DAYANIQLILIQ ÜZRƏ HESABAT

2024

Kapital Bank

Mündəricat

Baş İcraçı Direktorun müraciəti 5
İlin İcmalı 9
Hesabat haqqında 12
Dayanıqlılıq haqqında hesabat 13
Əhatə Dairəsi və Hüdudlar 13
Maraqlı Tərəflərlə Qarşılıqlı Əlaqəmiz 15
Əhəmiyyətliyin Qiymətləndirməsi 18
Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərinə Töhfə 22
Bizim haqqımızda 26
150 İllik Mükəmməllik 28
Missiyamız, Baxışlarımız və Əsas Dəyərlərimiz 31
Biznes Strategiyamıza Ümumi Baxış 32
Bizim Biznes Model 35
Birbank: Rəqəmsal Bankçılıq İnnovasiyalarının Təşviqi 35
Biznes üçün Birbank: Korporativ Müəssisələr üçün Maliyyə Həlləri 37
Xəzinə və İnvestisiyalar 38
Fərdi Bankçılıq 41
Ekosistem 43
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq 47
Maliyyə Töhfələrimiz 47
Müştəri Təcrübəsi 51
Müştəri Məmnuniyyətinin Artırılması 51
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi 57
Təşkilati Struktur 58
Səhmdarların Ümumi Yığıncağı 59
Müşahidə Şurası 60
Bankın Ali İdarəetmə Orqanının Qiymətləndirilməsi 64
İcraçı Rəhbərlik və Qərarların Qəbulu 64
Kapital Bank-da Etika və Komplayens 69
Rüşvət və Korrupsiya Əleyhinə Tədbirlər 73
Çirkli Pulların Yuyulmasının Qarşısının Alınması 75
Maraqların Toqquşmasının İdarə Edilməsi
Riskin İdarə Edilməsi 79
Korporativ Riskin İdarə Edilməsi Çərçivəsi 79
Bizim Risk İdarəçiliyimizə Yanaşmamız 80
Risklərə Nəzarət və Hesabat 85
Daxili Audit və Nəzarət Mexanizmləri 87
Məsuliyyətli Satınalma və Təchizat Zənciri Təcrübələri 89
Rəqəmsal Transformasiya Təşəbbüsləri 93
Dayanıqlı İnkişaf üçün Agile Əməliyyatlar 93
Kibertəhlükəsizlik Tədbirlərinin Gücləndirilmə 95
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti 96
Rəqəmsal Transformasiya Təşəbbüsləri 97
Dayanıqlı İnkişaf üçün Agile Əməliyyatlar 98
Kibertəhlükəsizlik Tədbirlərinin Gücləndirilməsi 98
İnsan Kapitalına Yatırmalar 102
İstedadların cəlb olunması və inkişaf etdirilməsi 103
Əməkdaş Məmnuniyyəti və İş Yerində Rifah 107
İnsan Hüquqlarının və Ədalətli Əmək Təcrübələrinin Qorunması 109
Ətraf Mühit İzimiz 114
Karbon və Enerji Performansı 116
Su və Tullantıların İdarə Olunması 117
Fəaliyyət Cədvəlləri 120
GRI indeksi 131
İxtisarların Siyahısı 140

Kapital Bank
Azerbaijan

150 YEARS

1

Baş İcraçı Direktorun müraciəti

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Baş İcraçı Direktorun müraciəti

GRI 2-14, 2-22

Kapital Bankın Baş İcraçı Direktoru və İdarə Heyətinin sədri Fərid Hüseynovun müraciəti



2024-cü il Kapital Bank üçün tarixi bir mərhələ oldu – biz 150 illik yubileyimizi qeyd etdik. Bu hadisə bizim irsimizi yad etmək və Azərbaycanın uzunmüddətli iqtisadi inkişafını dəstəkləməkdəki rolumuzu bir daha təsdiqləmək üçün əlamətdar bir fürsət idi. Ölkənin ilk və ən böyük maliyyə qurumu olaraq, Kapital Bank daim milli iqtisadiyyatın şaxələndirilməsinə, xüsusən qeyri-neft sektorunun gücləndirilməsinə və maliyyə inklüzivliyinin artırılmasına töhfə verib. XIX əsrin sonlarından başlayan yolumuz bu gün bizi rəqəmsal bankçılıq sahəsində lider mövqeyə gətirib və bu inkişaf cəmiyyətin ümumi maraqlarına xidmət göstərmək əzmimizin göstəricisidir.

İl ərzində biz rəqəmsal transformasiya strategiyamızı sürətləndirdik, maliyyə xidmətlərinə çıxışı sadələşdirdik və milyonlarla insanı "Birbank" və "Birbank Biznes" kimi mükafatlı platformalarımız vasitəsilə gücləndirdik. Bu alətlər ölkə üzrə fərdi şəxslər və sahibkarlar üçün təhlükəsiz, kağızsız və inklüziv xidmətlərin ayrılmaz hissəsinə çevrilmişdir. Beynəlxalq arenada iştirakımız da genişləndi – Pekində keçirilən SIBOS 2024 tədbirində iştirak etdik və Bank of New York Mellon ilə müxbir hesab açaraq qlobal əlaqələrimizi daha da gücləndirdik.

Dayanıqlılıq strategiyamızın əsas elementi olaraq qalır. Azərbaycan Mərkəzi Bankının 2024–2026-cı illər üçün Maliyyə Sektorunun İnkişaf Strategiyasına uyğun olaraq və COP29 tədbirinə hazırlıq çərçivəsində, ESG prinsiplərini fəaliyyətimizin mərkəzinə yerləşdirdik. **Təkcə 2024-cü ildə rəqəmsal innovasiya vasitəsilə 89 milyon vərəqdən çox kağıza qənaət etdik – bu isə 10,000-dən çox ağacın qorunmasına və təxminən 236 metrik ton CO2 emissiyasının azaldılmasına səbəb oldu. Biz BMT Qlobal Sazişinə qoşulduq və COP29 çərçivəsində yüksək səviyyəli panellərdə aktiv iştirak edərək ölkənin dayanıqlı maliyyə gündəliyinin formalaşmasında liderlik nümayiş etdirdik.**

Ən təsirli töhfələrimizdən biri "Böyük Qayıdış" proqramı çərçivəsində oldu. Şuşa, Cəbrayıl və Laçın da daxil olmaqla azad edilmiş bölgələrdə əsas infrastrukturun bərpası üçün əhəmiyyətli maliyyə vəsaiti ayırdıq. Eyni zamanda Xankəndi və Cəbrayıl kimi yenidən canlanan ərazilərdə filial şəbəkəmizi genişləndirərək maliyyə xidmətlərinə çıxışı artırdıq. Şəhər dayanıqlılığı sahəsində biz elektrik avtobuslar və elektromobil infrastrukturu ilə bağlı layihələri dəstəklədik – bu isə Azərbaycanın Yaşıl Taksonomiyası və ekoloji hədəfləri ilə tam uyğun gəlir.

Maliyyə xidmətlərinin bölgələrdə əlçatanlığının iqtisadi dirçəlişdəki mühüm rolunu anlayaraq, Xankəndi, Laçın və Cəbrayılda yeni filiallar açdıq. Bu məkanlar təkcə simvolik deyil – onlar maliyyə inklüzivliyi və iqtisadi dayanıqlılıq istiqamətində uzunmüddətli sərmayəmizin göstəricisidir, həmin icmalardakı fərdlərə və bizneslərə yenidən qurulma prosesində inam və ləyaqətlə irəliləmək imkanı verir.

Sosial təsir sahəsində öhdəliyimizi Qırmızı Ürəklər Fondu təcəssüm etdirir – bu qurum regionun ən dinamik korporativ sosial məsuliyyət platformalarından biridir. 2024-cü ildə fond 4,500-dən çox donor və təxminən 200 könüllünü səfərbər edərək 4,000-dən artıq faydalanan şəxsin həyatını dəyişdirən dəstək göstərdi. Meşələrin bərpası kampaniyalarından tutmuş inklüziv təhsilə, şəhid ailələri üçün

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Baş İcraçı Direktorun müraciəti

GRI 2-14, 2-22

Kapital Bankın Baş İcraçı Direktoru və İdarə Heyətinin sədri Fərid Hüseynovun müraciəti

mənzil təminatına və tələbələrə təqaüdlərə qədər Qırmızı Ürəklər bankçılığın cəmiyyətin bütün səviyyələrinə xidmət etməli olduğuna olan inancımızı əks etdirir.

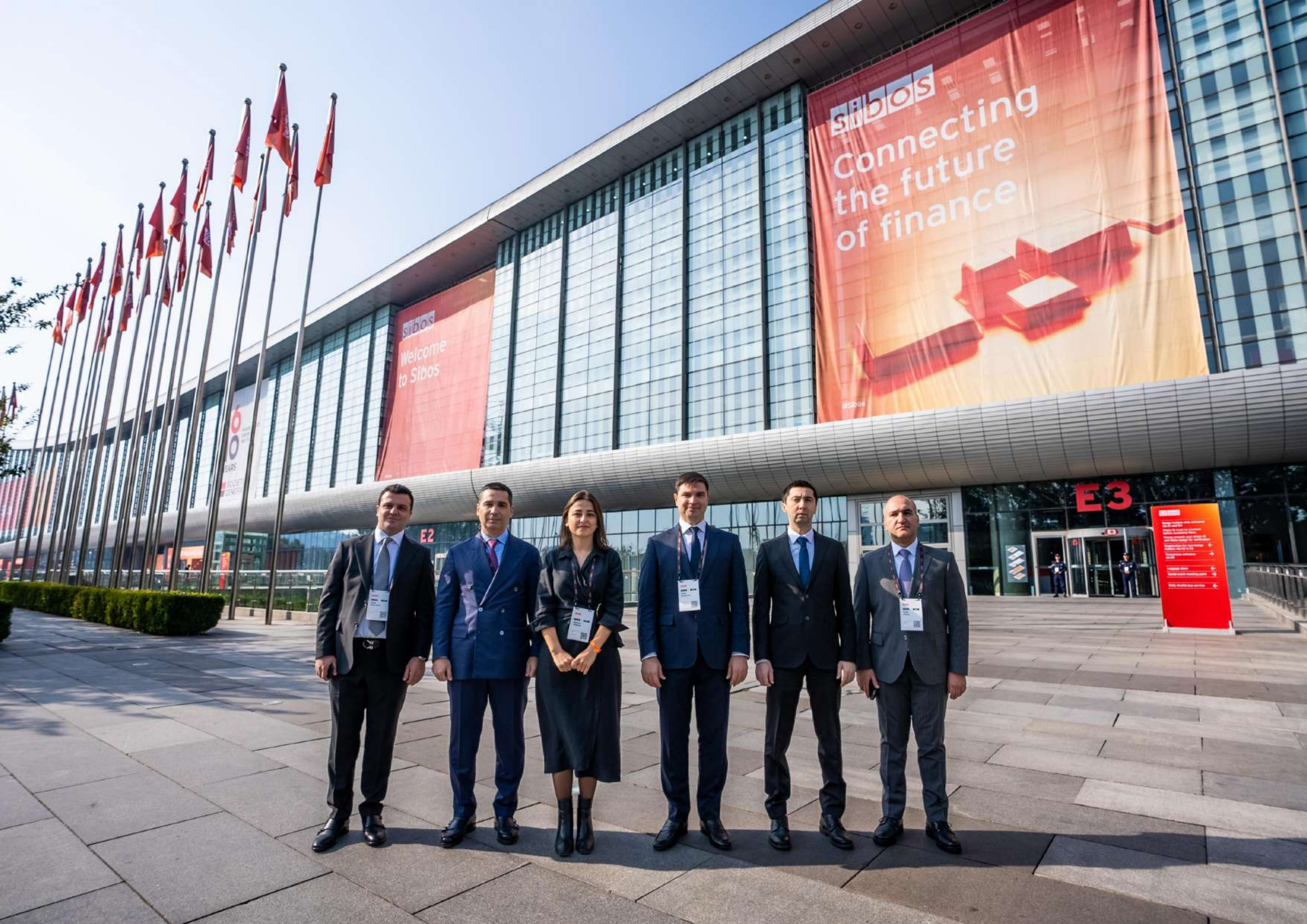
Daxili mühitdə biz korporativ mədəniyyətimizi şəffaflıq, iştirakçılıq və məqsədyönlülük üzərində daha da gücləndirdik. Yeni qərargahımız olan Port Baku Tower 2-yə köç və "Çay Saatı", "Dan Ulduzu" kimi təşəbbüslər əməkdaş rifahı və əməkdaşlıq ruhunu daha da möhkəmləndirdi. Bu səylərimiz "Great Place to Work" sertifikatı və 2024 World HR Summitdə qazanılan mükafatlarla beynəlxalq səviyyədə də tanındı.

Maliyyə baxımından biz 11 milyard AZN-dən artıq aktiv, 5.2 milyard AZN kredit portfeli və 9 milyard AZN-dən çox müştəri depoziti ilə sabit inkişafı qoruyub saxladıq. Bu nəticələr, Azərbaycanın dayanıqlı iqtisadi inkişaf trayektoriyasına dəstək verərkən məsuliyyətli şəkildə böyümək qabiliyyətimizi nümayiş etdirir.

Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının 2030-cu ilə qədər 1.2 milyard ABŞ dolları həcmində yaşıl maliyyəni səfərbər etmək öhdəliyinin təsisçi üzvü olaraq, bu milli təşəbbüsdə katalizator rolunu oynamaqdan qürur duyuruq.

Gələcəyə baxdıqda, hədəfimiz məqsədyönlü şəkildə liderlik etmək, imkanlar yaratmaq və hamı üçün davamlı dəyər formalaşdırmaq. Dayanıqlılıq, innovasiya və inklüzivliyi strategiyamızın hər bir aspektinə inteqrasiya etməklə, Kapital Bank Azərbaycanın inkişafının növbəti mərhələsini dəstəkləməyə hazırdır.




sibos
Connecting
the future
of finance
sibos
Welcome
to Sibos
E2
E3

2

İlin İcmalı

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İlin İcmalı

GRI 2-14, 2-22

₼ 11,5 milyard
Cəmi aktivlər

₼ 9.1 milyard
Deposit Portfolio

₼ 2,9 milyard
Pərakəndə kredit portfeli

₼ 275 milyon
Xalis mənfəət

22.6 %
Sərmayə gəlirliyi

₼ 21 milyon
İcmaya sərmayələr

5,500 +
İşçilər

100 %
Korrupsiya ilə mübarizə təlimləri

13,000 +
Fəal internet bankçılıq istifadəçiləri

0
Müştəri məlumatların sızması

26 %
Sahə 2 emissiyaların azaldılması

Kapital Bank

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Mükafatlar və Təltifatlar

GRI 2-14, 2-22

- **Rəqəmsal Transformasiyada Süni İntellektin Ən Yaxşi İstifadəsi:** Kapital Bank, rəqəmsal bankçılıq transformasiyasında süni intellektin qabaqcıl tətbiqinə görə Global Finance jurnalının Innovators 2024 mükafatları çərçivəsində tanınmışdır.
- **İlin ən insanyönümlü Baş İcraçı Direktoru və Ən yaxşı daxili kommunikasiya strategiyası:** Kapital Bank, 2024-cü ildə keçirilmiş Ümumdünya İnsan Resursları Sammiti (World Human Resources Summit 2024) çərçivəsində iki nominasiyada qazanmışdı. Bankın Baş İcraçı Direktoru Fərid Hüseynov "İlin Ən İnsanyönümlü Baş İcraçı Direktoru", bank "Ən Yaxşı Daxili Kommunikasiya Strategiyası" nominasiyalar üzrə mükafata layiq görülmüşdülər.
- **Mükəmməl Bankçılıq üzrə 6 mükafat:** Kapital Bank, ABA Banking Awards 2024 tədbirində altı müxtəlif kateqoriya - Korporativ Sosial Məsuliyyət, Təhsilə Dəstək, Kiçik və Orta Bizneslərin İnklüzivliyi, Rəqəmsal Ödənişlərin Təhlükəsizliyi, İnnovativ Ödəniş Həlləri, Dayanıqlı Bankçılıq - üzrə mükafata layiq görülmüşdür.
- **Mükəmməl İş Yeri Sertifikatı:** Kapital Bank, əməkdaş məmnuniyyəti və sağlam iş mühiti üzrə göstərdiyi uğurlara görə 2024-cü ildə ikinci dəfə "Mükəmməl İş Yeri" beynəlxalq sertifikatına layiq görülmüşdür.
- **Azərbaycanın №1 Mobil Bankçılıq Tətbiqi:** Birbank mobil tətbiqi, Markswebb tərəfindən hazırlanan 2024 Mobil Bankçılıq Reytinqinə əsasən Azərbaycanda ən yaxşı mobil bankçılıq xidməti seçilmişdir. Tətbiq funksionallıq zənginliyi və istifadəçi yönümlü innovasiyası ilə fərqlənmişdir.
- **Marketinq İnnovasiyaları üzrə Dörd Qızıl Felis Mükafatı:** Kapital Bank, 2024 Felis Awards (Türkiyə) tədbirində sosial media kampaniyaları, istifadəçi iştirakı, texnologiyaların inteqrasiyası və dizayn mükəmməlliyi üzrə dörd Qızıl mükafata layiq görülmüşdür.
- **Ən Yaxşı Pərakəndə Bank və Ən Yaxşı Kredit Kartı Xidməti:** Kapital Bank, 2024 World Economic Magazine Awards çərçivəsində Ən Yaxşı Pərakəndə Bank və Ən Yaxşı Kredit Kartı Xidmət Təchizatçısı nominasiyaları üzrə mükafatlandırılmışdır.
- **Ən Yaxşı İşçi İştirakı Strategiyası və Ən Yaxşı Yaşıl İnsan Resursları Strategiyası:** Kapital Bank, 2024 COP29 Human Capital Forum tədbirində işçi iştirakçılığı və davamlı insan resursları təcrübələrinə görə iki mühüm nominasiyada mükafata layiq görülmüşdür.



3

Hesabat Haqqında

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Dayanıqlılıq Haqqında Hesabat

Kapital Bank (bundan sonra "Bank" olaraq istinad ediləcək) olaraq biz inanırıq ki, əsl tərəqqi yalnız maliyyə artımı ilə deyil, həm də sosial məsuliyyət və ətraf mühitin qorunması ilə sıx bağlıdır. Bu 2024-cü il üzrə Dayanıqlı Hesabat (bundan sonra "Hesabat" olaraq istinad ediləcək) bu prinsipləri fəaliyyətimizin əsasına yerləşdirməyə yönəlmiş davamlı yolumuzu əks etdirir. Hesabat, Bankın dayanıqlığıfəaliyyətlərinə necə inteqrasiya etdiyini və xüsusilə ətraf mühit və sosial təsir sahələrində əldə olunan irəliləyişləri maraqlı tərəflərə çatdırmaq məqsədini daşıyır.

Ötən il ərzində əldə etdiyimiz əsas nailiyyətləri paylaşmaqdan məmnunuq. Hesabatda Bankın əsas təşəbbüsləri, fəaliyyətimizin daha geniş təsiri və Ətraf Mühit, Sosial və İdarəetmə (ESG) prinsiplərinin biznes strategiyası və qərar qəbuletmə proseslərinə inteqrasiyası təqdim olunur. Bu, məsuliyyətli bankçılığa və uzunmüddətli dəyər yaratmağa olan sadiqliyimizi nümayiş etdirir.

Biz dayanıqlılıq hesabatının mənalı və dəyərli olması üçün əməkdaşlıq və çevik yanaşmanın vacibliyini anlayırıq. Bu baxımdan Hesabat əhəmiyyətlilik qiymətləndirilməsinin nəticələrini və maraqlı tərəflərin fikirləri nəzərə alınmaqla formalaşdırılmışdır. Bu yanaşma, Hesabatın həm Bank, həm də daha geniş ictimaiyyət üçün ən aktual məsələlərə fokuslanmasını təmin edir. Bu proses barədə ətraflı məlumat Əhəmiyyətliliyin Qiymətləndirməsi bölməsində təqdim olunmuşdur. Maraqlı tərəflərlə açıq dialoqa əsaslanaraq, şəffaflığa sadiq qalmaqla və həm iddialı, həm də reallaşdırıla bilən hədəflər qoymaqla biz, iqtisadi rifah və dayanıqlı inkişafın vəhdətdə olduğu bir gələcək qurmağa çalışırıq.

Əhatə Dairəsi və Hüdudlar

Bu Hesabatın əhatə dairəsi Bakı, Azərbaycan şəhərində yerləşən baş ofisi ilə birlikdə Kapital Bank ASC ayrıca hüquqi şəxs kimi əhatə edir. Hesabat illik dövrü əhatə edir və 1 yanvar 2024 – 31 dekabr 2024 tarixləri arasındakı müddət üzrə məlumatları təqdim edir. Əlçatanlıq və inklüzivlik təmin edilməsi məqsədilə Hesabat həm Azərbaycan, həm də İngilis dillərində mövcuddur.

Məlumatların məqsədyönlü və etibarlı şəkildə təqdim olunmasını təmin etmək üçün Hesabat Qlobal Hesabatlıq Təşəbbüsü (GRI) tərəfindən müəyyən edilmiş səkkiz əsas hesabat prinsipi (Şəkil 1) əsasında hazırlanmışdır. Bu prinsiplər məlumatların toplanması, təhlili və ötürülməsi prosesinə rəhbərlik edir və Kapital Bank-ın əsas fəaliyyət sahələrindəki təsirlərinin obyektiv, əhatəli və vaxtında təqdim olunmasını təmin edir. Hesabat GRI Standartlarına uyğun şəkildə hazırlanmışdır və Bankın BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərinə (UN SDG-lər) töhfəsini əks etdirir. Bu məqsədlər dayanıqlılıq fəaliyyətlərimiz üçün daha geniş qlobal kontekst təqdim edir.



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

Şəkil 1. Hesabatlılığın səkkiz əsas prinsipi

Dəqiqlik
Hesabat dəqiq və əhatəli məlumatlar təqdim edir ki, bu da Kapital Bank-ın fəaliyyətinin təsirlərinin aydın şəkildə qiymətləndirilməsinə imkan yaradır.

Tamlıq
Məlumatların təqdimatı, Kapital Bank-ın hesabat dövrü üzrə təsirlərinin qiymətləndirilməsini dəstəkləyən məlumatlarla zəngindir.

Balans
Hesabat, məlumatları obyektiv şəkildə çatdırır və Kapital Bank-ın həm müsbət, həm də mənfi təsirlərini ədalətli şəkildə əks etdirir.

Dayanıqlılıq Konteksti
Hesabat, Kapital Bankın təsirlərini ümumi dayanıqlılıq mənzərəsi kontekstində təqdim edir

Aydınlıq
Hesabat, məlumatları aydın və asan başa düşülən formada təqdim edir.

Operativlik
Məlumatlar tam və vaxtında təqdim olunur ki, istifadəçilər məlumatlı qərarlar verə bilsinlər.

Müqayisəlilik
Məlumatlar Kapital Bankın zaman üzrə təsirinin təhlilini təkmilləşdirmək və müqayisəlilik təmin etmək üçün təşkil olunmuşdur.

Doğrulanma İmkanı
Məlumatlar sistemli şəkildə toplanır, sənədləşdirilir və təhlil edilir, bu da onların etibarlılığının dəqiq qiymətləndirilməsini mümkün edir

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Etibarlığın və şəffaflığın daha da artırılması məqsədilə, bu Hesabatda açıqlanan 14 Əsas Fəaliyyət Göstəricisi (ƏFG) beynəlxalq Əminlik Tapşırıqlar Standartına (ISAE 3000) (Yenilənmiş) uyğun olaraq, xarici təsdiq təminatçısı olan Deloitte & Touche LLAC tərəfindən müstəqil məhdud əminlik yoxlanılmışdır. Bu proses təqdim olunan məlumatların dəqiqliyini və etibarlılığını təsdiqləmək üçün nəzərdə tutulub və Bankın dayanıqlılıq hesabatlarında məsuliyyətə olan öhdəliyini vurğulayır. Əminlik prosesi həmçinin daxili sahiblik və nəzarəti daha da gücləndirərək İdarəetmə Məktubunu təsdiqləmək və imzalamaqdan məsul olan yüksək rəhbərliyin fəal iştirakını da əhatə edir. Əminliyin əhatə dairəsi, metodologiyası və yoxlanılacaq ƏFG-lərlə bağlı əlavə məlumatları Müstəqil Məhdud Əminlik Bəyannaməsi bölməsində tapa bilərsiniz.

Maraqlı Tərəflərimizlə Qarşılıqlı Əlaqəmiz

Biz açıq dialoqu təşviq edərək və aktiv dinləmə mədəniyyətini dəstəkləyərək, maraqlı tərəflərimizlə güclü və əməkdaşlığa əsaslanan münasibətləri inkişaf etdirməyə sadiqik. . Bu öhdəliyin bir hissəsi olaraq, biz fəaliyyətlərimizə və təsirimizə uyğun olaraq maraqlı tərəflərin qruplarını aktiv şəkildə müəyyən edir və xəritələndiririk, onların müxtəlif gözləntilərini, maraqlarını və narahatlıqlarını qəbul edib,həll edirik (Şəkil 2). Dörd mərhələli yanaşmamız vasitəsilə, qarşılıqlı etimadı gücləndirmək, inklüzivliyi təşviq etmək və uzunmüddətli əməkdaşlığı dəstəkləmək məqsədilə bir sıra əlaqə vasitələri və təşəbbüsləri davamlı olaraq inkişaf etdirir və tətbiq edirik (Şəkil 3). Bu səylər yalnız şəffaflıq və hesabatlılığı artırmaqla yanaşı, həm də ortaq böyüməyə töhfə verir və Bankın xidmət etdiyi icmalarda fəaliyyət göstərmək üçün sosial etimadı möhkəmləndirir.

Şəkil 2. Maraqlı tərəflərlə əlaqənin dörd mərhələsi

Təyin etmək
Maraqlı tərəfləri xəritələndirmə prosesi çərçivəsində, fəaliyyət mühitindəki və korporativ fəaliyyətlərdəki davamlı dəyişikliklərə əsaslanaraq maraqlı tərəfləri təyin edir və kateqoriyalara ayırırıq.

Təhlil etmək və anlamaq
Maraqlı tərəflərin xüsusiyyətlərin, onların Bankın fəaliyyətlərini və təşəbbüslərini necə qəbul etdiyini təhlil edirik.

Əsaslı təhlil etmək
Hər bir maraqlı tərəf qrupunun əsas narahatlıqlarını və prioritetlərini müəyyən edirik, bunları davamlı ESG ilə bağlı görüşlər və əhəmiyyətlilik qiymətləndirməsinin dövri yeniləmələri vasitəsilə həyata keçiririk.

Əlaqə qurmaq
Biz maraqlı tərəflərlə paylaşdığımız əhəmiyyətli mövzularla bağlı əməliyyat nəticələri barədə müxtəlif hesabat materialları, o cümlədən Dayanıqlılıq Hesabatı vasitəsilə mütəmadi olaraq məlumatlandırırıq.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

Şəkil 3. Maraqlı Tərəflərlə Əlaqələr

Maraqlı tərəf qrupları	Əlaqənin tezliyi	Əlaqə kanalları	Əlaqə tezliyi
Müştərilər	Kapital Bank uzunmüddətli müştəri münasibətləri qurmağa və şəxsi maliyyə həlləri təqdim etməyə, eləcə də müştəri məmnuniyyətini prioritetləşdirməyə yönəlir. Bank aktiv şəkildə geri dönüş edir, məsələləri tez bir zamanda həll edir və mütəmadi olaraq rəqəmsal sorğular keçirir. Müştəri davranışlarını və şikayət meyllərini izləyərək xidmətlərini davamlı olaraq təkmilləşdirir və inkişaf edən müştəri ehtiyaclarına uyğunlaşdırır.	Kapital Bankın filialları, ATM-lər, çağrı mərkəzi, mobil banking, müştəri əlaqələri nümayəndələri, şəxsi elektron poçtlar/mesajlar, veb sayt	Davamlı olaraq, müştəri xidmətinin bir hissəsi kimi
Əməkdaşlar	Kapital Bank müxtəliflik, bərabərlik və inklüzivlik prinsiplərinə əsaslanan iş yeri mədəniyyəti inkişaf etdirir, bərabər imkanlar və aydın karyera yolları təqdim edir. Bank, işçilərinə geniş təlim, karyera inkişafı və rifah proqramları ilə dəstək verir, həmçinin anonim NAVEX platforması vasitəsilə açıq dialoqu təşviq edir.	İntranet, dövri performans qiymətləndirmələri, işçi sorğuları, təlimlər, sosial tədbirlər, veb sayt	İş fəaliyyətinin bir hissəsi kimi, mütəmadi olaraq
Səhmdarlar	Kapital Bank, davamlı böyümə, güclü gəlirlər və dayanıqlılığa strateji diqqət yetirərək uzunmüddətli səhmdar dəyəri yaradır. Bank maliyyə göstəriciləri və strateji istiqaməti barədə şəffaflığı və hesabatlılığı təmin edərək davamlı olaraq məlumat paylaşır.	Ümumi iclaslar, illik maliyyə və qeyri-maliyyə hesabatları, davamlılıq hesabatları, tənzimləyici sənədlər	İş fəaliyyətinin bir hissəsi kimi, illik və yarımillik olaraq
Sərmayəçilər	Kapital Bank, investorları ilə aktiv əlaqə saxlayaraq maliyyə və ESG (Ətraf mühit, Sosial və İdarəetmə) performansı barədə vaxtında və ətraflı açıqlamalar təqdim edir. Sağlam maliyyə idarəçiliyini qoruyaraq, uzunmüddətli dəyər yaratmağa və etibarlı və cəlbedici investisiya tərəfdaşı olaraq nüfuzumuzu gücləndirməyə sadiqik.	İnvestor görüşləri, investor təqdimatları, konfranslar, davamlılıq hesabatları, veb sayt	İnvestor əlaqələrinin bir hissəsi kimi, ehtiyac olduqca
Təchizatçılar və podratçılar	Kapital Bank, tədarükçülərlə güclü, etibar əsaslı tərəfdaşlıqlar qurur, ədalət, şəffaflıq və etik praktikalara riayət edərək Əxlaq Kodeksinə uyğun olaraq fəaliyyət göstərir. Bank etik mənbə təchizatını, aydın ünsiyyəti və ortaq dəyərlərə əsaslanan uzunmüddətli əməkdaşlığı vurğulayır.	Ən son tədqiqatlara əsaslanan illik açıqlamalar, tədarükçü qiymətləndirmələri, tenderə qədər görüşlər, imzalanmış müqavilələr, sifarişin rəsmiləşdirilməsi prosedurları, onlayn platformalar	İş fəaliyyətinin bir hissəsi kimi, mütəmadi olaraq

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Maraqlı tərəf qrupları	Əlaqənin tezliyi	Əlaqə kanalları	Əlaqə tezliyi
Yerli icmalar 	Kapital Bank, sosial irəliləyiş və iqtisadi səlahiyyətləndirmə təşviq edən proqramlara sərmayə yatıraraq yerli icmaların dəstəyini davamlı olaraq gücləndirir.	Sosial məsuliyyət layihələri, tərəfdaşlıqlar, könüllü proqramlar, davamlılıq hesabatları, maliyyə və qeyri-maliyyə hesabatları, konfranslar	Korporativ sosial məsuliyyətin bir hissəsi kimi, mütəmadi olaraq
Hökünət orqanları 	Kapital Bank, tənzimləyicilərlə şəffaf və əməkdaşlıq əsaslı münasibətlər qurur, qanunlara və ən yüksək korporativ idarəetmə standartlarına tam riayət edir. Həm milli, həm də beynəlxalq tənzimləmələrlə uyğunlaşaraq, Bank dayanıqlı və yaxşı tənzimlənən maliyyə sisteminə dəstək verir.	Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankına (ARMB) təqdim olunan hesabatlar, mətbuat açıqlamaları, dəyirmi masa müzakirələri, brifinqlər, tənzimləyici orqanlara təqdim olunan sənədlər	Tənzimləyici tələblərin bir hissəsi kimi, ehtiyac olduqca
Reytinq agentlikləri 	Kapital Bank, maliyyə performansı, idarəetmə və davamlılıq barədə şəffaf açıqlamalar verərək reytinq agentlikləri ilə fəal əlaqə saxlayır, güclü kredit reytinqlərini və dayanıqlı bazar mövqeyini qorumağa kömək edir.	Maliyyə hesabatları, tənzimləyici tələblərə uyğunluq hesabatları, reytinqə hazırlıq görüşləri, konfrans zəngləri	İş fəaliyyətinin bir hissəsi kimi, illik olaraq
Mətbuat 	Kapital Bank, mətbuatı ictimaiyyətlə əlaqənin vacib körpüsü kimi tanıyır və jurnalistlər və media qurumları ilə açıq və konstruktiv münasibətləri qorumağa sadiqdir. Fəaliyyətlərimiz, uğurlarımız və strateji təşəbbüslərimiz barədə aydın, faktlara əsaslanan və vaxtında məlumatlar paylaşaraq şəffaflığa olan bağlılığımızı gücləndirir və payçıların məlumatlı qalmasını təmin edirik.	Veb sayt, mətbuat açıqlamaları, Facebook, LinkedIn, X, Instagram, YouTube	İctimai münasibətlərin bir hissəsi kimi, mütəmadi olaraq

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

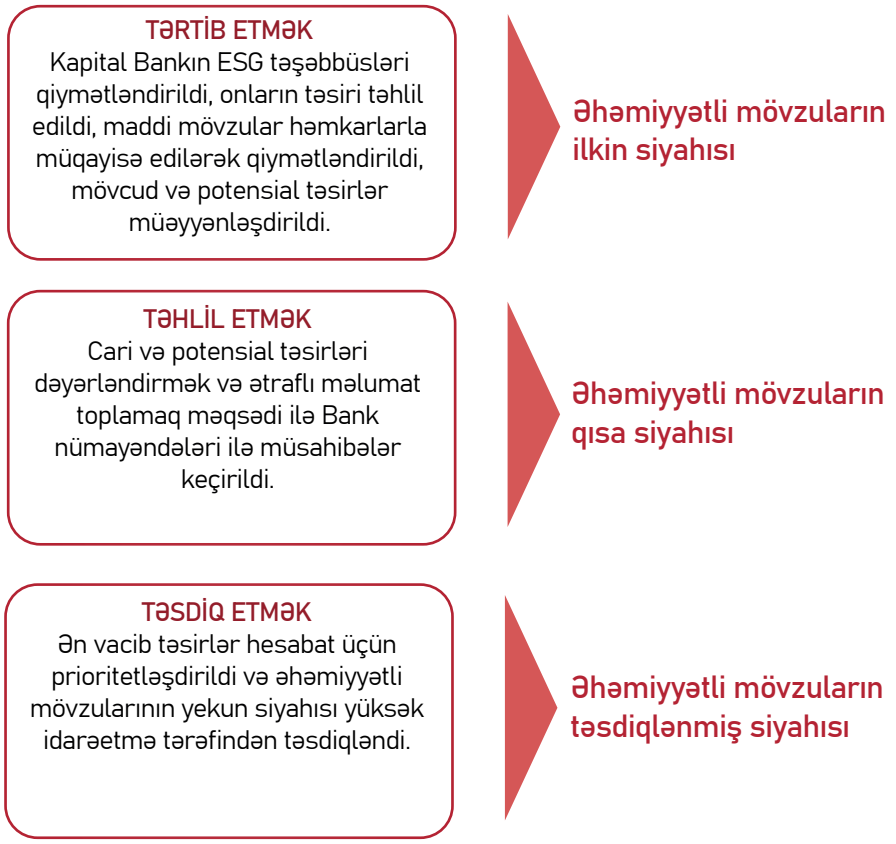
GRI 2-14, 2-22

Əhəmiyyətliyin Qiymətləndirməsi

Hesabat boyunca, Kapital Bank və onun fəaliyyətləri üçün əhəmiyyətli hesab olunan əsas mövzulara baxıb və bunları maraqlı tərəflərimizin gözləntiləri ilə uyğunlaşdırırıq. Bu mövzulara diqqət yetirərək, dayanıqlı dəyər yaratmağı, şəffaflığı artırmağı və maraqlı tərəflərlə paylaşdığımız etimad və əməkdaşlığı gücləndirməyi hədəfləyirik. Əslində, əhəmiyyətlilik prizmasından istifadə edərək, Bankın iqtisadi, sosial və ətraf mühit sahələrindəki geniş təsirini qeyd edirik və bu mövzulara dair işlərimizə və cəmiyyətə dəyərli təsir göstərən mövzulara, indi və ya gələcəkdə, əks etdirmək məqsədini hədəfləyirik.

Ən vacib diqqət sahələrimizi müəyyənləşdirmək üçün GRI 3 Standartına uyğun olaraq, Əhəmiyyətli Mövzuların Müəyyənləşdirilməsi Prosesi üçün strukturlaşdırılmış yanaşma tətbiq etdik. Əhəmiyyətliyi təyinetmə prosesi üç əsas mərhələdən ibarət idi: ESG mövzularının ilkin siyahısını dünya təcrübəsi üzrə müqayisəli təhlil və təsir qiymətləndirməsi yolu ilə hazırlamaq, daxili müsahibələr vasitəsilə maraqlı tərəflərdən alınan rəyləri təhlil etmək və yekun prioritetləşdirilmiş mövzular siyahısını yüksək idarəetmə tərəfindən təsdiq etmək (Şəkil 4). Bu proses həm daxildən xaricə, həm də xaricdən daxilə baxışların geniş təhlilini əhatə etmiş, mühüm mövzuların Banka və onun xarici mühitinə təsirinin əhəmiyyətinə əsaslanaraq qiymətləndirilməsi və prioritetləşdirilməsini təmin etmişdir. Maraqlı tərəflərlə əlaqə qurma səylərimizin bir hissəsi olaraq, həm daxili, həm də xarici maraqlı tərəflərlə dərin müzakirələr aparmaqla yanaşı, 271 cavabdeh tərəfindən təqdim olunan müxtəlif maraqlı tərəflər qruplarından rəy toplayan geniş bir əhəmiyyətlilik sorğusu da həyata keçirdik. Bu sorğu, ən uyğun ESG mövzularını təsdiqləmək və prioritetləşdirməkdə bizə kömək etdi. Ümumilikdə, bu səylər müxtəlif baxış bucaqları üzrə dəyərli məlumatlar təqdim edərək, prioritetlərimizi fəaliyyətimizdən ən çox təsirlənən tərəflərin gözləntiləri ilə uyğunlaşdırmağa imkan Verdi. Nəticədə, əhəmiyyətliyin qiymətləndirməsi 16 əhəmiyyətli mövzunun müəyyənləşdirilməsi ilə nəticələndi (Cədvəl 1).

Şəkil 4. Əhəmiyyətli mövzuların müəyyən etmə prosesi



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Cədvəl 1. Bizim əhəmiyyətli mövzularımız

Əhəmiyyətli mövzu	Biz bunu necə həll edirik
Ətraf mühit	
Ətraf mühitin qorunması	Fəaliyyətlərimizdə ətraf mühitə olan təsirimizi müəyyənləşdirməyə və idarə etməyə kömək edən bir Ətraf Mühit İdarəetmə Sistemi tətbiq etmişik. BMT-nin Davamlı İnkişaf Məqsədləri və Paris Sazişi ilə yönləndirilən yanaşmamız davamlılıq, innovasiya və hesabatlılıq prinsiplərini prioritetləşdirir. Əlavə olaraq, əməliyyatlarımızdan kənarda da korporativ sosial məsuliyyət (KSM) təşəbbüsləri ilə ətraf mühitin qorunması və məlumatlılığın artırılmasına yönəlmiş öhdəliklərimiz mövcuddur.
İstixana qaz emissiyalarının idarə olunması	Biz, emissiyalara güclü fokuslanaraq, ətraf mühitə olan təsirimizi izləyir və idarə edirik, səylərimizi BMT-nin Davamlı İnkişaf Məqsədləri və Paris Sazişi kimi beynəlxalq çərçivələrə uyğunlaşdırırıq. Emissiya hesablamalarımız, dəqiqlik və şəffaflığı təmin edən GHG Protokolu metodologiyalarına əsaslanır. Həmçinin, daha geniş davamlılıq məqsədlərimizin bir hissəsi olaraq, Sahə 1 və Sahə 2 emissiyalarının azaldılmasına üstünlük veririk.
Sosial	
İstedadların idarə olunması	2024-cü ildə biz strukturlaşdırılmış işə qəbul, şəffaf əməkhaqqı və işçi inkişafı sahələrində səylərimizi artırmışıq. Bizim yanaşmamız nailiyyətə əsaslanan işə qəbul, inklüziv təcrübəçi və məzun proqramları, həmçinin rəhbər vəzifələr üçün daxili varislik planlaşdırmasını birləşdirir. Biz, İnsan Kapitalı Akademiyası və qlobal təhsil platformaları vasitəsilə çevik iş modelləri və güclü öyrənmə ekosistemi təklif edirik. "Special Talent Pool" təşəbbüsü vasitəsilə, icraçı təhsil tərəfdaşlıqları və şəxsi bacarıq inkişafı yolları kimi təşəbbüslərlə, biz rəhbərlik kadrlarının inkişafını gücləndirir və karyera hərəkətliliyini təşviq edirik. COP29 İnsan Kapitalı Forumunda aldığımız mükafat, innovativ və davamlı işçi qüvvəsi praktikasına olan öhdəliyimizi daha da əks etdirir.
Əməkdaş loyallığı və maddi rifah	Bu il, ədalətli mükafatlar, əhatəli faydalar və inklüziv iş yeri təcrübələri ilə insan-yönümlülükyanaşmamızda irəliləyişlər əldə olundu. Strukturlaşdırılmış iştirak sorğuları, məsələn, Təşkilat Sağlamlığı İndeksi, motivasiya və kadrların saxlanılması sahəsində hədəfli təkmilləşdirmələri təmin edir, eyni zamanda əlverişli valideyn məzuniyyəti siyasətləri işə qayıdış nisbətinin 100% olmasına töhfə verib. Bizim möhkəm peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi sistemi məcburi təlimlər, müstəqil nəzarət və təchizatçı uyğunluğu daxil olmaqla, qayğı göstərmək vəzifəmizi gücləndirir. Liderliyin rifah sahəsindəki öhdəliyi daha da tanındı, çünki İdarə Heyəti sədrimiz 2024-cü il Dünya İnsan Resursları Sammitində "Ən yaxşı insan yönümlü Baş İcraçı Direktor" mükafatına layiq görüldü, bu da bizi fərqli işəgötürən kimi təsdiqləyir.
Müştəri təcrübəsi	2024-cü ildə biz xidmət modelimizi real vaxtda reaksiya vermə, ağıllı avtomatlaşdırma və fərdiləşdirilmiş dəstək vasitəsilə inkişaf etdirdik. Əsas təşəbbüslərə korporativ müştərilər üçün xüsusi bir qaynar xəttin işə salınması, Sİ güclü GPT çatbotumuzun 50%-dən çox sorğuları həll etməsi və fərdiləşdirilmiş xidmət təqdimatı üçün CRM inteqrasiyasının gücləndirilməsi daxil idi. Çağrı mərkəzi əməliyyatlarımız sıx protokollara uyğun olaraq aparılır və gündəlik ƏFG-lər, müştəri rəy dövrləri və aylıq keyfiyyət qiymətləndirmələri vasitəsilə izlənilir. Eyni zamanda, biz əlçatanlıq, inklüziv ünsiyyət və işçi təlimlərinə sərmayə qoyduq ki, bütün müştəri seqmentləri üzrə bərabər xidmət təmin edilsin. Bu səylər müştəri məmnuniyyətini uzunmüddətli dəyər yaradıcısı və markamızın vədinin əsas dayağı olaraq möhkəmləndirir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Cədvəl 1. Bizim əhəmiyyətli mövzularımız

Əhəmiyyətli mövzu	Biz bunu necə həll edirik
Korporativ Sosial Məsuliyyət	Korporativ sosial məsuliyyət səylərimiz cəmiyyətə qarşı bağlılıqda dərin köklərə malikdir və bu, Azərbaycan üzrə hər bölgədə fəaliyyət göstərən Qırmızı Ürəklər Fondu tərəfindən irəlilədilir. Yalnız 2024-cü ildə Fond, təhsil proqramları, yardım kampaniyaları, ətraf mühitin təmizlənməsi və heyvan sığınacaqlarına dəstək kimi geniş çeşidli təşəbbüslərlə 4,000-dən çox insana dəstək verib. Həvəslə çalışan işçilər, könüllülər və donorların iştirakı ilə Qırmızı Ürəklər, Kapital Bank-ın sosial təsirə olan bağlılığını gücləndirməkdə və xeyriyyəçilik mədəniyyəti qurmaqda mühüm rol oynayır.
Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə	Biz açıq dialoq və aktiv dinləməni, tərəfdaşlarımızla etimad əsaslı münasibətlər qurmaq üçün prioritet olaraq götürürük. Strukturlaşdırılmış dörd mərhələli yanaşma istifadə edərək, biz əsas qrupları müəyyən edir, onların gözləntilərini qarşılayır və şəffaflıq, inklüzivlik və uzunmüddətli əməkdaşlığı təşviq edən iştirak təşəbbüslərini həyata keçiririk.
İdarəetmə	
Korporativ İdarəetmə və Hesabatlılıq	**Bizim korporativ idarəetmə çərçivəmiz aydın prinsiplərə, güclü nəzarətə və hüquqi uyğunluğa əsaslanır, bu da məsuliyyətliliyi və strateji uyğunluğu təmin edir. İdarəetmə, Səhmdarların Ümumi Yığıncağı, Müşahidə Şurası, Audit Komitəsi və İdarə Heyəti tərəfindən aparılır. Bütün üzvlər açıqlama və maraqlar toqquşması qaydalarına tabe olub, əlaqəli tərəflər arasında əməliyyatlar Azərbaycan Mülki Məcəlləsi ilə tənzimlənir. Bu struktur, məsuliyyətli qərar qəbulunu və uzunmüddətli davamlı performansı dəstəkləyir.**
Məsuliyyətli Satınalma və Təchizat Zənciri	2024-cü ildə biz məsuliyyətli satınalma təcrübələrimizi yenilənmiş siyasətlər, gücləndirilmiş təchizatçı yoxlaması və təkmilləşdirilmiş məlumat təhlükəsizliyi nəzarətləri vasitəsilə gücləndirdik. Biz yenilənmiş Satınalma Siyasəti və Prosedurunu tətbiq etdik, korrupsiyaya qarşı maddələri daxil etdik və təchizatçılar üçün daha sərt təsnifat və əvvəlcədən qiymətləndirmə standartları tətbiq etdik. Təchizatçılarımızın 86%-ı yerli əsaslıdır və satınalma xərclərinin 89%-ı onlara yönəldilmişdir, bu da bizə milli iqtisadiyyata dəstək verməyə olan sadiqliyimizi gücləndirir. Bütün vacib satınalmalar E-satınalma platformamız vasitəsilə idarə olunur ki, bu da təchizat zəncirində şəffaflıq, uyğunluq və izlənəbilərlik təmin edir.
Etika və Uyğunluq	**Bizim uyğunluq sistemimiz dürüstlük, şəffaflıq və tənzimləyici uyğunluq prinsiplərinə əsaslanır və bütün əməliyyatlarda etik davranışı dəstəkləyir. 2024-cü ildə biz Uyğunluq Funksiyasını gücləndirdik, şikayət edənləri qoruma tədbirlərini möhkəmləndirdik və pulların yuyulmasının qarşısının alınması,terrorizmin maliyyələşdirilməsinin qarşısının alınması, , korrupsiyaya qarşı və maraqlar toqquşması nəzarətlərini təkmilləşdirdik. Əsas uyğunluq sahələrinə ixtisaslaşmış vəzifəli şəxslər və strukturlu idarəetmə orqanları nəzarət edir, bununla da aydın məsuliyyət mexanizmləri və müntəzəm risk qiymətləndirmələri təmin olunur. Bizim siyasətlərimiz beynəlxalq standartlara uyğun gəlir, insan haqlarını təşviq edir və bütün işçilər və üçüncü tərəflər üçün tətbiq olunur. Güclü araşdırma, təhlükəsiz hesabat kanalları və davamlı təlim vasitəsilə biz etik davranış və prinsipial biznes davranışı mədəniyyətini qoruyuruq.**

