı üçün peşəkar mütəxəssislər yetişdiririk. Bankımızın 2019-cu ildə yaratdığı ABB Tech Akademiyasının uğuru buna daha bir nümunədir. 4 il ərzində ABB Tech Akademiyasını 586 məzun bitirib. Onlardan 116 nəfər hazırda ABB Maliyyə Qrupunun müxtəlif layihələrində çalışır, digər məzunlar isə ayrı-ayrı yerli və xarici təşkilatların əməkdaşlarıdır. Məzunların işəqəbul faizi 80%-dən yüksəkdir. Bankımızın ABB İnnovasiya Mərkəzi də fəaliyyət göstərir. İndiyə qədər 50-dən çox startap layihəsi burada inkubasiya mərhələsindən keçib və investorlara təqdim edilib. Belə layihələr biznes və təhsil əməkdaşlığının inkişafı, gənc istedadların dəstəklənməsi baxımından da çox mühümdür.

2023-cü ildə ABB təhsil, innovasiyalar, mədəniyyət, idman və ekologiya sahələrində korporativ sosial məsuliyyət layihələrini uğurla reallaşdırdı, ölkə və cəmiyyət həyatı üçün bir çox məsələlərdə həmrəylik nümayiş etdirdi.

Dayanıqlı təşəbbüslər

Məlum olduğu kimi, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 25 dekabr 2023-cü il tarixli sərəncamı ilə 2024-cü il ölkəmizdə “Yaşıl dünya naminə həmrəylik ili” elan edilmişdir. Ötən il BMT-nin İqlim Dəyişmələri üzrə Çərçivə Konvensiyasının Tərəflər Konfransının 29-cu sessiyasının – COP29 kimi mötəbər bir tədbirin Azərbaycanda keçirilməsi ilə əlaqədar qərar qəbul olunmuşdur. Bu, beynəlxalq ictimaiyyət tərəfindən Azərbaycana böyük hörmət və etimadın, eləcə də ölkəmizin milli, regional və global səviyyədə ətraf mühitin qorunması, iqlim dəyişmələrinin qarşısının alınması işinə töhfəsinin təqdir olunmasının bariz nümunəsidir.

Beynəlxalq ictimaiyyətin etibarlı və məsuliyyətli üzvü kimi Azərbaycan dövlətinin iqlim dəyişmələrinin fəsadlarına qarşı mübarizə üzrə aydın hədəfləri var. ABB olaraq biz də bu hədəflərə çatmaq üçün görülən ardıcıl işlərə öz töhfəmizi verməyə çalışırıq. 2023-cü ildə müştərilərimizin və işçilərimizin sayının artmasına baxmayaraq, ətraf mühitə emissiya olunan karbon qazının həcmi (“Əhatə dairəsi (Scope) 1 & 2”) 5% azaldıq. Eləcə də, 2023-cü ildə bir müştəri üzrə kağız istehlakını 2022-ci illə müqayisədə 28% azaltmağa nail olduq. Həmçinin, Bankın bir əməkdaşı üzrə elektrik enerjisi və yanacaq istehlakında da ötən illə müqayisədə müvafiq olaraq 10% və 16% azalmanı təmin edə bildik.

Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi, eləcə də

Visa şirkəti ilə tərəfdaşlıq əsasında 2023-cü ildə ölkəmizin ilk ekoloji bank kartı olan TamEco-nu bazara təqdim etdik. Bu layihə üzrə Azərbaycan ərazisində 36 000 ağac əkildi.

2023-cü ildə ABB dayanıqlı bankçılığa xidmət edən texnoloji innovasiyaları da geniş tətbiq etdi. MasterCardla birgə məhsulumuz olan TamDigi kartının təqdimatı ilə fiziki karta tələb azaldıldı. Eləcə də rəqəmsal kredit və əmanət məhsullarının təklif olunması ilə fiziki sənəd dövriyyəsinin azaldılmasına zəmin yaradıldı. Nəticədə 100 000-dən çox kart fiziki daşıyıcı olmadan istifadəyə verildi. 200 000-dən çox kredit və 1000-dən artıq əmanət müraciəti tam olaraq rəqəmsal formada icra olundu.

Hesabatda Bankımızın ətraf mühitin qorunması, sosial məsələlər, məsuliyyətli idarəetmə (ESI) kimi dayanıqlı inkişaf iqtisadiyyatlarında əsas fəaliyyət göstəriciləri ilə bağlı təfərrüatlı məlumatlarla tanış ola bilərsiniz. Daha aydın mənzərə yaransın deyə, əsas məlumatlarımızı üç il üzrə, müqayisəli şəkildə təqdim etmişik.

ABB-nin 2023-ci il üzrə Dayanıqlı İnkişaf Hesabatının hazırlanması prosesində də Qlobal Hesabatlılıq Təşəbbüsünün (GRI) 2021 Standartlarının tövsiyələri, eləcə də BMT-nin və digər beynəlxalq təşkilatların dayanıqlılıq üzrə təşəbbüsləri əsas götürülüb. Hesabatdakı qeyri-maliyyə məlumatlarının tam düzgünlüyü və şəffaflığı ilə bağlı beynəlxalq audit şirkəti EY müstəqil əminlik bəyannaməsi təqdim edib. ABB qlobal standartlara uyğun hazırlanmış belə bir Dayanıqlı İnkişaf Hesabatı ilə sektorda müsbət nümunə yaratmağa çalışır.

Bizim 2023-cü il üzrə inkişaf səyahətimizi canlandıran bu Dayanıqlı İnkişaf Hesabatımızı zaman ayırıb oxuduğunuza, nəticələrimizi araşdırdığınıza, fəaliyyətimizi dəyərləndirdiyinizə, faydalı rəylərinizi bizimlə bölüşdüyünüze görə hər birinizə əvvəlcədən təşəkkürümü bildirirəm. Əldə etdiyimiz bütün nailiyyətlər bu inkişaf yolunda bizə etibar edən, köməyini əsərgəməyən səhmdarlarımızın, müştərilərimizin, bütün tərəfdaşlarımızın inamı və dəstəyi sayəsindədir.

Önümüzdəki illərdə də bu münasibətinizə layiq olmağa, ölkəmiz və cəmiyyətimiz üçün yeni dəyərlər yaratmağa çalışacağıq.

*Hörmətlə,
Abbas İbrahimov*

1.2

ABB Maliyyə Qrupu haqqında

ABB (Azərbaycan Beynəlxalq Bankı) Cənubi Qafqazın bank sektorunda mühüm rol oynayan və zəngin tarixi ilə Azərbaycanın maliyyə sektorunun inkişafına tövəhfə verən təşkilatdır. Azərbaycan müstəqillik qazandıqdan sonra, 1992-ci ildə təsis edilmiş ABB qısa bir zamanda ölkənin iqtisadi inkişafında mühüm rol oynamağa başladı.

Bu gün ABB Azərbaycanda aparıcı banklardan biri kimi xidmətlərini yaxşılaşdırmağa, müştəri məmnuniyyətini artırmağa və yeni texnologiyaların tətbiqinə fokuslanmışdır. Onun məqsədi Azərbaycanın iqtisadi inkişafını dəstəkləmək və Bankın həm yerli, həm də global miqyasda rəqəbatqabiliyyətli və etibarlı qalmasını təmin etməkdir. ABB iqtisadiyyata müsbət təsir göstərir və ölkə üçün güclü gələcək qurur.



Tam adı:
"Azərbaycan Beynəlxalq Bankı" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti



Yaranma tarixi:
10 yanvar 1992-ci il



Bankın lisenziyası:
01 fevral 1992-ci il, Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının 06/06-224 nömrəli lisenziyası



Vebsayt:
www.abb-bank.az



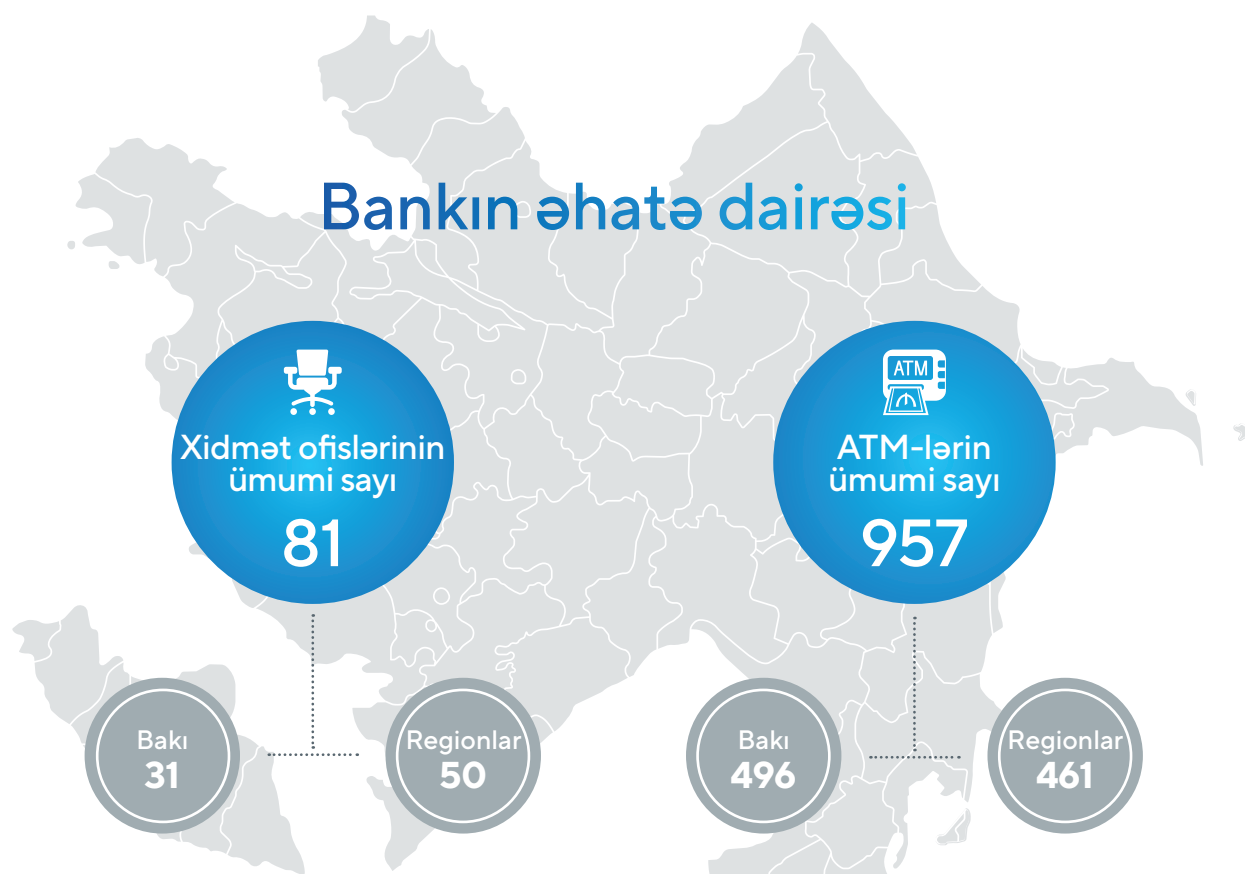
Qeydiyyat ünvanı:
Nizami küçəsi 67, AZ1005, Bakı, Azərbaycan



Üzvlüklər:

- Azərbaycan Banklar Assosiasiyası
- Bakı Fond Birjası
- MasterCard International
- VISA International
- American Express®
- Union Pay
- SWIFT
- Reuters informasiya sistemi
- Bloomberg informasiya sistemi
- Azərbaycan Respublikası Sahibkarlar (İşəgötürənlər) Konfederasiyası
- Azərbaycan-Amerika Ticarət Palatası
- İsrail-Azərbaycan Ticarət Palatası
- Caspian European Club

Bankın əhatə dairəsi



1.3

Missiyamız və strateji baxışımız

Missiyamız

Müasir universal maliyyə qrupu kimi müştərilərimizin maliyyə ehtiyaclarını təmin etməkdir:

1. Maliyyə xidmətlərini hər kəs üçün əlçatan və əlverişli edərək
2. Ən qabaqcıl təcrübə və yenilikləri gətirərək
3. Biznes və insan kapitalını dəstəkləməklə ictimaiyyətimizi gücləndirərək
4. Azərbaycan iqtisadiyyatının inkişafına və dünyaya inteqrasiyasına töhfə verərək

Strateji baxışımız

Cənubi Qafqazda aparıcı universal maliyyə qrupu olmaqdır:

1. Müştərilərimizə üstün keyfiyyətli xidmət göstərməklə
2. İstedadlı və peşəkar liderlər üçün ən arzuolunan işəgötürən olmaqla
3. Səhmdarlarımıza ən yüksək mənfəət qazandırmaqla
4. Ən yüksək korporativ idarəetmə standartlarını tətbiq etməklə
5. Rəqəmsal gələcək üçün ən güclü tərəfdaşlıq yaratmaqla

* Məbləğlər AZN ilə göstərilmişdir.

1.4

Məqsədimiz və dəyərlərimiz

Məqsədimiz

Müasir maliyyə dünyasında etibarlı tərəfdaşınız olmaqdır



Qətiyyətli dürüstlük

- Tərəfdaşlarımız qarşısında cavabdehlik əsas məsuliyyətimizdir.
- Gördüyümüz bütün işlərdə şəffaflığa riayət edirik.

- Öhdəliklərimizi ləyaqətlə yerinə yetiririk.
- Fəaliyyətimizdə nüfuzumuzu və etik davranış normalarını öndə tuturuq.



Müştəriyəməliyyə yanaşma

- Müştəriləri duyaraq onlara özəl xidmət təqdim edirik.
- Müştərilərimizə dəyər ötürərək onların inkişafına dəstək oluruq.

- Müştərilərimizlə qurduğumuz dərin münasibətlərlə onları daha yaxşı anlarıq.
- Daha yüksək xidmət üçün müştəri ehtiyaclarından öndəyik.



Liderlik məkanı

- Potensialımızı üzə çıxarmaq üçün komanda işinə üstünlük veririk.
- Fərdi nəticələri dəyərləndirir, nailiyyətləri alqışlayırıq.

- Ruhlandırıcı və çevik iş mühiti yaradaraq istedadları cəlb edir və inkişaf etdiririk.
- Missiyamızın daha yaxşı icrası üçün iddialı liderlər yetişdiririk.



İşimizdə mükəmməllik

- Bank olaraq vədlərimizi mükəmməl yerinə yetiririk.
- Yüksək standartlar üçün əzmkarlıqla inkişaf edirik.

- Düşünmüş qərarlar verərək vaxtında addım atırıq.
- Hər işdə bütün təfərrüatları nəzərə alırıq.



Sahibkarlıq ruhu

- İnnovasiyaları tətbiq etməklə yeni imkanlar yaradıırıq.
- Ən yaxşı məhsullar yaratmaq üçün işimizə kreativ yanaşırıq.

- Tərəfdaşlarla əlaqələr quraraq daha yaxşı nəticələr əldə edirik.
- Status-kvonu dəyişərək, bütün səviyyələrdə sahibkarlıq ruhunu dəstəkləyirik.



Ölçülmüş səmərəlilik

- Mövcud resurslardan səmərəli istifadə edərək müştərilər üçün daha çox dəyər yaradıırıq.
- Ölçülmüş risklər götürərək yeni imkanlardan yararlanırıq.

- Hər işimizdə effektivliyi və məhsuldarlığı təşviq edirik.
- Məhdudiyyətlərdən ilhamlanaraq onları imkanlara çeviririk.



Vətəndaşlıq məsuliyyəti

- İctimai maraqlar naminə fəaliyyətimizdə məsuliyyətli davranırıq.
- Cəmiyyətimizin inkişafına dəstək oluruq.

- Ölkəmiz üçün yüksək ixtisaslı kadrlar yetişdiririk.
- Qısamüddətli çağırışlara rəğmən uzunmüddətli nəticələri düşünərək davranırıq.

1.5

Nizamnamə kapitalının strukturu

ABB-nin nizamnamə kapitalı 31.12.2023-ci il tarixinə 1.22 mlrd AZN təşkil edib.

Nizamnamə kapitalının 31 dekabr 2023-cü il tarixindəki mövcud strukturuna əsasən, Azərbaycan Respublikası Hökuməti ABB-nin əsas səhmdarıdır. Fiziki şəxslər isə səhmlərin 3%-ə sahibdir.

Cədvəl 1. ABB-nin əsas səhmdarlarının siyahısı

Səhmdarın adı	Məbləğ (min AZN-lə)	İştirak payı, %
Azərbaycan Respublikası	1,134,460	92.56
Aqrarkredit QSC	2,819	0.23
Əmlak Məsələləri Dövlət Xidməti	46,697	3.81
Fiziki şəxslər	41,672	3.40
Ümumi	1,225,648	100

ABB-nin törəmə şirkətləri



Ölkənin ilk və hazırda da ən böyük prosessinq mərkəzidir. 16 bank partnyoruna, 40 minə yaxın terminala, 6 milyona yaxın kart sahibinə xidmət edir. 3 ehtiyat mərkəzinə malikdir. Mərkəzin fəaliyyətinə elektron ödəniş sistemlərinin dəstəklənməsi, kart sahiblərinə xidmət, mobil və internet bankçılıq xidmətləri, kartların emissiyası, ATM-lərin monitorinqi və digər məsələlər daxildir. Mərkəz hər il ardıcıl olaraq kibertəhlükəsizlik standartları üzrə PCI DS sertifikatına layiq görülür. Yerli bankların əhəmiyyətli hissəsi gündəlik əməliyyatlarını AzəriKart vasitəsilə idarə edir. AzəriKart VISA, MasterCard, American Express, Diners Club, Union Pay və JCB kimi beynəlxalq ödəniş sistemləri ilə əməkdaşlıq edir. Kartların emissiyası, davamlı texniki xidmət və elektron əməliyyatlar şirkətin əsas gəlir mənbəyidir. 2022-ci ildən başlayaraq AzəriKart müxtəlif innovativ Fintech təşəbbüslərinin icrasını nəzərdə tutan 3 illik strategiyasının icrasına başlayıb. Bu strategiya nəticəsində AzəriKart bir çox rahat həlləri istifadəçilərə təqdim edib. Bunlar aşağıdakılardır:

1. TezOde (TezPay) platforması - müştərinin aldığı xidmətin unikal nömrəsi ilə (məsələn avtomobilinin dövlət qeydiyyat nişanı) tanınmasına imkan verir. Bu da dayanacaqlarda ödənişlərin heç bir növbə gözləmədən ani ödənilməsinə şərait yaradır.
2. VIP müştərilərə kartın bloklanması, balansın qeyri-kafi olması kimi hallarda ani zəng xidməti göstərən VIP konsyerj
3. Müştərilərə ən yaxın üç əlavə bankomatın yeri barədə məlumat verən xidmət.

ABB - MOSKVA BANKI

ABB Moskva Bankı 2002-ci ildə Rusiyada 100% Azərbaycan kapitalına malik ilk bank kimi yaradılıb. Bankın əsas fəaliyyət istiqamətlərinə banklararası bazarda əməliyyatların keçirilməsi, korporativ və pərakəndə müştərilərə bank xidmətlərinin göstərilməsi daxildir. 2023-cü ildə ABB Moskva Bankı bir sıra mühüm layihələr həyata keçirib. O cümlədən agentlik faktoringi işə salınıb. Hüquqi şəxslər üçün distant bank sistemi yenilənib. "ABB-FX" kredit təşkilatları üçün yeni xidmət tətbiq olunub. Rusiyanın bölgələrində bank kartının çatdırılması xidməti işə salınıb. Bundan əlavə, ABB Moskva Bankı fiziki şəxslər arasında Rusiyadan Azərbaycana sürətli pulköçürmələri üçün nəzərdə tutulmuş "Granat" xidmətini ötən il fəal şəkildə inkişaf etdirib.

ABB Invest

Şirkət 2020-ci ildə yaradılıb və qısa müddət ərzində ölkənin aparıcı investisiya şirkəti olmaq yolunda uğur qazanıb. Yerli kapital bazarında əhəmiyyətli paya malikdir. 2023-cü ildə ABB Invest-in birja əməliyyatlarının həcmi 12 mlrd AZN-i ötüb. Bu göstərici ilə, ölkənin ikinci ən böyük investisiya şirkətidir. ABB Invest Bakı Fond Birjasının, Milli Depozit Mərkəzinin və Azərbaycan Fond Bazarı İştirakçıları Assosiasiyasının üzvüdür. Şirkət korporativ və fərdi müştərilərə investisiya xidmətlərinin tam spektrini təqdim edir. ABB Invest innovasiyalara əhəmiyyətli resurslar ayırır, kapital bazarlarına elektron girişi təmin edən azsaylı yerli investisiya şirkətlərindəndir. 2023-cü ildə Şirkət ABB mobile vasitəsilə ABŞ-ın kapital bazarlarına birbaşa çıxış və yatırım imkanları yaradan layihəni uğurla reallaşdırıb. Ötən ilin sonuna ABB Invest-in pərakəndə müştərilərinin sayı 10 minə çatıb, aktivləri isə 500 mln ABŞ dollarını ötüb.

ABB LEASING

"Beynəlxalq Lizing" Qapalı Səhmdar Cəmiyyəti 27 iyun 2002-ci il tarixində Ədliyyə Nazirliyində qeydiyyatda alınmış "Azərilizing" Şirkətinin hüquqi varisidir. 14 iyun 2007-ci il tarixində şirkət "Azərilizing" "Joint Lizing Kompani" kimi dövlət qeydiyyatına alınaraq öz hüquqi formasını dəyişib. 13 iyul 2016-cı il tarixindən isə "Beynəlxalq Lizing" QSC kimi fəaliyyətini davam etdirməyə başlayıb. "Beynəlxalq Lizing" QSC öz fəaliyyətini cəmiyyətin nizamnaməsi, əsasnaməsi, AR Mülki Məcəlləsi və digər normativ hüquqi-aktlar əsasında həyata keçirməklə lizing fəaliyyəti ilə bağlı xidmət göstərir. "Beynəlxalq Lizing" QSC-nin məqsədi lizing sahəsində Azərbaycan Respublikasında ən qabaqcıl təcrübə və yenilikləri tətbiq edərək maliyyə xidmətlərini hər kəs üçün əlçatan və əlverişli etmək, müştərilərə üstün keyfiyyətli xidmət göstərmək, göstərilən xidmətlərdə mükəmməllik, dürüstlük və müştəriyönümlü yanaşma tətbiq etməklə ölçülmüş səmərəlilik çərçivəsində sahibkarlıq ruhunu stimullaşdıraraq cəmiyyətin gələcəyinə töhfə verməkdir.

1.6

Mükafatlar

İllər	Əsas nominasiyalarımız (2020-2023)	Təltif etmişdir
2020	"Ölkənin ən yaxşı bankı"	"Global Finance" jurnalı
2021	"Korporativ sosial məsuliyyət", "Ən fəal maliyyə savadlılığı dəstəkçisi", "Ən fəal təhsil dəstəkçisi", "Kiçik və Orta Biznesin maliyyə əlçatanlığının artırılması ilə əlaqədar tədbirlər keçirmiş ABA üzvü", "Nağdsız ödənişlərin təşviqi sahəsində tədbirlərlə fərqlənən ABA üzvü", "Elektron bankçılıq üzrə innovativ layihələr" nominasiyaları	Azərbaycan Banklar Assosiasiyası
	ABB MDB və Qafqaz ölkələri arasında kiçik və orta biznesə innovativ imkanlar yaradan 20 ən yaxşı bankın reytingində öz yerini tutub.	SME Banking Club
	Ölkədə ilk dəfə dəmiryolu nəqliyyatında nağdsız ödənişlər texnologiyasının tətbiqi üzrə əməkdaşlığa görə	VISA
	ABB-nin yaratdığı ABB İnnovasiya Mərkəzi "Best Financial Innovation Labs" nominasiyasının qalibləri sırasındadır.	"Global Finance" jurnalı
2022	Pandemiya dövründə sürətlə dəyişən biznes mühitinə çevik uyğunlaşa bildiyinə və sağlam maliyyə vəziyyətinə görə "İlin Bankı" mükafatı	"The Banker" jurnalı
	Gənc mütəxəssislər üçün rəqəmsal bankçılıq və IT təlimləri istiqamətində aparılan işlərə, rebrandinq layihəsinə uğurla həyata keçirdiyinə və kapital mövqeyinin güclənməsinə görə "İlin bankı" mükafatı	"The Banker" jurnalı
	Asiya və Sakit Okean regionunun il üzrə ən yaxşı banklarından biri	"Global Finance" jurnalı

İllər	Əsas nominasiyalarımız (2020-2023)	Təltif etmişdir
2023	“İlin Bankı”: “The Banker” jurnalı strateji inkişaf istiqamətindəki nailiyyətlərinə, fəaliyyətində yeni texnologiyaları uğurla tətbiq etməsinə, innovativ məhsul və xidmətlərinə, müsbət maliyyə göstəricilərinə görə ABB-ni “İlin bankı” mükafatına layiq görüb.	“The Banker” jurnalı
	Milli KSM Mükafatı: ABB-nin TamEco layihəsi, “İqlim Dəyişikliyi ilə Mübarizə” kategoriyasında Azərbaycan Respublikası Sahibkarlar (İşəgötürənlər) Təşkilatları Milli Konfederasiyasının Milli Korporativ Sosial Məsuliyyət (KSM) mükafatına layiq görülüb.	Azərbaycan Respublikası Sahibkarlar (İşəgötürənlər) Konfederasiyası, PROAKTIV PR şirkəti, Eurasian Beynəlxalq Əlaqələr və Tədqiqat İctimai Birliyinin birgə təşkilatçılığı
	Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının 10 mükafatı: • ABB 2023-cü ildə müvafiq istiqamətlərdə həyata keçirdiyi uğurlu layihələrə görə “Korporativ sosial məsuliyyət”; • “Maliyyə savadlılığı dəstəkçisi”; • “Təhsil dəstəkçisi”; • “Bank-maliyyə sahəsində araşdırmalar və yazılarla çıxış edən bank nümayəndəsi”; • “Nağdsız ödənişlərin təşviqi sahəsində tədbirlərlə fərqlənən ABA üzvü”; • “Kiçik və orta biznesin maliyyə əlçatanlığının artırılması ilə əlaqədar tədbirlər keçirmiş ABA üzvü”; • “Rəqəmsal ödənişlər sahəsində innovativ layihələrin tətbiqi”; “Rəqəmsal ödənişlərdə təhlükəsizliyə dair maarifləndirmə layihələri”; • “Dayanıqlı bankçılıq üzrə layihələr (ESI)”; • “Özünüməşğulluq proqramında iştirak” nominasiyaları üzrə Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının 10 mükafatını qazanıb. ABB sektorda bütün nominasiyalar üzrə mükafatlar qazanan yeganə bank olub.	Azərbaycan Banklar Assosiasiyası
	“Ən yaxşı işçi bağlılığı strategiyası” “Ən yaxşı daxili kommunikasiya strategiyası”	Azərbaycan HR İnstitutu



1.7

ABB-nin reytingləri

Moody's	Fitch
ABB-nin Ba3 uzunmüddətli depozit reytingləri Bankın b1 səviyyəsindəki kredit ödəmə qabiliyyətinə əsaslanır və ehtiyac yarandığı təqdirdə, Azərbaycan hökumətinin (Ba1 sabit) yüksək dəstək ehtimalını nəzərə alır. Bu ehtimal ABB səhmlərinin əsas hissəsinin dövlətə məxsus olmasına, hökumətin bankın əmanət sahiblərinə maliyyə dəstəyi təcrübəsinə, habelə Azərbaycanın aktivlərin həcminə görə bazar payı təxminən 30% olan ən böyük bankı kimi üstün mövqeyinə əsaslanır. ABB-nin b1 səviyyəsində kredit ödəmə qabiliyyəti reytingi Bankın güclü kapital adekvatlığı göstəriciləri və məhdud aktiv riski, yüksək likvidli balans strukturu ilə dəstəklənir. Son bir neçə il ərzində ABB davamlı olaraq güclü kapital göstəriciləri nümayiş etdirməkdədir.	ABB-nin reytingləri öz dayanıqlılıq reytingi (bb-) ilə əks olunan daxili kredit gücü ilə müəyyən edilir. ABB-nin dayanıqlılıq reytingi Bankın etibarlı balans strukturunu, sağlam maliyyə göstəricilərini və yerli bazardakı güclü mövqeyini əks etdirir. Bankın EDR üzrə müsbət proqnozu Fitch Beynəlxalq Reyting Agentliyinin ABB-nin gəlir və dövriyyə həcmi baxımından əlverişli əməliyyat mühitindən faydalanacağına dair gözləntilərini əks etdirir. 2023-cü il üzrə xalis kreditlər cəmi aktivlərin 35.2%-ni təşkil edib. Eyni zamanda qeyri-kredit riskləri əsasən ən azı “BB+” keyfiyyətindədir. Balans hesabatının belə strukturu ABB-nin aktivlərinin üstün keyfiyyətini, yüksək gəlirlilik əmsallarını göstərir, Bank üçün güclü kapital mövqeyinə və likvidlik buferinə çevrilir.

Cədvəl 2. Reyting agentliklərinin verdiyi reytinglərin inkişaf dinamikası

Moody's	13.04.2021	09.09.2022	11.12.2023
Uzunmüddətli depozit	B1	Ba3	Ba3
Qısamüddətli depozit	NP	NP	NP
Kredit ödəmə qabiliyyəti	b2	b1	b1
Tənzimlənmiş kredit ödəmə qabiliyyəti	b2	b1	b1
Uzunmüddətli qarşı tərəfin risk reytingi	Ba3	Ba2	Ba2
Qısamüddətli qarşı tərəfin risk reytingi	NP	NP	NP
Proqnoz	Pozitiv	Stabil	Pozitiv
Fitch	13.04.2021	26.10.2022	16.10.2023
Uzunmüddətli emitentin defolt reytingi	B	BB-	BB+
Qısamüddətli emitentin defolt reytingi	B	B	B
Dayanıqlılıq reytingi	b	bb-	bb-
Dəstək reytingi	5	WD	-
SRF reytingi	NF	WD	-
Proqnoz	Stabil	Stabil	Pozitiv

1.8

Azərbaycan bank sektorunun analizi

Şəkil 1. Əsas makroiqtisadi göstəricilər

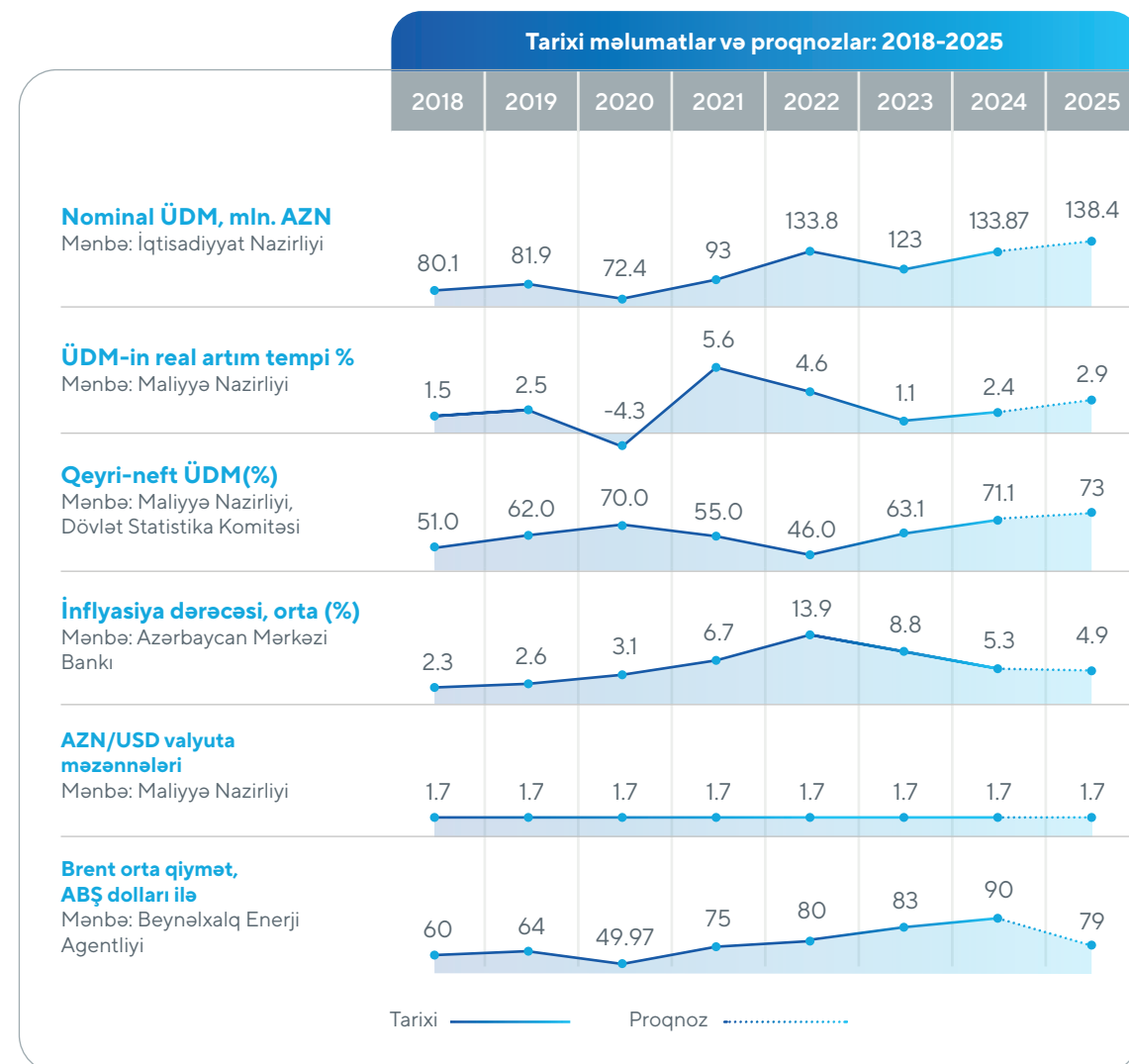


ABB tez baş verən bazar və iqtisadi dəyişikliklərdən yaranan potensial riskləri təxmin etmək üçün global və yerli iqtisadi və maliyyə trendlərini sürətlə izləyir. Bizim performansımız və strategiyamız Azərbaycanın maliyyə və tənzimləyici mühiti ilə uyğundur.

2023-cü ildə ABB mənfəətilikdə, əməliyyat səmərəliliyində və maliyyə sabitliyində 32% artım əldə etdi.

2023-cü ildə inflyasiya dərəcəsi 8,8%-ə düşdü. Bu azalma bir neçə amillə əlaqələndirilə bilər. Birincisi, global bazarlarda sabitləşmə və daha az geosiyasi gərginlik baş verdi, bu da o cümlədən qida daxil olmaqla əmtəə qiymətlərinin daha sabit olmasına səbəb oldu. İkincisi, Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı inflyasiyanı idarə etmək üçün təsirli pul siyasətləri həyata keçirdi. Məsələn, faiz dərəcələrinin tənzimlənməsi və ya valyuta məzənnələrinin idarə edilməsi ilə bağlı addımlar bura aiddir. Azərbaycan iqtisadiyyatının real ifadədə artım dərəcəsi 2023-cü ildə mülayim artım göstərərək 1.1% və ya cari qiymətlərlə 123 mlrd. AZN-ə çatdı. Nominal ÜDM-dəki azalma, əsasən, 2023-cü ildə neft qiymətlərinin düşməsinə bağlıdır. Bu davamlılıq və artım, xarici iqtisadi təzyiqlərə baxmayaraq, qeyri-neft sektorunun ÜDM-in 63.1%-ə töhfə verməklə güclü performansını göstərir. Bu, ölkə iqtisadiyyatını şaxələndirmək səylərinin müsbət nəticələr verdiyini göstərir və iqtisadiyyatı xarici təzyiqlərə, global neft bazarlarındakı dalğalanmalara qarşı daha az həssas edir. Qeyri-neft sektorunun kənd təsərrüfatı, istehsal və xidmətlər kimi digər sənayelərdə artan investisiyalar və inkişaf sayəsində daha da böyüyəcəyi proqnozlaşdırılır. Bu da iqtisadiyyatın artım dərəcəsini qorumağa kömək göstərir.

2023-cü ildə Azərbaycan bankları xarici təzyiqlər qarşısında davamlılıq nümayiş etdirdilər. Risklərin idarə edilməsinin gücləndirilməsi və aktivlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması kredit riskini azaltdı. Eyni zamanda makroiqtisadi tənzimləmələr bu prosese əlavə dəstək verdi. Valyuta və likvidlik riskləri effektiv şəkildə idarə edildi. Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı buna cavab olaraq faiz dərəcəsini 8,25%-dən 8,0%-ə endirməklə üst həddi 9,0% səviyyəsində müəyyənləşdirdi.

2023-cü ildə Azərbaycanın bank sektorunda 23 bank fəaliyyət göstərmişdir. Bunların 21-i özəl, 2-si dövlət bankıdır. Bu da ölkənin maliyyə mühitinin güclü və müxtəlif olduğunu göstərir.

Depozitlər bankların əsas maliyyə mənbəyi olaraq, ümumi öhdəliklərin 80,1%-ni təşkil edir. Bank depozitlərinin 64%-i hüquqi şəxslərə aiddir.

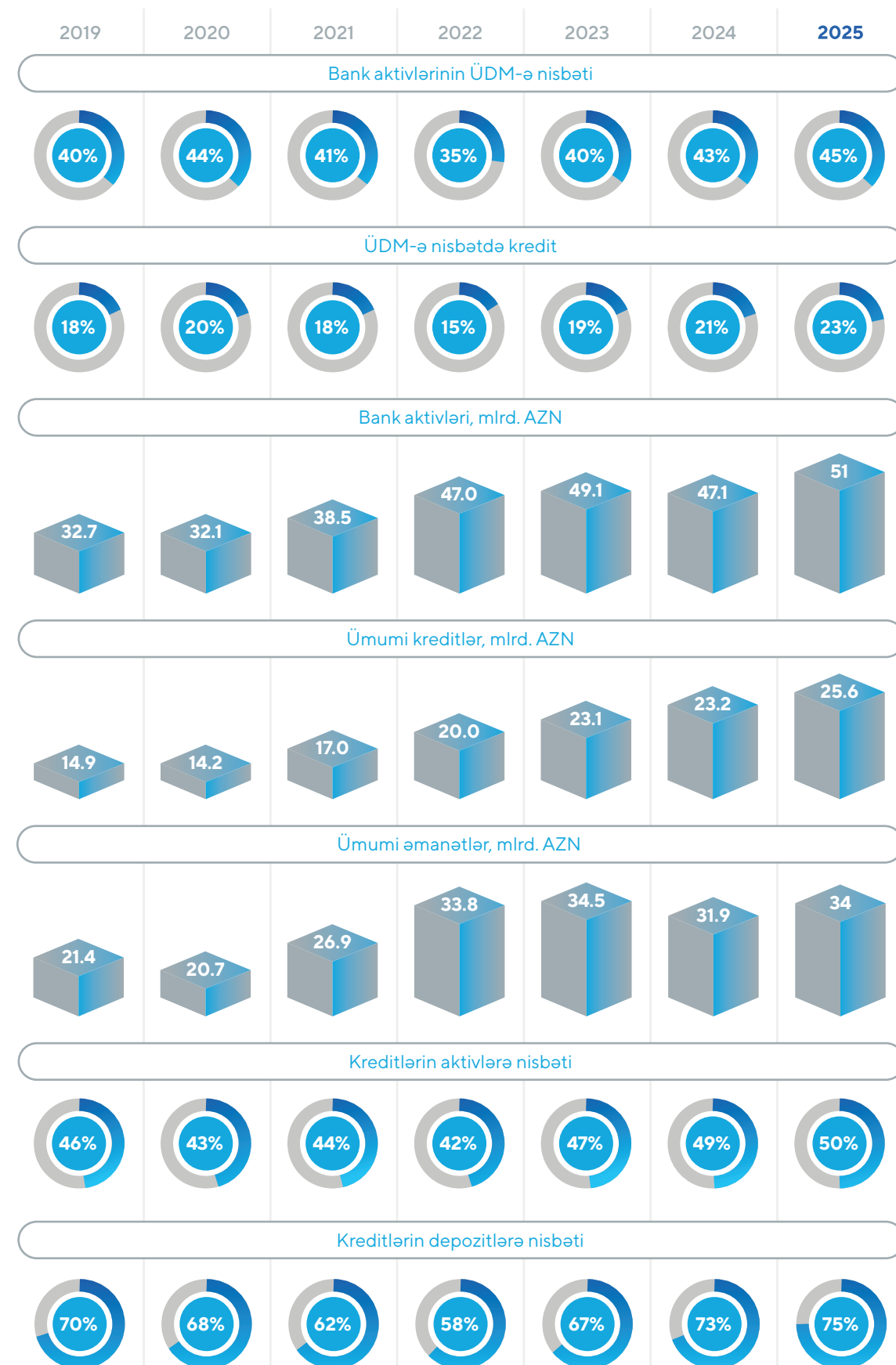
Müştəri kreditləri ümumi aktivlərin 47%-ni təşkil edir. Bunun 94%-i xalis kreditlərdir. Bu da sektorun inkişafını göstərir. 2022-ci ilə müqayisədə 2023-cü ildə ümumi aktivlərdə 4,5% və ümumi öhdəliklərdə isə 4% artım olub.

2023-cü ildə bank sisteminin resurs bazası əhəmiyyətli böyümə göstərmişdir. Müştəri növləri üzrə depozit portfeli əvvəlki ilə müqayisədə 2,3% artıb. Bundan əlavə, sektorda xalis mənfəət üzrə 18% artım baş verib. Bankların mənfəəti ümumilikdə 1,076 mln AZN təşkil edib. Bu, Azərbaycan banklarının maliyyə performansında əhəmiyyətli nailiyyətdir.

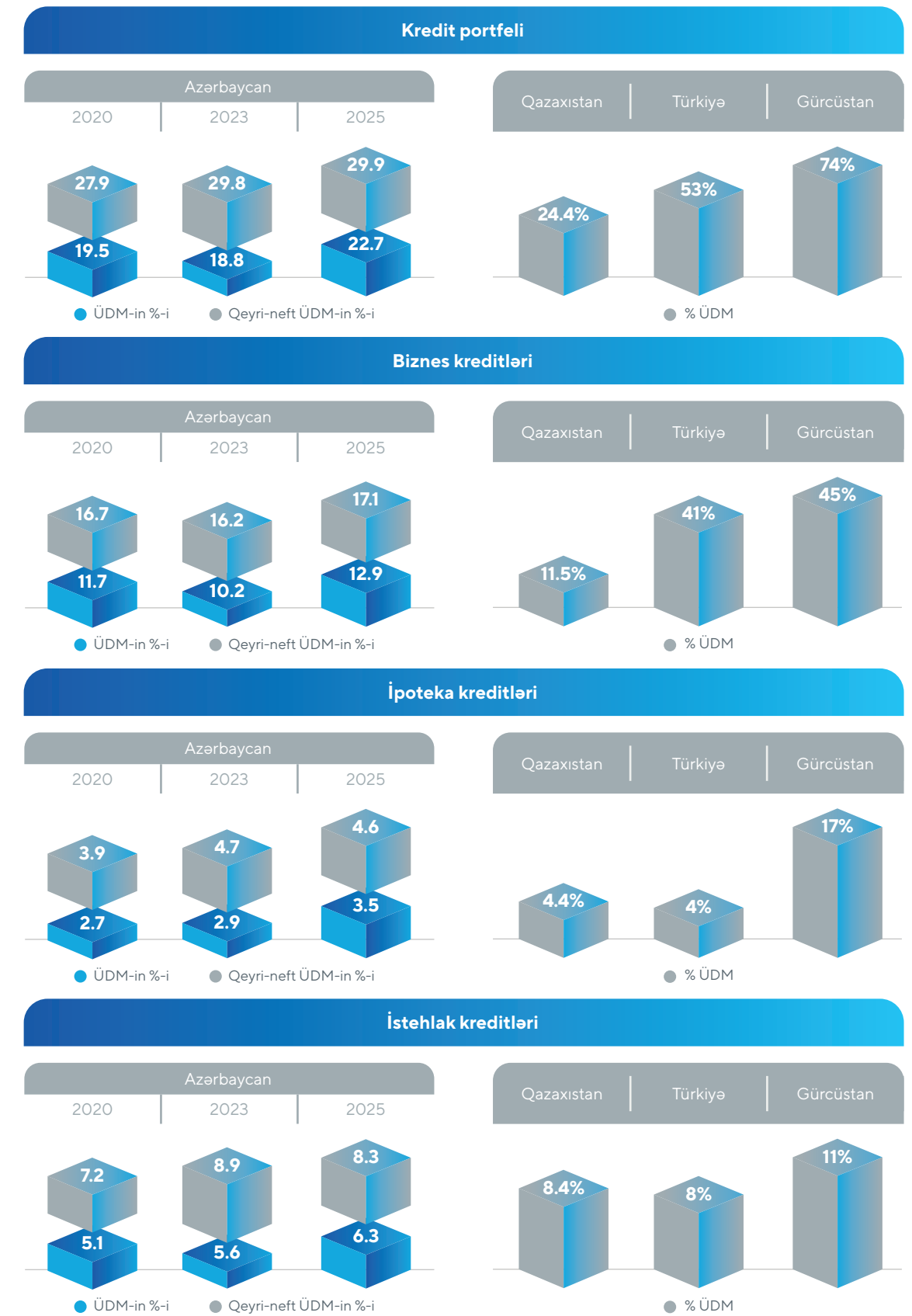
2023-cü ildə Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri ilə uyğun olan Dayanıqlı Maliyyə üzrə Yol Xəritəsini (2023-2026) təqdim etdi. Bu strateji plan maliyyə sektorunu ölkə daxilində davamlı inkişafın əsas drayveri kimi mövqeləndirir. Yol Xəritəsinin əsas məqsədi davamlı maliyyəni təşviq etmək, o cümlədən mikro, kiçik və orta ölçülü müəssisələr (MKOM) üçün maliyyələşmə variantlarını genişləndirməkdir.