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Cədvəl 1. Bizim əhəmiyyətli mövzularımız

Əhəmiyyətli mövzu	Biz bunu necə həll edirik
İdarəetmə	
İnsan Haqları, Müxtəliflik, Bərabərlik və İnklüzivlik	Biz etik əmək şəraitini əmək qanunlarına, insan haqları prinsiplərinə və beynəlxalq standartlara riayət etməklə təmin edirik. 2024-cü ildə biz bütün əmək təcrübələrində, o cümlədən işə qəbul, yüksəlişlər və əmək haqqı məsələlərində ədalətli müalicə, bərabər imkanlar və məsuliyyətli davranışı gücləndirdik. İşçi hüquqlarını qoruyan təhlükəsiz və gizli hesabat mexanizmləri mövcuddur, eyni zamanda müntəzəm auditlər və təlimlər uyğunluq və etik anlayışın təmin olunmasına kömək edir. Maraqlar toqquşması siyasətləri və şəffaflıq gözləntiləri gündəlik əməliyyatlara daxil edilmişdir, bu da məsuliyyətli və inklüziv bir iş mühiti yaratmağa töhfə verir.
Risk idarəetməsi	Bizim Korporativ Risk İdarəetmə (KRİ) çərçivəmiz strateji və əməliyyat planlaşdırmamızın əsas komponentlərindən biridir. 2024-cü ildə biz proaktiv, inteqrasiya olunmuş və gələcəyə yönəlmiş bir yanaşmanı qoruyub saxladıq, riskləri qərar qəbul etmə prosesinə bütün səviyyələrdə daxil etdik. Üç Müdafiə Xətləri modeli ilə yönləndirilən risk idarəçiliyimiz maliyyə və qeyri-maliyyə risklərini əhatə edir və nəzarət Müşahidə Şurası (Müşahidə Şurası), Risk Komitəsi və Baş Risk Məmuru tərəfindən həyata keçirilir. Risk İştahı Bəyannaməsi, Risk Nəzarətinin Özünü Qiymətləndirmələri və Əsas Risk Göstəriciləri kimi əsas alətlər, risklərin vaxtında aşkar olunmasına və onlara cavab verilməsinə imkan yaradır. Stress testi, hadisə hesabatı və davamlı izləmə, yaranan riskləri effektiv şəkildə idarə edərək Bankın dayanıqlığını və uzunmüddətli davamlılığını gücləndirir.
Kibertəhlükəsizlik və məlumatların məxfiliyi	2024-cü ildə, Kiber Təhlükəsizlik Direktoru nəzarətində ixtisaslaşmış komandalar 24/7 təhdid izləməsini gücləndirdi, SOC oyun kitabçalarını genişləndirdi və təhlükəsiz kodlaşdırma təcrübələrini əməliyyatlara daxil etdi. Süni İntellekt alətləri real vaxtda anomaliləri aşkar edilməsinə və məlumatların təsnifatının təkmilləşdirilməsinə imkan verdi, eyni zamanda penetrasiya testi və üçüncü tərəf qiymətləndirmələri ekosistemin təhlükəsizliyini gücləndirdi.
Maliyyə və əməliyyatlar	
Maliyyə göstəriciləri	**2024-cü ildə biz 275,3 milyon AZN xalis mənfəət və 21,6% kredit portfeli artımı ilə güclü maliyyə nəticələri əldə etdik. Cəmi aktivlər 11,55 milyard AZN-ə çatdı, bu da müştəri əmanətləri və nizamlı kredit artımı ilə dəstəkləndi. Əsas göstəricilər, o cümlədən 145,8% likidlik örtük nisbəti və 13,29% kapital adekvatlıq nisbəti, maliyyə dayanıqlığını təsdiq etdi. Bank həmçinin 94,8 milyon AZN vergilər və 176,1 milyon AZN dividendlər ödəyərək, milli iqtisadi inkişafda rolunu göstərdi.**
Rəqəmsal Transformasiya və Agile	Agile modeli qəbul edərək, biz innovasiyanı sürətləndirdik və reaksiya sürətini yaxşılaşdırdıq, Birbank Star Kartı və Süni İntellektlə gücləndirilmiş dəstək alətləri kimi məhsulları daha sürətli təqdim etdik. Çevik komandalar biznes və texniki bölmələri inteqrasiya edərək, bölmələrarası maneələri aradan qaldırır, əməkdaşlığı və səmərəliliyi artırır. Aydın ƏFG-lərlə bu yanaşma rəqəmsal inkişafı dəstəkləyir, xidmətlərin yarısından çoxu artıq onlaydır və əməliyyatların 85%-i kağızsızdır, müştəri daxilolmalarını artırır və ətraf mühitə təsirimizi azaldır.
İnnovasiya	Biz, süni intellekt texnologiyalarını əsas sahələrdə, məsələn, müştəri xidməti, nağd pul idarəetməsi və kredit riskləri analizində inteqrasiya edərək əməliyyat səmərəliliyini və xidmət keyfiyyətini davamlı olaraq yaxşılaşdırmışıq. Süni intellektlə idarə olunan səs tanıma və proqnozlaşdırıcı modellər, zənglərin gözləmə müddətlərini azaltmış, ATM nağd pul əlavə etmə prosesini optimallaşdırmış və kredit risklərini erkən müəyyən etmə bacarığımızı gücləndirmişdir. Bu təkmilləşdirmələr yalnız xərcləri və iş yükünü azaltmır, eyni zamanda daha şəxsi və əlçatan xidmətlər təklif etməyimizə kömək edir, həm Bankımıza, həm də müştərilərimizə real dəyər yaradır.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərinə Töhfə

Kapital Bank, ESG prinsiplərini fəaliyyətimizə inteqrasiya edərək, işimizdə yeni yanaşmalar təqdim edirik. Səylərimiz BMT-nin Davamlı İnkişaf Məqsədləri ilə sıx əlaqəlidir (Cədvəl 2), çünki biz maliyyə institutlarının məsuliyyətli kapital yönləndirmə, davamlı iqtisadi artımı dəstəkləmə və müsbət sosial nəticələrə nail olmaqda vacib rolunu qəbul edirik.

Biz yalnız xidmət təkliflərimizi inkişaf etdirmirik, həm də daxili prosesləri necə idarə etdiyimizi yenidən düşünərək, dayanıqlılıq sahəsində ən yüksək beynəlxalq standartlara uyğunlaşmağa çalışırıq. Biz, iqtisadi artım, ətraf mühitin qorunması və sosial məsuliyyətin qarşılıqlı əlaqəli və bir-birini gücləndirən bir şəkildə inkişaf edəcəyi bir gələcək görürük.

Bu baxışı reallığa çevirmək üçün biz maliyyəyə bərabər çıxışı təşviq edən, şəffaf və məsuliyyətli idarəetməni dəstəkləyən və ekoloji cəhətdən şüurlu praktikalara təşviq edən geniş bir layihə portfelini dəstəkləyirik. Rəqəmsal bankçılıqda təkmilləşmələr, ədalətli və inklüziv iş mühiti yaradılması və həssas qruplara yönəlmiş davamlı diqqət vasitəsilə dayanıqlığı işimizin mərkəzinə yerləşdiririk. Biz hamıya uyğun bir yanaşma deyil, ən əhəmiyyətli töhfəni verə biləcəyimiz təşəbbüslərə üstünlük veririk. Bu yanaşma, müştərilərimizə, tərəfdaşlarımıza və geniş cəmiyyətə ölçülə bilən, uzunmüddətli dəyər təqdim etməyə imkan verir.



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Cədvəl 2. BMT-nin DİM-nə bizim töhfələrimiz

BMT DİM	BMT DİM hədəfi	Bizim töhfəmiz
	**Məqsəd 1.3:** Bütün insanlar üçün milli səviyyədə uyğun sosial müdafiə sistemləri və tədbirləri tətbiq etmək, o cümlədən minimum təminat, və 2030-cu ilə qədər yoxsul və həssas qruplar üçün əhəmiyyətli əhatə dairəsi əldə etmək. **Məqsəd 1.5:** 2030-cu ilə qədər yoxsulların və həssas vəziyyətdə olanların dayanıqlılığını artırmaq və onların iqlimlə əlaqəli ekstremal hadisələr və digər iqtisadi, sosial və ətraf mühit şoklarına və fəlakətlərinə qarşı həssaslığını azaltmaq.	Qırmızı Ürəklər Fondunun vasitəsilə biz şəhid ailələrinə maliyyə yardımı, ev təminatı, təqaüdlər və təcili ianələr təqdim edirik. Bu tədbirlər sosial müdafiə sistemlərini dəstəkləyir və şoklara qarşı dayanıqlılığı artırır.
	**Məqsəd 4.3:** 2030-cu ilə qədər bütün qadınlar və kişilər üçün universitet daxil olmaqla, əlverişli və keyfiyyətli texniki, peşə və ali təhsilə bərabər şəkildə çıxışı təmin etmək. **Məqsəd 4.4:** 2030-cu ilə qədər məşğulluq, layiqli əmək və sahibkarlıq üçün müvafiq bacarıqlara, o cümlədən texniki və peşə bacarıqlarına sahib gənc və böyüklərin sayını əhəmiyyətli dərəcədə artırmaq. **Məqsəd 4.5:** 2030-cu ilə qədər təhsildə cinsiyyət bərabərsizliyini aradan qaldırmaq və həssas qrupların, o cümlədən əlilliyi olan şəxslər, yerli icmalar və həssas vəziyyətdə olan uşaqlar üçün bütün təhsil və peşə təlimi səviyyələrinə bərabər çıxışı təmin etmək. **Məqsəd 4.7:** Dayanıqlı inkişaf və dayanıqlı həyat tərzi üçün təhsil, insan haqları, gender bərabərliyi, sülh və zorakılıqdan uzaq mədəniyyətin təşviqi, qlobal vətəndaşlıq və mədəni müxtəlifliyin qiymətləndirilməsi və mədəniyyətin dayanıqlı inkişafa töhfəsi kimi mövzularla 2030-cu ilə qədər bütün öyrəncilərin dayanıqlı inkişafı təşviq etmək üçün lazım olan bilik və bacarıqları əldə etməsini təmin etmək.	Daun sindromu və autizmli uşaqlar üçün təhsil layihələrini dəstəkləyərək və könüllü sertifikatları təqdim edərək, biz inklüziv, həyat boyu davam edən öyrənməni təşviq edir və dayanıqlı inkişaf üçün təhsili dəstəkləyirik.
	**Məqsəd 5.5:** Qadınların siyasi, iqtisadi və ictimai həyatda qərar qəbuletmə proseslərinin bütün səviyyələrində tam və effektiv iştirakı və liderlik üçün bərabər imkanlar təmin etmək. **Məqsəd 5b:** Qadınların səlahiyyətləndirilməsini təşviq etmək üçün, xüsusilə informasiya və kommunikasiya texnologiyalarından istifadəni artırmaq.	Biz qadın liderliyini təşviq edirik, qadın sahibkarlar üçün güzəştli biznes kreditləri təqdim edirik və qadınların iqtisadi inkluziyasını dəstəkləmək üçün rəqəmsal texnologiyalardan istifadə edirik. Həmçinin, texnologiya əsaslı maliyyə xidmətləri ilə qadınların səlahiyyətləndirilməsini təşviq edirik. Bundan əlavə, biz bütün daxili köçürmələrdə, maaş artımlarında və təyinatlarda "cinsiyyət maaş fərqi"ni dayandırmaq üçün meritokratiya prinsiplərinə əsaslanan bir sistem tətbiq edirik.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Cədvəl 2. BMT-nin DİM-nə bizim töhfələrimiz

BMT DİM	BMT DİM hədəfi	Bizim töhfəmiz
	**Məqsəd 9.3:** Kiçik miqyaslı sənaye və digər müəssisələrin, xüsusən inkişaf etməkdə olan ölkələrdə maliyyə xidmətlərindən, o cümlədən sərfəli şərtlərlə kreditlərdən istifadə imkanlarını artırmaq və onların dəyər zəncirlərinə və bazarlara inteqrasiyasını təmin etmək	Kiçik və mikro bizneslərə kredit təqdim etməklə, maliyyə texnologiyalarını təşviq etməklə və Süni İntellektlə idarə olunan rəqəmsal transformasiya kampaniyalarını (o cümlədən Süni İntellektlə gücləndirilmiş chatbot və zəng tələb xidmətləri) başlatmaqla biz maliyyə xidmətlərinə çıxışı asanlaşdırır, İKT-nin istifadəsini genişləndirir və texnoloji innovasiyanı təşviq edirik. Əvvəlki dövrlərdə xidmət göstərilməyən müştəri seqmentləri üçün münasib qiymətə maliyyə xidmətlərinə çıxışı artırmaq məqsədilə qabaqcıl Süni İntellektlə gücləndirilmiş kredit qiymətləndirmə modellərindən və rəqəmsal alətlərdən istifadə edirik. Bununla əlaqədar olaraq, biz Agile metodologiyalarına və onların məhsul inkişafı və innovativ texnologiyalar daxil olmaqla müxtəlif sahələrdə tətbiqinə həsr olunmuş 2024-cü il Agile Azərbaycan Beynəlxalq Sammitini dəstəklədik.
	**Məqsəd 10.2:** 2030-cu ilə qədər yaşından, cinsindən, əlilliyindən, irqindən, etnik mənsubiyyətindən, mənşəyindən, dinindən, iqtisadi və ya digər statusundan asılı olmayaraq, hər kəsin sosial, iqtisadi və siyasi inteqrasiyasını artırmaq, hüquq və imkanlarını genişləndirmək.	Biz kənarda qalan və həssas qrupların (məsələn, əlilliyi olan uşaqlar, aşağı gəlirli tələbələr, qadın sahibkarlar) inkluziyasını təşviq edirik, iqtisadi və sosial iştiraklarını gücləndiririk. Biz sahibkarlığı və maliyyə inkluziyasını KOBİ kreditləri, qadınlara yönəlmiş biznes krediti və əlçatan rəqəmsal bankçılıq vasitəsilə dəstəkləyirik. "Mükəmməl İş Yeri" sertifikatımız da iş yerində təhlükəsizlik və ədalətli münasibəti əks etdirir. Geniş şəbəkəmiz və məhsul təkliflərimiz vasitəsilə hər kəs üçün maliyyə xidmətlərinə çıxışı gücləndiririk.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Hesabat Haqqında

GRI 2-14, 2-22

Cədvəl 2. BMT-nin DİM-nə bizim töhfələrimiz

BMT DİM	BMT DİM hədəfi	Bizim töhfəmiz
	**Məqsəd 12.4:** 2020-ci ilə qədər kimyəvi maddələrin və bütün tullantıların həyat dövrü boyunca ekoloji cəhətdən düzgün idarə edilməsini təmin etmək, razılaşdırılmış beynəlxalq çərçivələrə uyğun olaraq, onların havaya, suya və torpağa buraxılmasını əhəmiyyətli dərəcədə azaltmaq, insan sağlamlığı və ətraf mühitə olan mənfi təsirlərini minimuma endirmək. **Məqsəd 12.6:** Şirkətləri, xüsusilə iri və transmilli şirkətləri davamlı təcrübələri tətbiq etməyə və davamlılıqla bağlı məlumatları hesabat dövrlərinə inteqrasiya etməyə təşviq edin.	Biz batareyaların təkrar emalı kampaniyaları keçiririk və rəqəmsal bankçılığı təşviq edirik (kağız istifadəsini azaltmaqla), bu da məsuliyyətli ətraf mühitin idarə edilməsini əks etdirir. Həmçinin dayanıqlılığı strategiyamız və ictimai hesabatlarımızın bir hissəsinə daxil edirik.
	**Məqsəd 13.2:** İqlim dəyişikliyi tədbirlərini milli siyasətlərə, strategiyalara və planlaşdırmaya inteqrasiya etmək. **Məqsəd 13.3:** İqlim dəyişikliyinin yüngülləşdirilməsi, uyğunlaşma, təsirlərin azaldılması və erkən xəbərdarlıq mövzularında təhsil, məlumatlandırma və insan və institusional potensialı yaxşılaşdırmaq.	Biz meşəsalma kimi iqlim tədbirləri layihələrində iştirak edirik, ətraf mühitə dair məlumatlandırma kampaniyalarını dəstəkləyir və milli dayanıqlılıq dialoqlarına töhfə veririk. Biz heyvanları qoruma kampaniyalarını və meşələrin bərpasını ağac əkməklə dəstəkləyir, biomüxtəlifliyinin qorunmasına və ekosistemlərin bərpasına kömək edirik.
	**Məqsəd 17.6:** Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərinin bütün ölkələrdə, xüsusilə inkişaf etməkdə olan ölkələrdə əldə olunmasına dəstək vermək üçün bilik, ekspertiza, texnologiya və maliyyə resurslarını hərəkətə keçirən və paylaşan çoxşaxəli tərəfdaşlıqları tamamlayan Qlobal Dayanıqlılıq İnkişaf Tərəfdaşlığını gücləndirmək.	Ekologiya Nazirliyi, ESG forumları, sərhədlərarası xeyriyyəçilik (məsələn, AHBAP) və korporativ-icma ittifaqları ilə tərəfdaşlıqlar quraraq, bilik mübadiləsini gücləndirir və çoxşaxəli tərəfdaşlıqları təşviq edirik.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Haqqımızda

GRI 2-14, 2-22

Kapital Bank 150 il BİR BAŞLANĞICDIR

750K+
Əsas platformalar üzrə gündəlik əməliyyatlar

550K+
Birbank vasitəsilə icra olunan ödənişlər

10K+
Umico.az sifarişlər

80K+
M10 vasitəsilə köçürmələr

150+
Filiallar sayı

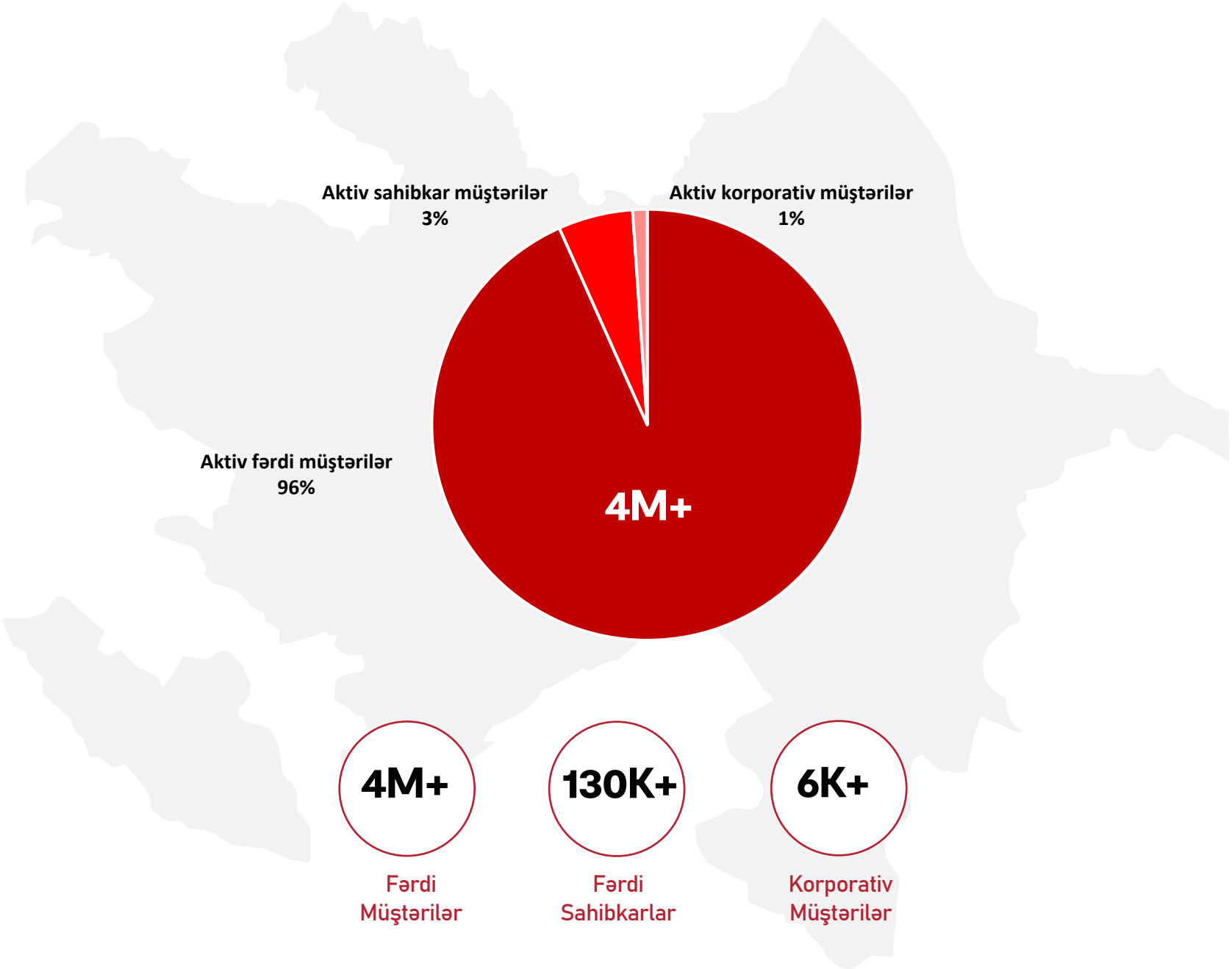
1,000+
Bankomatların sayı

4M+
Aktiv müştərilərin sayı

47.5
Pərakəndə seqmentdə müştəri loyallığı indeksi

51.5
KOB seqmentində müştəri loyallığı indeksi

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi



4M+
Fərdi Müştərilər

130K+
Fərdi Sahibkarlar

6K+
Korporativ Müştərilər

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Haqqımızda

GRI 2-14, 2-22

150 İllik Mükəmməllik

Azərbaycanda bankçılıq tarixi təxminən 150 il əvvələ (Şəkil 5) – ölkənin iqtisadi və sosial mənzərəsinin dərin dəyişikliklər keçirdiyi bir dövrə – gedib çıxır. 19-cu əsrin sonlarında ticarətin genişlənməsi və modernləşmənin sürətlənməsi ilə strukturlaşdırılmış maliyyə xidmətlərinə ehtiyac yarandı. Bu da 1874-cü ildə Azərbaycanın ilk qənaət institutunun – Dövlət Bankının Bakı Şəhər Şöbəsinin – yaradılmasına səbəb oldu.

Bu mühüm hadisə Azərbaycanda təşkilatlanmış bankçılığın rəsmi başlanğıcını qoydu və ölkənin iqtisadi sabitliyi və inkişafı üçün vacib olacaq güclü maliyyə sektorunun təməlini atdı.

Bu tarixi bünövrədən yola çıxaraq, Kapital Bank Azərbaycanın ilk bankı kimi formalaşdı. O dövrdə Azərbaycan Əmanət Bankı adı ilə tanınırdı. İllər ərzində Kapital Bank ölkənin maliyyə sisteminin inkişafında mühüm rol oynamış, bir neçə nəsli iqtisadi dəyişikliklər, valyuta islahatları və inkişaf mərhələləri boyunca müşayiət etmişdir. Bu gün, 150 illik yubileyimizi qeyd etdiyimiz bir vaxtda, Kapital Bank öz irsini qoruyaraq innovasiyaları mənimsəməyə və müasir maliyyə mühitinə uyğunlaşmağa davam edir.







Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Haqqımızda

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 5. Əsas tarixi mərhələlərin zaman xətti (1874–2024)

1874
Azərbaycanda ilk əmanət bankının təsis edilməsi ilə Kapital Bankın əsası qoyuldu

1919
Azərbaycan Dövlət Bankı açıldı. Əmanət banklarının fəaliyyəti bərpa olundu

1920
Sovet hakimiyyəti qurulduqdan sonra Rusiya Dövlət Bankının Bakı filialının fəaliyyəti dayandırıldı

1924
Azərbaycan SSR Dövlət Bankının nəzdində Dövlət Əmək Əmanəti Bankları təsis olundu

1988
Əmanət bankları SSRİ Əmanət Bankının Azərbaycan Respublikasl Bankında birləşdirildi

1992
Azərbayan Respublikasının Əmanət Bankı təsis olundu

2000
Azərbaycan Birləşmiş Universal Səhm Bankı (BUSBank) təsis olundu

2004
BUSBank rebrendinq edilərək Kapital Bank oldu və yeni strateji istiqamət müəyyən edildi

2008
Bankın özəlləşmə prosesi başa çatdı

2019
Azərbaycanın ilk rəqəmsal bankı olan Birbank yaradıldı

2021
Azərbaycanın ilk rəqəmsal bankı olan Birbank yaradıldı

2024
Kapital Bankın 150 illik yubileyi ilə Azərbaycanın bankçılıq sahəsində bir əsr yarımlıq mükəmməllik qeyd olundu

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Haqqımızda

GRI 2-14, 2-22

Tarixi boyunca Kapital Bank öz irsinə sadiq qalaraq, eyni zamanda Azərbaycanın müasir maliyyə liderinə çevrilmişdir. Baş ofisi Bakıda yerləşən bank ölkənin ən geniş bank şəbəkəsinə malikdir – 170-dən çox filial və 1,000-dən artıq bankomat vasitəsilə ölkə üzrə icmalara xidmət göstərir. 5,586 nəfərlik peşəkar komanda ilə Kapital Bank 4.1 milyondan çox fərdi müştəriyə, 6,841 iri korporativ müştəriyə və 132,643 sahibkara xidmət edir. Kapital Bank həmçinin güclü bir rəqəmsal ekosistem formalaşdırıb. Mobil bankçılıq platformamız olan Birbank milyonlarla aktiv istifadəçini cəlb edərək, Azərbaycanın ən böyük rəqəmsal bankçılıq platforması mövqeyini möhkəmləndirib.

2024-cü ildə innovasiya ənənəmizə əsaslanaraq, PASHA Holding etibarlı brendlərini – Birbank, Umico, m10 və MilliÖn – vahid rəqəmsal ekosistemə inteqrasiya etdi. Bu ekosistem Trendyol Azərbaycan və BakıKart ilə strateji tərəfdaşlıqlar vasitəsilə daha da gücləndirildi və nəticədə müştərilərə rahat, təhlükəsiz və səmərəli maliyyə həlləri təqdim olundu. 2024-cü ildə hazırlanan əsas yeniliklər – Bir Login, Bir Bonus, Bir Pay və Bir Credit – 2025-ci ildə rəsmi olaraq istifadəyə veriləcək və gündəlik maliyyə əməliyyatlarını daha da sadələşdirəcək.

Hazırda təxminən 7 milyon istifadəçi bu ekosistemə qoşulub və 4 milyondan çox şəxs aktiv şəkildə Birbank mobil tətbiqindən istifadə edir. Şəbəkəmizin genişliyi ölkə üzrə bütün müştərilər üçün əlçatanlığı təmin edir, innovasiyaya sadiqliyimiz isə fəaliyyətimizin əsasını təşkil edir. Birbank qabaqcıl ruhumuzu daşımağa davam edir və Azərbaycanın rəqəmsal bankçılıq sektorunun gələcəyini formalaşdırır.

Kapital Bank yalnız Azərbaycan maliyyə xidmətləri sektorunda fəaliyyət göstərir və həm pərakəndə, həm də korporativ müştərilər üçün geniş çeşiddə bank məhsulları təqdim edir. Ənənəvi filial əsaslı bank xidmətlərindən tutmuş qabaqcıl rəqəmsal platformalara qədər, biz texnologiya və İT infrastrukturu təminatçıları, tədarükçülər və xidmət tərəfdaşları ilə güclü əməkdaşlıqlar quraraq rəqəmsal əməliyyatlarımızı dəstəkləyirik. Bu inteqrasiya olunmuş yanaşma vasitəsilə fərdi istehlakçılar, kiçik və orta sahibkarlar (KOB-lar), eləcə də iri müəssisələri əhatə edən geniş müştəri bazasına həm fiziki, həm də rəqəmsal kanallar vasitəsilə xidmət göstəririk. Ödəniş həlləri, kredit platformaları və müştəri dəstək sistemləri üzrə həyata keçirdiyimiz fintech layihələrimiz isə sektorda innovasiyaya verdiyimiz dəyərin bariz nümunəsidir. Kapital Bank, eyni zamanda, beynəlxalq səviyyədə güclü müxbir bank əlaqələrini saxlayır və bu əlaqələr vasitəsilə qlobal maliyyə əməliyyatlarının rahat və təhlükəsiz həyata keçirilməsini təmin edir.

Kapital Bank olaraq, innovasiyaya verdiyimiz önəm yalnız bank məhsulları ilə məhdudlaşmır – biz eyni zamanda korporativ sosial məsuliyyətimizi də böyük bir öhdəliklə həyata keçiririk. 2024-cü ildə ölkə üzrə təhsil, xeyriyyəçilik, ətraf mühitin qorunması və icmaların inkişafını dəstəkləyən müxtəlif təşəbbüslərə 21 milyon manat vəsait ayırdıq. Bu istiqamətdəki əsas layihələrimizdən biri, Kapital Bank əməkdaşları tərəfindən yaradılmış və artıq rəsmi fəaliyyətinin 4-cü ilini qeyd edən Qırmızı Ürəklər Fondudur. Bu öhdəlik, bankımızın uzunmüddətli dəyərlərinin göstəricisidir və bizim ümumi biznes strategiyamızın ayrılmaz hissəsidir. Bu təşəbbüslər haqqında daha ətraflı məlumat üçün hesabatın Cəmiyyətimizdəki Rolumuz bölməsinə baxa bilərsiniz.

150 illik irsimizi qeyd etdiyimiz bu mühüm dövrdə, biz gələcəyə daha güclü məqsədlərlə baxırıq. Bu yubiley Kapital Bank üçün dönüş nöqtəsi rolunu oynayır – süni intellekt, qabaqcıl analitika və müştəriyönümlü rəqəmsal həllərə strateji investisiyalarla daha yaxşı bir gələcək qurmağa sadiqliyimizi yenidən təsdiqləyirik. Biometrik identifikasiya, proqnostik analitika və kağızsız bankçılıq kimi innovasiyalar, müştərilərimizə təqdim etdiyimiz yüksək səviyyəli xidmətin keyfiyyətini daha da artıracaq.

Bu texnoloji yeniliklərlə yanaşı, 2024-cü il ərzində müştərilərimiz və icmalarımızla daha sıx əlaqə qurmaq üçün bir sıra təşəbbüslərə də start verdik. Bunlardan biri, Birbank Business platforması vasitəsilə mikrosahibkarlara 150 gün faizsiz kredit imkanı təqdim edən kampaniya oldu. Bundan əlavə, Azərbaycan Velosiped İdmanı Federasiyası ilə birgə «Yaşıl Dünya Naminə Həmrəylik İli» mövzusunda çoxşəhərli velosiped turu təşkil etdik. Bakı, Quba, Gəncə və Laçın

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Haqqımızda

GRI 2-14, 2-22

şəhərlərini əhatə edən bu tədbirdə təxminən 50 iştirakçı ekoloji nəqliyyatın təbliği və milli həmrəyliyin təşviqi üçün bir araya gəldi.
150 illik yubileyimizi qeyd etdiyimiz bu mühüm mərhələdə, istər sadiq müştərilərin mükafatlandırılması, istərsə də sağlam həyat tərzinin və təhsilin təşviqi kimi təşəbbüslər, təkcə irsimizi deyil, həm də xidmət, dayanıqlılıq və icma qarşısında olan öhdəliklərimizi əks etdirir. Bu güclü təməl üzərində qurulmuş 2024–2026-cı illəri əhatə edən yenilənmiş strategiyamız gələcəyə yönəlmişdir və dayanıqlı inkişaf, rəqəmsal transformasiya və maliyyə inklüzivliyi prioritetlərinə əsaslanır. Bu strategiya beynəlxalq ESG prinsipləri və Azərbaycanın iqtisadi prioritetləri ilə uzlaşaraq, cəmiyyətə və iqtisadiyyata, eləcə də gələcək nəsillərə davamlı dəyər yaratmaq məqsədi daşıyır.

Missiyamız, baxışlarımız və əsas dəyərlərimiz

Kapital Bank Azərbaycanın ən böyük maliyyə institutlarından biri olaraq, yaxın gələcəkdə ölkənin maliyyə sektorunda lider rolunu oynamağa hazırdır. Biz daim ən yüksək mükəmməllik standartlarına sadiq qalaraq, fəaliyyətimizi Bankın missiyası, baxışları və əsas dəyərləri ilə tam uyğun şəkildə həyata keçiririk.

Missiya

Həyatınızın hər bir dönəmində şəffaf maliyyə tərəfdaşlığımızla ölkəmizin sosial-iqtisadi rifah halını birlikdə yüksəltməkdir

Baxış

Daha dayanıqlı gələcəyi təmin edən və qabaqcıl dünya tendensiyalarını özündə cəmləşdirən, hər kəsin bir nömrəli maliyyə tərəfdaşına çevrilməkdir

Dəyərlər

Gəlirlilik

Cəmiyyətə töhfə verərək, səhmdarlar üçün gəlir yaradır, uzunmüddətli müştəri sədaqəti və qarşılıqlı firavanlıq hədəfləyirik. Qərarlarımızda davamlılıq əsas prioritetlərimizdən biridir.

Sahibkarlıq ruhu

Biz qeyri-müəyyənliyi qəbul edir, müştəri məmnuniyyətini ön planda tutur, öz işimizə göstərdiyimiz qayğını əks etdirən həll yollarını ardıcıl olaraq axtarırıq

Əməkdaşlıq

Departamentlər və tərəfdaşlar arasında effektiv əməkdaşlıq sayəsində innovasiyaları təşviq edir, etibar yaradır və iqtisadi rifaha töhfə veririk.

Keyfiyyət

Fəaliyyətlərimizdə sədaqəti ön planda tutur, yüksək standartlara riayət edir, keyfiyyət və səmərəliliyi balanslaşdıraraq müştəri məmnuniyyətini təmin edirik.

Dürüstlük

Qanunlara riayət etmək, şirkətin maraqlarını qorumaq, bütün qarşılıqlı əlaqələrdə dürüstlük və şəffaflığı təmin etmək bizim üçün əsas öhdəlikdir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Haqqımızda

GRI 2-14, 2-22

Bizim strategiyamıza ümumi baxış

Bizim biznes strategiyamız müştəri yönümlü, rəqəmsal və ekosistemlə inteqrasiya olunmuş bir maliyyə institutuna çevrilməyə yönəlmişdir. Bu, dayanıqlı inkişaf və mənfəətlilik təmin edərək, əsas sahələrimizdə güclü və dayanıqlı nəticələr əldə etməyi hədəfləyir. Strategiyamızın əsas təşəbbüsləri keyfiyyət, xərc, gəlir və mənfəətlilik kimi dörd əsas əlavə dəyər sahəsi ətrafında formalaşır (Şəkil 6). Bu sahələr uğurumuzun əsasını təşkil edir.

Şəkil 6. Dörd Əlavə Dəyər Sahəsi



Bizim strategiyanın inkişafı prosesimiz çoxmərhələli və əhatəlidir, mütəxəssis məsləhətçiləri tərəfindən aparılan əhatəli bazar analizlərini əhatə edir ki, bu analizlər nəticəsində boşluqlar və fürsətlər müəyyən edilir. Bu təhlillər əsasında, strateji təşəbbüslər formalaşdırılır və şöbələrə yayımlanır, hər bir biznes vahidi isə Bankın ümumi məqsədləri ilə uyğunlaşan xüsusi hədəflər alır. Bu təşəbbüslər əməliyyat göstəriciləri vasitəsilə izlənir və rüblük performans iclaslarında müntəzəm olaraq nəzərdən keçirilir və tənzimlənir, beləliklə Bankın inkişaf edən tələbləri ilə uyğunluq təmin edilir.

Strategiyamızın əsas hissəsi müştəri mərkəzli dərin bir mədəniyyətin yaradılmasıdır. Bu prinsip hər bir əlaqə nöqtəsində Bankımızda yer alır. Bu, müştəri qarşılıqlı əlaqələrini problemsiz, fərdiləşdirilmiş və mənalı hala gətirmək üçün xidmət modelimizin tam transformasiyasını əhatə edir. Müştəri təcrübəsinin yaxşılaşdırılmasına əhəmiyyət veririk, bunun əsas hissəsi Birbank və Ekosistemimizin inkişafıdır. Məqsədimiz müştəri məmnuniyyətini artırmaq və sistemin daha sabit işləməsini təmin etməkdir. Müştəri Loyallığı İndeksi (NPS) müştəri sədaqətinin əsas göstəricisi olaraq ön planda tutulur və biz müştəri məmnuniyyətini süni intellektlə gücləndirilmiş alətlər, məsələn, çatbotlar istifadə edərək artırırıq. Bu təşəbbüs, filial xidmətlərini Birbank tətbiqinə inteqrasiya etmək istiqamətində daha geniş bir strategiyanın bir hissəsidir ki, müştərilər bütün maliyyə ehtiyaclarını fiziki olaraq filiallara getmədən idarə edə bilsinlər.

Rəqəmsal transformasiya, Bankımızın strateji hədəflərinin təməl daşlarından biridir. Biz əsas İT sistemlərimizi yenidən qururuq və əməliyyat modelimizi müasir hala gətiririk, daha çevik, ölçülə bilən və dayanıqlı olmaq üçün. Əsas bankçılıq proseslərinin – kreditləşmə, onboarding və müştəri dəstəyi kimi proseslərin tam rəqəmsallaşdırılması ilə biz yalnız əməliyyat səmərəliliyini artırmırıq, eyni zamanda müştərilərimizin artan tələblərinə cavab veririk. Bizim rəqəmsallaşma məqsədimiz filial ziyarətlərinin azalmasını, xidmət vaxtlarının qısalmasını və bankçılığın daha əlçatan və rahat olmasını təmin etməkdir.

Bizim diqqətimiz mikro bizneslər və KOB-lar sektorlarında dayanıqlı və mənfəətli iş modelləri yaratmağa yönəlmişdir. Mikro bizneslər üçün, tam rəqəmsal və iqtisadi cəhətdən sərfəli kredit və əməliyyat kanallarını genişləndiririk, beləliklə, maliyyə xidmətlərinə asanlıqla əlçatanlıq təmin edirik. KOB-lar sektorunda isə ixtisaslaşmış rəqəmsal kredit həlləri və xidmətləri inkişaf etdirərək balanslı böyüməyi hədəfləyirik.

Bizim strategiyamız, həmçinin geniş istehlakçı ekosistemi ilə inteqrasiyanı ön planda tutur. Maliyyə xidmətlərini qeyri-maliyyə müştəri səyahətlərinə inteqrasiya edirik, məsələn, qrup daxili müştəri loyallıq proqramını tətbiq edərək ekosistem daxilində dəyər artırırıq. Bu təşəbbüslər, irəliləyiş analitikası və müştərinin

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Haqqımızda

GRI 2-14, 2-22

Biznes Strategiyamıza Ümumi Baxış

ömürlük dəyəri (CLV) kimi məlumatlı qərar verməyə imkan verən qabaqcıl analitika və verilənlərə əsaslanan modellərlə dəstəklənir.

Bizim strategiyamızın vacib bir hissəsi də risk idarəetməsini gücləndirməkdir. Gücləndirilmiş risk funksiyası, mükəmməl məlumat idarəetmə və təkmilləşdirilmiş risk azaldılma prosesləri vasitəsilə maliyyə sabitliyini təmin edir. Rəqəmsal platformalara keçid əməliyyat fəaliyyəti baxımından həm səmərəliliyi artırmış, həm də müştəri əlaqələrini gücləndirərək uzunmüddətli strateji məqsədlərimizi dəstəkləyir.

Zero-Based Budget (ZBB) yanaşmasını tətbiq edərək, resursların daha səmərəli istifadəsini optimallaşdırırıq. ZBB, administrativ xərcləri minimuma endirərkən, əməliyyat səmərəliliyini maksimuma çatdırmağa imkan verir, departament büdcələrini strateji hədəflərlə uyğunlaşdırır və böyüməni təmin edir. Bu yanaşma, xidmət keyfiyyətinin davamlı olaraq yaxşılaşdırılmasına kömək edir və lazımsız xərclərin aradan qaldırılmasına şərait yaradır.

Kapital Bank olaraq, insan kapitalının strategiyamızın uğurunda mühüm rol oynadığını anlayırıq. Buna görə də, yüksək istedadları cəlb etmək, onları inkişaf etdirmək və saxlanmasını təmin etmək üçün yatırımlar edirik. İstedad strategiyamız, əməkdaşlarımızın dəyər təklifini möhkəmləndirir, mükəmməllik mədəniyyətini tərbiyə edir və təşkilati sağlamlığı yüksək səviyyədə saxlayır.

Hazırki biznes strategiyamız, bankı müştəri mərkəzli, rəqəmsal bankçılıq sahəsində lider kimi mövqeləndirməyə yönəlib. Mərkəzi bank siyasətləri ilə uyğunlaşaraq, rəqəmsal innovasiyalar apararaq və müştəri təcrübəsini davamlı inkişaf etdirərək, bazarda müştərilərimizin və ümumilikdə bazarın inkişaf edən tələblərinə cavab verən güclü, mənfəətli və lider maliyyə institutu olaraq mövqeyimizi gücləndirməyi hədəfləyirik.



4

Bizim Biznes Model

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Biznes Model

Birbank: Rəqəmsal Bankçılıq İnnovasiyalarının Təşviqi

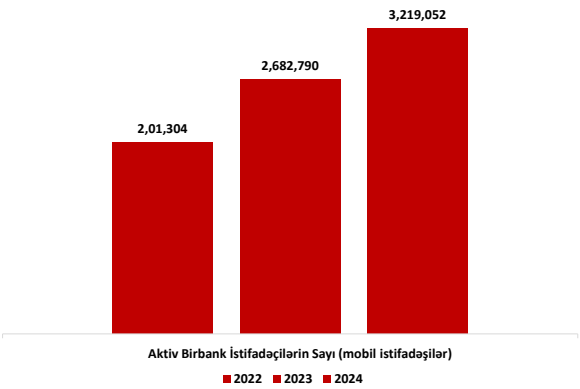


Birbank, bizim başlıca rəqəmsal platformamız olaraq, 2024-cü ildə əlçatan, inklüziv və məsuliyyətli bankçılığa olan öhdəliyimizin önündə dayanmağa davam etdi. 3.2 milyondan çox aktiv istifadəçisi ilə Birbank, Azərbaycanın rəqəmsal bankçılıq sahəsində liderliyini qorudu. Platforma, istifadəçilərə maliyyə idarəetməsini, ödənişləri həyata keçirməyi və hər yerdən, istənilən vaxt lazımi xidmətlərə daxil olmağı təmin edən problemsiz, təhlükəsiz və istifadəçi yönümlü bir interfeys təqdim edir. Birbank-ın şəhər və kənd ərazilərindəki davamlı artımı, bütün demoqrafik qruplar arasında artan əhəmiyyətini göstərir. Bu artım, müştəri bazamızın genişlənməsi və müxtəlifləşməsi ilə uyğun olaraq, xidmətlərimizi daha yaxşı göstərmək üçün xüsusiyyətlər və funksionallığın dayanıqlı inkişafı ilə müşayiət olunub (Şəkil 7).

2024-cü il ərzində, Birbank-da müştəri təcrübəsini yaxşılaşdırmaq və maliyyə əlçatanlığını artırmaq məqsədilə bir sıra yeniliklər təqdim etdik. Bunlar arasında kartsız ATM əməliyyatları, çevik kredit alətləri və kart abunəliklərinin idarə edilməsi kimi funksiyalar yer alır. Həmçinin, istifadəçi interfeysi ilə olan platformalarla inteqrasiyaları dərinləşdirdik, Umico və M10 kimi xidmətlərlə birbaşa tətbiq daxilində bazarlara və rəqəmsal xidmətlərə problemsiz giriş imkanı təmin etdik. Əlavə olaraq, telekommunikasiya provayderləri və kommunal xidmətlər ilə inteqrasiya edərək, qaimə ödəmək və ya xidmətləri idarə etmək kimi gündəlik tapşırıqları müştərilərimiz üçün daha sürətli və rahat hala gətirdik. İndi istifadəçilər, kartları dondurmaq, PIN-ləri sıfırlamaq, abunəlikləri idarə etmək və 24/7 çatbot dəstəyi almaq kimi daha intuitiv və səmərəli rəqəmsal təcrübələrdən faydalana bilərlər. Bu yeniliklər yalnız xidmət təkliflərini yaxşılaşdırmaqla qalmadı, həm də müştərilərimizin maliyyə qarşılıqlı əlaqələrini asanlıqla idarə etmələrinə kömək etdi.

Birbank-ın istifadəsinin artması, kart buraxılışındakı davamlı artımla paralel inkişaf edir. Debet kartları 2024-cü ilə qədər 7.1 milyon ədədə çatıb, kredit kartları isə 1 milyona yaxınlaşıb (Cədvəl 3).

Şəkil 7. Aktiv Birbank istifadəçilərinin sayı, 2022-2024





Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Biznes Model

GRI 2-14, 2-22

Bu rəqəmlər, Birbank-ın, müxtəlif bank məhsullarına daxil olmaq və onları idarə etmək üçün mərkəzi bir platforma olaraq əhəmiyyətini göstərir.
Bu texnoloji yeniliklərlə paralel olaraq, 2024-cü ildə maliyyə inklüzivliyinin artırılması əsas diqqət sahələrimizdən biri oldu. Birbank-da, kredit tarixi məhdud və ya heç olmayan istifadəçilər üçün qeydiyyat proseslərini sadələşdirdik və yaşlı müştərilərimiz üçün böyük yazı, yönləndirilmiş axınlar və aydın vizuallar kimi əlçatanlıq xüsusiyyətləri tətbiq etdik.
Regionlarda həyata keçirilən məlumatlandırma kampaniyaları və filial əməkdaşları ilə dijital onboarding (rəqəmsal qeydiyyat) xidmətlərinin təmin edilməsi, rəqəmsal uçurumu aradan qaldırmağa kömək etdi, bu da daha çox müştərinin mobil bankçılığa keçid etməsini asanlaşdırdı (Şəkil 8). Bu səylər, innovasiyanın inklüzivlik ilə müşayiət olunmasını təmin etdi və ənənəvi olaraq xidmət almayan qruplara maliyyə xidmətlərinə çıxışı genişləndirdi.

Birbank-ın inkişafı dataya əsaslanan qərar qəbul etmə və güclü fərdiləşdirmə mühərriki ilə dəstəklənir. Davranış nümunələri və əməliyyat tarixçələrini analiz edərək, Birbank istifadəçilərinə səyahət sığortası kimi xüsusi məhsul tövsiyələri (məsələn, hava yolları ilə alış-veriş etdikdən sonra və ya yüksək dəyərli əməliyyatlar üçün taksit təklifləri) təqdim edir. Əməkdaşlıq davamlı olaraq ƏFG-lər vasitəsilə izlənilir, bunlara gündəlik və aylıq aktiv istifadəçilər, xüsusiyyət istifadəsi, sessiya tezliyi və kampaniya konversiya nisbətləri daxildir. Bu məlumatlar istifadəçi səyahətlərini təkmilləşdirməyə və daha uyğun, vaxtında təkliflər təqdim etməyə kömək edir.
Bu analitik təməl üzərində texnoloji yeniliklər Birbank-ın dayanıqlığını və miqyasını gücləndirməkdə mühüm rol oynayıb. Mikroservislər əsaslı arxitekturaya və bulud infrastrukturuna keçid performansı və mövcudluğu artırıb, eyni zamanda tam-stack monitorinq və avtomatlaşdırılmış testlər sistemin stabilliyini qoruyur. Yük testləri, hadisə sonrası analizlər və fəlakət bərpa planları əməliyyatlara inteqrasiya edilib ki, bu da yüksək əməliyyat dövrlərində belə etibarlıxidmət göstərməyə imkan verir.
Bu performans təkmilləşdirmələri ilə paralel olaraq, Birbank-ın dizaynı və əməliyyatlarına məsuliyyətli yanaşmalar daxil edilməyə davam edir. Bütün müştəri bildirişləri və qəbzləri rəqəmsal şəkildə verilir, kağızsız bankçılığa dəstək olur və ətraf mühitə təsiri azaldır. Məsuliyyətli kredit vermə təcrübələri, davranış kredit qiymətləndirmə modelləri vasitəsilə gücləndirilir, bu da kredit təkliflərini istifadəçilərin real maliyyə imkanları ilə uyğunlaşdırır, artıq borclanmanı qarşısını alır və uzunmüddətli maliyyə sağlamlığını təşviq edir.
Gələcəyə baxdıqda, Birbank daha geniş rəqəmsal ekosistem olaraq inkişaf etməyə davam edəcək,

Cədvəl 3. Kart Sayı 2022-2024

İl	2022	2023	2024
Debit kartlların sayı	4,740,640	6,142,042	7,197,076
Kredit kartlarının sayı	881,911	888,619	975,457
Aktiv əməkhaqqı kartlarının sayı	1,194,424	1,342,132	1,282,018
Pensiya kartlarının sayı	614,608	708,432	733,763

Şəkil 8. Bankçılığın inklüzivliyi



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Biznes Model

GRI 2-14, 2-22

planlaşdırılan təkmilləşdirmələr arasında ağıllı büdcə alətləri, avtomatlaşdırılmış qənaət planları və sığorta, təhsil və həyat tərzi sahələrində fintech və xidmət təminatçıları ilə genişlənmiş tərəfdaşlıqların təqdim edilməsi də daxildir. Bu səylər vasitəsilə Birbank müştərilərinə yalnız daha çox funksionallıq deyil, həm də daha düşünülmüş və dəstəkləyici bir bankçılıq təcrübəsi təklif etməyi hədəfləyir.

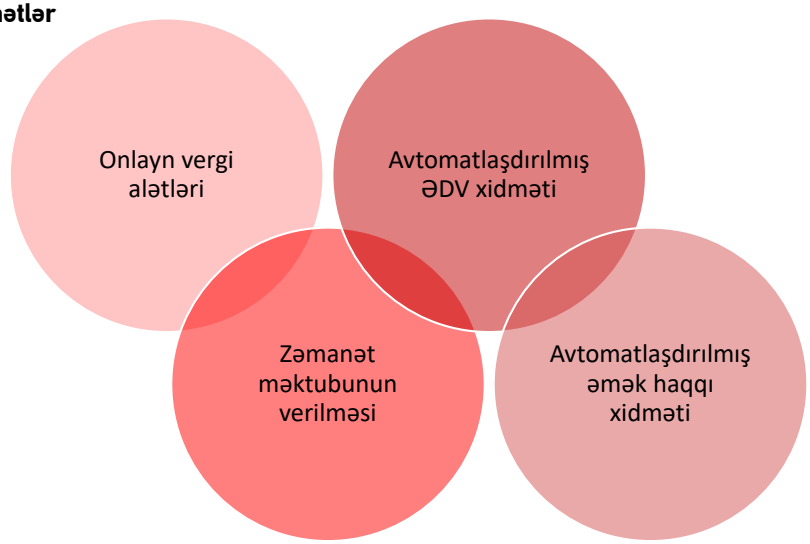
Biznes üçün Birbank: Korporativ Müəssisələr üçün Maliyyə Həlləri

Rəqəmsallaşmaya və inklüziv xidmət təqdimatına olan geniş öhdəliyimizin bir hissəsi olaraq, 2024-cü ildə Birbank-ın korporativ bankçılıq təklifini dəyişdik və Birbank Business-i istifadəyə verdik. Kiçik və orta müəssisələr (KOB) və daha böyük şirkətlərin inkişaf edən tələblərinə cavab vermək məqsədilə hazırlanmış Birbank Business indi korporativ müştərilərimiz üçün əsas rəqəmsal giriş nöqtəsi olaraq xidmət edir, bankçılıq məhsullarına və xidmətlərinə sürətlə, elastik və təhlükəsiz şəkildə giriş imkanı təqdim edir.

Bu inkişaf, Birbank adı altında korporativ bankçılıq xəttimizin genişləndirilməsi ilə dəstəklənib, bu da rəqəmsal platformalarımızda ardıcıllıq yaratmış və pərakəndə və korporativ təkliflərimizdə ortaq arxitekturanı əks etdirmişdir. Bu yenidən markalanmaya paralel olaraq, biznes istifadəçiləri üçün xüsusi xüsusiyyətlərdən ibarət bir dəst təqdim etdik (Şəkil 9). Bu təkmilləşdirmələr, korporativ müştərilərimizin gündəlik əməliyyatlarını sadələşdirmək və inzibati yükü azaltmaq məqsədilə hazırlanmışdır.

Müştəri təcrübəsini və əməliyyat səmərəliliyini artırmağa yönəlmiş geniş səylərimizin bir hissəsi olaraq, qeydiyyat prosesinin sadələşdirilməsi prioritet olaraq qalırdı. Tam rəqəmsal qeydiyyat prosesi (Şəkil 10) vasitəsilə müştərilər indi filiala getmədən dəqiqələr ərzində qeydiyyatdan keçə bilirlər. Bu qeydiyyat modeli, çox istifadəçi girişi və fərdiləşdirilə bilən imkanlarla birləşərək, müxtəlif ölçülü və sektorlardakı bizneslər üçün platformanı daha əlçatan etmiş, eyni zamanda müvafiq tənzimləyici təhlükəsizlik tədbirlərini qoruyub saxlamışdır.

Şəkil 9. Xüsusi cəhətlər



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Biznes Model

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 10. Rəqəmsal Qeydiyyat Prosesi



Biznes üçün Birbank platformasında görülən işlərimizin effektivliyi platforma istifadəsi və geri bildirimlər vasitəsilə özünü göstərir. Birbank Business, Azərbaycan üzrə Müştəri Loyallığı İndeksi reytinqində ən yaxşı üç biznes bankçılıq platformasından biri oldu, eyni zamanda aylıq əməliyyatların 90%-dan çoxu avtomatik işlənmiş, heç bir əl müdaxiləsi tələb etməmişdir. Bu göstəricilər yalnız artan qəbul etməni deyil, həm də müştərilər üçün təkmilləşdirilmiş əməliyyat səmərəliliyini göstərir.



Daha mürəkkəb maliyyə ehtiyaclarını qarşılayaraq, Birbank Business kredit təkliflərini də genişləndirdi. Müştərilər, yalnız bir neçə dəqiqə ərzində 300,000 AZN-ə qədər girovsuz anında kreditlərə çıxış əldə edə bilərlər, həmçinin ticarət maliyyəsi, maliyyə təminatları və davamlı kredit məhsulları üçün rəqəmsal alətlərdən istifadə edə bilərlər. Ərizə verməkdən vəsaitin təhvil verilməsinə qədər bütün prosesi onlayn həyata keçirərək, çevrilmə müddətini qısaltmış və biznes kredit götürənlər üçün rahatlığı artırmışıq.

Bu xidmətləri dəstəkləyən məlumatlara əsaslanan fərdiləşdirmə mühərriki, hər bir müştərinin davranışına və əməliyyat tarixçəsinə uyğun olaraq fəaliyyət göstərir. İstifadəçiləri sənaye, ödəniş fəaliyyəti və əlaqə nümunələrinə əsasən seqmentləşdirərək, Birbank Business hədəfli tövsiyələr təqdim edə, pillə əsaslı mükafatlar təyin edə və aktivlik göstərməyən müştərilər üçün saxlama kampaniyalarını işə sala bilir. Bu yanaşma istifadəçi əlaqələrini gücləndirib və daha uyğun xidmət təqdim edilməsini təmin edib.

Platformanın inkişafı müştəri rəyləri ilə davamlı şəkildə məlumatlandırılır. İnteqrasiya olunmuş hesabat alətləri, davranış analitikası və UX testləri məhsulun bütün həyat dövründə rəyləri toplamağa və hərəkətə keçirməyə imkan verir. Bu mexanizmlər interfeys dizaynını yaxşılaşdırmağa, naviqasiyanı sadələşdirməyə və bütün platformalar arasında ardıcıllığı təmin etməyə kömək edib.

Eyni zamanda, platformanın texniki əlaqəliliyini gücləndirərək, təhlükəsiz B2B və API inteqrasiyalarını təmin etdik. 2024-cü ildə 100-dən çox müştəri daxili ERP və mühasibat sistemlərinə bağlantılar vasitəsilə qeydiyyatdan keçib. Bu inteqrasiyalar bizneslərə öz xidmət mühitlərində birbaşa bank əməliyyatları aparmağa imkan verir, sürəti və etibarlılığı artırır.

Avtomatlaşdırma və süni intellekt sahəsindəki irəliləyişlər bu il Birbank Business-i daha da inkişaf etdirib. Kağız əsaslı sənədləşməni aradan qaldırmaqdan tutmuş, GenAI əsaslı köməkçiləri sınaqdan keçirməyə və müştəri davranışlarını proqnozlaşdıran modelləri tətbiq etməyə qədər olan texnologiyadan istifadəmiz daha sürətli və daha cavabdeh bank əməliyyatlarına gətirib çıxarıb. Bu imkanlar həm də daha dəqiq maliyyə proqnozlaşdırması və xidmət fərdiləşdirməsini dəstəkləyir.

Gələcəyə nəzərən, Birbank Business rəqəmsal ekosistemimizin strateji dayağı olaraq qalacaq, yaxın gələcəkdə isə sektor spesifik xidmətlərin genişləndirilməsi, uyğunluq alətlərinin gücləndirilməsi və institusional tərəfdaşlarla inteqrasiyaların dərinləşdirilməsi üzərində təkmilləşdirmələr aparılacaq. Bu davam edən inkişaflar platformanın Azərbaycanın korporativ bankçılığında effektiv, əlçatan və təhlükəsiz xidmətlər təqdim etmək rolunu gücləndirmək məqsədini daşıyır.

Xəzinə və İnvestisiyalar

Bizim xəzinə və investisiya əməliyyatlarımız maliyyə sabitliyi strategiyamızın əsas dayağı olaraq qalır, ehtiyatlı kapital bölgüsü, davamlı rentabellik və effektiv likvidlik idarəçiliyini təmin edir. Bu funksiyalar Bankın balans hesabatı idarəetmə strategiyasının əsasıdır və düzgün aktiv-liabilite uyğunluğunun, səmərəli

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Biznes Model

GRI 2-14, 2-22

düzgün aktiv-liabilite uyğunluğunun, səmərəli kapital yerləşdirilməsinin və müxtəlif bazar şəraitində maliyyə sabitliyinin qorunmasının təmin olunmasına yönəlmişdir. 2024-cü ildə biz interbank əməliyyatları, sabit gəlirli investisiyalar, xarici valyuta əməliyyatları və svop tranzaksiyaları, həmçinin yerli kapital iştirakını aktiv şəkildə həyata keçirərək, öz mövqeyimizi disiplinli və etibarlı bir sənaye oyunçusu olaraq möhkəmləndirdik.

Xəzinə əməliyyatlarımız, interbank kreditləşmə və borcalma sazişləri vasitəsilə dinamik likvidlik idarəçiliyinə fokuslanmışdır ki, bu da Banka optimal likvidlik səviyyələrini qorumağa və bazar əsaslı maliyyələşməni dəstəkləməyə imkan vermişdir. Bununla yanaşı, xəzinə şöbəsi valyuta svops və xarici valyuta əməliyyatları həyata keçirərək, Bankın rentabelliyi və likvidlik yastığına töhfə verən əlavə gəlir mənbələri yaratmışdır. Bu fəaliyyətlər daxili risk qəbul etmə çərçivəsi ilə uyğunlaşdırılmış və hər bir əməliyyat ciddi daxili nəzarət və uyğunluq nəzarətinə tabe olmuşdur.

2024-cü ilin investisiya strategiyasının əsası, yüksək keyfiyyətli və likvid təhlükəsizliklərə dayanan sabit gəlirli portfelə davamlı olaraq fokuslanmaq idi. Bankın investisiya portfeli, suveren və yarı-suveren alətlərə üstünlük vermişdir (Cədvəl 4). Əlavə olaraq, beynəlxalq agentliklər tərəfindən investisiya dərəcəsi ilə qiymətləndirilən korporativ və maliyyə müəssisələrinin istiqrazlarına seçici məruz qalmağı davam etdirdik. Bu portfel strukturu əməliyyatlarımızı davamlı faiz gəliri ilə dəstəkləmiş, kapitalı bazar dalğalanmalarından qorumuş və lazım olduqda sürətli likvidliyə çıxışı təmin etmişdir. Mühafizəkar yanaşmamız əsasında, səhmlərə, spekulyativ dərəcəli istiqrazlara və ya mürəkkəb sintetik məhsullara yatırımlar istisna edilmişdir.

Cədvəl 4. 2022-2024 İnvestisiya portfelinin bölüşdürülməsi, min AZN

İnvestisiya alətləri	2022	2023	2024
Azərbaycan Respublikası Maliyyə Nazirliyi tərəfindən buraxılmış qiymətli kağızlar	1,341,613	808,650	1,602,678
Mərkəzi Bank tərəfindən buraxılmış qiymətli kağızlar	399,613	224,124	52,894
ABŞ-nın xəzinə vekselləri	167,224	–	811,251
Korporativ istiqrazlar	392,481	379,368	356,844
Azərbaycan İpoteka Fondu tərəfindən buraxılan istiqrazlar	216,720	177,000	141,149
Korporativ səhmlər	11,108	13,055	15,305
Cəmi	**2,528,759**	**1,602,197**	**2,980,121**

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

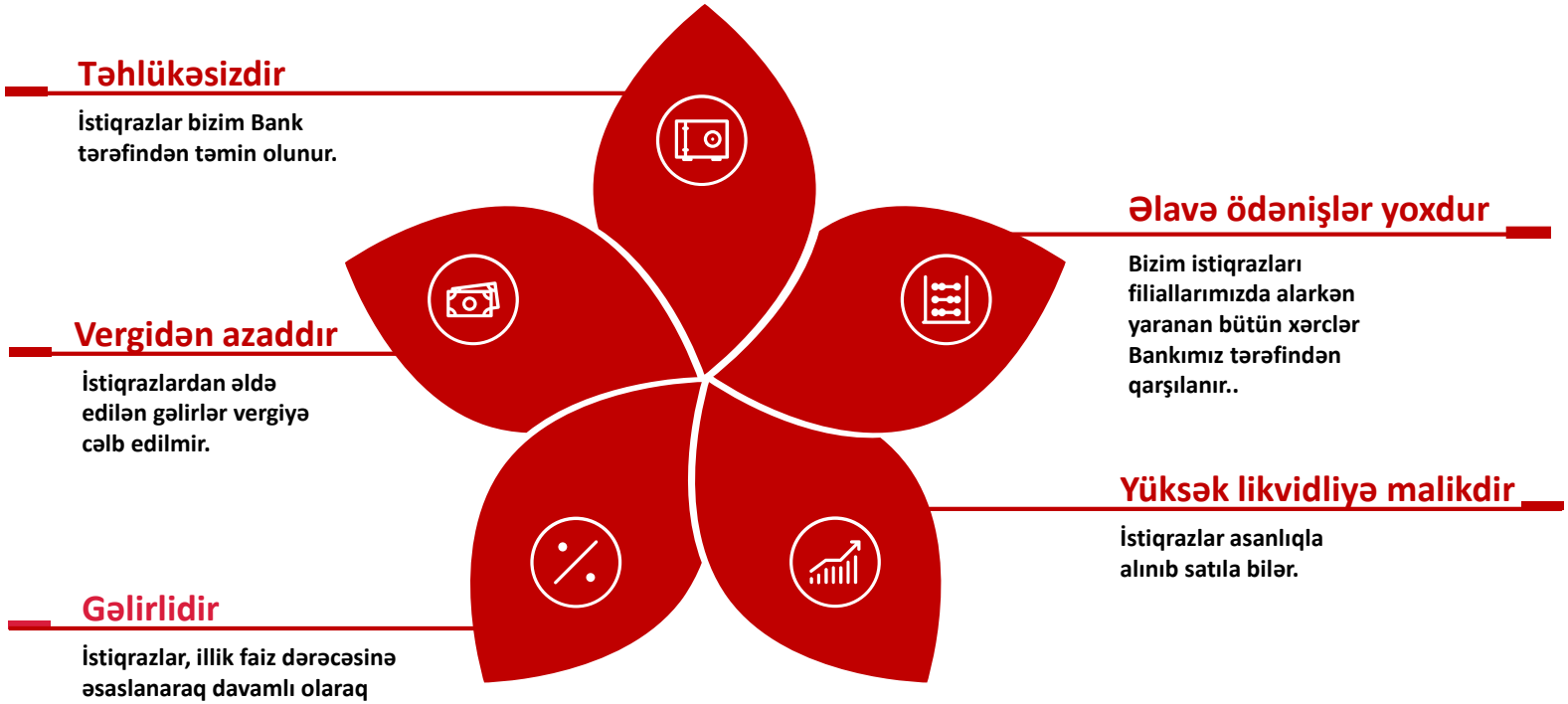
Bizim Biznes Model

GRI 2-14, 2-22

Mart ayında ilk USD tranşımızı 10 milyon USD məbləğində buraxdıq və bu tranş qısa müddət ərzində tamamilə satıldı. Bu buraxılışdan sonra, həm institusional, həm də pərakəndə investorlar üçün istiqrazlar buraxıldı. Əlamətdar olaraq, fərdi investorların bu istiqrazlara çıxışını asanlaşdırmaq məqsədilə xüsusi bir abunə mexanizmi təqdim olundu. Bu buraxılışlar, investorların məlumat verməsi və risk şəffaflığı baxımından bir çox beynəlxalq meyarlardan daha sərt şərtlər altında həyata keçirildi. İstiqrazların buraxılmasından əldə edilən vəsaitlər uzunmüddətli likvidliyi dəstəkləmək və kapital adekvatlığı hədəflərimizi gücləndirmək məqsədini daşıyır, bazar şərtlərinin dəyişdiyi bir vaxtda proaktiv maliyyələşdirmə idarəçiliyimizi nümayiş etdirir.

2024-cü ildə istiqraz buraxılışlarımızın uğuru, təklif olunan alətlərin investor dostu xüsusiyyətləri ilə də dəstəkləndi (Şəkil 11). İstiqrazlarımız təhlükəsiz, gəlirli və yüksək likvidlikli olmaqla yanaşı, vergidən azad olmaq və əlavə haqq və ödənişlərdən möhlət edilməmək kimi üstünlüklərə də sahibdir. Bu xüsusiyyətlər istiqrazlarımızı həm pərakəndə, həm də institusional investorlar üçün çox cəlbedici etmiş və Kapital Bank-a olan etibarı gücləndirərək bazar iştirakımızı genişləndirmişdir.

Şəkil 11. İstiqrazlar haqqında məlumat



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Biznes Model

GRI 2-14, 2-22

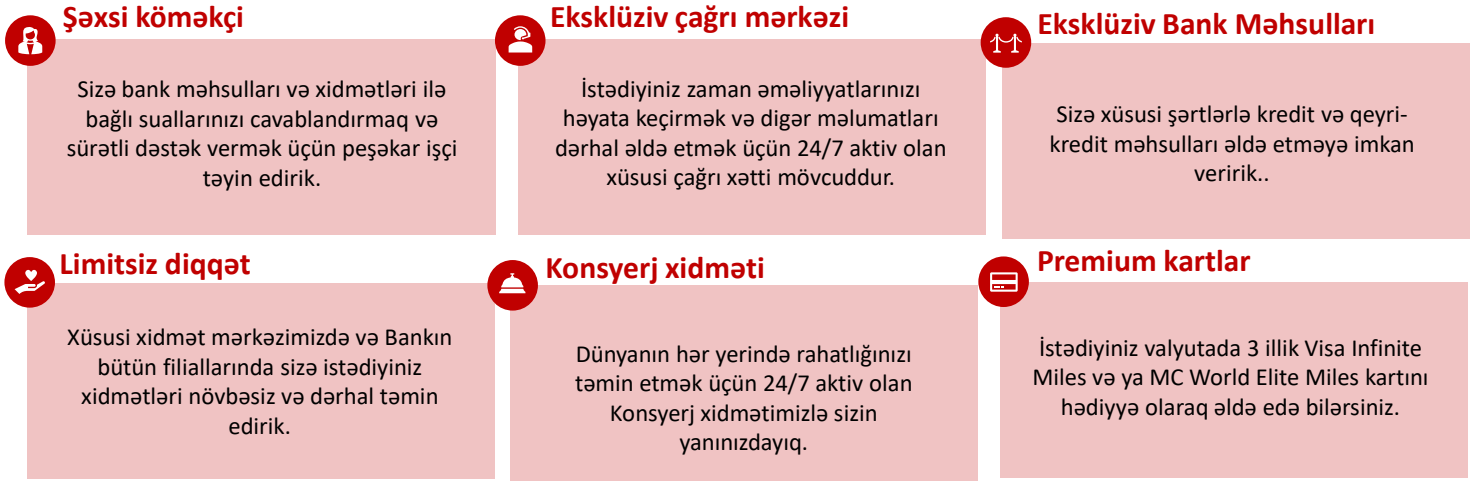
Bu fəaliyyətlərin əsasında yenilənmiş "Qiymətli Kağızlar İnvestisiya Siyasəti" dayanır, bu siyasət investisiya alətlərinin aydın uyğunluq meyarlarını müəyyən edir, kredit reytinqləri və ölkə məruzələikləri əsasında limitlər təyin edir və ciddi risk izləmə mexanizmləri qurur. Bu siyasət hökumət istiqrazlarına, korporativ qeydlərə və investisiya dərəcəli TOF-lara (Ticarət Olunan Fondlar) sərmayə qoyulmasına icazə verir, eyni zamanda subordinasiya olunmuş alətlər və ya yüksək riskli qiymətli kağızları istisna edir. Biz həmçinin beynəlxalq portfellər üçün müəyyən edilmiş göstəricilərdən istifadə edir və gözlənilən risk-gəlir profilləri ilə uyğun qalmaq üçün davamlı performans qiymətləndirmələri aparırıq. Bu çərçivə güclü idarəetmə strukturu ilə dəstəklənir, İnvestisiya Komitəsi, Xəzinə Şöbəsi və Risk İdarəetmə Ofisi əlaqələndirərək nəzarət və uyğunluğu təmin edirlər.

Portfelimizin valyuta bölgüsü əsasən USD-də qalmağı davam edir, bu da bazar sabitliyini və beynəlxalq ehtiyat standartları ilə uyğunluğu əks etdirir, eyni zamanda AZN ilə denominasiya olunan alətlər yerli bazarın inkişafını dəstəklədi. Repo və tərs repo əməliyyatları qısa müddətli likvidliyi idarə etmək və kapital təhlükəsizliyini qorumağa zərər vermədən gəlirləri optimallaşdırmaq üçün fəal şəkildə istifadə olundu. Bütün bu əməliyyatlar sərt tərəfdaşlıq və çıxarış limitləri ilə həyata keçirildi, xüsusən ARMB və digər hökumət tərəfindən təmin olunan qurumlar tərəfindən buraxılan alətlərə üstünlük verildi.
Ümumilikdə, 2024-cü il, məsuliyyətli və dayanıqlı maliyyə idarəetməsinə sadiqliyimizi yenidən təsdiq etdiyimiz bir il oldu. Biz, ehtiyatlı, şəffaf və strateji istiqraz buraxılışı və strukturlaşdırılmış xəzinə və investisiya strategiyası ilə bu məqsədə çatdıq. Portfel quruluşundakı disiplinli yanaşmamız, strateji istiqraz buraxılışımız və güclü daxili idarəetmə birləşərək, Bankın yerli və qlobal maliyyə çətinlikləri ilə üzləşdiyi halda yaxşı kapitallaşmış, likvid və dayanıqlı qalmasını təmin etdi.

Fərdi Bankçılıq

2024-cü ildə, Birbank Private brendi altında Şəxsi Bankçılıq xidmətlərimizi inkişaf etdirməkdə mühüm irəliləyişlər əldə etdik. Fokusumuz yüksək gəlirli fərdlərə (YGF) yüksək dərəcədə fərdiləşdirilmiş, texnologiya dəstəyi ilə olan maliyyə təcrübələri təqdim etmək, eyni zamanda hər bir xidmət təbəqəsində dayanıqlılıqamillərini inteqrasiya etmək oldu. Əslində, şəxsi bankçılığa

Şəkil 12. Fərdi bankçılıq üzrə eksklüziv xidmətlər




PASHA Bank
Kapital Bank

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Biznes Model

GRI 2-14, 2-22

yanaşmamız standart rəqəmsal bankçılıqdan fərqlənir, çünki əlaqə idarəetməsi və xüsusi həllər əsas mərkəzə qoyulmuşdur, bu da müştərilərimizə eksklüziv xidmətlər təklif etməklə nəticələnir (Şəkil 12).

2018-ci ildə Azərbaycanda rəqəmsal bankçılıq transformasiyasının ilki olduğumuzdan bəri, müştəri ehtiyaclarının inkişaf edən tələblərinə uyğun olaraq bütün əməliyyatlarımızı yenidən dizayn etməyə davam edirik. Birbank mobil tətbiqimiz hal-hazırda 3 milyondan çox istifadəçiyə xidmət göstərir və süni intellekt və chatbotlar kimi inteqrasiya olunmuş texnologiyalar vasitəsilə müştəri davranışını analiz edərək, proaktiv və fərdiləşdirilmiş həllər təqdim edirik. Biometrik təsdiqləmə, iki faktorlu autentifikasiya (2FA) və məlumat şifrələməsi proseslərimizə daxil edilərək, yüksək məxfilik və təhlükəsizlik standartlarının qorunmasını təmin edir. Yüksək texnologiyalı yeniliklər və yüksək keyfiyyətli xidmətin birləşməsi müştərilərimizin həm rahatlıq, həm də etibarlı, münasibətlərə əsaslanan məsləhət dəstəyi almasını təmin edir.

Rəqəmsallaşma uzunmüddətli strategiyamızın mərkəzində qalmaqla yanaşı, Fərdi Bankçılıq seqmentində insan əlaqələrinin vacibliyini heç vaxt unutmuruq. Hər bir müştəriyə şəxsi menecer təyin olunur, bu menecer onların gündəlik maliyyə ehtiyaclarını, investisiya planlamasını və xüsusi kredit həllərini dəstəkləyir. Müştəri gözləntiləri inkişaf etdikcə və daha çox dəyər qatılmış xidmətlərə ehtiyac duyduqca, biz yeni kampaniyalar və eksklüziv maliyyə məhsulları təqdim etdik, nəticədə portfel və gəlir artışı əldə etdik. "İkiqat İmtiyazlar" kimi kampaniyalar müştərilərə səyahət faydalarını heç bir əlavə xərclə həmkarlarına təqdim etməyə imkan verir və bu, eksklüzivlik və həyat tərzinin zənginləşdirilməsi istiqamətində olan öhdəliyimizi gücləndirir.

Fərdi bankçılıq kredit məhsullarımız hər bir müştərinin fərdi profilinə uyğunlaşdırılmaq üçün hazırlanmışdır. İstehlak kreditlərindən əmlak zəmanətli maliyyələşdirməyə qədər, müştəri ehtiyaclarına və üstünlüklərinə əsaslanaraq xüsusi şərtlər inkişaf etdiririk. Kredit portfelimizin əksəriyyəti əmlak, avtomobil alışı və ev təmiri layihələrini dəstəkləyir. Sürət və şəffaflıq daxili proseslərimizdə əsas yer tutur, beləliklə VIP müştərilərimiz sürətli və peşəkar xidmət alır və Premium Kart kimi təkliflərlə geniş ticarət şəbəkəsi üzərindən hissə-hissə ödəniş etmə imkanı əldə edirlər.

2024-cü il ərzində bir neçə əsas yeniliyi həyata keçirmək üçün təməl qoyduq. Bunlara VIP müştərilərimizin sevdiklərinə fərdiləşdirilmiş şəxsi bankçılıq paketləri hədiyyə etmələrini təmin edən "Gift Membership" məhsulunun təqdim edilməsi daxildir. Həmçinin, Visa Infinite Miles kart kart sahibləri üçün yalnız aviabilet deyil, həm də PASHA Travel vasitəsilə geniş turizm xidmətləri üçün ödəmə seçənəklərini artırmaq üçün böyük bir səyahət faydası inkişafını hazırladıq.

Biz dayanıqlığı kredit və investisiya strategiyalarımıza inteqrasiya edirik və elektrik nəqliyyat vasitələrinin (EN) maliyyələşdirilməsi üçün üstün şərtlər təklif edirik. Bundan əlavə, müştərilərimizin investisiya portfellərinin getdikcə böyüyən bir hissəsi ESG (Ətraf Mühit, Sosial və İdarəetmə) prinsiplərinə uyğun aktivlərdən ibarətdir, bu da onlara maliyyə məqsədlərini sosial və ətraf mühit məsuliyyəti ilə uyğunlaşdırmaq imkanı verir.

İnvestisiya təkliflərimiz fərdiləşdirilmiş portfellər, əmlak investisiyaları, səhmlər və istiqrazları əhatə edir. Biz hər bir müştərinin risk istəklərinə və maliyyə məqsədlərinə uyğun olaraq aktiv idarəetmə strategiyaları qururuq. ESG amilləri artıq yalnız bir yeni seçim deyil, investisiya planlamamızın əsas hissəsinə çevrilib və müştərilərimizin cəmiyyətdə daha geniş rifah üçün töhfə verməsinə kömək edir.

Maliyyə xidmətlərindən əlavə, Birbank Private zaman və yer məhdudiyyətləri olmadan müştərilərimizə həyat tərzi təqdim edir, 24/7 Concierge və asistent dəstəyi təklif edərək səyahət təşkilatlarından tədbir planlamasına qədər hər şeyi idarə etməyə kömək edir. Müştərilərimiz 24/7 prioritet xidmət xətlərindən faydalanır və CIP və sürətli keçid hava limanı xidmətlərindən tutmuş qlobal VIP transferlərinə qədər geniş səyahət imtiyazlarından istifadə edirlər. Premium kartlarımız (Visa Infinite Miles, Visa Infinite Cashback və MasterCard World Elite Miles) həyat tərzi imtiyazlarını genişləndirir, cashback, mil yığma və eksklüziv girişi təklif edir. Hər bir təklifimiz müştərilərimizin ehtiyaclarına və üstünlüklərinə uyğun olaraq tərtib edilib, Birbank Private-i xidmət mükəmməlliyi və davamlı fərdi bankçılıq sahəsində lider kimi mövqeləndirir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Biznes Model

GRI 2-14, 2-22

Ekosistem

Keçən il ərzində biz Azərbaycanın və daha geniş Qafqaz bölgəsinin tamamilə inteqrasiya olunmuş rəqəmsal ekosisteminə çevriləcək struktur və texnoloji təməl üzərində işlədik. Bu il məhsul və xidmət təqdimatları ilə deyil, daha çox Bankın və onun tərəfdaşlarının xidmətlərini birləşdirən, müştəri mərkəzli və rəqəmsal çərçivə altında təşkilati və infrastruktur dəyişiklikləri ilə yadda qaldı. Bu yeni çərçivə, ödəmələr, loyallıq, bazar yerləri və müştəri təcrübələrini hamar və bir-biri ilə əlaqəli bir platformada birləşdirərək geniş xidmət çeşidini bir araya gətirəcəkdir (Şəkil 13). Bu transformasiyanın mərkəzində loyallıq infrastrukturumuzun konsolidasiyası dayanır. m10 nağd pul qaytarma proqramının dayandırılması və Umico bonuslarının Birbank və m10 platformalarında tam inteqrasiyası, mükafatların əldə edilməsi və istifadə edilməsi üzrə ardıcıllığa yönəlmiş mühüm bir addım oldu. Bu konsolidasiya, mükafat təcrübələrinin parçalanmasını aradan qaldıraraq müştərilərə bir neçə xidmət boyunca bonusları standartlaşdırılmış şəkildə toplama və göndərmə imkanı yaratdı. Bu vahid sistem, gələcəkdə bütün ekosistemdə tətbiq ediləcək loyallıq proqramının təməlini qoyaraq və uzunmüddətli miqyaslanmanı və platformalararası əlaqəni təmin edir.

Eyni zamanda, ödəmə strukturumuz təkmilləşdirilərək daha vahid və mükafatlandırıcı təcrübə təqdim etmək üçün yeniləndi. Əvvəllər xarici sistemlər vasitəsilə işləyən QR ödənişləri, tamamilə daxili olaraq Birbank və m10 tətbiqlərinə inteqrasiya edildi. Müştərilər artıq QR kodları vasitəsilə dərhal ödənişlər edə bilər və Umico bonuslarını birbaşa Kapital Bank POS terminallarında istifadə edə bilərlər. Bu yeniliklər, ödəmə prosesini sadələşdirmək və inteqrasiya edilmiş mükafatlar vasitəsilə rəqəmsal əməliyyatları təşviq etməklə daha rahat və faydalı bir müştəri təcrübəsi yaratdı. Bu rəqəmsal ödənişlərin gündəlik ticarət mühitlərində əlçatan olmasını təmin etməklə, nağdsız rahatlığın əhatə dairəsini əhəmiyyətli dərəcədə genişləndirdik.

Rəqəmsal maliyyə həllərinə daha geniş çıxışı təmin etmək məqsədilə, "Tələbə Plus" kartını Təhsil İnkişafı Fondu və Visa ilə əməkdaşlıqda təqdim etdik. Bu təşəbbüs, təhsil, səhiyyə, mədəniyyət, yemək və bir çox sahələrdə endirimlər və dəyərli xidmətlər təklif edərək ekosistemi tələbə seqmentinə uyğun genişləndirir. İlk kartlar Bakı Dövlət Universitetinin yüksək nəticə göstərən birinci kurs tələbələrinə təqdim olundu.

Şəkil 13. Ekosistem tərəfdaşları



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bizim Biznes Model

GRI 2-14, 2-22

Ekosistem

200-dən çox əlaqəli tərəfdaş faydası ilə və gələcəkdə daha çox müəssisəyə genişlənmə planları ilə bu məhsul həm ictimai-şəxsi tərəfdaşlığı, həm də gənc istifadəçilər üçün ekosistemdəki vacib bir başlanğıc nöqtəsini təmsil edir. Beləliklə, biz yalnız maliyyə xidmətləri təqdim etmirik, eyni zamanda gündəlik tələbə ehtiyaclarını daha geniş rəqəmsal modelə inteqrasiya edirik.

Müştəri təcrübəsinin vahid və intuitiv qalmasını təmin etmək üçün rəqəmsal ticarət xidmətlərimizin strukturlarını da təkmilləşdirdik. Umico elektrok ticarət platforması yeri loyallıq mühərrikindən ayrılaraq müstəqil bir xidmət sahəsinə çevrildi. Bu ayrılma platformanın performansını artırdı, naviqasiyanı sadələşdirdi və digər rəqəmsal məhsullarla daha dərin inteqrasiyaya imkan yaratdı. Bu keçid, platforma istifadə rahatlığını önə çıxarır, müştərilərin alış-veriş, mükafatlar və əməliyyatları birbaşa və fasiləsiz şəkildə əldə etmələrinə imkan verir. Bonus əsaslı ödənişlər və Trendyol vasitəsilə taksit seçimləri, həmçinin BakıKart vasitəsilə ictimai nəqliyyat kartlarının yüklənməsi kimi təkmilləşdirmələrlə, gündəlik həyat funksiyalarını birləşdirilmiş rəqəmsal bank mühitinə necə inteqrasiya etdiyimizi nümayiş etdiririk.

Bu inkişafları dəstəkləmək məqsədilə, bütün platformalar arasında şifrələnmiş məlumat mübadiləsini təmin edən təhlükəsiz Ekosistem Məlumat Anbarını tətbiq etdik, həmçinin eyni zamanda sərt məxfilik standartlarını qoruduq. Bununla yanaşı, Bank genişmiqyaslı müştəri təsdiqləmə kampaniyasını həyata keçirdi, təsdiqlənməmiş profilləri deaktiv etdi və dörd milyondan çox təsdiq edilmiş istifadəçi bazasını möhkəmləndirdi. Bu məlumat əsaslı yanaşma xidmətlər arasında ardıcıllığı və bütövlüyü təmin edir, Bankın gələcəkdə fərdiləşdirilmiş, platformalararası təcrübələr təqdim etmə bacarığını dəstəkləyir.

Gələcəyə baxaraq, biz ekosistemin inkişafını platformalararası əlaqə göstəriciləri vasitəsilə qiymətləndirəcəyik, bu da müştərilərin bir neçə xidmətdə necə fəal iştirak etdiklərini əks etdirəcəkdir. Artıq mövcud olan məlumatlar göstərir ki, ekosistemin bir neçə komponenti ilə əlaqə quran istifadəçilər daha güclü sadiqlik, yüksək fəaliyyət səviyyələri və artan rentabellik nümayiş etdirirlər. Uzunmüddətli məqsədimiz filial ziyarətlərinə olan asılılığı azaltmaq, eyni zamanda lazım olduqda şəxsən əlaqə qurma seçimini qorumaqdır. Bununla da, biz tamamilə sinxronlaşdırılmış "fiziki" və "rəqəmsal" təcrübə yaradırıq ki, burada rəqəmsal rahatlıq və insan əlaqəsi tam şəkildə birləşir.

Bizim ekosistem strategiyamız, dayanıqlı, inklüziv və müştəriyə yönəlik böyümə üçün baxışımızın əsasını təşkil edir. Loyallıq, ödənişlər və ticarəti birləşdirərək təhlükəsiz və miqyaslana bilən bir rəqəmsal infrastruktura inteqrasiya edərək, Bank yalnız əməliyyat səmərəliliyini artırmaqla qalmır, həm də məsuliyyətli rəqəmsal bankçılığın gələcəyini təyin etmək üçün model yaradır.

Nəticədə, ekosistem strategiyamız Kapital Bank-ın dayanıqlı, inklüziv və rəqəmsal olaraq birləşdirilmiş maliyyə təcrübəsi qurma vizyonunu əks etdirir. Loyallığı, ödənişləri, ticarəti və gündəlik xidmətləri təhlükəsiz və miqyaslana bilən infrastruktur vasitəsilə birləşdirərək, biz yalnız əməliyyat səmərəliliyini artırmırıq, eyni zamanda məsuliyyətli rəqəmsal bankçılığın gələcəyini yenidən tərtib edirik.

5

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

GRI 2-14, 2-22

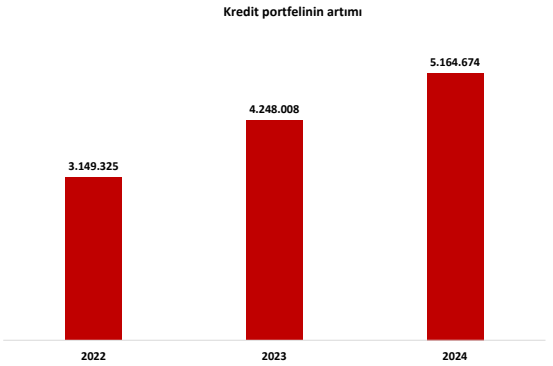
Maliyyə Töhfələrimiz

Kapital Bank-ın 2024-cü il maliyyə hesabatları, məsuliyyətli bankçılıq, maliyyə dayanıqlılığı və effektiv risk idarəetməsinə olan sadiqliyimizin əsasında güclü nəticələr, strateji inkişaf və əməliyyat dayanıqlılığını əks etdirir. İlin sonundakı mənfəətimiz 275,313 min AZN olaraq,dəyişkən iqtisadi mühitdə sabit gəlir əldə etmə bacarığımızı bir daha təsdiqləyir.

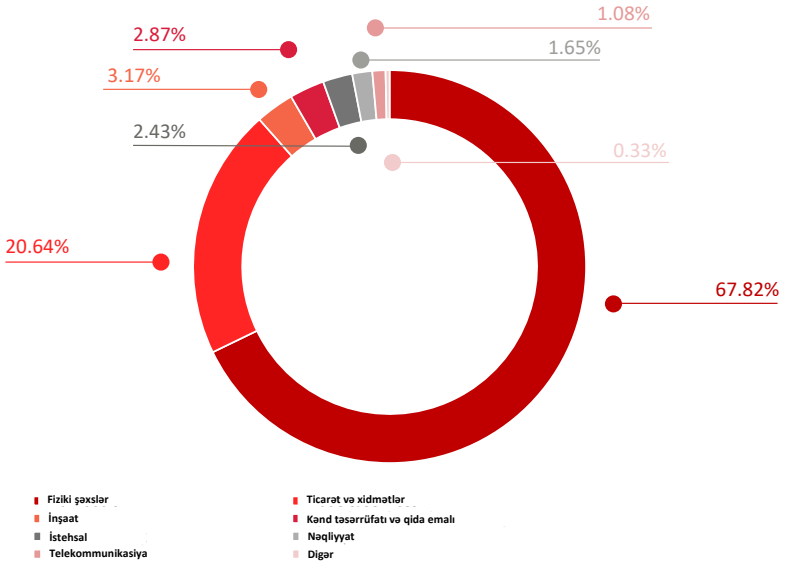
Ümumi kredit portfeli 4.25 milyard AZN-dən 5.17 milyard AZN-ə (Şəkil 14) artaraq, illik 21.6%-lik artım göstərib. Bu artım, güclü kredit fəaliyyətini və genişləndirilmiş xidmət sahələrini bildirir. Fiziki şəxslərə verilən kreditlər, 2.89 milyard AZN-dən 3.50 milyard AZN-ə yüksəlmiş və ümumi kredit portfelinin 67.82%-ni təşkil etmişdir. Bu, xüsusən ev sahibliyi sahəsində pərakəndə maliyyə inkluzivliyinə böyük diqqət verildiyini göstərir, bu da ipoteka kreditlərinin 6.67%-lik artımını əks etdirir: 2023-cü ildə 571,201 min AZN-dən 2024-cü ildə 609,307 min AZN-ə.

Bundan əlavə, Kiçik və Orta Sahibkarlara (KOS), dövlət qurumlarına və fərdi sahibkarlara verilən kreditlərdə sabit artım müşahidə olunub. Xüsusilə fərdi sahibkarlara verilən kreditlər, keçən ildən etibarən 53.78% artaraq 570,097 min AZN təşkil edib. Bu artım, həm birbaşa, həm də dolayı yolla Kiçik və Orta Sahibkarlara və özünüməşğul insanlara olan dəstəyimizi nümayiş etdirir və bu sektorlarda iş yerlərinin yaradılması, regional iqtisadi inkişaf və dayanıqlılığın təmin olunmasında mühüm rol oynayır.