Şəkil 2. Bank sektorunun icmalı



Şəkil 3. Portfel



Mənbə: müvafiq ölkələrin Mərkəzi Bankları.
2024-2025-ci illər üçün proqnozlar ekspert əsaslıdır.

2023-cü ildə Azərbaycanın maliyyə sektoru xüsusi sabitlik və davamlılıq nümayiş etdirdi. Bütün bunlar tənzimləyici orqanlar və digər hökumət qurumları tərəfindən həyata keçirilmiş strateji təşəbbüslərin effektivliyini nümayiş etdirdi.

İl ərzində biznes kreditlərində nəzərəcarpacaq dərəcədə - 16% artım müşahidə olundu. Bu da əvvəlki illə müqayisədə əlavə 1.76 mlrd. AZN deməkdir. İstehlak kreditlərində 20.5% artım baş verdi. İstehlak kreditləri portfeli əlavə 1.2 mlrd. AZN, həmçinin ipoteka kreditləri 21.6% genişləndi. Bu da 644 mln. AZN artım deməkdir. Bu kumulativ artım, ümumi kredit portfelinin 18.3% təsirli artımına səbəb oldu və bu da 23.1 mlrd. AZN təşkil etdi.

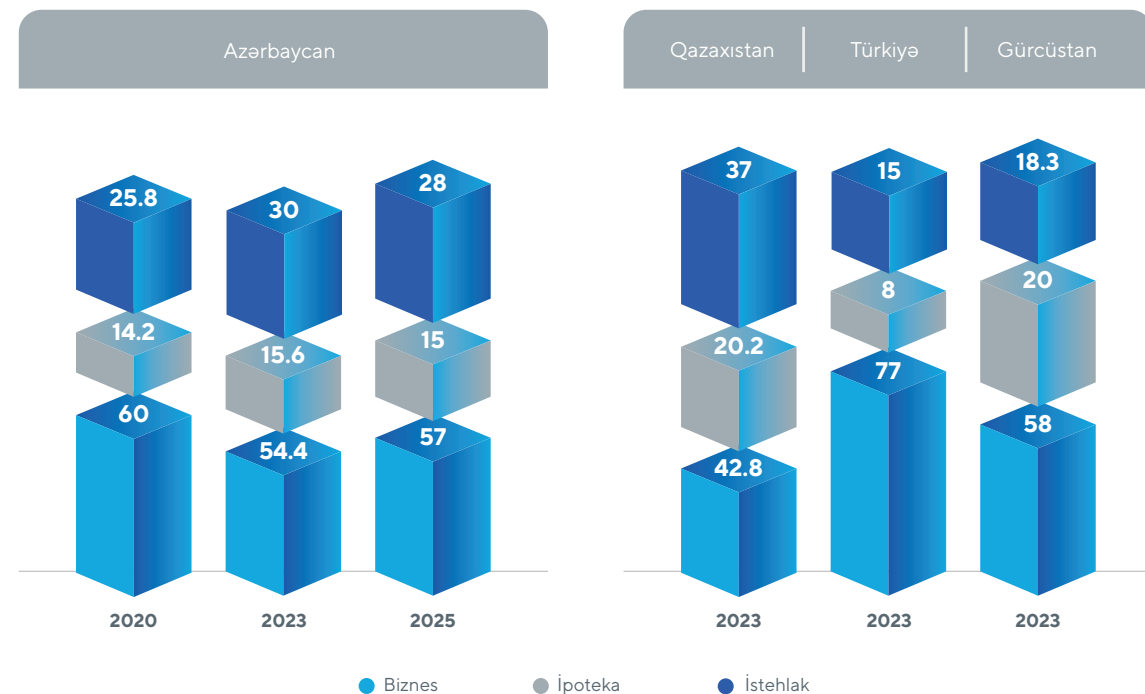
Proseslərin davamı

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı maliyyə sektoruna töhfələri artırmaq üçün əhəmiyyətli tədbirlər həyata keçirməkdədir. Mərkəzi Bankın Dayanıqlı Maliyyə üzrə Yol Xəritəsi, bir tərəfdən maliyyə sektorunun uzunmüddətli dövrdə ESİ risklərinə dayanıqlılığının təmin edilməsinə, digər tərəfdən isə dayanıqlı və yaşıl

maliyyənin yaratdığı imkanların (xüsusilə yaşıl investisiyaların cəlb edilməsi) reallaşdırılmasına hədəflənib. Yol Xəritəsinin tədbirlər planı maliyyə sektorunun milli dayanıqlı inkişaf çağırışları ilə əlaqələndirilməsi və uyğunlaşdırılmasına yönəlmiş geniş spektrli tədbirləri müəyyən edir. Yol Xəritəsinin başlıca məqsədi iqlim və ekoloji, həmçinin sosial və idarəetmə amillərini nəzərə alan dayanıqlı maliyyə sisteminin formalaşmasını dəstəkləmək və maliyyə sabitliyini təmin etməkdir.

Azərbaycanın aparıcı bankı kimi ABB bütün bu məqsədlərdən irəli gələn vəzifələrə əməl etmək öhdəliyini qəbul edir. Strateji vizyonunu və məqsədlərini milli hədəflərlə uyğunlaşdırır. ABB bankın strategiyasına ESİ mövzularının integrasiyasının ilkin layihəsini hazırlayıb. Bu strategiya milli və global ESİ məqsədlərini Bankın əməliyyat çərçivəsi ilə integrasiya edir. Ətraf mühit, sosial və idarəetmə standartları ilə bağlı Bankın öhdəliklərini müəyyənləşdirir. Belə bir mövqe ESİ məqsədlərinin daha effektiv həyata keçirilməsini asanlaşdırır. Davamlı və təsirli gələcək üçün şərait yaradır. Strategiya ESİ prinsiplərinə bağlı yeni biznes imkanlarını müəyyənləşdirməyi, dekarbonizasiya təşəbbüslərini irəlilətməyi, işçi inkişaf proqramlarını gücləndirməyi və tənzimləyici normalara uyğunluğunu vurğulayır.

Şəkil 4. Kredit portfelinin strateji bölgüsü, %



* Göstəricilər % ilə əks etdirilib.

1.9

ABB-nin strateji baxışı

2023-2025-ci illər üzrə inkişaf Strategiyası

ABB postrestrukturizasiya mərhələsini təşkil edən 2019-2022-ci illər üzrə inkişaf strategiyasını uğurla başa çatdırmış, bu dövrdə Bankın gəlirliliyinin artımı, sağlam maliyyə vəziyyətinin, yüksək əməliyyat səmərəliliyinin təmin edilməsi istiqamətində mühüm nailiyyətlər əldə olunmuş, Bankda ən yaxşı təcrübəyə uyğun korporativ idarəetmə sistemi qurulmuşdur. 2023-2025-ci illəri əhatə edən yeni strategiyada əsas niyyət bu nailiyyətləri qoruyaraq çevik şəkildə inkişaf etdirmək, müvafiq seqmentlər üzrə Bankın əsas bazar mövqelərini daha da möhkəmləndirmək, müasir çağırışlara uyğun innovativ həllərlə yeni müştəri təcrübələri formalaşdırmaq və yüksək məmnuniyyət yaratmaq, sektorda yeni standartlar formalaşdırmaq, ölkəmizin milli inkişaf prioritetlərinə müxtəlif istiqamətlər üzrə töhfələr verməkdir.

Strateji hədəflər:

1. Seqmentlər üzrə bazar liderliyi:

- Biznes kreditləri üzrə bazarda lider mövqeyə malik olmaq və bu mövqeyi qorumaq;
- Pərakəndə müştərilər üçün istehlak məhsullarını inkişaf etdirməklə, həmçinin ipoteka kreditləri üzrə bazar payını möhkəmləndirməklə Bankın lider mövqeyini təmin etmək;
- Innovativ texnologiyalar və yeni məhsullar

tətbiq etməklə nağdsız ödənişlər biznesində ABB-nin bazar payını əhəmiyyətli dərəcədə artırmaq

2. Data əsaslı rəqəmsal təcrübə:

- ABB mobile tətbiqinin funksionallığını genişləndirməklə istifadəçi sayını artırmaq;
- Korporativ, həmçinin kiçik və orta sahibkarlıq bizneslərində əməliyyatların rəqəmsal kanallarla icrasını təşviq etmək;
- Bankda mövcud dataya əsaslanmaqla qərarvermə alətlərini inkişaf etdirmək və bununla da müştəriyəmənlilik səviyyəsini əhəmiyyətli şəkildə yüksəltmək

3. Üstün müştəriyəmənlilik:

- Biznes istiqamətində yeni texnologiyaların tətbiqi hesabına korporativ müştərilərə mühüm məhsullar üzrə xidmət müddətini azaldaraq onlara təqdim olunan xidmətlərin keyfiyyətini artırmaq;
- Müştərilərin ehtiyaclarının təmin olunmasını sürətləndirmək, onların istəklərini daha çevik şəkildə icra etmək və bununla müştəri məmnuniyyətini, loyallığını yüksəltmək

4. Maliyyə sektorunda ən yaxşı işəgötürən:

- Bankda korporativ mədəniyyəti gücləndirmək, əməkdaşların inkişafına yüksək diqqət yetirmək, daxili rotasiyaya üstünlük verməklə işçi məmnuniyyətini artırmaq, nəticədə ABB-ni ölkənin bank sektorunda ən yaxşı işəgötürən kimi tanıtmək

Retrospektiv

Bankda daha çox maliyyə, idarəetmə, institusional inkişaf və digər mühüm sahələr üzrə sabitləşmə dövrü kimi xarakterizə edilən 2016-2018-ci illərin ardınca növbəti üç illik dövrdə həyata keçirilmiş strategiya çərçivəsində ABB-nin dayanıqlı inkişafının əsası qoyulmuş, gələcək perspektivlər üçün möhkəm təməllər formalaşdırılmışdır. Bank bu nəticəyə, əsasən, aşağıdakı istiqamətlər üzrə uğurla yerinə yetirilən layihələr sayəsində nail olmuşdur.

2019-2023-cü illər üzrə inkişaf strategiyasının icrası çərçivəsində:

- Müştəri təcrübəsinin inkişafı və səmərəliliyin artırılması üçün xidmət şəbəkəsi yeni yanaşmaya uyğun transformasiya edilib.
- Yeni biznes modellərinin tətbiqinə start verilib.
- Əsas bank sistemləri və texnologiyaları modernləşdirilib.
- Rəqəmsallaşma prosesləri genişləndirilib, ABB rəqəmsal laboratoriyası fəaliyyətə başlayıb.

Həyata keçirilmiş tədbirlər nəticəsində Bankın biznes kreditləri üzrə bazar payı 15%, istehlak kreditləri üzrə bazar payı 17%, mənzil ipoteka kreditləri üzrə bazar payı isə 31% təşkil edib. Bank korporativ və KOS müştərilərinin əməliyyatlarının 91%-nin rəqəmsal kanallar vasitəsilə aparılmasına nail olub. Perakəndə müştərilər tərəfindən aparılan nağdsız ödənişlər üzrə Bankın bazar payı 15%-ə çatıb. ABB mobile tətbiqində qeydiyyatdan keçmiş müştərilərin sayı 1,4 milyon, tətbiqin aktiv istifadəçilərinin sayı 750 min nəfəri ötür.

Yeni hədəflərə doğru istiqamətlər

Sabitləşmə (2016-2018), dayanıqlı inkişaf üçün zəruri əsasların formalaşdırılması (2019-2022) proseslərinin ardınca həyata keçiriləcək yeni inkişaf strategiyası ilə (2023-2025) ABB inkişaf yolunun mahiyyətə üçüncü mərhələsinə daxil olur. Bu mərhələ ABB-nin dayanıqlı inkişafının sürətləndirilməsi mərhələsidir.

Bu mərhələdə Bank rəqəmsallaşma proseslərini daha da genişləndirəcək, müştəri ehtiyaclarının daha sürətlə

qarşılama üçün xidmət sistemlərini davamlı mükəmməlləşdirəcək.

İnsan kapitalını və korporativ mədəniyyəti, ardıcıl şəkildə inkişaf etdirəcək. "Agile" transformasiyanı həyata keçirəcək və komandada Agile düşüncə tərzinin tam formalaşmasına nail olacaq.

Data analitika alətlərini və infrastrukturunu inkişaf etdirməklə müştəriyönümlü satışın təkmilləşdirilməsi və müştəri məmnuniyyətinin artırılmasını təmin edəcək.

Təcrübədə özünü doğrultmuş modellərin və yanaşmaların tətbiqini davam etdirərək yeni və çarpaz bizneslər quracaq. Qlobal bazarlarda uğur qazanmış innovativ texnologiyaları və maliyyə sahəsindəki yenilikləri tətbiq edərək müasir bazar seqmentlərinə daxil olacaq.

Yeni strateji hədəflərə çatmaq üçün 50-dən çox təşəbbüs və bu təşəbbüslərin icrası səviyyəsini dəyərləndirməkdən ötrü 60-dan çox meyar müəyyənləşdirilib. Strateji təşəbbüslər Bankın fəaliyyətinin bütün sahələrini əhatə edən 200-dən çox layihə əsasında reallaşdırılacaq.

2024-cü ildə ABB bir sıra strateji təşəbbüslərlə dayanıqlılıq öhdəliklərini yüksəltməyi planlayır. Bank dayanıqlı kredit məhsullarının təşviqinə üstünlük verəcək. Müxtəlif sektorlar üzrə ekoloji və sosial əhəmiyyətli layihələrin icrasını asanlaşdıracaq. Bundan əlavə, ABB dayanıqlılığın öz biznes əməliyyatlarına daha da inteqrasiyası üçün potensial yaşıl öhdəliklərin müəyyən edilərək rəsmiləşdirilməsinə fokuslanacaq. Dayanıqlı inkişaf məsələləri ilə məşğul olan aparıcı qurumlarla sıx əməkdaşlıq, müvafiq təşkilatlara üzvlük imkanlarının araşdırılması, kollektiv təcrübədən istifadə də əhəmiyyətli ekoloji tərəqqiyə nail olmaq məqsədi daşıyan əsas fəaliyyət istiqamətlərindən olacaq.

COP29-a hazırlıq dövründə ABB əsas resurs və təlimatları təqdim etməklə korporativ müştərilərin, o cümlədən kiçik və orta sahibkarların davamlı inkişafına dəstəyini artırmaq niyyətindədir.

Həmçinin global davamlılıq standartlarına uyğunluğunu gücləndirmək, dünya miqyasında ətraf mühit siyasətlərinə təsirini genişləndirmək üçün yaxın perspektivdə ABB-nin dayanıqlılıq sahəsində ən qabaqcıl beynəlxalq əməkdaşlıq platformalarına qoşulmaq planı da var.



A large, stylized number '2' graphic in a light blue color, positioned on the left side of the page. It has a thick outline and a semi-circular top. The background is a gradient of blue and teal.

Dayanıqlılıqda Lider

Hesabat haqqında

2.1.1 Hesabat profili

ABB dayanıqlılıqla uzunmüddətli dəyərin yaradılması arasında əlaqənin olduğunu qəbul edir. Buna uyğun olaraq biz 2023-cü ildə də mümkün imkanları araşdırdıq, dayanıqlılıq öhdəliklərimizlə ətraf mühitin qorunmasını da nəzərə alan iş təcrübələrimizi hesabatımıza daxil edərək, zənginləşdirdik. Bu hesabat təkcə dayanıqlılığımızı vurğulamır, eyni zamanda, 1 yanvar 2023-cü il tarixindən 31 dekabr 2023-cü il tarixinədək olan qeyri-maliyyə nailiyyətlərimizi göstərir.

Hesabatın əhatə dairəsi baxımından maliyyə, o cümlədən depozit, kredit portfeli ilə bağlı göstəricilər, ümumən Qrupun (törəmə müəssisələr də daxil olmaqla) fəaliyyətini əhatə edir. Qeyri-maliyyə göstəriciləri isə, yalnız Bankın həyata keçirdiyi tədbirlərlə bağlıdır. ABB Gürcüstanda fəaliyyət mövcud olmadığına görə hesabatda qeyd olunmamışdır.

Bu Hesabatda açıqlanan maliyyə göstəriciləri Beynəlxalq Maliyyə Hesabatları Standartlarına uyğundur. Bəzi əlavə iqtisadi açıqlamalar Bankın daxili sənədlərindən götürülüb. Səhmdarlarımıza və investorlarımıza faydalı məlumatlar vermək, onlarda fəaliyyət nəticələrimiz haqqında daha geniş təsəvvür yaratmaq üçün bu göstəriciləri daxil etmişik.

Hesabatda bütün mühüm mövzular əhatə olunur, maraqlı tərəflərin gözləntiləri nəzərə alınır, müvafiq standartlara, təlimatlar və çərçivə sənədlərin normalarına riayət olunur:

- GRI 2021 standartları
- BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri (DİM)

Növbəti hesabatlarımızda açıqlamaların əhatə dairəsini daha da genişləndirəcək və dayanıqlılıq sahəsində inkişaf etməkdə olan tələbləri nəzərə alacağıq.

2.1.2 Əhəmiyyətlik təhlili

Əhəmiyyətlik təhlili təşkilatın ən əhəmiyyətli iqtisadi, ekoloji və sosial təsirlərini müəyyənləşdirib prioritetləşdirmək üçün nəzərdə tutulmuş prosesdir. Təhlilə mühasibat uçotu, dayanıqlılıq hesabatı və risklərin idarə edilməsi də daxil olmaqla müxtəlif sahələr daxil edilir. Dayanıqlılıq hesabatı üçün təlimatları təmin edən GRI 2021 standartları əhəmiyyətlik təhlilinin vacibliyini vurğulayır.

ABB olaraq anlarıq ki, daxili və xarici maraqlı tərəflərimiz üçün əhəmiyyətli mövzuların müəyyənləşdirilməsi və təhlili əməliyyatlarımızın effektivliyini təmin etməkdən ötrü zəruridir. Biz müntəzəm olaraq maraqlı tərəfləri cəlb edərək onların rəylərinin qərarlarımızda, strategiya və hesabatlarımızda əks olunmasını təmin edirik. Bank əhəmiyyətlik prosesi vasitəsilə maraqlı tərəflər üçün ən vacib məsələləri müəyyənləşdirir. Bu Hesabat da bir neçə mənbəyə əsaslanan və təhlil vasitəsilə müəyyən edilmiş əhəmiyyətli məsələlər əsasında strukturlaşdırılıb.

Xarici maraqlı tərəflər üçün mövzunun əhəmiyyətini qiymətləndirməkdən ötrü bu mənbələri araşdırmışıq:

- Media icmalı və ən yaxşı təcrübələrin təhlili;
- Sənaye trendləri və rəqib hesabatlarının təhlili;

- GRI, SASB, UNEP FI prinsipləri, IFC tövsiyələri və s. kimi universal və sektora xas çərçivələrin təhlili

Daxili maraqlı tərəflər üçün müvafiq mövzuların əhəmiyyətliyini qiymətləndirməkdən ötrü daxili mənbələrə də istinad etdik:

- Tətbiq olunan siyasətlər və ABB-nin 2023-2025-ci illər üzrə inkişaf strategiyası
- Daxili proseslərin və nəzarət vasitələrinin, məhsul və xidmətlərin nəzərdən keçirilməsi;
- Müvafiq struktur bölmələrdə əsas heyət və icraçı rəhbərliklə müsahibələr

Əhəmiyyətlik təhlilinin nəticələrinə əsasən biz Cədvəl 3-də təqdim olunduğu kimi 13 əhəmiyyətli mövzu müəyyən etdik.

2.1.3 Əhəmiyyətli mövzuların DİM ilə əlaqələndirilməsi

Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri (DİM) dayanıqlı İnkişaf üzrə 2030 gündəliyinin bir

hissəsi kimi 2015-ci ildə Birləşmiş Millətlər Təşkilatına (BMT) üzv dövlətlər tərəfindən qəbul edilmiş 17 global məqsədin toplusudur.

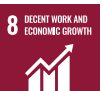
Biz DİM-lərin əhəmiyyətinə önəm verir, korporativ strategiya və təşəbbüslərimizi bu global hədəflərlə uyğunlaşdıraraq cəmiyyət və ətraf mühitin inkişafına töhfə verməyə çalışırıq. Bankımızın həyata keçirdiyi DİM ilə bağlı kampaniya və təşəbbüslərin struktur təsviri aşağıda göstərilmişdir. Əvvəlki hesabat dövrü ilə müqayisədə əhəmiyyətli mövzular siyahısında əsaslı dəyişikliklər baş verməmişdir.

2.1.4 ABB-nin DİM-lərə Töhfəsi

Banklar öz fəaliyyətlərini və əməliyyatlarını hədəflərə uyğunlaşdırmaqla və onlara nail olmaq üçün çalışmaqla DİM-lərə töhfə verməkdə mühüm rol oynayırlar. ABB DİM-lərə bu vasitələrlə töhfə verir:

Cədvəl 3. Əhəmiyyətli mövzuların siyahısı

Əhəmiyyətli mövzular	Müvafiq məqsədlər	Töhfələr
Rəqəmsallaşma və innovasiya	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	Xidmətlərin əlçatanlıq sürətinin saxlanılması, rəqəmsallaşma Pərakəndə və korporativ müştərilər üçün ABB mobile tətbiqinin funksionallığının genişləndirilməsi Hüquqi şəxslərin və sahibkarların Bankın korporativ xidmətlərinə daha sürətli və asan çıxışı üçün Internet Bankçılıq xidmətinin təkmilləşdirilməsi Gözləmə və xidmət müddətini azaltmaqdan ötrü xidmətlərin davamlı avtomatlaşdırılması və optimallaşdırılması <i>Əlavə məlumat üçün hesabatın 3 və 4-cü bölmələrinə baxın.</i>
Maliyyə inklüzivliyi	1 NO POVERTY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 10 REDUCED INEQUALITIES 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	ABB mobile vasitəsilə maliyyə xidmətlərinə əlçatanlığın artırılması Ölkənin bütün regionlarında geniş ATM və terminallar şəbəkəsinin təmin edilməsi Sahibkarların təlimi, bacarıqlarının, maliyyə savadlılıqlarının artırılması üçün dövlət qurumları ilə əməkdaşlıq Həm daxili, həm dövlət vəsaitləri hesabına sərfəli ipoteka kreditləri <i>Hesabatda ətraflı məlumat verilir.</i>

Əhəmiyyətli mövzular	Müvafiq məqsədlər	Töhfələr
Maliyyə və iqtisadi fəaliyyət	   	İnkişaf etməkdə olan bizneslər üçün şəxəndirilmiş maliyyə məhsulları hazırlamaq və təklif etməklə iqtisadi fəaliyyətə və sahibkarlığa təkan vermək Müxtəlif müştəri qruplarına fərdi yanaşma təklif etmək üçün müştəri segmentasiyasını genişləndirmək Müştəri məmnuniyyətini və loyallığını artırmaq Səhmdarlara dividendlərin sabit və təhlükəsiz ödənilməsinə təmin etmək <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 1 və 4-cü bölməsinə baxın.</i>
Risqlərin idarə edilməsi	 	Risqlərin idarə edilməsi strategiyası və risklərin qiymətləndirilməsi siyasəti ilə idarə olunan effektiv risk idarəetmə sisteminin həyata keçirilməsi Pərakəndə satış segmenti üçün qiymətləndirmə və avtomatlaşdırılmış qərar modellərinin hazırlanması, tətbiqi İllik risk xəritəsinin müəmmadi nəzərdən keçirilməsi, xəritənin yenilənməsi <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 2-ci bölməsinə baxın.</i>
Öyrənmə və inkişaf	  	Əməkdaşların əsas və əlavə bacarıqlarının inkişafı üçün müasir təlim proqramlarının keçirilməsi Potensialın artırılması məqsədilə yeni Təlim Mərkəzinin istifadəyə verilməsi, istedadların inkişafı Müxtəlif proqramlar vasitəsilə xarici maraqlı tərəflərin təlim, təhsil, kouçinq məqsədilə cəlbi <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 2-ci bölməsinə baxın.</i>
Məşğulluq, müxtəliflik	  	İşəqəbul siyasətimizlə proseslərin ədalətliyiinin və müxtəlifliyin təşviqi Hərtərəfli daxili siyasət və qaydalar vasitəsilə müxtəlifliyin, bərabər imkanların təmin edilməsi Ortaya çıxan məsələləri dərhal müəyyən etmək və azaltmaq üçün işçilərlə daimi ünsiyyət İstedadların cəlb edilməsi və yetişdirilməsini təmin etmək üçün təhsil müəssisələri ilə əməkdaşlıq <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 2-ci bölməsinə baxın.</i>
Maraqlı tərəflərin iştirakı	 	Daxili və xarici maraqlı tərəflərlə müntəzəm kommunikasiya kanallarının qurulması Ardıcıl və şəffaf hesabatlar vasitəsilə illik nəaliyyətlər və maliyyə göstəricilərimizin əsas maraqlı tərəflərə və tənzimləyicilərə açıqlanması <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 2-ci bölməsinə baxın.</i>

Əhəmiyyətli mövzular	Müvafiq məqsədlər	Töhfələr
Sosial və icma investisiyaları	     	Gənc istedadların cəlbi və gənclərin məşğulluq imkanlarının təmin edilməsi üçün sosial layihələrin həyata keçirilməsi Yerli icmaların həyat səviyyəsini və sosial rifahını yaxşılaşdırmaq üçün dövlət qurumları ilə əməkdaşlıq KSM təşəbbüslərimizin əhatə dairəsinin daim genişləndirilməsi <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 2-ci bölməsinə baxın.</i>
Korrupsiya, fırıldaqçılıq və çirkli pulların yuyulmasına qarşı mübarizə	 	Etik Kodeks və Korrupsiyaya Qarşı Mübarizə Siyasətimizə uyğun olaraq müntəzəm antikorrupsiya təlimlərinin keçirilməsi Korrupsiyaya qarşı mübarizə proseslərinə Bankın Daxili audit departamenti tərəfindən nəzarət <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 2-ci bölməsinə baxın.</i>
İdarəetmə və ESI meyarlarına inteqrasiya	    	Strateji qərarların qəbulunda ESI meyarlarına inteqrasiyanın inkişafı Daxili və xarici resursların məsuliyyətlə istehlak olunmasının təşviqi <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 2-ci bölməsinə baxın.</i>
Korporativ idarəetmə və hesabatlılıq	  	Güclü korporativ dəyərlərin və strateji məqsədlərin baza xəttinin yaradılması Əməliyyatların şəffaflığını, hesabatlılığını, onlar üzərində nəzarəti və effektivliyi təmin etmək üçün korporativ idarəetmə sistemimizin təkmilləşdirilməsi <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 2-ci bölməsinə baxın.</i>
İşçilərin rifahı	 	İş yerində təhlükəsizliyin, rifahın təmin edilməsi, sağlam həyat tərzinin təbliği <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 2-ci bölməsinə baxın.</i>
Müştəri təcrübəsi və məmnuniyyət	  	Xidmətlər ekosistemimizin müştərilər üçün əlçatanlığını artırmaq məqsədilə istifadəçi dostu həllərin, proqramların hazırlanması Ümumi müştəri təcrübəsini artırmaqdan ötrü xidmətlərin davamlı avtomatlaşdırılması və optimallaşdırılması (müştərinin vaxtına əhəmiyyətli dərəcədə qənaət edən, həm də ekoloji cəhətdən müsbət bir seçim olan e-imza buna nümunədir) <i>Əlavə məlumat üçün Hesabatın 4-cü bölməsinə baxın.</i>

2.2

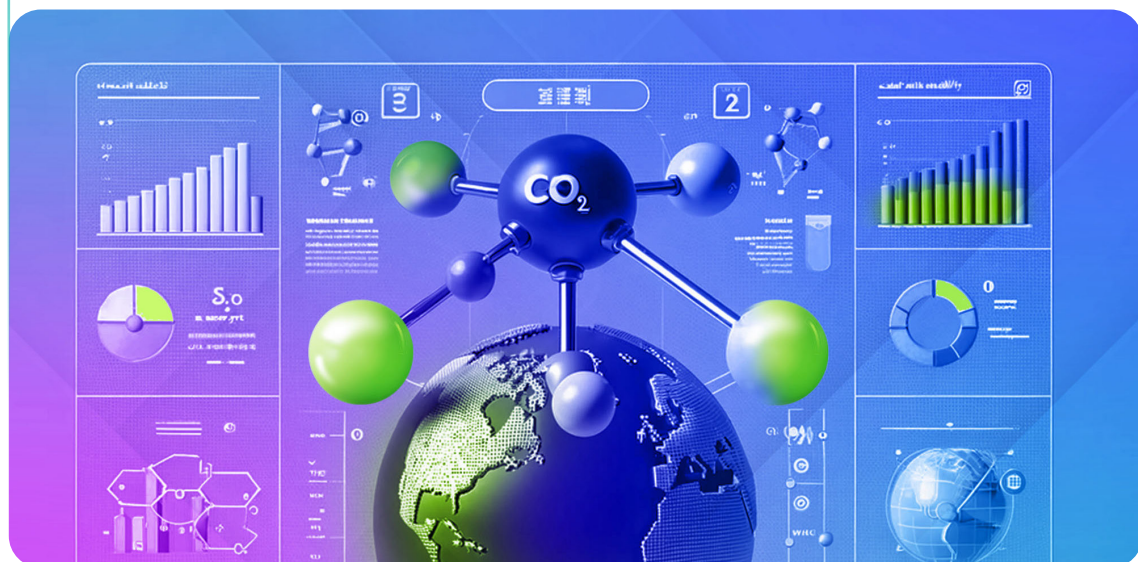
ABB-nin dayanıqlılığa sadiqliyi

Cənubi Qafqaz regionunun ən böyük maliyyə qruplarından biri kimi regionun ekoloji və sosial dinamikasına təsirimizin fərqləndiyi. Öhdəliklərimiz gəlirlilikdən kənara çıxaraq, iqtisadi fəaliyyəti təşviq edir, ətraf mühit və cəmiyyət üçün müsbət təsirlər yaradır. ESI ilə bağlı yanaşmalarımız biznes fəaliyyətimizə, qərarvermə proseslərimizə inteqrasiya olunur. Məhsullarımızın davamlı şəkildə inkişafı və müştərilərimizin bu inkişafa uyğunlaşması, onların davamlı biznes təcrübələri ESI məlumatlılığının artırılmasına xidmət göstərir. Bu yanaşma dayanıqlılığı təmin edir.

2.2.1 ESI nailiyyətlərimiz

Əvvəlki illərdə olduğu kimi ABB 2023-cü ildə də ESI nailiyyətlərinin artırılmasına səy göstərdi. Bu sahədə əsas nailiyyətlərimiz bunlardır:

- Tam rəqəmsal TamDigi Kartın təqdim olunması ;
- Ağacəkmə aksiyasında iştirak;
- Bankda gender balansının təmin olunması istiqamətində fəaliyyət;
- Kağızsız bankçılıq;
- Rəqəmsal bankçılıq həlləri;
- Yanacaq sərfiyyatının azalması;
- Tam ECO kartının yaradılması



2.3

Ekoloji

2.3.1 İllik ekoloji izimiz

ABB olaraq ətraf mühitə birbaşa təsirlərimizin qiymətləndirilməsi üçün sistemli monitorinqlər aparmağa başladıq. 2023-cü ildə ətraf mühitdəki izlərimizi azaltmaqdan ötrü bir sıra tədbirlər həyata keçirdik. Dayanıqlılıq hədəflərimizə və korporativ mədəniyyətimizə sadiqlik göstərərək biznes strategiyamızı və fəaliyyətimizi ətraf mühitlə bağlı öhdəliklərimizə uyğunlaşdırdıq.

Məsuliyyətli istehlak

ABB ESI risklərinin məsuliyyətlə idarə olunmasının artan əhəmiyyətini dərk edərək aparıcı global maliyyə qurumları ilə bu sahədə əməkdaşlıq əlaqələrini genişləndirir. Biz bankın maliyyələşdirdiyi müxtəlif sektorların, bizneslərin ətraf mühitə birbaşa və ya dolayı təsirlərinin də fərqləndiyi. Bu baxımdan hesab edirik ki, bank sektorunun, o cümlədən ABB-nin neft, qaz, nəqliyyat və s. bu kimi enerji tutumlu sənaye sahələri ilə müqayisədə, ətraf mühitə təsirləri nisbətən az ola bilər.

Bununla belə, əməliyyat fəaliyyətlərimizin, tullantıların, su və yanacaq səfərlərinin, əməkdaşların gediş-gəlişi və işgüzar səyahətlərinin birbaşa ətraf mühitə təsirlərini nəzərə alırıq, onların maksimum azaldılması üçün fəal şəkildə yollar axtarıq.

Resurslardan səmərəli istifadə, enerji səmərəliliyinin artırılması, binalarımızın, serverlərimizin, IT infrastrukturumuzun ətraf mühitlə bağlı müvafiq tələblərə cavab verməsi də dayanıqlı inkişaf məqsədlərimizə daxildir. Bütün bunlar bir tərəfdən resurs istehlakının azalmasına, digər tərəfdən isə tullantıların minimallaşmasına töhfə verir.

Enerji istifadəsi və istixana qazları emissiyaları

ABB benzin, dizel, təbii qaz kimi yanacaqlardan istifadəyə görə sərf olunan məbləği ətraflı təhlil edir və müvafiq tədbirlər görür. Məsələn, bu tədbirlərdən biri sərfiyyatı mümkün qədər azaltmaq üçün daha az benzinlə işləyən avtomobillərdən istifadədir. Bu barədə daha ətraflı məlumat üçün Cədvəl 4-ə baxın.

Cədvəl 4. Yanacaq növləri üzrə ümumi sərfiyyat

Göstəricilər	2021	2022	2023
Dizel (ton)	177	212.77	208.11
Bir işçiye düşən dizel (ton)	0.07	0.07	0.06
Benzin (ton)	256	270	246
Bir işçiye düşən benzin (ton)	0.09	0.09	0.07
Təbii qaz (min. m³)	422	431.82	441.21
Bir işçiye düşən təbii qaz (min. m³)	0.15	0.14	0.13

Daha dəqiq rəqəmlərin əldə olunması üçün yanacaq sərfiyyatının konsolidasiyası metodologiyası yenilənib. Yeni yanaşma yanacaq təminatı sistemində göstərilən və konkret ödənişlərlə dəstəklənən litrlə real istehlaka əsaslanır.

Cədvəl 5-ə Əhatə dairəsi (Scope)-1 və Əhatə dairəsi (Scope)-2 emissiyaları daxil olmaqla Bankın karbon izi daxildir:

- Əhatə dairəsi (Scope)-1-ə həm mülkiyyətdə olan, həm icarəyə götürülmüş nəqliyyat vasitələrinin emissiyaları daxildir.
- Əhatə dairəsi (Scope)-2-ə mülkiyyətdə olan və ya nəzarət edilən sahədə istifadə olunan elektrik enerjisindən emissiyalar daxildir.

Cədvəl 5. Ümumi istixana qazları emissiyaları və elektrik enerjisi istifadəsi

Göstəricilər	2021	2022	2023
Əhatə dairəsi (Scope)-1 Yanacaq ilə işləyən avtomobillərdən yaranan istixana qazları emissiyaları (tCO2 eq)	2,217	2,388	2,322.2
Əhatə dairəsi (Scope)-2 Elektrik enerjisi istifadəsindən yaranan istixana qazları emissiyaları (tCO2 eq)	4,408	4,823.6	4,511.2
Ümumi emissiyalar (tCO2 eq)	6,625	7,211.7	6,833.5
Elektrik enerjisi sərfiyyatı, kWh	9,308,896	10,187,647	10,276,176.9
Bir işçiyə düşən elektrik enerjisi sərfiyyatı, kWh	3,325	3,291	2,941

Əhatə dairəsi (Scope) - 1 emissiyaları maksimum dəqiqliyə nail olmaq üçün yenilənmiş metodologiya ilə yenidən hesablanıb. Yeni yanaşma yanacaq növlərinin fiziki həcmələrini dəstəkləyən hesab-fakturalara əsaslanır.

Ümumi istixana qazları (GHG) emissiyalarımız və işçi başına düşən elektrik enerjisi sərfiyyatı 2022-ci ildən 2023-cü ilə müvafiq olaraq təxminən 5% və 10,6% azalıb. Karbonsuzlaşdırma çərçivəsində 2023-cü ildə əvvəlki ilə müqayisədə hər əməkdaş üzrə karbon emissiyasının həcmində 16% azalma, hər əməkdaş üzrə yanacaq istehlakında 16.7% azalma və bir müştəri üzrə kağız istehlakında 28% azalma qeyd olunmuşdur. Ən böyük emissiyaların, xüsusilə maliyyələşdirilən fəaliyyətlərlə əlaqəli olanlarının bizim portfelimizdən qaynaqlandığının fərqi endir. Rəqəmsallaşdırmaya çox önəm veririk, çünki bu, səmərəliliyi artırmaqla yanaşı karbon emissiyalarını azaldır. Əhatə dairəsi (Scope)-3 emissiyalarının ölçülməsi üçün sistemlər qurmaq təşəbbüsü bizim üçün gələcəyə yönümlü bir addımdır. Bu addım idarəetmə gündəliyimizdə önəmli yer tutur. Gələcək hesabatlarda da maraqlı tərəfləri bu sahədəki inkişafımız barədə məlumatlandırmağı hədəfləmişik.

Cədvəl 6. Su sərfiyyatı

Göstəricilər	2021	2022	2023
İstifadə olunan həcm, m ³	40,746	37,451	41,979.8
Bir işçiyə düşən istifadə olunan həcm, m ³	14.6	12.1	12.01

Tullantıların idarə edilməsi

ABB tullantıları azaltmağı və təkrar emal səylərini artırmağı öhdəlik götürür. Rəqəmsallaşma, mobil bankçılıq və onlayn xidmətlərə olan investisiyalar, işçilər və müştərilər tərəfindən kağız istehlakını

Göstəricilər	2021	2022	2023
Tullantı, ton	712.5	824.86	998.12
Bir işçiyə düşən tullantı, tonla	0.25	0.26	0.29
Ümumi ofis kağızı və karton xərcləri, AZN	532.894	1.039.064	898.225

Su istehlakı

Azərbaycan Dünya Ehtiyatlar İnstitutu tərəfindən orta və ciddi su böhranı yaşama ehtimalı olan ölkə kimi müəyyənənə. Bu, suyun ölkə üçün necə vacib bir ehtiyat olduğunu vurğulayır. Banklar iqtisadiyyatda əsas su istifadəçiləri olmasa da, su təchizatına dolayı təsirləri təbii hidroloji sistemlərə, kənd və şəhərlər üçün suyun mövcudluğuna və əhəlinin sağlamlığına əhəmiyyətli təsir göstərə bilər. Hazırda, şəhər su təchizat xətləri və üçüncü tərəf su təminatçıları tərəfindən banka təmiz su verilir. Gələcəkdə istifadə edilmiş su qazanları və ya birləşdirilmiş istilik və enerji qurğuları kimi su təkrar istifadə və dövriyyə sistemlərinin tətbiqi planlaşdırılır.

ABB-nin su istehlakı ilə bağlı əlavə məlumat üçün Cədvəl 6-a baxın.

azaltmağa kömək edib. Lazımı sənədlərin alınması üçün istifadə olunan elektron sistemlər çap xərclərini və ofis tullantılarını azaltmaqla nəticələnib. ABB-nin ofislərində kağız və plastik üçün ayrı tullantı qutuları quraşdırılıb və tullantılar təkrar emala göndərilir. Ümumi tullantı növlərinə kağız, ofis avadanlıqları, kartriclər, batareyalar və floresan lampalar daxildir.

ABB-nin ətraf mühitlə bağlı fəaliyyətləri

TamEco kartı

ABB dayanıqlı inkişaf məqsədləri ilə uyğunlaşdırılmış ətraf mühitin qorunması layihələrində fəal iştirak edir. ABB, 2023-cü ildə okeanlardan toplanan, təkrar emal edilən plastikdən hazırlanmış yeni bir yaşıl məhsul olan TamEco kartını təqdim etmişdir. Müştərilər tərəfindən sifariş edilən hər bir TamEco kartı üçün Bank bir ağac əkməyi öhdəlik götürüb.

Muşqıqabad qəsəbəsində, Bank, Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi və Visa beynəlxalq ödəniş təşkilatının birgə səyləri ilə, Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyinin "Yaşıl Gələcək" layihəsi çərçivəsində TamEco kart layihəsi üzrə ağacəkmə aksiyası keçirilib. 2023-cü ildə TamEco layihəsi çərçivəsində 36,000 ağac əkilib.



TamDigi Kartın təqdim olunması

ABB-nin ekoloji dayanıqlılığa olan öhdəliyi ilə uyğun olaraq, biz 2023-cü ildə tam rəqəmsal TamDigi kartını təqdim etdik. Bu təşəbbüs fiziki plastik kartlara olan ehtiyacı kəskin şəkildə azaldaraq yüzrlə kartın istehsal və istifadəsinə qənaət etdi. Bu gələcəyə yönümlü addım dayanıqlılığı əməliyyatlarımızın hər bir aspektinə inteqrasiya edir.



Ağacəkmə aksiyası

ABB, Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı, Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi, Azərbaycan Banklar Assosiasiyası, Azərbaycan Sığortaçılar Assosiasiyası, Azərbaycan Mikromaliyyə Assosiasiyası, Azərbaycan Fond Bazarı İştirakçıları Assosiasiyası və Azərbaycan Fintex Assosiasiyası arasında 2023-cü il martın 13-də imzalanmış "Anlaşma Memorandumu" əsasında təşkil edilən aksiyada da iştirak etmişdir. Memoranduma əsasən, 10 il ərzində ölkə üzrə 1 milyon ağac əkilməsi planlaşdırılır.



Kağızsız ödəniş sistemi

ABB əməliyyat səmərəliliyini artırmağa yönəlmiş müxtəlif texnologiyaları integrasiya etməyi öhdəlik götürür və eyni zamanda ekoloji dayanıqlılığı prioritet kimi qəbul edir. Bu sayın mühüm bir hissəsi kağız istifadəsini minimuma endirməkdir. Nəticədə, biz kağızsız ödəniş sistemlərini mühasibat komandamızın cari əməliyyatlarına integrasiya etdik. Bu təşəbbüs, bank əməliyyatlarımızda kağızdan istifadəni azaltdı.

Mühasibatlıq prosesi rəqəmsallaşdırılıb və yeni bir ERP sistemi tətbiq edilib, bu da mühasibat sənədlərinin axını prosesini daha səmərəli etməkdədir.