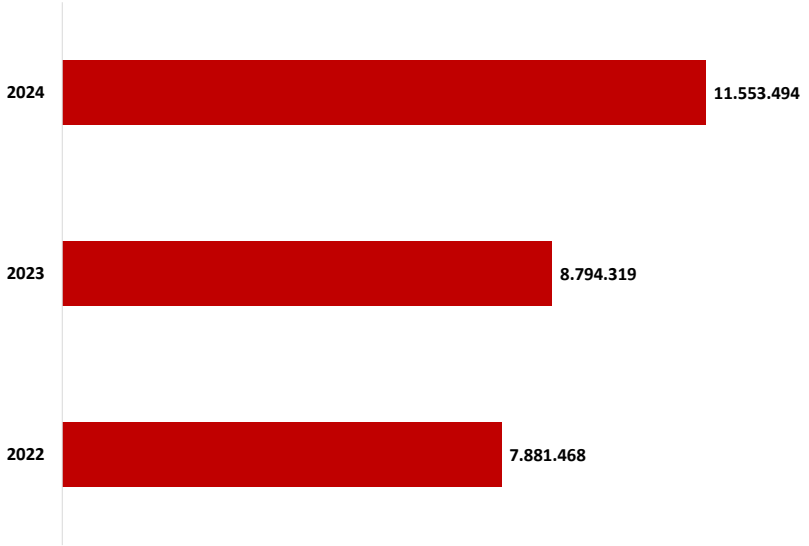
Şəkil 14. Kredit portfeli 2022-2024, min AZN



Şəkil 15. Sektor üzrə kredit verilməsi



Şəkil 16. Cəmi aktivlər 2022-2024, min AZN



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

GRI 2-14, 2-22

Bankın 2024-cü il üzrə kredit portfeli, dayanıqlı iqtisadi inkişaf və maliyyə inklüzivliyinin artırılmasına sadiqliyimizi əks etdirir (Şəkil 15). Bu əsasında, kreditlərimizin əhəmiyyətli bir hissəsi, 67.82%, fərdlərə verilmiş, maliyyə inklüzivliyini dəstəkləyərək istehlakçıların kreditə çıxışını təmin etmişdir. Qeyd etmək lazımdır ki, ticarət və xidmət sektoru üzrə kreditlərimiz xeyli artmışdır ki, bu da Bankın kiçik bizneslərin inkişafını və yeni iş yerlərinin yaradılmasını dəstəkləyən rolunu nümayiş etdirir. Kənd təsərrüfatı və qida emalı sahələrinə maliyyə ayırmalarının kəskin artması, kənd inkişafını dəstəkləməyimizə dair artan marağımızı göstərir. Eyni zamanda, nəqliyyat sektoruna verilən kreditlərin artması və telekommunikasiya sahəsindəki sabit maliyyələşdirmə, infrastruktur yatırımlarının əlaqələndirilməsini və hərəkətliliyi artırmağa yönəlmişdir.

Kreditlərdən əldə olunan faiz gəliri, Bankın əsas gəlir mənbəyini təşkil etməyə davam edərək, 655,344 min AZN-ə çatdı. Bu artım, Bankın nizamlı kredit təyinatı strategiyasını vurğulayır və onun Azərbaycan iqtisadiyyatında aparıcı maliyyə vasitəçisi rolunu möhkəmləndirir. İnvestisiya sənədlərindən, nağd balanslardan və digər faiz gətirən aktivlərdən əldə olunan gəlirləri də daxil olmaqla ümumi faiz gəliri 895,660 min AZN-ə yüksəldi. Bu, illik 24% artım göstərdi və Bankın vasitəçilik qabiliyyətini bir daha təsdiq etdi. Müştərilər üzrə faiz xərcləri 177,250 min AZN təşkil edərək, artan və müxtəlifləşən əmanət bazasının idarə olunması xərclərini əks etdirir.

Kapital Bankın ümumi aktivləri ilin sonuna qədər 11.55 milyard AZN-ə çatdı (Şəkil 16), bu da əvvəlki ilə nisbətən maliyyə tutumunun 31%-lik artımını göstərir. Eyni zamanda, müştərilərdən alınan məbləğ 9.05 milyard AZN-ə yüksəldi, bu da müştəri etimadını və Bankın maliyyə modelinin gücünü nümayiş etdirir.

Likvidlik və kapital mövqeləri il ərzində möhkəm qaldı. Likvidlik əhatə dərəcəsi 145.8%-ə bərabər oldu ki, bu da 100% tələbindən çox yüksəkdir və Kapital Bankın qısa müddətli öhdəlikləri asanlıqla yerinə yetirmək qabiliyyətini nümayiş etdirir. Kapital kifayəti baxımından, Tier 1 Kapitalı nisbəti 8.76%-ə, Ümumi Kapital Kifayəti nisbəti isə 13.29%-ə çatdı ki, bu da tənzimləyici hədləri rahatlıqla qarşılayır və Bankın maliyyə gücünü və uzunmüddətli sabitliyini təsdiqləyir.

Güclü balans hesabatı və gəlir performansına əlavə olaraq, biz milli iqtisadiyyatı birbaşa maliyyə töhfəsi ilə dəstəkləməyə davam etdik. Bank, ilin ərzində 94,807 min AZN gəlir vergisi ödəyib və səhmdarlara 176,112 min AZN dividend paylayıb. Bu çıxarışlar yalnız səhmdarlara deyil, geniş iqtisadiyyata da dəyər yaratmağa olan konkret öhdəliyi nümayiş etdirir.

Bu prinsipə uyğun olaraq, Kapital Bank bütün fəaliyyətlərində şəffaf və məsuliyyətli vergi yanaşması tətbiq edir. Bankın Vergi siyasəti, Azərbaycan Respublikası qanunvericilik çərçivəsinə uyğun olaraq hazırlanmışdır və tam uyğunluq, vergi hesabatında düzgünlük və aqressiv vergi planlaşdırmasından çəkinmə prinsiplərini müəyyən edir. Bütün gəlirlər, müvafiq iqtisadi fəaliyyətin baş verdiyi yurisdiksiyada bəyan edilir və açıqlamalar doğrulana bilən sənədlərə əsaslanır. Daxili nəzarətlər, bütün vergi ilə bağlı proseslərin düzgünlüyünü və izlənə bilməsini təmin etmək üçün mövcuddur. Bu standartlara riayət etməklə, Kapital Bank yalnız qanuni öhdəliklərini yerinə yetirmir, həm də etibarlı və etik korporativ qurum kimi rolunu gücləndirir.

Ümumilikdə, 2024-cü ilin maliyyə göstəriciləri və maliyyə töhfələri Kapital Bankın güclü maliyyə idarəçiliyi və effektiv risk idarəetməsi ilə uzunmüddətli böyüməni davam etdirmək qabiliyyətini əks etdirir. Güclü təməl üzərində qurulmuş Bank, dəyər yaratmağa, maliyyə sistemini gücləndirməyə və Azərbaycanın daha geniş inkişaf məqsədlərini dəstəkləməyə davam etmək üçün yaxşı təchiz olunub.


10
9
8
DELL
Şəfəq
Əliyeva

6

Müştəri Təcrübəsi

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Müştəri Təcrübəsi

GRI 2-14, 2-22

Müştəri Məmnuniyyətinin Artırılması

Biz müştəri mərkəzliyini əməliyyatlarımızın mərkəzinə qoyuruq, etibar, əhəmiyyət və cavabdehlik üzərində qurulmuş uzunmüddətli əlaqələrin davamlı uğurun açarı olduğunu qəbul edirik. Bank, xidmətlərinin keyfiyyətini və əlçatanlığını davamlı şəkildə artırmaqla yalnız müştəri gözləntilərini qarşılamağı deyil, həm də onları əvvəlcədən görməyi hədəfləyir, hər bir qarşılıqlı əlaqənin sadiqliyi gücləndirməsini və bizim etibarlı maliyyə tərəfdaşı kimi rolumuzu möhkəmləndirməsini təmin edir. Bu öhdəlik, məmnuniyyət, inklüzivlik və innovasiyanı davamlı təsir vasitələri olaraq prioritetləşdirən müştəri məmnuniyyəti strategiyasında öz əksini tapır.

2024-cü ildə, biz müştəri xidmətləri bacarıqlarımızı real vaxtda cavab vermə, ağıllı avtomatlaşdırma və xidmət keyfiyyətinin ciddi nəzarəti ətrafında qurulmuş çoxistiqamətli bir strategiya ilə irəlilədik. Əhəmiyyətli bir dövr nöqtəsi, korporativ müştərilər üçün xüsusi olaraq hazırlanmış, tranzaksiya suallarını, POS terminal dəstəyini və ümumi yardımı həll etmək üçün nəzərdə tutulmuş birbaşa xəttin təqdim edilməsi oldu. Bu dəyişikliyi yalnız biznes müştəriləri üçün cavab müddətləri və həll keyfiyyətini yaxşılaşdırmaqla kifayətlənmədi, həm də ümumi xidmət infrastrukturu üzərində sadələşdirmə apararaq bütün müştəri seqmentlərində xidmət keyfiyyətini artırdı.

Çağrı mərkəzimizin təşkili və nəzarəti daxili qaydalarla tənzimlənir, hansı ki, onun əməliyyat strukturunu, işçi məsuliyyətlərini və xidmət standartlarını müəyyən edir. Çağrı mərkəzimiz funksional bölmələrə ayrılıb, müştərilərimiz üçün həm informasiya, həm də tranzaksiya sorğuları ilə məşğul olur və çağrıların idarə edilməsi, müştəri tanınması və eskalasiyası ilə bağlı açıq şəkildə müəyyən edilmiş protokollar altında fəaliyyət göstərir. Günlük əməliyyatlar, müştəri məlumatlarının məsuliyyətlə idarə edilməsi, ədalətli yanaşma və xidmətin davamlılığını vurğulayan detallı prosedurlarla yönləndirilir. Performans, xidmət səviyyəsi, birinci çağırışda həll, və müştəri məmnuniyyəti kimi göstəriciləri əhatə edən geniş KPI çərçivəsi ilə izlənir (Şəkil 17). Bu göstəricilər gündəlik izlənir və Bankın aylıq daxili performans icmallarının bir hissəsini təşkil edir, vaxtında əməliyyat düzəlişləri və davamlı

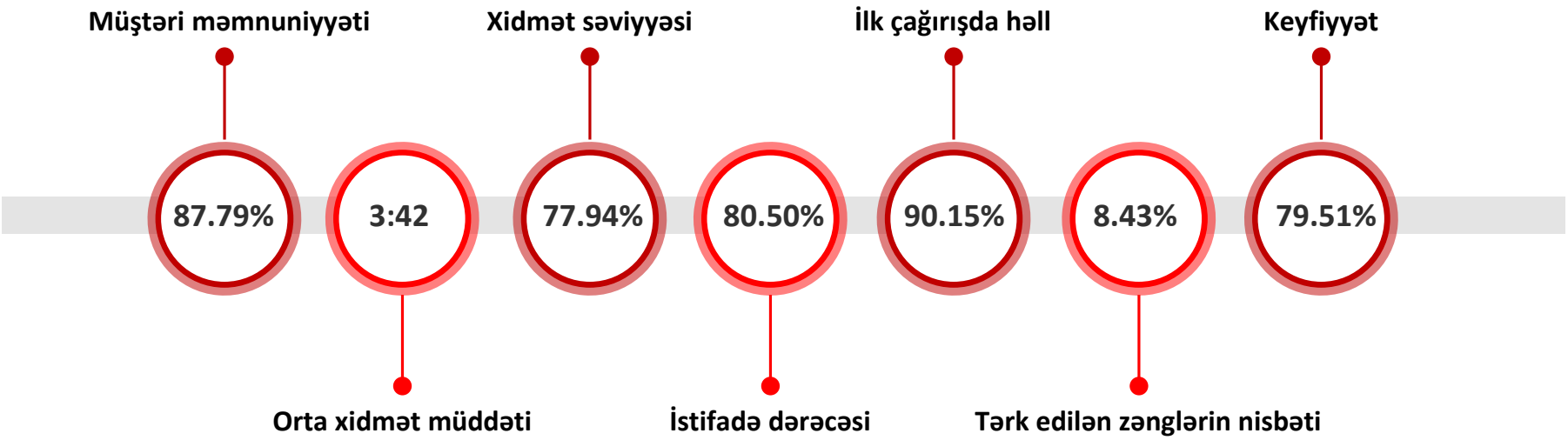


Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Müştəri Təcrübəsi

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 17. 2024-cü il üzrə orta ƏFG göstəriciləri



xidmət təkmilləşdirilməsini təmin edir.
Şəkil 17. 2024-cü il üzrə orta ƏFG göstəriciləri

Çağrı mərkəzimizin transformasiyasının mərkəzində, əsasən GPT əsaslı chatbot kimi süni intellektlə gücləndirilmiş alətlərin tətbiqi yer alır. Həm əməliyyat, həm də informasiya sorğularını idarə etmək üçün nəzərdə tutulmuş bu chatbot, daxil olan sorğuların yarısından çoxunu insan müdaxiləsi olmadan həll edir. Bu, ilk cavabın səmərəliliyini əhəmiyyətli dərəcədə artırdı və daha mürəkkəb müştəri ehtiyaclarına sərf olunan resursları azaldaraq onları sərbəst buraxdı. CRM sistemləri ilə inteqrasiya isə, birbaşa əlaqə qurduqları müştəriləri dərhal tanımağa və onların xidmət tarixçələrinə daxil olmağa imkan verərək, daha fərdiləşdirilmiş və məlumatlı söhbətlərin aparılmasını təmin etdi. Bu, hesabatın "Bank Xidmətlərində İnnovasiyalar" bölməsində daha ətraflı izah olunur.

Avtomatlaşdırma və sadələşdirmə ilə yanaşı, xidmət mükəmməlliyi də güclü bir performans göstəriciləri, əməliyyat tablosu və müştəri səsi proqramları vasitəsilə izlənildi. Əsas ƏFG-lər bütün əlaqə kanalları üzrə izlənildi və qarşıya qoyulmuş bençmark hədəfləri açıq şəkildə müəyyənləşdirildi (Şəkil 18).

Xidmət keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi rəsmi prosedurlar ilə tənzimlənmiş və hər ay "Müştəri Məmnuniyyəti Departamenti" tərəfindən həyata keçirilmişdir. Bu qiymətləndirmələrə qeyri-müəyyən xidmət əlaqələrinin təsadüfi icmalı, səsli və çat üzərindən aparılan sistematik qiymətləndirmələr, məhsul bilgisi, ünsiyyət aydınlığı və xidmət standartlarına riayət edilməsi kimi açıq şəkildə müəyyən edilmiş meyarlara əsaslanan qiymətləndirmələr daxil olmuşdur. Bütün qiymətləndirmələr birbaşa əməkdaşların fəaliyyətinin qiymətləndirilməsinə və təşviq strukturlarına təsir göstərərək, bütün kanallar üzrə xidmətin davamlılığını qorumaq üçün monitorinq, rəy və inkişafdan ibarət fasiləsiz bir dövr yaratdı.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Müştəri Təcrübəsi

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 18. Zənglərin cavablandırılması müddəti



Müştəri təcrübəsinin kanallar üzrə konsistensiyasını təmin etmək üçün, baş ofis, rəqəmsal və uzaqdan xidmət komandalarımız üçün vahid korporativ xidmət standartları institusionallaşdırılmışdır. İşçilərimiz, ünsiyyətin davranış qaydaları üzrə aydın təlimlər almışlar, bunlar arasında səs tonu və dil istifadəsi, müştəri gizliliyi, şikayətlərin idarə edilməsi və qarşıdurmanın sakitləşdirilməsi də yer alırdı. Bu standartlar, mütəmadi auditlər, hadisə qiymətləndirmələri və real vaxtda uyğunluq izləmə mexanizmləri vasitəsilə tətbiq olunurdu. Performans nəzarəti sənədlərimizdə qeyd edildiyi kimi, hər hansı bir sapma, məsələn, uyğun olmayan dilin istifadəsi və ya gizlilik protokolunun pozulması, həmin dövr üçün performans balının sıfırlanmasına səbəb olacaqdır.

Buna əsaslanaraq, müştəriyə geri dönüş daima izlənilmiş və onların tələblərinə uyğun olaraq xidmətlərin inkişaf etdirilməsi təmin olunmuşdur. Hər bir əlaqə sonrası müştərilər SMS və ya izləmə zəngləri vasitəsilə dərhal geri dönüş etməyə dəvət edilmiş və cavablar 5 ballı şkalada qiymətləndirilmişdir. Bu nəticələr işçi qiymətləndirmələrinə daxil olmuş və yeni təlim modullarının inkişafına kömək etmişdir. Geri dönüşdə ünsiyyət və ya xidmət sürətində boşluqlar olduğu hallarda, hədəf yönümlü təlimlər hazırlanmış, bu təlimlərə uyğunlaşma, məhsul bilikləri və müştəri ilə empatiya bacarıqları daxil olmuşdur, beləliklə xidmətlərimiz ən yüksək standartlarda qorunmuşdur. Davamlı olaraq mükəmməl performans göstərən işçilər ictimai tanınma və mükafat proqramları ilə təltif edilmişdir, bunlara hədiyyələr və komanda tədbirləri də daxil olmuşdur (Şəkil 19).

Şəkil 19. Müştəriyə geri dönüş prosesi



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Müştəri Təcrübəsi

GRI 2-14, 2-22

Ölçmə və cavabdehlikdən əlavə, biz inklüziv xidmət təqdimatına da investisiya etdik.

Şöbələrdə fiziki əlçatanlığın artırılmasından, sadələşdirilmiş mobil xüsusiyyətlərə qədər, həmçinin görmə və ya eşitmə qabiliyyəti məhdud müştərilər üçün gələcək xidmətlərin inkişafına qədər, maliyyə xidmətlərinə bərabər şəkildə çıxışı təmin etmək üçün proaktiv addımlar atdıq. İşçilərimizə həssas qruplarla, o cümlədən yaşlılar və əlilliyi olan şəxslərlə hörmətli və səbirli ünsiyyət qurmaq mövzusunda təlim verildi, bu da empatiya və qayğıya əsaslanan xidmət mədəniyyətimizi dəstəkləyir.

Gələcəkdə, müştəri xidmətləri alətlərimizin əhatəsini və intellektini artırmağa davam edəcəyik.

Chatbot funksionallığını, yalnız FAQ-ya əsaslanan məntiqdən irəliləyərək, daha açıq suallar üzrə müştəri sorğularını dəstəkləmək niyyətindəyik. Eyni zamanda, CRM inteqrasiyası və işçi qüvvəsinin gücləndirilməsi alətlərinə əlavə investisiyalar edəcəyik ki, müştəri ilə əlaqə saxlayan əməkdaşlar daha fərdiləşdirilmiş dəstək təqdim etmək üçün lazım olan məlumatları əldə etsinlər.

Bu inteqrasiya olunmuş yanaşma ilə, texnologiyanı, şəffaflığı və insan mərkəzli xidmətləri birləşdirərək, Kapital Bank müştərilərinin təcrübəsini yüksəltməyə davam edir. Loyallığı gücləndirərək, çıxışı genişləndirərək və məsuliyyət sistemləri yaradaraq, müştəri məmnuniyyətini yalnız performans göstəricisi kimi deyil, etimad və uzunmüddətli dəyər yaratmağı təmin edən strateji bir amil olaraq müəyyən edirik.


PASHA Holding
Kapital Bank
COP29 Baku Azerbaijan
Sustainability through digitalization

7

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

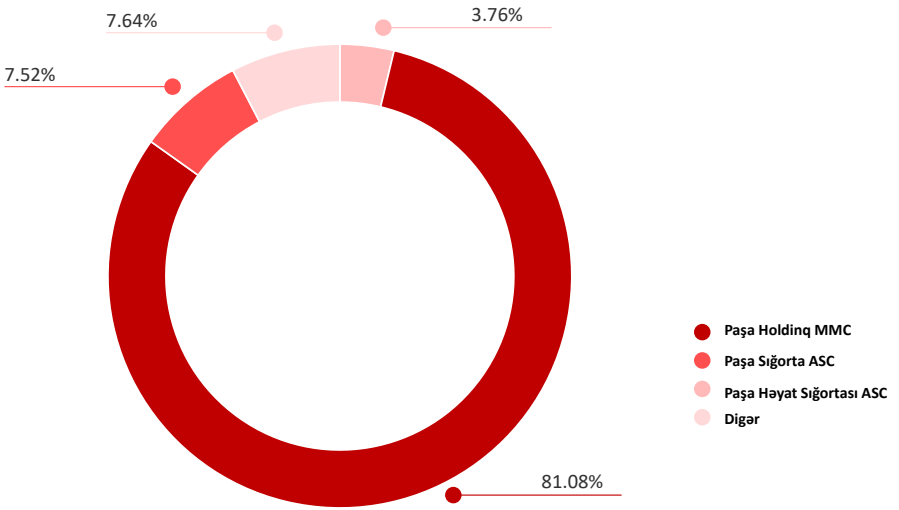
Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22

Kapital Bank-da korporativ idarəetmə, bütün təşkilati struktur üzrə düzgün idarəetmə və strateji istiqamətin davamlılığını təmin edən prinsiplər, siyasətlər və nəzarət mexanizmlərinin əhatəli bir sisteminə əsaslanır (Şəkil 20). Bu sistem həm qanuni öhdəliklər, həm də Bankın daxili idarəetmə fəlsəfəsi ilə formalaşır, məsuliyyətli rəhbərliyin və uzunmüddətli dayanıqlı performansın təməlini qoyur.

Bankın təşkilati strukturu, Səhmdarların Ümumi Yığıncağı, Müşahidə Şurası, Audit Komitəsi və İdarə Heyətindən ibarətdir. Müşahidə Şurası, Audit Komitəsi və İdarə Heyətinin hər bir üzvü, özləri və ya ailə üzvləri ilə əlaqəli olan, birbaşa və ya dolayı yolla əlaqəli olan hər hansı vacib kommersiya maraqlarını Müşahidə Şurasına bildirməyə borcludur. Bu bildirişlər təyinat zamanı verilir və daxili qaydalara uyğun olaraq lazım olduqda yenilənir. Bundan əlavə, əgər hər hansı üzvün, şura və ya komitələrin müzakirə etdiyi məsələlərə qarşı maraqlar ziddiyyətinə düşərsə, o, müzakirələrə və qərarlara qatılmamalıdır. Yuxarıda qeyd olunan orqanlar tərəfindən Bankın səhmlərinə dair hər hansı müqavilələr, Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinə uyğun olaraq açıqlanmalıdır. Həmçinin, idarəetmə orqanlarının üzvləri ilə əlaqəli tərəfdaş əməliyyatları da Mülki Məcəllədə müəyyən edilmiş hüquqi çərçivəyə uyğun olmalı, düzgün qiymətləndirmə və təsdiq prosedurlarına riayət edilməlidir.

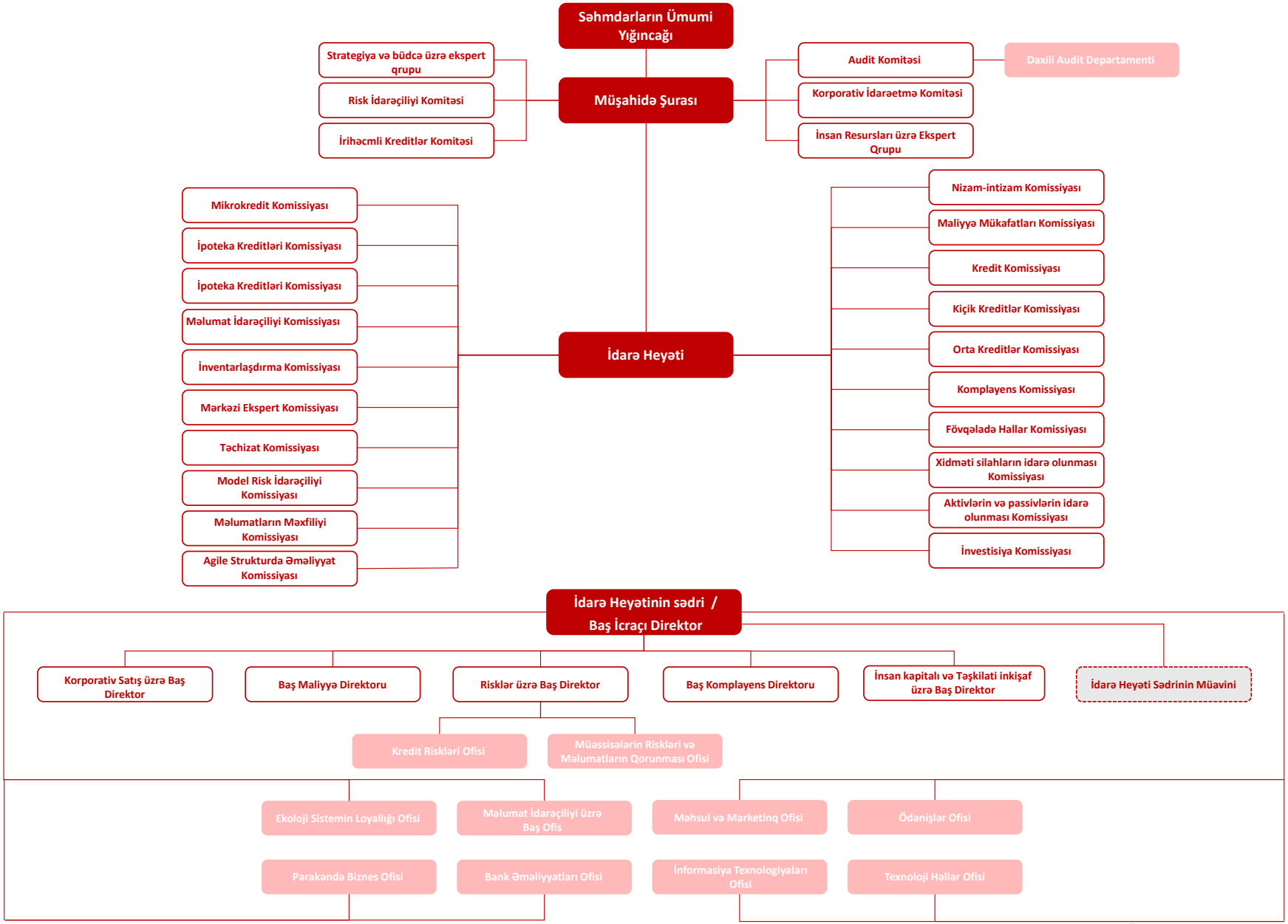


Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 20. Təşkilati struktur



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22

Səhmdarların ümumi yığıncağı

Səhmdarların Ümumi Yığıncağı, özünəməxsus və yalnız ona aid olan vəzifələri, eləcə də bir neçə sahədə strukturlaşdırılmış və tənzimlənmiş prosedurları vasitəsilə mühüm rol oynayır (Şəkil 21). Səhmdarların Ümumi Yığıncağı, Bankın təsdiq edilmiş maliyyə hesabatlarının dərcindən sonra ən geci iki ay ərzində ildə ən azı bir dəfə toplanır və şəffaflıq, inklüzivlik və hüquqi idarəetməni təmin edir. Müntəzəm yığıncaqlar ildə ən azı bir dəfə keçirilir, qeyri-adi yığıncaqlar isə sahiblər tərəfindən ən azı 5%-lik səs hüququna malik səhmlərə sahib olanlar, Müşahidə Şurası, Audit Komitəsi və ya İdarə Heyəti tərəfindən istənildikdə keçirilə bilər. Bu prosedur fərqləri, təcili məsələlərin ilin yığıncaq dövrünü gözləmədən həll edilməsinə imkan verir.

Hər bir iclasın gündəliyi ya Müşahidə Şurası tərəfindən müəyyən edilir, ya da təcili iclaslar halında, iclası çağıranların tələblərini əks etdirməlidir. Səsvermə hüququna sahib olan səhmdar qruplarından hər hansı biri, ən azı 5% səs hüququna malik olduğu halda, gündəmdəki məsələləri rəsmi şəkildə təklif edə bilər. Bu təkliflər, mühasibat ili bitdikdən sonra 30 gündən gec olmamaqla və yığıncaq tarixindən ən azı 60 gün əvvəl təqdim edilməlidir. Bu müddət, azlıq səhmdarlarının müzakirə mövzularının müəyyənləşdirilməsində fəal iştirak etməsini

Şəkil 21. Səhmdarların Ümumi Yığıncağının öhdəlik və vəzifələri

İdarəetmə və Hüquqi Çərçivə

- Bankın Nizamnaməsinin təsdiqi və dəyişdirilməsi
- Daxili qaydaların təsdiqi və dəyişdirilməsi
- İnzibatçıların kommersiya maraqlarının açıqlanmasına dair qaydaların təsdiqi

Strategiya və Siyasətlərin Müəyyənləşdirilməsi

- Faiz dərəcələri, aktivlərin bölüşdürülməsi, maliyyə, mühasibatlıq, inzibati və insan resursları məsələlərinə dair siyasətlərin müəyyənləşdirilməsi
- Bankın icraçıları üçün iş şərtlərinin və müddətinin müəyyənləşdirilməsi

İdarə Heyəti və İcraçı Təyinatları

- İdarə Heyətinin üzvlərinin təyin edilməsi və işdən çıxarılması, Əsasnamələrinin təsdiq edilməsi
- Müşahidə Şurasının üzvlərinin təyin edilməsi və işdən çıxarılması, qaydalarının təsdiq edilməsi və iş şərtlərinin müəyyənləşdirilməsi

Maliyyə Nəzarəti

- Bankın büdcəsinin təsdiq edilməsi
- Audit edilmiş illik maliyyə hesabatlarının təsdiq edilməsi, mənfəət ehtiyatları və dividend ödənişləri haqqında qərar qəbul edilməsi.

Audit və Risk İdarəçiliyi

- Planlı və ya planlaşdırılmamış auditlərin təyin edilməsi və xarici auditorların təyin edilməsi.
- İcraçılara Bank adına öhdəliklər götürmək üçün müəyyən səlahiyyət hədlərinin müəyyən edilməsi

Korporativ Struktur və Genişlənmə

- Digər şirkətlərdə iştirak etmək, şöbələr, filiallar və nümayəndəliklər qurmaq və ya ləğv etmək barədə qərarlar.
- Törəmə müəssisələrin yaradılması və ya ləğv edilməsi, digər bankların alınmasına dair qərarların qəbul edilməsi

Əsas Korporativ Transformasiyalar

- Bankın satışına, yenidən təşkilinə və ya ləğv edilməsinə dair qərarların qəbul edilməsi.
- Hər hansı digər məsələlərin həlli, qanun və ya nizamnamə ilə Ümumi Yığıncağa tapşırılmış məsələlər

Kapital və Sahibliyə Dair Qərarlar

- Nizamnamə kapitalının artırılması və ya azaldılması, səhmlərin buraxılış şərtləri və əhəmiyyətli payların alınması barədə qərarların qəbul edilməsi.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22

təmin edir və demokratik idarəetməni dəstəkləyir. Səsvermə prosesi xüsusi olaraq təyin edilmiş Hesablama Komissiyası tərəfindən idarə olunur. Komissiya, Müşahidə Şurası, Audit Komitəsi və İdarə Heyətinin üzvləri olmayan, yəni bu orqanların heç birində vəzifəsi olmayan ən azı üç tərəfsiz üzvdən ibarət olmalıdır, beləliklə, səsvermənin müstəqilliyi təmin edilir. Yığıncaq başa çatdıqdan sonra komissiya, üç iş günü ərzində səsvermə nəticələrinin protokolunu hazırlamalı və təqdim etməlidir, bu protokol daha sonra arxivləşdirilir.

Səhmdarlar, həmçinin qeyri-məcburi səsvermə yolu ilə qərar qəbulunda iştirak edə bilərlər. Notarial olaraq təsdiq edilmiş və ya hüquqi olaraq təsdiqlənmiş səsvermə təlimatları təqdim etməklə iştirak etmək mümkündür. Bu təlimatlar, yığıncağa üç iş günü qalmışdan əvvəl təqdim edilməlidir. Əgər səhmdar bu cür səs verir, səsvermə yığıncaqda elan edilir və protokola rəsmi olaraq daxil edilir, sənədlər isə qeydiyyat üçün əlavə edilir.

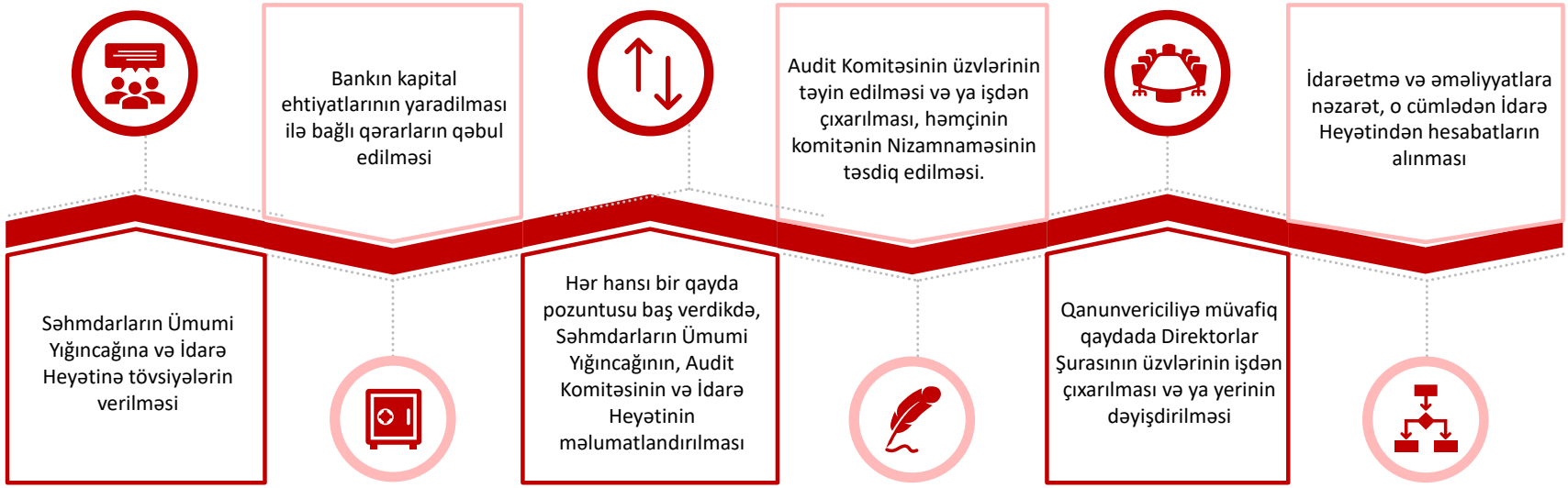
Qərarvermə hədləri qətnamənin xarakterindən asılı olaraq dəyişir. Nizamnaməyə edilən dəyişikliklər, Müşahidə Şurası üzvlərinin təyin olunması və ya vəzifədən azad edilməsi, həmçinin Bankın satış, alınması və ya ləğvi kimi əsas struktur dəyişiklikləri nümayəndəlik hüququ olan səsvermə paylarının 75%-lik superçoxluğu ilə qəbul edilməlidir. Digər bütün məsələlər sadə səs çoxluğu ilə həll olunur.

Nəhayət, Ümumi Yığıncaqda qəbul edilmiş bütün qərarlar səhmdarlara ya dərhal, ya da iclasdan sonra 15 təqvim günü ərzində açıqlanmalıdır.

Müşahidə Şurası

Müşahidə Şurası, Bankın idarəedilməsi və strateji yönləndirilməsinə nəzarət edən əsas idarəetmə orqanıdır (Şəkil 22). Şura, Ümumi Yığıncağa və İdarə Heyətinə məsləhətlər verir, yığıncaqların gündəmini təsdiq edir və hüquqi və tənzimləyici uyğunluğu izləyir. Şura, səhmdarlara hər hansı bir pozuntu barədə məlumat verə bilər, düzəliş tədbirlərini təklif edə bilər və qanun pozuntusu halında direktorları işdən çıxara bilər. Həmçinin, kapitalın adekvatlığına dair qərarları təsdiq edir,

Şəkil 22. Müşahidə Şurasının funksiyaları



Baş İcraçı Direktorun müraciəti

İlin İcmalı

Hesabat Haqqında

Bizim Biznes Model

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

Müştəri Təcrübəsi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

Riskin İdarə Edilməsi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

İnsan Kapitalına Yatırımlar

Ətraf Mühit İzimiz

Fəaliyyət cədvəlləri

GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22

Audit Komitəsinin üzvlərini təyin edir və ya işdən çıxarır və Bankın əməliyyat və maliyyə bütövlüyünü nəzarət edir. Şura, 50%-dən çox Bankın kapitalını təşkil edən əməliyyatların icrasına icazə vermək, auditlər başlatmaq və həm Bankın, həm də onun törəmə müəssisələrinin fəaliyyətini qiymətləndirmək kimi strateji məsələlərə dair səlahiyyətə malikdir. Müşahidə Şurası, ən azı üç üzvdən ibarət olmalıdır və hər üç ildən bir, Səhmdarların Ümumi Yığıncağı tərəfindən seçilir. Üzvlər, həm səhmdarlar arasında, həm də xarici namizədlər arasından seçilə bilər (Şəkil 23). Şuranın Sədri, Şura üzvləri arasından təyin olunur. İclaslar ən azı hər üç ayda bir dəfə keçirilir və Audit Komitəsi, İdarə Heyəti və ya maliyyə bazarlarının tənzimləyiciləri tərəfindən yazılı müraciət əsasında qeyri-adi yığıncaqlar da təşkil oluna bilər. Qərarların qəbul edilməsi, əksəriyyətin səsi ilə həyata keçirilir və əgər səs bərabər olsa, Sədrin qərarı həlledici olacaqdır. Bütün yığıncaqlar sənədləşdirilir və iştirakçılar tərəfindən imzalanır, beləliklə Şuranın Bankın əməliyyatlarına nəzarət və hesabatlılıq rolunu gücləndirir.



Baş İcraçı Direktorun müraciəti

İlin İcmalı

Hesabat Haqqında

Bizim Biznes Model

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

Müştəri Təcrübəsi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

Riskin İdarə Edilməsi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

İnsan Kapitalına Yatırımlar

Ətraf Mühit İzimiz

Fəaliyyət cədvəlləri

GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22

Müşahidə Şurası bir sıra ixtisaslaşmış komitələr və ekspert qrupları vasitəsilə fəaliyyət göstərir (Şəkil 24). Bu qurumlar risklərin idarə edilməsi, büdcələşdirmə, audit, korporativ idarəetmə və insan resursları kimi əsas sahələr üzrə dərin təhlil, ekspert tövsiyələri və müntəzəm hesabatlar təqdim etməklə Şuranın öz vəzifələrini yerinə yetirməsinə dəstək göstərmək üçün yaradılıb. Hər bir komitə Bankın fəaliyyətində şəffaflığın, hesabatlılığın və normativ-hüquqi tələblər, eləcə də daxili standartlarla uyğunluğun artırılmasında mühüm rol oynayır.

Şəkil 24. Müşahidə Şurasının Komitələri

Strateji və Büdcə üzrə Ekspert Qrupu

Ekspert Qrupu öz səlahiyyətləri çərçivəsində Bankın İş Planının hazırlanması və icrasına nəzarət edir, həmçinin Müşahidə Şurasına İş Planında müəyyən edilən məqsədlərə uyğun olaraq Bankın büdcəsinin hazırlanması və effektiv icrası barədə rəylər və təkliflər təqdim edir.

Risk İdarəetməsi Komitəsi

Risk İdarəçiliyi Komitəsi, Müşahidə Şurasına Bankın risk həddi bəyanatını, risk idarəetmə siyasətini və əlaqəli prosedurları nəzərdən keçirilməsi və təsdiq olunması üçün təqdim edir, eyni zamanda cari və gələcək risk hədləri barədə təkliflər verir. Komitə illik olaraq risk siyasətini nəzərdən keçirir, risk çərçivələrinin icrasını izləyir və Riskin İdarə Edilməsi üzrə Baş Direktoru ilə sıx əməkdaşlıq edərək risk mədəniyyətini, siyasətə riayət olunmasını və limit pozuntularını izləyir. Komitə, Bankın risk həddinə uyğun olaraq kapital, likvidlik və bütün əsas risk növlərinin idarə olunmasını təmin edir və qiymətləndirmələrini müntəzəm olaraq Müşahidə Şurasına təqdim edir.

Böyük Kreditlər Komitəsi

Komitə, Müşahidə Şurası tərəfindən müəyyən edilən limitlər daxilində, xüsusi olaraq kreditlər, sənədli əməliyyatlar və onların şərtlərinin dəyişdirilməsi və ya yenidən qurulması ilə bağlı Bankın qərarlarını qəbul edir. Həmçinin, Bankın kredit siyasəti ilə bağlı tövsiyələr verir və fəaliyyətləri barədə illik hesabatı Müşahidə Şurasına təqdim edir.

Audit Komitəsi

Audit Komitəsi, Azərbaycan Respublikasının Banklar və Daxili Audit haqqında qanunlarına uyğun olaraq, Bankın mühasibat siyasətinə nəzarət edir və maliyyə hesabatlarının şəffaflığı və uyğunluğunu təmin edir. Komitə, daxili nəzarət və risk idarəetmə üzrə xarici auditin tövsiyələrini nəzərdən keçirir və Mərkəzi Banka təqdim olunacaq daxili audit planlarını təsdiq edir. Komitə, xarici auditozora bütün müvafiq məlumat və sənədlərə vaxtında giriş imkanı verir və mühüm audit tapıntıları barədə dərhal məlumatlandırır. Eyni zamanda, komitə illik daxili audit hesabatlarını təqdim edir və Mərkəzi Banka auditlə bağlı əlavə məlumatlar təqdim edir.

Korporativ İdarəetmə Komitəsi

Korporativ İdarəetmə Komitəsi, Bankın təşkilati və idarəetmə strukturuna nəzarət edir və onun korporativ idarəetmə standartlarına uyğunluğunu təmin edir, uyğunsuzluqları Müşahidə Şurasına bildirir və düzəldici tədbirlər təklif edir. Komitə, idarəetməyə təsir edən hüquqi dəyişikliklər barədə Şuraya məsləhətlər verir, ictimai açıqlamaların şəffaflığını izləyir və Risk İdarəçiliyi Komitəsi ilə əməkdaşlıq edərək Bankın mükafatlandırma prosesini illik olaraq qiymətləndirir. Komitə, əsas əməkdaşlar üçün performans göstəricilərini qiymətləndirir, mükafatlandırma siyasətinə təsir edən daxili və xarici amilləri nəzərdən keçirir və Müşahidə Şurası və komitələr üçün namizədlər barədə tövsiyələr təqdim edir, həmçinin idarə heyətinin irəliləmə planını idarə edir və müstəqil üzvlərin təyinat və mükafatlandırma şərtlərini müəyyənləşdirir.

İnsan Resursları üzrə Ekspert Qrupu

Komitə, Bankın insan resursları siyasətinin prioritet məsələləri ilə bağlı Müşahidə Şurasına əvvəlcədən araşdırma aparır və tövsiyələr təqdim edir.



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22

Bankın Ali İdarəetmə Orqanının Qiymətləndirilməsi

Şəffaflıq və cavabdehlik prinsiplərinə əsaslanan bir mədəniyyətin qurulması və davam etdirilməsi bizim fəaliyyətlərimizi yönləndirən əsas prinsiplərdən biridir. Biz, korporativ idarəetmənin dayanıqlı inkişafın təşviqi və bütün maraqlı tərəflərə davamlı dəyər təqdim etmə məsələsində mühüm rol oynadığına güclü vurğu edirik. Bizim öhdəliyimiz, uzunmüddətli inkişafı dəstəkləyən qabaqcıl beynəlxalq təcrübələri qəbul etmək və tətbiq etməkdən ibarətdir. Bankın rəhbərliyinin fəaliyyətini ən yüksək korporativ idarəetmə standartlarına əsaslanaraq qiymətləndiririk. Bu məsələdə, Komplayens Departamenti prosesin bütövlüyünü qorumaqda mühüm rol oynayır. Hər il departament, İdarə Heyəti və Müşahidə Şurası üzvləri tərəfindən özünütəhlil sorğularını toplayır, nəzərdən keçirir və analiz edir. Sonra departament, nəticələri ətraflı bir hesabat halına gətirərək Müşahidə Şurası və İdarə Heyətinə təqdim edir.

İcraçı rəhbərlik və qərarların qəbulu

Altı üzvdən ibarət olan İdarə Heyəti, Bankın gündəlik fəaliyyətlərinə və ümumi idarəçiliyinə cavabdeh olan icra orqanıdır (Şəkil 25). Onun vəzifələri Bankın nizamnaməsi ilə müəyyən edilir və hazırkı əməliyyat qərarlarını Azərbaycan qanunvericiliyi və Ümumi Yığıncağın qərarları ilə uyğun şəkildə tətbiq etməkdən ibarətdir. Şura ən azı üç üzvdən ibarətdir, bu üzvlər Müşahidə Şurası tərəfindən üç il müddətinə təyin edilir və yenidən təyin olunma imkanı vardır. Şura üzvlərindən biri Müşahidə Şurası tərəfindən Sədr təyin olunur və Şuranın fəaliyyətini rəhbərlik edir. Əgər qərara şəxsi maraq ziddiyyəti yaranarsa, üzv bunu Müşahidə Şurasına bildirməlidir və qərar yalnız Müşahidə Şurasının təsdiqi ilə davam etdirilə bilər. Qərarlar sadə əksəriyyətlə qəbul edilir və hər üzvün bir səsi vardır. Əgər bərabərlik yaranarsa, Sədrin səsi müəyyən edici olur.

Şəkil 24. İdarə Heyətinin Üzvləri



Fərid Hüseynov
İdarə Heyətinin sədri, Baş İcraçı Direktor

Karyera
Peşəkar karyerasına 2001-ci ildə "Bakı Bankı" ASC-də başlamışdır. 2007-ci ilin iyul ayında Baş İcraçı Direktor müavini təyin olunmuş və 2013-2015-ci illərdə Bankın Baş İcraçı Direktoru vəzifəsini icra etmişdir. Hazırda Fərid Hüseynov Kapital Bankın Baş İcraçı Direktoru vəzifəsini daşıyır. Bu vəzifədən əvvəl o, 2017-ci ilin fevralından 2023-cü ilin mayına qədər Bankın Birinci müavin baş icraçı direktoru, 2015-ci ilin mayından 2017-ci ilin fevralına qədər isə Baş Əməliyyat Direktoru vəzifələrində çalışmışdır.

Təhsil
Fərid Hüseynov akademik karyerasına Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetində (UNEC) başlamış və bir neçə akademik dərəcə əldə etmişdir. O, maliyyə sahəsi üzrə bakalavr dərəcəsi, daha sonra eyni sahə üzrə magistr dərəcəsi almışdır. Maliyyə sektorunda dərin fəaliyyəti sayəsində, 1999-2010-cu illər ərzində Bankçılıq və Maliyyə Xidmətləri üzrə fəlsəfə doktoru dərəcəsi əldə etmişdir.



Cavid Mirzəyev
İdarə Heyətinin üzvü, Baş Risk Direktor

Karyera
2014-cü ilin yanvar ayından etibarən Kapital Bankda çalışır. O, karyerasına Azərbaycan Mərkəzi Bankında başlamışdır, burada 2004-cü ilin aprelindən 2014-cü ilin aprelinə qədər Bankçılıq Nəzarəti Departamentində fəaliyyət göstərmiş və nəhayət, Baş Mütəxəssis vəzifəsini tutmuşdur.