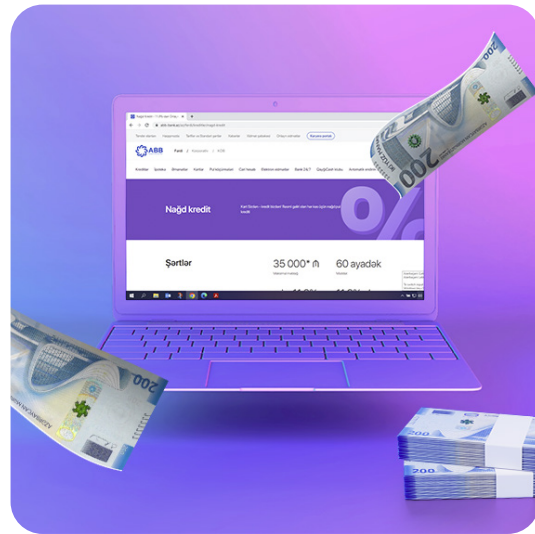
Everest zirvəsini fəth edən ilk Azərbaycan alpinisti İsrəfil Aşurlı ABB-nin dəstəyi ilə tarixi səfərinə başladı

Dünyadakı 14 ən hündür dağ zirvəsinin fəthi layihəsi "Zəfər tacı" devizi ilə həyata keçirilir və Azərbaycanın Vətən müharibəsində qazandığı qələbəyə həsr olunub. Ölkəmizdə idmanın inkişafına ardıcıl kömək göstərən ABB Azərbaycan alpinistinin bu təşəbbüsünə dəstək verdi.



Tam rəqəmsallaşdırılmış kredit sənədləri

Pilot filiallarımızda, kağızsız filial təşəbbüsünün bir hissəsi kimi, kağız istifadəsi ehtiyacı aradan qaldırılmaqla kredit prosesi tamamilə rəqəmsallaşdırıldı. Bu keçid, əməliyyatları sürətləndirməklə yanaşı, ABB-nin ətraf mühitə olan öhdəliyinə də uyğun gəlir, bizim karbon izimizi ciddi dərəcədə azaldır. Müştərilərə təqdim olunan xidmətlərin keyfiyyətini artıraraq onların fiziki kanallara olan ehtiyacını aşağı salır.



Rəqəmsal ID kartları

Əməkdaşların iş axınıni optimallaşdırmaq və ətraf mühiti qorumaq məqsədi ilə ID kartlarını rəqəmsal formatda təqdim etməyə başladıq.

ABB 1 mln. AZN ianə etdi

ABB Türkiyədə baş vermiş zəlzələdən zərər çəkənlərə yardım məqsədilə 1 mln. AZN ianə edib. Vəsait Türkiyə Daxili İşlər Nazirliyinin Təbii Fəlakət və Fövqəladə Hallar Agentliyinin (AFAD) hesabına köçürülüb.



2.4

Sosial

2.4.1 Əməkdaşyonümlülük

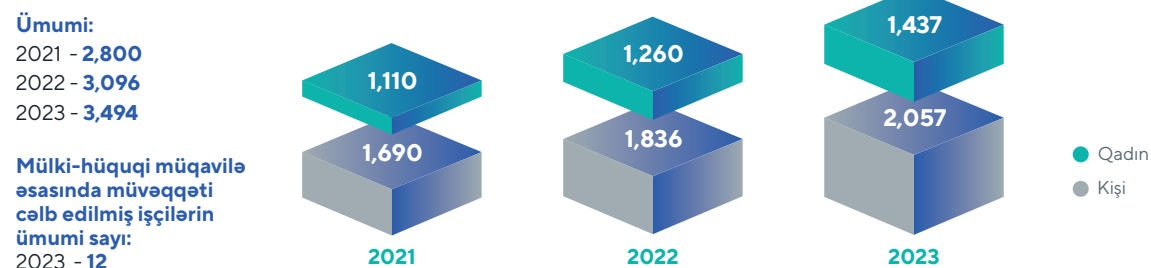
İnsan resurslarının idarə olunmasına olan yanaşmamız

Biz inanırıq ki, sadıq və həvəsli işçi heyəti böyük üstünlüklər gətirir. Məsuliyyətli işəgötürən kimi, biz dəyərlı işçi heyətimizin hər bir üzvünə bərabər imkanlar yaradılmasına zəmanət verməklə yanaşı, qarşılıqlı hörmət və etimad dəyərlərinə əsaslanan dəstəkləyici iş mühitini diqqətlə inkişaf etdiririk.

ABB davamlı istedad inkişafı və karyera yüksəlişi prinsiplərinə sadıqdır. Əsas dəyərlərimiz Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edilmiş, strategiyamıza və Etik Kodeksimizə əsaslanan siyasətlərdə, eləcə də İnsan resurslarının idarə edilməsi departamenti tərəfindən hazırlanmış digər daxili idarəetmə sənədlərində öz əksini tapmışdır. Daxili idarəetmə sənədləri aşağıdakılardır:

- İşə qəbul siyasəti;
- Qiymətləndirmə siyasəti;
- Yeni işçilərin adaptasiyası siyasəti;
- İşçilərin işdən azad olunma prosesinin tənzimlənməsinə dair metodiki göstərişlər

Cədvəl 7. Tam ştatda çalışan daimi işçilərin sayı



Cədvəl 8. Bir işçiyə düşən ümumi təlim saatları

Bir işçiyə düşən ümumi təlim saati	2021	2022	2023
İşçilərin ümumi sayına nisbətə	8	14	15.3
Gender	Qadın	Kişi	
	21.6	14.2	39.2
		26.7	37.1
			26

Son 5 il ərzində işçi qüvvəmiz davamlı olaraq artmışdır. Bu da ABB-nin fəaliyyətini etibarlı işəgötürən kimi davam etdirməsinin sübutudur. Uzunmüddətli mükəmməllik ABB-nin strateji inkişaf planında yüksək qiymətləndirilir. Biz ədalətli əmək haqqı ödənişi, təlim, inkişaf imkanları və performans təhlili kimi xüsusiyyətləri özündə birləşdirən insan resurslarının idarə edilməsi sistemimizi təkmilləşdirmək üçün daim çalışırıq. ABB-də Əmək Məcəlləsinə əsasən işçi müqavilələrində əməkdaşların işdən azad olunmaq üçün verilən müddət 1 ay olaraq qeyd olunmuşdur.

İşəqəbul

ABB İdarə Heyəti tərəfindən təsdiq edilmiş İşəqəbul Siyasətində qeyd olunan addımlarla yanaşı, işə qəbulla bağlı sistemətiq yanaşma tətbiq edir. Bank 2022-ci ilin əvvəlində İnsan Resursları platformasını təqdim etmiş və onun bir hissəsi kimi işə müraciət portalı hazırlamışdır. 2023-cü ildə İnsan Resursları platforması işə qəbul prosesini əhəmiyyətli dərəcədə təkmilləşdirərək çox sayda namizədin ABB-nin işəqəbul portalından istifadəsini təmin etmişdir.

Cədvəl 9. Məşğulluq məlumatları

Yaşa qədər	2021	2022	2023
30 yaşa qədər	994	1,145	1,382
30-50 yaş	1,525	1,673	1,811
50 yaşdan yuxarı	281	278	301

İşçilərin ümumi sayı (regionlar üzrə)	2021	2022	2023
Bakı və Abşeron	2,178	2,457	2,837
Regional ofislər və filiallar	622	639	657

Həmkarlar İttifaqı üzvü olan əməkdaşlarımızın faiz nisbəti

2021

71%

2022

66%

2023

56%

Cədvəl 10. Gendərə görə aparılmış təsnifləşdirmə əsasında işə qəbul edilmiş işçilərin ümumi sayı

Gender	2021		2022		2023	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İşə qəbul edilmiş işçilərin ümumi sayı	310	201	361	275	423	288

Cədvəl 11. Yaş klassifikasiyasına görə işə qəbul edilmiş işçilərin ümumi sayı

Yaş	2021			2022			2023		
	30 yaşa qədər	30-50 yaş	50 yaşdan yuxarı	30 yaşa qədər	30-50 yaş	50 yaşdan yuxarı	30 yaşa qədər	30-50 yaş	50 yaşdan yuxarı
İşə qəbul edilmiş işçilərin ümumi sayı	364	140	7	454	173	9	512	193	6

Cədvəl 12. Kadr dövriyyəsi

2021

9.2%

2022

9.8%

2023

8.53%

İşçilərin inkişafı

İstedadların idarə edilməsi və inkişafı biznes modelimizin əsası təşkil edir. Əməkdaşlarımızı özünüinkişaf yolunda bir sıra kompleks proqramlar, təlimlərlə, davamlı dəstəyimizlə təmin edirik. Bank daxilində etimad və sədaqət dəyərlərini inkişaf etdirmək üçün biz kənardan işə götürmək lə bərabər, mövcud daxili namizəd fondumuzdan yüksək səviyyəli kadrları təyin etməyə səy göstəririk.

2021-ci ildən etibarən Bankın İnsan Resursları komandası illik təlim planları hazırlayır. Təlimin

İdarəedilməsi Sisteminin (LMS) tətbiqi işçilərə mövcud təlimlərin kataloqunu araşdırmaq və ABB HR Portalı vasitəsilə qeydiyyatdan keçmək imkanı verir.

Təkmilləşdirilmiş daxili təlim sistemi və LMS tətbiqi nəticəsində 2023-cü il ərzində əməkdaşlarımıza daha çox təlim və inkişaf proqramları təklif edilmişdir. Biz bu müsbət tendensiyanı növbəti illərdə də davam etdirmək niyyətindəyik.

"Gələcəyin liderləri" proqramı



Ölkənin maliyyə sektorunun ən yaxşı işəgötürəni olmağı əsas strateji hədəflərindən biri kimi müəyyənləşdirmiş ABB davamlı şəkildə əməkdaşlarına sərmayə qoyur, onların liderlik qabiliyyətlərinin inkişaf etdirilməsinə çalışır. Bu istiqamətdə səylərin tərkib hissəsi kimi, yüksək potensiallı işçilər üçün xüsusi hazırlanmış "Gələcəyin Liderləri" proqramına 2023-cü ilin 4-cü rübündə start verildi. İştirakçıları unikal inkişaf səyahətindən keçirməklə onların bacarıqlarını inkişaf etdirən "Gələcəyin Liderləri" proqramı bu sahədə ixtisaslaşmış beynəlxalq BTS konsaltinq şirkəti ilə birgə həyata keçirildi. ABB-nin müxtəlif struktur bölmələrindən 100 potensial lider onlayn testlər və müsahibələr də daxil olmaqla çoxşaxəli qiymətləndirmə prosesindən keçdi. Nəticədə onlar arasından 6 aylıq proqramda iştirak üçün 30 namizəd seçildi. Qiymətləndirmə prosesinə paralel olaraq, iştirakçıların inkişaf ehtiyaclarını mükəmməl şəkildə təmin etmək məqsədilə ABB üçün özəl olaraq istedadların inkişaf səyahəti planı da hazırlandı.



Inkişaf səyahəti biznesə rəhbərlik, özünə rəhbərlik, başqalarına rəhbərlik və maraqlı tərəflərin idarə edilməsi də daxil olmaqla müxtəlif liderlik mövzularını öyrədən dörd fərdi seminardan ibarətdir. Seminarlardan əlavə, səyahət bir sıra kritik komponentləri də ehtiva edərək iştirakçılar üçün hərtərəfli inkişaf imkanı yaradır. İstedadların inkişafı səyahətinin digər komponentlərinə aşağıdakılar daxildir:

- 30 proqram iştirakçısının hər birinə mentor kimi təyin edilmiş İdarə Heyəti üzvü ilə müntəzəm mentorluq sessiyaları;
- Hər seminarda bir İdarə Heyəti üzvünün çıxışı;
- Proqramın bütün iştirakçıları üçün Fərdi İnkişaf Planının (FİP) və 30 iştirakçının hər biri üçün dəqiqləşdirilmiş FİP-in

yazılması. Planların hazırlanması başa çatdıqdan sonra, iştirakçıların onları yerinə yetirməsi müvafiq bölmə rəhbərləri tərəfindən hərtərəfli şəkildə izlənəcək və iştirakçıların inkişaf yoluna nəzər salmaq üçün FİP-lərdən mühüm alət kimi istifadə ediləcək.

- Fərdi seminarlar zamanı 30 iştirakçı tərəfindən həyata keçirilən müxtəlif fəaliyyətlər (məsələn, ABB-nin Strateji İnkişaf Planı üçün biznes imkanlarının müəyyənləşdirilməsi, performansın idarə edilməsi məqsədilə "Faydalı rəy" görüşü, komanda üzvünü dəstəkləmək üçün kouçinq söhbətinin keçirilməsi və s.)

"Horizon" inkişaf proqramı

2023-cü ildə ABB müştəri xidməti strukturlarında çalışan əməkdaşların peşəkar bacarıqlarının yüksəldilməsinə xidmət göstərən "Horizon" layihəsini reallaşdırdı. Müvafiq meyarlar və prosedurlar, o cümlədən IQ testi əsasında bu proqrama seçilmiş 12 iştirakçı 13 departamentdə təcrübə keçərək müxtəlif fəaliyyət sahələrində bilik və bacarıqlarını artırdı. Proqramdan sonra onlar ABB-də işləməyə davam etdilər.



İşçilərin cəlbə və kommunikasiya

Əməkdaşlarımızla möhkəm, davamlı əlaqələri inkişaf etdirmək, komanda daxilində dürüstlük, qarşılıqlı hörmət və etimad kimi dəyərləri təşviq etmək bizim üçün çox önəmlidir. Biz inkişafa dəstək olan bütün fikirləri qiymətləndirir, açıq dialoq mədəniyyətini, sıx əməkdaşlığı təşviq edirik. Faydalı rəy mədəniyyətinin inkişafı bizə inkişaf məqsədlərinə çatmağımızda kömək göstərir. İşçilərin fərdi və karyera inkişafına kömək göstərən layihələrimizlə yanaşı, onların asudə vaxtının səmərəli təşkili üçün də tədbirlər həyata

keçiririk. 2023-cü ildə əməkdaşlarımız arasında Kartinq yarış, Quest oyunları, Mini futbol turniri, Bouling turniri, Şahmat turniri, Stolüstü tennis kimi tədbirlər təşkil etdik. Bu tədbirlərə 2000-dən çox əməkdaşımız qoşuldu. Belə tədbirlər komanda ruhunu gücləndirir, sağlam rəqabəti artırır.

ABB-də müxtəlif ünsiyyət klubları, o cümlədən "Dəyişiklik səfirləri" qrupu, "Könüllülər qrupu" da fəaliyyətdədir. Belə platformalar işçilərin əməkdaşlıq etməsinə, eyni dəyərləri paylaşmasına şərait yaradır, faydalı təşəbbüslər formalaşdırır və ümumi işə töhfə verir.

Intranet portalımız, yeniliklərimizi mütəmadi şəkildə bölüşdüyümüz "Aylıq icmal" bülletenimiz, sosial mediadakı "ABB Family" kimi platformalarımız da komanda daxilində kommunikasiyaların inkişafına, məlumatlılığa xidmət edir.

"360 performans qiymətləndirilməsi"

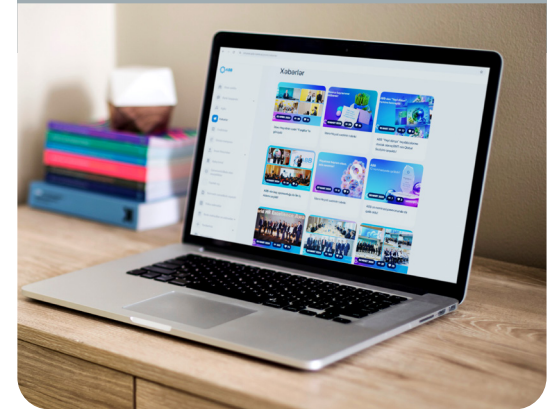
Biz komanda üzvlərinin fəaliyyətini qiymətləndirmək üçün anonim rəylərdən istifadə edirik. Bu məqsədlə yaradılmış sistem işçinin müxtəlif peşəkar keyfiyyətlər və meyarlar üzrə qiymətləndirilməsini əhatə edir. Daha sonra rəy özünü inkişaf məqsədilə nəzərə alınmaqdan ötrü işçiye təqdim olunur.

Bu sistem əməkdaşın performansının, güclü və zəif tərəflərinin müəyyən edilməsinə, onun təlim ehtiyaclarının üzə çıxarılmasına, əməkhaqqı artımlarına, karyera inkişafına və s. kömək göstərir.

Bundan əlavə, Bankda liderlərin performansının qiymətləndirilməsi üçün də sistem tətbiq edilir. Hazırda ABB idarəedici heyətin (departament direktorları, direktor müavinləri, şöbə müdirləri) performansının qiymətləndirilməsi üçün bu sistemdən istifadə edir. Ümumilikdə hər bir fərdi 12-15 işçi qiymətləndirir. Bank bununla "Faydalı rəy" mədəniyyətini də genişləndirir.

Bankda 180 dərəcə performansın qiymətləndirilməsi də həyata keçirilir. İşçilərin iki kateqoriyaya: 1. İllik mükafat alanlar; 2. Aylıq və rüblük mükafat alanlar bölündüyü nəzərə alınaraq illik mükafat

alan işçilərin KPI-larının qiymətləndirilməsi zamanı onlar haqqında qiymətləndirmə nəticələri də 10% əmsalında dəyərləndirilir.



İşçilərin loyallığını və motivasiyasını artırmaq üçün ardıcıl olaraq müxtəlif proqramlar həyata keçiririk. Bu təşəbbüslərimizdən biri 2020-ci ildən reallaşdırdığımız "Fərqlilər" layihəsidir. 2023-cü ilin hər rübündə biz 50-yə yaxın işçimizi "Fərqlilər" proqramına seçmiş, onların fərqli nailiyyətlərini dəyərləndirmişik.

Intranet platformamız da əməkdaşlarımızın peşəkar inkişafında bizim üçün mühüm platformadır. İşçilər burada müvafiq normativ sənədlərdəki yeniliklərlə tanış olur, Bankın fəaliyyətindəki yeniliklərdən xəbər tutur, məlumatlılıq səviyyələrini artırır.

ABB İnsan resurslarının idarə olunması təcrübələrini inkişaf etdirir

Bank İnsan resurslarının idarə olunması analitikasından faydalanır. Bu sahədə qabaqcıl vasitələr tətbiq edir. Avtomatik olaraq işçi məlumatlarının təhlilini aparır. Səhih məlumatlar əsasında qərarlar verir.

Bu yanaşma ABB-nin HR strategiyasını gücləndirir. Strategiyanın dinamikliyini, inkişaf tələbələrinə cavab verməsini, işçilərin ehtiyaclarına uyğun davamlı şəkildə təkmilləşdirilərək uğur qazanmasını təmin edir.

Təhlükəsiz və dəstəkləyici iş mühitini inkişaf etdirmək öhdəliyimizə uyğun olaraq Bankda əməkdaşlarımız üçün tibbi sığorta proqramı mövcuddur. Bu, bir tərəfdən işçilərimizin rifahı ilə bağlı niyyətlərimizi vurğulayır, digər tərəfdən isə dayanıqlılıq səylərimizə xidmət edir. Sığorta təminatı üçün seçimlər təqdim etməklə biz

işçilərimizə özlərini və ailələrini gözlənilməz hallardan qorumaq imkanı yaradır, onların maliyyə sabitliyini, firavanlığını təmin edirik.

Bankda altı aylıq iş müddətini başa vurduqdan sonra hər bir işçi bir sıra tibbi xidmətləri özündə cəmləşdirən tibbi sığorta proqramına daxil olur. Əməkdaşlarımızın təxminən 90%-i 2023-cü ildə tibbi sığorta ilə təmin edilib. Tibbi sığorta təminatı əməkdaşlarımızın ailə üzvlərinə də aiddir.

“Global HR Summit”

20 aprel 2023-cü il tarixində, ABB Azərbaycan HR İnstitutunun təşkilatçılığı ilə Bakıda keçirilən insan resurslarının idarə edilməsi üzrə beynəlxalq tədbirə – “Global HR SUMMIT 2023”-ə tərəfdaşlıq dəstəyi verib. Sammitə 50 ölkədən 700-dən çox iştirakçı – o cümlədən HR sahəsində tanınmış liderlər, şirkət rəhbərləri, sahibkarlar, hökumət təmsilçiləri və yüksək səviyyəli peşəkarlar qatılıb.



“Global HR SUMMIT 2023” tədbirində insan resurslarının idarə edilməsi mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi məsələlərinə diqqət yönəlib. Bu sahədə innovasiyaların və yüksək texnologiyaların yayılması məsələləri müzakirə olunub. Peşəkar mütəxəssislər arasında təcrübə mübadiləsi aparılıb. Sammitdə şirkətlərin mükafatlandırılması mərasimi də olub. ABB-yə “Ən yaxşı daxili kommunikasiya strategiyası” nominasiyası üzrə mükafat təqdim edilib.

Sammit BMT-nin 2030-cu ilədək Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərindən olan “Layiqli Əmək və İqtisadi İnkişaf” (Decent Work & Economic Growth) devizi ilə keçirilib.

“Kubok” layihəsi

Filial əməkdaşlarının satışla bağlı motivasiyasını artırmaq üçün “Kubok” layihəsini təqdim etdik. Bu layihə xüsusilə kiçik və orta sahibkarların ABB-nin məhsul və xidmətlərinə fəal şəkildə təşviq olunması üçündür.

Yeni liderlərin və gənc istedadların yetişdirilməsi proqramı

Yeni liderlərin və gənc istedadların yetişdirilməsinə dəstək məqsədilə ABB hər il “Təcrübə proqramı” keçirir. ABB ölkə universitetləri ilə əməkdaşlıq qurur, istedadlı məzunlara təcrübə keçmək imkanı yaradır, seçilmiş namizədlərin tam ştatla işəqəbulunu həyata keçirir. Müvafiq seçim meyarları əsasında yeni məzunlar bu proqrama cəlb olunur. 6 aylıq proqramda 2023-cü ildə 19 təcrübəçi iştirak edib. Onlar Bankın müxtəlif struktur bölmələrinin fəaliyyəti ilə yaxından tanış olublar. Təcrübəçilər sonda Bankın ayrı-ayrı struktur bölmələrində işlə təmin edilib.

Bundan əlavə, iki aylıq təcrübə proqramı əsasında 100-dən artıq şəxs filiallarda təcrübə proqramına cəlb olunub. Yekunda onlar seçim prosedurlarından keçir, işlə təmin edilmək üçün uyğunluqları yoxlanır, uyğun namizədlər işlə təmin edilir.

ABB ölkəmizdə fəaliyyət göstərən universitetlərlə də fəal əməkdaşlıq edir. Müxtəlif tədbirlər çərçivəsində universitet təmsilçiləri ilə müzakirələr aparılır. Bundan başqa, Bank hər il Bakı və regionlardakı ayrı-ayrı universitetlərdə əmək yarmarkaları təşkil edir.



2023-cü ildə ABB ADA Universitetində növbəti dəfə “Karyera həftəsi”nin baş sponsoru olub. Bu da Bankın məşğulluq proqramlarına və akademik fəaliyyətə dəstəyinin ifadəsidir.

“Data Bootcamp” layihəsi

2023-cü ildə ABB əməkdaşların datalarla iş sahəsində bilik və bacarıqlarının inkişafına dəstək məqsədilə “Data Bootcamp” proqramına başladı. Proqramda iştirak üçün 17 əməkdaş seçildi. Bu proqram iştirakçılara datalarla bağlı peşəkar mütəxəssislərdən öyrənmək, digər həmkarları ilə bilik mühitində qarşılıqlı kommunikasiyada olmaq, proqram gedində öyrəndiklərini başqaları ilə də paylaşmaq,

beləliklə datalarla iş üzrə bacarıq və təcrübələri bank daxilində yaymaq imkanı yaratdı.



Bərabər imkanlar və müxtəliflik

Təşkilatdaxili dinamikaya nail olmaq və bu dinamikaya nəzarət etmək üçün biz komanda üzvləri arasında sinerji yaradır,

Cədvəl 13. ABB əməkdaşlarının gender bölgüsü

Gender	2021		2022		2023	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
Top menecment	9	2	9	2	9	2
Orta menecment	299	60	367	81	442	108
Digər kateqoriyalar	1,382	1,048	1,460	1,177	1,606	1,327

2.4.2 Müştəriyönümlü

Müştəri məlumatlarının təhlükəsizliyi

İnformasiya texnologiyalarının inkişafı, informasiyaların getdikcə genişlənən inteqrasiyası, şəxsi və korporativ kommunikasiyalar zamanı, o cümlədən bank əməliyyatlarının həyata keçirilməsində məlumat mübadiləsinin sürətləndirərək asanlaşdırır. Bununla belə bu inkişaf müəyyən kiberrisiklər də yaradır. Fərdi məlumatlarının təhlükəsizliyi ilə bağlı müştərilərin narahatlığına səbəb olan təhdidlər artır. Bu riskləri azaltmaq üçün ABB davamlı olaraq müasir çağırışlara uyğunlaşır, IT sistemlərini yeniləyərək təkmilləşdirir, beynəlxalq kibertəhlükəsizlik standartlarını tətbiq edir. Bank bununla bağlı bütün əməkdaşlarının riayət etməli olduğu qayda və təlimatlar toplusu da hazırlayıb.

Daxili audit və daxili nəzarət strukturları bununla bağlı mütəmadi yoxlamalar, nəzarət tədbirləri həyata keçirir.

Müştəri şikayətlərinin idarə edilməsi

Hər bir şirkətin müştəri məmnuniyyəti qazanmaq qabiliyyəti müasir iş dünyasında

müasir metodologiyalardan istifadə edirik. İxtisaslaşdırılmış proqramlar və təlim sessiyaları keçiririk. Peşəkar inkişafı təşviq edən layihələr həyata keçirir, hamılıqla riayət etməli olduğumuz öhdəlikləri, qaydaları, ədalətli rəftar normalarını, bərabər imkanlar və müxtəliflik mühitinə sadıqlığımızı diqqətə çatdırırıq.

Analıq məzuniyyətdən qayıdan qadın əməkdaşlarımıza dəstək verərək onları komandamızda saxlamağa çalışırıq. Qadın işçilərimizin 60%-i 2023-cü ildə analıq məzuniyyətdən sonra işə qayıdıb. İnsan resurslarının idarə edilməsi departamentimiz ardıcıl olaraq əməkdaşlarımızda dəyər hissi aşılamağa çalışır, təşkilatımızın tanınmağa layiq olduğuna inanır və biz davamlı olaraq misilsiz bacarıq əldə etməyə çalışırıq.

bazardakı güclü rəqabətdə uğur qazanmaq üçün çox vacibdir. ABB də bu amili daim diqqətdə saxlayır, müştəri şikayətlərini effektiv şəkildə idarə etməyə çalışır. Müxtəlif kanallar vasitəsilə müştərilərdən gələn şikayət, rəy və təkliflərə baxılması üçün müvafiq sistem qurulub və sistem daim təkmilləşdirilir.

Bankda müştəri şikayətləri ilə işin bütün detallarını nəzərə alan “Metodik göstərişlər” də hazırlanıb. Bu sənəddə lazımi prosedurlar nəzərə alınır. Müştərilər ABB-yə şikayət, rəy və təkliflərini şifahi, yaxud yazılı şəkildə, filiallar, onlayn bankçılıq kimi müxtəlif kanallar, sosial media və rəsmi internet saytı vasitəsilə təqdim edirlər. 2023-cü ildə daxil olan sorğu və şikayətlərin ümumi sayı 10,071 olub. 2022-ci ildə bu rəqəm 7,907 idi. Aradakı fərq 2023-cü ildə bu sahədə əhəmiyyətli artımı göstərir. Artımın əsas səbəblərdən biri, ABB-nin müştərilər üçün şikayət və sorğuları asanlaşdıran təkmilləşdirilmiş onlayn platformalar və xüsusi kommunikasiya kanalları yaratmasıdır. 2023-cü ildə ABB-yə daxil olmuş 10 071 sorğu və şikayətlərin 10,024-ü uğurla icra olunub.

Müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi

Müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi ABB üçün əsas prinsiplərdəndir. Bu, müştəri loyallığına xidmət edir, Bankın ümumi uğurlarına, böyüməsinə töhfə verir.

Müştərilərinə müxtəlif məhsul və xidmətlər təqdim edən universal bank kimi ABB müştəri qayğı, rifahı və məmnunluğuna böyük əhəmiyyət

Cədvəl 14. Müştəri məmnunluğu səviyyəsi

Göstəricilər	2021	2022	2023
Müştəri məmnunluğu səviyyəsi, %	90	92	97.6

2.4.3 Cəmiyyətə töhfə

Korporativ Sosial Məsuliyyət (KSM)

2020-ci ildə KSM siyasətimizin qurulması sosial inteqrasiya məqsədimizə doğru atılmış böyük bir addım idi. ABB-nin Korporativ Sosial Məsuliyyət siyasəti (KSM) Bankın iş prinsiplərinə, korporativ dəyərlərinə uyğundur. Bu siyasət uzunmüddətli inkişaf strategiyamızın əhəmiyyətli tərkib hissəsi olaraq cəmiyyətimizin gələcəyinə töhfə vermək niyyətimizi nümayiş etdirir.

1. Biz yaradıcılığın, nəzarətin və qiymətləndirmənin sosial təsir baxımından mühüm əhəmiyyətini anlarıq.

ABB olaraq biz qəbul edirik ki, KSM məlumatlılığının Bankın korporativ mədəniyyətinə problemsiz inteqrasiyasında yüksək rəhbərliyin dəstəyi və iştirakı vacibdir.

2. Maraqlı tərəflərin cəlbə üçün ən yaxşı təcrübələr tətbiq edirik.

ABB-nin KSM siyasəti cəmiyyətə, ətraf mühitə hər hansı mənfi təsirlərin qarşısının alınması və ya bu təsirlərin azaldılması, cəmiyyət üçün sosial dəyərlərin yaradılması, bu dəyərlərin təşviqi məqsədinə xidmət edir. Bankın KSM siyasətinin əsasını ISO 26000 standartının tələbləri, şəffaflıq, hesabatlılıq, korporativ etika, qanunun aliliyi, insan hüquqlarına hörmət kimi prinsiplər təşkil edir.

Bankın KSM siyasətində məsuliyyətli maliyyələşmə, tərəfdaş şirkətlərin fəaliyyətinin

verir. Bütün kanallarımızda müstəsna təcrübə təmin etmək üçün müştərilərimizin ehtiyacları və seçimlərini öyrənməyə vaxt və enerji sərf edirik. Biz həmçinin məhsul və xidmətlərimizi davamlı olaraq yeniləyirik.

Müştərilərimizin ehtiyaclarını daha yaxşı başa düşmək və dəyər təklifimizi tənzimləmək üçün biz tez-tez sorğu keçiririk və müştərilərin məmnunluq səviyyəsini davamlı olaraq izləyirik. Aşağıdakı Cədvəl 14-ə nəzər salın.

mümkün ekoloji təsirləri kimi amillər də nəzərə alınır.

Tədbirlərdə iştirak

ABB Riyaziyyat Yarışması

ABB 2023-cü ildə Azərbaycan Respublikasının Elm və Təhsil Nazirliyi ilə birgə 9, 10 və 11-ci sinif şagirdləri üçün ABB Riyaziyyat Yarışması təşkil edib. Yarışmada iştirak üçün 7574 şagird müraciət edib və onlardan 260 nəfəri növbəti mərhələyə keçid edib. Digər mərhələdə 35 şagird seçilərək Bakıda təşkil olunan 10 günlük intensiv riyaziyyat təlimlərində iştirak imkanı qazanıb. Təlim iştirakçılarının 12 nəfəri region məktəblərində təhsil alan şagirdlər olub. Təlimlər ABB Tech Akademiyasının bazasında, olimpiada və intensiv təhsil proqramlarının təşkili sahəsində ixtisaslaşmış yerli və xarici ekspertlərin metodoloji dəstəyi ilə keçirilib.

Təlimlərin sonunda iştirakçılar arasında final yarışması təşkil edilib. Nəticədən asılı olaraq ilk 3 yerin qalibləri seçilib.



ABB-nin dəstəyi ilə "Sərhədsiz istedadlar" sergi-yarmarkası keçirilib.

DOST Agentliyi və Bakı Dövlət Universitetinin birgə təşkilatçılığı, UNICEF Azərbaycan, Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının tərəfdaşlığı ilə BDU-da fiziki məhdudiyyətli yaradıcı gənclərin əl işlərinin sergi-yarmarkası təşkil olunub. Tədbir "Sərhədsiz istedadlar" devizi altında keçirilib.



Bərabər imkanların təmin olunmasına və inklüzivliyə xidmət edən bu faydalı tədbirə dayanıqlı inkişaf məqsədlərinə sadiq qalaraq ABB də tərəfdaşlıq köməyi göstərib.



Sərgi-yarmarka zamanı müxtəlif təhsil müəssisələrində, o cümlədən peşə məktəblərində, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin müvafiq reabilitasiya mərkəzlərinin proqramlarında təhsil alaraq yaradıcı qabiliyyətlərini inkişaf etdirən ayrı-ayrı gənclər öz əsərlərini sərgiləyiblər. Tədbirdə "DanceAbility Azerbaijan" inklüziv rəqs ansamblı xüsusi çıxış etmiş və gənclər öz uğur hekayələrini bölüşmüşdülər. Proqrama əlillik dərəcəsi olan gənclərin cəlb olunmasını təşviq edən müxtəlif təşəbbüslər, eləcə də yaradıcı konsepsiyalara yönəlmiş sənətkarlıq və startap müsabiqələri daxil idi.

ABB-nin dəstəyi ilə 5-ci Milli Kitab Sərgisi keçirilib



2023-cü ilin 27 may – 4 iyun tarixlərində ABB-nin tərəfdaşlıq dəstəyi ilə İçərişəhərdəki Qoşa Qala meydanında 5-ci Milli Kitab Sərgisi keçirilib. Burada 70 000-dən çox kitab 70%-dək endirimlə satışa çıxarılıb. Sərgidə kitab təqdimatları, yerli və xarici yazarlarla görüşlər, imza günləri, panel müzakirələri, poeziya axşamları da təşkil olunub. Nəşriyyatlar, yayım şirkətləri, yaradıcı təşkilatlar, əl işləri ilə məşğul olan sənətkarlar öz məhsullarını ziyarətçilərə təqdim ediblər. Belə tədbirlərin təşkilində məqsəd ölkəmizdə kitabə, mütaliyəyə, biliklərə marağı artırmaq, yaradıcı istedadlara dəstəkdir. Bu, ictimai savadlılığı artırır və cəmiyyət üçün müsbət təsir yaradır.



2.5

İdarəetmə

2.5.1 Korporativ idarəetmə sistemi

ABB-də korporativ idarəetməni biz Bankın strateji istiqamətlərinə, hesabatlılıq, şəffaflıq və dürüstlük prinsiplərinə riayət olunmasına nəzarət edən, bir-biri ilə əlaqəli fəaliyyət göstərən təsisatlar sistemi kimi nəzərdən keçiririk. Restrukturizasiya və transformasiyadan sonra biz ən yüksək korporativ idarəetmə standartlarına uyğunlaşmaq üçün idarəetmə sistemimizi davamlı olaraq təkmilləşdiririk. Məqsədımız möhkəm idarəetməni, maliyyə dayanıqlılığını, əməliyyat səmərəliliyini təmin etmək, səhmdarlarımız üçün maksimum dəyəri artırmaqdır.

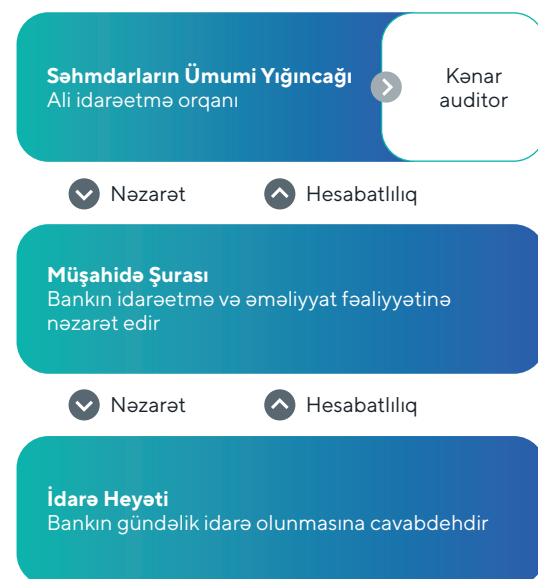
Biz korporativ idarəetmə sistemimizin həm yerli qaydalara, həm də ən yaxşı beynəlxalq təcrübələrə uyğunlaşdırılmasına xüsusi diqqət yetiririk. Yerli bank qanunvericiliyinin korporativ idarəetmə tələblərində baş verən dəyişiklikləri, yenilənmələri operativ şəkildə müəyyənləşdirərək sistemimizə daxil etmək üçün strukturlaşdırılmış proses qurmuşuq. Bizim korporativ idarəetmə sistemimiz bu mənbələrə əsaslanır:

- “Banklar haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanunu;
- Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı tərəfindən hazırlanmış “Banklarda korporativ idarəetmə Standartları”;
- Bazel Komitəsi tərəfindən hazırlanmış bank nəzarəti üzrə tövsiyələr;
- Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatasının normativ sənəd və təlimatları

ABB-də idarəetmə strukturu

2023-cü ildə İdarə Heyəti, Müşahidə Şurasının 2022-ci ildə təsdiq etdiyi bir sıra sahələrin yaradılması prosesini sürətlə həyata keçirmişdir. ABB-nin idarəetmə orqanları maraqlı tərəflərimizin ABB-yə olan inamını, etibarını qorumağa tam sadıqdır. Buna nail olmaq üçün biz onlarla ünsiyyətimizdə şəffaflığı daha da artırmağı, əlaqələri gücləndirməyi hədəfləyirik.

ABB-nin korporativ idarəetmə strukturu



Son illərdə ABB daxili effektivliyin artırılması məqsədilə idarəetmə sistemində müəyyən struktur dəyişiklikləri aparıb. Müşahidə Şurasının 19 noyabr 2022-ci il tarixli qərarından sonra biz idarəetmə təcrübəmizin daha da inkişafı üçün Agile idarəetmə modelinə keçmişik.

Bundan əlavə, funksional strukturumuzu bir daha nəzərdən keçirmiş, oxşar biznes prosesləri daxilində iş axınlarını sadələşdirmək, daha çox səmərəliliyə nail olmaq və daxili nəzarəti gücləndirmək üçün onu yenidən dizayn etmişik.

Səhmdarların Ümumi Yığıncağı

Səhmdarların Ümumi Yığıncağı əhəmiyyətli strateji məsələlərin həll edilməsində səhmdarlara səsvermə hüququ ilə çıxış etməyə imkan verən ali idarəetmə orqanıdır. Səhmdarların Ümumi Yığıncağı “Banklar haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununa və ABB-nin Nizamnaməsinə uyğun olaraq təşkil edilərək keçirilir.

Müşahidə Şurası

Müşahidə Şurası güclü idarəetmənin və Bankın iqtisadi sabitliyinin təmin olunmasında mühüm rol oynayır. O, qərar qəbul etmə prosesində Bankın uzunmüddətli strateji dayanıqlılığına diqqət yetirir. İdarə Heyətinə nəzarət etmək vəzifəsi daşıyan Şura Səhmdarların Ümumi Yığıncağına birbaşa hesabatlar təqdim edir. Bundan əlavə, Müşahidə Şurası Komitə üzvlərinin və İdarə Heyətinin təyin edilməsinə cavabdehdir. O, həmçinin konsolidasiya edilmiş maliyyə hesabatlarının təhlilini aparır, bununla da Bankın ümumi uğuruna əhəmiyyətli töhfələr verir.

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin 5 noyabr 2020-ci il tarixli sərəncamına əsasən, AİH-ə Bankda əsas qərar qəbul edən şəxsləri təyin etmək, Nizamnaməyə əlavələr etmək və onun təsərrüfat fəaliyyətinə nəzarət hüququ verildi. Hazırda, ABB-nin Müşahidə Şurası 5 üzvdən ibarətdir. Şura üzvləri Səhmdarların Ümumi Yığıncağı tərəfindən 3 ildən çox olmayan müddətə seçilir, lakin üzvlər növbəti dövrlər üçün də yenidən seçilə bilərlər. Müşahidə Şurasının üzvləri tələb olunan bütün meyarlara cavab verən, maliyyə, iqtisadiyyat və siyasət sahələrində ixtisaslaşmış şəxslərdən ibarətdir.

ABB-nin Müşahidə Şurasının əsas vəzifələrinə Bankın strateji istiqamətinin müəyyən edilməsi, effektiv risk idarəçiliyi sisteminin yaradılması, müntəzəm hesabatlar vasitəsilə şəffaflığın artırılması, icra funksiyalarına nəzarət, qanunvericilik tələblərinə və Bankın ümumi strategiyasına riayət olunmasının təmin edilməsi daxildir.

Müşahidə Şurasının iclasları

ABB-nin Müşahidə Şurası strateji inkişaf istiqamətlərinin müəyyənləşdirilməsi, risklərin idarə edilməsi sisteminin qurulması, Bank fəaliyyətinin şəffaflığının müntəzəm hesabatlar vasitəsilə artırılması, icra orqanlarına nəzarət və idarəetmə prosedurlarının Bankın qanuni tələbləri və Strategiyası ilə uyğunlaşdırılmasına görə məsuliyyət daşıyır.

Müşahidə Şurası müstəqil fəaliyyət göstərərək İdarə Heyətinə tövsiyələr, tapşırıqlar və məsləhətlər verir. Funksiyalarını həyata keçirərkən Müşahidə Şurasının üzvləri Bankın maraqlarını rəhbər tutur, Bankın maraqlı tərəflərinin qanuni mənafeələrini nəzərə alırlar.

Bankın Nizamnaməsinə əsasən, Müşahidə Şurasının iclasları ən azı rübdə bir dəfə keçirilməlidir. 2023-ci ildə Müşahidə Şurası 29 iclas keçirmişdir. Əksər hallarda, bütün üzvlər iclaslarda iştirak etmişlər. Bu isə onun göstəricisidir ki, Şura ABB-nin strateji baxışının müəyyənləşdirilməsi və daxili transformasiya prosesində fəal iştirak edir.

Şuranın iclaslarında əsas diqqət maraqlı tərəflərin, o cümlədən səhmdarların maraqlarının uyğun qaydada təmin edilməsinə yönəlmişdir.

2023-cü ildə Müşahidə Şurası Bankın fəaliyyətinin mühüm aspektləri, o cümlədən strateji inkişafı, risklərinin idarə edilməsi, daxili nəzarət və uyğunluq sistemi, eləcə də iqtisadi və maliyyə göstəriciləri və digər məsələlərlə bağlı geniş müzakirələr aparmışdır. Müşahidə Şurası həmçinin 2023-2025-ci illər üzrə İnkişaf Strategiyasını və Agile idarəetmə strukturunu təsdiqləmişdir.

Bundan əlavə, Müşahidə Şurası müxtəlif daxili və xarici maraqlı tərəflərlə fəal şəkildə əməkdaşlıq etməkdədir. Bu qarşılıqlı fəaliyyətlər əsasında Şura öz nəzarətedici rolunu səmərəli şəkildə həyata keçirmiş, müəyyən edilmiş məsələlərin Bank daxilində məsul şəxslərə operativ şəkildə yönəldilməsini və müvafiq cavabların alınmasını təmin etmişdir.

Müşahidə Şurasının tərkibi

ŞAHMAR
ARİF OĞLU
MÖVSÜMOVMüşahidə Şurasının
sədri1972-ci ildə
anadan olub.

Təhsili

- Moskva Dövlət Beynəlxalq Münasibətlər İnstitutu, **Beynəlxalq iqtisadi əlaqələr ixtisası üzrə bakalavr**
- Harvard Universitetinin Con Kennedi adına Hökumət məktəbi, **Dövlət idarəçiliyi üzrə magistr**

Hazırkı vəzifəsi

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin köməkçisi – Azərbaycan Respublikası Prezidenti Administrasiyasının İqtisadi məsələlər və innovativ inkişaf siyasəti şöbəsinin müdiri

XALİD
NURƏDDİN OĞLU
ƏHƏDOVMüşahidə Şurasının
üzvü1980-ci ildə
anadan olub.

Təhsili

- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Maliyyə və kredit ixtisası üzrə bakalavr**
- IE biznes məktəbi, **Biznesin idarə edilməsi üzrə magistr**
- London İqtisadiyyat Məktəbi, **Dövlət inzibatçılığı üzrə magistr**

Hazırkı vəzifəsi

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin sosial-iqtisadi məsələlər üzrə köməkçisi

EMİN
ZAMİN OĞLU
HÜSEYNOVMüşahidə Şurasının
üzvü1974-cü ildə
anadan olub.

Təhsili

- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Beynəlxalq iqtisadi münasibətlər ixtisası üzrə bakalavr**
- Florida Dövlət Universiteti, **İqtisadiyyat ixtisası üzrə magistr**
- Harvard Universitetinin Con Kennedi adına Hökumət məktəbi, **Dövlət idarəçiliyi üzrə magistr**

Hazırkı vəzifəsi

Qarabağ iqtisadi rayonuna daxil olan işğaldan azad edilmiş ərazilərdə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin xüsusi nümayəndəsi, Azərbaycan Respublikasının Birinci vitse-prezidentinin köməkçisi

MƏTİN
BALASƏN OĞLU
EYNULLAYEVMüşahidə Şurasının
üzvü1975-ci ildə
anadan olub.

Təhsili

- Bakı Dövlət Universiteti, **Hüquqşünaslıq ixtisası üzrə bakalavr**

Hazırkı vəzifəsi

2021-ci ilin sentyabrından, Azərbaycan İnvestisiya Holdinginin İdarə Heyətinin sədri, İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Xidmətinin rəisi

FƏXRİ
YAŞAR OĞLU
İSMAYILOVMüşahidə Şurasının
üzvü1977-ci ildə
anadan olub.

Təhsili

- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Maliyyə və kredit ixtisası üzrə bakalavr və magistr**
- Corc Vaşinqton Universiteti, **ABŞ Maliyyə Departamentində Fulbrayt proqramı (Maliyyə ixtisası üzrə fəlsəfə doktoru)**

Hazırkı vəzifəsi

Azərbaycan Respublikası Baş nazirinin köməkçisi, Azərbaycan İnvestisiya Holdinginin Müşahidə Şurasının katibi

İdarə Heyəti

İdarə Heyəti Bankın korporativ strukturunda onun gündəlik fəaliyyətinə nəzarət etmək üçün məsul olan ali idarəetmə orqanlarından biri kimi fəaliyyət göstərir. İdarə Heyətinin sədri yenidən təyin olunmaq imkanı ilə Səhmdarların Ümumi Yığıncağı tərəfindən üç ilədək müddətə təyin edilir.

Bankın İdarə Heyətinin sədri, Bankın ayrı-ayrı bölmələri tərəfindən həyata keçirilən gündəlik fəaliyyətlərin ABB-nin strategiyası ilə uyğunlaşdırılmasını təmin edir, maliyyə fəaliyyətini planlaşdırır və nəzərdən keçirir, Bankın daxili siyasəti, Müşahidə Şurasının və Səhmdarların Ümumi Yığıncağının qərarlarını icra edir və İdarə Heyəti üzvlərinin vəzifələrini müəyyələşdirir.

İdarə Heyətinin sədri və İdarə Heyəti işçilər, müştərilər və digər maraqlı tərəflərlə davamlı ünsiyyət və şəffaflığı qoruyaraq vasitəçi rolunu oynayır və ortaya çıxan problemləri təsnifləşdirir. İdarə Heyətinin sədri müvafiq departamentlər və filial rəhbərləri tərəfindən təqdim edilmiş, müxtəlif biznes bölmələrinin nəticələrinə dair dövrü hesabatları nəzərdən keçirərək qiymətləndirir.



Abbas İbrahimov
İdarə Heyətinin sədri

1981-ci ildə anadan olub.
2018-ci ildə ABB-nin İdarə Heyətinin sədri vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Ankara Universiteti, **İş iqtisadiyyatı üzrə bakalavr**
- İstanbul Texniki Universiteti, **Maliyyə üzrə MBA**



İlham Həbibullayev
İdarə Heyəti sədrinin birinci müavini

1977-ci ildə anadan olub.
2020-ci ildə ABB-nin İdarə Heyəti sədrinin birinci müavini vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Maliyyə və kredit ixtisası üzrə bakalavr**
- İstanbul Universiteti Sosial Elmlər İnstitutu, **Sosial elmlər üzrə magistr**



Aqşin Əmirov
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Baş risk inzibatçısı

1978-ci ildə anadan olub.
2018-ci ildə ABB-nin İdarə Heyəti sədrinin müavini vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **İqtisadi tənzimləmə üzrə magistr**
- London Biznes Məktəbi, **Biznes idarəçiliyi və menecment üzrə MBA**



Elmir Həbibullayev
İdarə Heyəti sədrinin müavini

1978-ci ildə anadan olub.
2016-cı ildə ABB-nin İdarə Heyəti sədrinin müavini vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Maliyyə və kredit** ixtisası üzrə **bakalavr**
- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Maliyyə və kredit** ixtisası üzrə **magistr**



Nəbi Əliyev
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Baş maliyyə inzibatçısı

1984-cü ildə anadan olub.
2018-ci ildə ABB-nin İdarə Heyəti sədrinin müavini vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Beynəlxalq iqtisadi münasibətlər** üzrə **magistr**
- Oksford Universiteti, **Biznes idarəçiliyi və menecment** üzrə **MBA**
- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **İqtisadiyyat** üzrə **fəlsəfə doktoru**



Taleh Tahirli
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Baş transformasiya inzibatçısı

1981-ci ildə anadan olub.
2019-cu ildə ABB-nin İdarə Heyəti sədrinin müavini vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Bakı Mühəndislik Universiteti, **Biznesin təşkili və idarə edilməsi** üzrə **bakalavr**
- Göteborq Universiteti, **Biznes və İqtisadiyyat Məktəbində Menecment** üzrə **magistr**
- HEC Paris, **Innovasiyaların idarə edilməsi və sahibkarlıq** üzrə **magistr**



Vasif Əhmədov
İdarə Heyəti sədrinin müavini

1961-ci ildə anadan olub.
2018-ci ildə ABB-nin İdarə Heyəti sədrinin müavini vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- SSRİ DTK-nın ali məktəbi, **Beynəlxalq münasibətlər** üzrə **bakalavr**
- Rusiya Federasiyası XİN-in Diplomatıya Akademiyası, **Beynəlxalq münasibətlər** üzrə **magistr**

Baş direktorlar



Aynur Süleymanlı
Baş direktor

1979-cu ildə anadan olub.
2018-ci ildə ABB-nin Baş direktoru vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Əməyin iqtisadiyyatı və sosiologiyası** üzrə **bakalavr**
- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Personalın idarə edilməsi** üzrə **magistr**



Fuad İslamov
Baş direktor

1969-cu ildə anadan olub.
2011-ci ildə ABB-nin Baş direktoru vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Azərbaycan Dövlət Neft və Sənaye Universiteti, **Neft və qaz hasilatının fiziki prosesləri** üzrə **bakalavr**
- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Beynəlxalq iqtisadi münasibətlər** üzrə **magistr**



Nərgizxanım Biləndərli
Baş direktor

1972-ci ildə anadan olub.
2018-ci ildə ABB-nin Baş direktoru vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Azərbaycan Dövlət Pedaqoji Rus dili və Ədəbiyyatı İnstitutu, **Bakalavr**
- Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, **Maliyyə və kredit** üzrə **magistr**



Nihat Şenyuva
Baş direktor - Baş informasiya inzibatçısı

1977-ci ildə anadan olub.
2020-ci ildə ABB-nin Baş direktoru vəzifəsinə təyin edilib.

Təhsil

- Ege Universiteti, **Kompüter mühəndisliyi** üzrə **bakalavr**
- Yeditepe Universiteti, **MBA**

ABB-də biz yüksək təcrübə səviyyəsini təmin etməyə və bütün səviyyələrdə maraqlı tərəflərin gözləntilərini doğrultmağa çalışırıq. Bunu təmin etmək üçün Müşahidə Şurası hər il İdarə Heyəti üzvlərinin qiymətləndirilməsini həyata keçirir. İdarə Heyəti üzvlərinin Bankda mülkiyyət payı mövcud deyil. Cədvəl 15-dəki məlumatlar üzrə

ABB-nin aşağıdakı rəhbər vəzifələrində biz həm orta rəhbər, həm də digər rəhbər vəzifələrdə müsbət tendensiyalar müşahidə edirik. ABB hesab edir ki, işçilərin karyera irəliləyişləri Bankı gender, yaş, təcrübə və şəxsi baxımdan daha balanslı iş mühitinə aparacaq.

Cədvəl 15. İdarəetmə orqanlarında yaş müxtəlifliyi

Müvafiq qrupda çəki %	2021			2022			2023		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
İdarə Heyəti üzvlərinin yaş nisbəti	0%	82%	18%	0%	73%	27%	0%	73%	27%
Orta menecmentdə olan şəxslərin yaş nisbəti	2%	83%	15%	0%	85%	15%	0%	82%	18%
Rəhbər vəzifələrdə olan digər şəxslərin yaş nisbəti	7%	82%	11%	7%	83%	10%	6%	84%	10%

Komitələr

ABB-nin komitələri Müşahidə Şurasını Bankın əsas funksional sahələri ilə əlaqələndirən və Müşahidə Şurasının səlahiyyətində olan məsələlərə birinci səviyyəli nəzarəti, təhlili həyata keçirən orqanlardır. Müşahidə Şurası altı komitənin üzvlərini təyin edir, onların fəaliyyətini tənzimləyir:

- Audit Komitəsi;
- Strategiya və Risklərin İdarə Edilməsi Komitəsi;
- Mükafatlandırma Komitəsi;
- Kredit Komitəsi;
- Aktiv və Passivlərin İdarə Edilməsi Komitəsi;
- İT Komitəsi

Audit Komitəsi

Audit Komitəsi Bankda audit işinin təşkili və aparılmasına, həmçinin Daxili audit departamentinin fəaliyyətinə nəzarətə görə məsuliyyət daşıyan əsas orqandır.

Komitənin tərkibi

- Azad Məmmədov**
Komitə sədri
- Zamiq Məmmədov**
Komitə üzvü
- Məcid Məmmədov**
Müşahidə Şurasının müşaviri, Komitə üzvü

Komitənin əsas vəzifələri

- Daxili audit, yoxlama və monitorinqləri həyata keçirəcək auditorlara (yoxlama qrupuna) yoxlama vəsiqələrinin verilməsinin təmin edilməsi;
- Daxili audit departamentinin direktoru və əməkdaşlarının iş qəbul olunması, vəzifədə irəliləyişi, işdən kənarlaşdırılması və ya azad olunması, habelə mükafatlandırılması və intizam tənbehinə cəlb edilməsi ilə bağlı Müşahidə Şurasına təkliflərin verilməsi;

- Daxili audit yoxlamalarının nəticələri və yoxlamalar zamanı aşkarlanan nöqsanların aradan qaldırılması, eyni zamanda daxili nəzarət sistemlərinin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı Səhmdarların Ümumi Yığıncağına və Müşahidə Şurasına təklif və tövsiyələrin verilməsi;
- Kənar auditorlardan audit zamanı aşkar olunan mühüm nöqsanlar, faktlar və hadisələr haqqında məlumatların Audit Komitəsinə dərhal verilməsinin tələb edilməsi;
- Kənar auditorla birgə işin təşkili ilə əlaqədar Bankın fəaliyyətinə dair bütün əhəmiyyətli məlumatların, bank sənədlərinin kənar auditora vaxtında və tam təqdim edilməsi;
- Kənar auditor tərəfindən aşkar edilmiş əhəmiyyətli çatışmazlıqlar, faktlar və hadisələrlə bağlı zəruri məlumatların toplanması

2023-cü il üzrə fəaliyyət

Audit Komitəsinin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi:

- Özünüqiymətləndirmələrin aparılması;
- Korporativ İdarəetmə Standartlarından irəli gələn Fəaliyyət Planının təsdiqi;
- Kənar məsləhətçinin cəlb edilməsi ilə İT audit fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi layihəsinin yekunlaşdırılması;
- Daxili tənzimləyici qaydaların nəzərdən keçirilməsi

Audit departamentinin işinin təşkili:

- İllik audit və təlim planlarının təsdiqi;
- Böyümə planının inkişaf etdirilməsi;
- Audit hesabatlarının qiymətləndirilməsinin aparılması;
- İT auditinin təkmilləşdirilməsi layihəsinin icrası;
- Audit reytingi modelinin yaradılması;
- İşçilərin işəqəbulu və motivasiya tədbirlərinin həyata keçirilməsi;
- Departamentin büdcəsinin müəyyən edilməsi

İdarə Heyəti ilə əlaqələr:

- İdarə Heyəti ilə görüşlərin keçirilməsi, audit müşahidələri ilə bağlı məlumatların təqdim olunması;
- Tədbirlər Planının hazırlanması və

- tövsiyələrin verilməsi;
- Törəmə müəssisələrin idarəetməsində iştirak;
- Strateji məqsədlərin həyata keçirilməsi ilə bağlı qiymətləndirmə prosesində iştirak;
- Bankın daxili komitələrində iştirak;
- Struktur bölmələr üçün büdcə təkliflərinin hazırlanmasında iştirak

Kənar audit:

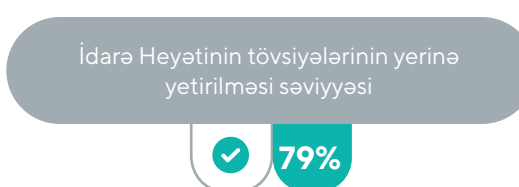
- Kənar audit şirkətinin təyin olunmasını və onun Bankın daxili audit funksiyası ilə əməkdaşlığını təşkil edib.
- Kənar audit şirkəti ilə vaxtaşırı görüşlər keçirib.
- Yoxlama hesabatlarını nəzərdən keçirib və tənzimləyici orqanlara çatdırıb.

Müşahidə Şurasına hesabat:

- Daxili nəzarət və risklərin idarə edilməsi sistemindəki çatışmazlıqlar və onların aradan qaldırılması üçün təkliflər təqdim edib.
- Tədbirlər planlarının icra vəziyyətini təqdim edib.
- Kənar auditin nəticələrinə dair rüblük hesabatlar təqdim edib.
- Müşahidə Şurası rəhbərliyi ilə audit yoxlamalarının nəticələrinə dair dövrü müzakirələr aparıb.

Mühüm məsələlərin kommunikasiyası:

Ali icra orqanına kommunikasiya edilmiş mühüm məsələlərin sayı:



**Strategiya və Risklərin İdarə Edilməsi
Komitəsi**

Komitənin əsas rolu strateji inkişaf istiqamətini müəyyənləşdirmək, risklərin idarə edilməsi funksiyasına nəzarət etmək və tələb olunan fəaliyyət standartlarının bütün Bankda effektiv şəkildə çatdırılmasını təmin etməkdir.

Komitənin tərkibi

- **Xalid Əhədov**
Müşahidə Şurasının üzvü, Komitənin sədri
- **Abbas İbrahimov**
İdarə Heyətinin sədri, Komitənin üzvü
- **İlham Həbibullayev**
İdarə Heyəti sədrinin birinci müavini, Komitənin üzvü
- **Azad Məmmədov**
Audit Komitəsinin sədri, Komitənin üzvü (səsvermə hüququ olmadan)
- **Aqşin Əmirov**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Nəbi Əliyev**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Taleh Tahirli**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Məcid Məmmədov**
Müşahidə Şurasının müşaviri, Komitənin üzvü
- **Nihat Şenyuva**
Bankın Baş direktoru, Komitənin üzvü
- **Taleh Nəhmədov**
Daxili nəzarət departamentinin direktoru, Komitənin üzvü

Komitənin əsas vəzifələri

- Bankın İdarə Heyəti tərəfindən hazırlanmış Strateji baxış və Missiya bəyanatlarının ilkin layihələrinin nəzərdən keçirilməsi;
- Bankın inkişaf strategiyasının prioritetlərinin hazırlanması və Müşahidə Şurasına təqdim edilməsi;
- Bankın fəaliyyətinin Strateji Plana uyğunluğuna nəzarət, zəruri hallarda bununla bağlı İdarə Heyətinə tövsiyələr verilməsi;
- Bankın strateji məqsədlərinə nail

- olunmasına nəzarət;
- Risklərin idarə edilməsi strategiyasının, siyasətinin və qaydalarının nəzərdən keçirilməsi, Müşahidə Şurasına təqdim edilməsi;
- Risklərin idarə edilməsi strategiyasının, siyasətlərinin və qaydalarının əldə edilərək Müşahidə Şurasına təqdim edilməsi;
- Riskləri müəyyənləşdirmək və qiymətləndirmək üçün müvafiq üsul və vasitələrin seçilməsi, onlardan istifadə tezliyinin müəyyənləşdirilməsi;
- Qəbul edilmiş metod və modellərin tətbiqi nəticələrinin təhlili, effektiv idarəetmə üçün risklərin qəbulu, minimuma endirilməsi, ötürülməsi və qarşısının alınması kimi tədbirlərin həyata keçirilməsi ilə bağlı Risklərin idarə edilməsi departamentinə müvafiq göstərişlərin verilməsi

2023-cü il üzrə fəaliyyət

- Bankın performans nəticələrinin Strateji Plana uyğunluğunun monitorinqini aparıb və İdarə Heyətinə tövsiyələr verib.
- Bankın strateji məqsəd və vəzifələr üzrə nailiyyətlərinin monitorinqini həyata keçirib.
- Strategiyanın təhlilini aparıb, icra səmərəliliyini dəyərləndirib.
- Növbəti 2023-2025-ci illər üzrə İnkişaf Strategiyası üçün əsas istiqamətlər və strateji məqsədlər müəyyən edilmiş və yeni strategiyanın hazırlanmasına başlanılmışdır.
- Risklərin İdarə Edilməsi Strategiyasını, siyasətini və qaydalarını nəzərdən keçirib, risk limitlərini müəyyən edib, Müşahidə Şurası ilə razılaşdırıb.
- Risklərin idarə edilməsi departamentinin illik planını nəzərdən keçirib, onun fəaliyyətinə nəzarət edib, təkmilləşdirilməsi üçün təlimatlar hazırlayıb.

Mükafatlandırma Komitəsi

Mükafatlandırma Komitəsi, ödəniş və mükafatlandırma prosesi, mükafatlandırma sisteminin səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi, həmçinin Bankda mükafatlandırma siyasətinin yaradılması və davamlı şəkildə təkmilləşdirilməsi üzərində ümumi nəzarəti həyata keçirən məsul orqandır.

Komitənin tərkibi

- **Emin Hüseynov**
Müşahidə Şurasının üzvü, Komitənin sədri
- **Xalid Əhədov**
Müşahidə Şurasının üzvü, Komitənin sədri
- **Aqşin Əmirov**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Aynur Süleymanlı**
Bankın Baş direktoru, Komitənin üzvü
- **Əzim Kazımov**
Mühasibat uçotu departamentinin direktoru, Komitənin üzvü

Komitənin əsas vəzifələri

- Bankın mükafatlandırma siyasətini hazırlayıb Müşahidə Şurasına təqdim etmək, habelə onun daim təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlər görmək;
- Əmək haqqı siyasətinin Bankın risklərin idarə edilməsi və uzunmüddətli strateji hədəfləri ilə uzlaşdırılmasını təmin etmək;
- Kompensasiya və mükafatlandırma prosesinə tam nəzarəti həyata keçirmək;
- Ən azı ildə bir dəfə Strategiya və Risklərin İdarə Edilməsi Komitəsi ilə birlikdə mükafatlandırma sisteminin effektivliyini qiymətləndirmək;
- Dəyişən mükafatın ümumi məbləği ilə bağlı Müşahidə Şurasına təkliflər vermək;
- Qanunvericiliyə uyğun olaraq Bankın Müşahidə Şurasına hesabat təqdim etmək

2023-cü il üzrə fəaliyyət

- Bankın strateji məqsədlərə çatmağa yönəlmiş mükafatlandırma prinsiplərinə əməl olunmasını təmin edib.
- Əməyin ödənilməsi prosesinə ümumi nəzarəti həyata keçirib.
- Strategiya və Risklərin İdarə Edilməsi Komitəsi ilə birlikdə mükafatlandırma sisteminin effektivliyinin qiymətləndirilməsini həyata keçirib.
- Dəyişən mükafatın ümumi məbləği ilə bağlı Müşahidə Şurasına təkliflər verib.

Kredit Komitəsi

Kredit Komitəsi kreditlərin təsdiqi, kredit

şərtlərinin müəyyən edilməsi, Bankın kredit siyasətinin nəzərdən keçirilməsi, risklərin azaldılması, kredit portfelinin diversifikasiyasına nəzarət sahəsində əsas qərarverici orqan rolunu oynayır.

Komitənin tərkibi

Böyük Kredit Komitəsi

- **Abbas İbrahimov**
İdarə Heyətinin sədri, Komitənin sədri
- **İlham Həbibullayev**
İdarə Heyəti sədrinin birinci müavini, Komitənin üzvü
- **Aqşin Əmirov**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Elmir Həbibullayev**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Nəbi Əliyev**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Nərgizxanım Biləndərli**
Bankın Baş direktoru, Komitənin üzvü
- **Fariz Rəhimov**
Bankın Risklərin idarə edilməsi departamentinin direktoru, Komitənin üzvü

Orta Kredit Komitəsi

- **Nəbi Əliyev**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin sədri
- **Fuad İslamov**
Bankın Baş direktoru, Komitənin üzvü
- **Nərgizxanım Biləndərli**
Bankın Baş direktoru, Komitənin üzvü
- **Fariz Rəhimov**
Bankın Risklərin idarə edilməsi departamentinin direktoru, Komitənin üzvü
- **Ülvi Qasımov**
Korporativ biznes departamentinin direktoru, Komitənin üzvü

Kiçik Kredit Komitəsi

- **Ülvi Qasımov**
Bankın Korporativ biznes departamentinin direktoru, Komitənin sədri

- **Fariz Rəhimov**
Bankın Risklərin idarə edilməsi departamentinin direktoru, Komitənin üzvü
- **Rüfət Abbasov**
İpoteka sahəsinin rəhbəri, Komitənin üzvü

Kiçik Kredit Komitəsi

350 000 AZN-ə qədər kredit müraciətlərinin təsdiqlənməsi

Orta Kredit Komitəsi

350 001 - 2 000 000 AZN aralığında kredit müraciətlərinin təsdiqlənməsi

Böyük Kredit Komitəsi

2 000 001 - 10 000 000 AZN aralığında kredit müraciətlərinin təsdiqlənməsi

Komitənin əsas vəzifələri

- Bankın kredit siyasətini nəzərdən keçirmək və Müşahidə Şurasına təqdim etmək;
- Kreditlərin verilməsini və kredit öhdəliklərinin qəbulunu, habelə onların şərtlərinin dəyişdirilməsini və restrukturizasiyasını təsdiq etmək;
- Portfel səviyyəsində kreditlərin vaxtında qaytarılmasına nəzarət etmək;
- Kredit şərtlərinin Mərkəzi Bankın müvafiq qaydalarına zidd olmamasını təmin etmək;
- Konsentrasiya edilmiş portfel riskinin qarşısını almaq üçün kredit portfelinin diversifikasiyasına riayət olunmasına nəzarət etmək;
- Müntəzəm olaraq kredit portfelinin monitorinqi hesabatını əldə etmək;
- Kreditlərin verilməsi qaydalarına və prosedurlarına riayət olunmasını təmin etmək;
- Kredit ödənişlərinin alınması üçün görülən bütün tədbirlərin icrasına nəzarət etmək

2023-cü il üzrə fəaliyyət

- Kreditlərin verilməsi və kredit öhdəliklərinin qəbulu, habelə onların şərtlərinin dəyişdirilməsi və restrukturizasiyası təsdiq edilib.
- Kreditlərin vaxtında qaytarılmasına portfel səviyyəsində nəzarət edilib.
- Kredit şərtlərinin Mərkəzi Bankın qaydalarına uyğun olması təmin edilib.

- Konsentrasiya edilmiş portfel riskinin qarşısını almaq üçün kredit portfelinin diversifikasiyası tələblərinə riayət olunmasına nəzarət edilib.
- 2023-ci ildə kredit ödənişlərinin qəbulu ilə bağlı həyata keçirilən bütün tədbirlərin icrasına nəzarət edilib.

Aktiv və Passivlərin İdarə Edilməsi Komitəsi

Aktiv və Passivlərin İdarə Edilməsi Komitəsi bazar və valyuta limitləri ilə bağlı mühüm qərarlar qəbul edir, Bankın nağd və nağdsız likvidliyini mütəmadi nəzarətdə saxlayır, faiz dərəcələrinə həssas olan aktiv və öhdəliklərlə bağlı riskləri idarə edir.

Komitənin tərkibi

- **Nəbi Əliyev**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin sədri
- **Elmir Həbibullayev**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Aqşin Əmirov**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Vasif Əhmədov**
İdarə Heyəti sədrinin müavini, Komitənin üzvü
- **Fuad İslamov**
Bankın Baş direktoru, Komitənin üzvü
- **Nərgizxanım Biləndərli**
Bankın Baş direktoru, Komitənin üzvü
- **Kamran Hüseynov**
Mərkəzi xəzinədarlıq departamentinin direktoru, Komitənin üzvü

Komitənin əsas vəzifələri

- Strategiya və Risklərin İdarə Edilməsi Komitəsinin tövsiyələri əsasında Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edilmiş limitlər çərçivəsində bazar və valyuta limitlərini müəyyən etmək;
- Komitənin səlahiyyətləri daxilində risklərin idarə edilməsinin müvafiq sahələri və tapşırıqları üzrə qanunvericiliyə əməl olunmasını təmin etmək;
- Bankın nağd və nağdsız likvidliyinin vəziyyətinə mütəmadi olaraq nəzarət etmək, bununla bağlı müvafiq limitləri təsdiqləmək;
- Faiz dərəcəsinə həssas aktiv və

- öhdəliklərlə bağlı risklərin idarə edilməsi üzrə qərarlar qəbul etmək;
- Qanunvericiliklə müəyyən edilmiş məlumatları Müşahidə Şurasına baxılmaq üçün təqdim etmək

2023-cü il üzrə fəaliyyət

- İnvestisiya portfelinin məqsədli rentabelliği, alt portfellərdə aktivlərin növləri və valyutalar üzrə bölgüsü, habelə cari və məqsədli portfeldə aktivlərin payının limitləri müəyyən edilmişdir.
- Valyuta, pul və qiymətli kağızlar bazarında əməliyyatlar üzrə limitlər daxilində qərarlar qəbul edilmişdir.
- Bankın cari likvidlik vəziyyəti yeni məcburi ehtiyat və "LCR" (Liquidity Coverage Ratio) qaydaları kontekstində müzakirə edilmişdir.
- Fövqəladə hallarda likvidliyin idarə edilməsi və nəticələrinin aradan qaldırılması tədbirləri müəyyən edilmiş, qərarların operativ şəkildə aidiyyəti struktur bölmələrə çatdırılması təmin edilmişdir.
- FTP (Funds Transfer Pricing) dərəcələri təsdiq edilmişdir.
- Xarici banklar üçün sindikatlaşdırılmış kredit limitləri müəyyən edilmişdir.

İnformasiya Texnologiyaları Komitəsi

İnformasiya Texnologiyaları Komitəsi Bankın daxili proseslərində rəqəmsallaşma və avtomatlaşdırmanın inkişafında mühüm rol oynayır. O, ümumi IT strategiyasının formalaşdırılması və onun effektiv həyata keçirilməsini təmin etmək üçün məsuliyyət daşıyır.

Komitənin tərkibi

- **Nihat Şenyuva**
Baş informasiya inzibatçısı, Komitənin sədri
- **Mayya Dursunova**
Data sahəsinin rəhbəri, Komitənin üzvü
- **Samir Ağamaliyev**
Bank sistemləri sahəsinin rəhbəri, Komitənin üzvü
- **Fariz Rəhimov**
Risklərin idarə edilməsi departamentinin direktoru, Komitənin üzvü
- **Rüstəm Rüstəmli**
İnformasiya təhlükəsizliyi departamentinin direktoru, Komitənin üzvü

Komitənin əsas vəzifələri

- Bankın Strategiyasına əsasən, IT və IT təhlükəsizliyi sahəsində təşəbbüslərin hazırlanması, baxılması üçün Müşahidə Şurasına təqdim edilməsi və zəruri hallarda bu təşəbbüslərin nəzərdən keçirilməsi üçün Müşahidə Şurasına təkliflərin verilməsi;
- IT büdcəsi Bank tərəfindən təsdiq edildikdən sonra büdcənin icrasına nəzarət;
- Bankın bütün avtomatlaşdırılmış sistemlərinin fasiləsiz fəaliyyətinin və monitorinqinin təmin edilməsi;
- İnformasiya texnologiyaları sahəsində bütün müvafiq qaydaların, cari və fəvqəladə hallar prosedurlarının, əməliyyat planlarının hazırlanmasının təmin edilməsi;
- Mühəsibat uçotu qeydlərinin və idarəetmə məlumat sistemi məlumatlarının adekvat ehtiyat nüsxələrini (nümunə ehtiyat nüsxələrini) yaratmaq üçün "Fövqəladə Hallar Planı"nın hazırlanmasının təmin edilməsi;
- Bank işçilərinin yüksək rəqəmsal savadlı olmalarını təmin etmək üçün müvafiq təlimlərin həyata keçirilməsinə nəzarət;
- IT layihələri və prosedurlarla əlaqədar təhlükəsizlik və inzibati texnologiyaların monitorinqi

2023-cü il üzrə fəaliyyət

- Müşahidə Şurasına təqdim etmək üçün Bankın Strategiyasına əsaslanan IT və IT təhlükəsizliyi sahəsində strateji təşəbbüslər hazırlanmış, yenidən işlənmişdir.
- Büdcə təsdiq edildikdən sonra IT büdcəsinin icrasına nəzarət etmişdir.
- Bankın bütün avtomatlaşdırılmış sistemlərinin qüsursuz və fasiləsiz işləməsinə təmin etmişdir.
- Bütün müvafiq informasiya texnologiyaları qaydalarının, cari və fəvqəladə hallar prosedurlarının və əməliyyat planlarının hazırlanmasını təmin etmişdir.
- Bank əməkdaşlarının yüksək rəqəmsal savadlı olmalarını təmin etmək üçün müvafiq təlimlərin keçirilməsinə nəzarət etmişdir.
- IT layihələri və prosedurları ilə bağlı təhlükəsizlik və inzibati texnologiya məsələlərinə nəzarət etmişdir.

Cədvəl 16. Komitələrin 2023-cü ildə keçirilmiş iclasları

Komitələr	Keçirilməsi nəzərdə tutulan iclasların sayı	Keçirilmiş iclaslar
Kiçik Kredit Komitəsi	52	205
Orta Kredit Komitəsi	52	129
Böyük Kredit Komitəsi	52	147
Audit Komitəsi	4	31
Strategiya və Risklərin İdarə Edilməsi Komitəsi	6	8
Mükafatlandırma Komitəsi	1	1
Aktiv və Passivlərin İdarə Edilməsi Komitəsi	52	212
İnformasiya Texnologiyaları Komitəsi	4	40

Səhm kapitalı

1992-ci ildə Açıq Səhmdar Cəmiyyət kimi yaradılmış ABB Azərbaycan Respublikası Prezidentinin "Azərbaycan Beynəlxalq Bankı" Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin dövlətə məxsus səhmlərinin özəlləşdirilməyə hazırlanması ilə bağlı sağlamlaşdırılma tədbirləri haqqında 15 iyul 2015-ci il tarixli müvafiq Fərmanından sonra transformasiya mərhələsindən keçib. 2016-cı ildə Səhmdarların Ümumi Yığıncağında devalvasiya ilə bağlı risklər nəzərə alınaraq Bankın nizamnamə kapitalının artırılması barədə qərar qəbul edilib. 2017-ci ildə ABB-nin 600 mln. AZN dəyərində 2,222 milyon səhmi buraxılıb.

2016-2017-ci illər arasında Bankın nizamnamə kapitalı iki dəfə artaraq 641,287 min AZN-dən 1,241,287 min AZN-ə yüksəlib. Azərbaycan Respublikası Mülki Məcəlləsinin 105-1.5-ci maddəsinə əsasən, 31 dekabr 2022-ci il tarixində başa çatan il ərzində Səhmdarların Ümumi Yığıncağının qərarı ilə 57,922 min ədəd səhm ləğv edilib. Nəticədə, hesabat ilinin sonuna nizamnamə kapitalı 1,225,648 min AZN olub.

31 dekabr 2023-ci ilə səhm kapitalının strukturu

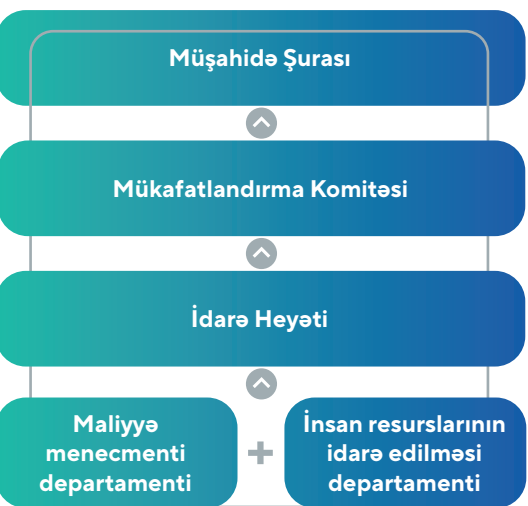
	Səhmlərin növü	Adi
	Emissiya edilmiş səhmlərin dövlət qeydiyyat nömrəsi	AZ1004004581
	Nominal dəyəri, AZN	0.27
	Nominal dəyəri, AZN	4 539 437 000

Mükafatlandırma sistemi

Mükafatlandırma sistemi ABB-nin Mükafatlandırma siyasətilə müəyyən edilir. Siyasət Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsinə əsasən hazırlanıb. Ən yaxşı beynəlxalq təcrübələri nəzərə alan Siyasət müasir korporativ mədəniyyəti və işçilər arasında sağlam rəqabəti təşviq edir. Mükafatlandırma siyasəti ildə bir dəfə Mükafatlandırma və Strategiya və risklərin idarə edilməsi komitələri tərəfindən qiymətləndirilir. Qiymətləndirmə zamanı ödəniş və mükafatlandırma sisteminin Bankın strategiyası ilə uyğunluğu yoxlanılır. Mükafatlandırma sisteminin əsas məqsədləri aşağıdakılardır:

- Bankın strateji və biznes məqsədlərinin işçilərin fərdi məqsədləri ilə uyğunlaşması;
- İxtisaslı və istedadlı işçilərin cəlb edilməsi, saxlanılması və motivasiya edilməsi;
- İşçilərin şəxsi və peşəkar inkişafı üçün uyğun mühitin yaradılması

Cədvəl 17. Mükafatlandırma siyasətinin əsas iştirakçıları



Müşahidə Şurası	• Bankda mükafatlandırma, eləcə də əməyin ödənişinin təkmilləşdirilməsinə dair daxili komitələr və struktur bölmələr tərəfindən daxil olan təkliflərə baxır və müvafiq qərarlar qəbul edir; • Bankın Audit Komitəsinin sədri və üzvləri, eləcə də İdarə Heyətinin üzvləri, habelə baş direktor vəzifəsində çalışan şəxslərin fəaliyyətlərinin qiymətləndirilməsi üçün ölçü parametrlərini müəyyənləşdirir; • Bankda mükafatlandırma mexanizmini rəqlamentləşdirən normativ sənədləri mütəmadi təhlil edir və onları təsdiq edir
Mükafatlandırma Komitəsi	• Mükafatlandırma işində ölkə qanunvericiliyinin tələblərinə riayət edilməsini təmin edir; • Mükafatlandırmanın həyata keçirilməsində təşkilati və prosedur baxımından ədalətlik prinsiplərinin qorunmasını təmin edir; • Mükafatlandırmanın həyata keçirilməsi üçün təşkilati-sərəncamverici sənədləri təsdiq edir; • Bankın Audit Komitəsinin sədri və üzvləri, eləcə də İdarə Heyətinin üzvləri və baş direktor vəzifəsində çalışan şəxslər istisna olmaqla, digər kateqoriya əməkdaşların motivasiyası və fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi üçün ölçü parametrlərini müəyyənləşdirir
İdarə Heyəti	• İşçi heyətin məcmu gəlirlərinin komponentləri üzrə ödənişlərin uçotunu aparır, onları həyata keçirir; • Bank əməkdaşlarının məcmu gəlirinin dəyişən hissəsinin təkmilləşdirilməsi işində iştirak edir; • Fəaliyyətin qiymətləndirilməsinə imkan verən əsas fəaliyyət göstəricilərinin ("KPI") hesablanması işini həyata keçirir
Maliyyə menecmenti departamenti	• Mükafatlandırmanın həyata keçirilməsi üçün Bankın aidiyyəti idarəetmə orqanlarını obyektiv və təfərrüatlı məlumatlarla təchiz edir; • Bank əməkdaşlarının fəaliyyətinin stimullaşdırılmasına dair təkliflər hazırlayır; • Vəzifələrin qiymətləndirilməsi sistemini hazırlayır və tətbiq edir; • Əmək bazarında mövcud tendensiyaların mütəmadi monitorinqini aparmaqla işçi heyətin məcmu gəlirlərinin komponentlərinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində təkliflər hazırlayır; • Bank əməkdaşlarının fəaliyyətinin illik qiymətləndirilməsi işini təşkil edir; • Mükafatlandırılmış əməkdaşların korporativ davranış tərzində baş vermiş dəyişiklikləri təhlil edir
İnsan resurslarının idarə edilməsi departamenti	• Mükafatlandırma prosesinə nəzarəti həyata keçirir; • Bankın mükafatlandırma siyasətinin hazırlanması və onun təkmilləşdirilməsini təşkil edir; • Ən azı ildə bir dəfə riskləri idarəetmə komitəsi ilə birgə mükafatlandırma sisteminin • Bankın strategiyasına, həyata keçirilən əməliyyatların miqyası və xarakterinə, fəaliyyətinin nəticələrinə və qəbul edilən risklərin səviyyəsinə uyğunluğunu qiymətləndirir; • Qiymətləndirmə nəticələrinə dair məlumatları müvafiq qərar qəbul edilməsi məqsədilə Müşahidə Şurasına təqdim edir; • Mükafatlandırmanın ümumi həcmi üzrə Müşahidə Şurasına təkliflər verir

Mükafatlandırma alətləri və mexanizmi

Bankın mükafatlandırma strukturu istedadlı və ixtisaslı şəxsləri cəlb etmək üçün sabit mükafatlandırma, korporativ hədəflərə nail olmaq və işçiləri gələcək inkişafa motivasiya etmək üçün qeyri-sabit mükafatlandırmadan ibarətdir. Sabit gəlirə əmək haqqı və onunla bağlı əlavə ödənişlər daxildir. Qeyri-sabit mükafatlandırma isə fəaliyyət nəticələrinin qiymətləndirilməsi əsasında bonuslar və illik mükafatlandırma əsasında formalaşır.

İşçilərin funksiyaları və ƏFG (Əsas Fəaliyyət Göstəriciləri) asılı olaraq biz aylıq, rüblük və illik qiymətləndirmələr aparırıq. 238 işçinin (203 kişi, 35 qadın) 2023-cü ildə müntəzəm olaraq performans və karyera inkişafı dəyərləndirməsi aparılıb. Hər bir işçini ədalətli qiymətləndirmək və mükafatlandırmaq məqsədilə Mükafatlandırma siyasəti həm keyfiyyət, həm də kəmiyyət meyarlarını nəzərə alır. Mükafat Siyasəti, Bankın icraçı rəhbərliyi daxil olmaqla bütün işçilərə tətbiq edilir. Müşahidə Şurası, Audit Komitəsi, İdarə Heyətinin üzvləri (o cümlədən sədrilər)

üçün illik mükafatlandırma Səhmdarların Ümumi Yığıncağında müəyyən edilir. İdarə Heyəti üzvləri və baş direktorlar üçün uyğun və ədalətli mükafatlandırmanı təmin etmək üçün biz bütün işçilərə tətbiq olunan ümumi meyarlarla yanaşı, əlavə qiymətləndirmə parametrlərini də tətbiq edirik. Aşağıdakı prudensial göstəricilər, mükafatlandırma haqqında qərar verildiyi tarixdə müvafiq requlyativ tələblərə cavab verməlidir:

- Cəmi kapitalın minimal məbləği;
- Kapitalın adekvatlığı əmsali;
- Aktivlər üçün yaradılmış xüsusi ehtiyatlar.

İcra kateqoriyaları üzrə mükafatlar müəyyən edilərkən biz Bankın əməliyyat nəticələrini və Tənzimləyicinin bank sektoru üçün müəyyən etdiyi qeyri-ışlək aktivlərin ümumi aktivlərə nisbətini nəzərə alır. Bizim mükafatlandırma sistemimiz performans nəticələrinə əsaslanan cüzi dəyişikliklərlə bütün işçi kateqoriyaları üzrə rəqabətli ödəniş təklif edir. ABB-nin mükafatlandırma mexanizmində bərabərsizlikləri minimuma endirmək, maksimum şəffaflığı və ədalətliliyi təmin etmək üçün müntəzəm olaraq təhlillər, təkmilləşdirmələr aparılır.

Cədvəl 18. Bankda minimum əmək haqqı səviyyəsinin ölkədəki minimum əmək haqqına nisbəti

İllər	2021		2022		2023	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
Nisbət	1.08	1.08	1.06	1.3	1.65	1.45

Komplayns və maliyyə monitorinqi sistemi

ABB olaraq biz prosedurlarımızın qanunvericilik və ən yaxşı təcrübələrə uyğun qurulmasını təmin etmək üçün komplayns və funksional maliyyə monitorinq sistemində xüsusi önəm veririk. Uyğunluq faktiki olaraq fəaliyyət meyarımızdır və biz bu məsələni ciddi qəbul edirik. Eyni zamanda, tənzimləyici qaydalarla uyğunlaşa bilmək üçün potensialımızı artırırıq.

Biz bilirik ki, maraqlı tərəflərimiz bankçılığın etibarlı olmasını gözləyir, məhz buna görə biz maliyyə cinayətləri, korrupsiya və məlumatların məxfiliyi üçün təhdidlərlə mübarizəyə bu qədər önəm veririk.

2023-2025-ci illər üzrə İnkişaf Strategiyası çərçivəsində biz Maliyyə monitorinqi və

komplayns departamentinin funksiyalarını, xüsusən də Çirkli Pulların Yuyulmasına Qarşı Mübarizə (AML) protokollarının idarə edilməsi üzrə funksiyalarını gücləndirmişik. Bundan əlavə, biz bu vacib sahələrə sadıqlığımızı qorumaq üçün daxili siyasətimizi mütəmadi olaraq yeniləyirik.

ABB-nin maliyyə monitorinqi və komplayns sistemi, əsasən, aşağıdakı üç məsələyə diqqət yönəldir:

- Komplayns riskinin idarə edilməsi;
- Cinayət yolu ilə əldə edilmiş pul vəsaitlərinin leqallaşdırılması və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə (ƏL/TMM);
- Xarici hesablar üzrə vergi tələblərinə əmələmə aktı (FATCA) və Ümumi Hesabatlılıq Standartı (CRS).