Təhsil
Praktiki təcrübəsindən əlavə, Cavid Mirzəyevgüclü akademik təhsil fonuna da malikdir. O, UNEC-in İqtisad fakültəsində təhsil almış və bakalavr və magistr dərəcələrini əldə etmişdir. O, iqtisadiyyat nəzəriyyəsini və praktiki biliklərini daha da möhkəmləndirərək, London Biznes Məktəbindən İdarəetmə MBA (Executive MBA) dərəcəsini almışdır. Bu təhsil, onun qlobal biznes dinamikası və strateji idarəetmə sahəsində dərin biliklərə sahib olduğunu göstərir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22



Emin Məmmədov
İdarə Heyətinin üzvü, Baş Maliyyə Direktor

Karyera

Emin Məmmədov 2013-cü ilin dekabrından etibarən Kapital Bankda çalışır. O, karyerasına "Bakı Bankı" ASC-də başlamışdır, burada 2007-ci ilin yanvarından 2013-cü ilin oktyabrına qədər Əməliyyat Departamentində mütəxəssis olaraq fəaliyyət göstərmiş, nəticədə Maliyyə Departamentinin rəhbəri vəzifəsinə təyin olunmuşdur. 2013-cü ilin sonunda o, Kapital Banka daxil olaraq Maliyyə Departamentinin rəhbəri vəzifəsini tutmuşdur. Sonradan Baş Maliyyə Direktoru təyin edilərək İdarə Heyətinin üzvü olmuşdur.

Təhsil

Emin Məmmədov 2003-2007-ci illər ərzində UNEC-də beynəlxalq iqtisadi əlaqələr üzrə bakalavr təhsili almışdır. 2007-2010-cu illər arasında Xəzər Universitetində maliyyə üzrə MBA dərəcəsi almışdır. 2017-ci ildə isə Emin Məmmədov Çikaqo Universitetinin Booth Biznes Məktəbindən İdarəetmə MBA (Executive MBA) dərəcəsini əldə etmişdir.



Fərqanə Məmmədova
İdarə Heyətinin üzvü, İnsan Kapitalı və Təşkilati İnkişaf üzrə

Karyera

Fərqanə Məmmədova, iyirmi ildən çox bir müddəti əhatə edən çoxşaxəli bir karyeraya malik təcrübəli bir mütəxəssisdir. O, 2000-ci ildə SOS Uşaqlar Kəndləri Azərbaycan Assosiasiyasında karyerasına başlamış və burada Milli Direktor vəzifəsinə qədər yüksəlmişdir. İnsan resursları sahəsindəki artan ixtisaslaşması onu "Bakı Bankı" ASC-də HR Departamentinin rəhbəri vəzifəsinə gətirmişdir. 2015-ci ildə eyni vəzifəni Kapital Bank ASC-də icra etməyə başlamışdır. İnanılmaz liderlik və strateji düşüncə bacarıqları nümayiş etdirərək, 2023-cü ilin yanvar ayında təşkilati inkişaf departamentinin rəhbəri vəzifəsinə təyin olunmuşdur. 2023-cü ilin iyul ayından etibarən isə o, Kapital Bankın İdarə Heyətinin üzvü və İnsan Kapitalı və Təşkilati İnkişaf üzrə Baş Direktorudur.

Təhsil

Fərqanə Məmmədovanın geniş peşəkar təcrübəsi ilə yanaşı güclü akademik təhsili də mövcuddur. O, Bakı Dövlət Universitetində Beynəlxalq Hüquq üzrə həm bakalavr, həm də magistr dərəcəsi almışdır. Daha sonra Praktiki Psixologiya sahəsində ikinci dərəcə alaraq öz biliklərini genişləndirmişdir. O, həmçinin Beynəlxalq Təlim Federasiyasından (ICF) peşəkar təlimçi sertifikatına sahibdir və Neyrolinqvistik Proqramlaşdırma (NLP) texnikaları üzrə mütəxəssisdir.



Fərid Hidayətzadə
İdarə Heyətinin üzvü, Korporativ Satış Direktor

Karyera

Fərid Hidayətzadə 2001-ci ildə proqram mühəndisi olaraq peşəkar karyerasına başlamışdır. 2005-ci ilin mart ayında o, Kapital Bank ASC-yə mütəxəssis olaraq qoşulmuşdur. 2008-ci ildə isə Pasha Bank ASC-yə keçmiş və burada beş il ərzində çalışmış, Korporativ və Ticarət Bankçılığı Departamentində Baş Müştəri Meneceri vəzifəsinə qədər yüksəlmişdir. 2013-cü ilin iyul ayında o, Kapital Banka geri dönərək Korporativ Bankçılıq Departamentinin rəhbəri təyin olunmuşdur. Kapital Bankda irəliləyişi davam edən Fərid Hidayətzadə 2018-ci ilin may ayında Baş Korporativ Satış Direktoru, daha sonra isə 2019-cu ilin noyabr ayında Korporativ və Kiçik və Orta Biznes (KOB) Satışları üzrə Baş Direktor vəzifəsinə təyin olunmuşdur. 2023-cü il iyunun 1-dən etibarən isə o, İdarə Heyətinin üzvü və Baş Korporativ Satış Direktoru təyin edilmişdir.

Təhsil

Fərid Hidayətzadənin güclü akademik təhsili, onun geniş praktiki təcrübəsini tamamlayır. O, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetində Beynəlxalq İqtisadi Əlaqələr və Maliyyə Kredit sahələri üzrə həm bakalavr, həm də magistr dərəcələrini əldə etmişdir.



Kamal Abdullayev
İdarə Heyətinin üzvü, Baş Komplayens Mütəxəssisi

Karyera

Kamal Abdullayev 2001-ci ildə peşəkar karyerasına başlamış, BP və Pasha Bank kimi şirkətlərdə qiymətli təcrübə qazanmışdır. 2013-cü il iyulun 29-da o, "Kapital Bank" ASC-yə Uyğunluq Departamentinin Direktoru olaraq qoşulmuşdur. 2019-cu il aprelin 1-də Baş Uyğunluq Administratoru vəzifəsinə yüksəlmiş, daha sonra 2019-cu ilin noyabrın 1-də Hüquq və Uyğunluq Departamentinin Ümumi Direktoru olmuşdur. 2023-cü ilin noyabrın 3-də isə o, Baş Uyğunluq Mütəxəssisi təyin edilmişdir.

Təhsil

Bankçılıq sektorunda güclü bir təhsil fonuna sahib olan Kamal Abdullayev, Western Universitetindən Beynəlxalq Hüquq üzrə bakalavr dərəcəsi almışdır. 2006-2010-cu illər arasında isə Milli Aviasiya Akademiyasında istehsal və xidmət sahələrinin iqtisadi və idarəetmə aspektlərinə fokuslanaraq təhsilini davam etdirmişdir. 2019-cu ildə isə IE Biznes Məktəbindən magistr dərəcəsi almışdır.

İdarə Heyəti, Bankın fəaliyyətinin əsas sahələrinə fokuslanmış bir sıra ixtisaslaşmış komissiyalar və komitələr tərəfindən dəstəklənir (Şəkil 26). Bu qurumlar, risk idarəçiliyi, kredit təsdiqləri, aktiv və öhdəliklərin idarə edilməsi, uyğunluq və daxili nəzarət kimi məsələlərdə dərin təhlil, nəzarət və tövsiyələr vermək məqsədilə qurulmuşdur. Hər bir komitə, müəyyən edilmiş mandat və hesabat strukturu çərçivəsində fəaliyyət göstərir, bu da qərarların məlumatlı və Bankın strateji məqsədləri və tənzimləyici tələbləri ilə uyğun olmasını təmin edir. Bu struktur, İdarə Heyətinin mürəkkəb əməliyyat çətinliklərini idarə etmək və bütün iş funksiyalarında sağlam idarəetməni qorumaq qabiliyyətini gücləndirir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 25. İdarə Heyətinin Komissiyaları

Mikrokredit Komissiyası
Bu Komissiya, Bankda kredit fəaliyyətlərini idarə etmək məqsədilə yaradılmış kollegial orqandır (mikrokreditlərə, İdarə Heyəti tərəfindən təsdiqlənmiş digər mikrobiznes məhsullarına müraciətlərin nəzərdən keçirilməsi və standart və qeyri-standart şərtlər altında (faiz dərəcəsi, müddət, ödəniş, məbləğ, təminat və s.) struktur dəyişikliklərinə dair müraciətlərin qəbul edilməsi).

İpoteka Kreditləri Komissiyası
Bu Komissiya, qəbul edilmiş kredit siyasətinə uyğun olaraq, İdarə Heyətinə kredit sahəsində (ipotekə kreditləri və onların restrukturizasiyası, habelə Azərbaycan Respublikası İpoteka və Kredit Zəmanət Fondu (İKZF) tərəfindən fərdi müştərilərə verilmiş ipoteka kreditlərinə dair edilən restrukturizasiyalar) risk idarəçiliyində kömək edir.

Pərakəndə Kreditlər Komissiyası
Bu Komissiya, İdarə Heyətinə kreditin idarə olunmasında (Komissiyanın müzakirə edə biləcəyi və İdarə Heyəti və/və ya Müşahidə Şurası tərəfindən verilmiş səlahiyyətlər çərçivəsində qərar verə biləcəyi istehlak kreditləri) risklərini, qəbul edilmiş kredit siyasətinə uyğun olaraq, idarə etməyə kömək edir.

Məlumatların İdarə Olunması Komissiyası
Bu Komissiya, məlumat sahələrinin sahiblərinin müəyyənləşdirilməsi, sahələrarası koordinasiyanın təmin edilməsi, məlumatların idarə edilməsi və keyfiyyətə nəzarət sahəsində mübahisələrin həlli ilə məşğuldur.

Nizam-intizam Komissiyası
Komissiya, əmək müqaviləsi üzrə öhdəliklərin yerinə yetirilməməsi, hüquqların sui-istifadəsi və ya əmək müqaviləsi üzrə öhdəliklərin yerinə yetirilməməsi hallarında Bank işçilərinin intizam məsuliyyətinə cəlb olunması ilə bağlı işəgötürənə təkliflər verilməsi barədə qərar qəbul edir.

Maliyyə Mükafatlandırma Komissiyası
Komissiya, kompensasiya siyasətinin əsas müddəalarına və İdarə Heyətinin tövsiyələrinə riayət etmək məqsədilə yaradılmışdır.

İnventarlaşdırma Komissiyası
Komissiya, Bankın əmlakının faktiki mövcudluğunu aşkarlamaq, əmlakın faktiki mövcudluğunu mühasibatlıq məlumatları ilə uyğunlaşdırmaq, öhdəliklərin mühasibatlıqda tam şəkildə əks olunmasını yoxlamaq, əmlakın qiymətləndirilməsinin düzgün əks olunmasını yoxlamaq və inventarlaşma tarixində əmlakın vəziyyətini müəyyənləşdirmək məqsədilə yaradılmışdır.

Mərkəzi Ekspert Komissiyası
Komissiya, Bankdakı sənədlərin yoxlanılmasını həyata keçirir və yoxlama işində rəhbərlik və metodoloji kömək göstərir.

Təchizat Komissiyası
Bankın təchizat siyasətinə uyğun olaraq, Komissiya vəsaitlərin effektiv və iqtisadi istifadəsi, Bank üçün əlverişli şərtlərlə satış müqavilələrinin bağlanması, Bankın əmlak maraqlarının qorunması və təchizat sahəsində risk idarəçiliyini təmin edir.

Model Riskinin İdarə Edilməsi Komissiyası
Komissiya, risk siyasəti və modelləri ilə bağlı tənzimləyici sənədlərin tələblərini həyata keçirir, onlara dəyişikliklər təklif edir, eləcə də model planlarını təsdiq edir və yeni modellərin və ya hal-hazırda istifadə olunan modellərin alqoritmi barədə qərar qəbul edir.

Kredit Komissiyası
Bankın qəbul edilmiş kredit siyasətinə uyğun olaraq, Komissiya kredit risklərini idarə edir (burada "kredit" "Bank krediti" anlayışını ifadə edir, bu, "Banklar haqqında" qanuna əsasən verilir), kreditlərin verilməsi barədə qərarlar qəbul edir, həmçinin verilmiş kreditlərin şərtlərini öz səlahiyyətləri daxilində dəyişdirir.

Kiçik Kreditlər Komissiyası
Bankın qəbul edilmiş kredit siyasətinə uyğun olaraq, Komissiya kiçik kredit risklərini idarə edir (burada "kredit" "Bank krediti" anlayışını ifadə edir, bu, "Banklar haqqında" qanuna əsasən verilir), kiçik kreditlərin verilməsi barədə qərarlar qəbul edir, həmçinin verilmiş kreditlərin şərtlərini öz səlahiyyətləri daxilində dəyişdirir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 25. İdarə Heyətinin Komissiyaları

Orta Kreditlər Komissiyası
Bankın qəbul edilmiş kredit siyasətinə uyğun olaraq, Komissiya orta kredit risklərini idarə edir (burada "kredit" "Bank krediti" anlayışını ifadə edir, bu, "Banklar haqqında" qanuna əsasən verilir), orta kreditlərin verilməsi barədə qərarlar qəbul edir, həmçinin verilmiş kreditlərin şərtlərini öz səlahiyyətləri daxilində dəyişdirir.

Komplayens Komissiyası
"Kapital Bank" ASC-nin Uyğunluq Komissiyası, Azərbaycan Respublikasının "Banklar haqqında" Qanunu, Azərbaycan Respublikasının Cinayət yolu ilə əldə olunmuş əmlakın leqallaşdırılmasının və Terrorizmin Maliyyələşdirilməsinin Qarşısının Alınması haqqında Qanunu, digər hüquqi aktları və bu Nizamnaməni əsas götürərək fəaliyyət göstərir. Komissiyanın məqsədi uyğunluq məsələləri ilə bağlı müzakirələr aparmaq və tez bir zamanda qərarlar qəbul etməkdir.

Fövqəladə Hallar Komissiyası
Komissiya, Bankın mülkiyyətində olan ərazilərdə, Bank tərəfindən istifadə olunan sahələrdə fövqəladə halların qarşısının alınması, habelə onların nəticələrinin aradan qaldırılması ilə bağlı fövqəladə xilasetmə və digər təcili işləri təşkil edir.

Xidməti Silahların İdarə Edilməsi Komissiyası
Komissiya, Bankın hərbi xidmətə çağırılmış işçilərinin, eləcə də gələcəkdə çağırılacaq işçilərinin müvafiq bilik və bacarıqlarını yoxlamaqla bağlı məsələləri həll etməkdən məsuldur. Komissiya həmçinin, yerli polis orqanlarının Daxili İşlər Nazirliyinin əməkdaşlarının iştirakı ilə işçilərin bilik və bacarıqlarını artırmaq məqsədilə təlim proqramı hazırlayıb tətbiq edir. Bu, Daxili İşlər Nazirliyinin xidməti silahı saxlama, daşıma və istifadə etmə hüququnu təsdiq edən sertifikatın verilməsi barədə fərmanın qaldırılmasını təmin etmək üçün yaradılmış kollegial orqandır.

Aktiv və Öhdəliklərin İdarə Edilməsi Komissiyası
Bankın daxili qaydalarına uyğun olaraq, Komissiya likvidlik və bazar risklərinin idarə olunması istiqamət və hədəflərini müəyyənləşdirir, habelə maliyyə resurslarını müəyyən edir, likvidlik, effektiv aktiv və öhdəliklərin idarə edilməsi strategiyasını müəyyənləşdirir və İdarə Heyətinə aktiv və öhdəliklərin idarə edilməsi sahəsində Bankın gündəlik fəaliyyətlərini həyata keçirməkdə kömək edir.

İnvestisiya Komissiyası
Komissiyanın məqsədi, Bankın aktivlərini davamlı olaraq artırmaq, onları müxtəlif maliyyə alətlərinə yatırmaq və effektiv idarəetmə yolu ilə faiz və ticarət mənfəətləri əldə etməkdir.

Agile strukturda Əməliyyat Komissiyası (OPCO)
Komissiyanın əsas məqsədi, Bankın çevik strukturunun əməliyyat səmərəliliyini artırmaq, Bankın strategiyasına uyğun sürətli qərar qəbuletməni təmin etmək və bu məsələdə Bankın İdarə Heyətinə lazım olan dəstəyi verməkdir.

Məlumatların məxfiliyi Komissiyası
Komissiyanın əsas məqsədi, Bankda məlumatların məxfiliyini təmin etmək üçün işlərin təşkilində və həyata keçirilməsində səmərəliliyi təmin etməkdir.

7

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

GRI 2-14, 2-22

Kapital Bank, davamlı iqtisadi inkişafı təşviq edən xidmətlər təklif edərək özünü məsuliyyətli maliyyə institutu olaraq təsdiq edir. Fəaliyyətimiz, yerli və qlobal tənzimləyici çərçivələrlə sıx uyğunlaşaraq, dərin bir dürüstlük öhdəliyi ilə idarə olunur. Əslində, etika və uyğunluq mədəniyyətimiz, müştərilərin, tənzimləyicilərin və tərəfdaşların etibarını qazanmaq və qorumaqda əsas rol oynayır. Bu öhdəlik çərçivəsində Bank, antiinhisardavranışlara daxil olmur və davamlı olaraq uyğunluq proqramına uyğun olaraq ədalətli bazar təcrübələrini dəstəkləyir. Standartlarımızın qorunmasını təmin etmək üçün, mütəxəssis heyət və inkişaf etmiş texnoloji infrastrukturla dəstəklənən tam və müstəqil Komplayens Funksiyasını inkişaf etdirmişik. Dörd əsas mərhələyə əsaslanan bu vahid, Bankı tənzimləyici cərimələrdən, nüfuz zərərlərindən və maliyyə zəifliklərindən qorumaqda mühüm rol oynayır, eyni zamanda, prinsipial davranış və əməliyyat bütövlüyünə olan bağlılığımızı gücləndirir (Şəkil 27).

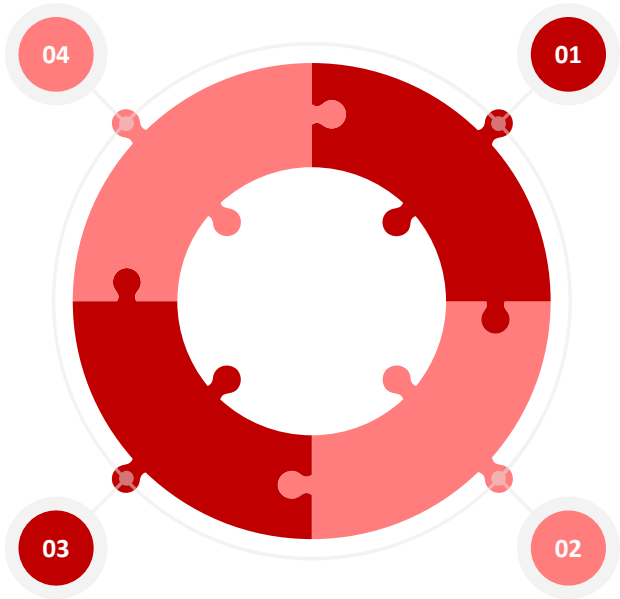
Şəkil 27. Uyğunluğa nəzarət prosesinin dörd əsas mərhələsi

Hesabat

Şübhəli Fəaliyyət Hesabatlarının (SARS), Şübhəli Tranzaksiya Hesabatlarının (STRs) və Pul Vahidi Tranzaksiya Hesabatlarının (CTRs) aktiv yaradılması, izlənməsi və qeydiyyata alınması, bir çox ölkədə tələb olunan prosedurlardır.

Profilaktika

Qlobal miqyasda uyğun standartların/politikaların müəyyən edilməsi və idarə edilməsi, müştəri riskinin qiymətləndirilməsi və müştəri məlumatlarının Bankın daxili bazasında saxlanması üzərində fokuslanan güclü "Müştərini Tanı" (KYC) proqramının qurulması və ona riayət edilməsi.



Tətbiqə Nəzarət

Bütün hüquqi və tənzimləyici tələblərə uyğunluğun təmin edilməsi, uyğunluq risklərini tanımaq, qiymətləndirmək və idarə etmək üçün izlənməsi gərəkən dəqiq addımları müəyyən edir..

Aşkarlanma

Qlobal tranzaksiya monitorinqi vasitəsilə qeyri-adi və ya şübhəli əməliyyatların və fəaliyyət nümunələrinin aşkar edilməsi, həmçinin yeni və mövcud müştərilərin hərtərəfli icmallarını təqdim etmək üçün Çirkli Pulların yuyulmasına qarşı mübarizə (AML) araşdırmaları.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

GRI 2-14, 2-22

Qeyd olunan əsas sahələrlə yanaşı, Bankın Komplayens Sistemi, institusional bütövlüyün qorunmasını və etik iş təcrübələrinin təşviqini hədəfləyən çoxsaylı elementləri əhatə edir (Şəkil 28). Bundan əlavə, Uyğunluq Funksiyası, Ətraf Mühit, Sosial və İdarəetmə amillərini struktura daxil edir, bu da Bankın ümumi dəyərləri ilə uyğun olaraq davamlılıqla bağlı risklərin və etik öhdəliklərin effektiv şəkildə idarə edilməsini təmin etməyə kömək edir.

Şəkil 27. Uyğunluğa nəzarət prosesinin dörd əsas mərhələsi



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

GRI 2-14, 2-22

Potensial pozuntuların vaxtında aşkarlanması və effektiv cavab verilməsi məqsədilə, şübhəli uyğunluq pozuntularını bildirmək üçün bir neçə təhlükəsiz və məxfi bildiriş kanalı qurmuşuq. Bunlara daxili anonim şikayət mexanizmi daxildir ki, bu da işçilərin, agentlərin, müştərilərin və təchizatçıların təhdid olmadan narahatlıqlarını bildirməsinə imkan verir. Bildirişlər, təyin edilmiş Çirkli pulların yuyulması ilə mübarizəyə dair hesabata məsul şəxs (MLRO) tərəfindən alınır və bütün proses boyunca obyektivlik və məxfiliyə riayət edilir. Bundan əlavə, ciddi şəkildə qeyri-qaytarma siyasətinə riayət edirik, bu da heç bir işçinin və ya informantın yaxşı niyyətlə bildiriş etdiyi üçün ayrı-seçkiliyə, təzyiqlərə və ya intizam tədbirlərinə məruz qalmayacağını təmin edir. Sistem həm yazılı, həm də şifahi təqdimatları dəstəkləyir və anonimliyi qorumağa yönəlmişdir, yalnız qanunla açıqlama tələb olunarsa, məlumat açıqlanır.

Bir bildiriş alındıqdan sonra rəsmi araşdırma prosesi başlayır. MLRO və ya müvafiq orqan məsələni Daxili Araşdırma Bölməsində təyin edilmiş müvafiq quruma yönəldir. Bütün bildirişlər daxili qeydiyyat sisteminə daxil edilir və 20 iş günü ərzində həll edilmək üçün təyin edilir, lazım olduqda vaxt uzadılır. Tapıntılara əsasən, işlər Bankın İntizam Komissiyasına verilə bilər və ya cinayət əməli şübhəsi varsa, hüquq-mühafizə orqanlarına yönəldilə bilər. Bütün sübutlar, o cümlədən e-poçtlar, sistem qeydləri, müqavilələr və şahid ifadələri, ciddi məxfilik altında nəzərdən keçirilir. Eyni zamanda, Bankın strukturlu məsuliyyət mexanizmi mövcuddur və müvafiq bölmə müntəzəm olaraq İdarə Heyətinə və lazım olduqda Müşahidə Şurasına yarımillik hesabatlar təqdim edir. Bu hesabatlar aşkar edilən risklər, hesabat dövründə atılan addımlar və uyğunluq qorunmalarının daha da gücləndirilməsi üçün planlaşdırılan tədbirlər barədə təhlil edir.

Nəzarəti daha da gücləndirmək üçün, Bank İdarə Heyətinin səlahiyyəti altında yaradılan Komplayens Komissiyasını qurmuşdur. Komissiya, xüsusilə yüksək riskli müştərilər, siyasi vəzifəli şəxslər (PEPs) və məhsul və xidmətlərlə əlaqəli uyğunluq risklərini əhatə edən əsas məsələləri müzakirə etmək və həll etmək üçün strateji bir forum kimi fəaliyyət göstərir. Onun məsuliyyətlərinə yeni daxili uyğunluq prosedurlarını nəzərdən keçirmək, inkişaf edən qanunvericilik və beynəlxalq standartlara uyğunluğu təmin etmək, müştəri sənədləşmə proseslərini qiymətləndirmək və risk əsaslı yanaşma çərçivəsində biznesin davamlılığını qiymətləndirmək daxildir. Komissiya həmçinin siyasət yeniliklərini formalaşdırmaqda mühüm rol oynayır, Uyğunluq Departamenti tərəfindən həyata keçirilməsi üçün tənzimləyici sənədləri təsdiqləyir və AML/CFT və sanksiya uyğunluğuna dair məsələləri nəzarət edir.

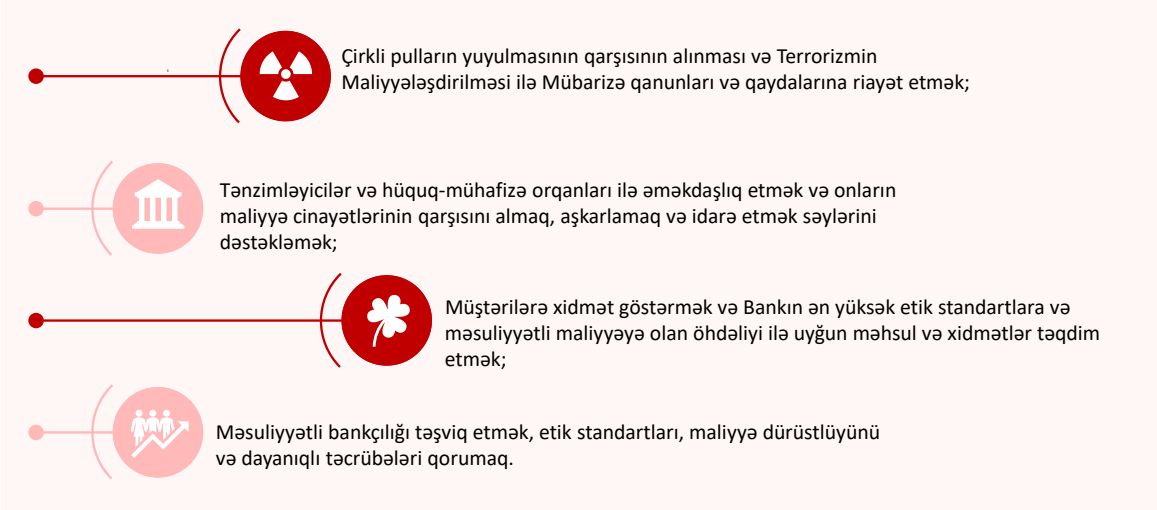
Dörd əsas prinsip üzərində qurulmuş uyğunluq sistemimiz təşkilati struktura dərindən inteqrasiya olunub və AML/CFT, maraqlar toqquşması, şikayət və ihbar, rüşvətə və korrupsiyaya qarşı mübarizə və məlumatların gizliliyi kimi geniş risk sahələrini əhatə edir (Şəkil 29).

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 29. Uyğunluq sistemini idarə edən əsas



Bizim Qlobal Komplayens Proqramı strukturlu, Bank üzrə nəzarət mühiti vasitəsilə uyğunluq risklərini proaktiv şəkildə idarə edir və izləyir. Bu proqramın nəzarəti Baş Komplayens Direktoru (CCO) tərəfindən həyata keçirilir, o, Bankın İcra Şurasının üzvüdür və şöbələr arasında uyğunluq nəzarətini koordinasiya edir, tənzimləyici hesabatların vaxtında təqdim edilməsini təmin edir və riskin azaldılması strategiyalarının və təlim fəaliyyətlərinin inkişafını təmin edir.

Bank, həmçinin xüsusi olaraq Bankın AML/CFT öhdəliklərini idarə etmək, Maliyyə Nəzarət Xidməti ilə əlaqə qurmaq və daxili və beynəlxalq sanksiya rejimlərinə riayət olunmasına nəzarət etməkdən məsul olan bir MLRO təyin edib.

Uyğunluq prosesləri, o cümlədən müştəriyə dair araşdırmalar, əməliyyatların izlənməsi və davamlı risk qiymətləndirmələri, real vaxtda yoxlama sistemləri və Fico Tonbeller və Refinitiv kimi beynəlxalq izləmə siyahıları ilə avtomatlaşdırılmış yoxlamalar kimi mürəkkəb alətlər vasitəsilə həyata keçirilir.

Kapital Bank, etika, inklüzivlik və insan hüquqları üzrə beynəlxalq səviyyədə tanınan prinsiplərə əsaslanan məsuliyyətli iş davranışına güclü bir bağlılıq göstərir. Bankın siyasətləri, İnsan Hüquqları Ümumdünya Bəyannaməsi, Avropa İnsan Hüquqları Konvensiyası və Beynəlxalq Əmək Təşkilatının (İƏT) konvensiyaları və bəyannamaları kimi nüfuzlu hökumətlərarası alətlər tərəfindən istiqamətləndirilir. Bu öhdəliklər, due diligence praktikalarının tətbiqini və sosial və etik risklərin idarə edilməsində ehtiyat prinsiplərinin tətbiqini dəstəkləyir. Bankın davranışının əsas sütunlarından biri insan hüquqlarına hörmət etməkdir və bu, onun daxili Etika Kodeksində və ayrı-seçkilik, təcavüz və iş yerində zorakılığı qadağan edən siyasətlərində əks olunur. Bankın insan hüquqları öhdəliyi, qadınlar, azlıqlar və iş yerində bərabər imkanlardan məhrum olan şəxslər daxil olmaqla, zəif və risk altında olan qrupların qorunmasına xüsusi diqqət yetirərək, beynəlxalq səviyyədə tanınan hüquqların geniş spektrini əhatə edir.

Bu siyasət öhdəlikləri daxili kodekslərə və əməkdaşlara dair təlimatlara daxil edilib və daimi olaraq əməkdaşlara və müvafiq maraqlı tərəflərə daxili təlimlər, işə qəbul prosesləri və idarəetmə vasitəsilə çatdırılır. Siyasətlər yüksək rəhbərlik səviyyəsində rəsmi olaraq təsdiqlənib və liderlik məsuliyyətini və təşkilati bağlılığı nümayiş etdirir. Onlar Bankın bütün əməliyyat səviyyələrinə tətbiq olunur və Bankla əlaqə saxlayan biznes tərəfdaşları və üçüncü tərəflərə də şamil edilir. Strukturlaşdırılmış əlaqə kanalları və məcburi uyğunluq təlimləri vasitəsilə Bank, əməkdaşlar, təchizatçılar və biznes tərəfdaşları tərəfindən bu öhdəliklərin aydın şəkildə başa düşülməsini dəstəkləyir, beləliklə, etika və dürüstlük mədəniyyətini gücləndirir.

Bankın səbəb olduğu və ya töhfə verdiyi mənfi təsirləri aydın bərpa proseslərini tətbiq edərək, o cümlədən əmək qanunvericiliyinə uyğun

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

GRI 2-14, 2-22

intizam tədbirləri və müqavilə ləğvi ilə həll edirik. Şikayətləri daxili şikayət mexanizmi vasitəsilə müəyyən edir və həll edirik, həmçinin daxili siyasətləri müntəzəm olaraq yeniləyir və Bankın bütün səviyyələrində etik davranışı təşviq edirik. Şikayət sisteminin əsas istifadəçiləri olan əməkdaşlar, onun dizaynını və fəaliyyətini formalaşdırmağa, nəzərdən keçirməyə və təkmilləşdirməyə kömək edən geribildirimlər təqdim edirlər. Biz şikayət və bərpa proseslərinin effektivliyini izləyirik, hadisələrin nəticələrini monitorinq edirik və birbaşa maraqlı tərəflərdən geribildirim toplayırıq, bu məlumatları davamlı təkmilləşdirmələrə yönəldirik.

Rüşvət və Korrupsiya Əleyhinə Tədbirlər

Bütün növ rüşvət və korrupsiyaya qarşı sıfır dözümlülük siyasətimiz həm milli, həm də beynəlxalq çərçivələrdə möhkəm şəkildə əsaslanır, bunlara Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Korrupsiyaya Qarşı Konvensiyası, Azərbaycan Respublikasının Korrupsiyaya Qarşı Mübarizə Qanunu, Azərbaycan maliyyə nəzarət orqanları tərəfindən verilən müvafiq tənzimləyici aktlar və Dünya İqtisadi Forumunun Korrupsiyaya Qarşı Əməkdaşlıq Təşəbbüsü (PACI) daxildir.

Bankın Rüşvət və Korrupsiya Əleyhinə Siyasəti, bütün əməliyyatları üzrə hərtərəfli şəkildə tətbiq olunur, rüşvət, korrupsiya və əlaqəli davranış pozuntularının qarşısını proaktiv şəkildə alır və zəruri hallarda, aşkarlayır və bu hadisələri həll edir. Bu siyasət bütün əməkdaşlara, o cümlədən yuxarı rəhbərliyə, İdarə Heyətinin üzvlərinə, daxili auditorlara və təcrübəçilərə, eləcə də Bankla biznes əlaqələrində olan üçüncü tərəflərə tətbiq olunur. Bunlar təchizatçılar, podratçılar, məsləhətçilər, xidmət təminatçıları və digər tərəfdaşları əhatə edir, onların hüquqi statusundan asılı olmayaraq. Siyasət, Bankın personalı və biznes tərəfdaşlarının heç bir halda iş qərarlarını təsir etmək və ya qeyri-qanuni faydalar əldə etmək məqsədilə birbaşa və ya dolayısıyla hər hansı bir qeyri-qanuni üstünlük təklif etməyəcəyini, verməyəcəyini, tələb etməyəcəyini və ya almayacağını aydın şəkildə müəyyən edir.

Bizim Rüşvət və Korrupsiyaya qarşı mübarizə çərçivəmiz, Bankın bütün səviyyələrində həm profilaktik, həm də reaksiya tədbirlərini rəhbərlik edən, aydın şəkildə müəyyən edilmiş prinsiplər toplusuna əsaslanır (Şəkil 30). Bu prinsiplər, korrupsiyaya qarşı mübarizənin ardıcıl, şəffaf və icra edilə bilən olmasını təmin etmək məqsədilə nəzərdə tutulub.



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 30. Rüşvət və Korrupsiya Əleyhinə Əsas Prinsiplər



Çirkli pulların yuyulmasının qarşısının alınması

Biz, xidmətlərimizin çirkli pulların yuyulması və terrorizmin maliyyələşdirilməsi məqsədilə sui-istifadə edilməsinin qarşısını alaraq maliyyə sisteminin bütövlüyünü qorumağa güclü şəkildə bağlıyıq. Bizim əhatəli Çirkli Pulların Yuyulması və Terrorizmin Maliyyələşdirilməsi Siyasətimiz, Azərbaycan Respublikasının Cinayət Yolla Əldə Edilən Əmlakın Leqallaşdırılmasının və Terrorizmin Maliyyələşdirilməsinin Qarşısının Alınması haqqında Qanunu, habelə əlaqəli milli qanunvericilik, tənzimləyici təlimatlar və beynəlxalq standartlara uyğun olaraq qurulub. Bunlara Maliyyə Fəaliyyətləri üzrə İşçi Qrupu (FATF) Tövsiyələri, Basel Əsas Prinsipləri və dünya miqyasında tanınan ən yaxşı təcrübələr daxildir. Bank daxilindəki bütün fəaliyyətlər, müştəriyə dair yoxlama, əməliyyat nəzarəti və uyğunluq məsuliyyətlərini iş funksiyaları üzrə yönləndirən riskə əsaslanan yanaşma ilə idarə olunur.

Bizim AML/CFT proqramımızın əsas məqsədlərindən biri, Bankın qeyri-qanuni maliyyə fəaliyyətləri üçün hədəf alınma riskini minimuma endirməkdir. Proqram, Bankın əməliyyat dayanıqlığını, hüquqi etibarlılığını və nüfuzunu qorumaq, eyni zamanda müştərilər, tənzimləyicilər və tərəfdaşlar arasında etibarı gücləndirmək məqsədilə hazırlanmışdır.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

GRI 2-14, 2-22

Bu, bütün səviyyələrdə əməkdaşların aydın məsuliyyətlərini müəyyən edir, davamlı maarifləndirmə və təlimi təşviq edir və həm profilaktik, həm də reaksiya tədbirlərini ehtiva edən daxili nəzarət mexanizmlərini qurur (Şəkil 31). Strukturlaşdırılmış nəzarət, risk qiymətləndirməsi və aydın müəyyən edilmiş hesabat kanalları vasitəsilə Bank, maliyyə cinayətlərinin inkişaf edən mənzərəsi ilə aktiv şəkildə mübarizə aparır.

Şəkil 31. AML və CFT əleyhinə profilaktik və cavab tədbirləri

Profilaktik tədbirlər

Müştəriyə Dair Araşdırma / Müştərini Tanı: Müştəri şəxsiyyətlərini təsdiq edirik, biznes əlaqələrinin xarakterini başa düşürük və müştəri profilləri ilə uyğunluq baxımından əməliyyatları davamlı olaraq izləyirik.

Riskə Əsaslanan Yanaşma (RBA): Bütün müştəriləri, xidmətləri və məhsulları əlaqəli çirkli pulların yuyulması və terrorizmin maliyyələşdirilməsi risk səviyyələrinə görə qiymətləndirir və idarə edirik.

Qadağan Olunmuş Biznes Əlaqələri: Anonim, tənzimlənməyən subyektlər və ya yüksək riskli sahələr ilə bağlı hesabları və tərəfdaşlıqları yalnız xüsusi icazə ilə qadağan edirik.

Təlim və Maarifləndirmə: Bütün əməkdaşlar müntəzəm olaraq AML təlimlərindən keçir, o cümlədən qiymətləndirmələr ilə onlayn modullar.

Daxili Nəzarət Sistemləri: Müstəqil bir AML rəisi, uyğunluq komitəsi və müntəzəm auditlər Bankın daxili AML idarəetməsinin əsasını təşkil edir.

Davamlı İzləmə və Yoxlama: Müştəri sənədlərini dövri olaraq nəzərdən keçirir və əməliyyatları və fərdləri sanksiyalar və PEP siyahıları ilə müqayisə edirik.

Cavab tədbirləri

Şübhəli Əməliyyatlar haqqında hesabat: Şübhəli əməliyyatlar və ya fəaliyyətləri—müəyyən məbləğdən asılı olmayaraq—qanuni tələblərə uyğun olaraq daxili uyğunluq və Maliyyə Nəzarət Xidmətinə bildiririk.

Əməliyyatların İmtina Edilməsi və Əlaqələrin Ləğvi: Əgər müştərinin şəxsiyyəti təsdiq edilə bilməzsə və ya AML narahatlıqları yaranarsa, əməliyyatları dayandırır və biznes əlaqələrini kəsirik.

Sənədləşdirmə və Arxivləşdirmə: Bütün əlaqəli AML sənədlərini ən azı beş il müddətinə təhlükəsiz şəkildə saxlayırıq ki, hüquqi izlenebilirlik təmin edilsin və araşdırma proseslərini dəstəkləsin.

Audit və Uyğunluq Hesabatı: AML fəaliyyətinin və hər hansı pozuntuların rəsmi olaraq yuxarı rəhbərliyə bildirilməsi təmin edilir və zəruri hallarda əməkdaşlara qarşı intizam tədbirləri görülür.

Müəssisələrlə Əməkdaşlıq: Dövlət orqanları ilə sıx əməkdaşlıq edirik, tələb olunan hesabatları təqdim edir və çirkli pulların yuyulması və ya terrorizmin maliyyələşdirilməsi ilə bağlı araşdırmalarda əməkdaşlıq edirik.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

GRI 2-14, 2-22

AML Çərçivəsinin Gücləndirilməsi

Biz AML çərçivəmizi aydın müəyyən edilmiş məsuliyyətlər və çoxsəviyyəli risk idarəetmə strukturu ilə gücləndiririk. Məsuliyyət bütün təşkilati səviyyələrə paylanıb, xüsusi təyin edilmiş MLRO (Çirkli Pulların Yuyulması üzrə Rəisi), öz vəzifələrində və səlahiyyətlərində müstəqildir və fəaliyyət sahəsinə aid proseslərlə bağlı qərarlarla əlaqədar veto hüququna malikdir. MLRO İcraiyyə Şurasına hesabat verir və həm İcraiyyə Şurasına, həm də Müşahidə Şurasına cavabdehdir. Həmçinin, hər il təşkilatın risk qiymətləndirmələri aparılır, sektor üzrə və coğrafi risklər çərçivəsində çirkli pulların yuyulması və terrorizmin maliyyələşdirilməsi ilə əlaqəli təhlil edilir. Riskə əsaslanan müştəri izləmə sistemi mərhələli intervallarla həyata keçirilir: yüksək riskli müştərilər illik, orta riskli müştərilər hər iki ildən bir və aşağı riskli müştərilər hər üç ildən bir nəzərdən keçirilir.

Maraqların Toqquşmasının İdarə Edilməsi

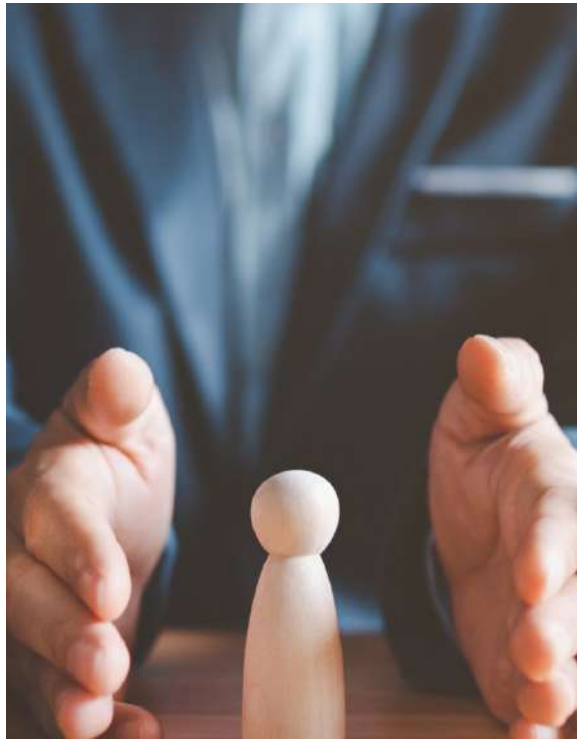
Maraqların toqquşmasının həlli Kapital Bank daxilində etik bütövlüyün və məsuliyyətli idarəetmənin qorunması üçün əsas amildir. Biz şəxsi maraqların peşəkar vəzifələrlə qarşı-qarşıya gələ biləcəyi vəziyyətləri tanımağa və idarə etməyə xüsusi diqqət yetiririk, etibar və ədaləti əməliyyatlarımızın mərkəzinə qoyuruq.

Bu öhdəlik bütün təşkilatı əhatə edir, yalnız əməkdaşlar və yuxarı rəhbərlik deyil, həm də Müşahidə Şurası və Audit Komitəsinin üzvlərini əhatə edir. Bu, həmçinin işçilərlə sıx əlaqəli olan, məsələn, ailə üzvləri və şəxsi əlaqələr kimi, dolayı münasibətlərin də obyektivliyə oxşar risklər yarada biləcəyini tanıyır. Bu geniş yanaşmanın tətbiqi, hətta ən incə obyektivlik risklərini belə erkən aşkar etməyə və effektiv şəkildə idarə etməyə imkan verir.

Effektiv və proporsional cavabın təmin edilməsi məqsədilə Kapital Bank potensial maraqların toqquşmalarını onların təsir səviyyəsinə əsasən təsnif edir. Aşağı riskli hallarda sadəcə marağın bəyan edilməsi kifayət edə bilər. Maraqların toqquşmasının necə həll edilməsi və ya idarə edilməsi ilə bağlı qərar verərkən, bir neçə əsas amil qiymətləndirilir: toqquşmanın təbiəti, vəziyyətin mürəkkəbliyi və toqquşmanın ümumi əhəmiyyəti. Daha mürəkkəb və ya həssas hallarda, Bank əməkdaşdan müəyyən bir qərar və ya tapşırıqdan imtina etməsini tələb edə bilər. Əgər toqquşma obyektivliyə ciddi təhdid yaradarsa, etik sərhədlərin qorunması üçün daha qətiyyətli addımlar atıla bilər, məsələn, vəzifə dəyişiklikləri və ya ayrılma.

Bu sistemin təməlini, maraqların toqquşmalarını idarə etmək üçün müxtəlif vasitələrlə dəstəklənən proaktiv qarşısının alınması təşkil edir (Şəkil 32). Əməkdaşlar, hər hansı maraqların toqquşmasına səbəb ola biləcək xarici maliyyə fəaliyyətlərini və əlaqələri açıqlamalıdırlar və şəxsi mənfəət üçün məxfi məlumatların istifadəsinə xüsusi məhdudiyyətlər qoyulub. Həssas məlumatlara giriş sıx şəkildə nəzarət edilir və maraqların toqquşmasına səbəb ola biləcək vəzifələr qəsdən ayrılır. Müntəzəm daxili təlimlər, bu gözləntiləri möhkəmləndirir və əməkdaşları etik dilemmləri məsuliyyətlə idarə etməyə təşviq edir.

Nəzarət, xüsusi təyin olunmuş uyğunluq və fırıldaqçılığın qarşısının alınması funksiyası vasitəsilə təmin edilir. Bu funksiya, bildirilen halları izləyir, araşdırmaları dəstəkləyir və hər bir hadisənin yaratdığı riski qiymətləndirir. Bu vahid, hər il yüksək rəhbərliyə hesabat verir və idarəetmə səviyyəsində nəzarəti və şəffaflığı gücləndirir. İdarə Heyəti və Müşahidə Şurasının üzvləri, həmçinin, əsas kommersiya maraqlarını proaktiv şəkildə bəyan etməlidirlər, bu da əlavə bir məsuliyyət təbəqəsi yaradır.