Komplayns	ƏL/TMM	FATCA və CRS
Komplayns siyasəti	• Cinayət yolu ilə əldə edilmiş pul vəsaitlərinin leqallaşdırılması və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə	Hüquqi şəxslərin vergi rezidentliyinin müəyyən edilməsi üçün özünüqiymətləndirmə sorğu forması
İnsayder məlumatlarından sui-istifadə və bazar manipulyasiyası	• Müştərinin tanınması siyasəti	Fiziki şəxslərin özünüqiymətləndirmə sorğu anketi
Maraqlar toqquşmasının qarşısının alınması siyasəti	• ƏL/TMM ilə bağlı xarici banklar vasitəsilə aparılan əməliyyatların qiymətləndirilməsinə dair metodiki göstərişlər	W-9 Formaları/W-8BEN/W-8BEN-E təlimatları – ABŞ-da vergi hesabları üçün hüquqi və fiziki şəxslərin statusunu təsdiq edən formalar
Etik Kodeks	• ƏL/TMM-yə əsasən müştərilərin risklərinin qiymətləndirilməsi üçün metodik təlimatlar	Xarici şəxslərin hesabları üzrə identifikasiya qaydaları
Korrupsiyaya qarşı mübarizə siyasəti	• ABB-nin xidmətlərindən faydalanan vergi ödəyicisi fiziki şəxs müştərilər tərəfindən nağd əməliyyatlar üzrə təlimatlar	Hesabın açılması və əməliyyatların aparılması üzrə identifikasiya prosesinə dair qaydalar
Əlaqədar şəxslər üzrə məlumatların toplanması qaydaları	• ABB müştəriləri tərəfindən əvvəlcədən ödənişlər üzrə təlimatlar	Mövcud deyil
"Whistleblowing" siyasəti	• AR MMX-ya təqdim olunan məlumatların təsdiqlənməsi qaydaları	Mövcud deyil

Ümumiyyətlə, tətbiq olunan qanunvericilik və daxili siyasətlə uyğunluq Maliyyə monitorinqi və komplayns departamenti tərəfindən aşağıdakı fəaliyyətlər vasitəsilə təmin edilir:

- Komplayns məsələləri ilə əlaqədar yeni və ya dəyişdirilmiş bank məhsullarının nəzərdən keçirilməsi;
- Normativ sənədlərin işlənilib hazırlanması;
- Komplayns məsələləri ilə əlaqədar potensial tərəfdaşlıqlar və müştəri münasibətlərinin təhlili;
- Daxili bazar qaydalarının maliyyə bazarı tənzimləyicisinin tələblərinə uyğunluğu baxımından müntəzəm olaraq nəzərdən keçirilməsi;
- Qanunvericiliyə edilən dəyişikliklərin mütəmadi təhlili, eyni zamanda daxili qaydalar və standartların uyğunlaşdırılması;

- Müvafiq orqanların tələblərinə və beynəlxalq standartlara uyğun olaraq proseslərin inkişafı, izlənməsi.

2023-cü ildə ABB hökumətin e-taxes platforması və fiziki şəxslərin mərkəzləşdirilmiş məlumat bazası ilə uğurlu integrasiyaya nail olub, və bu, saytda qeydiyyatdan keçmiş hüquqi şəxslərin dəqiq uçotunu aparmağa imkan verib. Integrasiya bu qurumlar üçün rezidentliyin müəyyən edilməsi prosesini sadələşdirib və əməliyyat səmərəliliyinin artırılmasına gətirib çıxarıb.

Biz müştəri məlumatlarının səmərəli və mərkəzləşdirilmiş emalı, monitorinqi, yenilənməsi və saxlanması mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsinə böyük diqqət yetirdik. Səhvləri əhəmiyyətli dərəcədə azaldıq, ümumi əməliyyatları optimallaşdırdıq. Bu tədbirlər

müştərilər üçün daha rahat və effektiv bank təcrübəsinə töhfə verdi. Bankın davamlı təkmilləşməyə sadıqlığı və hərtərəfli diqqəti daha böyük uğur üçün möhkəm zəmin yaradır.

AML/CFT

Çirkli pulların yuyulması və terror təşkilatlarının maliyyələşdirilməsi riskləri (ƏL/TMM) maliyyə institutlarının nüfuzuna və milli iqtisadiyyatın göstəricilərinə əhəmiyyətli təsir göstərir. ABB-də biz ümumən ölkəmizin bank sisteminin bütövlüyünü, reputasiyasını və sabitliyini təmin etmək üçün ƏL/TMM-yə daxili nəzarət sistemimizi təkmilləşdiririk. ƏL/TMM monitorinqi və idarəetmə sistemimiz müvafiq qanunlara, qaydalara və beynəlxalq standartlara əsaslanır:

- ƏL/TMM-yə dair Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi;
- “Cinayət yolu ilə əldə edilmiş pul vəsaitlərinin və ya digər əmlakın leqallaşdırılmasına və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu (2022);
- Məqsədli maliyyə sanksiyaları haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu (2023);
- FATF-in tövsiyələri;
- Bazel komitəsinin hazırladığı, effektiv bank nəzarəti üçün əsas prinsiplər;
- Wolfsberg qrupunun pul vəsaitlərinin leqallaşdırılması prinsipləri.

Müştərilərlə işgüzar münasibətlər qurmazdan əvvəl müəyyənləşdirmə və yoxlama tədbirlərini həyata keçiririk. Şübhəli əməliyyatları vaxtında müəyyənləşdirmək və ABB-nin qanunsuz əməliyyatlara cəlb olunmasının qarşısını almaq üçün müştərilər və ya benefisiarlar tərəfindən təqdim olunan sənədlərin və məlumatların hərtərəfli araşdırılması aparılır. Bundan əlavə “Öz müştərinin tanı” (KYC) prinsipi əsasında əlavə məlumatlar tələb edilə bilər. Uyğun ƏL/TMM prosedurları olmayan və ya fəaliyyət göstərdiyi yerlərdə ofisi olmayan maliyyə təşkilatları ilə iş münasibətləri qurmuruq. Maliyyə monitorinqi və komplayns departamenti Bankın ƏL/TMM üzrə fəaliyyətinin nəticələrinə dair illik hesabatları AMB-yə təqdim edir.

2023-cü ildə ABB İdarə Heyətinin sədri tərəfindən təsdiq edilmiş dörd kursdan ibarət proqramla PL/TMM üzrə təlimlər keçirildi.

FATCA-CRS

Azərbaycan Respublikası hökuməti beynəlxalq vergitutma ilə bağlı təşəbbüsləri, bank hesabları və maliyyə əməliyyatları üzrə qarşılıqlı məlumat mübadiləsi vasitəsilə hökumətlərarası razılaşmaları və beynəlxalq standartlar əsasında uyğunluq və vergi şəffaflığının təmin olunmasını fəal şəkildə dəstəkləyir. 2015-ci ildə Azərbaycan Respublikası Xarici Hesablar üzrə Vergi Əmələməsi Aktına (FATCA) qoşulmuşdur.

2016-cı ildə Hökumət CRS (Ümumi Hesabat Standartı) əsasında 100-dən çox ölkə ilə vergi məqsədləri üçün məlumat mübadiləsinə imkan verən “Səlahiyyətli Orqanlar arasında Maliyyə Hesabları üzrə Məlumatın Avtomatik Mübadiləsi üzrə Çoxtərəfli Saziş”i imzalamışdır.

Müştərilərimiz haqqında status, rezidentlik və digər mühüm məlumatlar Özünüqiymətləndirmə forması, eləcə də müştərilər tərəfindən doldurulmalı olan W-8BEN (xarici rezidentliyi olma ehtimalı olan müştərilər), W-8BEN-E (bütün şirkətlər) və W9 (bütün ABŞ vətəndaşları) formaları vasitəsilə yoxlanılır. Bundan əlavə, bu formalarda toplanan məlumatlar əsasında hesabatlar avtomatik olaraq hazırlanır və hər il Dövlət Vergi Xidmətinə təqdim olunur.



Təlimlər Bankın aşağıdakı təşkilati strukturları üzrə keçirilib:

- Bankın rəhbərliyi (İdarə Heyətinin sədri və üzvləri, Baş direktorlar, İdarə Heyəti sədrinin Aparat rəhbəri);
- Bütün filialların rəhbərləri və müavinləri;
- Bir neçə təşkilati strukturdan cəlb olunmuş rəhbərlər, baş mütəxəssislər, aparıcı mütəxəssislər.

Növbəti illərdə hər bir işçinin Bankın fəaliyyət standartlarını başa düşməsinə və gündəlik vəzifələrini yerinə yetirərkən tətbiq olunan bütün siyasətlərə əməl etməsinə təminat yaratmaq üçün təlim proqramlarının sayını genişləndirmək və daha çox işçini uyğunluq təlimlərimizə cəlb etmək məqsədimiz var.

Daxili və kənar audit

Daxili audit

Yenidən işlənmiş rəqəmsal strategiyamızın bir hissəsi kimi yeni nəzarət mexanizmlərini tətbiq etməklə fərqləndirici və çirkli pulların yuyulması risklərini azaltmaq məqsədilə daxili nəzarət sistemlərimizi saxlamaq və təkmilləşdirmək üçün səy edirik. Daxili audit proseslərimiz aşağıdakı iki struktur bölmə tərəfindən idarə olunur:

- Audit Komitəsi
- Daxili audit departamenti (DAD)

DAD-ın məqsədi, Bankın fəaliyyətinə dəyər qatmaq və inkişaf etdirmək üçün müstəqil, obyektiv audit xidmətləri göstərməkdir. Daxili auditin missiyası təşkilati dəyəri artırmaq və qorumaqdır. Bankın daxili audit fəaliyyətinin kənardan müstəqil qiymətləndirilməsi EY tərəfindən aparılmışdır. Qiymətləndirmə başa çatdıqdan sonra ətraflı inkişaf planı olan Yol Xəritəsi təqdim olunmuş və Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edilmişdir. Nəticədə, daxili audit funksiyası Beynəlxalq Daxili Audit Standartlarına uyğunlaşdırılmışdır.

Daxili audit prosedurları DAD tərəfindən Komitənin təsdiq etdiyi illik daxili audit planına uyğun olaraq həyata keçirilir və İdarə Heyəti tərəfindən irəli sürülən risklərə əsaslanır. Bu yolla ABB aktivlərini potensial sui-istifadədən qorumağı bacarır və Bank daxilində sağlam ekosistemi təmin edir.

2022-ci ildə daxili yoxlamalar müxtəlif funksional sahələrin fəaliyyətini əhatə etmişdir.

Bunlara aşağıdakılar daxildir:

- Daxili nəzarət mexanizmlərinin adekvatlığı;
- İdarəetmə və risklərin idarə edilməsi sisteminin effektivliyi;
- Yeni proseslərin, əməliyyatların və sistemlərin keyfiyyət standartlarına uyğunluğu;
- Maliyyə məlumatlarının etibarlılığı və dəqiqliyi;
- Tərəmə müəssisələrin fəaliyyəti

Daxili audit

2023-cü ildə keçirilmiş 103 daxili audit tədbirinin nəticələrinə əsasən müəyyən edilmiş boşluqları əks etdirən hesabatlar Audit Komitəsinə, daha sonra Müşahidə Şurasına təqdim edilmişdir.

Biz gələcəkdə yeni, daha davamlı və innovativ proseslər tətbiq etməklə daxili nəzarət və audit prosedurlarının təkmilləşdirilməsini davam etdirməyi planlaşdırırıq.

Kənar audit

Maraqlı tərəflərimiz üçün etibarlı tərəfdaş kimi xidmət etmək missiyamıza uyğun olaraq, şəffaflıq və etibarlılıq dəyərlərimizi fəaliyyətimizdə daim əks etdiririk. Bankın maliyyə hesabatlarının yerli və beynəlxalq standartlara uyğun yoxlanılması üçün müstəqil auditor cəlb edirik.

Kənar auditor üç ildə bir dəfə açıq tender yolu ilə seçilir. EY ABB-nin 2017, 2018 və 2019 hesabat illəri üzrə müstəqil auditoru olmuşdur. Hazırda da Bankın kənar auditoru bu şirkətdir.

Kənar auditor müvafiq audit, etik, peşə və tənzimləmə tələblərinə cavab verməlidir. Kənar auditin effektivliyini və keyfiyyətini aşağıdakı tədbirləri həyata keçirməklə təmin edirik:

- Audit şirkətinin obyektivliyinin, müstəqilliyinin və peşəkar qərarının qiymətləndirilməsi;
- Kənar audit komandasının peşəkarlığının və keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi;
- Audit Komitəsi ilə kənar auditorlar arasında münəzəm əlaqənin qurulması;
- Audit təqdimatlarını və əlaqələrini nəzərdən keçirərək kənar auditorların illik qiymətləndirilməsinin həyata keçirilməsi;
- Audit planına uyğun olaraq yerinə yetirilməli olan məsələlərin nəzərdən keçirilməsi

Son illər ərzində məcburi hesabatlılıq tələbləri ilə bağlı yerli qaydaların sərtləşdirildiyini müşahidə edirik. Üstəlik, tənzimləyici hesabatlılıq normaları yerli qanunvericiliyə və maraqlı tərəflərin gözləntilərinə uyğun fəaliyyət üçün son tarix tələblərini nəzərdə tutur. Bu da daxili hesabat mexanizmlərimizin və korporativ idarəetmə sistemimizin inkişafını təşviq edir.

2.5.2 İnvestor və səhmdar münasibətləri

İnvestorlar və səhmdarlar Bankın korporativ idarəçiliyinə, uzunmüddətli inkişafına, təşkilati dürüstlüyünə əhəmiyyətli təsir göstərirlər. Səhmdarlarla qarşılıqlı əlaqələrimiz dörd əsas prinsipi rəhbər tutur:

Qanunun aliliyi

Dividendlərin qüvvədə olan qanunvericiliyə, standartlara uyğun hesablanması, elan edilməsi və ödənilməsi.

Şəffaflıq

Dividendlərin hesablanması, elan edilməsi və ödənilməsi üçün şəffaf sistemlərin qurulması.

Ədalətlik

Bütün səhmdarların dividendlərin hesablanması, məbləği və ödənilməsi üsulları haqqında məlumatların əldə edilməsi sahəsində hüquq bərabərliyinin təmin edilməsi, Bankın və onun səhmdarlarının maraqları arasında optimal balansın yaradılması.

Dayanıqlı inkişaf

Mövcud siyasətin müntəzəm nəzərdən keçirilməsi, Bankın strateji məqsədləri dəyişdikdə ona dərhal düzəlişlərin edilməsi. Bu yanaşma ABB-nin uzunmüddətli investisiya cəlbediciliyini, kapitalaşmasını və gəlirliliyini təmin edir. Cədvəl 20.

Səhmdarlar və investorlarla kommunikasiya kanalları



Səhmdarların hüquqları

Bankın Nizamnamə kapitalının strukturunda Maliyyə Nazirliyi və Əmlak Məsələləri Dövlət Xidməti ilə təmsil olunan Azərbaycan Respublikası ABB-də 96%-dən çox səhm payına

malikdir. ABB öz səhmdarlarının hüquqlarını qorumağa və potensial riskləri proaktiv şəkildə həll etməyə çalışır. Aşağıdakı şəkildə səhmdarlarımızın əsas hüquqları haqqında ətraflı məlumat veririk:

Bankın idarə edilməsində və onun icraçı və rəhbər vəzifələrinə təyinat prosesində iştirak etmək	Bankın fəaliyyətinə dair məlumatlar almaq, ildə bir dəfə onun illik hesabatı və maliyyə hesabatları ilə tanış olmaq	Səhmdarların Ümumi Yığıncağının çağırılmasını tələb etmək
Səhmdarların Ümumi Yığıncağının gündəliyində dəyişikliklərin aparılmasını tələb etmək	Səhmdarların ümumi yığıncağında səsvermə hüququ ilə iştirak etmək və onun protokolunun surətini tələb etmək	Bankın fəaliyyətinin izlənilməsi məqsədilə müvafiq rəy və hesabatları tələb etmək
Bankın xalis mənfəətindən dividendlər əldə etmək	Bankın fəaliyyətinə xitam verildikdə Bankın yerdə qalan əmlakının müəyyən hissəsini almaq	Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Bankın nizamnaməsində nəzərdə tutulmuş digər hüquqlara malik olmaq

Dividendlərin ödənilməsi

ABB dividendlərin hesablanması və bölüşdürülməsində şəffaflığın, inklüzivliyin gücləndirilməsinə mühüm diqqət yetirir. Bank və onun səhmdarları arasında ədalətli balansın qorunması məqsədilə 2020-ci ildə "Dividend siyasəti" hazırlanıb. Bu Siyasət Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinə, Vergi Məcəlləsinə, "Banklar haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununa və müvafiq qaydalara uyğun tərtib edilib. Siyasətə riayət olunması Bank və onun səhmdarları arasında möhkəm, ahəngdar münasibətləri gücləndirir. Bütün səhmdarların öz dividendlərini qüvvədə olan qanunvericiliyə uyğun almalarını təmin edir.

"Dividend siyasəti" nə əsasən, Bank maliyyə nəticələrindən asılı olaraq rüblük və ya illik əsasda dividendlərin ödənilməsi çevikliyi özündə saxlayır.

Bankın səhmdarlarına dividendlər aşağıdakı hüquqi baza əsasında ödənilir:

- Bankın qanunvericiliyə uyğun qaydada hazırlanmış maliyyə hesabatları ilə müəyyən edilən xalis gəlirinin mövcudluğu;
- Dividend ödənişi ilə bağlı qanunvericilikdə və "Dividend siyasəti"ndə nəzərdə tutulmuş məhdudiyyətlərin olmaması;
- Dividend ödənişinin həcmi barədə Müşahidə Şurası tərəfindən Səhmdarların

- Ümumi Yığıncağına verilən tövsiyələr;
- Səhmdarların Ümumi Yığıncağı tərəfindən dividend ödənişləri ilə bağlı rəsmi qərarın qəbul edilməsi.

LAKİN

- Bankın xalis aktivlərinin dəyəri onun nizamnamə kapitalının miqdarından azdırsa və ya dividendlərin ödənilməsi nəticəsində az olarsa, Bank dividendləri elan edə və ödəyə bilməz.
- Dividendlərin ödənilməsinə məhdudiyyətlər aradan qaldırıldıqdan sonra Bank müəyyən müddət ərzində xalis mənfəətdən dividendlər ödəyə bilər.

3 iyul 2023-cü il tarixində Səhmdarların illik Ümumi Yığıncağının qərarından sonra Bank 156.6 mln. AZN məbləğində dividendin ödəniləcəyini elan etdi. Bir səhmə görə dividend 0,04 AZN məbləğində müəyyən edildi. Biz strategiyamızı səylə həyata keçirməyə, xərcləri azaltmağa, güclü kapital mövqeyimizi qorumağa, dəyərli səhmdarlarımıza dividend ödənişlərini davamlı artırmaq niyyətimizə sadıq.

2.5.3 Risklərin idarə edilməsi

ABB riskləri proaktiv şəkildə idarə etmək və azaltmaq üçün risklərin idarə edilməsi çərçivəsinə

xüsusi önəm verir. Proses ABB-nin Risklərin İdarə Edilməsi Siyasətinə uyğunlaşdırılan və "Üç müdafiə xətti" modelinin rəhbər tutulduğu risklərin müəyyən edilməsini, qiymətləndirilməsini, cavablandırılmasını, monitorinqini və hesabatını əhatə edir.

ABB-nin risk idarəetməsində əsas addımlar:

- Müəyyənləşdirmə:** ABB-nin məqsədlərinə və əməliyyatlarına təsir edə biləcək potensial risklərin müəyyən edilməsi
- Qiymətləndirmə:** Müəyyən edilmiş risklərin ABB-nin əməliyyatları üçün əhəmiyyətinin və potensial təsirinin qiymətləndirilməsi
- Cavab:** Müəyyən edilmiş risklərə effektiv

reaksiya vermək və onları idarə etmək üçün strategiyaların işlənilib hazırlanması və həyata keçirilməsi

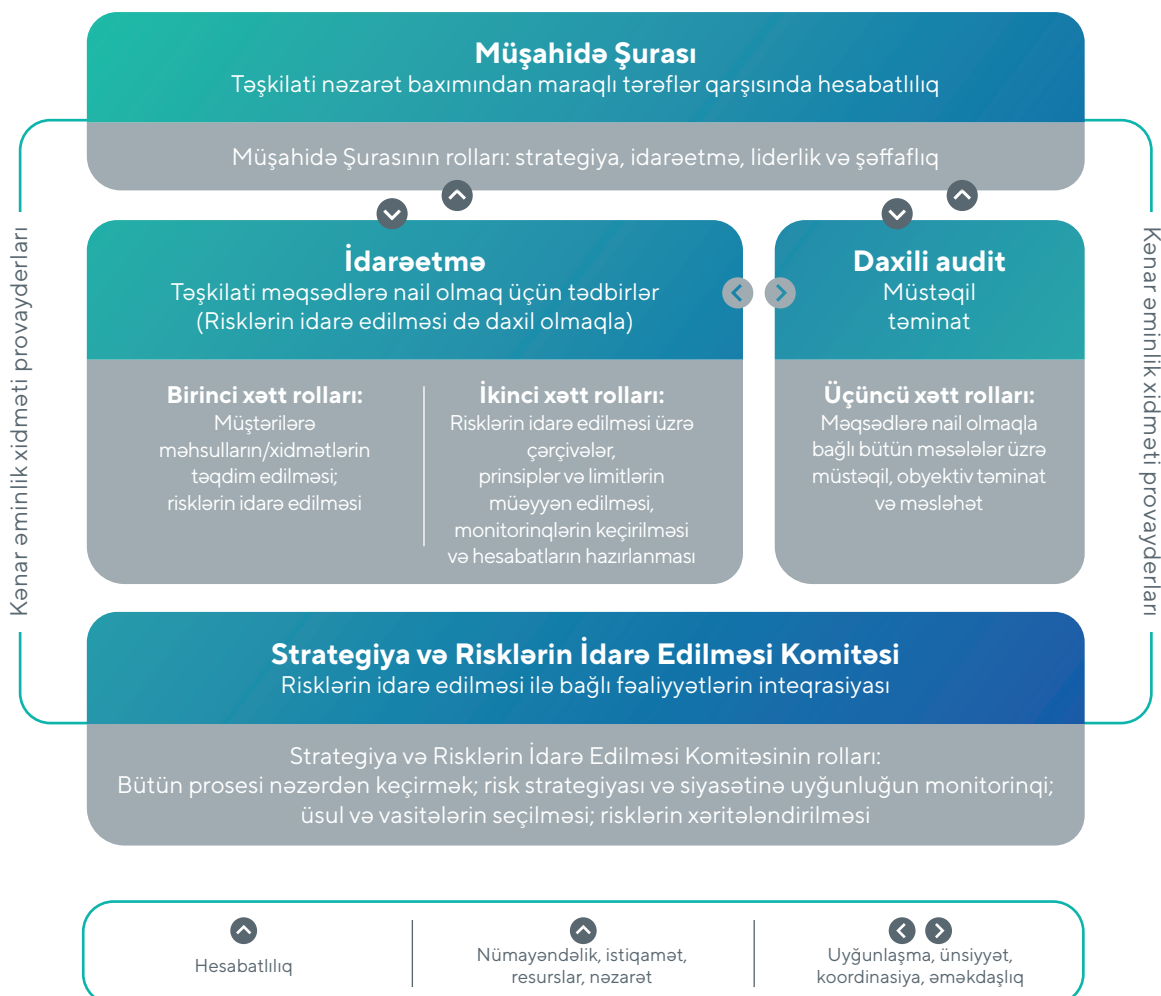
- Monitoring:** Risklərə cavab strategiyalarının effektivliyini müntəzəm olaraq izləmək və qiymətləndirmək

- Hesabat:** Risklə bağlı məlumatların müvafiq maraqlı tərəflərə şəffaf və vaxtında çatdırılması

ABB-nin Risk idarəetmə sisteminin prinsipləri

Risklərin İdarə Edilməsi Siyasətimizə əsasən, risklərin idarə edilməsi sistemimizi dəstəkləyən səkkiz əsas prinsip var. Bu prinsiplər təşkilatımız daxilində riskə yanaşmamız və onları idarə etməyimiz üçün təməl rolunu oynayır. (Cədvəl 20)

Cədvəl 19. ABB tərəfindən tətbiq edilən "Üç müdafiə xətti" modeli



Cədvəl 20. ABB-nin Risklərin idarə edilməsi sisteminin 8 əsas prinsipi



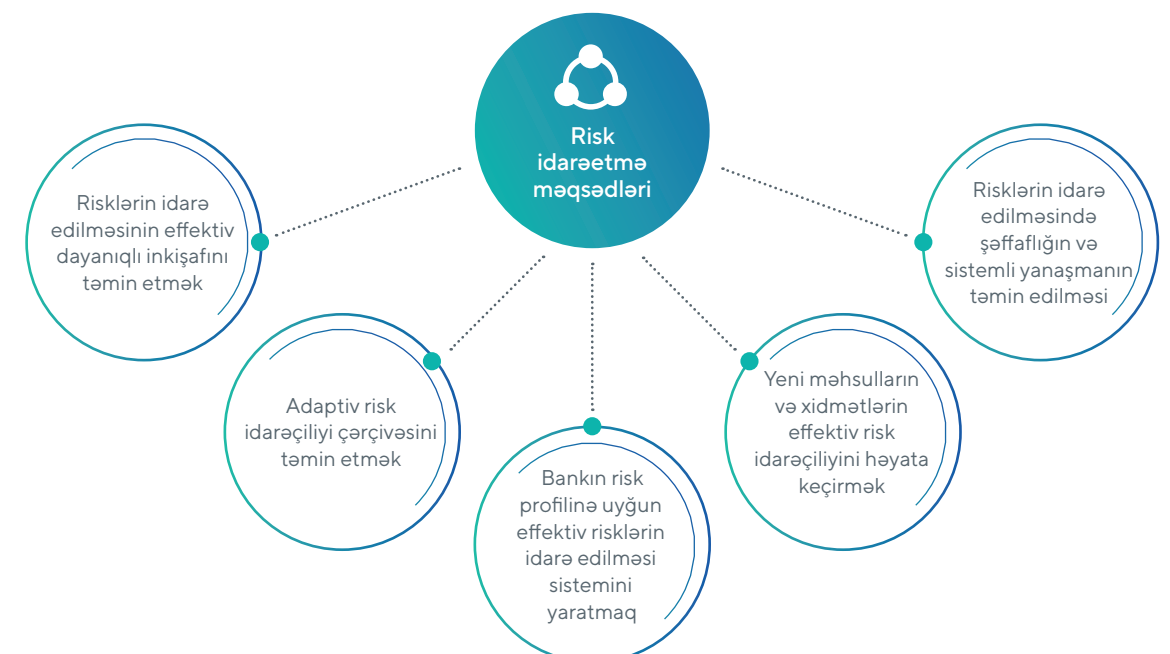
Risk idarəetmə çərçivəmizin əsas elementləri

Mövcud bazar şərtlərinin qeyri-müəyyənliklərinə cavab olaraq ABB möhkəmlik və çevikliyi vurğulayan möhkəm Risk İdarəetmə Çərçivəsini işləyib hazırlayıb. Bu çərçivə bizə maraqlı tərəflərin mənafelərini qorumağa və biznesin davamlılığını təmin etməyə imkan verir. Risklərin idarə edilməsi yanaşmamız strateji qərarlara rəhbərlik edir, missiya və baxışımızla uyğunlaşır. Risk İdarəetmə Sistemi Risklərin İdarə

Edilməsi Siyasəti və Strategiyasına əsaslanır, təşkilat daxilində riskləri effektiv şəkildə idarə etmək üçün hərtərəfli plan təmin edir.

ABB olaraq fərqiindəyik ki, daim dəyişən bazar şərtlərini nəzərə alaraq, strateji prioritetlərimizə və ehtiyaclarımıza cavab vermək üçün Risk İdarəetmə Çərçivəmizi davamlı təkmilləşdirmək və dəyişdirmək vacibdir.

Risk idarəetmə çərçivəmiz aşağıdakı konsepsiyalar ətrafında qurulub:



Risk mədəniyyəti

Risk mədəniyyəti bütün Bankda dəyərə əsaslanan yanaşmanı təmin edir. Burada işçilər Bankın risklərin idarə edilməsi prinsiplərini başa düşürlər və öz fəaliyyət sahələrində yaranan risklərə cavab verirlər.

Risk iştahı bəyannaməsi

Risk iştahı bəyannaməsi daxili qərarqəbuletmə prosesimizi və digər əməliyyatlarımızı istiqamətləndirən mühüm sənəddir.

Risk kitabı

İllik risk kitabına hesabat dövründə məsul struktur bölmələr tərəfindən müəyyən edilmiş bütün risklər daxildir.

Risk istilik xəritəsi

İstilik xəritəsi risklərin qiymətləndirilməsinin

nəticələrini vizuallaşdırmaq üçün Risklərin idarə edilməsi departamenti tərəfindən istifadə olunan vasitədir.

Bizim yanaşmamız: müəyyən et, qiymətləndir, cavab ver, monitoring et, hesabat ver

ABB risklərin effektiv idarə edilməsinə böyük əhəmiyyət verir. Bank müfəssəl prosedur sənədləri işləyib hazırlayır və hesabatlar vasitəsilə risklərin müəyyən edilməsi, qiymətləndirilməsi, monitoringi və idarə olunması üçün əlverişli mühitin yaradılması məqsədilə işçilərin məlumatlılığını daim təmin edir. Qabaqcıl dünya təcrübəsinə əsaslanan bu yanaşma işçilərin məsuliyyətinin artırılmasına, işin sabitliyinin təmin edilməsinə və aktivlərimizin qorunmasına kömək göstərir..

Cədvəl 21. Yanaşmamız: müəyyənləşdirmək, qiymətləndirmək, cavab, monitoring hesabət



2023-cü ildə risklərin idarə edilməsi prosesinin nəticələri

Həyata keçirilən risklərin qiymətləndirilməsi prosedurlarına əsasən, ABB aşağıdakı risk kateqoriyalarını müəyyənləşdirərək idarə edir:

Cədvəl 22. Risklərin idarə edilməsi prosesi

#	Risklərin klassifikasiyası	Risklərin idarə edilməsi üçün istifadə olunan nəzarət tədbirləri
1	Kredit riskləri	Borcalanın bank qarşısında əsas borcun, faizlərin və digər haqların vaxtında və tam şəkildə qaytarılması üzrə öhdəliklərini yerinə yetirməməsi nəticəsində yaranan risklər
1.1	Kredit fokuslu risk	- Kredit portfelinin kəmiyyət qiymətləndirilməsinin aparılması - Kreditlərin müntəzəm monitoringi
1.2	Qarşı tərəfin defolt riski	Limitlərin təyin edilməsi, müntəzəm sapmaların yoxlanılması və onların Bankın risk iştahına daxil edilməsi
1.3	Ölkə riski	- Limitlər sisteminin tətbiqi - Risk iştahı bəyannaməsi ilə tənzimlənmə - Ölkələr üzrə iqtisadi təhlillərin aparılması
2	Bazar riskləri	Faiz dərəcələrinin mənfi dəyişməsi, valyuta məzənnələrində və ya Bank tərəfindən alınmış qiymətli kağızların dəyərində, bazarda ümumi əmtəə qiymətlərində əlverişsiz dəyişikliklərlə bağlı risklər
2.1	Faiz dərəcəsi riski	- Mütəmadi olaraq monitoring və hesabatlıq - Stres-test və ssenari təhlilləri
2.2	Valyuta riski	- Xarici valyutalarda açıq mövqelərin gündəlik təhlili; - Müəyyən edilmiş limitlərə nəzarət etmək üçün gündəlik hesabatların hazırlanması; - Bankın açıq valyuta mövqeyinə nəzarət; - Valyuta risklərinin təsirinin təhlili
2.3	Kapital riski	- Kapital riski limitlərinin müəyyən edilməsi; - Müəyyən edilmiş limitlərin monitoringi; - Qiymətli kağızlara investisiya təkliflərinin qiymətləndirilməsinə dair rəylərin verilməsi
3	Likvidlik riskləri	Planlaşdırılmış və gözlənilməz öhdəliklərin vaxtında və təsirli şəkildə yerinə yetirilməməsindən qaynaqlanan risklər
3.1	Tənzimləyici likvidlik riski	- Likvidlik təhlili və kəmiyyət göstəricilərinin monitoringi; - Likvidlik riskinin vəziyyətinə və ölçüsünə təsir göstərən bankdaxili prosedurların struktur bölmələrin əməkdaşları tərəfindən icrası üzərində daimi nəzarət;
3.2	Fiziki likvidlik riski	Erkən xəbərdarlıq sistemi vasitəsilə likvidlik riskinin daimi monitoringinin aparılması;
3.3	Struktur likvidlik riski	- Bankın fəaliyyətinin təsdiq olunmuş likvidlik standartları çərçivəsində həyata keçirilməsinə nəzarət; - Likvidlik riskini minimuma endirmək üçün müvafiq tədbirlərin həyata keçirilməsinə nəzarət; - Hər valyuta üçün proqnozlaşdırılan nağd pul axınına nəzarət; - Yerləşdirmə və likvidlik riski göstəricilərinə limitlərin qoyulması

#	Risqlərin klassifikasiyası	Risqlərin idarə edilməsi üçün istifadə olunan nəzarət tədbirləri
4	Əməliyyat riskləri	Standart əməliyyat prosedurlarına riayət edilməməsi nəticəsində yaranan risklər
4.1	İnsan resursları riski	- Namizədlərin seçilməsi, işəqəbulu üçün bankdaxili qaydalar; - İşçi heyətinin təhlükəsizliyi məsələləri, iş proseslərinin qurulması və aparılması, müvafiq məlumatların qorunması barədə işçilərə təlimat vermək; - Müntəzəm olaraq daxili tədqiqatlar aparmaq
4.2	Kənar risk	- Kənar təsirlər və fəvqəladə hallar üçün stress-testlərin aparılması; - Kiberhücum risklərini ölçmək üçün nüfuzetmə testlərinin nəticələrini təhlil etmək və nəticələr barədə müvafiq strukturlara məlumat vermək
4.3	İnformasiya texnologiyaları riski	- Bankın əsas əməliyyat sistemlərindəki fasilələr və səhvlər üçün insidentlərin qeydiyyatı və Risk iştahası bəyannaməsində limitlərin tətbiqi; - Səlahiyyət və qərar qəbulətmə həddinin müəyyən edilməsi; - İT risk göstəricilərinin qeydiyyatı və monitorinqi
4.4	Hüquq riski	- Bankın risk iştahında qəbul edə biləcəyi qanuni risk limitlərinin müəyyən edilməsi; - Səlahiyyət və qərar qəbulətmə sisteminin qurulması; - Əməliyyat risk göstəricisi monitorinq sistemi; - Effektiv nəzarət sisteminin qurulması
4.5	Komplayns riski	- Bankın fəaliyyətinin, məhsul və xidmətlərinin, eləcə də işçilərin fəaliyyətinin mövcud qanunvericiliyin (qanunlar, qaydalar, standartlar və digər normativ aktlar) tələblərinə uyğunluğunun təmin edilməsi; - Uyğunluq riski hadisələri haqda qeydlərin aparılması, izahatlar alınması, baş vermə ehtimalının müəyyənəşdirilməsi; - Bankın korrupsiya ilə mübarizə məqsədi daşıyan daxili sənədlərinin tələblərə uyğunluğunun izlənməsi
5	Digər	
5.1	İmic riski	- İctimaiyyət, media və sosial şəbəkələrdə xəbərlərin mütəmadi izlənməsi, müştəri məmnuniyyətini ölçmək üçün vaxtaşırı sorğular; - Şikayətlərin qeydiyyatı, fəaliyyətin araşdırılması və nəticələri ilə bağlı tədbirlər görülməsi
5.2	Strateji risk	- Daxili və kənar audit strukturları tərəfindən həyata keçirilən audit tapşırıqları; - Nəticələr barədə hesabatların təqdim edilməsi
5.3	Layihə riski	- İcra ediləcək layihələrin risk əsaslı prioritetlərinin icrası və icra müddətində icra vəziyyətinə və qalıq risklərə nəzarət; - İcra strukturları ilə əlaqə və metodiki idarəetmə fəaliyyətlərində iştirak; - Empirik təhlil, erkən xəbərdarlıq sistemləri, müəyyən edilmiş risklər barədə hesabatlar, analitik təhlil hesabatları

Məlumat məxfiliyi və kibertəhlükəsizlik

Rəqəmsallaşmaya sürətli keçidlə bank sektorunda kibertəhlükəsizlik məsələləri kritik problemə çevrilib. Daim dəyişən global rəqəmsal məlumat mühitində gözlənilməz məlumat pozuntuları və insidentlər hər an baş verə bilər. Güclü kibertəhlükəsizlik mədəniyyətinin

yaradılması, müştərilərin informasiya təhlükəsizliyinin sabit şəkildə qorunması bank sektorunda son dərəcə vacibdir. ABB-də bu məsələyə xüsusi diqqət yetiririk. Hesabat ilində məlumatların təhlükəsizliyinə nəzarəti gücləndirdik. ABB brendinə inam üçün böyük sərmayələr yatırdıq. Riskləri effektiv şəkildə idarə etməkdən ötrü möhkəm nəzarət mühiti yaratdıq.

Cədvəl 23. Məlumatların məxfiliyi və qorunması

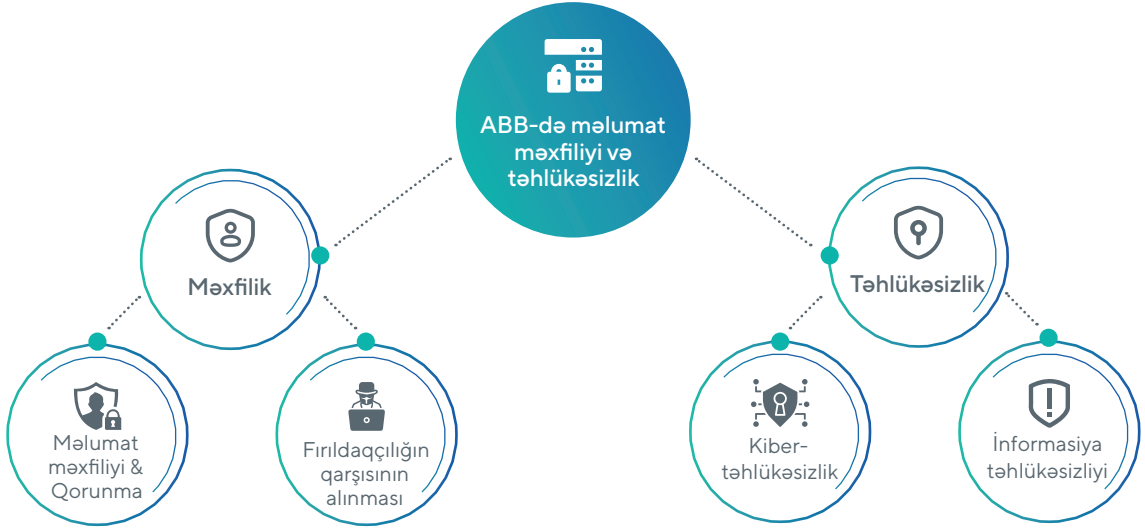


ABB-nin İnformasiya Təhlükəsizliyi Konsepsiyasına uyğun olaraq, məlumatların qorunmasında ardıcılığı saxlayırıq. Məxfiliyi və bütövlüyü qorumaq üçün nəzarəti gücləndiririk. Məlumat təhlükəsizliyi yanaşmamız 3 əsas istiqamətə əsaslanır:

Məxfilik

Məxfi məlumatların səlahiyyətsiz şəxs tərəfindən açıqlanmasının qarşısının alınması, konfidensiallığın təmin edilməsi Bankın maliyyə, hüquqi əməliyyatlarına və reputasiyasına dəyən zərər riskini azaltmaq üçün zəruridir.

Tamliq

Tamliq məlumatın yalnız əvvəlcədən razılaşdırılmış və icazə verilən şəkildə dəyişdirilməsini təmin edir. Tamliqın təmin edilməsi məlumatların təhrif edilməsi və ya icazəsiz dəyişdirilməsi riskini azaldır.

Əlçatanlıq

Biznesin tələblərinə uyğun olaraq informasiya sistemlərinə çıxışın təmin edilməsi üçün effektiv mexanizmlərin yaradılması.

İT komandası işçilərinin sayı	2021	2022	2023
	333	406	555

2023-cü ildə İT komandasındakı işçilərin ümumi sayı 555-ə çatıb ki, bu da 2022-ci ildə qeydə alınan 406 işçi ilə müqayisədə 37% artım deməkdir.

Konsepsiya “Banklar haqqında”, “Dövlət sirri haqqında”, “İnformasiya, informasiyalaşdırma və məlumatların mühafizəsi haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunları əsasında hazırlanmışdır və ISO/IEC 17799 beynəlxalq standartına uyğundur.

Ayrı-ayrı informasiya sistemlərinin istismarı və məlumatların emalı prosedurları ilə bağlı bütün əməliyyat sənədləri İnformasiya Təhlükəsizliyi Konsepsiyası ilə müəyyən edilmiş qaydalara uyğun olmalıdır. İnformasiya Təhlükəsizliyi Konsepsiyasında qeyd olunan müddəalar informasiya sistemlərinin fəaliyyəti ilə bağlı hər hansı digər sənədlərdən üstündür. Bu iyerarxik struktur İnformasiya Təhlükəsizliyi Konsepsiyasında müəyyən edilmiş prinsip və siyasətlərin ən yüksək üstünlük təşkil etməsini təmin edir. Bankın informasiya resurslarının bütövlüyünü və təhlükəsizliyini qorumaq üçün onlara əməl edilməlidir.

Məxfilik və qorunma üzrə daxili qaydalar:

Təhlükəsizlik və məxfilik dəyərlərini müəyyən edən əsas sənəd ABB-nin Etik Kodeksidir.

2022-ci ildə təsdiqlənmiş “İnformasiya insidentlərinin idarə edilməsi üzrə Metodik Göstərişlər” “ABB-nin İnformasiya Təhlükəsizliyi Konsepsiyası” və informasiya təhlükəsizliyi üzrə təkmil idarəetmə sistemləri əsasında qurulub. Bu təlimatlar qabaqcıl təcrübələrə əsaslanaraq hazırlanıb. İnformasiya prosesləri və texnologiyaları ilə işləyərkən istifadəçilər üçün zəruri prosedurları, davranışları müəyyənləşdirir. Bu metodik göstərişlərin əsas məqsədi ən yüksək keyfiyyət səviyyəsini təmin etməklə insidentləri operativ və effektiv şəkildə həll etməkdir. Yekun məqsəd bu hadisələrin biznes əməliyyatlarına göstərə biləcəyi hər hansı mənfi təsiri minimuma endirməkdir.

Fırıldaqçılığın qarşısının alınması və kibertəhlükəsizlik

ABB potensial olaraq kiber fırlıdaqçılıq hücumlarına, həm bankdaxili, həm də xarici

İT əməliyyatlarında fasilələrə, bankomat hücumlarına və kredit fırlıdaqçılıqlarına səbəb ola biləcək artan xarici təhlükələrin fərqiindədir. Fırıldaqçılıqdan və onun potensial maliyyə itkilərindən qorunmaq üçün ABB saxtakarlıq fəaliyyətlərinə qarşı ciddi tədbirlər görür. Bu tədbirlər icazəsiz pul köçürmələrinin, xüsusən də müştərilərin razılığı olmadan həyata keçirilən pul köçürmələrinin qarşısının alınmasını nəzərdə tutur. Bundan əlavə, ABB xidmət mərkəzləri və ya işçilərin qeyri-qanuni əməliyyatlara cəlb edilməsinin qarşısını almaq üçün tədbirlər həyata keçirir.

Məlumatların qeyri-adekvat mühafizəsi və idarə edilməsi də maliyyə institutlarında kritik risk faktorları kimi tanınır. Buna cavab olaraq, ABB bu cür riskləri effektiv şəkildə azaltmaq üçün məlumatların məxfiliyi və qorunması üzrə risk limiti sistemini işləyib hazırlayıb. Bu sistem Erkən Xəbərdarlıq Sistemi (EWS) əsasında risk limitlərinin avtomatlaşdırılmasına imkan verir. Belə bir yanaşmadan istifadə etməklə Bank məlumatların pozulması ehtimalını və məlumatla bağlı digər zəiflikləri minimuma endirməklə, potensial riskləri fəal şəkildə həm müəyyən, həm də həll edə bilir.

ABB Azərbaycanın bank sektorunda kibertəhlükəsizlik sahəsində qabaqcıl mövqe tutduğundan, Bankımız öz müştərilərini müxtəlif kibertəhlükələrdən, o cümlədən fişinq hücumlarından qorumaq üçün ən müasir xidmətlər təqdim etmək imkanındadır. Bankın təhlükəsizliyə proaktiv yanaşması onun rəqəmsal bankçılıq xidmətlərinə inamını qoruyur.

ABB təhlükəsizlik problemlərini strateji şəkildə həll etməklə proaktiv təhlükəsizlik yanaşmasını ortaya qoyur. Rəqəmsal ödənişləri maksimum dərəcədə artırmaqla yanaşı, rəqəmsal bankçılıqda tam təhlükəsiz mühit yaradır. Bu hərtərəfli strategiya vasitəsilə Azərbaycanın rəqəmsal bankçılıq ekosisteminin ümumən böyüməsinə və tərəqqisinə töhfə verir. Müştərilərin etibarını artırır, həssas məlumatları mühafizə edir.

Qarşısı alınan kiberhücumların sayı	2022	2023
WAF (Web Application Firewall)	6.483	2.878
E-poçt kiberhücumları	13.030	14.670
XDR (Extended Detection and Response)	10.773	859
Ümumi	30.286	18.407

ISO:IEC 27001:2022 standartının tətbiqi

ABB-də İnformasiya Təhlükəsizliyi İdarəetmə Sistemi (İTİS) tətbiq edilir. İTİS tətbiqinin əsas üstünlükləri bunlardır:

- Təkmilləşdirilmiş məlumat mühafizəsi və qaydalara uyğunluq;
- Təhlükəsizlik pozuntuları və maliyyə itkisi riskinin azaldılması;
- Maraqlı tərəflərin inamı və uzunmüddətli dayanıqlılıq

İnkişaf edən kibertəhlükələrə qarşı güclü müdafiəni saxlamaq, məxfiliyi qorumaq üçün bank işçiləri arasında sağlam informasiya təhlükəsizliyi barədə məlumatlılığın təmin edilməsi çox vacibdir. Bank işçiləri üçün informasiya təhlükəsizliyi üzrə maarifləndirmə təliminin əhəmiyyəti və faydalarının qısa və kompleks izahı aşağıda qeyd olunub:

- Daxili təhdidlərin və insan səhvlərinin azaldılması;
- Təhlükəsizlik mədəniyyətinin təşviqi;
- Tənzimləyici tələblərə və sənaye standartlarına uyğunluq

Bank daxilində İnformasiya Təhlükəsizliyi İdarəçiliyinin (İTİ) inkişaf etdirilməsi və təkmilləşdirilməsi informasiya təhlükəsizliyi risklərinin effektiv idarə edilməsini təmin etmək, normativlərə uyğunluğu qorumaq və maraqlı tərəflərin etibarını artırmaq üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir. İTİ inkişafı və təkmilləşdirmə təşəbbüslərinin qısa və hərtərəfli icmalı aşağıda qeyd olunub:

- Güclü idarəetmə çərçivəsinin yaradılması;
- Dayanıqlılıq riskinin qiymətləndirilməsi və idarə edilməsi;
- Maraqlı tərəflərin iştirakı və şəffaflıq;
- Təkmilləşdirilmiş məlumatlandırma və maarifləndirmə proqramları;
- Güclü informasiya təhlükəsizliyi siyasəti və prosedurlarının hazırlanması, həyata keçirilməsi

“SWIFT Customer Security Controls Framework v2023” sertifikatı

Bank “SWIFT Müştəri Təhlükəsizliyinə Nəzarət Çərçivəsi 2023” sertifikatı ilə birgə “SWIFT Alyansı”nı uğurla keçmişdir. Bu nailiyyət global maliyyə əməliyyatlarımızda ən yüksək

təhlükəsizlik və səmərəlilik standartlarını saxlamaq öhdəliyimizi vurğulayır. Bizim uyğunluq və mükəmməliyə bağlılığımızı göstərir. Həm də maliyyə infrastrukturumuzun möhkəmliyinə sübutdur.

Müştərilərimizi kiberhüumlardan qorumaq üçün müxtəlif tədbirlər görürük, məsələn:

- 3D Secure parolu vasitəsilə müştərilərin kartlarında fırlıdaqçılıq risklərinin minimuma endirilməsi üçün 3D Secure texnologiyasının tətbiqi;
- SMS bildirişinin bütün müştəri əməliyyatları, yeni əməliyyatlar, tranzaksiya uğursuzluqları və bu əməliyyatın uğursuzluğuna səbəb olan potensial şübhəli əməliyyatlar üçün təqdim olunması;
- Mobil telefonun biometrik autentifikasiya funksiyası varsa, əlavə təhlükəsizlik kodunun daxil edilməsini tələb edən yüksək miqdarda əməliyyatlar üçün xüsusilə təhlükəsiz olan NFC texnologiyasının tətbiqi;
- Sistemin rəqəmsal bankçılıq xidmətlərinin effektivliyini artırmağa kömək etdiyini nəzərə alaraq, korporativ bankçılıqda Ani Ödəniş Sisteminin (IPS) optimallaşdırılması

Ümumi Məlumatların Qorunması Qaydasının (GDPR) ABB-yə tətbiqi

Bankdaxili proseslərin və müştərilərin şəxsi məlumatlarının kibercinayətkarlıqdan qorunmasında, bununla bağlı münasibətlərin effektiv idarə olunmasında Avropa Birliyinin Ümumi Məlumatların Qorunması Qaydası (GDPR) banklara dəyərli təlimatlar verir. GDPR bankın xüsusiyyətlərini, müştərilərin şəxsi məlumatlarının emalından asılılığını və digər maliyyə bazarı qaydalarına uyğunluğunu nəzərə alaraq, bankların məhsul və xidmətləri necə dizayn və təklif etməli olduğunu təsvirini verir. Bu qaydaların hazırda ən yaxşı təcrübə sayıldığını nəzərə alaraq, biz boşluqları müəyyənləşdirmək, məlumatların mühafizəsi təcrübəmizi daha da təkmilləşdirmək üçün GDPR tələblərini dərindən öyrənirik.

İnformasiya Təhlükəsizliyi Konsepsiyamız risk və təhdidlərə hazır olmaq, onlara cavab vermək üçün aşağıdakı tədbirlər vasitəsilə

informasiya təhlükəsizliyi proseslərində bizə istiqamət verir:

- Fövqəladə və gözlənilməz hallarla bağlı müxtəlif risk və təhdidlərin Bankın əməliyyat fəaliyyətinə təsirinin qiymətləndirilməsi;
- İnformasiya sistemlərinin bərpası strategiyasının müəyyən edilməsi;
- Fövqəladə halların ayrı-ayrı variantları zamanı müxtəlif davranış ssenariləri;
- İnformasiya sistemlərinin bərpası üzrə işlərin qarşılıqlı əlaqəsi və əlaqələndirilməsi sxemi;
- Planın sınaq sxemi və onun dövriliyi;
- İnformasiya sistemlərinin bərpası prosesində iştirak edən bütün Bank işçilərinin məcburi təlimatlandırılması

Biznes etikası və dürüstlük

Müştərilərimizin bizə göstərdiyi etimad birbaşa olaraq onları yüksək keyfiyyətli mal və xidmətlərlə düzgün şəkildə təmin etmək bacarığımızın nəticəsidir. Əgər biz sadəcə olaraq korporativ davranış standartını müəyyən etsək və şəffaf, hesabatlı təşkilat kimi fəaliyyət göstərsək, strateji məqsədlərimizə nail ola bilərik.

Müştərilərimizin və tərəfdaşlarımızın etimadını qazanmaq və uğurlu biznesi idarə etmək üçün biz işçilərin davranışı və biznes qərarlarının ən yüksək etik standartlara uyğun olmasını təmin etməliyik.

Etik Kodeks

ABB-nin Etik Kodeksi bütün işçilərimizdən tələb etdiyimiz həm peşəkar, həm şəxsi davranış üzrə etik normaları əks etdirir.

Biz əməkdaşlarımıza Etik Kodeksdə nəzərdə tutulmayan hallarda davranışlarını aydınlaşdırmaq üçün "RADAR" sistemindən istifadə etməyi tövsiyə edirik. Sistem aşağıdakı mərhələləri əhatə edir:

- Hadisənin tanınması;
- Vəziyyətin qiymətləndirilməsi;
- Nə edəcəyinə qərar vermək;
- Əvvəlcədən razılıq;
- Hesabat və ünsiyyət

Bu sistemlə bağlı işçilər arasında məlumatlılığı artırmaq üçün təlimlər təşkil edilir.

Korrupsiyaya qarşı mübarizə

ABB-də korrupsiyaya qarşı mübarizə və beynəlxalq sanksiyalarla bağlı müvafiq prosedurlar, siyasətlər mövcuddur. Korrupsiyaya qarşı mübarizə prosedurunun müəyyən edən əsas sənəd "Azərbaycan Beynəlxalq Bankı" ASC-nin "Korrupsiyaya qarşı mübarizə siyasəti"dir. Siyasət korrupsiya hallarını proaktiv şəkildə həll etməyə kömək edən prinsipləri və təsirin azaldılması prosedurlarını təmin edir. Siyasət Bankın bütün işçilərini, həmçinin ABB ilə əməkdaşlıq edən üçüncü şəxsləri əhatə edir. İnvestorların məlumatı üçün Bankın rəsmi internet sahifəsində bu siyasətdən çıxarış verilmişdir. Biz işçilərin maarifləndirilməsini artırır, etik standartlarımıza və qüvvədə olan qanunvericiliyə uyğunluğu təmin etmək üçün təlimlər verir, onlara rəhbərlik edirik.

Bu cür təlimlərə yeni işə qəbul olunanlar üçün hazırlanmış "Welcome on Board" proqramı daxildir. Məqsədiniz gələcəkdə daha çox işçini əhatə etmək üçün antikorrupsiya təlimlərinin əhatə dairəsini genişləndirməkdir.

2023-cü ildə heç bir korrupsiya halı qeydə alınmayıb.

"Whistleblowing"

ABB-nin Daxili nəzarət departamenti Bankın "Korrupsiyaya qarşı mübarizə siyasəti"-nə bankdaxili normativ sənədlərə və normativ aktlara uyğun olaraq prosesləri tətbiq etməklə potensial pozuntuları vaxtında müəyyən edir və qarşısını alır. Biz maraqlı tərəfləri hər hansı şübhələr barədə müvafiq kanallar vasitəsilə məlumat verməyə təşviq edirik:

- ABB-nin daxili qaynar xətti: 493 00 91 (daxili 2828)
- Korporativ elektron poçt ünvanı: whistleblowing@abb-bank.az
- Məlumat vermək üçün qaynar xətt: 055 455 28 28
- Whatsapp və Telegram əlaqə nömrələri: 055 455 28 28
- Anonim sorğunun yaradılması: Naumen Service Desk
- Müraciətin yazılı şəkildə ABB-nin poçt ünvanına təqdim edilməsi.

2.5.4 Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız

Dayanıqlılıqla bağlı narahatlıqlar artmaqda davam etdikcə, maliyyə institutları kapital axınını təsirli maliyyələşdirməyə yönləndirməli, ESI meyarlarının kredit və investisiya portfelinə inteqrasiyası ilə məsuliyyətli maliyyə davranışını qəbul etməlidir.

ABB olaraq fərqudəyik ki, məsuliyyətli maliyyə prinsiplərini qəbul etməyimiz təkcə bizim sosial məsuliyyətli qurum imicimizi gücləndirmir, həm də iqlim dəyişikliyi, resursların tükənməsi və yoxsulluq kimi dayanıqlılıq problemlərindən irəli gələn maliyyə risklərini idarə etmək qabiliyyətimizi artırır. Qəti şəkildə inanırıq ki, bu yanaşma daha böyük sosial dəyər yaradacaq. Müvafiq imkanlardan istifadə etməklə benefisiarlarımıza və maraqlı tərəflərimizə sosial və ekoloji problemlərin həllində yol göstərəcək.

Son illər Bank ölkənin sosial-iqtisadi inkişafına fəal töhfə verərək məsuliyyətli maliyyə təşəbbüslərinə sadiqlik nümayiş etdirib. Biz Azərbaycanda qeyri-neft sektorunu və xidmət sənayesini dəstəkləyirik. Yerli layihələr üçün maliyyə həlləri təqdim edirik. Əməliyyatlarımızın davamlılığı üçün aşağıdakı sahələrdə performansımızı inkişaf etdirməyi hədəfləyirik.

ABB-nin məsuliyyətli bankçılıq prinsiplərinə dair öhdəlikləri

Uyğunlaşma

Şəxsin və cəmiyyətin ehtiyaclarına töhfə vermək üçün biznes strategiyasını DİM-lərə, müvafiq beynəlxalq və milli çərçivələrə uyğunlaşdırmaq

Təsir və hədəf təyini

Mənfi təsirləri azaldarkən, insanlar və ətraf mühit üçün riskləri idarə edərkən müsbət təsirləri davamlı olaraq artırmaq

Məqsədləri onlardan ən mühümlərinə çatacağımız şəkildə müəyyənləşdirmək və ictimaiyyətə elan etmək

Müştərilər

Davamlı təcrübələri təşviq etmək, cari və gələcək nəsillər üçün ortağ rifah yaradan iqtisadi fəaliyyətləri təmin etmək üçün müştərilərlə məsuliyyətlə işləmək

Maraqlı tərəflər

Sosial məqsədlərə nail olmaq üçün müvafiq maraqlı tərəflərlə fəal və məsuliyyətli şəkildə məsləhətləşmələr aparmaq, tərəfdaşlıq etmək

İdarəetmə və mədəniyyət

Effektiv idarəetmə və məsuliyyətli bankçılıq mədəniyyətini təşviq etmək

Şəffaflıq və hesabatlılıq

Şəffaflıq və hesabatlılıq prinsiplərinin müsbət sosial-iqtisadi təsirlərin artırılması üzrə təşəbbüslərə fəal şəkildə inteqrasiyası.

ABB-nin ekoloji və sosial inkişaf məqsədləri

- Dayanıqlı kreditləşmə;
- DİM ilə əlaqəli fond tərəfindən akkreditasiya;
- Enerji səmərəliliyi layihələrinin maliyyələşdirilməsi

Kağız istehlakı

- Biznes proseslərinin rəqəmsallaşdırılması;
- Sənədsiz işəgötürən

Karbon emissiyasının azaldılması

- Birbaşa emissiyaların azaldılması;
- Dolaylı emissiyaların azaldılması

İdarəetmədə gender təmsilçiliyi

- Liderlik təcrübələri və qərarvermədə iştirak vasitəsilə gender balansının təmin edilməsi

ABB Tech Akademiyası məzunları

- Yeni təhsil proqramlarının təşkili;
- Əlaqədar mövzularda maarifləndirici tədbirlərə ev sahibliyi;
- ABB Tech Akademiyası vasitəsilə işçilərin ixtisas biliklərinin və bacarıqlarının artırılması

Məsuliyyətli təchizat zənciri

Potensial təchizatçılarla əlaqə qurarkən biz işgüzar əlaqələrimizdə ümumi uyğunluq, hörmət və dürüstlük kimi əsas dəyərləri dəstəkləyirik. Təchizatçılarımız üçün seçim prosesi qərəzsizliyi təmin etməklə obyektiv qiymətləndirmələrə əsaslanır. Bizim əsas təchizatçılarımız ödəniş sistemləri, kartlar, İT xidmətləri və avadanlıqları, marketinqlə məşğuldurlar.

Bankın öz funksiyalarını yerinə yetirməsi üçün məhsul və xidmətlərin satın alınması Satınalma siyasətimiz və təchizatçı sorğusu (PQQ) ilə tənzimlənir. PQQ potensial təchizatçıların ESİ-yə uyğunluğunu və təchizat prosesi boyunca keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün istifadə edilən birdəfəlik sorğudur. Bütün 283 yeni potensial podratçıların, yaxud təchizatçıların ətraf mühitə təsirləri və sosial təsirləri araşdırılır. 2023-cü ildə tədarük zəncirində heç bir mənfi sosial təsir müəyyən edilməyib. O, daxildən və xaricdən yoxlanılan keyfiyyət, sağlamlıq, təhlükəsizlik və ətraf mühitin idarə edilməsi sistemlərinin açıqlanmasını tələb edir (məsələn, ISO standartları). Bankın müvafiq struktur bölməsi tamamlanmış PQQ-ləri nəzərdən keçirir. Təchizatçılarla ünsiyyət zamanı ehtiyaclarımız, gözləntilərimiz maliyyə təkliflərini toplamazdan əvvəl Təklif Sorğusu (RFP) vasitəsilə ifadə edilir. Müqavilə şablonlarımıza tədarükçülər/podratçılar üçün xitam prinsipləri və hüquqi mübahisələndirmələrlə bağlı bəndlər də daxildir.

2023-cü ildə birləşmək azadlığı və kollektiv sövdələşmənin risk altında ola biləcəyi fəaliyyətlər və təchizatçılar haqqında hər hansı qeyd yoxdur.

Bundan əlavə, Bank dəyər zəncirinin ən yaxşı təcrübələrini təşviq etməklə və məsuliyyətli biznes davranışı ilə bağlı aydın gözləntiləri çatdırmaqla öz təchizat zəncirlərində dayanıqlı təcrübələri təşviq etməyə sadıqdır.

Davamlı maliyyə inkişafı üçün imkanlar

Dövlət bankı olaraq ABB qeyri-neft sektoru, ərzaq istehsalı və kənd təsərrüfatı kimi konkret iqtisadi sektorlarda strateji hədəflərin müəyyən edilməsinə cavabdeh olan dövlət qurumları ilə sıx tərəfdaşlıq edir. Hökumətin strateji inkişaf planına uyğun olaraq ABB xüsusilə regionlarda kiçik və orta sahibkarlıq (KOS) və kənd təsərrüfatı müəssisələrinə dəstəyini artırmağa çalışır. Buna nail olmaq üçün biz yerli fermerlərin ehtiyaclarını diqqətlə nəzərdən keçirir, onlara icmaların, yerli

iqtisadiyyatın inkişafına töhfə verən uyğun həllər təklif edirik.

ABB AYİB, AİB, Dünya Bankı və digər çoxtərəfli inkişaf bankları kimi beynəlxalq maliyyə institutlarının kredit risklərinin idarə edilməsi prosesinin təlimatlarına uyğun olaraq kommersiya kreditləşməsi fəaliyyətlərini fəal şəkildə təşviq edir.

Kənd təsərrüfatı sektorunda iştirakımızı artırmaq üçün ABB Azərbaycan Kənd Təsərrüfatı Nazirliyinin tabeliyində olan Aqrar Kredit və İnkişaf Agentliyinin (AKİA) Kənd Təsərrüfatı Kreditlərinin Qiymətləndirilməsi Sisteminin üzvüdür. Bu əməkdaşlıq bizə daha dəqiq risk qiymətləndirmələri aparmağa, kreditlərin işlənməsini sürətləndirməyə və fermerlər üçün maliyyə məhsullarına sadələşdirilmiş çıxışı asanlaşdırmağa imkan yaradır. Bu tərəfdaşlığı daha da genişləndirmək, kənd təsərrüfatı sahibkarlığını dəstəkləmək üçün ABB ABAD publik hüquqi şəxs və AKİA ilə Anlaşma Memorandumu imzalayıb.



ESG

A large, stylized number '3' graphic that spans across the page. It is composed of two overlapping outlines: a light green one on the left and a darker teal one on the right. The number is positioned on the left side of the page, with its right edge extending towards the center.

Biznes və innovasiyalarda ilklərdən olmaq

3.1

Innovativ yanaşma və rəqəmsallaşma

Yeni məhsul və xidmətlər

Bankda inkişafın dəstəklənməsini və rəqəmsallaşdırmanı missiyamızın əsas təməllərindən biri kimi qəbul edirik. Cari sərhədləri daim genişləndirməyə çalışır, müştərilər və tərəfdaşlar üçün bank təcrübəsini yaxşılaşdırmaq məqsədilə ən yeni texnologiyalardan istifadə edirik. Bizim vizyonumuz nəzarət olunan, təhlükəsiz və şəxsi maliyyə həlləri təklif edən rəqəmsal gələcək üçün ən güclü tərəfdaşlıq ekosistemi qurmaqdır. Bu məqsədə nail olmaq üçün strategiyamız məşğulluq, yeni texnologiyalara investisiya etmək, yaradıcılıq və əməkdaşlıq mədəniyyətini inkişaf etdirmək, innovativ bank məhsulları üzrə sektorun önündə olmaq, məqsədyönlü və davamlı böyüməni sürətləndirməkdir.



TamKart-lılar üçün "2x ƏDVgerial"

2023-cü il ərzində "2x ƏDVgerial" təşəbbüsü ilə 1,5 milyona yaxın qəbz uğurla emal edilib. Nəticədə 923 min AZN vəsait birbaşa TamKart sahiblərinin hesablarına geri qaytarılıb. Təşəbbüs, təxminən, 1/4 milyon və ya 208 min müştəri sayı ilə onun geniş şəkildə qəbulunu və istifadəsini nümayiş etdirib.



ABB investisiya

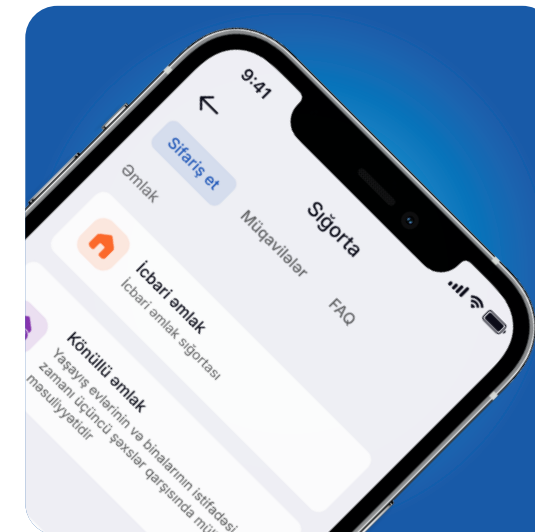
2023-cü ildə ABB daha bir faydalı layihəsini təqdim edib. Bankın mobil əlavəsi olan ABB mobile tətbiqində qiymətli kağızlara investisiya imkanları müştərilərin istifadəsinə verilib. İstifadəçilər ABB mobile-da investisiya profili yaradaraq səhm və digər qiymətli kağızların alqı-

satqısı ilə məşğul olub investisiya imkanlarından faydalana bilirlər.

2023-cü ildə ABB mobile tətbiqində investisiya imkanlarının artırılması və bu istiqamətdə yeni istifadəçilərin cəlbə üçün mühüm işlər görüldü. Qeyd edilən dövrdə 12,621 yeni istifadəçi platformadan istifadə edib. Tətbiqdə 61,220 alış və 24,853 satış əməliyyatı həyata keçirilib və bu, istifadəçilər arasında alışa meyilliyyətin olduğunu göstərir.

Sığorta layihəsi

ABB mobile istifadəçiləri tətbiq vasitəsilə sığorta xidmətlərindən də yararlanırlar. Beləliklə, ABB özünün mobil bank əlavəsi vasitəsilə E2E (tam rəqəmsal təcrübə) sığorta xidməti təqdim edən ilk Azərbaycan banklarından olub. Bank bu imkanı "Atəşgah" sığorta şirkəti ilə integrasiya sayəsində yaradıb. İstifadəçilər ABB mobile üzərindən icbari, əmlak, KASCO, Avto+, tibbi sığorta, səfər sığortası xidmətlərindən faydalana bilirlər.



Referral sistemi

Referral sistemi ilə cari müştərilərimiz dəvət etdikləri hər bir yeni müştəri üçün növbəti tarif paketlərinə 20% endirim əldə edirlər. Bütün dəvət olunmuş müştərilər bir ay ərzində "Xoş gəldin" tarif paketindən ödənişsiz istifadə imkanına malikdirlər.

Özünəxidmət guşəsi

Müştərilər özünəxidmət monitorlarından istifadə etməklə kredit əldə edə bilirlər. Bu

layihə gözləmə müddətinin azalmasına, müştəri məmuniyyətinin artmasına, müştərilər arasında özünəxidmət mədəniyyətinin inkişaf etdirilməsinə yönəlib.

İnternet Bankçılıqda analitik panel

İnternet Bankçılıq platformasında "Statistika", "Xidmət paketi", "Son əməliyyatlar", "Valyuta məzənnələri", "Konvertor" bölmələri yerləşdirilib. Müştəri Banka gəlmədən İnternet Bankçılıq üzərindən qeydiyyatdan keçib çox rahatlıqla hesab açır. Burada kredit əldə etmək, köçürmələr, kart sifariş etmək, müxtəlif kampaniyalardan faydalanmaq olar. Əsas səhifədə valyuta məzənnəsi barədə məlumat almaq, son əməliyyatları görmək, köçürmə statistikası ilə də tanış olmaq mümkündür.

TamKartın internet səhifəsi üzərindən sifariş

Rəqəmsal satışları artırmaq üçün yeni satış kanalı yaradılıb. Müştərilərimiz kartlarını sifariş etdikləri anda kart ABB mobile-da yaranır. Bu imkan eyni zamanda, müştəri xidməti strukturlarında (MXS) çalışan əməkdaşların iş yükünü azaldır.

Təşəbbüsün icrası nəticəsində 2023-cü ildə ABB mobile tətbiqi vasitəsilə, təxminən, 100 minə yaxın TamKart sifariş həyata keçirilib. Qeyd edilən statistika müştərilərin rəqəmsal platformalardan aktiv istifadə etmələrinin bariz nümunəsidir.



Filiallarda ODM prosesinin tətbiqi

ODM (Operational Decision Management) təşkilatlara daha yaxşı əməliyyat qərarları qəbul etməyə kömək etmək üçün xüsusi biznes qaydalar və analitikadan istifadə edir, səmərəliliyi və çevikliyi artırır. Filiallarda kreditləşmə proseslərinə tətbiq edilən ODM sayəsində MXS-lərdə xidmət vaxtı ilin əvvəli ilə müqayisədə 9 dəqiqə azalıb.

Tam DigiCard

Müştərilərimizə ABB mobile tətbiqi üzərindən ölkənin ilk tam funksional rəqəmsal kartı təqdim edilib. Bazardakı digər rəqəmsal kartlardan fərqli olaraq Tam DigiCard müştərinin real kart hesabına bağlıdır. Bununla da SWIFT və s. tipli köçürmələrin edilməsi mümkündür. Bu təşəbbüs təkcə rəqəmsal bankçılığı inkişaf etdirmir, həm də plastik və kağız materiallardan istifadəni minimuma endirməklə dayanıqlılıq hədəflərimizi dəstəkləyir.

ABB Business Mobile tətbiqində rəqəmsal xidmət paketləri

Biznes müştərilərimizin ehtiyaclarına cavab verən hərtərəfli və innovativ rəqəmsal həllər təmin etmək öhdəliyimizi yerinə yetirmək üçün Bank ABB Business Mobile platforması vasitəsilə "Rəqəmsal paketlər" in əldə olunması seçimini təqdim etdi.

Çatbotun yaradılması

ABB mobile-da Çatbotun tətbiqi istifadəçilərin sorğularını, problemlərini daha rahat və tez həll etməyə imkan verməklə yanaşı, müştəri xidməti təcrübəsini də artırdı. Bu texnoloji həllin tətbiqi müştərilərə dəstəyin əlçatanlığını, səmərəli olmasını təmin edir və müştərilərlə qarşılıqlı əlaqədə davamlı təkmilləşdirmə prinsipinə sadiqliyimizi göstərir.

Mikrokredit məhsulu

Regionlarda sahibkarlıq fəaliyyətinin dəstəklənməsi və stimullaşdırılması məqsədilə Sahibkarlığın İnkişafı Fondunun təklif etdiyi 10.000 AZN-dək kreditlər üzrə yeni məhsul təqdim edildi.

ABB mobile-da KASKO sığortası

Tam rəqəmsal təcrübə ilə ABB mobile-da KASKO sığorta məhsulunun əldə edilməsi imkanı da yaradıldı.



Təcili tender qərantiyası məhsulunun yaradılması

Hüquqi şəxslər və sahibkarlar onlayn şəkildə Təcili tender qərantiyasını bir günə əldə edərək planlaşdırdıqları layihələri yerinə yetirə bilirlər.

Veb-platfomada ipoteka krediti prosesi modeli

Yaratdığımız məhsul vətəndaşlarımızın daxili və dövlət ipotekası ilə evə sahib olması prosesini sürətləndirir. Biz buna ipoteka kreditlərini rəsmiləşdirən əməkdaşlarımızın kredit vermə prosesini daha asan, sürətli və kağızdan daha az istifadə edərək həyata keçirmələri sayəsində nail olduq. Bununla da ipoteka krediti ilə daşınmaz əmlak almaq imkanlarını müştərilərimiz üçün daha əlçatan etdik.



Qarantıya məhsullarının Korporativ İnternet Bankçılıq üzərindən sifariş

Təcili tender qərantiyası və qarantıya məhsullarını elektron formada təklif edərək müştəri məmnuniyyətini artırdıq, daha çevik xidməti və bazarda rəqəbətliyi yüksəltməsinə təmin etdik.



İlk dəfə kreditlə əlaqəli əqd (Credit Linked Note)

2 mln. dollarlıq CLN əməliyyatını orta bazar qiymətindən yuxarı, əlverişli faiz dərəcəsi ilə həyata keçirdik. Bankımız üçün vacib kontragent hesab olunan Citibank və New York bankı ilə yeni istiqamət üzrə əməkdaşlığımızı inkişaf etdirdik.

ABB Miles Visa Infinite Afluent kartı

Bankın imtiyazlı müştərilərinin premium bankçılıq tələblərinə cavab vermək üçün onlara eksklüziv üstünlüklər təqdim edən yeni Miles məhsulu təqdim olundu.



ABB mobile-da "dinamik banner"

ABB mobile tətbiqinin banner hissəsində müştərilərə fərdiləşdirilmiş təkliflərin təqdim olunması üçün yeni dinamik banner tətbiq edildi.

VISA ilə "Digital skin"

Müştərilərə ABB mobile-da Bankın təklif etdiyi dizaynlardan hər hansı birini seçərək, "Google Pay" və "Apple Pay" rəqəmsal pulqabında VISA TamKartlarını zövqlərinə uyğun formada dəyişə bilmək imkanı yaradıldı.



Alternativ kanallarda debet kart satışı

Kütləvi müştəri segmentinin çox olduğu partnyor şəbəkəsində (supermarket, elektronika mağazaları və s.) debet kart satışı təşkil edildi. Müştərilər bank filialına yaxınlaşmadan olduqları məkanda anında kart əldə əldə etmək imkanı qazandılar.

Masterpass integrasiyası

Masterpass-la müştərilərə bütün bankların MasterCard məhsullarını ABB mobile-a əlavə edərək, sadə və təhlükəsiz şəkildə ödəniş etmək imkanı verdik.

Mastercard-la "Digital skin"

Fərdiləşdirilmiş və innovativ bank həlləri təqdim etmək, müştərilərimiz üçün geniş seçim imkanları yaratmaq və müştəri təcrübəsini artırmaq öhdəliyimizi yerinə yetirmək üçün ABB mobile tətbiqində MasterCard kartları üçün

müxtəlif rəqəmsal dizayn seçimlərini təqdim etdik.

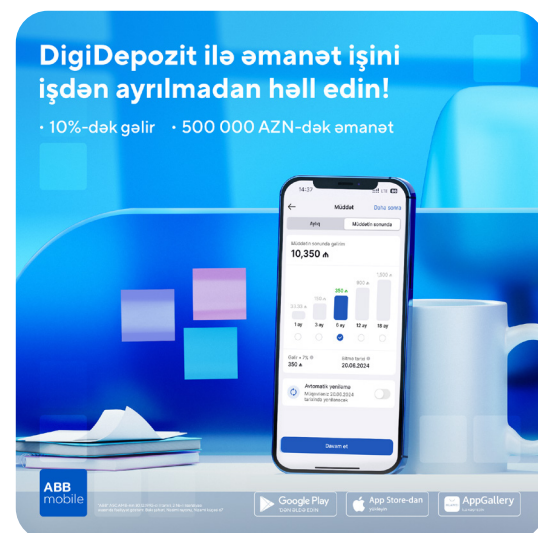
“Tam istədiyiniz ulduz” kampaniyası

ABB-nin keçirdiyi kampaniya vasitəsilə Tam DigiCard sahibləri Messibox və qiymətli əşyalar da daxil olmaqla bir sıra eksklüziv hədiyyələrə sahib olmaq şansı qazandılar. Mükafatlar arasında futbol ulduzu Lionel Messinin orijinal imzası olan köynəklər, eləcə də futbola bağlı müxtəlif maraqlı hədiyyələr təqdim edilirdi. Bu unikal və cəlbedici mükafatları təqdim etməkdə məqsəd müştərilərə unudulmaz anlar yaşatmaq idi.



DigiDeposit

ABB mobile tətbiqində təqdim etdiyimiz DigiDeposit məhsulu ilə müştərilərimiz tam rəqəmsal formada əmanət hesabı açmaq imkanı qazandılar.



Öncədən qiymətləndirilmiş avtomatik kredit təklifləri

AKB və ASAN razılığı olan müştəri kütləsinə dövrü əsasda öncədən qiymətləndirməklə (pre-approved) kredit məhsulları üzrə təkliflərin verilməsi mexanizmi formalaşdırıldı. Bu sistemətiq yanaşma effektiv kredit təklifi prosesinin qurulmasına imkan verdi.

ATM-lərdə nağd kredit üçün müraciət

Müştərilərimizə ATM-lər vasitəsilə istehlak krediti üçün müraciət imkanı verildi. ATM xidmətlərinin təkmilləşdirilməsi maliyyə xidmətlərinə əlçatanlığı artırmaq və bank təcrübəsini sadələşdirmək üzrə davam edən təşəbbüslərimizin önəmli hissəsidir.



Əməliyyat yenilikləri

Əməliyyat mükəmməlliyi və davamlılığı ilə bağlı öhdəliyimizə uyğun olaraq, bank təşkilatın ümumi səmərəliliyinin artırılmasına yönəlmiş bir neçə əsas yenilikləri həyata keçirib. Bu əməliyyat yenilikləri fəaliyyətimizin səmərəliliyinin artırılması ilə yanaşı, həm maraqlı tərəflər, həm də ətraf mühit üzrə daha dayanıqlı gələcəyin formalaşması məqsədlərimizə xidmət edir.

Kliring prosesinin optimallaşdırılması

ABB mobile və ADM Korpon platformaları üzərindən aparılan əməliyyatlar zamanı kliring-hesablaşma prosesləri və uçota nəzarət mexanizmləri quraşdırılaraq prosesin avtomatlaşdırılması, optimallaşdırılması təmin olundu.

Qrafikdənkenar ödənişlərin Fiziki kanallar və əməliyyatlar sahəsində silinməsinin avtomatlaşdırılması

Müştərilərimizin qrafikdənkenar ödənişləri prosesi MXS-lərdə avtomatlaşdırıldı. Qrafikdənkenar ödənişlərin avtomatik silinməsi təmin edildi. Yaxın vaxtlarda bu funksionalın daxili və kənar terminallarda, paralel olaraq ABB mobile-da tətbiqi də planlaşdırılır.

Yeni SWIFT sistemi

Sistem yeni versiyaya keçirilməklə səmərəliliyi artırıldı və sistemdəki təhlükəsizlik boşluqları aradan qaldırıldı.

Xırdalan regional inkassasiya şöbəsinin yaradılması

Nağd vəsaitlərin inkassasiyası, ATM-lərdə mədaxil və məxaricin səmərəliliyinin artırılması üçün Xırdalan regional inkassasiya şöbəsi yaradıldı.

Rəqəmsal kanallar vasitəsilə yenidən maliyyələşmə

Müştərilərimizə onlayn müraciətlə özlərinə uyğun yenidən maliyyələşmə məbləğini veb və ya ABB mobile-da təsdiqləyib, kreditin rəsmiləşdirilməsi üçün tələb olunan sənədləri də onlayn imzaladıqdan sonra vəsaiti filialdan almaq imkanı yaratdıq.

Sənaye və Nizami filiallarının mərkəzləşdirilməsi

Müştəri sıxlığının və filialların iş yükünün azaldılması üçün Sənaye və Nizami filiallarının əməliyyatları mərkəzləşdirildi.

Korporativ İnternet Bankçılıqda endirimli valyuta məzənnələri

İnternet Bankçılıq platforması üzərindən endirimli valyuta məzənnələrinin əldə edilməsi mümkün oldu.

EVAM (Maliyyə xidməti təminatçısı) vasitəsilə kampaniya və biznes ssenarilər

Bankın məhsul, xidmət və kampaniyalarını daha effektiv etmək üçün hər bir müştəriyə fərdi olaraq real vaxt rejimində və uyğun şəkildə ssenarilərin təklif edilməsi təmin olundu.

Daxili ipoteka kreditlərində optimallaşdırılmış anderrayting prosesi

ABB sahənin qiymətləndirilməsi mərhələsini aradan qaldıraraq və daxili girov qiymətləndiricilərini tətbiq etməklə ipoteka prosesini sadələşdirdi. Daxili ipoteka kreditlərinin təsdiqi üçün geridönüş müddətini əhəmiyyətli dərəcədə azaltıldı.

Ekspert əsaslı qərarvermə modelləri

Modelin köməyi ilə ayrılan kreditlərdə qərarvermə prosesi optimallaşdırıldı, effektivləşdirildi və sürətləndirildi.

Core NPTB xidmətlərinin inteqrasiyası

Filiallarda kredit məhsulu üzrə çarpaz satış əməliyyatının daha rahat həyata keçirilməsi və digər məhsulların müştərilərə əlçatanlığını asanlaşdırmaq üçün “Növbəti məhsulun alışı” NPTB (Next Product To Buy) həlli tətbiq edildi.

Özünə xidmət monitorunda debet kartının işə salınması

MXS-ə yaxınlaşan müştərilərin növbə gözləmədən özünə xidmət bölmələri vasitəsilə bank xidmətləri əldə etmələri təmin olundu.

Məhkəməyə cəlb olunan kreditlər üçün yeni reyestr

Məhkəməyə cəlb olunan problemlı kreditlər üçün BPM-də yeni reyestr yaradılaraq əməliyyatlar elektronlaşdırıldı.

MTK-lar üçün yeni eskrou blok hesablarının yaradılması

Tərəfdaş MTK-larda girovsuz ev alışları zamanı məbləğlərin yeni yaradılmış eskrou blok hesabında toplanmasına başlandı. Tərəfdaşların vergi ödənişləri sadələşdirildi. Belə bir sadələşdirmə həlli vergi ödənişi əməliyyatlarının səmərəliliyini artırmaq və müştərilərimizi dəstəkləmək üçün innovativ maliyyə həlləri təqdim etmək məqsədimizin bir hissəsidir.

Dövlət Gömrük Komitəsi portalı üzrə avtomatlaşdırma

Biznes müştərilərinin məlumatlarının emalını sürətləndirmək, məlumatların daxil edilməsində insan amilindən irəli gələn səhvləri minimuma

endirmək və müştəri məmnuniyyətini artırmaq üçün proseslər avtomatlaşdırıldı.

Dövlət Vergi Xidməti ilə API inteqrasiyası

Hesabın açılması prosesini sadələşdirmək, məlumatların sürətli və dəqiq yoxlanışını təmin etmək üçün sistemimizi təkmilləşdirdik. API inteqrasiyası vasitəsilə müştəri məlumatlarının sürətli yoxlanılması mümkün oldu. Artıq hesabların açılması zamanı real vaxt rejimində məlumat mübadiləsi həyata keçirilir.

Kibertəhlükəsizlik maarifləndirmə ayı

Kibertəhlükəsizliyi müasir dövrün ən kritik problemlərindən biri kimi qəbul edən ABB cəmiyyətdə bu sahədə məlumatın artırılmasına, vətəndaşlar və şirkətlər arasında kibergigiyəna təcrübələrinin təbliğinə yönəlmiş müxtəlif tədbirlər həyata keçirir. İnformasiya təhlükəsizliyi mədəniyyətinin təbliğini gücləndirmək, potensial kiberrisikləri azaltmaq, təhlükəsizlik insidentlərinə operativ reaksiya vermək, Bankımızın reputasiyasını və müştərilərimizin etimadını qorumaq üçün mövzu üzrə maarifləndirici kitabça da təqdim etdik.

Texnoloji yeniliklər

ABB müştəri təcrübəsini yaxşılaşdırmaq üçün daim müxtəlif texnologiyalar tətbiq edir. Texnoloji yeniliklər Bankın imicini, səmərəliliyini, əlçatanlığını və davamlılığını dəstəkləyir. Bu yeniliklərdən istifadə etmək öhdəliyimiz rəqəmsal transformasiya təcrübəmizi stimullaşdırır.



ABB Data portal

Bankın əməliyyatlarını optimallaşdırmaq və data sahəsində vacib məlumatları əks etdirmək üçün hazırlanmış data.abb-bank.az portalımız artıq istifadəyə verilib. Portal SQL, Python və Qlik Sense kimi texniki həllər haqqında məlumatları özündə birləşdirir. İstifadəçilər portala daxil olmaqla, bu mövzuları əhatə edən video materiallarla tanış ola və bu texnologiyalarla iş verdişlərini inkişaf etdirə bilərlər.

Yeni BPM Framework platforması

ABB-nin yeni BPM Framework platformasında istifadəyə verilmiş "Bank tərəfdaşlarının idarə edilməsi" prosesi ekvayrinq üzrə tərəfdaş məlumatlarının bir mənbədə saxlanması və Bankın aidiyyəti strukturları tərəfindən istifadə olunması üçün yeni imkanlar yaradıb. Yeni proses nəticəsində tərəfdaşlarımız onlara məxsus merchantlar və POS-terminallar barədə məlumatlara baxa biləcək, ehtiyac olduqda hesabları yeni proses daxilindən əldə edəcəklər. Bu isə tərəfdaşlarımıza daha qısa müddətdə xidmət göstərmək imkanı verir.

ABB mobile proqramında təmassız ödəniş funksiyası

Azərbaycan smart kartları üçün təmassız ödəniş funksiyası artıq ABB mobile tətbiqində aktivdir. Apple (iOS) istifadəçiləri Gallus smart kartlarının balansını artırmaqla bilirlər. Android istifadəçiləri isə tətbiq vasitəsilə həm Gallus, həm də Zenner kartlarının balansını artırmaq imkanına malikdirlər.



Əsas sistemlərin inteqrasiyası həllinin tətbiqi

Müxtəlif rəqəmsal kanallardan Bankın əsas əməliyyat sistemlərinə mütəmadi sorğuların yüklənməsinin idarə edilməsi, təhlükəsizliyin yüksək səviyyədə təminatı məqsədilə "Core system integration Gateway" texnoloji həllinin tətbiqinə başlanıb. Bu təşəbbüs pilot sınaqlardan uğurla keçib. Növbəti addımımız bank sistemləri daxilində məlumat axınına sadələşdirmək məqsədilə onun müxtəlif rəqəmsal kanallarla inteqrasiyasını təmin etməkdir.

İnsidentlərin və ehtiyat nüsxələrin idarə olunması

ABB-də proseslər qabaqcıl COBIT standartlarına uyğunlaşdırılıb. Beləliklə, xoşagəlməz hallar baş verdikdə məlumat itkisi ehtimalı minimuma endirilib. IT xidmətləri ilə bağlı məmnuniyyət səviyyəsi 98%-ə çatdırılıb.

Proaktiv Churn proqnozlaşdırma modeli

Bu modelin tətbiqi Bankın xidmətlərindən istifadəni dayandırması proqnozlaşdırılan müştərilərin əvvəlcədən müəyyənləşdirilərək onların loyallığının artırılması mexanizminin formalaşdırılmasına şərait yaradıb.

Yeni hesabat sisteminin (BI) tətbiqi

Hesabatlar yeni sistmə köçürülərək optimallaşdırılıb. Hesabatların istifadə olunması nəzarətə götürülüb. Yenilənmiş sistemdə funksionallıqlar artırılaraq hesabatların hazırlanması sürətləndirilib.

RPA alətinin tətbiqi

Gündəlik proseslərin davamlı təkrarlandığı işlərin avtomatlaşmasına başlanıb. Nəticədə seçilmiş mexaniki proseslər avtomatlaşdırılaraq 26 dəfə sürətləndirilib.

SWIFT Alliance

"SWIFT Customer Security Controls Framework 2023" çərçivəsində "SWIFT Alliance" attestasiyası uğurla həyata keçirilib. Qlobal maliyyə əməliyyatlarımızda təhlükəsizlik və səmərəlilik standartlarının tətbiqi təmin edilib.

İnteraktiv əlaqə mərkəzi

IVR (Interactive Voice Response-Self Service) texnologiyasının tətbiqi ilə müştərilər üçün Məlumat Mərkəzinə zəng etməklə operatora qoşulmadan kartın bloklanması TamKart sifarişinə qədər fərqli əməliyyatları yerinə yetirmə funksionallığı yaradılib.



Açıq innovasiyaya yanaşmamız

Biz innovasiyaları şirkətin uğurunun əsas amili hesab edirik. Buna görə də davamlı şəkildə qabaqcıl texnologiyaların inkişafını və Qrupun əməliyyatlarına inteqrasiyasını davam etdiririk. Təkcə Qrup daxilində deyil, ölkə miqyasında da innovasiyaların təşviqinə yönəlmiş müxtəlif proqramlar həyata keçiririk. 2023-cü ildə ABB inkubasiyadan əvvəlki mərhələdə 25, inkubasiya mərhələsində isə 15 startap dəstək verib.