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 32. Maraqların toqquşmasının idarə olunması üçün alətlər



8

Riskin İdarə Edilməsi

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

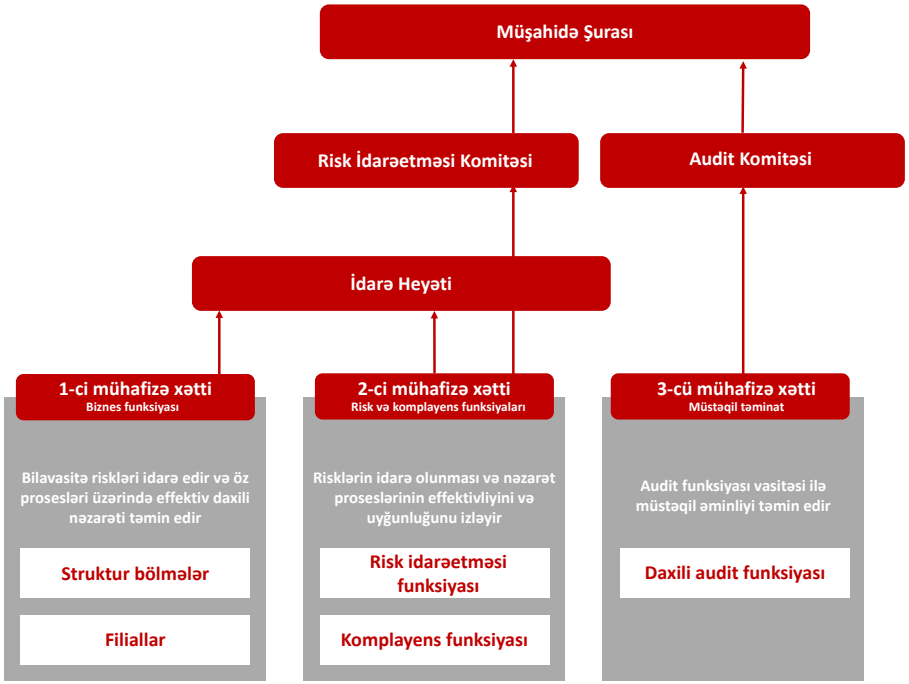
Korporativ Riskin İdarə Edilməsi Çərçivəsi

Kapital Bankda biz Korporativ Riskin İdarə Edilməsini (ERM) əsaslı bir çərçivə olaraq qəbul edirik ki, bu da qeyri-müəyyənliklərlə necə üzləşməyimizi, strateji imkanlardan necə faydalandığımı və uzunmüddətli davamlılığımızı necə təmin etdiyimizi yönləndirir. Məqsədimiz yalnız dəyəri qorumaq deyil, eyni zamanda riskin idarə edilməsi prinsiplərini Bankın strateji planlaşdırma və əməliyyat qərarları proseslərinə inteqrasiya edərək, dəyərin yaradılmasına aktiv şəkildə töhfə verməkdir.

ERM Siyasətimizə uyğun olaraq, biz bütüncül, gələcəyə yönəlmiş və metodik bir risk baxış açısını qəbul edirik. Risk iştahı və dözümlülük səviyyələri, strateji məqsədlərin müəyyənləşdirilməsi ilə paralel olaraq təyin edilir və tətbiq edilir ki, risk məsələləri ayrı bir məhdudiyyət kimi deyil, biznes məqsədlərimizi necə formalaşdıracağımıza dair mühüm göstəricilər olaraq qəbul edilsin. Risk qiymətləndirmələrini dəyər zəncirinin hər mərhələsində inteqrasiya edirik – korporativ strategiyanın formalaşdırılmasından tutmuş iş məqsədlərinin müəyyənləşdirilməsi, performansın qiymətləndirilməsi və yeniliklərin və çevik transformasiyanın təşviqinə qədər. Bu inteqrə olunmuş yanaşma, həm daxili, həm də xarici dinamikalara düşüncəli cavab verməyimizi, resursların bölüşdürülməsini risk exposure ilə uyğunlaşdırmağımızı və Bankın əsas fəaliyyətlərinə davamlılıq əlavə etməyimizi təmin edir.

Riskin qərarvermə proseslərimizə strateji inteqrasiyası, təşkilat daxilində ardıcıl icranı qorumaq üçün qurulmuş yaxşı təşkilatlanmış idarəetmə strukturu ilə dəstəklənir. Kapital Bankda riskləri effektiv idarə etmək üçün biz aydın və strukturlu bir idarəetmə modeli istifadə edirik ki, bu da hər səviyyədə məsuliyyətləri müəyyənləşdirir və cavabdehlik yaradır. ERM çərçivəmiz beynəlxalq səviyyədə tanınan Üç Müdafiə Xətləri modelinə əsaslanır ki, bu da təşkilat daxilində riskin idarə edilməsinə şəffaf və əməkdaşlıq əsaslı bir yanaşma təmin edir (Şəkil 33).

Şəkil 33. ERM üçün 3 müdafiə xətti modeli



Baş İcraçı Direktorun müraciəti

İlin İcmalı

Hesabat Haqqında

Bizim Biznes Model

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

Müştəri Təcrübəsi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

Riskin İdarə Edilməsi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

İnsan Kapitalına Yatırımlar

Ətraf Mühit İzimiz

Fəaliyyət cədvəlləri

GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

ERM sisteminin nəzarəti, Müşahidə Şurası, Riskin İdarə Edilməsi Komitəsi, Audit Komitəsi və İdarə Heyəti daxil olmaqla, aydın şəkildə müəyyənləşdirilmiş idarəetmə orqanları tərəfindən daha da gücləndirilir. Müşahidə Şurası, risk siyasətlərini, strategiyalarını, çərçivələrini, Risk İştahı Bəyanatını (RAS) və əsas hədləri təsdiqləyir. O, həmçinin ERM çərçivəsinin effektivliyini qiymətləndirir və risklə bağlı qərarların nəzarətində müntəzəm olaraq iştirak edir. Riskin İdarə Edilməsi Komitəsi, öz növbəsində, icraçı idarəetmə ilə Şura arasında vasitəçi kimi fəaliyyət göstərir. Baş Risk Rəhbəri (CRO), Komitə ilə birgə, riskin azaldılması planlarını, kapitalın kifayətliliyi təkliflərini və risk meyllərinin təhlilini nəzərdən keçirir. CRO, həmçinin, riskin idarə edilməsini strateji və əməliyyat icrasına inteqrasiya edən İdarə Heyətinin aktiv və mühüm liderlik rolunu oynayır.

CRO, Bank üzrə ERM fəaliyyətlərini əlaqələndirmək, riskin idarə edilməsi strategiyalarını və daxili siyasətləri hazırlamaq, bütün müəssisə üzrə risk exposure-larını izləmək və kapital planlaması prosesinə nəzarət etməkdən məsuldur. O, Bankın risk iştahı çərçivəsinin hazırlanmasına rəhbərlik edir, risk qeydiyyatının tərtibinə nəzarət edir və həm maliyyə, həm də qeyri-maliyyə risk kateqoriyalarının qiymətləndirilməsini əlaqələndirir – bunlara kredit, bazar, informasiya texnologiyaları və təhlükəsizlik, əməliyyat, uyğunluq, nüfuz, likvidlik riski və s. daxildir. Çərçivələrin hazırlanmasından əlavə, CRO, İdarə Heyəti və Riskin İdarə Edilməsi Komitəsinə hər ay, Müşahidə Şurasına isə ən azı rüblük olaraq şəffaf hesabatlar təqdim edir. Bu hesabatlar, Bankın cari risk profilini, hər hansı limitin aşılması halları, risk azaldılması nəticələrini və sistemli və yeni yaranan risklərə dair proqnozları əks etdirir. CRO-nun məsuliyyətinə, həmçinin tənzimləyicilərlə açıq əlaqələrin saxlanması, Bankın təcrübələrinin prudensial tələblərə uyğunluğunun təmin edilməsi və təklif olunan hər hansı bir əməliyyatın Bankı qeyri-adi riskə məruz qoyması halında veto qərarlarının verilməsi daxildir.

Yuxarıdakı yüksək səviyyəli nəzarəti tamamlayan olaraq, Bank, bütün əməliyyat sahələrində riskləri müəyyən etmək, qiymətləndirmək və həll etmək üçün praktik alətlər və metodologiyaların bir sıra istifadəsini təmin edir. Riskləri vaxtında və effektiv şəkildə aşkar etmək və cavab vermək üçün biz çoxsaylı alətlər və strukturlu metodologiyalardan istifadə edirik. Əsas metodologiyalar arasında Riskin İdarə Edilməsi Özünü Qiymətləndirməsi (RCSAs), Əsas Risk Göstəriciləri (KRIs) və ssenari təhlili daxildir. Bu alətlər, riskləri ehtimal, potensial təsir və materiallıq əsasında qiymətləndirmək üçün istifadə olunur və bunlar həm maliyyə, həm də qeyri-maliyyə növlərinə aid riskləri əhatə edir.

Bank, mərkəzləşdirilmiş risk qeydiyyatını saxlayır ki, bu da dövri olaraq nəzərdən keçirilir və yenilənir. Bu, potensial risklərin erkən aşkarlanmasını təmin edir və bu qeydiyyatın stres testləri, kapital planlaması və biznes davamlılığı strategiyalarına inteqrasiyasını dəstəkləyir.

Riskə imkan yaradan bir faktor olaraq yanaşmaqla, Bank, həm də mümkün təhlükələrlə yanaşı fürsətləri qiymətləndirməyi təmin edir. Bu yanaşma, Banka yaxşı məlumatlandırılmış, çevik və davamlı risk idarəetmə yanaşması tətbiq etməyə imkan verir ki, bu da onun missiyası və dinamik maliyyə mühitindəki tərəfdaş gözləntiləri ilə uyğun qalır. Risk mədəniyyəti, Bank daxilində dəyərlərə əsaslanan yanaşmanı təşviq edir, əməkdaşların riskin idarə edilməsi prinsiplərini anlamalarına kömək edir və onların fəaliyyət sahələrində risklərə diqqət yetirir. Bank, risk mədəniyyətini əhatəli şəkildə qiymətləndirərək, risk şüuru və davamlılıq yaradan bir mühitin formalaşdırılmasına, riskin idarə edilməsi sahəsində ən effektiv qərarların verilməsinə və ümumi təşkilati performansın yaxşılaşdırılmasına yönəlmiş addımlar atır.

Risk mədəniyyətinin inkişafını sürətləndirmək və müdafiə xətləri arasında əlaqələri gücləndirmək məqsədilə hər bir struktur vahidi üçün Risk Koordinatoru təyin edilir. Risk Koordinatoru öz struktur vahidində riskin idarə edilməsi fəaliyyətlərini əlaqələndirir və nəzarət edir. Onun rolu, təşkilatın məqsəd və hədəfləri ilə uyğun olaraq, öz struktur vahidində riskin idarə edilməsi siyasətləri, prosedurları və strategiyalarının effektiv şəkildə tətbiq olunmasını təmin etməkdir.

Bizim Risk İdarəçiliyimizə Yanaşmamız

Kapital Bank-ın risk idarəetmə çərçivəsi, Azərbaycan Respublikası qanunvericiliyinə, Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı tərəfindən müəyyən edilmiş prudensial normativlər və qaydalara, Basel Komitəsinin müvafiq sənədlərinə və digər beynəlxalq

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

standartlara və prinsiplərə, Bankın Nizamnaməsinə və daxili siyasətlərə, xüsusilə ERM çərçivəsinə uyğun olaraq hazırlanmışdır. Strategiya, Bankın strateji məqsədlərinə və əməliyyatlarına təsir edə biləcək potensial riskləri müəyyənləşdirmək, qiymətləndirmək və azaltmaq üçün strukturlaşdırılmış yanaşmanı əhatə edir.

Bank risklərin müəyyənləşdirilməsini iki fərqli səviyyədə həyata keçirir: müəssisə və əməliyyat səviyyələri. Müəssisə səviyyəsində, təşkilatı təsir edə biləcək bütün potensial risklərin geniş siyahısı yaradılır. Bu risklər daha sonra materiallıq qiymətləndirmə prosesi ilə süzgəcdən keçirilir və hansı risklərin vacib olduğu və daha da diqqət tələb etdiyi müəyyən edilir. Bu səviyyədə riskləri qiymətləndirmək üçün Bank üç istiqamətli yanaşmadan istifadə edir. Kvantitativ yanaşma, hər bir riskin əhəmiyyətini onun potensial təsiri və yaranma ehtimalı əsasında qiymətləndirir. Tənzimləyici yanaşma, riskləri material sayır, əgər onlar prudensial tənzimləmələrdə tanınırsa və ya qanunlar müəyyən risk idarəetmə sistemlərini tələb edirsə. Eyni zamanda, Ekspert Rəyinə Yanaşma, xüsusilə maliyyə xarakterli olmayan və sayısal olaraq ölçülməsi çətin olan risklərin qiymətləndirilməsində mütəxəssislərin baxışlarına əsaslanır.

Əməliyyat səviyyəsində, Bank, gündəlik fəaliyyətlərdə əhatəli risklərin müəyyənləşdirilməsi və qiymətləndirilməsi üçün çoxşaxəli bir metodologiya tətbiq edir. Bu, həm keyfiyyət, həm də kəmiyyət analizlərini əhatə edir. Bu prosesdə əsas alətlərə Risk və Nəzarət Öz Dəyərləndirməsi (RCSA), hadisə idarəetmə sistemləri və ikinci və üçüncü müdafiə xəttindən nəzarət funksiyaları daxildir. Əlavə olaraq, Bank daxili biznes proseslərində mövcud olan riskləri analiz edir və məhsul və xidmətlərin inkişafı və ya yenidən baxılması zamanı riskləri qiymətləndirir. Audit nəticələri, əsas risk və performans göstəriciləri, ssenari analizləri və stress testləri ilə əlavə məlumatlar əldə edilir. Bank həmçinin müştəri şikayətləri və intizam tədbirlərinin nəticələrini nəzərə alır və bu, risk idarəetmə çərçivəsinin dəqiqliyini və reaksiya qabiliyyətini artıran geribildirim dövrü yaradır.

Bank, strateji planını həyata keçirərkən onun məqsədləri, əməliyyatları və ya maliyyə vəziyyətinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir edə biləcək material risklər daxil olmaqla, həyata keçirilməsindən yaranan bütün növ riskləri müəyyənləşdirir (Cədvəl 5). Xüsusi diqqət yeni məhsul və xidmətlərdən, makroiqtisadi dəyişikliklərdən və hadisələrdən yaranan risklərə yönəldilir. Risklərin müəyyənləşdirilməsi prosesi həmçinin Bankın inkişaf edən strateji planı ilə əlaqədar yeni risklərin qiymətləndirilməsini əhatə edir. Bankda müəyyən edilmiş bütün risklər Risk və Nəzarət Matriksinə qeyd olunur.

Bundan əlavə, Bank strateji planını həyata keçirərkən, yeni risk kateqoriyalarının yaranıb-yaranmadığını davamlı olaraq qiymətləndirir. Belə risklər müəyyən edildikdə, onların Bankın ümumi risk profilinə potensial təsiri qiymətləndirilir. Bu, həm RAS-ın, həm də daxili risk siyasətlərinin yenilənməsinə səbəb ola bilər və bu, Bankın dəyişən risk mühitində davamlı olaraq davamlı və çevik qalmasını təmin edir. Biz Risk Sağlamlıq İndeksindən (RHI) riskləri qiymətləndirmək üçün istifadə edirik. Bu, mövcud riskləri və onların təsir sahələrini qiymətləndirməyə imkan verir, beləliklə, proaktiv cavab hazırlamağa kömək edir. Əsasən, bu, keyfiyyət və kəmiyyət ölçülərindən ibarətdir. Belə alətlərin nəticələrinin qiymətləndirilməsi, ölçülərin tam əhatəsini qorumaq üçün vacibdir.

Hər bir müəyyən edilmiş risk, həm keyfiyyət, həm də kəmiyyət üsulları ilə qiymətləndirilir. Bank, risklərin potensial təsirini və yaranma ehtimalını, öz risk iştahını, strateji prioritetlərini və prudensial normativləri nəzərə alaraq qiymətləndirir. Əsas komponentlərdən biri Risk İştahı Bəyanatıdır (RAS), hansı ki, risk dözümlülük zonalarını, açıq kəmiyyət və keyfiyyət hədləri ilə müəyyən edir. Bu bəyanat, mövcud və yeni yaranan risklərin effektiv şəkildə həll olunmasını təmin edərək, bütün material risk növlərini əhatə etməlidir. Bank, hər bir risk ölçüsü üçün dözümlülük zonalarını müəyyən edir — həm kəmiyyət (məsələn, kapital adequasiyası nisbətləri, likvidlik buferləri), həm də keyfiyyət (məsələn, reputasiya və ya uyğunluq riskləri). Bu zonalar, qəbul edilən risk almağa dair aydın sərhədlər müəyyən edir və göstəricilər müəyyən edilmiş hədlərdən kənara çıxdıqda, əvvəlcədən təyin olunmuş daxili prosedurlar işə düşür və düzəliş tədbirləri başlatılır. Senior idarəetmə ilə əməkdaşlıq edərək hazırlanmış və Risk İdarəetmə Komitəsi tərəfindən nəzərdən keçirilmiş RAS, ən azı illik olaraq və ya daxili və ya xarici inkişaflara görə daha tez-tez yenidən nəzərdən keçirilir. Bank tərəfindən tanınan

Baş İcraçı Direktorun müraciəti

İlin İcmalı

Hesabat Haqqında

Bizim Biznes Model

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

Müştəri Təcrübəsi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

Riskin İdarə Edilməsi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

İnsan Kapitalına Yatırımlar

Ətraf Mühit İzimiz

Fəaliyyət cədvəlləri

GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

Cədvəl 5. Risklərin Növü üzrə Təhlükə.

Risk, növü üzrə	Strateji tətbiqi
Kredit Riski	Kredit riski, borcalanın Banka qarşı öhdəliklərini vaxtında və ya tam şəkildə yerinə yetirməməsindən yaranan riski ifadə edir.
Bazar Riski	Bazar riski, bazarda baş verən dəyişikliklərdən, məsələn, faiz dərəcələrinin, məzənnə dərəcələrinin, qiymətli kağızların və əmtəə qiymətlərinin dalğalanmalarından yaranır.
Liqvidlik Riski	Bankın istədiyi/gözlənilən qiymətə bazarda aktivləri sata bilməməsi nəticəsində yaranan itki riski.
Konsentrasiya Riski	Bankın aktivlərinin, öhdəliklərinin və ya əməliyyatlarının müəyyən bir borcalan, sektor, coğrafi bölgə və ya digər oxşar faktorlarda yüksək konsentrasiya dərəcəsindən yaranan risk.
Kapital Adekvatlığı Riski	Bankın maliyyə sabitliyini uzun müddət təmin etmək üçün kifayət qədər kapitalının olmaması riski.
Əməliyyat Riski	Daxili proseslərin, işçilərin, sistemlərin və ya xarici hadisələrin qeyri-kafi və ya uğursuz olmasından yaranan itki riski.
İnformasiya sistemləri riski	İnformasiya təhlükəsizliyi proseslərindəki çatışmazlıqlardan yaranan risk, bunlara texnoloji və digər tədbirlərin həyata keçirilməsi, kompüterləşdirilmiş sistemlər və proqramların proqram təminatındakı nöqsanlar və bu proseslərin Bankın əməliyyatları ilə uyğunluqsuzluğu daxil olmaqla, məlumat təhlükəsizliyi təhdidlərinin yaranmasına səbəb ola bilər.
Kiber-Risk	Bankın istifadə etdiyi informasiya sistemlərinin nasazlıq və ya pozulması riski və/və ya onların funksional imkanları və xüsusiyyətləri Bankın tələblərini qarşılamadıqda yaranan risk.
Uyğunluq riski	Bankın informasiya texnologiyaları sistemləri və məlumatları ilə bağlı xarici hücumlar, zəifliklər və ya pozuntular nəticəsində material və ya qeyri-material itkilərlə qarşılaşma riski.
Nüfuz riski	Bankın maliyyə bazarlarını tənzimləyən qanun və qaydalara riayət etməməsi nəticəsində icra tədbirləri, sanksiyalar, maliyyə itkisi və ya reputasiya ziyanı ilə qarşılaşma riski.
Model Riski	Bank haqqında müştərilər, tərəfdaşlar, səhmdarlar, investorlar, borc sahibləri, digər müvafiq tərəflər və ya tənzimləyicilər tərəfindən mənfi qavrayışın yaranmasından yaranan risk.
Strateji Riski	Yanlış hazırlanmış və ya tətbiq edilmiş modellərdən və ya modelin çıxışlarının və hesabatlarının yanlış istifadəsindən yaranan risk. Bu, həmçinin modelin özündən və ya onun ölçməyə çalışdığı reallıqla uyğunlaşmamasından yaranan qeyri-müəyyənliyi də əhatə edir.
Ölkə riski	Strateji təşəbbüslərin uğursuzluğundan yaranan itki riski, bunlara satınalmalar, birləşmələr, yeni məhsullar, bazarlar və s. daxildir.
Məlumat riski	Xarici ölkələrdəki iqtisadi, sosial və siyasi şəraitin və hadisələrin Bankın mövcud və ya proqnozlaşdırılan maliyyə vəziyyətinə və dayanıqlığına təsir etmə riski.
Data Risk	The potential negative impact on decision-making processes, legal and regulatory obligations, reputation, and financial position due to the failure to ensure the accuracy, completeness, confidentiality, and timely availability of the data used in the Bank's operations.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

müvafiq material risklər RAS-ə daxil edilir, beləliklə risklər üzrə tam əhatə təmin edilir. Həmçinin, stress-test nəticələri birbaşa RAS-ə inteqrasiya olunur, bu da risk iştahının stress-test nəticələri ilə uyğunlaşmasını və Bankın faktiki risk təhlilini əks etdirməsini təmin edir. Bu bəyanat, qərar qəbul etmə prosesində bütün biznes vahidlərini istiqamətləndirir və risk alma fəaliyyətləri ilə Bankın potensial itkiləri udma qabiliyyəti arasında uyğunluğu dəstəkləyir.

Risk İştahı göstəriciləri statik deyil, onlar daxili tənzimləyici sənədlərə uyğun olaraq mütəmadi olaraq izlənir. Bu strukturlaşdırılmış izləmə, Banka risk həddi pozuntularını vaxtında aşkarlamağa və onlara reaksiya verməyə imkan verir, davamlı strateji uyğunluğu dəstəkləyir. Əlavə olaraq, illik büdcə planlaşdırma prosesi zamanı, Bank bu risk iştahı göstəricilərini və limitlərini maliyyə planları hazırlamaq üçün inteqrasiya edir, beləliklə institutun müəyyən edilmiş risk dözümlülüyü daxilində maliyyə planları hazırlanır.

Stress testi, risk idarəetmə çərçivəmizin mühüm bir komponentidir və müxtəlif ssenarilər üzrə yarımillik olaraq həyata keçirilir, bunlar arasında bazar, likvidlik və kredit riskləri də daxil olmaqla. Bu qiymətləndirmələrin əsas məqsədi, potensial riskləri müəyyən etmək və idarə etmək, azaltma strategiyalarının effektivliyini qiymətləndirmək, kapitalın dayanıqlılığını və maliyyə sabitliyini qiymətləndirmək və stress altında likvidlik şərtlərini nəzarət altına almaqdır. Əlavə olaraq, tarixə əsaslanan geriyə test etmə və proqnozlaşdırma metodlarından istifadə edərək, analizlərimizin dəqiqliyini və etibarlılığını artırırıq. Yanaşmamız, az ehtimal olunan lakin böyük təsirə sahib ssenarilərə üstünlük verərək Bankın maliyyə dayanıqlılığını ciddi şəkildə qiymətləndirməyə və effektiv fövqəladə vəziyyət planlaşdırmasını dəstəkləməyə fokuslanır.

İnsident İdarəetmə Sistemi

Əməliyyat risklərini müəyyənləşdirmək üçün digər vacib komponent, insident idarəetmə sistemidir. Bu sistem, risklərin müəyyənləşdirilməsi və davamlı izlənməsini təmin etmək üçün hadisələrin toplanması, təhlil edilməsi və hesabat verilməsini asanlaşdırmaq məqsədilə yaradılmışdır. Risk koordinatorları, adətən filial rəhbərləri, şöbə rəhbərləri və ya məhsul sahibləri, öz proseslərinə aid riskləri tanımaq, zəruri nəzarət tədbirlərini tətbiq etmək və əlaqəli məlumatları yaymaqla təyin edilirlər. Koordinator mövcud olmadıqda, eyni şöbədən müvəqqəti bir əvəz koordinatorun yerini tutur.İnsident idarəetmə proseduru, insidentlərin aşkarlanması ilə başlayır. Bu prosesdə işçilər, insidentin aşkarlanmasından sonra 1 gün ərzində müvafiq sistem vasitəsilə insident barədə məlumat verməlidirlər. Hesabat formasında, hadisənin təsviri, təbiəti və səbəbi, hadisə və aşkarlanma tarixləri, insidentin əhəmiyyəti, məsul risk sahibi, hadisənin başlığı, ilkin və bərpa oluna bilən zərər məbləği və işçinin iştirak etdiyi detalları daxil olmaqla, ətraflı məlumat tələb olunur. Tamamlanmış forma daha sonra koordinatora təsdiqlənməsi üçün təqdim olunur. Koordinator təqdimatı nəzərdən keçirir və lazım olduqda düzəlişlər üçün geri göndərir. Təsdiq olunan hadisələr daha sonra təsnif edilir, Basel Komitəsinin meyarlarına əsasən qiymətləndirilir və müvafiq işçilər tərəfindən daha da araşdırılır. Əlavə məlumat toplanması, əhatəli risk qiymətləndirməsinin əldə edilməsi məqsədilə həyata keçirilir. Nəhayət, risklər, risk sahibləri ilə əməkdaşlıq edərək, uyğun düzəliş tədbirlərinin müəyyən edilməsi üçün nəzərdən keçirilir, maliyyə təsirləri və potensial itkilər ilə bağlı yeniliklər daim vurğulanır.

İki əsas elementə əsaslanaraq, insidentlərin toplanması, təhlil edilməsi və hesabat verilməsi prosesi güclü bir risk idarəetmə çərçivəsinin əsas komponentlərindən birini təşkil edir (Şəkil 34). Bu, Bankın gündəlik əməliyyatlarında qarşılaşdığı riskləri başa düşmək üçün strukturlaşdırılmış bir yanaşma təklif edir. Əvvəlcə, real insidentlər haqqında məlumatlar, əməliyyat risklərinin ehtimalı və nəticələri barədə konkret və ölçülə bilən məlumatlar təmin edir, beləliklə, risk qiymətləndirmə və hesabatında subyektivliyi azaldır. İkinci növbədə, tarixi məlumatlara daxil olmaq, Bankın keçmiş hadisələrdən dərs çıxarmasına, itkilərin əsas səbəbləri və təsir edən amillər haqqında daha dərindən məlumat əldə etməsinə imkan verir. Əlavə olaraq, risk və nəzarət göstəricilərinin müəyyənləşdirilməsi və tətbiqi prosesinə də töhfə verir. Çox vaxt hadisələr nəzarət tədbirlərindəki uğursuzluqlardan yaranır. Bu uğursuzluqların səbəblərini araşdıraraq, Bank mövcud nəzarət tədbirlərinin effektivliyini inkişaf etdirə və qiymətləndirə bilər, xüsusən də aşkar etmək və azaltmaqla əlaqəli olanları.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 34. İnsident İdarəetməsinin Əsas Elementləri



Risklərlə bağlı tədbirlər

Risklərin ətraflı qiymətləndirilməsi və Banka təsir göstərə biləcək müxtəlif risklərin müəyyən edilməsi nəticəsində, təşkilatın mühitinin təhlükəsizliyi və davamlılığını təmin etmək üçün risk idarəetməsi strategiyalarının qəbul edilməsi vacibdir. Bank öz risklərini idarə edərkən təsdiq edilmiş risk limitlərini, risk dözümlülüyünü və risk iştahını nəzərə almalıdır. Bank daxilində müəyyən edilən və qiymətləndirilən risklər Bankın Risk və Nəzarət Matriksində (RCM) toplanmalı və izlənməlidir.

Bank, riskin baş verməsindən əvvəl, xüsusilə yeni məhsul, xidmət və ya layihələr təqdim edilərkən, dörd əsas strategiya ilə riskləri proaktiv şəkildə idarə edir (Şəkil 35).

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 35. Risklərlə davranış strategiyaları

Riskin Qəbul Edilməsi

Bu, müəyyən edilmiş riskin potensial təsirinin təşkilatın risk limitləri daxilində olduğu zaman riskə cavabdır. Riskin qəbul edilməsi, riskin təsirlərini və ya ehtimalını aktiv şəkildə azaltmaq və ya idarə etmək üçün xüsusi tədbirlər görmədən riskin təsirlərini qəbul etməyi şüurlu şəkildə qərarlaşdırmaqdır.

Riskin Azaldılması

Bu, müəyyən edilmiş risklərin ümumi təsirini minimallaşdırmaq məqsədilə tədbirlər görməyi əhatə edir, beləliklə, onların potensial təsirləri azaldılır..

Riskin Keçirilməsi

Bu, Bankın riskin öhdəlik və məsuliyyətini digər təşkilatlara müqavilələr, sığorta və ya xarici xidmət razılaşmaları vasitəsilə ötürmək istədiyi zaman qəbul edilən bir risk cavab tədbiridir.

Riskin Qarşısının Alınması

Bu, müəyyən edilmiş riskin təşkilatın risk limitlərini aşdığı zaman riskə cavab tədbiridir. Riskin qarşısının alınması qərarı adətən, riskin təşkilat üçün ciddi təhdid yaratdığı və riskin idarə olunması tədbirlərinin faydalarının, riskin azaldılması ilə əlaqədar xərcləri aşdığı hallarda qəbul edilir..

Risklərə Nəzarət və Hesabat

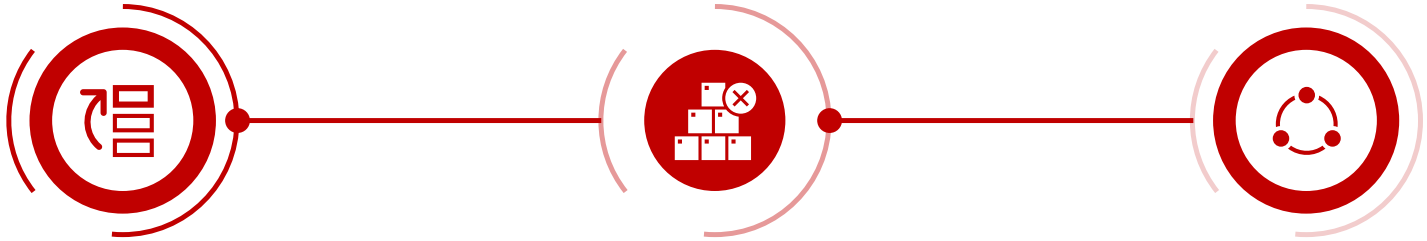
Kapital Bankda riskin nəzarəti proaktiv və əhatəli bir yanaşmadır və bu yanaşma, KRİ-lər, Hadisə İdarəetmə Sistemi, Risk İştahı Bəyannaməsi ilə birlikdə birinci və ikinci müdafiə xəttlərinin fəaliyyəti, audit nəzərdən keçirmələri və risk şəraitinin davamlı izlənməsini və nəzarətini təmin edən monitorinq fəaliyyətləri tərəfindən sürətləndirilir. Diqqət, yaxın gələcəkdə diqqətsiz qalarsa, qeyri-müəyyənliklərə səbəb ola biləcək mümkün risklərin davamlı izlənməsinə yönəldilir. Kapital Bankın ERM Çərçivəsi kontekstində KRİ-lər, Bankın strateji və əməliyyat məqsədlərinə təsir edə biləcək potensial risklərə nəzarətdə mərkəzi rol oynayır. Gələcəyə yönəlmiş göstəricilər kimi, KRİ-lər risk şəraitindəki dəyişiklikləri vurğulayaraq erkən xəbərdarlıq siqnalları təqdim edir və məsələlər böyümədən əvvəl vaxtında müdaxilə imkanı verir. Kapital Bankda KRİ-lərin inkişafı, müəssisənin strateji məqsədlərini və bu məqsədlərin əldə edilməsini əngəlləyə biləcək kritik riskləri dərindən anlamaqla başlayır. Risklər, ehtimalı və potensial təsirlərinə əsasən prioritetləşdirilərək, Bank, KRİ-lərin ən faydalı məlumatları təmin edə biləcəyi sahələri müəyyən edir. Bu məqsədlə, KRİ-lərin seçilməsində ikiqat yanaşma istifadə olunur – yuxarıdan aşağıya və aşağıdan yuxarıya. Yuxarıdan aşağıya yanaşma, idarəetmə səviyyəsinin nəzərini istifadə edərək təşkilat daxili riskləri müəyyən edir və departamentlər və biznes xətləri üzrə ardıcıl ölçməyi dəstəkləyir. Paralel olaraq, aşağıdan yuxarıya yanaşma, biznes vahidlərinə öz funksiyalarına xas əməliyyat risklərini müəyyən etməyə imkan verir və bu proses RCSA-lar, audit nəticələri və birbaşa komandaların real vaxt geribildirimləri kimi məlumatlardan istifadə edir. Kapital Bank, KRİ-ləri üç kateqoriyaya ayırır: öncül, cari və geri qalan göstəricilər, bu da risk davranışının müxtəlif ölçülərini, o cümlədən zaman və məqsədini əks etdirir (Şəkil 36).

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 36. KRİ-lərin Üç Kateqoriyası



Əsas Göstəricilər

Bunlar, rəhbərliyi ortaya çıxan risklər barədə xəbərdar edən erkən xəbərdarlıq siqnallarıdır. Təbiətinə görə proqnozlaşdırıcıdır və riskin böyüməzdən əvvəl vaxtında müdaxilə etməyə imkan verir.

Gecikmiş Göstəricilər

Bunlar artıq baş vermiş bir hadisənin səbəbini başa düşməyə kömək edir. Əsasən, təşkilatın keçmiş təcrübələrdən öyrənməsinə və gələcək üçün hazırlığını yaxşılaşdırmasına dəstək verir.

Cari Göstəricilər

Bunlar, bir riskin və ya risklə əlaqəli vəziyyətin hazırkı vəziyyətini əks etdirir. Real vaxtda qərar qəbul etmə və davamlı monitorinq üçün vacibdir.

Hər bir KRI (Açar Risk Göstəricisi) qərar qəbul etmə prosesini yönləndirmək məqsədilə qırmızı, sarı və yaşıl zonalara bölünmüş hədlərlə təyin edilir. Bu hədlər, tarixi məlumatlar və ekspertlərin rəyinə əsaslanaraq müəyyən edilir və risk səviyyələrinin aydın şəkildə vizuallaşdırılmasına imkan verir. Məsələn, qırmızı zonanın keçilməsi təcili tədbir görülməsini bildirir, sarı zona isə artan riski qarşısını almaq üçün qabaqlayıcı tədbirləri təşviq edir. KRI-lərin izlənmə tezliyi hər bir riskin təbiətinə uyğun olaraq tənzimlənir. Yüksək dəyişkənlik və ya tənzimləmə həssaslığı olan risklər daha tez-tez izlənilir, sabit risklər isə daha az intensiv nəzarət tələb edə bilər. Bu riskə həssas yanaşma, Kapital Banka çevik reaksiya və əməliyyat səmərəliliyi arasında balans saxlamağa imkan verir.

KRI-lərin dürüstlüyü üçün doğru və vaxtında məlumat toplama çox vacibdir. Məlumat mənbələri daxili sistemlərdən üçüncü tərəf təminatçılara qədər müxtəlifdir və məlumatın yoxlanılması, yenilənmə tezliyi və sahibliyi üçün strukturlaşdırılmış proseslər mövcuddur. Məlumat toplama və təhlili üçün məsuliyyətin aydın şəkildə təyin edilməsi, hesabatlılığı təşviq edir və davamlı performansın izlənməsini dəstəkləyir.

Risk hesabatı prosesi, təşkilat daxilində məlumatlı qərarların qəbul edilməsini dəstəkləyən bir neçə əsas prinsipi əsas alır. Hesabatlar, mürəkkəb risk məlumatlarını aydın və strukturlaşdırılmış şəkildə təqdim etmək üçün nəzərdə tutulub, beləliklə rəhbərlik, Bankın risk profilini strateji və əməliyyat məqsədləri ilə uyğun şəkildə qiymətləndirə bilir. Bu hesabatlar yalnız məlumatları ümumiləşdirmək deyil, eyni zamanda tendensiyaları şərh edir, narahatlıq doğuran sahələri vurğulayır və vaxtında riskin azaldılması üçün hədəfli tədbirləri tövsiyə edir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

Cədvəl 6. Risk Hesabatları

Hesabat, növünə görə	Hesabat tezliyi
Risk İdarəetmə Hesabatı	Aylıq əsasda
Risk İştahı Hesabatı	Aylıq və ehtiyaca əsasən
ƏFG-lərin Vəziyyəti Hesabatı	Aylıq (CRO, İdarə Heyəti, Risk Komitəsi); rüblük əsasda (Müşahidə Şurası)
RCSA Nəticələri Hesabatı	İllik əsasda
Stress-Test Hesabatı	İllik əsasda
Hadisə İdarəetmə Hesabatı	Ehtiyaca əsasən
Risk Mədəniyyəti Hesabatı	İllik əsasda
Daxili Audit Hesabatı	İllik əsasda

Doğru risk məlumatları, düzgün zamanda və uyğun formatda təqdim edildikdə, həm taktiki, həm də strateji qərarları dəstəkləyir. Beləliklə, hesabat vermək yalnız hadisədən sonra təhlil ilə məhdudlaşmır; bu, Bankın potensial təhdidlərə qarşı qabaqlayıcı tədbirlər görmə və reaksiya vermə qabiliyyətini artıran bir vasitə olaraq xidmət edir.

Bank, eyni zamanda tənzimləyicilərə tələb olunan risklə əlaqəli hesabatları təqdim edir.

Hadisələrin aydın şəkildə kommunikasiyası və strukturlaşdırılmış hesabatı, Kapital Bank daxilində risk hadisələrinin vaxtında müəyyən edilməsi, sənədləşdirilməsi və cavab verilməsi üçün vacibdir. Etibarlı hadisə hesabatı mexanizmi, Bankda risk şüurunu dəstəkləyir, çünki bu, naxışları tanımağı, təcili məsələlərə cavab verməyi və məlumatlı addımlar atmağı asanlaşdırır.

Əlaqə kanalları, hər bir hadisənin şiddətinə və təciliyyətinə uyğun olaraq tənzimlənir. Yüksək təsirli hadisələr üçün real vaxtda mesajlaşma, birbaşa telefon zəngləri və ya şəxsən bildirişlər kimi üsullar üstünlük təşkil edir, daha az kritik hallarda isə standart hadisə hesabatları ilə məşğul olunur. Effektiv eskalasiya dəstəkləmək üçün Bank, hər bir cavab səviyyəsi üçün detallı əlaqə siyahıları saxlayır və bunları məsul şəxslərin adları, vəzifələri və əlaqə məlumatları ilə müntəzəm olaraq yeniləyir. Əlaqə protokolları aydın şəkildə müəyyənləşdirilir, hansı üsulun nə zaman və necə istifadə olunması, həmçinin hansı məlumatların daxil edilməsi lazım olduğu göstərilir – məsələn, hadisənin təsviri, yeri, vaxtı və görülən dərhal tədbirlər. Əlaqə pozulmasının riskini azaltmaq üçün bir neçə hesabat seçimi mövcud saxlanılır və standartlaşdırılmış şablonlar, xüsusilə zamanın əhəmiyyətli olduğu vəziyyətlərdə hesabat vermə prosesini sadələşdirməyə kömək edir.

Daxili Audit və Nəzarət Mexanizmləri

Daxili Audit Departamenti, Bankın Audit Komitəsinin birbaşa nəzarəti altında fəaliyyət göstərir və yalnız qanunvericilikdə xüsusi olaraq göstərilən hallarda İdarə Heyətindən müstəqildir. Bu quruluş, daxili audit fəaliyyətlərinin obyektivliyini və ədalətliliyini gücləndirir və Daxili Audit Departamenti birbaşa Audit Komitəsinə hesabat verir. Bundan əlavə, Daxili Audit Departamenin Direktoru və digər üzvlərin təyinatı və işdən azad edilməsi Müşahidə Şurası tərəfindən, Audit Komitəsinin təqdim etdiyi tövsiyələrə əsasən həyata keçirilir. Bu proses, departamentin müstəqil statusunu dəstəkləyir və rəhbərlik strukturunda cavabdehliliyi gücləndirir.

Daxili Audit Departamenti, riskə əsaslanan metodologiya ilə hazırlanmış və Audit Komitəsi tərəfindən təsdiqlənmiş illik audit planına uyğun olaraq fəaliyyət göstərir. Plan, departamentin prioritetlərini, o cümlədən büdcə və resurs tələblərini müəyyən edir. İl ərzində Daxili Audit Departamenti, bu planın həyata keçirilməsi ilə bağlı Audit Komitəsinə müntəzəm yeniləmələr təqdim edir və tamamlanmış auditi nəticələrini ətraflı hesabatlarla təqdim edir.

Bu strukturlaşdırılmış yanaşma və əvvəlcədən müəyyən edilmiş məsuliyyətlər vasitəsilə, Daxili Audit Departamenti, daxili nəzarətləri izləmək, şəffaflığı dəstəkləmək və Bankın ümumi düzgün idarəçiliyinə töhfə verməkdə mühüm rol oynayır.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 37. Daxili Audit Departamentinin vəzifə və öhdəlikləri

- İllik daxili audit planının riskə əsaslanan metodologiya ilə hazırlanması və Audit Komitəsinə müzakirə və təsdiq üçün təqdim edilməsi
- Audit Komitəsi tərəfindən təsdiqlənmiş daxili audit strategiyasının icrası
- Audit Komitəsi tərəfindən təsdiqlənən daxili audit planının həyata keçirilməsi
- Daxili Audit Departamentinin fəaliyyətini tənzimləyən metodologiya, daxili qaydalar və prosedurların Bankın idarəetmə orqanları tərəfindən təsdiq edilmiş sənədlərinə uyğunluğun təmin edilməsi
- İqtisadi mühitdəki dəyişiklikləri, Bankın risklərini, sistemlərini və Daxili Audit Departamenti resurs mövcudluğunu nəzərə alaraq Audit planında dəyişikliklərin edilməsi üçün Audit Komitəsindən yenilənmələr tələb edilməsi
- Daxili auditorların peşəkar bacarıqlarının, biliklərinin və səriştələrinin davamlı inkişaf etdirilməsi
- Pay sahiblərinin Ümumi Yığıncağının və ya Müşahidə Şurasının qərarı ilə, və ya səhmdarların və ya İdarə Heyətinin tələbi ilə (Audit Komitəsinin təsdiqi ilə) planlaşdırılmamış auditlərin keçirilməsi
- Daxili Audit Departamenti əməkdaşları üçün vəzifə təlimatlarının hazırlanması və təsdiq üçün Audit Komitəsinə təqdim edilməsi
- Keçirilən auditlərin nəticələri, yeni müəyyən edilmiş risklər, çatışmazlıqlar və ya nöqsanlar barədə Bankın idarəetməsini və Audit Komitəsini vaxtında məlumatlandırmaq və bu məsələlərin həlli üçün tövsiyələr vermək
- Bank əməkdaşları tərəfindən "Daxili Qaynar Xətt" sistemi vasitəsilə təqdim olunan və Bankın Etik Davranış Kodeksinin pozulması ilə bağlı, birbaşa olaraq Daxili Audit Departamentinə ünvanlanmış müraciətlərin araşdırılması
- Daxili Audit Departamentinin büdcəsinin hazırlanması və Audit Komitəsinə təqdim edilməsi
- Daxili Audit Departamentinin fəaliyyəti ilə bağlı hesabatların hazırlanması və Mərkəzi Banka təqdim olunması, həmçinin bu hesabatlarla bağlı kommunikasiyanın idarə olunması
- Daxili Audit Departamentinin daxili sənədləşməsinin düzgün aparılması

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

Hesabatlılıq məsələsinə gəldikdə, IAD Audit Komitəsi ilə müntəzəm və strukturlaşdırılmış kommunikasiyanı əhatəli hesabat təqdimetmə təcrübələri vasitəsilə təmin edir. Departament öz fəaliyyətinə dair illik icmal təqdim edir və əhəmiyyətli risklər və çatışmazlıqlar, eləcə də onların İdarə Heyəti tərəfindən aradan qaldırılması vəziyyəti ilə bağlı aylıq yenilənmiş məlumatlar verir. Bankın Etik Davranış Kodeksinin pozulması ilə əlaqəli və "Daxili Qaynar Xətt" sistemi vasitəsilə təqdim edilən şikayətlər rüblük əsasda nəzərdən keçirilir və hesabatlandırılır. Bütün hesabatların formatı, təqdimetmə vaxtı və ünvanlandığı tərəflər Audit Komitəsi tərəfindən müəyyən olunur. Bu hesabatlar obyektiv, sübuta əsaslanan, aydın şəkildə yazılmış və fokuslanmış nəticələri əks etdirir, mümkün olduğu hallarda kəmiyyət göstəricilərini ehtiva edir. IAD, həmçinin İdarə Heyətinin audit tövsiyələrini necə icra etdiyini izləyir və bu istiqamətdəki irəliləyiş barədə Audit Komitəsinə və Müşahidə Şurasına ildə azı iki dəfə hesabat verir. Bütün daxili audit hesabatları məxfi sənəd kimi qəbul olunur və yalnız IAD rəhbərinin və Audit Komitəsinin açıq icazəsi ilə Bank daxilində və ya kənarında paylaşılması mümkündür.

Məsuliyyətli Satınalma və Təchizat Zənciri Təcrübələri

2024-cü ildə məsuliyyətli satınalma və təchizat zəncirinin idarə olunması sahəsində yanaşmamızı daha da təkmilləşdirərək nəzarət mexanizmlərini institusionallaşdırmağa, təchizatçıların təsnifat protokollarını gücləndirməyə və informasiya təhlükəsizliyi tələblərini bütün satınalma fəaliyyətlərimizə hərtərəfli şəkildə inteqrasiya etməyə davam etdik.

Bu vizyon, 2023-cü ilin sonunda yenilənmiş "Satınalma Siyasəti"nin qəbul olunması ilə rəsmiləşdirildi. Yeni siyasət satınalma məqsədlərimizi səmərəlilik, şəffaflıq və beynəlxalq standartlara uyğunluq prinsipləri ilə yenidən müəyyən etdi. Siyasətdə satınalma dövrü ərzində struktur, idarəetmə mexanizmləri və cavabdehlik öhdəlikləri müəyyən edilir və ümumi mülkiyyət dəyəri, etik mənbə seçimi və təchizatçı münasibətlərinin idarə olunması kimi əsas prinsiplər vurğulanır. Bu sənədi tamamlayan "Satınalma və Təchizat Proseduru" isə satınalma mərhələlərinin icrası, təchizatçılarla əməkdaşlıq protokolları və tender metodologiyalarını mərkəzləşdirilmiş funksiyalar çərçivəsində təsvir edir. Hər iki sənəd birlikdə Bankın strateji və əməliyyat məqsədlərini dəstəkləyən nizamlı və dəyərə əsaslanan satınalma üçün institusional baza yaradır.