Əsas proqramlar

- Hakatonlar
- Preinkubasiya
- Inkubasiya
- Korporativ sahibkarlıq
- ABB Tech Akademiyası vasitəsilə potensialın artırılması



Startapların yaradılması



4-cü "ABB Hackathon Startup Challenge"

2 günlük tədbir

- 300+ ümumi müraciətçi
- 60 seçilmiş komanda



4-cü pre-inkubasiya proqramı

6 həftəlik proqram

- 60+ ümumi müraciətçi
- 25 seçilmiş startap



4-cü inkubasiya proqramı

4 aylıq proqram

- 100+ ümumi müraciətçi
- 60+ xarici ərizə
- 10+ təcrübəli peşəkar
- 18 seçilmiş komanda

Yetişdirdiyimiz Startaplar

My Loop

KOS-lar üçün rəqəmsallaşdırılmış bonus sistemi həlləri və fərdiləşdirilmiş marketing alətləri təqdim edən platforma

Novalingua

Qiymətləndirmə və təcrübə təklif edən AI əsaslı onlayn dil bilikləri testi platforması

mənzil park

Mənzillərin idarə edilməsi sahəsində həm mənzil sahiblərinin, həm bina menecerlərinin işini asanlaşdıran platforma

səmples.az

Müştəriləri və şirkətləri bir araya gətirən platforma. Burada müştərilər şirkətlərin məhsullarını pulsuz yoxlaya, sonra saytda rəy bildirə bilərlər



Frilanserlərin öz xidmətlərini təklif etmək və sərbəst şəkildə gəlir əldə etmək üçün bir araya gələ biləcəkləri onlayn platforma



İpoteka krediti alan zaman əmlakın qiymətləndirilməsinin avtomatlaşdırılması üçün Big-datalardan istifadə edən platforma



Bank inteqrasiyası və açıq bank funksiyaları kimi istifadəçi dostu təcrübə təqdim edən, müştəri məmuniyyətini artırən və əlaqəli bankların nüfuzuna müsbət təsir göstərən mobil proqram



İstifadəçiləri yerli restoran və mağazalarla əlaqələndirməklə endirimli qiymətlərlə yemək təklif edərək qida israfına qarşı mübarizə aparan mobil proqram

Article Hub

Oyunlaşdırma prinsipləri əsasında qurulan və oxuculara ən yaxşı məqalələri tövsiyə edən, yazıçıları yüksək keyfiyyətli məzmun istehsal etməyə təşviq edən, yazıçılar və oxucular üçün interaktiv bloq platforması

EstVest

Müştərilərin və agentliklərin fərdiləşdirilmiş ehtiyacları və daşınmaz əmlak haqqında qabaqcıl analitik hesabatları əsasında ən uyğun mənzili əldə edə biləcəkləri platforma



Süni intellekt modellərindən istifadə etməklə yük və sərnişin daşımaları xidmətlərinin tapılması prosesini asanlaşdıran, avtomobil sahiblərini müştərilərlə əlaqələndirən platforma

Çevik fəaliyyət

Yüksək dinamik və rəqəbətlə bazar da fəaliyyət göstərmək daim innovativ həllərin axtarışını tələb edir. Müştəri tələblərini ödəmək, məhsul və xidmətlərin çatdırılmasını sürətləndirmək üçün ABB 2020-ci ildə Bankın Rəqəmsal Laboratoriyasında Agile metodologiyasını tətbiq etməyə başladı. Hazırda Bankda 600-dən çox əməkdaşın çalışdığı 17 Agile struktur fəaliyyət göstərir. Bank Agile metodologiyası əsasında yeni məhsul və xidmətlər hazırlayır.

Agile metodologiyasının tətbiqi ABB-yə

davamlı planlaşdırma, öyrənmə, təkmilləşdirmə, funksional əməkdaşlıq və məhsulun operativ çatdırılması ilə xarakterizə olunan şəffaf, məlumatlara əsaslanan iş tərzində çalışmağa imkan yaradır. Agile mədəniyyətin təşviqi, layihələr üzərində müstəqil iş, təşkilat və komandalar daxilində sürətli, səmərəli qərarların qəbulunu təkmilləşdirmək məqsədimizlə uzlaşır.

Agile transformasiya ilə bağlı əsas təşəbbüslərimizə Agile Yetkinlik Proqramı, Agile Gücləndirmə Proqramı və Agile Transformasiya daxildir. Bu proqramlar vasitəsilə ABB Agile mədəniyyətini yayır.

Agile metodologiya əməkdaşlıq, çeviklik və sürətli inteqrasiyanı tələb etdiyi üçün transformasiya prosesini həyata keçirərkən mühüm problem təşkilat daxilində tələb olunan dəyişikliyi idarə etmək idi. Bu sürətlə mənimsəməyimiz uyğunlaşmağımıza kömək göstərdi. İnnovasiya və inkişaf edən bazar tələblərinə cavab vermək imkanları yaratdı. Uzunmüddətli perspektivdə layihələrimizin davamlılığına və dayanıqlılığına töhfə verdi və yenə də verməkdədir.

Agile ofisin missiyası

Əsas missiya məhsulların yaradılaraq müştərilərə çatdırılma sürətini, təşəbbüskarlığı, şəffaflığı artırmaq, əməkdaşlara səlahiyyət verməkdir. ABB-nin yeni məhsul yaradılmasında yanaşmasını inkişaf etdirmək məqsədi ilə formalaşdırdığı və riayət etdiyi Agile dəyərlər dörd istiqaməti nəzərdə tutur:

1. Proses və idarəetmə:

- Mövcud proseslərin davamlı təkmilləşdirilməsi, yeni təcrübələr və global tendensiyalar əsasında Agile Təlimat Kitabının (Playbook) yenilənməsi;
- İdeya və dizayn düşüncə proseslərinin həyata keçirilməsi;
- Agile və Agile olmayan proseslər və strukturlar arasında səmərəli qarşılıqlı əlaqənin qurulması;
- WoW seçimi: Lean texnika testi;
- Agile ölçülərin tətbiqi və təkmilləşdirilməsi: AMR (Agile Maturity Reflection), CSI (Customer Satisfaction Index), NPS (Net Performer Score), T2M and DORA

2. İnsanlar və Agile mədəniyyət:

- Bütün təşkilatda Agile mədəniyyət və düşüncə tərzinin inkişaf etdirilməsi;
- Agile olmayan strukturların Agile perimetra və proseslərə cəlbə;
- Agile liderlik rolları üçün bacarıqların inkişafı planı;

- Təcrübə mədəniyyəti – bu, yeni ideyalar yaratmaq, problemləri həll etmək və uğursuzluqlardan dərs çıxarmaq üçün eksperimentləri qiymətləndirən və təşviq edən təşkilati düşüncə tərzidir.

3. Əməliyyat modeli:

- Agile strukturun davamlı təkmilləşdirilməsinin həyata keçirilməsi (məsələn, yeni sahə/komanda ehtiyacını müəyyənləşdirmək və ya bu model elementlərdən bəzilərinə ləğv etmək);
- Sahələrin və CoE-lərin cari əməliyyat modelinin səmərəliliyinə nəzarət;
- Yeni qabaqcıl Agile çərçivələrin sınaqdan keçirilməsi, dəyər axını əməliyyat modelinin və proseslərinin tətbiqi

4. Texnologiya:

- Agile ofisi və ekspertiza mərkəzləri arasında səmərəli əməkdaşlıq vasitəsilə Agile idarəçiliyin, sinerjinin və IT idarəçiliyinin mənimsənilməsi;
- IT və biznes strategiyasının uyğunlaşdırılması (IT/Arxitektura komitəsi, QBR və Strateji əməliyyat planının icrası);
- PDLC (Product design lifecycle) və SDLC (Software design lifecycle);
- DevOps, CI/CD və Release idarəedilməsi;
- İnsident və problemlərin idarə edilməsi (L2-L3 icra prosesi);
- Xidmət səviyyəsinin idarə edilməsi;
- Məlumat əsaslanan təşkilati aktivləşdirmə;
- Birbaşa və dolayı Agile proseslərin avtomatlaşdırılması və rəqəmsallaşdırılması;
- Jira ekosisteminin genişləndirilməsi və təkmilləşdirilməsi;
- PM prosesinin rəqəmsallaşdırılması

ABB Agile üzrə mükəmməl təcrübəyə malikdir



2023-cü ildə Agile üzrə əsas nailiyyətlər

Agile ofisi bütün üçüncü dalğa sahələrini yaratmaqla və Agile yetkinliyi artırmaqla uğurlu bir Agile Transformasiya yolu keçdi. QBR (Rüblük Biznes Görüşləri) prosesi təkmilləşdirilib. Biznes icmalların texniki sinxronizasiyası uğurla həyata keçirilib və bütün QBR prosesləri rəqəmsallaşdırılıb.

2023-cü ildə təşkilat səviyyəsində Agile barədə məlumatlılığı artırmaq üçün Bank daxilində işçilər üçün geniş təlim sessiyaları keçirilib. Əməkdaşlara davam edən Agile layihələr və təşəbbüslərlə tanış olmaq, yeni Agile sahələr haqqında ətraflı məlumat almaq imkanı yaradılıb.

2023-cü ildə üç yeni modul – Agile təqvim, Agile kitabxana və Agile tədbirlər – Sahə

başlanğıc təlimləri, Agile Liderlik Proqramı, Scrum Məktəbi təşkil olunub. Bank miqyasında Agile məlumatlandırma təlimi hərtərəfli təlim proqramları ilə müşayiət olunmaqla intranet sistemində inteqrasiya edilib. Agile olmayan qurumlar üçün Agile 101 və ideyalaşdırma seminarları ilə yanaşı, PO inkişaf proqramı kohortları – 1 və 2 təşkil edilib. Nəticə etibarilə, Bankın 50%-dən çox hissəsi Agile məlumatlılığa malik olub.

Əsas Agile bacarıqların inkişafını asanlaşdırmaq üçün yeni PO Məktəbi təqdim edilib. Agile transformasiyaya doğru uğurlu səyahətimizdə Agile ofisdə dörd yeni axını təsvir edən yeni əməliyyat modeli qəbul olunub: Məhsul, Dəyər, Texnologiya və Proqram.

2023-cü ildə Risk, Marketing, Məlumat, Maliyyə və Arxitektura sahələrində Ekspertiza Mərkəzi

(CoE) yaradılıb. Sənayenin ən yaxşı təcrübələrinə uyğunlaşdırılmış yeni Agile Yetkinlik Çərçivəsi də hazırlanma prosesindədir.

Agile Azərbaycan Beynəlxalq Sammiti

ABB-nin baş sponsorluğu ilə 2023-cü ilin 4 noyabrında "Agile Azərbaycan - 2023" Beynəlxalq Sammiti keçirildi. Bu sammit Azərbaycanın bir çox biznes liderlərini, müxtəlif qurumların nümayəndələrini, beynəlxalq ekspertləri bir araya

gətirdi. Sammitin məqsədi daha yenilikçi, çevik və davamlı iş mədəniyyətini inkişaf etdirmək, Agile metodologiyaların üstünlüklərini təbliğ etmək və onların Azərbaycanda müxtəlif sektorlarda tətbiqinin təşviqi idi.





Kommersiya fəaliyyəti

4.1

Xidmət şəbəkəsinin optimallaşdırılması

Satış şəbəkələrində təkmilləşdirmələr

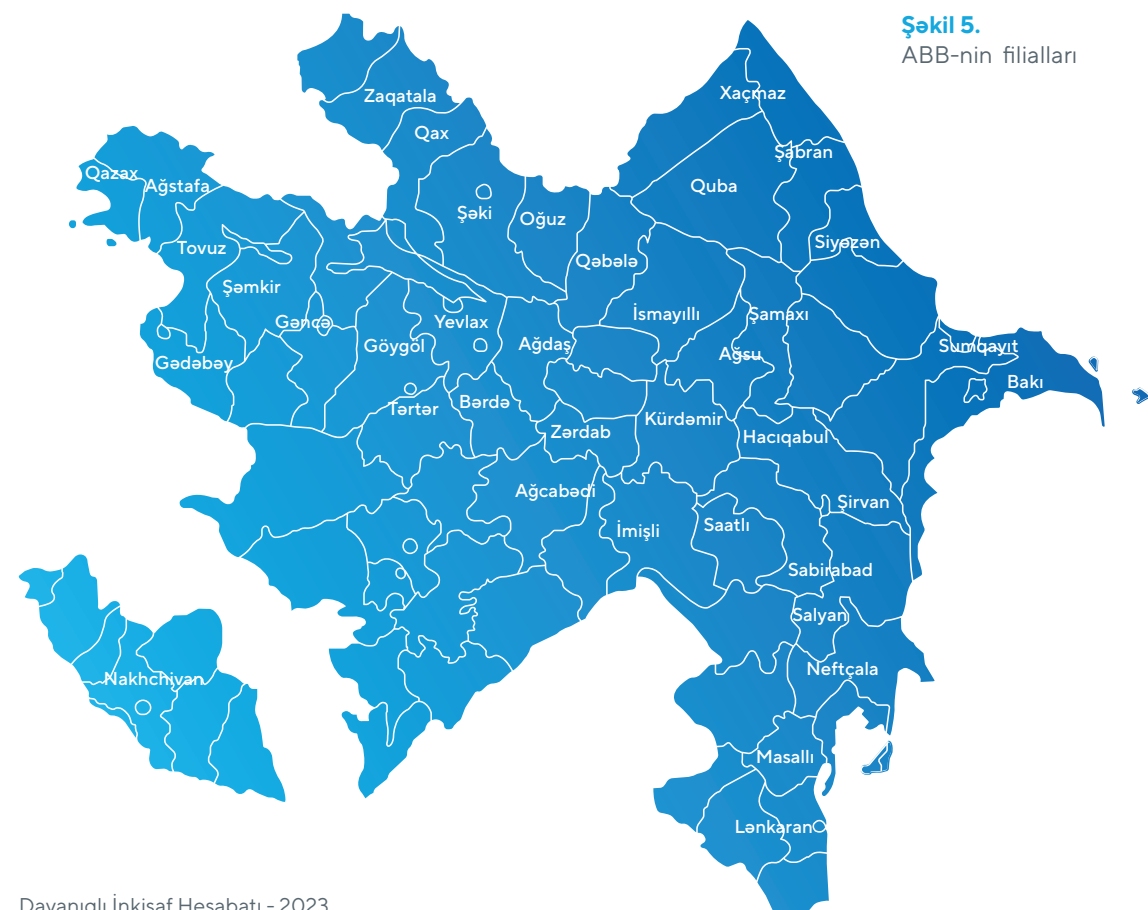
Kommersiya qurumu olaraq, biz məhsul və xidmətlərimizi daha yaxşı təqdim etmək üçün satış şəbəkələrimizi daim genişləndirir, tanıtım kanallarımızı yenidən qiymətləndirir, cari və gələcək müştərilərimizlə daha güclü əlaqələr qururuq.

ABB məhsul və xidmətlərinin hər kəs üçün əlçatan olması prinsipinə sadıqdır. Bu məqsədlə biz müştərilərin ABB ilə əlaqələrini yaxşılaşdırmağa, məhsul və xidmətlərimizi əlçatan etməyə, bununla da mövcud və potensial müştərilərimizin rifahının yüksəldilməsinə çalışırıq. Satış infrastrukturumuz bir-biri ilə əlaqəli aşağıdakı kanallardan ibarətdir:

Fiziki xidmət kanalları

Rəqəmsal xidmət kanalları

Xidmət nöqtələri



Ölkə üzrə fəaliyyət göstərən xidmət ofislərinin sayı

<https://abb-bank.az/en/xidmet-shebekesi/filiallar>

Filialların optimallaşdırılması

Filiallarımızda hədəf təyinetmə təcrübələrini özündə birləşdirən satışa yönəlmiş strategiyaya keçdik. Filial əməkdaşlarımızın bacarıqlarını artıran satışyönümlü məqsədlər var. Əməliyyat səmərəliliyinin artırılması məqsədilə filiallarımızda qabaqcıl proqram təminatını integrasiya etmişik. 2023-cü ildə bütün MXS-lərdə (Müştəri Xidməti Strukturları) "Universal işçi" modeli tətbiq olunub. Universal model pərakəndə müştərilərə səmərəli xidmət göstərmək üçün filial rolları daxilində əməliyyat və kredit funksiyalarını birləşdirir.

ABB müştərilərinin bank təcrübəsini sadələşdirmək məqsədilə əməkdaşlarımıza yeni rollar təqdim etməklə və mövcud rolları birləşdirməklə əməliyyatları təkmilləşdiririk. Bu rollar haqqında ətraflı məlumat növbəti bölmədə verilir.

Satış və xidmət mütəxəssisi

Universal rola sahib olan mütəxəssis bütün pərakəndə məhsulların (kreditləşdirmə, depozitlər, kartlar və s.) satışına və bütün xidmət əməliyyatlarının aparılmasına cavabdehdir.

Rəqəmsal müştəri bələdçisi

Müştərilərə rəqəmsal platformalara keçiddə kömək edir, rəqəmsallaşma prosesində onları istiqamətləndirir.

KOS müştəriləri ilə əlaqə meneceri

KOS müştərilərinə xidmət göstərir, əlaqələrin davam və inkişaf etdirilməsinə diqqət yetirir. Bu menecerlər seçilmiş filiallarda fəaliyyət göstərirlər.

Kiçik biznes mütəxəssisləri

ABB biznes fəaliyyəti üçün yüksək potensiala

2023-cü ildə 9 filial yeni konseptdə qurularaq müştərilərin istifadəsinə verilib

malik regionlarda yerləşən xüsusi filialına ixtisaslaşmış mikrokredit xidmətləri təklif edir.

Xidmətlərin keyfiyyəti

Əməliyyat təkmilləşdirmələrini fəal şəkildə davam etdirmək bizim digər əsas öhdəliyimizdir. 2023-2025-ci illər üzrə İnkişaf Strategiyamıza uyğun olaraq, biz davamlı səmərəliliyi təmin etmək, müştəri məmuniyyətini artırmaq və qararqəbuləmə proseslərini sürətləndirmək məqsədilə hesabat dövründə daxili proseslərimizin avtomatlaşdırılmasını xüsusi diqqətdə saxlamışıq.

2021-ci ildə biz müxtəlif rabitə kanalları üzrə müştəri sorğularını izləmək üçün qeydiyyat sistemi yaratdıq. Bu sistem məhsul və xidmətlərimizlə bağlı müştəri təcrübələrini daha dərinləndirən anlamaq üçün nəzərdə tutulmuşdur. 2022-ci ildə biz 7,907 müştəri sorğusunu və rəyini emal etmişdik. 2023-cü ildə isə bu rəqəm 10,650-yə yüksəldi. Hər bir sorğunun və rəyin hərtərəfli təhlilini, nəzərə alınmasını təmin etdik. Bu da 2022-ci ildən 2023-cü ilə qədər müştəri məmuniyyətinin 5,6% artmasına səbəb oldu.

NPS əmsalı bizim əsas müştəri məmuniyyəti göstəricimiz kimi nəzərə alınır.

2021 NPS göstəricisi 64

2022 NPS göstəricisi 74

2023 NPS göstəricisi 76.8

4.2

Pərakəndə və biznes müştəri təcrübəsinin analizi

Aktiv müştəri meyarları

Pərakəndə bankçılıq müştəriləri

Son 3 ay ərzində ən azı 1 debet əməliyyatı etmiş müştərilər

Son 1 ayda balansında 100 AZN və daha yuxarı ödənilməmiş qalıq olan müştərilər

Ödəmə müddəti 90 günü keçməmiş, aktiv kreditə malik müştərilər

Biznes bankçılıq müştəriləri

İri korporativ müştərilər
İl ərzində 5 mln.+ AZN dövriyyə

Kiçik və orta sahibkarlar (KOS)
İl ərzində 5 mln. AZN-ə qədər dövriyyə

ABB İnternet Bankçılıq müştəriləri
Hesabat ayında ən azı bir əməliyyat həyata keçirmiş müştərilər (dekabr 2023)

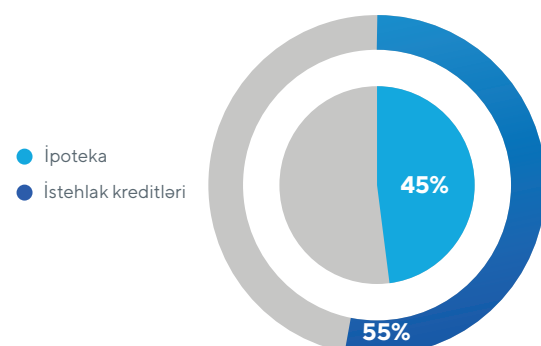
İnternet Bankçılıq müştəriləri
Hesabı açıq statusda olan müştərilər

Pərakəndə müştərilər

ABB müştəriyəmənlü və datalara əsaslanan qurumdur. Müştəri münasibətlərini qiymətləndirir, qüsursuz və ardıcıl təcrübə təqdim etməyə çalışır. Məqsədimiz geniş spektrli pərakəndə bank məhsul və xidmətləri ilə müştərilərin yalnız əsas ehtiyaclarını qarşılamaq deyil, həm də onların gözləntilərini tam inkişaf etdirməkdir.

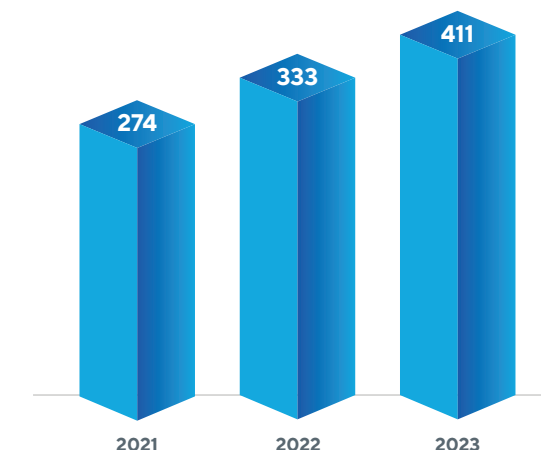
Bankın strateji məqsədlərinə uyğun olaraq, xüsusi müəyyən edilmiş müştəri segmentləri üçün fərdiləşdirilmiş təkliflər hazırlayırıq. ABB pərakəndə müştəriləri üçün əmək haqqı kreditləri, pensiya kreditləri, ipoteka kreditləri, kredit kartı limitləri və s. daxil olmaqla müxtəlif kredit məhsulları təqdim edir.

Şəkil 6. 2023-cü ildə pərakəndə kreditlərin bölgüsü

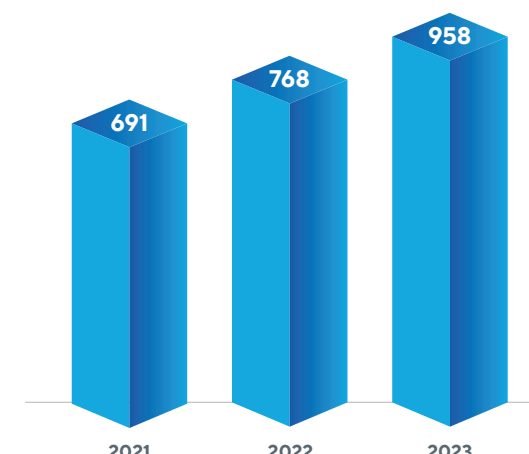


İpoteka portfelimiz son üç il ərzində genişləniib. Mənzil təminatçıları şəbəkəsi, müxtəlif sosial qruplar üçün sərfəli şərtlər və artan məhsul çeşidi ilə ardıcıl artım nümayiş etdirib. Bankın pərakəndə kredit portfeli 2022-ci ilin sonundan 2023-cü ilin sonuna kimi 35% artıb. 2022-ci ilin sonu ilə müqayisədə 2023-cü ilin sonuna ipoteka portfelimizdə 28,6% artım olub. Bundan əlavə, istehlak kreditlərində 2022-ci ildən 2023-cü ilə qədər 41% artım baş verib.

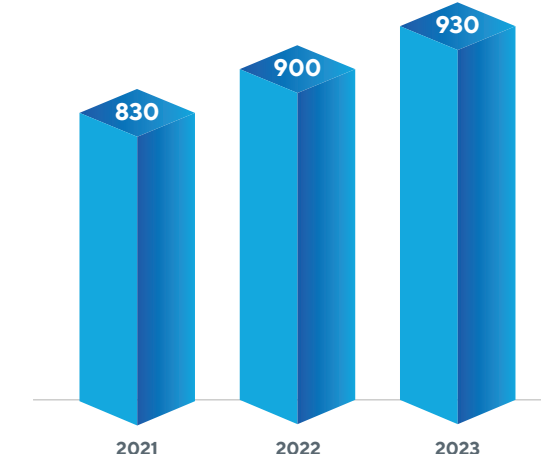
Şəkil 9. Pərakəndə kredit götürənlərin ümumi sayı (min)



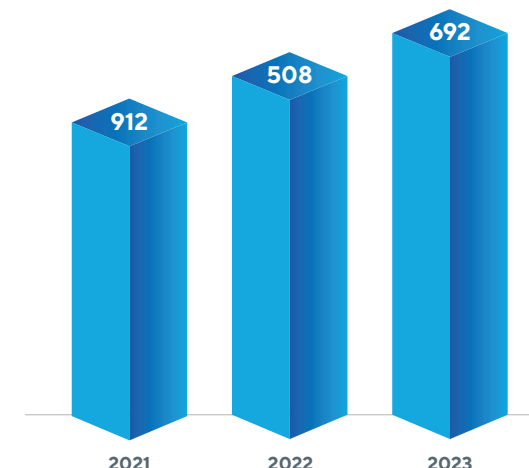
Şəkil 7. Aktiv pərakəndə müştərilər (min)



Şəkil 10. Pensiya+ istifadəçilərinin ümumi sayı (min)



Şəkil 8. İlk dəfə hesab açanların ümumi sayı (min)



Şəkil 11. Aktiv ABB mobile istifadəçilərinin ümumi sayı (min)

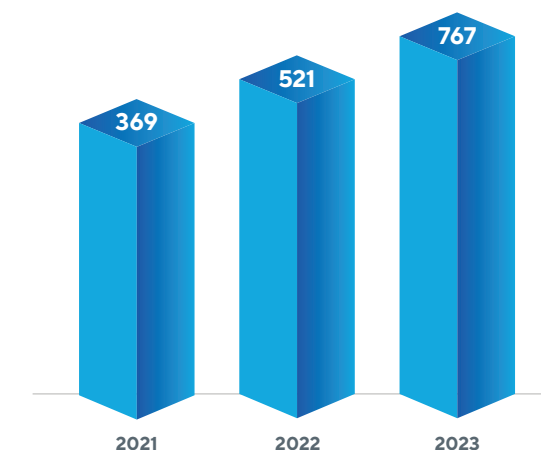


ABB-nin pərakəndə müştərilər üçün təklif etdiyi kredit məhsulları:

İpoteka kreditləri

ABB tərəfindən müştərilərə müxtəlif növ ipoteka kreditləri təklif olunur:

- Daxili ipoteka kreditləri
- Tikinti şirkətləri ilə əməkdaşlıq əsasında verilən ipoteka kreditləri
- Tikinti kreditləri
- Əmanət ipoteka kreditləri
- İKZF-nin resursu ilə ipoteka kreditləri
- İKZF-nin resursu ilə ipoteka kreditləri (MİDA)

İstehlak kreditləri

- Onlayn kreditlər
- Nağd pul kreditləri
- Avtomobil kreditləri
- Əmanətçilər üçün kredit limitləri
- Kredit kartı limitləri
- Pensiya və əmək haqqı kreditləri
- Kreditlərin yenidən maliyyələşdirilməsi

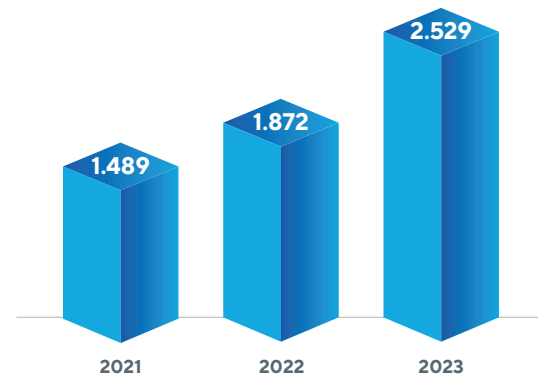
Bundan əlavə, ABB pərakəndə müştərilər üçün kredit kampaniyaları təşkil edərək, kredit məhsullarından istifadəni stimullaşdırır.

ABB-nin pərakəndə müştərilər üçün təklif etdiyi depozit məhsulları:

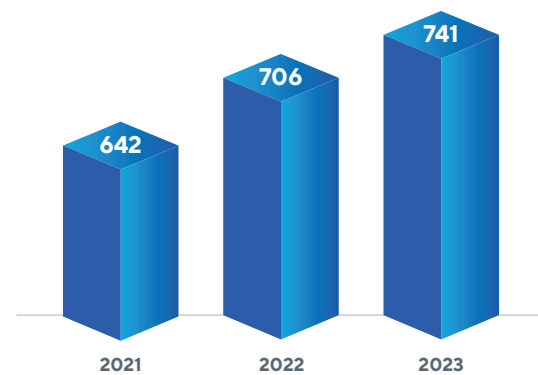
ABB-nin pərakəndə müştəriləri aşağıdakı şərtlərdən birinə uyğun depozit hesabı açə bilər:

- "Klassik" müddətli əmanət
- Əmanət ipoteka krediti
- Depozit qutusu
- DigiDepozit
- Əmanətlərin sığortalınması

Şəkil 12. Əsas pərakəndə bank məhsulları üzrə satış portfelleri



● Pərakəndə kredit portfeli (mln. AZN)



● Pərakəndə depozit portfeli (mln. AZN)

Nağdsız ödənişlər

ABB şəffaflığı, səmərəliliyi və rahatlığı təmin etmək məqsədilə ölkədə nağdsız ödənişlərin təşviqində böyük fəallıq göstərir. Nağdsız ödənişlərə keçid daha sürətli və rahat əməliyyatlara imkan verir. Eyni zamanda vaxta və xərclərə qənaət imkanı yaradır, iqtisadi artımı gücləndirir.

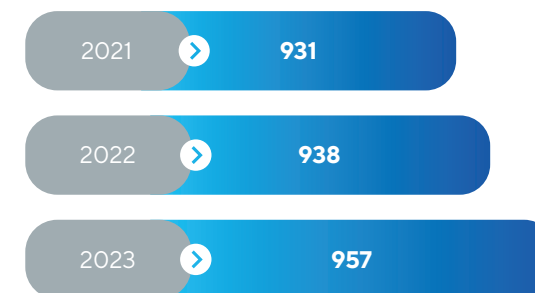
TamKart

TamKart 4 növdə təqdim olunur: Klassik, Gold, Platinum və Premium. Biz davamlı olaraq yeni pərakəndə ticarət obyektlərini əlavə edərək TamKart-ı qəbul edən geniş tərəfdaş şəbəkəsi yaratdıq. Bu gün TamKart elektronikadan tutmuş geyim mağazalarına qədər 300-ə yaxın ticarət və ictimai-iaşə obyektlərində qəbul edilir və kart sahibləri üçün eksklüziv güzəştlərlə yanaşı, tərəfdaş olmayan ticarət və xidmət obyektlərində 1%-dən 40%-ə qədər keşbek təmin edir.

2023-cü ilə qədər aktiv TamKart istifadəçilərinin sayı 1,002,691 nəfərə çatdı. Bu da əvvəlki illə müqayisədə 93% artım deməkdir.

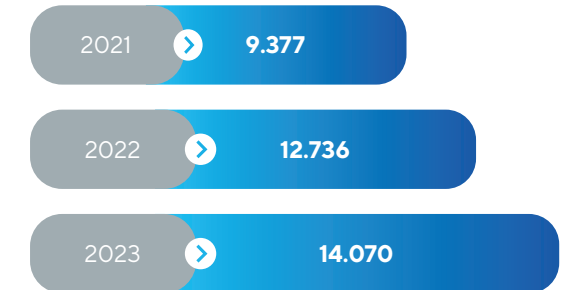
2022-cü ildə ABB bütün ölkə üzrə 938 ATM-ə malik olub, onların 48%-i kənd yerlərində olub və hamısı təməssiz texnologiya ilə təchiz edilib. (ATM-lərə tətbiq olunan NFC texnologiyası). 2023-cü ildə ABB-nin ATM-lərinin sayı 957 olub.

Şəkil 13. Quraşdırılmış ATM-lərin ümumi sayı, illər üzrə



2021-ci ildən 2023-cü ilə qədər POS terminal qeydiyyatlarında 50% artımın şahidi olduq. Bu da nağdsız ödəniş üsullarının qəbulunda əhəmiyyətli artımın olduğunu göstərir.

Şəkil 14. Quraşdırılmış POS terminaların ümumi sayı, illər üzrə



"Azercell" kobrend kartı

Ölkənin aparıcı mobil operatoru Azercell Telekom-la əməkdaşlıq çərçivəsində ABB 2019-cu ilin dekabr ayında Azercell abunəçiləri üçün AZN, ABŞ dolları və ya Avroda mövcud olan kobrend kartı təqdim edib. 2023-cü ildə Azercell Kobrend kartı istifadəçilərinin ümumi sayı 99,004-ə çatıb. Bu da əvvəlki illə müqayisədə 28% artım deməkdir.

ABB Miles kartı

2023-cü ildə ABB Miles kartı istifadəçilərinin sayı 11,733 nəfərə çatıb. Beləliklə 2022-ci illə müqayisədə istifadəçilərin sayında 71,4% artım baş verib.

QR ödəniş sistemi

ABB tərəfindən təqdim edilən bu təməssiz ödəniş imkanı mobil telefon nömrələri və ya e-poçt ünvanı vasitəsilə optimallaşdırılmış nağdsız ödəniş prosesini təmin edən QR kodu ilə ƏDV-nin geri qaytarılmasıdır.

Tələbə kartı

ABB Tələbə kartını 2020-ci ilin sentyabrında istifadəyə verib. Tələbə kartı Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Dövlət İdarəçilik Akademiyası, Azərbaycan Dövlət Dəniz Akademiyası və M.V.Lomonosov adına Moskva Dövlət Universitetinin Bakı filialı ilə birgə hazırlanıb. Tələbələr bu kartdan istifadə edə biləcək universitetlərin sırasını genişləndirmək üçün hazırda işlər davam etdirilir. Tələbə kartının istifadəçilərinin sayı 2022-ci ildəki 8,822-dən 2023-cü ildə 12,354-ə qədər çatıb, başqa sözlə 40% artıb.

"QayğıCash" klubu

"QayğıCash" ABB-nin 2018-ci ildə ölkədə nağdsız ödənişlərin stimullaşdırılması məqsədilə

həyata keçirdiyi "Keşbek" layihəsidir.

"Azərbaycan Dəmir Yolları" ilə əməkdaşlıq: qatarlarda gedişhaqqının NFC texnologiyası vasitəsilə ödənişi

ABB "Azərbaycan Dəmir Yolları" QSC, Visa, Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı ilə birgə dəmiryolu nəqliyyatında ödənişlərin bank kartları vasitəsilə təməssiz ödəniş sisteminin yaradılmasına nail olub və Azərbaycanda belə bir qabaqcıl təşəbbüsə imza atıb.

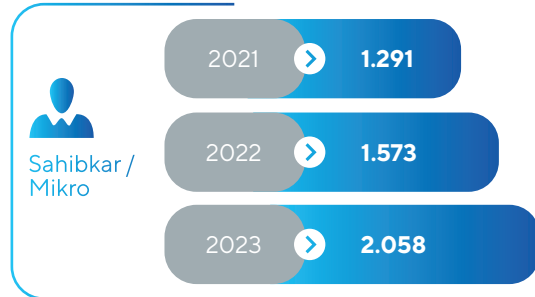
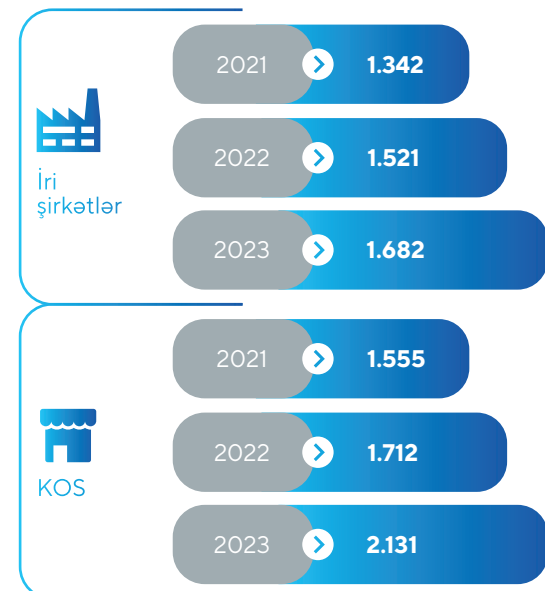
Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı tərəfindən Ani Ödəniş Sistemi (IPS)

AMB-nin tətbiq etdiyi bu sistemlə inteqrasiya müştərilərimizə 7/24 fasiləsiz və endirimli tariflərlə çoxsaylı yerli banklarla əməliyyatlar aparmaq üçün əlavə seçim imkanları yaradır.

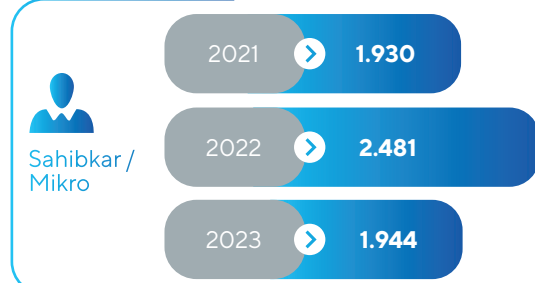
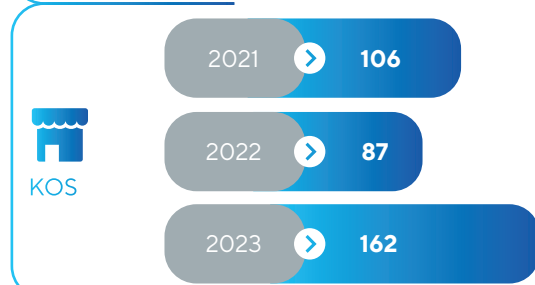
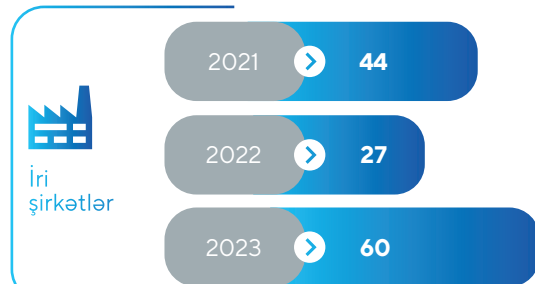
Biznes müştəriləri

Yarandığı gündən ABB Azərbaycanda korporativ seqmentə uyğunlaşdırılmış yüksək keyfiyyətli xidmətlər göstərən ən böyük bankdır. Biz strukturlaşdırılmış maliyyə, sabit gəlir, borc kapitalı və kliring həllərini əhatə edən iri müəssisələrə və KOS-lara müxtəlif çeşidli maliyyə məhsulları və xidmətləri təqdim edirik. Həmçinin fərdi sahibkarlara öz bizneslərini davamlı şəkildə inkişaf etdirməkdə kömək göstəririk.

Aktiv korporativ müştərilər:



Kredit portfelində yeni korporativ müştərilərin ümumi sayı:



Korporativ müştərilərimizlə davamlı əlaqələrin qurulmasını qarşılıqlı fayda və tərəfdaşlıq əsasında formalaşdırırıq.

2023-2025-ci illər üzrə İnkişaf Strategiyamıza uyğun olaraq, əsas diqqətimizi aşağıdakı məsələlərə yönəltdik:

- Korporativ müştəri bazamızın və portfelimizin genişləndirilməsi;
- KOS-ların maliyyələşdirilməsində rəqabətli bazar payının təmin edilməsi;
- Davamlı artım templərinin davam etdirilməsi

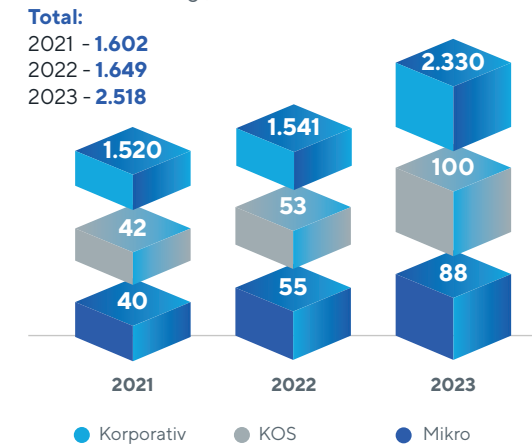
ABB-nin korporativ müştərilərə təklifləri

ABB kiçik və orta sahibkarlığa (KOS) və böyük təşkilatlara öz biznes əməliyyatlarını səmərəli şəkildə həyata keçirməkdə kömək göstərmək üçün hazırlanmış hərtərəfli korporativ xidmətləri təqdim edir.

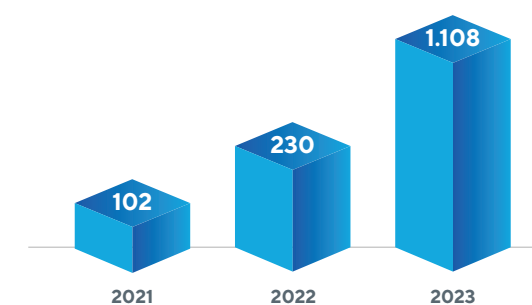
Şəkil 15. Korporativ xidmət və məhsulların siyahısı



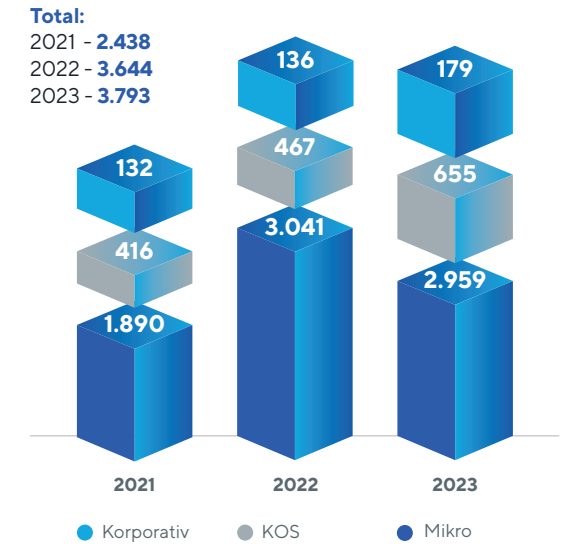
Şəkil 17. Korporativ kredit portfelinin ödənilməmiş məbləği, mln. AZN



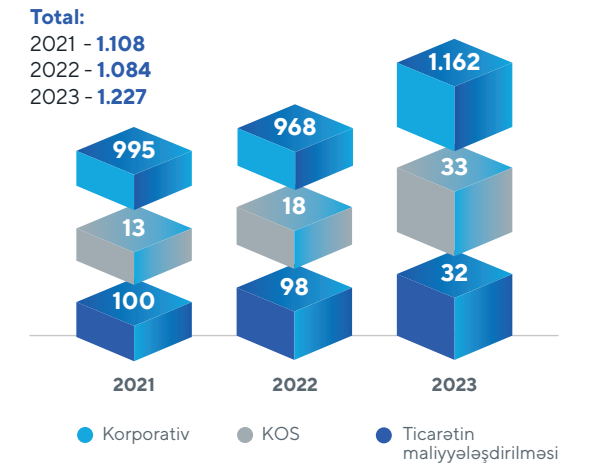
Şəkil 19. Korporativ depozit portfelinin ödənilməmiş məbləği, mln. AZN



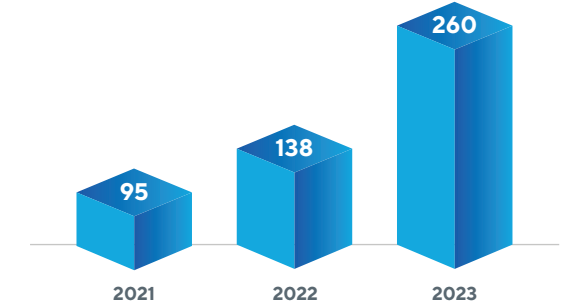
Şəkil 16. Borcaların ümumi sayı



Şəkil 18. Ticarətin maliyyələşdirilməsi portfeli, mln. AZN



Şəkil 20. KOS biznesinə verilmiş kreditlərin ümumi məbləği, mln. AZN



KOS-lar üçün məhsul və xidmətlər

ABB kiçik və orta sahibkarlıq subyektlərinin (KOS) və mikro müəssisələrin böyüməsini davamlı şəkildə dəstəkləyir, onları lazımi maliyyə resursları ilə təmin edir, iqtisadi imkanların və innovasiyaların inkişafına dəstək verir. Biz kredit müraciəti prosesini optimallaşdırmışıq. Bu da sahibkarlara veb-saytımızdakı sadə onlayn forma vasitəsilə krediti səmərəli şəkildə əldə etmək imkanı yaradır.