Bu siyasət yenilikləri çərçivəsində strategiyamızı praktikaya çevirmək üçün il ərzində bir sıra əməliyyat təkmilləşdirmələri həyata keçirildi. Cari ildə əsas nailiyyətlərə satınalma zəncirinin bütün mərhələləri üzrə proseslərin optimallaşdırılması, əlaqədar siyasət və prosedurların hərtərəfli nəzərdən keçirilməsi və cari biznes ehtiyacları və tənzimləyici gözləntilərə uyğun hədəfli yeniləmələrin həyata keçirilməsi daxildir. Əvvəlki illərdə əsasını qoyduğumuz tədbirlər – yeni ERP sisteminin tətbiqi, elektron imza funksionallığının istifadəyə verilməsi və strukturlaşdırılmış təchizatçı yoxlama prosesi – üzərində qurulan bu tədbirlərlə yanaşı, mövcud ERP sisteminin dəyişdirilməsi ehtiyacı müəyyən edildi. Bunun üçün satınalma əməliyyatlarının mürəkkəbliyinə uyğun yeni platformanın seçilməsi məqsədilə geniş bazar araşdırması aparıldı. Bu inkişaflar daxili əməliyyatlarımızın şəffaflıq, risklərin idarə olunması və strateji uyğunluq prinsipləri ilə daim təkmilləşdirilməsinə yönəlmiş davamlı səylərimizi əks etdirir.

Fəaliyyətlərimiz, xüsusilə məxfi və ya mülkiyyət məlumatlarına çıxışı olan təchizatçılarla olan münasibətlərdə dayanıqlığın artırılmasına yönəlib. Daxili "Təchizatçılar üzrə İnformasiya Təhlükəsizliyi Qaydaları"na uyğun olaraq, bu cür təchizatçılar üçün informasiya təhlükəsizliyi üzrə müqavilə öhdəlikləri məcburi xarakter daşıyır. Məxfilik, məlumat bütövlüyü və girişə nəzarət müqavilə şərtləri ilə, o cümlədən Məlumatların Açıqlanmamasına dair Sazişlər vasitəsilə qorunur. Ödəniş məlumatları ilə işləyən təchizatçılar PCI DSS standartlarına uyğunluq baxımından qiymətləndirilir və onların kibertəhlükəsizlik üzrə ən yaxşı təcrübələrə uyğunluğu mütəmadi olaraq nəzərdən keçirilir.

Təchizatçıların təsnifat sistemi, təqdim edilən xidmətlərin əhəmiyyəti və məlumatların həssaslıq səviyyəsini nəzərə alaraq təkmilləşdirilmişdir. Bu yanaşma riskin azaldılması və uyğunluğun təmin olunması səylərimizi təchizatçının təsirinə əsaslanaraq fərdiləşdirməyə imkan verir. Hər bir aktiv təchizatçı mərkəzləşdirilmiş şəkildə idarə olunan "Təchizatçı Məlumat Aktivləri Reyestri"nə

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

daxil edilir, bu reyestr illik əsasda yenilənir və təhlükəsizlik qiymətləndirmələrinin və müqavilə göstəricilərinin izlənməsi üçün əsas baza rolunu oynayır.

Bundan əlavə, "Satınalma və Təchizat Proseduru"na uyğun olaraq, bütün potensial təchizatçılar tenderdə iştirakdan əvvəl ilkin təsdiq mərhələsindən keçir. Bu mərhələyə maliyyə, hüquqi, ekoloji və reputasiya ilə bağlı yoxlamalar, həmçinin maraqların toqquşmasının qiymətləndirilməsi daxildir. Yeni təchizatçılar eyni zamanda məcburi və ya uşaq əməyinin qadağan olunması, ədalətli əmək şəraiti və etik biznes davranışına uyğunluq kimi əsas sosial məsələlər üzrə yoxlanılır. Yenilənmiş prosedurlar Satınalma Qiymətləndirmə Komitəsinin və Layihə Qrupunun rolunu formallaşdırır və onların satınalma prosesində daxili idarəetmə protokollarına uyğunluğu təmin etməkdə birgə məsuliyyətini müəyyən edir. Təchizatçının uyğunluğu bu meyarların diqqətlə qiymətləndirilməsi əsasında müəyyən olunur və standartlarımıza cavab verməyən istənilən təşkilat təsdiqlənmiş təchizatçılar siyahısından çıxarılır. Bu yanaşma satınalma sistemimizin bütövlüyünü qoruyur.

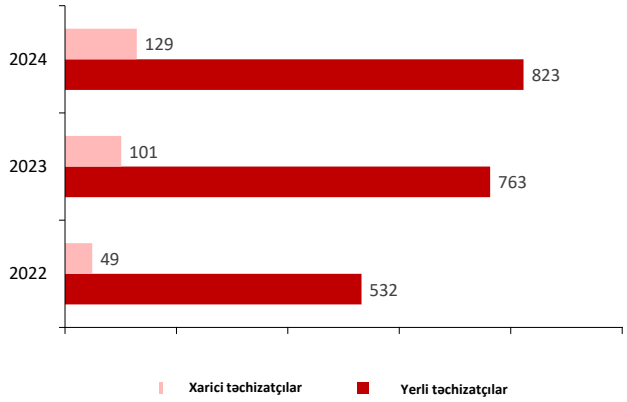
Bu metodoloji yanaşma təchizat zənciri boyunca etik standartlara sadiqliyimizi və etibarlı tərəfdaşlıqların qurulmasına olan möhkəm öhdəliyimizi əks etdirir. Etik olmayan davranışların qarşısını almaq üçün bütün satınalma müqavilələrində rüşvətxorluğa qarşı müddəalar yer alır və onların yerinə yetirilməsi aktiv şəkildə monitorinq edilir. Daxili siyasətlərimizə uyğun olaraq, uyğunluq və fırıldaqla mübarizə komandaları bütün potensial tərəfdaşları əməkdaşlıqdan əvvəl qiymətləndirir və bu əməkdaşlığın məqsədəuyğunluğu barədə rəsmi rəy verir. Hər iki komanda namizəd təchizatçıların reputasiyasını, maraqların toqquşmasını yoxlayır, sanksiya bazaları və media mənbələrinə qarşı araşdırma aparır, benefisiar mülkiyyət və hüquqi dürüstlüyü təsdiqləyir. Hazırkı yoxlama prosesi mənfi ekoloji və sosial təsirlərin formal yoxlanmasını ehtiva etməsə də, dayanıqlılıq öhdəliklərimizi daha yaxşı əks etdirmək üçün prosedurlarımızı inkişaf etdirmək yollarını qiymətləndirməyə davam edirik.

Kapital Bank təchizatçıları ilə qarşılıqlı hörmət, birgə məsuliyyət və ədalətli əməkdaşlıq prinsiplərinə əsaslanan biznes tərəfdaşlığı münasibətlərini təşviq edir. Bu yanaşma əsasında təchizatçılarla davamlı əməkdaşlıq və aydın kommunikasiyanın təmin olunması üçün müntəzəm hesabatlar, qiymətləndirmələr və rəy kanalları vasitəsilə əlaqə saxlayırıq. İnformasiya təhlükəsizliyi sahəsinə daxil olan təchizatçılarla ildə ən azı iki dəfə siyasətlər, uyğunluq tələbləri və performans gözləntiləri barədə rəsmi məlumat sessiyaları keçirilir. Subpodratçılıq hallarının irəli sürüldüyü vəziyyətlərdə Banka məxsus məlumatlara icazəsiz üçüncü tərəf çıxışının qarşısını almaq üçün ciddi nəzarət tədbirləri tətbiq olunur.

Ədalətli və şəffaf satınalma öhdəliyimizin bir hissəsi olaraq, müəyyən olunmuş hədləri aşan bütün satınalma əməliyyatları yalnız E-procure platforması vasitəsilə həyata keçirilir. Bu sistem təchizatçı seçiminin, müqavilələrin icrasının və satınalma ilə bağlı bütün qərarların izlənilə bilən və daxili siyasətlərə və tənzimləyici standartlara uyğun şəkildə aparılmasını təmin edir. Xüsusilə, Bankın fəaliyyətində kritik əhəmiyyətə malik xidmətlər üçün bütün müqavilələrdə risklərin idarə olunması, məlumatların qorunması və biznesin davamlılığına dair müddəaların daxil edilməsinə xüsusi önəm verilir.

Yerli təchizatçılara dəstəyimiz vasitəsilə onları yerli iqtisadiyyatın əsas iştirakçıları kimi tanıyır və bu yolla regional iqtisadiyyatı gücləndirməyə, həmçinin biznesimizin gələcək inkişafı üçün möhkəm təməl formalaşdırmağa çalışırıq. Bu öhdəliyə əsaslanaraq, satınalma fəaliyyətlərimizdə yerli iqtisadi inkişafı prioritetləşdirməyə davam edirik. 2024-cü il tarixinə olan məlumata görə, təchizatçılarımızın 86%-i yerli, 14%-i isə xarici təchizatçılardır (Şəkil 38).

Şəkil 38. Təchizatçıların ümumi sayı



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Riskin İdarə Edilməsi

GRI 2-14, 2-22

İllər ərzində yerli və xarici təchizatçılarımızın nisbəti təxminən bərabər qalmışdır, bu zaman ümumi təchizatçılarımızın sayı artmışdır. Yerli təchizatçılara yönəlmiş bu məqsədli diqqət bizə həm milli iqtisadiyyatın dayanıqlığına töhfə verməyə, həm də lazım olduqda ixtisaslaşmış beynəlxalq mütəxəssislikdən yararlanmağa çevikliyi saxlamağa imkan verir. Əvvəlki illərlə müqayisədə, əlaqə qurduğumuz təchizatçılarımızın ümumi sayı artmışdır ki, bu da həm Bankın genişlənən əməliyyat ehtiyaclarını, həm də inklüziv və müxtəlifləşdirilmiş təchizat zənciri yaratmaq istiqamətindəki öhdəliyimizi əks etdirir. Yerli icmanı gücləndirməyə verdiyimiz əhəmiyyətin bir göstəricisi olaraq, bu il satınalma büdcəmizin 89%-i yerli təchizatçılara xərclənmişdir, bu da yerli iqtisadiyyatın inkişafını təşviq etmiş və səmərəliliyi artırmışdır.

89%

Yerli təchizatçılara xərclənən satınalma büdcəsi

Bu tədbirlər vasitəsilə biz satınalma modelimizi yalnız xərc səmərəliliyi və əməliyyat tədarükü ilə məhdudlaşmayan bir yanaşma olaraq möhkəmləndiririk. Fəaliyyətimizin və tərəfdaşlıqlarımızın əsasını təşkil edən dəyərləri əks etdirərək, uzunmüddətli, etibarlı və məsuliyyətli təchizatçı münasibətləri qurmağa davam edirik. Ən yüksək dürüstlük, informasiya təhlükəsizliyi və yoxlama standartlarını qorumaqla, əməliyyatlarımızın və tərəfdaşlıqlarımızın möhkəm təməlini gücləndirməyə davam edirik.



9

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

GRI 2-14, 2-22

Rəqəmsal Transformasiya Təşəbbüsləri

Kapital Bank rəqəmsal transformasiya yolunda əhəmiyyətli irəliləyişlər edərək süni intellekti (Sİ) əsas əməliyyatlara və müştəri əlaqə nöqtələrinə tətbiq etmişdir (Şəkil 39). Bu təşəbbüslər innovasiya, səmərəlilik və fərdiləşdirilmiş maliyyə xidmətlərinə davamlı sadiqliyimizi əks etdirir və eyni zamanda resurslara qənaət edən əməliyyatlar və müştəriyönümlü xidmət göstərmə yolu ilə dayanıqlılıq məqsədlərimizlə uzlaşır.

Şəkil 39. Süni intellekt əsaslı modellər



İlin rəqəmsal nailiyyətlərindən biri, süni intellektlə dəstəklənən səsdən mətinə texnologiyasının interaktiv səsli cavab (IVR) təsnifatı ilə birgə tətbiqi olmuşdur. Bu sistem cəmi 5 saniyəlik səs nümunəsi əsasında müştəri zənginin səbəbini müəyyən edə bilir ki, bu da ilk zəngdə məsələnin həll olunma göstəricisini 22% artırmış, sistemin istifadəsində isə 32% artıma səbəb olmuşdur. Nəticədə zəng növbələri azalmış və xidmət keyfiyyəti yüksəlmişdir. Bu texnologiyanı tamamlayan və daxili resurslarla hazırlanmış mətndən səsə modeli yüksək keyfiyyətli Azərbaycan dili dialoqları əsasında təlimləndirilib. Sistem nasazlıqları zamanı səsli mesajların tez bir zamanda yaradılmasına imkan verərək kommunikasiya çevikliyini artırır.

Süni intellekt tətbiqləri əməliyyat proseslərinə də genişləndirilmişdir. Bankomatların nağd pul idarəetmə modeli analitik proqnozlaşdırmadan istifadə edərək hər bankomat üçün gündəlik nağd tələbatı hesablayır və nağd pul yükləmə maşınları üçün marşrutları optimallaşdırır. Bu yanaşma daha əvvəl gündəlik 2 saat çəkən əl əməliyyatını aradan qaldıraraq resurslara qənaət etmiş və əməliyyat etibarlılığını artırmışdır. Eyni şəkildə, çağrı mərkəzinin iş yükünün proqnozlaşdırılması sistemi həftəlik zəng həcmini zaman sıralaması analizləri ilə öncədən təxmin edir. Bu isə işçi qüvvəsinin dinamik şəkildə bölüşdürülməsinə və resursların qabaqlayıcı şəkildə yönləndirilməsinə imkan verərək gözləmə vaxtlarını azaldır.

Kredit və risk analitikası sahəsində isə süni intellekt və maşın öyrənməsindən istifadə edərək dəqiqlik və performans artırılmışdır. Erkən Xəbərdarlıq Sistemi (EWS) hazırda defolt riski olan müştəriləri müəyyən edir və vaxtında risklərin qarşısını almağa imkan verir. Gəlir təxmin etmə modelləri daha öncə xidmət göstərilməyən müştəri seqmentlərinin kredit qiymətləndirməsini dəstəkləyir. Fərdi qiymətləndirmə alqoritmləri isə müştəri davranış göstəricilərinə əsaslanaraq kredit təkliflərini fərdiləşdirir və nəticədə 8 milyon AZN dəyərində əlavə gəlir yaratmışdır. Müştəri itkisinin proqnozlaşdırılması modelləri isə potensial ayrılmaları 90 gün əvvəldən müəyyən edərək müştəri saxlanmasına töhfə verir (Şəkil 40).

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 40. Maşın öyrənmə modelləri

Fərdi Qiymətləndirmə
Müştərilər üçün fərdiləşdirilmiş kredit faizləri təklif edir.

Ən yaxşi təklif və məhsuldarlığa meyllilik modelləri
Müştərinin konkret məhsulu alma ehtimalını proqnozlaşdıran ikili modellər qurulmuşdur. Bu, həm satış performansını artırır, həm də çağrı mərkəzinin gücündən daha səmərəli istifadə etməyə imkan verir.

Gəlirin hesablanması
Maaş məlumatı olmayan müştərilərin gəlirini davranış əsasında proqnozlaşdırır.

Erkən xəbərdarliq sistemi monitorinqi
Ödəniş tarixi, demoqrafik və tranzaksiya davranışı kimi dəyişənlərə əsaslanaraq kreditin defolta düşmə ehtimalını proqnozlaşdırır.

Biznes Sahibliyinin Proqnozlaşdırılması
Müştərinin sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olub-olmadığını təxmin edir. Bu da çağrı mərkəzi komandalarına biznes kreditləri üçün müvafiq müştərilərə prioritet verməyə imkan yaradır.

Müştəri itkisi layihələri
Pərakəndə və Kiçik və Orta Sahibkarlıq (KOS) seqmentləri üçün müştəri itkisi və itkiyə yaxınlaşma modelləri hazırlanmışdır.

Bu innovasiyalar sayəsində biz yalnız daxili prosesləri optimallaşdırmaqla və əl əməyini azaltmaqla kifayətlənmədik, eyni zamanda daha innovativ və adaptiv bankçılıq təcrübəsinin əsasını qoyduq. 2023-cü ildə Azərbaycan dilində fəaliyyət göstərən süni intellekt həlli olan "Ailə Çatbot və Virtual Köməkçi"ni təqdim etdik. Bu sistem chatbot və IVR platformalarımıza inteqrasiya edilərək dəstək xərclərinin azaldılmasına və daha geniş müştəri bazası üçün əlçatanlığın artırılmasına töhfə verdi. Bunun ardınca biz süni intellekt imkanlarımızı və maşın öyrənməsi təşəbbüslərimizi genişləndirməyi planlaşdırırıq (Şəkil 41). Məqsədimiz odur ki, rəqəmsallaşma səylərimiz müştəri ehtiyacları və sektorun inkişaf dinamikasına uyğun şəkildə davamlı olaraq inkişaf etsin.

Şəkil 41. Gələcək Süni İntellekt və Maşın Öyrənməsi Təşəbbüsləri

-Müştəriyönlü FAQ LLM-Əsaslı Chatbot
Mövcud qaydalara əsaslanan chatbot sistemimizi, daha dəqiq cavablar təqdim edən, müştəri məmnuniyyətini artıran və operator iş yükünü yarıbayarı azaldan LLM (böyük dil modeli) və RAG (retrieval-augmented generation) texnologiyalarına əsaslanan həllə dəyişdirməyi planlaşdırırıq.

Filial Co-Pilot Chatbot
Sistem filial əməkdaşlarını müştəri davranışı və əlaqə balı əsasında AI tərəfindən yaradılmış fərdi satış ssenariləri və tövsiyələrlə təmin edəcək. Bu isə yerində xidmət strategiyalarının təkmilləşdirilməsinə kömək edəcək.

-Çağrı Mərkəzi Co-Pilot Chatbot
Bu süni intellekt köməkçisi çağrı mərkəzi əməkdaşlarını dəstəkləyərək daxili sənədlərə ani çıxış imkanı yaradacaq, cavab müddətlərini qısaldacaq və əl ilə axtarış ehtiyacını aradan qaldıraraq səhvləri minimuma endirəcək.

Müştəri Təcrübəsi Rəyi Toplama Sistemi
Müxtəlif kanallardan daxil olan müştəri rəylərini toplayacaq və təsnif edərək analiz edəcək mərkəzləşdirilmiş yeni platforma istifadəyə veriləcək. Bu sistem proqnozlaşdırıcı modellər və vizual panel vasitəsilə vaxtında və effektiv xidmət təkmilləşdirmələrinə imkan yaradacaq

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

GRI 2-14, 2-22

Dayanıqlı İnkişaf üçün Agile Əməliyyatlar

Agile transformasiyamızın ilkin tətbiqindən bu günə qədər keçən müddətdə bu model innovasiya, səmərəlilik və dayanıqlı inkişafın əsas əməliyyat platformasına çevrilmişdir. Pandemiya dövründə başladılan bu proses çərçivəsində ənənəvi ardıcıl mərhələli strukturlardan agile çərçivəyə keçid həyata keçirilmiş və Kapital Bank bu metodologiyanı həm biznes, həm də texniki funksiyalar üzrə geniş miqyasda tətbiq edən ilk maliyyə qurumlarından birinə çevrilmişdir. Bu dəyişiklik məhsulun ucdan-uca çatdırılmasına, bazara çıxış müddətinin qısalmasına və müştəri ehtiyaclarına daha agile cavab verilməsinə zəmin yaratmışdır.

Hazırkı strateji dövrdə agile modelimiz əhəmiyyətli dərəcədə inkişaf etmişdir. Daxili proseslərin transformasiyası kimi başlanan təşəbbüs bu gün Bankın ekosistemi üzrə innovasiyanın əsas hərəkətverici qüvvəsinə çevrilmişdir. Biznes və texniki bölmələr üzrə təşkil olunan çevik komandalar yeni məhsul və xidmətlərin hazırlanması və tətbiqinə liderlik edir. Bütün təşəbbüslər bazar təsdiqləmələri, departamentlərarası əlaqələndirmə və müstəqil icra mərhələlərini əhatə edən strukturlu proses üzrə həyata keçirilir. "Birbank Star" kartının ideyalaşdırılmasından tutmuş, KOB seqmenti üçün rəqəmsal xidmət paketlərinin istifadəyə verilməsinə və süni intellekt əsaslı dəstək alətlərinə qədər agile komandalar müştəri təcrübəsini və əməliyyat performansını artıran yüksək təsirli həllər təqdim etmişdir.

Agile əməliyyatlarımız eyni zamanda resurs səmərəliliyi və inklüziv institusional inkişaf üçün platforma rolunu oynayır. Biz agile və agile olmayan strukturları vahid çərçivəyə inteqrasiya edən ilk maliyyə institutu olduq və bu, xəzinədarlıq, risk və insan resursları kimi bölmələr arasında əməkdaşlığa əsaslanan çatdırılma modellərinin qurulmasına imkan yaratdı. Bu inteqrasiya daxili funksiyalar arasında sinerji yaradaraq silosların aradan qaldırılmasına kömək etmişdir. Ən əsası, agile struktur çərçivəsində məhsul sahibləri kimi yeni rollar yaradılmış və bu rollar davamlı oriyentasiya və təlim proqramları ilə dəstəklənmişdir. Bu təşəbbüslər liderlik potensialını gücləndirmiş və daxili istedadların inkişafı üçün yollar açmışdır. Bu istiqamətdə daha ətraflı məlumat hesabatın "İstedadların Cəlb Edilməsi və İnkişafı" bölməsində təqdim olunub.

Agile metodologiyamız Bankın strateji məqsədləri ilə tam uyğunluqdadır. Rüblük icmallar resursların qabaqlayıcı şəkildə yönləndirilməsini və bölmələrarası şəffaflığı təmin edir. Bütün təşəbbüslər başlanğıc mərhələdən etibarən uyğunluq, hüquqi və əməliyyat baxımından qiymətləndirilir. Bu strukturlaşdırılmış və gələcəyə yönəlmiş model icra keyfiyyətini artırır, hesabatlılığı gücləndirir və uzunmüddətli strategiya ilə uyğunluğu təmin edir.



Agile əməliyyatlarımız rəqəmsallaşmaya doğru qəti keçidi dəstəkləmişdir. 2024-cü ildə bank xidmətlərinin yarıdan çoxu onlayn şəkildə həyata keçirilmiş, əməliyyatların təxminən 85%-i tamamilə kağızsız formatda icra olunmuşdur. Bu, ətraf mühitə təsirin azaldılmasına töhfə verməklə yanaşı, xüsusilə xidmətə çıxışı məhdud olan müştəri seqmentləri üçün rahatlıq və əlçatanlığı artırmışdır. Onlayn əmanətlər, kağızsız kreditlər və tam rəqəmsal qeydiyyat prosesləri agile yanaşmanın və innovasiyaların əhəmiyyətli nəticələrini əks etdirir.

Gələcəyə baxdıqda, Agile əməliyyatlar əməliyyat gündəmimizin əsas dayaqlarından biri olmağa davam edəcək. Bu yanaşma bizə dəyişiklikləri öncədən görmək, agile şəkildə cavab vermək və müştərilərimizə və maraqlı tərəflərimizə real dəyər təqdim etmək imkanı verir. Adaptivlik, əməkdaşlıq və səmərəliliyin əməliyyatlarımızın əsasına yerləşdirilməsi ilə biz dəyişkən maliyyə mühitində uğurla naviqasiya etməyə, rəqəmsal inklüzivliyi təşviq etməyə və məsuliyyətli bankçılıq prinsiplərinə sadiqliyimizi qorumağa davam edəcəyik.

10

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

GRI 2-14, 2-22

Müştəri Məlumatlarının Qorunması

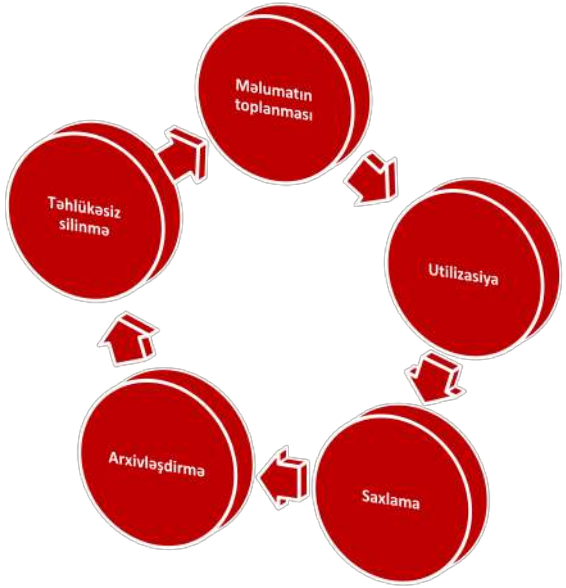
Effektiv məlumat idarəçiliyi davamlı və gələcəyə yönəlmiş institutlar üçün vacib komponent olmaqla yanaşı, Kapital Bank üçün uzunmüddətli vizyonumuzun əsas dayaqlarından birini təşkil edir. Biz məlumatı yalnız əməliyyat girişi kimi deyil, eyni zamanda innovasiya, etimad və davamlı dəyər yaratma imkanlarını gücləndirən vasitə kimi qəbul edirik — xüsusilə də müştəri məlumatlarının qorunması və istifadəsi baxımından.

Məlumat idarəçiliyi üzrə yanaşmamız strukturlaşdırılmış idarəetmə, ciddi təhlükəsizlik standartları və davamlı inkişaf öhdəliyi üzərində qurulmuşdur. Bu yanaşma, məlumatların məsuliyyətli, şəffaf şəkildə və həm tənzimləyici tələblərə, həm də maraqlı tərəflərin gözləntilərinə uyğun idarə olunmasını təmin edir.

Son dövrlərdə təşkilati dəyişikliklər məlumat idarəetmə ekosistemimizi əhəmiyyətli dərəcədə gücləndirmişdir. Süni intellekt və məlumat elmi üzrə ixtisaslaşmış Ekspert Qrupunun yaradılması, daha əvvəl mərkəzləşdirilmiş modeldən daha çevik və inteqrasiya olunmuş hibrid yanaşmaya keçidimizi əks etdirir. Məlumatların idarə edilməsi, məsul şəxslərin təyinatı və keyfiyyət təminatı funksiyaları indi biznes əməliyyatlarına daha dərindən inteqrasiya olunub və təkmilləşdirilmiş çərçivələr, yenilənmiş siyasətlər və vahid biznes lüğəti ilə dəstəklənir. Bu dəyişiklik məlumat aktivlərinin idarə edilməsində daha çevik, aydın və operativ yanaşma yaratmışdır.

Məlumatların etibarlılığı, dəqiqliyi və istifadəyə yararlılığı yanaşmamızın mərkəzində durur. Genişləndirilmiş məlumat keyfiyyəti çərçivəsi vasitəsilə unikalıq, tamlıq və düzgünlük kimi əsas göstəricilər daim monitorinq edilir. Problemlərin proaktiv şəkildə həlli üçün səbəb analizləri metodologiyaları gücləndirilmiş və yeni avtomatlaşdırma layihələri işə salınmışdır. Bu istiqamətdə PASHA Holding ilə birgə həyata keçirilməsi planlaşdırılan dərin təhlilli məlumat keyfiyyəti təşəbbüsü, institusional miqyasda qabaqcıl idarəetmə standartlarını tətbiq etmək məqsədimizi daha da möhkəmləndirəcək.

Şəkil 42. Məlumatın Həyat Dövrü



Məlumatların toplanması, istifadəsi, saxlanması, arxivləşdirilməsi və təhlükəsiz şəkildə məhv edilməsi (Şəkil 42) üzrə proseslərimiz tam institusional çərçivə ilə tənzimlənir. Bu çərçivə "Məlumatların İdarəolunması Proseduru" və "Məlumatların Məhvi Siyasəti" vasitəsilə əməli fəaliyyətə çevrilmişdir.

Məlumat bütövlüyünün və məxfiliyinin qorunması əsas prioritetlərimizdən biri olaraq qalır və informasiya təhlükəsizliyi idarəetməmiz beynəlxalq qabaqcıl təcrübələrlə uyğunluq təşkil edir. Həssas məlumatlar həm ötürülmə (in transit), həm də saxlanma (at rest) zamanı tətbiq olunan şifrələmə protokolları ilə qorunur. Rollara əsaslanan girişə nəzarət (RBAC) həm fərdi, həm də sistem səviyyəsində ciddi şəkildə tətbiq olunur. Eyni zamanda, daxili və xarici sistemlər üzrə İki Mərhələli Doğrulama (MFA) istifadəsi məcburidir. Məlumat İtkisinin Qarşısının Alınması (DLP) mexanizmləri icazəsiz məlumat ötürmələrini izləmək, nəzarət etmək və qarşısını almaq üçün aktiv şəkildə tətbiq olunur. Məlumat təhlükəsizliyimizin davamlılığını artırmaq məqsədilə real vaxt rejimində monitorinq imkanlarımız genişləndirilmiş, davranış əsaslı Təhlükəsizlik Məlumatları və Hadisə İdarəetmə (SIEM) sistemləri üzrə əhatə dairəmiz artırılmış və qorunma sistemlərinin aktiv tətbiqi genişləndirilmişdir. Bu sistemlər fəaliyyətləri real vaxtda izləyərək anomaliyaların və potensial təhlükələrin erkən aşkar olunmasına imkan verir. Bundan əlavə, daxili auditlər, penetrasiya testləri və davamlı insidentlərə cavab hazırlığı zəifliklərin istismar edilməzdən əvvəl müəyyən edilib aradan qaldırılmasını təmin edərək təhlükəsizlik qabiliyyətimizi daha da möhkəmləndirir

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

GRI 2-14, 2-22

Heç bir təşkilat kibertəhlükə riskindən tam sığortalanmasa da, Kapital Bank güclü əməliyyat davamlılığı və müştəri məlumatlarının məxfiliyinə sarsılmaz sadiqliyi ilə fərqlənmişdir. 2024-cü ildə müştəri məlumatlarının sızması ilə bağlı heç bir hal qeydə alınmamışdır, bu isə məlumatların idarə olunması sahəsində həyata keçirilən dayanıqlı əməliyyatların effektivliyini nümayiş etdirir. Müştəri məlumatlarının qorunması informasiya təhlükəsizliyi idarəetmə sistemimizin bütün qatlarında, beynəlxalq standartlara uyğun şəkildə inteqrasiya olunmuşdur. Əsas müdafiə tədbirlərinə ötürülmə və saxlanma zamanı məlumatların şifrələnməsi, iki mərhələli identifikasiya (MFA), rollara əsaslanan girişə nəzarət (RBAC) və davranış əsaslı SIEM sistemləri vasitəsilə real vaxt monitorinqi daxildir. Bu tədbirlər yalnız icazəsiz girişlərin qarşısını almaq üçün deyil, eyni zamanda məlumatların məxfiliyi, bütövlüyü və əlçatanlığını təmin etmək məqsədi daşıyır. Məlumatların məxfiliyi və qorunması üzrə ümumi məsuliyyət Bankın Baş İnformasiya Təhlükəsizliyi Məmurunun üzərinə düşür. O, bu sahədə tətbiqlərə nəzarət edir və idarə heyətinə mütəmadi hesabatlar təqdim edir. Məlumat məxfiliyi üzrə fəaliyyətlərin effektivliyi daxili auditlər, əsas risk indikatorları (KRI-lar) və insidentlərə cavab metrikləri vasitəsilə qiymətləndirilir. Bu, davamlı inkişaf və hesabatlılığın təmin olunmasına xidmət edir.



Nadir hallarda məlumatların sızması baş verdikdə, 24/7 fəaliyyət göstərən Kibermüdafiə Şöbəsi dərhal cəlb olunur. Hadisənin miqyası qısa müddətdə müəyyən edilir, təsirin minimuma endirilməsi üçün tədbirlər görülür və müvafiq maraqlı tərəflərə tam şəffaflıqla məlumat verilir. Hər insidentdən sonra ətraflı təhlil aparılır və təkrar halların qarşısını almaq üçün düzəldici tədbirlər görülür.

Həssas məlumatların qorunması sahəsində də mühüm addımlar atılmışdır. "Şəxsi Məlumatların Emalı Siyasəti" şəxsi məlumatların qanuni, etik və təhlükəsiz şəkildə idarə olunması üçün aydın çərçivə təqdim edir. Məlumatlara çıxış yalnız əsaslandırılmış iş ehtiyacına malik şəxslərlə məhdudlaşdırılır və bütün fəaliyyətlər monitorinq olunur və qeydə alınır. Bu siyasət aşağıdakılara əsaslanır: Ən minimal zəruri çıxış hüququ, Aktiv monitorinq, Anonimləşdirmə təcrübələri, Sərt giriş nəzarətləri. Bu yanaşma şəffaflıq, uyğunluq və hesabatlılıq mədəniyyətini daha da gücləndirir. Eyni zamanda, innovasiya gündəmimiz də əhəmiyyətli sürətlə irəliləmişdir. Süni intellekt əsaslı səsdən mətinə çevirmə və müştəri sentimenti analizləri kimi alətlər ötən il ilkin mərhələdə olduğu halda, 2024-cü ildə süni intellekt modellərinin daha geniş portfeli əməli fəaliyyətə keçmişdir. Bu, hesabatın "Bank Xidmətlərində İnnovasiya" bölməsində daha ətraflı təsvir olunur.

Bütün süni intellekt layihələri çoxpilləli təsdiqləmə mərhələlərindən keçirilir. Hazırda isə mərkəzləşdirilmiş xüsusiyyətlərin idarəetmə sistemlərinin yaradılması üzərində işlər aparılır — bu yanaşma səmərəliliyi artıracaq, təkrarçılığı azaldacaq və modellər arasında məlumatın ardıcıllığını qoruyacaq.

Daha çevik və miqyaslana bilən məlumat analitikası üçün biz ənənəvi Oracle əsaslı məlumat anbarından müasir Data Lakehouse (məlumat anbarı) arxitekturasına keçidə başlamışıq. Keçən il yaradılan avtomatlaşdırılmış hesabatlar baza rolunu oynasa da, yeni infrastruktur daha mürəkkəb və real vaxtda məlumat emal imkanları təqdim edir. Bu isə Bankın həm strateji, həm də əməliyyat səviyyəsində daha sürətli və məlumat əsaslı qərarlar qəbul etməsinə imkan yaradır.

Bu sahədə əldə etdiyimiz irəliləyişlər birlikdə götürüldükdə, məlumat idarəçiliyi ekosistemimizin əhəmiyyətli dərəcədə gücləndiyini göstərir. Ötən il əldə olunan nəticələr və əməliyyat təcrübələrindən çıxarılan dərslər əsasında biz artıq daha dəqiq, daha dərin inteqrasiya olunmuş və gələcəyə yönəlmiş bir yanaşma ilə fəaliyyət göstəririk. Məlumatların idarə olunması və müştəri məlumatlarının məxfiliyinin qorunması, dayanıqlı inkişaf, əməliyyat davamlılığı və innovasiyanın mərkəzi dayaqlarından biri olaraq qalır.

Kibertəhlükəsizlik Tədbirlərinin Gücləndirilməsi

Kapital Bank informasiya aktivlərinin qorunmasını əməliyyatların əsas elementi, müştəri etimadının əsası və tənzimləyici uyğunluğun əsas tələbi kimi

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

GRI 2-14, 2-22

Olunması (IRM) çərçivəsi ilə tənzimlənir. Bu çərçivə idarəetmə, risklərin qiymətləndirilməsi prosesləri və nəzarət alətlərini əhatə edir və Bankın ümumi biznes strategiyası və məqsədləri ilə tam uyğunlaşdırılıb. Beynəlxalq qabaqcıl standartlara əsaslanan bu model Bank üzrə İT və kibertəhlükəsizlik risklərinin müəyyən edilməsi, qiymətləndirilməsi, azaldılması və monitorinqi üçün əsas təmin edir. 2024-cü ildə bu çərçivəyə əlavə olaraq, IRM risk reyestri və risk təsnifatı modeli yenilənmiş, o cümlədən ekosistemə bağlı təhdidlər üzrə risk hadisələrinin xəritələndirilməsi və qarşısını alma tədbirləri Mərkəzi Bankın (CBAR) tövsiyələrinə uyğun olaraq təkmilləşdirilmişdir.

Bankın kibertəhlükəsizlik strukturu üç ixtisaslaşmış şöbədən ibarətdir: İdarəetmə, Risk və Uyğunluq; Tədqiqat və İnkişaf; Kibermüdafiə (Şəkil 43)

Hər bir komanda kibertəhlükəsizlik direktoru nun nəzarəti altında fəaliyyət göstərir, bu isə aydın hesabatlılıq, təkmilləşdirilmiş koordinasiya və qabaqlayıcı risklərin azaldılması ilə nəticələnir. 2024-cü il ərzində bir sıra idarəetmə sahəsində yeniliklər həyata keçirildi. Bunlara RAS göstəricisinin inteqrasiyası da daxildir. Bu göstərici rəhbərliyə və risklərin idarə edilməsi komitəsinə birbaşa hesabatlığa imkan yaradır və kibertəhlükəsizlik amillərinin korporativ qərar qəbuletmə proseslərinə daha dərin inteqrasiyasını təmin edir. İnformasiya risklərinin idarə olunmasına yanaşmamız, kibertəhlükəsizlik fəaliyyətlərinin strateji biznes məqsədləri ilə uzlaşdırılmasını, aydın risk iştahının müəyyən edilməsini və formallaşdırılmış risklərin müəyyən edilməsi və nəzarətlərin özünüqiymətləndirmə metodologiyaları ilə dəstəklənən Üç Müdafiə Xətti Modelinin (Şəkil 44) tətbiqini əhatə edir.

Şəkil 43. Kibertəhlükəsizlik üzrə ixtisaslaşmış departamentlər

İdarəetmə, Risk və Uyğunluq

Bu komanda kibertəhlükəsizlik siyasətlərinin hazırlanmasına, risk qiymətləndirmələrinin idarə olunmasına və tənzimləyici və beynəlxalq standartlara uyğunluğun təmin edilməsinə cavabdehdir. Eyni zamanda, risk göstəricilərini və nəzarət hesabatlarını rəhbərliyə və Bankın Müşahidə Şurasına təqdim edir.

Tədqiqat və İnkişaf

Bu komanda daxili zəiflik testlərini həyata keçirir, təhlükəsiz kodlaşdırma çərçivəsini idarə edir və yaranmaqda olan təhdidlərə qarşı texniki istifadə ssenariləri hazırlayır. Təhlükəsizliyin proqram təminatı inkişaf prosesinə inteqrasiyasında əsas rol oynayır.

Kibermüdafiə

Bu komanda Bankın 24/7 fəaliyyət göstərən Təhlükəsizlik Əməliyyatları Mərkəzini (SOC) idarə edir. Sistemlərin real vaxtda monitorinqi, insidentlərə cavab tədbirləri və təhdidlərin aşkar olunması və qarşısının alınması üçün qabaqcıl alətlərin idarə edilməsi bu şöbənin əsas funksiyalarındandır

Şəkil 44. Kibertəhlükəsizlikdə müdafiənin üç xətti



Birinci Müdafiə Xətti

Biznes bölmələri və sistem sahibləri – Risklərin gündəlik əməliyyatlar çərçivəsində idarə olunmasına cavabdehdirlər.

İkinci Müdafiə Xətti

Risklərin idarə olunması və uyğunluq funksiyaları – Siyasət və çərçivələrin hazırlanması, həmçinin onların icrasına nəzarət.

Üçüncü Müdafiə Xətti

Daxili audit – Nəzarət mexanizmlərinin effektivliyi üzrə müstəqil təminat təqdim edir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

GRI 2-14, 2-22

2024-cü ildə 24/7 monitorinq xidmətləri göstərmək üçün yaradılmış Təhlükəsizlik Əməliyyat Mərkəzinin (SOC) əhatə dairəsi və texniki imkanları genişləndirilmişdir. Ssenari əsaslı 100-dən çox təhlükə ilə mübarizə üzrə prosedurları (playbook) özündə əks etdirən kitabxana əhəmiyyətli dərəcədə zənginləşdirilmişdir. Bu prosedurlar fişinq hücumları, zərərli proqram yoluxmaları, DDoS hücumları və icazəsiz giriş cəhdləri kimi halların aşkarlanması və qarşısının alınmasına yönəlib. Yeni əməliyyat ssenariləri məlumat sızması, sındırılmış istifadəçi məlumatları və üçüncü tərəf sistemlərindən qaynaqlanan risklərin daha effektiv aşkarlanması və cavablandırılması üçün hazırlanmışdır. Paralel olaraq, süni intellekt əsaslı təhlükə məlumatlandırma alətləri SOC mühitinə inteqrasiya edilmiş və bu da davranış əsaslı anomaliya aşkarlanmasını və təhlükə göstəricilərinin real vaxt rejimində korelyasiyasını mümkün etmişdir. Bu inkişaflar Cyber Defense (Kiber Müdafiə) komandasının Bankın genişlənən rəqəmsal ekosistemində yeni yaranan risklərə daha sürətli və davamlı cavab verməsinə şərait yaratmışdır. Əvvəllər təsadüfi şəkildə aparılan tərəfdaş sistemlərinin qiymətləndirilməsi prosesi artıq penetrasiya testləri və üçüncü tərəf təhlükəsizlik yoxlamaları şəklində sistemli və dövri prosedura çevrilmişdir. Bu daha strukturlaşdırılmış yanaşma bir-biri ilə əlaqəli risklərə daha geniş görünürlük qazandırmış və potensial zəifliklərin vaxtında aradan qaldırılmasını təmin etmişdir.

2024-cü il planlaşdırılmış təkmilləşdirmələrdən, əməliyyatlaşdırılmış və süni intellektlə gücləndirilmiş kibertəhlükəsizlik alətlərinə keçidi simvolizə etmişdir. Kapital Bank tərəfindən süni intellekt əsaslı təhlükə məlumatlandırma və anomaliya aşkarlanması sahəsinə yatırılmış investisiyalar artıq praktiki istifadəyə keçmiş və bu yanaşma davranış əsaslı analizlərin müdaxilə önləmə sistemlərinə (IPS) və məlumat itkisinə qarşı müdafiə (DLP) alətlərinə inteqrasiyası ilə nəticələnmişdir. Mövcud boşluqların aradan qaldırılması üçün həssas məlumatların daha dəqiq təsnifatı və etiketlənməsi mexanizmləri tətbiq edilmişdir, xüsusilə müştəri ilə qarşılıqlı əlaqədə olan tətbiqlər və əməkdaş giriş platformaları üçün. "Təhlükəsiz Kodlaşdırma Siyasəti" çərçivəsində daha sərt DevSecOps qaydaları, giriş məlumatlarının yoxlanılması, şifrələrin mürəkkəbliyi və istifadəçi müəyyənləşdirmə qorunmaları "Təhlükəsiz Kodun Hazırlanması üzrə Təlimat" əsasında tətbiq edilmişdir. İT Təhlükəsizlik komandası infrastrukturla siyasətlərin icrası arasında vacib körpü rolunu oynamaqda davam edir, davamlı yeniləmələr təqdim edir və Tənzimləmə və Uyğunluq komandası ilə sıx əməkdaşlıq edir.

Təkmilləşdirilmiş sistemlər və artan məlumatlılıq sayəsində insidentlərə cavab prosesi daha çevik və qabaqlayıcı xarakter almışdır. Əməkdaşlar tərəfindən insidentlərin sayında artım müşahidə olunmuşdur ki, bu da kibertəhlükəsizlik mövzusunda maarifləndirmənin artdığını və aparılan təlimlər və fişinq simulyasiyalarının effektiv olduğunu göstərir. Kök səbəb analizinə və sistematik zəifliklərlə hadisələr arasında əlaqələrin qurulmasına daha çox önəm verilmişdir. RCSA və Risk və Nəzarət Matrisi (RCM) performans və cavab müddətlərini izləmək üçün istifadə edilmiş, nəticələr isə daxili idarəetmə orqanlarına təqdim olunmuşdur. Antivirus və son nöqtə qoruma alətləri "Zərərli Proqramlardan Qorunma Proseduru" çərçivəsində mərkəzləşdirilmiş və təkmilləşdirilmiş, USB giriş nəzarətləri və SIEM əsaslı avtomatlaşdırılmış anomaliya xəbərdarlıqları bütün kritik son nöqtələrə şamil olunmuşdur.

Bundan əlavə, əməkdaşların maarifləndirilməsi ön planda saxlanılmış, iSpring Learn platforması vasitəsilə kibertəhlükəsizlik təlim proqramları genişləndirilmişdir. Əgər keçən il əsas biliklərə və sadə fişinq simulyasiyalarına fokuslanmışdısa, 2024-cü ildə bu modullar dinamikləşdirilmiş və rüblük yenilənmələrlə aktual təhdidlərə uyğunlaşdırılmışdır. Fişinq simulyasiyası nəticələri monitorinq olunmuş və nəticəsi aşağı olan əməkdaşlar üçün rəsmi bildiriş mexanizmi və məcburi təkrar təlim tədbiq edilmişdir. Bu yanaşmalar insan resursunu ilk müdafiə xətti kimi daha da gücləndirmişdir.

Bununla yanaşı, 2023-cü ildə istifadəyə verilmiş Təhlükəsizlik Çempionu proqramı genişləndirilmiş, yeni qiymətləndirmə meyarları, daha sərt məsuliyyət çərçivələri və Biznesin Davamlılığı Planlamasına inteqrasiya tədbiq olunmuşdur. Təhlükəsizlik çempionları artıq öz komandalarında hədəfli maarifləndirmə sessiyalarına rəhbərlik edir və kritik olmayan insidentlərdə həmkar səviyyəsində ilkin cavab funksiyası yerinə yetirirlər. Onların

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

GRI 2-14, 2-22

fəaliyyəti KPI-lar vasitəsilə ölçülür və mərkəzi kibertəhlükəsizlik komandasına eskalasiyaların sayında ilbəil azalma müşahidə olunur.

Kibertəhlükəsizliyin idarə olunması Bankın risk arxitekturasına daha dərindən inteqrasiya olunmuşdur. Strategiyanın effektivliyi və insidentlərin trendləri üzrə illik icmallar hazırlanır və İdarə Heyəti və Risk İdarəetmə Komitəsinə təqdim edilir. Bu icmallara tənzimləyici uyğunluq, giriş nəzarətinin təminatı və dəyişikliklərin təsdiqləmə prosedurlarına dair hesabatlar da daxildir. Həmçinin, CBAR-ın son yeniləmələrinə uyğunluq və yenilənmiş "İnformasiya Təhlükəsizliyi Siyasəti" çərçivəsində texniki tədbirlər də bu icmallarda əks olunur. Bu tədbirlər təhlükəsizlik funksiyasının həm əməliyyat sabitliyinə, həm də reputasiya bütövlüyünə dəstək verməsini, eyni zamanda inkişaf edən təhdidlərə, tərəfdaş gözləntilərinə və Bankın rəqəmsal transformasiya gündəliyinə uyğun şəkildə inkişaf etməsini təmin edir.