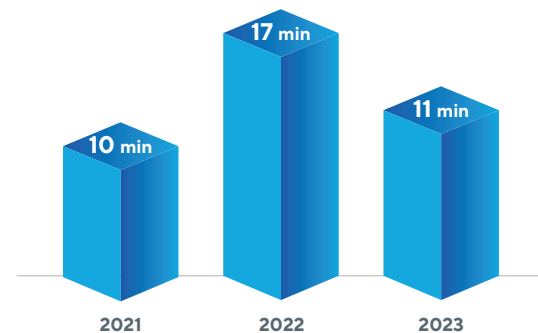
KOS-ların inkişafı Azərbaycanın iqtisadi inkişaf strategiyasının əsas istiqamətlərindəndir. ABB KOS-ların böyüməsinə kömək göstərməyə, KOS-ların əsas inkişaf tendensiyalarını müəyyənləşdirməyə çalışır. Bazar təhlili aparmaq üçün dövlət qurumları ilə fəal əməkdaşlıq etmək öhdəliyini üzərinə götürür. Bütün bunlar bizim KOS-ların ehtiyaclarına uyğunlaşdırılmış məhsul və xidmətlərimizdə də öz əksini tapır. Biz hər bir müştəriyə fərdi yanaşır, onlara əvvəlcədən müəyyən edilmiş limitlər daxilində ödəmə planlarını və cədvəllərini fərdiləşdirmək imkanı yaradırıq.

KOS-lar üçün hər biri 20-dən çox pulsuz xidmət təqdim edən beş unikal paket hazırlamışıq. Bu paketlər İnternet Bankçılıq platformasında təqdim olunur. Xidmətin mükəmməlliyini təmin etməkdən ötrü bütün müştərilərimizə xüsusi Əlaqə Menecerləri (Relationship Manager) təyin etmişik. Bundan əlavə, müştəri xidməti heyətimizin bilik və bacarıqlarını təkmilləşdirməyə yönəlmiş geniş təlim proqramları yaratmışıq.

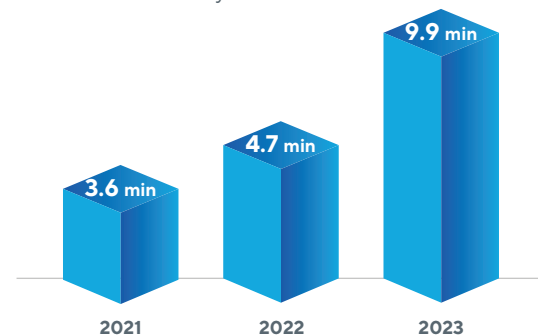
Şəkil 21. 2023-cü ildə əsas maliyyələşdirilən sektorlar, mln. AZN



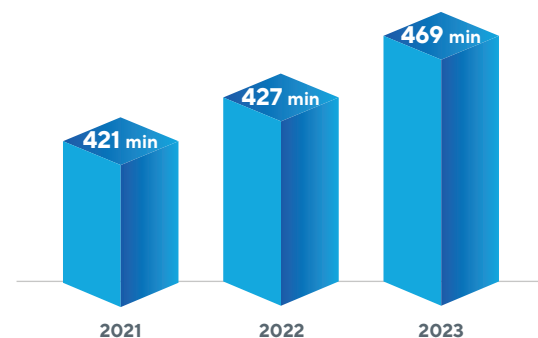
Şəkil 22. İnternet Bankçılıq xidmətinin aktiv istifadəçilərinin ümumi sayı



Şəkil 23. İnternet Bankçılıq platformasında yeni qeydiyyatdan keçmiş iştirakçıların ümumi sayı



Şəkil 24. Aktiv əmək haqqı kartlarının ümumi sayı



2020-ci ildə mikrobiznes altseqmentinə daxil olduq. O vaxtdan etibarən bu seqmentdə mövcudluğumuzu aktiv şəkildə genişləndirdik. 2022-ci ilin sonuna qədər ödənilməmiş kredit portfel 19 mln. AZN-dən çox olan 2500 mikrobiznes müştərisini cəlb etdik. 2023-cü ilə qədər bu portfel 26 mln. AZN-ə çatdı.

<https://abb-bank.az/en/kicik-ve-orta-biznes>

Şəkil 25. Korporativ müştərilər üçün məhsul və xidmətlərin siyahısı

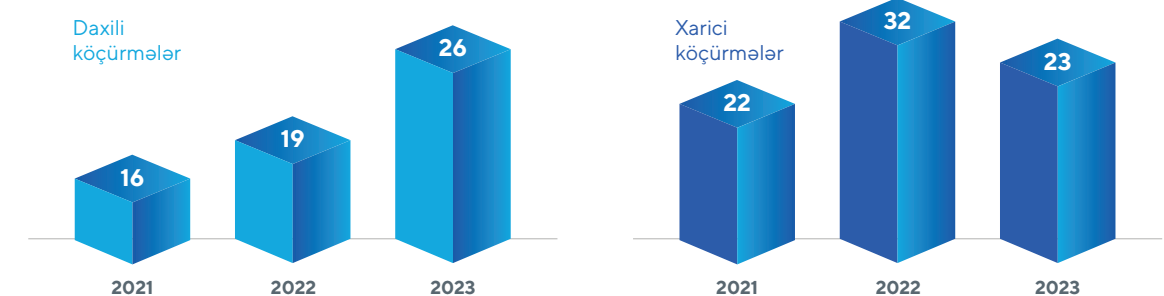


¹ Azərbaycan Respublikasının İpoteka və Kredit Zəmanət Fondu

² Azərbaycan Respublikasının Sahibkarlığın İnkişafı Fondu

³ Azərbaycan Respublikasının Kənd Təsərrüfatının İnkişafı Agentliyi

Şəkil 26. Köçürmələrin ümumi məbləği, mlrd. AZN



4.3

Yekun qeydlər və məsuliyyət həddi

ABB gələcəyə hesablanmış bəyanatları ehtiva edən Hesabatında verilən məlumatların düzgünlüyünü təmin etmək üçün böyük səy göstərmişdir.

ABB bu Hesabatda perspektivli bəyanatların yenilənməsinə görə, eləcə də hər hansı tərəfin onlara etibar etməsi nəticəsində dəymiş hər hansı itki və zərərə, o cümlədən mənfəət və qazanc zərərinə görə məsuliyyət daşımır.

Su sərfiyyatı: Xidmət təminatçıları, icarəyəverən və icarədarlar tərəfindən su xərcləri üzrə aparılmış müvafiq uçot məhdud olduğundan, yaxud ümumiyyətlə olmadığından ABB-nin icarəyə götürdüyü və ya özünün icarəyə verdiyi əmlaklarda su sərfiyyatının dəqiq hesablanması mümkün deyil. Bu göstəricilər isə 2023-cü ildə ABB-nin xidmət təminatçılarına ödədiyi ödənişlərin (Azərsu sayğaclarına əsasən birbaşa ödəniş) hesab-fakturalarından istifadə etməklə müəyyənənə.

Ümumi təlim saatları: Bura Bank daxilində təşkil olunan texniki təlimlərə, komplayns, risk, iş qəbul təlimlərinə və ümumi təlimlərə sərf olunmuş saatlar daxildir.

İşçilərin ümumi sayı: İşçilərin ümumi sayı, habelə işə qəbul edilən və işdən çıxarılan işçilərin ümumi sayı tam ştatda işləyənlərin sayına uyğun müəyyənənə.

Pərakəndə müştərilər: Pərakəndə müştərilərə ABB mobile istifadəçilərinin və aktiv pərakəndə müştərilərin ümumi sayı daxildir. ABB mobile istifadəçilərinin ümumi sayı barədə məlumat Bankın daxili sistemlərindən əldə edilib. Aktiv pərakəndə müştərilərə aiddir: 1) Son 3 ay ərzində ən azı 1 debet əməliyyatı etmiş müştərilər; 2) Son 1 ayda balansında 100 AZN və daha yuxarı ödənilməmiş qalıq olan müştərilər; 3) Ödəmə müddəti 90 günü keçməmiş, aktiv kreditə malik müştərilər.

Sosial xərclər: Sosial xərclər sosial layihələrə sponsorluq üçün sərf edilmiş xərclərdir.

Korporativ müştərilərin ümumi sayı: Korporativ müştərilərə iri müəssisələr və KOS-lar daxildir.

GHG emissiyalarına dair (Əhatə dairəsi (Scope) 1 və Əhatə dairəsi (Scope) 2) rəqəmlər ABB-nin Azərbaycan ərazisindəki (ölkə xaricindəki törəmə müəssisələr bura daxil deyil) yanacaq, təbii qaz və elektrik enerjisi istehlakına əsaslanır. GHG Protokoluna uyğun olaraq biz karbon emissiyalarının hesablanması və açıqlanması həddlərini müəyyənləşdirməkdən ötrü operativ nəzarət yanaşması tətbiq etdik. Enerji və digər resursların istehlakı üzrə toplanmış məlumatların GHG emissiyalarının hesablanmasına dair IPCC metodologiyası tövsiyələri ilə müqayisəsini apardıq. Xidmət təminatçıları, icarəyəverən və icarədarlar tərəfindən enerji sərfiyyatı xərcləri üzrə aparılmış müvafiq uçot məhdud olduğundan, yaxud ümumiyyətlə olmadığından ABB-nin icarəyə götürdüyü və ya özünün icarəyə verdiyi əmlaklarda Əhatə dairəsi (Scope) 1 və Əhatə dairəsi (Scope) 2 emissiyalarının dəqiq hesablanması mümkün deyil. Bu göstəricilər isə ABB-nin xidmət təminatçılarına ödədiyi ödənişlərin hesab-fakturalarından istifadə etməklə müəyyənənə. Bu səbəbdən hazırkı metodologiya qeyd olunan tərəflər üzrə 2022 və 2023-cü illər üçün emissiyaların hesablanmasını özündə əks etdirmir.

Biz hesabatlarımızı təkmilləşdirməyə kömək edəcək hər hansı irad və tövsiyələri faydalı rəy kimi alqışlayırıq. Bütün maraqlı tərəfləri dinləməyə, onların bu Hesabatla, eləcə də dayanıqlılıq üzrə fəaliyyətimizin hər hansı bir hissəsi ilə bağlı rəylərini almağa hazırıq. Rəy və təkliflərinizlə bağlı Marketing departamenti, Korporativ kommunikasiya şöbəsinin müdiri Yedgar Cəfərov yedgar.jafarov@abb-bank.az elektron ünvanı ilə əlaqə saxlaya bilərsiniz.

4.4

GRI standartlarına uyğunluq cədvəli

İstifadə bəyanatı

ABB 01.01.2023-31.12.2023-cü il tarixləri üçün GRI standartlarına uyğun hesabat vermişdir.

GRI 1 istifadə olunur

GRI 1: Əsas - 2021

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Ümumi açıqlamalar				
GRI 2: Ümumi açıqlamalar 2021	2-1 Təşkilati təfərrüatlar	✓ 1.2 ABB haqqında	10-12	
	2-2 Təşkilatın dayanıqlı inkişaf hesabatına daxil edilən qurumlar	✓ 1.5 Nizamnamə kapitalının strukturu	15-16	
	2-3 Hesabat dövrü, tezliyi və əlaqə	✓ 4.3 Yekun qeydlər və məsuliyyət həddi	108	
	2-4 Məlumatın yenidən təqdim edilməsi	✓ 2.3.1 İllik ekoloji izimiz	35-36	Zəhmət olmasa, Cədvəl - 4 və 5-dəki qeydlərə baxın.
	2-5 Kənar əminlik bəyannaməsi	Gözlənilir		

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərtlər
Ümumi açıqlamalar				
GRI 2: Ümumi açıqlamalar 2021	2-6 Fəaliyyətlər, dəyər zənciri və digər işgüzar əlaqələr	✓ 1.2 ABB haqqında ✓ 1.3 Missiyamız və strateji baxışımız ✓ 1.4 Məqsədiniz və dəyərlərimiz	10-14	
	2-7 Əməkdaşlar	✓ 2.4.1. Əməkdaşlıq	40-45	
	2-8 Əməkdaş olmayan digər işçilər üzrə məlumat	✓ 2.4.1. Əməkdaşlıq	40-45	
	2-9 İdarəetmə strukturu və tərkibi	✓ 2.5 İdarəetmə	48-66	
	2-10 Ali idarəetmə orqanına namizədlik və seçim	✓ 2.5 İdarəetmə	48-66	
	2-11 Ali idarəetmə orqanının sədri	✓ 2.5 İdarəetmə	48-66	
	2-12 Təsirlərin idarə olunmasına nəzarətdə ali idarəetmə orqanının rolu	✓ 2.5 İdarəetmə	48-66	
	2-13 Təsirlərin idarə edilməsi üçün səlahiyyətin ötürülməsi	✓ 2.4. Sosial ✓ 2.5 İdarəetmə	40-47 48-66	
	2-14 Dayanıqlı İnkişaf Hesabatında ali idarəetmə orqanının rolu	✓ 2.5 İdarəetmə	48-66	
	2-15 Maraqların toqquşması	✓ 2.5 İdarəetmə	48-79	
	2-16 Vacib məsələlər haqqında ali idarəetmə orqanının məlumatlandırılması	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşlıq ✓ 2.4 Sosial-Cəmiyyətə töhfə ✓ 2.5 İdarəetmə-Daxili və kənar audit	40-45 46-47 65-66	
	2-17 Ali idarəetmə orqanının kollektiv biliyi	✓ 2.4 Sosial-Cəmiyyətə töhfə ✓ 2.5 İdarəetmə-Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	46-47 76-78	
	2-18 Ali idarəetmə orqanının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	✓ 2.5 İdarəetmə-Mükafatlandırma sistemi	61-62	

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərtlər
Ümumi açıqlamalar				
GRI 2: Ümumi açıqlamalar 2021	2-19 Mükafatlandırma siyasətləri	✓ 2.5 İdarəetmə-Mükafatlandırma sistemi	61-62	
	2-20 Mükafatlandırmanı müəyyən edən proses	✓ 2.5 İdarəetmə-Mükafatlandırma sistemi	61-62	
	2-21 İllik mükafat nisbəti	Məxfilik məhdudiyyətləri		Bu məlumat ABB tərəfindən məxfi hesab edildi üçün açıqlanmır.
	2-22 Dayanıqlı İnkişaf Strategiyası haqqında bəyanat	✓ 1.1. İdarə Heyəti sədrindən ✓ 1.8 Azərbaycanın bank sektorunun analizi ✓ 1.9 ABB-nin strateji baxışı	6-9 20-24 25-27	ABB Dayanıqlılıq Strategiyasının hazırlanmasını fəal şəkildə nəzərdən keçirir və bununla bağlı daha dərin araşdırmalara açıqdır.
	2-23 Siyasi öhdəliklər	✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük	63-64 76	
	2-24 Siyasi öhdəliklərin daxil edilməsi	✓ 2.4 Sosial-Cəmiyyətə töhfə ✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük ✓ 2.5 İdarəetmə-Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	46-47 63-64 76 76-78	
	2-25 Mənfi təsirləri aradan qaldırmaq üçün proseslər	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşlıq ✓ 2.5 İdarəetmə-Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	40-45 76-78	
	2-26 Məsləhət və problemləri bildirmək üçün mexanizmlər	✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük	76	
	2-27 Qanun və qaydalara uyğunluq	✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük	63-64 76	
	2-28 Üzvlüklər	✓ 1.2 ABB haqqında	10-12	

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Ümumi açıqlamalar				
GRI 2: Ümumi açıqlamalar 2021	2-29 Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsinə yanaşma	✓ 2.5 İdarəetmə-İnvestor və səhmdar münasibətləri	66-67	
	2-30 Kollektiv əmək müqavilələri	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük	40-45	
Əhəmiyyətli mövzular				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-1 Əhəmiyyətli mövzuların müəyyənəşdirilməsi prosesi	✓ 2.1 Hesabat haqqında	30-33	
	3-2 Əhəmiyyətli mövzuların siyahısı	✓ 2.1 Hesabat haqqında	30-33	
İqtisadi fəaliyyət				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 1.8 Azərbaycanın bank sektorunun analizi ✓ 2.1 Hesabat haqqında ✓ 2.2.1 ESI nailiyyətlərimiz ✓ 2.3 Ekoloji ✓ 2.4.3 Cəmiyyətə töhfə	20-24 30-37	
	201-1 Əldə edilmiş birbaşa iqtisadi dəyər və onun paylaşdırılması	✓ 1.8 Azərbaycanın bank sektorunun analizi	20-24	
	201-2 İqlim dəyişikliyi ilə əlaqədar maliyyə nəticələri, risklər və imkanlar	✗ Mövcud deyil		Biz qarşıdakı dövrlərdə daha da əhatəli məlumat təqdim etmək üçün iqlim dəyişikliyi ilə əlaqədar maliyyə nəticələrimizin, eləcə də digər risk və imkanlarımızın qiymətləndirilməsi üzərində işləyirik.
	201-3 Müəyyən edilmiş imtiyazlar planı üzrə öhdəliklər və digər planlar	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	201-4 Hökumətdən alınan maliyyə yardımı	✓ 4.2 Pərakəndə və biznes müştəri təcrübəsinin analizi	107	

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Bazarda mövcudluq				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.5. İdarəetmə	48-79	
	202-1 Yerli minimal əmək haqqı ilə müqayisədə cinslər üzrə standart əmək haqqı	✓ 2.5. İdarəetmə	62 48-79	
GRI 202: Bazarda mövcudluq 2016	202-2 Yerli əhalinin rəhbərlikdə təmsilçiliyi	✗ Mövcud deyil		Qarşıdakı dövrlərdə daha da əhatəli məlumat təqdim etməyimizi təmin etmək üçün daxili insan resursları hesabatlarımızın təkmilləşdirilməsi üzərində işləyirik.
Dolay iqtisadi təsirlər				
GRI 2: Ümumi açıqlamalar 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.3 Ekoloji- İllik ekoloji izimiz ✓ 2.4 Sosial- Cəmiyyətə töhfə	35-39 46-47	
GRI 203: Dolay iqtisadi təsirlər 2016	203-1 İnfrastruktur sərmayələri və dəstəklənən xidmətlər	✓ 2.4 Sosial- Cəmiyyətə töhfə	46-47	
	203-2 Əhəmiyyətli dolay iqtisadi təsirlər	✓ 2.3 Ekoloji- İllik ekoloji izimiz ✓ 2.4 Sosial- Cəmiyyətə töhfə	35-39 46-47	
Satınalma təcrübəsi				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.5 İdarəetmə- Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	76-78	
GRI 204: Satınalma təcrübələri 2016	204-1 Yerli təchizatçılara xərclənən vəsaitlərin ümumi büdcəyə nisbəti	✗ Mövcud deyil		Bu məlumat ABB tərəfindən məxfi hesab edildiyi üçün açıqlanmır.

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Satınalma təcrübəsi				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.5 İdarəetmə-Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	76-78	
GRI 204: Satınalma təcrübələri 2016	204-1 Yerli təchizatçılara xərclənən vəsaitlərin ümumi büdcəyə nisbəti	✗ Mövcud deyil		Bu məlumat ABB tərəfindən məxfi hesab edildiyi üçün açıqlanmır.
Antikorrupsiya				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecementi	✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük	76	
	205-1 Korrupsiya riski üzrə qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	✓ 2.5.3 Risklərin idarə edilməsi	70-72	
	205-2 Anti-korrupsiya siyasəti və prosedurları üzrə keçirilmiş təlim və kommunikasiya	✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük	76	
	205-3 Qeydə alınmış korrupsiya halları və bu halların qarşısını almaq üçün həyata keçirilmiş tədbirlər	✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük	76	
Antirəqabət davranışı				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecementi	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük ✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük	40-45 76	
GRI 206: Antirəqabət davranışı 2016	206-1 Sağlam olmayan rəqabət davranışları, etimadsızlıq və monopoliya təcrübələri üzrə hüquqi tədbirlər	✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük	76	

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Vergi				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecementi	✓ 2.5 İdarəetmə	60-64	
GRI 207: Vergi 2019	207-1 Vergiyə yanaşma	✓ 2.5 İdarəetmə	60-64	
	207-2 Vergi idarəçiliyi, nəzarət və risklərin idarə edilməsi	✓ 2.5.3 Risklərin idarəedilməsi	70-72	
	207-3 Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi və vergi ilə bağlı narahatlıqların idarə edilməsi	✓ 2.5 İdarəetmə-Biznes Etikası və Dürüstlük	63 76	
	207-4 Ölkə üzrə hesabat	✓ 1.5 Nizamnamə kapitalının strukturu	15-16	
Materiallar				
GRI 301: Materiallar 2016	301-1 İstifadə olunan materiallar, həcm və ya çəki ilə	✓ 2.3 Ekoloji	34-37	
	301-2 Təkrar istifadə olunan materiallar	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	301-3 Geri toplanmış məhsullar və qablaşdırma materialları	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
Enerji				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecementi	✓ 2.3. Ekoloji	34-37	
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Təşkilat üzrə enerji sərfiyyatı	✓ 2.3. Ekoloji	34-37	
	302-2 Təşkilat xaricində enerji istehlakı	✗ Mövcud deyil		

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Energi				
GRI 302: Enerji 2016	302-3 Enerji intensivliyi əmsali	✗ Mövcud deyil		ABB Əhatə dairəsi (Scope) emissiyaları bağlı məlumat paylaşmır. 2.1 Hesabat haqqında bolməyə baxın.
	302-4 Enerji sərfiyyatının azaldılması	✓ 2.3. Ekoloji	34-37	
	302-5 Məhsul və xidmətlərin enerjiyə olan tələbatının azaldılması	✓ 2.3. Ekoloji	34-37	
Su və tullantılar				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecementi	✓ 2.3 Ekoloji	34-37	
GRI 303: Su və çirkəblər 2018	303-1 Sudan ortaqlıq resurs kimi birgə istifadə	✗ Mövcud deyil		ABB-nin biznes xüsusiyyətlərinə aidiyyəti olmadığı üçün bu məlumat açıqlanmır.
	303-2 Su axıdılması ilə əlaqədar təsirlərin idarə edilməsi	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	303-3 Su çəkilməsi	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	303-4 Su axıdılması	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	303-5 Su sərfiyyatı	✓ 2.3. Ekoloji	34-37	
Biomüxtəliflik				
GRI 304: Biomüxtəliflik 2016	304-1 Qorunan ərazilər və yüksək biomüxtəliflik dəyəri olan ərazilərdə və ya qonşu məkanlarda mövcud olan əməliyyat sahələri	✗ Mövcud deyil		ABB-nin biznes xüsusiyyətlərinə aidiyyəti olmadığı üçün bu məlumat açıqlanmır.
	304-2 Əməliyyatların, məhsulların və xidmətlərin biomüxtəlifliyə ciddi təsirləri	✗ Mövcud deyil		ABB-nin biznes xüsusiyyətlərinə aidiyyəti olmadığı üçün bu məlumat açıqlanmır.

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Biomüxtəliflik				
GRI 304: Biomüxtəliflik 2016	304-3 Qorunan və ya bərpa edilən yaşayış yerləri	✗ Mövcud deyil		ABB-nin biznes xüsusiyyətlərinə aidiyyəti olmadığı üçün bu məlumat açıqlanmır.
	304-4 Əməliyyat sahələrində Beynəlxalq Təbiəti Qoruma İttifaqının Qırmızı Kitabına düşmüş növlərin mövcudluğu	✗ Mövcud deyil		ABB-nin biznes xüsusiyyətlərinə aidiyyəti olmadığı üçün bu məlumat açıqlanmır.
Emissiyalar				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecementi	✓ 2.3 Ekoloji	34-37	
GRI 305: Emissiyalar 2016	305-1 İstixana effekti yaradan qazların (İEQ) birbaşa emissiyası (Əhatə dairəsi (Scope) 1)	✓ 2.3 Ekoloji	34-37	
	305-2 İstixana effekti yaradan qazların (İEQ) dolayı emissiyası (Əhatə dairəsi (Scope) 2)	✓ 2.3 Ekoloji	34-37	
	305-3 Digər istixana effekti yaradan qazların (İEQ) dolayı emissiyası (Əhatə dairəsi (Scope) 3)	✗ Mövcud deyil		Qarşıdakı dövrlərdə daha da əhatəli məlumat təqdim etməyimiz üçün korporativ karbon izimizin qiymətləndirilməsinə yanaşmamızı təkmilləşdirmək üzərində işləyirik.
	305-4 GHG emissiyalarının intensivlik əmsali	✗ Mövcud deyil		Qarşıdakı dövrlərdə daha da əhatəli məlumat təqdim etməyimiz üçün korporativ karbon izimizin qiymətləndirilməsinə yanaşmamızı təkmilləşdirmək üzərində işləyirik.
	305-5 GHG emissiyalarında azalmalar	✓ 2.3. Ekoloji ✓ 2.5.4 Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	34-37 77	

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Emissiyalar				
GRI 305: Emissiyalar 2016	305-6 Ozon qatını məhv edən emissiyalar	✗ Mövcud deyil		ABB, maliyyə qrupu olaraq ozon təbəqəsini parçalayan maddələrin istehsalı, istifadəsi və ya birbaşa emissiyası ilə məşğul deyil.
	305-7 NOx, SOx və digər əhəmiyyətli emissiyalar	✗ Mövcud deyil		ABB, maliyyə qrupu olaraq, azot oksidləri (NOx) və ya kükürd oksidləri (SOx) kimi əhəmiyyətli hava emissiyalarını birbaşa istehsal etmir.
GRI 306: Tullantılar 2020	306-1 Tullantıların yaranması və tullantılarla bağlı əhəmiyyətli təsirlər	✓ 2.3 Ekoloji	34-37	
	306-2 Tullantılarla bağlı əhəmiyyətli təsirlərin idarə edilməsi	✓ 2.3 Ekoloji	34-37	
	306-3 Yaranan tullantılar	✓ 2.3. Ekoloji	34-37	
	306-4 Utilizasiyadan yayındırılmış tullantılar	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	306-5 Utilizasiyaya yönəldilmiş tullantılar	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
Təchizatçıların ətraf mühit üzrə qiymətləndirilməsi				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.5 İdarəetmə-Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	76-78	
GRI 308: Təchizatçıların ətraf mühit üzrə qiymətləndirilməsi 2016	308-1 Ekoloji meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	✓ 2.5 İdarəetmə-Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	76-78	
	308-2 Təchizat zəncirində mənfi ekoloji təsirlər və görülmə tədbirlər	✗ Mövcud deyil		

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Məşğulluq				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlümlülük ✓ 2.4 Sosial-Cəmiyyətə töhfə	40-45 46-47	
GRI 401: Məşğulluq 2016	401-1 Yeni işə götürülən işçilər və işçi dövriyyəsi	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlümlülük	40-45	
	401-2 Müvəqqəti və yarımqat işçilərə təklif olunmayan, lakin tam ştat işçilərə təqdim olunan əlavə ödəmələr, güzəştlər və imtiyazlar	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlümlülük	40-45	
	401-3 Valideyn məzuniyyəti	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlümlülük	40-45	
İşçi və rəhbər əlaqələri				
GRI 402: İşçi və rəhbər əlaqələri 2016	402-1 Əməliyyat dəyişiklikləri ilə bağlı minimal bildiriş müddətləri	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlümlülük		
İşçilərin sağlamlığı və əməyin təhlükəsizliyi				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlümlülük	40-45	
GRI 403: İşçilərin sağlamlığı və əməyin təhlükəsizliyi 2018	403-1 İşçilərin sağlamlığı və əməyin təhlükəsizliyi üzrə idarəetmə sistemi	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	403-2 Təhlükənin müəyyən edilməsi, riskin qiymətləndirilməsi və insidentin araşdırılması	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	403-3 Əməyin mühafizəsi xidmətləri	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	403-4 İşçilərin əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliyi ilə bağlı iştirakı, məsləhətləşməsi və ünsiyyəti	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	403-5 İşçilərin əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliyi üzrə təlimi	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərtlər
İşçilərin sağlamlığı və əməyin təhlükəsizliyi				
GRI 403: İşçilərin sağlamlığı və əməyin təhlükəsizliyi 2018	403-6 İşçilərin sağlamlığının təşviqi	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük	42-43	
	403-7 İşgüzar əlaqələrlə birbaşa bağlı sağlamlıq və təhlükəsizliyə təsirlərin qarşısının alınması və yumşaldılması	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	403-8 Əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliyi idarəetmə sistemi ilə əhatə olunan işçilər	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük	42-43	
	403-9 İşlə əlaqədar xəsarətlər	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	403-10 İşlə əlaqədar xəstəlik	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
Təlim və təhsil				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük	40-45	
GRI 404: Təlim və təhsil 2016	404-1 Bir əməkdaşın payına düşən illik təlim saatları	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük	40-45	
	404-2 İşçi bacarıqlarının artırılması və keçid üzrə təlimlər	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük	40-45	
	404-3 Müntəzəm fəaliyyət və karyera inkişafı üzrə gözdən keçirilmiş işçilərin faizi	✓ 2.3 İdarəetmə	62	
Müxtəliflik və bərabər imkanlar				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük	40-45	
GRI 405: Müxtəliflik və bərabər imkanlar 2016	405-1 İdarəetmə orqanlarının və işçilərin müxtəlifliyi	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük	40-45	
	405-2 Başlanğıc əmək haqqı və mükafatlandırma üzrə qadınların kişilərə olan nisbəti	✓ 2.5 İdarəetmə	62	

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərtlər
Ayrı-seçkiliyin olmaması				
GRI 406: Ayrı-seçkiliyin olmaması 2016	406-1 Ayrı-seçkilik hadisələri və onların qarşısını almaq üçün görülmüş tədbirlər	✗ Mövcud deyil		ABB-nin yaşa, dini inanclara, cinsiyyətə və ya rəşional/etnik mənşəyə əsaslanmış hər hansı formada ayrı-seçkiliyi açıq şəkildə qadağan edən güclü İnsan resursları siyasəti və Etik Kodeksi var.
Birləşmə azadlığı və kollektiv müqavilələr				
GRI 407: Birləşmə azadlığı və kollektiv müqavilələr 2016	407-1 Fəaliyyət çərçivəsində birləşmə azadlığını və kollektiv müqavilələrin istifadəsi haqqını risk altına salan əməliyyatlar və təchizatçılar	✓ 2.5.3 Risklərin idarə edilməsi	78	
Uşaq əməyi				
GRI 408: Uşaq əməyi 2016	408-1 Uşaq əməyinin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
Məcburi əmək				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük ✓ 2.4 Sosial-Cəmiyyətə töhfə ✓ 2.5.4 Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	40-45 46-47 76-78	
GRI 409: Məcburi əmək 2016	409-1 Məcburi əməyin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	✓ 2.4 Sosial-Əməkdaşönlülük ✓ 2.4 Sosial-Cəmiyyətə töhfə ✓ 2.5.4 Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	40-45 46-47 76-78	

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Təhlükəsizlik təcrübələri				
GRI 410: Təhlükəsizlik təcrübələri 2016	410-1 Təhlükəsizlik işçilərinin insan haqları üzrə siyasət və prosedurlar barədə təlim keçməsi	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
Yerli xalqların hüquqları				
GRI 411: Yerli xalqların hüquqları 2016	411-1 Yerli xalqların haqlarının pozulması insidentləri	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
Yerli cəmiyyətlər				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.4 Sosial- Cəmiyyətə töhfə	46-47	
GRI 413: Yerli cəmiyyətlər 2016	413-1 Yerli cəmiyyətlərin cəlb olunması, təsirlərin qiymətləndirilməsi və inkişaf proqramları	✓ 2.4 Sosial- Cəmiyyətə töhfə	46-47	
	413-2 Yerli cəmiyyətlərə mövcud və potensial əhəmiyyətli mənfi təsirlərin qiymətləndirilməsi	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
Təchizatçıların sosial qiymətləndirilməsi				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.5 İdarəetmə- Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	76-78	
GRI: 414 Təchizatçıların sosial meyarlar üzrə qiymətləndirilməsi 2016	414-1 Sosial meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	✓ 2.5 İdarəetmə- Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	76-78	
	414-2 Təchizat zəncirində mənfi sosial təsirlər və görülmən tədbirlər	✓ 2.5 İdarəetmə- Dayanıqlı maliyyəyə yanaşmamız	76-78	
İctimai siyasət				
GRI 415: İctimai siyasət 2016	415-1 Siyasi xarakterli ödənişlər və fəaliyyət	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur

GRI standart / Digər mənbə	Açıqlama	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
Müştəri sağlamlığı və təhlükəsizliyi				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
GRI 416: Müştəri sağlamlığı və təhlükəsizliyi 2016	416-1 Məhsul və xidmət kateqoriyalarının sağlamlıq və təhlükəsizlik təsirləri üzrə qiymətləndirilməsi	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	416-2 Məhsul və xidmətlərin sağlamlıq və təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməməsi halları	✗ Mövcud deyil		
Marketing və etikətləmə				
GRI 417: Marketing və etikətləmə 2016	417-1 Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etikətləmə tələbləri	✓ 3.1 İnnovativ yanaşma və rəqəmsallaşma	82-86	Qismən təqdim olunub
	417-2 Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etikətləmə tələbləri ilə uyğunsuzluq halları	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
	417-3 Marketing kommunikasiyalarında uyğunsuzluq halları	✗ Mövcud deyil		Məlumat yoxdur
Müştəri məxfiliyi				
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların menecmenti	✓ 2.4 Sosial- Müştəri məlumatlarının təhlükəsizliyi ✓ 2.5 İdarəetmə- Məlumat məxfiliyi və kibertəhlükəsizlik	45 73-76	
GRI 418: Müştəri məxfiliyi 2016	418-1 Müştəri konfidensiallığının pozulması və müştəri məlumatlarının itirilməsinə dair əsaslandırılmış şikayətlər	✓ 2.4 Sosial- Müştəri məlumatlarının təhlükəsizliyi ✓ 2.5 İdarəetmə- Məlumat məxfiliyi və kibertəhlükəsizlik	45 73-76	



Ernst & Young Holdings (CIS) B.V.
Port Baku Towers Business Centre
South Tower, 9th floor,
153, Neftchilar Ave.
Baku, AZ1010, Azerbaijan
Tel: +994 (12) 490 70 20
Fax: +994 (12) 490 70 17
www.ey.com/az

Ernst & Yanq Holdings (SiAyEs) Bi.Vi.
Port Baku Towers Biznes Mərkəzi
Cənub Qülləsi, 9-cu mərtəbə
Neftçilər prospekti, 153
Bakı, AZ1010, Azərbaycan
Tel: +994 (12) 490 70 20
Faks: +994 (12) 490 70 17

Müstəqil əminlik Bəyannaməsi

Azərbaycan Beynəlxalq Bankı ASC-nin (ABB) rəhbərliyinə

Azərbaycan Beynəlxalq Bankı ASC-nin (bundan sonra “ABB”) razılığı ilə biz, Əminlik Tapşırığına Dair Beynəlxalq Standartlara (bundan sonra “Təqdimat”) uyğun olaraq 17.05.2024 tarixində ABB-nin 31.12.2023 tarixində yekunlaşan və 2023-cü hesabat ilini əhatə edən Dayanıqlı İnkişaf Hesabatında (Bundan sonra “Hesabat”) pərakəndə, korporativ, sosial, ətraf mühit və insan resursları (İR) sahələri (“Mövzu”) daxil olmaqla seçilmiş əhəmiyyətli göstəricilər haqqında Məhdud Əminlik Tapşırığını yerinə yetirdik.

Yerinə yetirdiyimiz prosedurlar yalnız aşağıdakı göstəriciləri əhatə edir:

- ▶ Aktiv korporativ müştərilərin sayı (ilin sonuna);
- ▶ Aktiv İri korporativ müştərilərin sayı (ilin sonuna);
- ▶ Aktiv KOS müştərilərinin sayı (ilin sonuna);
- ▶ Aktiv pərakəndə müştərilərin sayı (ilin sonuna);
- ▶ İnternet Bankçılıq sisteminin aktiv korporativ istifadəçilərinin sayı (ilin sonuna);
- ▶ ABB Mobile tətbiqinin aktiv pərakəndə istifadəçilərinin sayı (ilin sonuna);
- ▶ Tam ştat daimi işçilərin sayı;
- ▶ İşə qəbul edilmiş işçilərin sayı;
- ▶ İşdən azad olmuş işçilərin sayı;
- ▶ İşçilərin təlim saatları;
- ▶ Sosial xərclərin məbləği;
- ▶ Birbaşa (Əhatə dairəsi 1) və dolay (Əhatə dairəsi 2) karbon emissiyaları;
- ▶ Ümumi yanacaq sərfiyyatı (Benzin və Dizel);
- ▶ İstehlak olunmuş elektrik enerjisinin həcmi;
- ▶ İstehlak olunmuş təbii qazın həcmi;
- ▶ İstehlak olunmuş su sərfiyyatı.

Biz Tapşırığın əhatə dairəsini əks etdirən öncəki paraqrafda təsvir olunmuş göstəricilərdən başqa, Hesabata daxil edilmiş digər məlumatlar üzrə əminlik prosedurları həyata keçirməmişik və bu məlumatlar üzrə əminliklə təmin etmirik.

ABB tərəfindən tətbiq edilən meyarlar

Mövzunu hazırlayarkən Qlobal Hesabatlılıq Təşəbbüsün dayanıqlı inkişaf sahəsində hesabatların hazırlanması standartları (bundan sonra “GRI Standartları”) və Hesabatın “Hesabat haqqında” bölməsində göstərilmiş digər qeyri-maliyyə prinsipləri ABB tərəfindən hesabatlılıq meyarları (bundan sonra “Meyarlar”) kimi qəbul olunmuşdur.

A member firm of Ernst & Young Global Limited



ABB-nin məsuliyyəti

ABB-nin rəhbərliyi meyarların müəyyən olunmasına və bütün Mövzunun meyarlara uyğun olaraq təqdim edilməsinə görə tam məsuliyyət daşıyır. Bu məsuliyyətə saxtakarlıq və ya səhv nəticəsində əhəmiyyətli təhriflərin qarşısını almaq məqsədilə Mövzunun hazırlanması üçün müvafiq daxili nəzarətin təşkili və saxlanması; müvafiq qeydlərin və mövzunun hazırlanmasına dair təxminlərin aparılması daxildir.

EY-in məsuliyyəti

Bizim məsuliyyətimiz, əldə etdiyimiz dəlillərə əsaslanaraq Mövzunun təqdim edilməsi ilə bağlı rəy bildirməkdir.

Əminlik tapşırığı “Tarixi Maliyyə Məlumatlarının Auditindən və Rəylərindən Başqa Etibarlılıq Təchizatı üzrə Beynəlxalq Standart” (bundan sonra “ISAE 3000”) Beynəlxalq Standartına (yenidən baxılmış) və 26 Fevral 2023-cü il tarixində ABB ilə razılaşdırılmış müqavilənin şərtlərinə uyğun olaraq həyata keçirilmişdir. Bu standartlar, Mövzunun bütün əhəmiyyətli dəyişiklikləri nəzərə alaraq Meyarlara uyğun olaraq təqdim edilib-edilməyəcəyinə və Hesabatda əks etdiriləcəyinə dair məhdud zəmanət əldə etmək üçün fəaliyyətimizi planlaşdırmağı və yerinə yetirməyi tələb edir. Seçilmiş prosedurların xarakteri, vaxtı və miqyası, saxtakarlıq və ya səhv nəticəsində əhəmiyyətli təhrif riskinin qiymətləndirilməsi də daxil olmaqla, bizim mühakiməmizdən asılıdır.

Hesab edirik ki, əldə etdiyimiz dəlillər məhdud əminlik rəyimizə əsas yaratmaq üçün kifayət və uyğundur.

Müstəqilliyimiz və keyfiyyətin idarə edilməsi

Biz müstəqillik prinsiplərinin və Mühasiblər üçün Beynəlxalq Etika Standartları Şurası tərəfindən qəbul edilmiş Peşəkar Mühasiblərin Etika Məcəlləsinin (IESBA) tələblərinə əməl etdiyimizi, eləcə də Tapşırığın yerinə yetirilməsi üçün lazımi səriştə və təcrübəyə malik olduğumuzu təsdiqləyirik.

Biz həmçinin etik tələblərə, peşə standartlarına və tətbiq olunan qanuni və tənzimləyici tələblərə uyğunluqla bağlı siyasət və prosedurlar daxil olmaqla keyfiyyətin idarə edilməsi sisteminin hazırlanmasını, icra və tətbiq edilməsini tələb edən Keyfiyyətin İdarə Edilməsi üzrə 1 sayılı Beynəlxalq Standartını, *Maliyyə Hesabatlarının Auditlərini və ya Yoxlamalarını, Digər Əminlik və ya Aidiyyəti olan Xidmətlər üzrə Tapşırıqları İcra Edən Şirkətlər üçün Keyfiyyətin İdarə Edilməsini* tətbiq edirik.



Building a better
working world

Yerinə yetirilmiş işin xülasəsi

Məhdud əminlik tapşırığı çərçivəsində yerinə yetirilən prosedurların təyinatı və vaxtı kafi əminlik tapşırığından daha məhduddur. Buna görə də, məhdud əminlik tapşırığı nəticəsində əldə edilmiş əminlik, kafi əminlik səviyyəsindən əhəmiyyətli dərəcədə aşağıdır. Prosedurlarımız əldə olunan məhdud əminliyin əsasında nəticənin formalaşması üçün həyata keçirilmişdir və kafi əminliyin alınması üçün tələb olunan bütün dəlilləri nəzərə almır.

Prosedurlarımızın mahiyyətini və miqyasını təyin edərkən rəhbərliyin daxili nəzarətinin effektivliyini nəzərə alsaq da, əminlik öhdəliyimiz daxili nəzarət sistemlərinə dair zəmanət vermək üçün nəzərdə tutulmamışdır. Prosedurlarımıza nəzarət sisteminin test olunması və ya IT sistemləri daxilində məlumatların toplanılması və/və ya hesablanması ilə bağlı prosedurlar daxil edilməmişdir.

Məhdud əminlik tapşırığı ilk növbədə Mövzunun və əlaqəli məlumatların hazırlanması üzrə məsul şəxslərə sorğuların hazırlanması və çatdırılması, habelə analitik və digər müvafiq prosedurların yerinə yetirilməsindən ibarətdir.

Yerinə yetirdiyimiz prosedurlar aşağıdakılardan ibarət olmuşdur:

- ▶ Mövzunun hazırlanmasına görə məsuliyyət şəxslərlə müsahibələrin keçirilməsi;
- ▶ Mövzu ilə bağlı kəmiyyət məlumatlarının analitik prosedurlarının həyata keçirilməsi;
- ▶ ABB-nin dayanıqlılıqla bağlı daxili korporativ sənədlərinin nəzərdən keçirilməsi;
- ▶ Nümunə əsasında, Mövzunu və məlumat mənbələrinin arasında müqayisəli analizi;
- ▶ Mövzu təqdimatının Hesabatın tərtibatı üzrə qiymətləndirilməsi.

Aparılan işlər çərçivəsində tələb olunan digər əlavə prosedurlar da həyata keçirilmişdir.

Nəticə

Yerinə yetirdiyimiz prosedurlar və əldə etdiyimiz sübutlar nəticəsində, Mövzunun 01.01.2023-31.12.2023 tarixlər arasında mövcud Meyarlara uyğunluğu üçün edilməli əhəmiyyətli dəyişikliklər barəsində məlumatımız yoxdur.

Ernst & Young Holdings (CIS) B.V.

17 May 2024

Bakı, Azərbaycan