2024-cü il Kapital Bank üçün kibertəhlükəsizlik sahəsində konsolidasiyanın və irəliləyişin ili olmuşdur. İdarəetmə, texnologiya, əməkdaşların iştirakı və risklərin idarə olunması sahələrində aparılmış hədəfli təkmilləşdirmələr sayəsində Bank kibertəhlükəsizliyə davamlı yanaşmasını gücləndirməyə və mürəkkəbləşən rəqəmsal mühitdə etibarlı maliyyə institutu kimi mövqeyini qorumağa davam edir.



11

İnsan kapitalına yatırımlar

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

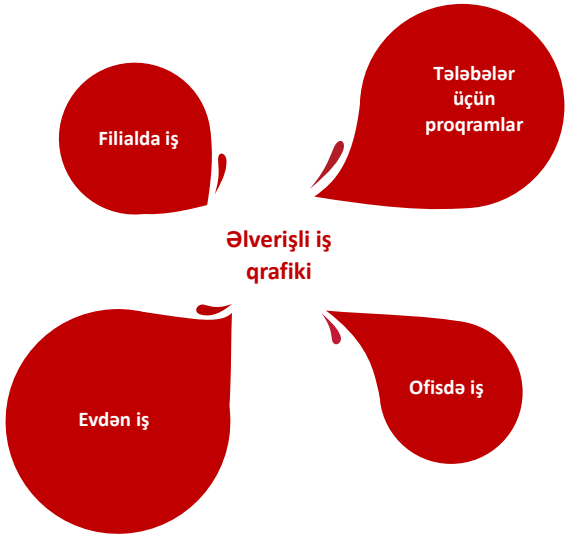
İstedadların cəlb olunması və inkişaf etdirilməsi

Kapital Bank-da istedadların cəlb edilməsi və inkişafı sadəcə İnsan Resursları funksiyası deyil, uzunmüddətli strategiyamızın və təşkilati dayanıqlığımızın əsas sütunlarıdır. Daim dəyişən maliyyə mühitində inkişafımızı davam etdirərkən, ən yaxşı istedadları cəlb etmək, inkişaf etdirmək və saxlamaq bacarığımız dəyər yaratmaq, innovasiyalara təkan vermək və davamlı inkişafı təmin etmək baxımından əsas rol oynayır. 2024-cü ildə istedadların cəlb edilməsi və inkişafına yanaşmamız, yüksək nəticə göstərən və gələcəyə yönəlik işçi qüvvəsi formalaşdırmaq istiqamətində əhəmiyyətli irəliləyişlərlə müşahidə olundu. Əhatəli işə qəbul prosedurlarımızın rəhbərliyi ilə bütün səviyyələr üzrə işə qəbul qərarlarımızın vaxtında, ləyaqət əsaslı və uzunmüddətli biznes məqsədlərimizə uyğun şəkildə verilməsinə təminat verildi. Yüksək və kritik vəzifələr üzrə headhunting imkanlarımızın genişləndirilməsi ilə yanaşı, universitetlərlə tərəfdaşlıqlarımızı da dərinləşdirərək, strukturlaşdırılmış təcrübə və məzun proqramları vasitəsilə gənc istedadların cəlb olunmasını gücləndirdik.



İşə qəbul prosesimiz strukturlaşdırılmış, şəffaf və həm daxili strateji planlaşdırmaya, həm də milli əmək qanunvericiliyinə uyğun şəkildə həyata keçirilir. İşə qəbul prosesi işçi qüvvəsinin planlaşdırılması, namizədlərin axtarışı və çoxmərhələli qiymətləndirməni əhatə edən xüsusi prosedurla tənzimlənir. Yeni vakansiyalar həm daxili mənbələr, həm də strukturlaşdırılmış headhunting, istedad ehtiyatları və rəqəmsal platformalarda yerləşdirilən vakansiya elanları vasitəsilə xarici kanallar üzərindən qarşılanır. Mütəxəssis və rəhbər vəzifələr üzrə isə Bank, xarici axtarışa başlamazdan əvvəl daxili kadr ehtiyatlarının inkişafına üstünlük verir. Bütün proses boyunca ədalətlilik, vəzifə ilə uyğunluq və vaxtında işə qəbul prinsipləri istedadların idarə edilməsi komandası ilə biznes bölmələri arasında əməkdaşlıq çərçivəsində təmin edilir. Prosesin hər mərhələsi standartlaşdırılmış və mərkəzləşdirilmiş şəkildə monitorinq olunur.

Şəkil 45. Əlverişli iş qrafiki



Həmçinin, əməkdaşlarımızın müxtəlif ehtiyac və həyat tərzinə uyğunlaşdırılmış elastik iş rejimləri də təklif edirik (Şəkil 45). Rol və məsuliyyətlərindən asılı olaraq, əməkdaşlar filial şəbəkəsində, korporativ ofislərdə və ya evdən məsafədən işləyə bilər, bu isə həm əməliyyat effektivliyinin qorunmasına, həm də iş və şəxsi həyat balansının dəstəklənməsinə imkan yaradır. Bundan əlavə, tələbələr üçün təcrübə proqramları təqdim edirik ki, bu da onlara dinamik və inklüziv bank mühitində real iş təcrübəsi qazanmaq və karyera yollarını araşdırmaq imkanı verir. Bu elastik model müasir, insanmərkəzli iş təcrübələrinə sadiqliyimizi əks etdirir.

Bu elastik model, insan mərkəzli müasir iş təcrübələrinə yönəlik diqqətimizi əks etdirir. Bu yanaşmalarla paralel olaraq, uzunmüddətli dəyər yaratmağı təşviq etməklə yanaşı, yüksək performansı tanımaq məqsədi daşıyan əhatəli və şəffaf əməkhaqqı siyasəti də formalaşdırmışıq. Sistemimiz Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiqlənmiş "Əməkhaqqı Siyasəti" ilə tənzimlənir. Əməkhaqqı yanaşmamız şəffaflıq, ədalətlilik və strateji uyğunluq prinsiplərinə əsaslanır. Kapital Bank-ın əməkhaqqı sistemi tənzimləmələrə və beynəlxalq qabaqcıl təcrübələrə uyğunluq təmin ediləcək şəkildə qurulmuş səkkiz əsas prinsip (Şəkil 46) ətrafında strukturlaşdırılmışdır. Bu prinsiplər hesabatlılıq mədəniyyətimizi və nəticəyə əsaslanan mükafatlandırmanı gücləndirir.

Mükafatlar sabit əməkhaqqı ilə performansa bağlı dəyişkən stimulların balanslaşdırılmış birləşməsi vasitəsilə təqdim olunur. Bu stimullar aylıq, rüblük və ya illik əsasda, həm fərdi, həm də kollektiv nailiyyətləri əks etdirən ölçülə bilən performans göstəricilərinə əsasən hesablanır. Stimullaşdırma səviyyələri kredit portfelinin keyfiyyəti, müştəri məmnuniyyəti və strateji töhfələr kimi keyfiyyət və kəmiyyət nəticələrinə

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 46. Mükafatlandırma Siyasətinin Prinsipləri

Adekvatlıq

Əmək haqqının ədalətli ödənilməsi, əsas fəaliyyət göstəricilərinin (KPI) dəqiq ölçülməsinə əsaslanan obyektiv qiymətləndirmə ilə həyata keçirilməlidir.

Effektivlik

Əməkhaqqı üçün ayrılan xərclər Bank üçün adekvat fayda təmin etməli və Bankı uzunmüddətli risklər hesabına qısamüddətli gəlir əldə etməyə təşviq etməməlidir.

Şəffaflıq

Əməkhaqqı siyasəti ilə bağlı məlumatlar Bankın əməkdaşlarına açıqlanmalıdır.

Maraqların toqquşması

Əməkhaqqı siyasəti çərçivəsində maraqların toqquşmasına imkan verilməməlidir.

Ədalətlilik

Əməkhaqqı Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə, ən yaxşı beynəlxalq təcrübələrə, Bankın risk iştahına və həddindən artıq riskə yol verilməməsi prinsipinə uyğun olmalıdır.

Tarazlıq

Bütün növ əməkhaqqı ödənişləri nəticələrə əsaslanmalı, həm fərdi, həm də kollektiv əməyin stimullaşdırılmasına yönəldilməlidir.

Komplayens

Əməkhaqqı sisteminin əmək bazarına uyğunluğu təmin edilməlidir.

Strategiya

Əməkhaqqı siyasəti Bankın strateji məqsədlərinin əldə olunmasına yönəldilməlidir.

töhfələr kimi keyfiyyət və kəmiyyət nəticələrinə bağlanır. Ən önəmlisi, bonusların Bankın kapital adekvatlığı və likvidlik göstəriciləri ilə uyğunlaşdırılması yolu ilə həddindən artıq risk götürülməsi məhdudlaşdırılır.

İllik bonuslar əməkdaşın performansı, iş stajı və intizam göstəriciləri əsasında qiymətləndirilən rəsmi proses çərçivəsində müəyyən edilir və Müşahidə Şurasının təsdiqinə tabedir. Müəyyən bonuslar uzunmüddətli nəticələrlə uyğunluğu təmin etmək və qısamüddətli mənfəət yönümlü davranışları azaltmaq məqsədilə təxirə salınır. İcraedici rəhbər heyət üçün nəzərdə tutulan bonuslar da kapital adekvatlığı, likvidlik və strateji performans göstəriciləri ilə əlaqələndirilmişdir. İşdən çıxma ödənişləri, ilkin giriş bonusları və təqaüd müavinətləri fərdi şəkildə qiymətləndirilir və müəyyən olunmuş prosedurlar çərçivəsində idarə olunur. Bank əməkhaqqı ilə bağlı qərarlar üçün üçüncü tərəflərdən istifadə etmir.

Əməkhaqqı siyasətinin hazırlanması və yenilənməsi İcraedici rəhbərlikdən müstəqil fəaliyyət göstərən Əməkhaqqı Komitəsi tərəfindən nəzarətdə saxlanılır. İllik baxış dövrlərində payçıların və digər maraqlı tərəflərin rəyləri nəzərə alınır və yekun qərarlar Müşahidə Şurasının təsdiqinə təqdim olunur. Bu proses vasitəsilə əməkhaqqı siyasətimizin rəqabətədavamlı, məsuliyyətli və uzunmüddətli nəticələrə uyğun şəkildə qalması təmin olunur.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

İstedadların idarə edilməsi departamenti, əməkhaqqı çərçivəsinin bazar tendensiyaları və daxili maliyyə göstəriciləri fonunda rəqabət qabiliyyətini davamlı olaraq qiymətləndirmişdir. Bu qiymətləndirmələrin nəticələri, əməkhaqqı səviyyələri və stimullaşdırma strukturlarına dair qərarların əsaslandırılması üçün Maliyyə Təşviqləri Komissiyasına təqdim olunmuşdur. Komissiya eyni zamanda, əməkhaqqı paketlərinin bazar standartlarına uyğunluğunu təsdiqləmək üçün müstəqil qiymətləndirmələr də aparmışdır.

Bundan əlavə, İstedadların İdarə Edilməsi komandası əməkdaşlara əməkhaqqı siyasətinin əsas prinsipləri, hesablanma metodları və qiymətləndirmə meyarları barədə aktiv şəkildə məlumat vermiş və bu vasitə ilə təşkilat daxilində aydınlıq və şəffaflığı təmin etmişdir.

İstedadların inkişafı strategiyamızın əsas dayaqlarından biri "Xüsusi İstedad Ehtiyatı İdarəetmə Proseduru"dur. Bu yanaşma Bank daxilində aşağıdakı dörd kateqoriya üzrə istedadların müəyyənləşdirilməsi və inkişaf etdirilməsinə yönəlib: varis namizədlər, yüksək potensiala malik əməkdaşlar, kritik vəzifələrdə çalışanlar və peşəkar mütəxəssislər. Namizədlər hər il bölmə rəhbərləri və İstedadların İdarə Edilməsi komandası tərəfindən strukturlaşdırılmış qiymətləndirmə prosesi vasitəsilə, performans göstəriciləri, liderlik potensialı və biznes ehtiyacları əsasında seçilir.



Seçildikdən sonra bu əməkdaşlar üçün fərdi inkişaf planları hazırlanır; bu planlara funksiyalararası layihələrdə iştirak, genişləndirilmiş məsuliyyətlər, kouçinq və rəsmi təlim imkanları daxil ola bilər. 2024-cü ildə bu proses gücləndirilmiş və real vaxt rejimində fəaliyyət göstərən göstərici panelləri və inkişaf planlaşdırma alətləri ilə təkmilləşdirilmişdir. Bu vasitələr fərdi inkişafın izlənməsini və ümumi prosesə nəzarəti daha da aydın və effektiv etmişdir.

Şəkil 47. İstedad İdarəçiliyi Təşəbbüsləri



Bu təşəbbüs daxili rotasiya imkanlarını və kadr ehtiyatı planlaşdırmasını gücləndirmiş, əsas vəzifələr üzrə xarici işə qəbul ehtiyacını azaltmışdır. İstedad Ehtiyatı üzvləri arasında müşahidə olunan yüksək saxlanma səviyyəsi və əməkdaşlıq dərəcəsi proqramın yüksək nəticə göstərən əməkdaşların inkişafı baxımından Bankın strateji prioritetlərinə uyğun olduğunu nümayiş etdirir.

Davamlı inkişafı təmin etmək məqsədilə Kapital Bank olaraq əməkdaşların öyrənməsi və inkişafına böyük önəm veririk (Şəkil 47).

2018-ci ildən etibarən əməkdaşlarımızın inkişafı İnsan Kapitalı Akademiyası vasitəsilə əlaqələndirilir. Bu akademiya müxtəlif sahələr üzrə təlimlərin hazırlanması və keçirilməsini təmin edən mərkəzləşdirilmiş öyrənmə mərkəzidir. Bu strukturlaşdırılmış çərçivə vasitəsilə Bankın strateji prioritetlərinə uyğun hədəflənmiş öyrənmə imkanları təqdim edirik. Əməkdaşlarımız üçün – harada və nə vaxt işləmələrindən asılı olmayaraq – fərdi tempdə inkişaf imkanı verən onlayn öyrənmə platformamız mövcuddur.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti

İlin İcmalı

Hesabat Haqqında

Bizim Biznes Model

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

Müştəri Təcrübəsi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

Riskin İdarə Edilməsi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

İnsan Kapitalına Yatırımlar

Ətraf Mühit İzimiz

Fəaliyyət cədvəlləri

GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

Hər bir əməkdaş fərdiləşdirilmiş öyrənmə paneli ilə təmin olunur və diqqətlə seçilmiş geniş məzmunlu materiallara çıxış əldə edir. Daxili platformamızdan əlavə, əməkdaşlara beynəlxalq səviyyədə tanınmış, ödənişli onlayn tədris platformalarına da çıxış imkanı təqdim olunur. Bu, onların daxili portallar xaricində sertifikat proqramları və strukturlaşdırılmış öyrənmədə iştirak etməsinə şərait yaradır. Bu platformaların xərcləri tam şəkildə Bank tərəfindən qarşılanır və əməkdaşın inkişaf ehtiyaclarına uyğunlaşdırılır. Öyrənmə təşəbbüslərimiz təkcə vəzifə yönümlü inkişafla məhdudlaşmır — rəqəmsal savadlılıq, çevik idarəetmə metodları və innovativ düşüncə tərzi kimi sahələrə də güclü diqqət yetirilir. Təlimlərin idarə olunması sistemi mobil cihazlarda istifadəyə uyğun, fərdi tempdə keçilə bilən modullar və mütəxəssislər tərəfindən aparılan vebinarlarla daha da zənginləşdirilmişdir. Bu imkanlar əməkdaşlara dəyişən sektor tələblərinə uyğun olaraq yeni bacarıqlar qazanmaq və mövcud biliklərini genişləndirmək üçün şərait yaratmışdır. 2024-cü ildə əməkdaşların 100 faizi, strukturlaşdırılmış illik qiymətləndirmə dövrünün bir hissəsi olaraq müntəzəm fəaliyyət və karyera inkişafı icmallarından keçmişdir. Bu, fasiləsiz öyrənməyə və peşəkar inkişafın təşviqinə sadiqliyimizi nümayiş etdirir. Əməkdaşların inkişafına dair daha geniş strategiyamız çərçivəsində onların beynəlxalq konfranslarda, xarici maliyyə institutları ilə təcrübə mübadiləsi proqramlarında və qlobal forumlarda iştirakını təşviq edirik. Bu imkanlar təşkilati biliklərin zənginləşdirilməsinə və müxtəlif beynəlxalq yanaşmalardan öyrənməyə şərait yaradır. Bu qabaqcıl yanaşmanın davamı olaraq, Kapital Bank Boğaziçi Universiteti ilə əməkdaşlıq çərçivəsində innovativ mini icraedici MBA proqramını həyata keçirən ilk Azərbaycan bankı olmuşdur. Bu uğurdan sonra əməkdaşların uzunmüddətli peşəkar inkişafını dəstəkləmək üçün əlavə Biznesin İdarə Olunması üzrə Magistratura (MBA) təşəbbüsləri hazırlanır.

Əməkdaşların texniki və ixtisaslaşmış sahələrdə peşəkar sertifikatlar və ixtisasa əsaslanan yüksəlişlər əldə etməsi fəal şəkildə dəstəklənir. Karyera mobilliyini və fasiləsiz öyrənməni təşviq etmək məqsədilə, biliklərini genişləndirmək və ya yeni vəzifələrə keçmək istəyən əməkdaşlar üçün təkrar ixtisaslaşma (reskilling) və biliklərin artırılması proqramları həyata keçirilir. Bu proqramlar ünsiyyət, liderlik, əməkdaşlıq kimi bacarıqlar üzrə təlimlərlə tamamlanır, bu da kompleks peşəkar inkişafı təmin edir. Bundan əlavə, Bankın daxili proqramlarından kənarda müstəqil təhsil almaq istəyən əməkdaşlara xüsusi təhsil krediti təqdim edirik. Bu kredit güzəştli şərtlər və aşağı faiz dərəcəsi ilə verilir və əməkdaşlarımızın akademik hədəflərini dəstəkləməyə yönəlib. Əhatəliliyin prioritet kimi qəbul edilməsi və gələcəyə yönəlik yanaşmaların tətbiqi fərdi inkişaf imkanlarının hamı üçün əlçatan olmasına olan inamımızı əks etdirir və bu da həm şəxsi, həm də institusional inkişafı dəstəkləyir.

Formal inkişaf strukturlarından əlavə, şəffaflıq, geribildirim və davamlı dinləmə üzərində qurulmuş təşkilati mədəniyyət formalaşdırırıq. Daxili Əməkdaş Səsi platforması və NAVEX sistemi əməkdaşlara təhlükəsiz və anonim müraciət və geribildirim imkanları yaradır. Bu platformalar vasitəsilə əməkdaşlarla bağlı müxtəlif məsələlər operativ və effektiv şəkildə həll olunmuşdur. Əməkdaş bağlılığını daha da gücləndirmək üçün mütəmadi müsahibələr keçirilir və Bank daxilində geri dönüşə əsaslanan açıq ünsiyyət tərzi qorunur. Bu yanaşma həm müştəri, həm də əməkdaş baxışlarının dəyərləndirilməsini təmin edir. İstedadların idarə olunması sahəsində göstərilən bu səylər və yeniliklər 2024-cü ildə beynəlxalq səviyyədə tanınıb. Kapital Bank COP29 İnsan Kapitalı Forumu çərçivəsində "Ən Yaxşı Əməkdaş Əlaqəsi Strategiyası" və "Ən Yaxşı Yaşıl İnsan Resursları Strategiyası" nominasiyaları üzrə mükafatlara layiq görülmüşdür. Bu mükafatlar insan kapitalına yönəlmiş davamlı yanaşmalara və məsuliyyətli liderliyə sadiqliyimizi, həmçinin gələcəyə hazır işçi qüvvəsi formalaşdırmaq istiqamətində gördüyümüz işləri təsdiqləyir.

Strateji işə qəbul, fasiləsiz öyrənmə, liderlik inkişafı və elastik iş rejimləri vasitəsilə biz həm bacarıqlı, həm də bank sektorunun dəyişən tələblərinə uyğunlaşa bilən işçi qüvvəsi formalaşdırırıq. Əməkdaş inkişafına olan bu sadiqlik yalnız fərdi potensialların üzə çıxarılmasına deyil, eyni zamanda innovasiya qabiliyyətinin gücləndirilməsinə, dəyişikliklərə çevik cavab verilməsinə və uzunmüddətli dəyərin yaradılmasına xidmət edir. Bu səylərlə biz

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

Şəkil 48. Mənafələr və Üstünlüklər

Rahat Geyim Tərzi

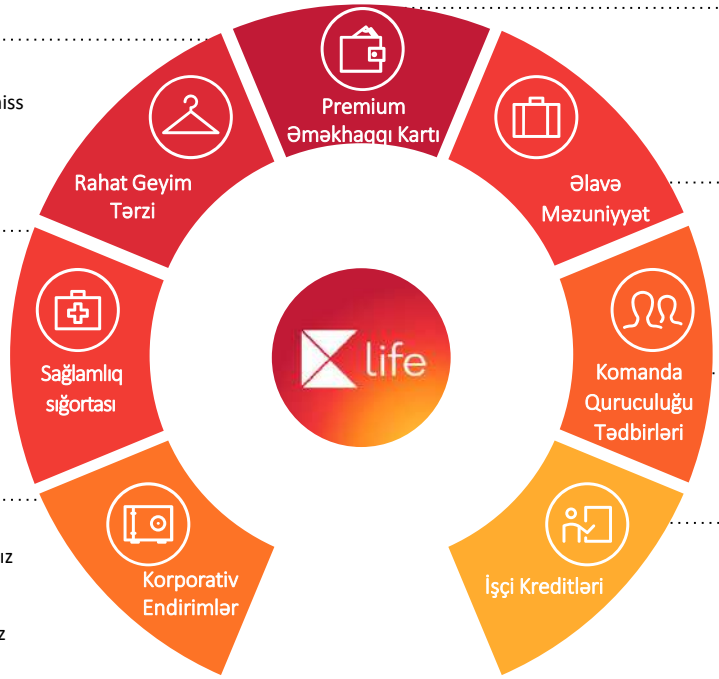
Əməkdaşlarımız iş mühitində özlərini daha rahat hiss etmələri üçün üstünlük verdikləri geyim tərzindən istifadə edə bilirlər.

Sağlamlıq sığortası

Əməkdaşlarımızın rifahı və maliyyə sabitliyi bizim üçün önəmlidir. Bu səbəbdən əməkdaşlarımıza PASHA Sığorta vasitəsilə müxtəlif paketlər üzrə illik 15,000 AZN-ə qədər əhatə olunan sağlamlıq sığortası təqdim olunur.

Korporativ Endirimlər

PASHA Holding-in bir hissəsi olaraq əməkdaşlarımız "Dəyərlisən" tətbiqinə qoşularaq müxtəlif sahələr üzrə müəssisələrdə endirimlərdən yararlanmaq imkanı əldə edirlər. Bundan əlavə, əməkdaşlarımız bankla əməkdaşlıq edən şirkətlərin təqdim etdiyi endirimlərdən də faydalana bilirlər.



Premium Əməkhaqqı Kartı

Bu kart əməkdaşlarımıza əlavə bonuslar, biznes zalına pulsuz giriş və digər səyahət üstünlükləri, həm yerli, həm də xarici bankomatlardan komissiyasız nağdlaşdırma və digər platin kart imtiyazları təqdim edir.

Əlavə Məzuniyyət

Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi ilə müəyyən edilmiş məcburi məzuniyyət günlərinə əlavə olaraq, əməkdaşlara həyatlarında baş verən əlamətdar hadisələrlə əlaqədar əlavə ödənişli istirahət günləri verilir. Bu təşəbbüs iş və şəxsi həyat balansını qorumağa xidmət edir

Komanda Quruculuğu Tədbirləri

İl ərzində komanda daxilində ünsiyyəti artırmaq və komanda ruhunu gücləndirmək məqsədilə müxtəlif team-building və əməkdaşlıq tədbirləri təşkil olunur.

İşçi Kreditləri

Əməkdaşlarımız üçün iki növ daxili kredit təklif olunur: maliyyə rifahını dəstəkləmək üçün xüsusi faizli pərakəndə kreditlər və peşəkar inkişafı dəstəkləmək üçün ultra aşağı faizli təhsil kreditləri.

mükəmməllik mədəniyyətini möhkəmləndirir və Bankın bütün səviyyələrində davamlı uğur üçün təməl yaradırıq.

Əməkdaş Məmnuniyyəti və İş Yerində Rifah

Əməkdaş məmnuniyyəti və iş yerində rifahın məhsuldar və motivasiyalı işçi qüvvəsinin davamlılığında əsas rol oynadığını qəbul edirik. Dəstəkləyici mühitin qorunub saxlanılmasına yönəlmiş yanaşmamız ədalətli və şəffaf mükafatlandırma, səhiyyə və təhlükəsizlik, inklüziv (hamını əhatə edən) liderlik və əməkdaş yönümlü təşəbbüslərimizdə əks olunur. 2024-cü ildə bu sahələri məzmunlu proqramlar, strukturlaşdırılmış siyasətlər və ardıcıl rəhbərlik iştirakçılığı ilə daha da gücləndirməyə davam etdik.

Müsbət və motivasiyaedici iş mühitini dəstəkləmək üçün əməkdaşlarımıza müxtəlif imtiyazlar və üstünlüklər təqdim edirik (Şəkil 48). Bu təşəbbüslər ümumi əməkdaş təcrübəsini zənginləşdirmək, iş və şəxsi həyat balansını təşviq etmək və daha motivasiyalı və bağlı işçi qüvvəsi formalaşdırmaq məqsədi daşıyır. Əməkdaşların həm şəxsi, həm də peşəkar baxımdan dəyərli hiss etdiyi bir mühit yaratmaqla, biz daxili korporativ mədəniyyətimizi gücləndirməyə və uzunmüddətli saxlanmanı (işdə qalmanı) təmin etməyə davam edirik.

Əməkdaşların motivasiya və bağlılıq səviyyəsi strukturlaşdırılmış sorğular vasitəsilə diqqətlə izlənilir. Bu sorğulara Təşkilati Sağlamlıq İndeksi üzrə sorğu da daxildir. Sorğular əməkdaş rifahını, motivasiyasını və təşkilatın ümumi sağlamlıq vəziyyətini qiymətləndirir və əsas sahələr üzrə Əsas Performans Göstəriciləri (KPI) ilə

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

Cədvəl 7. Valideyn məzuniyyətindən sonra işə qayıdan

	Kişi	Qadın
Valideyn məzuniyyətindən sonra işə qayıdan əməkdaşların nisbəti, cinsə görə	100	100
Valideyn məzuniyyətindən sonra işdə qalan əməkdaşların nisbəti, cinsə görə	86.89	95.76

əlaqələndirilmiş ballar təqdim edir. Rifah və motivasiya ilə bağlı müəyyən edilmiş məsələlərə cavab olaraq, konkret siyasət dəyişiklikləri həyata keçirilir – məsələn, mükafatların əldə olunması üçün tələb olunan minimum göstərici hədlərinin azaldılması kimi. Bu məlumatlara əsaslanan müdaxilələr, insan resurslarının proaktiv və çevik idarə edilməsinə olan sadiqliyimizi əks etdirir. Əməkdaş rifahına dair daha geniş yanaşmamızın bir hissəsi olaraq,



biz həmçinin iş və şəxsi həyat balansını, həm də hamını əhatə edən (inklüziv) iş mühiti təcrübələrini dəstəkləyirik. 2024-cü ildə atalıq və analıq məzuniyyəti götürmüş bütün əməkdaşlar işə geri qayıtmış və onların əksəriyyəti Bankda fəaliyyətlərini davam etdirmişdir (Cədvəl 7). Bu nəticələr, yaradılmış dəstəkləyici iş mühitimizin effektivliyini nümayiş etdirir.

Biz həmçinin peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyinə dair proaktiv və hərtərəfli yanaşma tətbiq edirik. "Peşə Təhlükəsizliyi və Texniki Təhlükəsizlik Təlimatı"na uyğun olaraq, əməkdaşların rifahına böyük əhəmiyyət veririk. Bu prinsip, təşkilat daxilində iş yerində baş verən zədələnmələrin, peşə xəstəliklərinin və peşə təhlükələrinin qarşısını almağa olan sadiqliyimizi rəhbərlik edir. Bankda xüsusi vəzifəli bir əməkdaş təyin edilmişdir, bu şəxsin fəaliyyəti birbaşa İdarə Heyətinin Sədri altında təşkil edilir və təhlükəsizlik uyğunluğunu izləmək, müntəzəm yer təftişləri keçirmək və məcburi düzəliş tədbirləri tətbiq etmək

Şəkil 49. Təhlükəsizlik təlimləri planı



sələhiyyətinə malikdir.

Bu vəzifə, təhlükəsizlik protokollarının müstəqil şəkildə izlənilməsini təmin etmək və ən yüksək qorunma standartlarının tətbiqini təmin etmək üçün kritik rol oynayır.

Bundan əlavə, bütün filiallarımızda müasir təhlükəsizlik infrastrukturu saxlayırıq, o cümlədən yanğın təxliyə planları, hava keyfiyyəti nəzarəti və ilk tibbi yardım hazırlığı, lazımi hallarda isə yuxarı idarəetməyə məlumat verilməsi də təmin edilir. Bütün əməkdaşlar, filiallarımızdan baş ofisə qədər, məcburi başlanğıc



sağlamlıq və təhlükəsizlik təlimləri alır, habelə öz vəzifə və iş mühitinə uyğun ilkin təlimlər alırlar. Təhlükəsizlik təlimlərimiz üçün ümumi planımız, peşə təhlükəsizliyi standartlarına uyğunluq və maarifləndirmə təmin etmək məqsədilə hazırlanmışdır. Plan, tətbiq olunan bütün hüquqi təhlükəsizlik tələblərini əhatə edir və işlə əlaqəli müəyyən təhlükələri, təhlükəli fəaliyyətləri və potensial təhlükəli vəziyyətləri tanımaq və idarə etmək üçün detallı rəhbərlik təqdim edir (Şəkil 49)

Bundan əlavə, işə başlamazdan əvvəl, işin icrası zamanı və tamamlandıqdan sonra riayət olunmalı təhlükəsizlik protokolları açıq şəkildə müəyyən edilir. Bu isə bütün əməkdaşlar üçün təhlükəsiz və məsuliyyətli iş mühitinin formalaşdırılmasına xidmət edir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti

İlin İcmalı

Hesabat Haqqında

Bizim Biznes Model

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

Müştəri Təcrübəsi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

Riskin İdarə Edilməsi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

İnsan Kapitalına Yatırımlar

Ətraf Mühit İzimiz

Fəaliyyət cədvəlləri

GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

Təlimlər aşağıdakı mövzuları əhatə edir: fövqəladə hallara hazırlıq, avadanlıqlardan təhlükəsiz istifadə, iş yerində gigiyena və yanğın təhlükəsizliyi protokolları. Hər bir əməkdaş üçün illik əsasda, vəzifə və iş mühitinə uyğunlaşdırılmış təkrar təlimlər də keçirilir.

Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyinin yalnız daxili əməliyyatlarımızda deyil, Bankla əməkdaşlıq edən bütün təchizatçılar, podratçılar və biznes tərəfdaşları tərəfindən də qorunması bizim üçün prioritetdir. Kapital Bank bu tərəfdaşlardan səhiyyə və təhlükəsizlik standartlarımıza riayət etmələrini tələb edir. Təchizatçıların iş şəraitini qiymətləndirir və monitorinq edir, təhlükəsizliyin qorunub saxlanmasına nəzarət edirik. Buraya təchizatçı seçimi zamanı peşə təhlükəsizliyi meyarlarının (OHS) tətbiqi və dövrü yoxlamalar vasitəsilə mümkün risklərin müəyyənləşdirilməsi və aradan qaldırılması daxildir.

Bank rəhbərliyimiz, inklüzivlik və əməkdaşların səlahiyyətləndirilməsi üzərində qurulmuş, insan mərkəzli təşkilati mədəniyyətin formalaşdırılmasında həlledici rol oynamışdır. Bu yanaşma, əməkdaş rifahına dair daha geniş sadiqliyimizi dəstəkləyir. Biz bu sahədə əhəmiyyətli irəliləyişlərə nail olmuşuq – performansın dəyərləndirildiyi, töhfələrin tanındığı, təhlükəsizliyin prioritet olduğu və uzunmüddətli inkişaf üçün sərmayə qoyulan bir iş mühiti yaradırıq.



Bu sadiqliyin bir göstəricisi olaraq, İdarə Heyətinin sədri və baş icraçı direktorumuz (CEO) Fərid Hüseynov, 2024-cü ildə Dünya İnsan Resursları Sammitində "Ən İnsan Yönümlü CEO" mükafatına layiq görülmüşdür. Bu tanınma, Kapital Bankın Azərbaycan maliyyə sektorunda ən cəlbedici işəgötürənlərdən biri kimi mövqeyini möhkəmləndirir və əməkdaş məmnuniyyətinə dair kompleks yanaşmamızın gücünü bir daha təsdiq edir.

İnsan Hüquqlarının və Ədalətli Əmək Təcrübələrinin Qorunması

Biz, insan hüquqlarına hörmətlə yanaşaraq və Azərbaycan əmək qanunlarına tam uyğunluqla ən yüksək etik məşğulluq standartlarının qorunmasına sadiqik. Bizim məqsədimiz, hər kəs üçün ədalət, şəffaflıq və bərabər imkanları prioritet edən bir iş mühiti yaratmaqdır. Səylərimiz etik maarifləndirmənin gücləndirilməsinə, qarşılıqlı hörmət mədəniyyətinin təşviqinə və bütün iş mühitlərində məsuliyyətli davranışın möhkəmləndirilməsinə yönəlmişdir.

Ədalətli münasibət və bərabər imkanlar işə qəbul, vəzifə irəliləyişi və əməkhaqqı siyasətlərimizə daxil edilmişdir. Bu ədalət və hesabatlılıq mədəniyyətini dəstəkləmək məqsədilə narahatlıqların həlli və əməkdaşların hüquqlarının qorunması üçün aydın mexanizmlər qurulmuşdur. Bütün əmək təcrübələrinin könüllü və məcburiyyətsiz olmasını təmin etmək üçün mütəmadi daxili yoxlamalar və işə qəbul zamanı giriş prosedurları həyata keçirilir.

Bütün əməkdaşlar təhlükəsiz və məxfi məlumatvermə kanallarına malikdir, həmçinin onlara qarşı qisas almaqdan qorunmalarını təmin edən tədbirlər mövcuddur. Müraciətlər vaxtında diqqətlə nəzərdən keçirilir və müvafiq tədbirlər görülür. Eyni zamanda, illik auditlər Bankın filialları və əməliyyat bölmələrində insan hüquqları prinsipləri və əmək standartlarına uyğunluğu yoxlamağa kömək edir.

Bundan əlavə, biz mütəmadi olaraq siyasətlərimizi nəzərdən keçirir və təkmilləşdiririk ki, onlar beynəlxalq əmək standartlarına və ən yaxşı təcrübələrə uyğun olsun.

Biz həmçinin maraq münaqişələrindən qaçınmaq, etik olmayan davranışları önləmək və Bankın nüfuzunu qorumaq üçün geniş siyasətlər tətbiq edirik. Əməkdaşlar, ədalətsiz üstünlük və ya Bank resurslarının sui-istifadəsi kimi vəziyyətləri tanımaq və bildirmək üçün təlim alırlar. Bu siyasətlər şəffaflıq və şəxsi məsuliyyət mədəniyyəti ilə gücləndirilir.

Beynəlxalq ən yaxşı təcrübələrə uyğun olaraq, biz işə qəbul və təhlükəsizlik siyasətlərimizi mütəmadi olaraq nəzərdən keçiririk ki, qanunvericilikdə, beynəlxalq standartlarda və daxili risk qiymətləndirmələrindəki dəyişikliklərə uyğun olsun. Ədalət, dürüstlük və təhlükəsizliyi insan kapitalımızın hər bir sahəsinə daxil edərək, bütün əməkdaşların inkişaf etməsi və davamlı gələcəyə töhfə verməsi üçün imkan yaradan bir iş mühiti qurmağa davam edirik

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

Cəmiyyətdə Rolumuz

Biz hesab edirik ki, daha yaxşı bir bank qurmaq, daha güclü və hər kəsi əhatə edən bir cəmiyyətin qurulmasından başlayır. Bu yanaşma, təhsilin inkişafı, sahibkarlığın dəstəklənməsi, maliyyə savadlılığının artırılması, ətraf mühitin mühafizəsi və davamlı icma inkişafı sahələrində sosial məsuliyyət təşəbbüslərinə olan uzunmüddətli sadiqliyimizin əsasını təşkil edir.

Bu fəaliyyətlərin əsas dayaqlarından biri əməkdaşlarımız tərəfindən təşəbbüs göstərilərək yaradılmış və könüllülüyü təşviq edən "Qırmızı Ürəklər" Fondudur.

Bu platforma vasitəsilə biz ənənəvi korporativ sosial məsuliyyət çərçivəsindən kənara çıxaraq cəmiyyətə təsirimizi daha da artırırıq.

2024-cü ildə bu ikitərəfli yanaşmamız ölkə səviyyəsində tanınıb. Kapital Bank Azərbaycan Banklar Assosiasiyası tərəfindən "Korporativ Sosial Məsuliyyət üzrə Lider Bank" və "Təhsil Layihələrini Ən Fəal Dəstəkləyən Bank" kimi təltif olunub. Biz cəmiyyətə verdiyimiz töhfəni sadəcə yardım və xeyriyyəçilik deyil, ölkənin sosial və iqtisadi dayanıqlığını gücləndirən strateji bir sərmayə kimi dəyərləndiririk.

Yerli tərəfdaşlarla davamlı dialoq və əməkdaşlıq əsasında biz cəmiyyətin ehtiyaclarını müəyyənləşdirir və dəyərlərimizə, eləcə də biznes məqsədlərimizə uyğun təşəbbüslərə üstünlük veririk. Bu yanaşma göstərdiyimiz dəstəyin xidmət etdiyimiz icmalar üçün real və uzunmüddətli fayda yaratmasını təmin edir.

Qırmızı Ürəklər Fondu

Qırmızı Ürəklər Fondu əməkdaşlarımızın cəmiyyətin rifahına olan ortaq həvəsini və öhdəliyini təcəssüm etdirir. Əvvəlcə 2020-ci ilin əvvəllərində kiçik bir könüllü təşəbbüsü kimi yaranmış bu təşəbbüs, qısa müddətdə böyük təsirə malik olan bir fonda çevrilmiş və 15 dekabr 2020-ci il tarixində rəsmi olaraq təsis edilmişdir. Bu gün Qırmızı Ürəklər Fondu sosial təsirin üç əsas sahəsi üzrə fəaliyyət göstərir: icmaya dəstək, ətraf mühitin qorunması və heyvan rifahının təmin olunması.

2024-cü ildə "Qırmızı Ürəklər" Fondu 4,505 xeyriyyəçi tərəfindən dəstəklənərək, 196 könüllünün fədakarlığı ilə 1,870,000 AZN məbləğində qeyri-adi bir vəsait toplayıb.

1,870,000 AZN
İanə

4,505 donor
196 könüllü

4,019 benefisiar
Dəstəklənib

Ümumilikdə, bizim təşəbbüslərimiz birbaşa olaraq cəmiyyətin müxtəlif təbəqələrindən 4,019-dan çox



şəxsə fayda verib və bu, birgə səylərimizin nə qədər dərin və əhəmiyyətli bir fərq yaradacağını nümayiş etdirir.

Gələcək nəsillər üçün ətraf mühitin qorunması

Kapital Bankın 150 illik yubileyi münasibətilə ətraf mühitin qorunması istiqamətində aparıcı rolu "Sıfır Tullantı" Həmrəylik Marafonu ilə həyata keçirilmişdir. 2024-cü ildə iki ay ərzində təşkil edilən bu təşəbbüs çərçivəsində Gəncə-Daşkəsən, Lənkəran-Astara, Mərkəzi Aran, Şəki-Zaqatala və Bakı da daxil olmaqla 29 regional filialdan 241 könüllü səfərbər olunaraq təbii ərazilərdən təxminən 3,000 kiloqram tullantı toplanmışdır.



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

Kampaniyanın yekun tədbiri Bakının Bilgəh qəsəbəsində keçirilmiş və burada 70-ə yaxın könüllü, o cümlədən Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyinin nümayəndələri iştirak etmişdir. Bu təşəbbüs ölkəmizin qlobal ekoloji standartlara sadiqliyini və Azərbaycanın beynəlxalq səviyyədə davamlılığı təşviq etmək istiqamətində göstərdiyi səyləri bir daha vurğulamışdır.

Həmrəylik Marafonunu tamamlayan digər təşəbbüs "Batareyaları Təslim Et, Təbiəti Qoru" kampaniyası olmuşdur. Bu layihə çərçivəsində ölkə üzrə 225 batareya toplama məntəqəsi quraşdırılmış, nəticədə 1,546 kiloqram təhlükəli batareya tullantısı ətraf mühiti çirkləndirmədən toplanaraq zərərsizləşdirilib.

Bu müddətdə bizim əsas ekoloji layihələrimizdən biri olan "Vətən Bağı" təşəbbüsü də uğurla davam etdirilmişdir. Bu il ərzində 28 bölgədə ümumilikdə 6,755 ağac əkilmiş, yalnız Tərtər rayonunda 400 ağac əkilərək ətraf mühitin bərpası istiqamətində birgə məsuliyyətimiz bir daha vurğulanmışdır.

Təhsilin inkişafı və həyatın gücləndirilməsi

Təhsilin cəmiyyətin inkişafı üçün təməl rol oynadığına inanırıq. 2024-cü ildə həyata keçirdiyimiz "Hər Şey Mümkündür" təqaüd proqramı çərçivəsində 23 perspektivli tələbəyə aylıq təqaüdlər verilmiş, onların akademik arzularını reallaşdırmaq istiqamətində dəstək göstərilmişdir. Onların peşəkar inkişafını daha da dəstəkləmək məqsədilə "OnuOxut" təşəbbüsü seçilmiş təqaüdçülərə ixtisaslaşdırılmış informasiya texnologiyaları təlimləri təqdim etmiş, bu da



gələcək karyeraları üçün dəyərli bacarıqlar qazandırmışdır.

Əhatəlilik bizim təhsil fəlsəfəmizin əsasını təşkil edir. Bu öhdəliyimizin bir hissəsi olaraq, Daun



sindromu və autizm spektr pozuntuları olan 53 uşaq üçün ustad dərsləri təşkil edilmiş və onların öyrənmə prosesinin sevinc dolu keçməsi təmin olunmuşdur.

Bundan əlavə, "Bütün Vücudlar Danışır" proqramı çərçivəsində həyata keçirilən "DanceAbility" təşəbbüsü vasitəsilə 466 fiziki imkanları məhdud şəxsə ifadəli incəsənət təqdim edilmiş, 16 xüsusi hazırlanmış seminar vasitəsilə emosional ifadə, yaradıcılıq və mənsubiyyət hissi gücləndirilmişdir.

2024-cü il ərzində Qırmızı Ürəklər təşəbbüsləri Azərbaycanın müxtəlif bölgələrində icmalara çataraq, mərhəmət və məqsədyönlü fəaliyyətlərlə saysız həyatlara toxunmuşdur. Ramazan, Novruz, Qurban və Zəfər Günü kimi mədəni bayramlar zamanı keçirilən mütəmadi dəstək kampaniyaları çərçivəsində 927 həssas ailəyə ərzaq yardımı göstərilmişdir. "Tarix Yazan Qəhrəmanlarımız" layihəsi vasitəsilə şəhid və qazilərin 20 ailəsinə hədəfli dəstək verilmiş, bu da xalqımız üçün böyük fədakarlıq göstərmiş insanlara olan borcumuzu bir daha təsdiqləmişdir. Bu təşəbbüsləri tamamlayan "Onlar Bizə Əmanətdir" layihəsi çərçivəsində 1,800 şəhid övladına hərtərəfli qayğı göstərilmiş, onların rifahı və gələcək imkanlarının təmin olunmasına uzunmüddətli öhdəliyimiz vurğulanmışdır. Qayğımız bununla da bitməmiş, uşaqların evlərinə edilən ziyarətlər sayəsində 285 uşağın həyatına davamlı dəstək və səmimi diqqətlə müsbət təsir göstərilmişdir.

Heyvanlara qayğı

Sosial məsuliyyətə daha geniş bağlılığımızın bir hissəsi olaraq, "Pəncəli Ürəklər" layihəsi Bakı şəhərində heyvanların rifahını dəstəkləmiş, şəhər üzrə 20 yemləmə məntəqəsi quraşdırmış və Birbank mobil tətbiqində bağış funksiyaları vasitəsilə ictimai iştirakçılığı təşviq etmişdir.

Daha geniş təsir üçün strateji əməkdaşlıqlar

Əməkdaşlığın dəyərini anlayaraq, Qırmızı Ürəklər təşəbbüsü Design Bureau MMC və Təhsilin İnkişafı Fondu kimi nüfuzlu qurumlarla tərəfdaşlıq etmiş, bu strateji əməkdaşlıqları imzalanmış anlaşma memorandumları ilə rəsmiləşdirmişdir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti

İlin İcmalı

Hesabat Haqqında

Bizim Biznes Model

Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq

Müştəri Təcrübəsi

Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi

Kapital Bank-da Etika və Komplayens

Riskin İdarə Edilməsi

Bank Xidmətlərində İnnovasiya

Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti

İnsan Kapitalına Yatırımlar

Ətraf Mühit İzimiz

Fəaliyyət cədvəlləri

GRI indeksi

İnsan kapitalına yatırımlar

GRI 2-14, 2-22

Bu tərəfdaşlıqlar təsirimizi artıraraq, təhsildə, icmanın inkişafında və mədəni irsin qorunmasında innovasiyanı təşviq etmiş və davamlılığı təmin etmişdir.

Səmimi və davamlı töhfələrimiz beynəlxalq səviyyədə də tanınaraq nüfuzlu Felis Mükafatı ilə təltif olunmuşdur. Bu mükafat innovasiya, yaradıcılıq və icmaya olan real təsirimizə verilən yüksək dəyərin göstəricisidir.

Qırmızı Ürəklərin hekayəsi mərhəmət, fəaliyyət və dəyişimin davam edən yoludur. Bu yol Kapital Bankın hazırkı və gələcək nəsillər üçün davamlı, inklüziv və qayğıkeş cəmiyyət qurmağa sadiqliyini əks etdirir.

Qırmızı Ürəklər Fondunun təsirli fəaliyyətini əsas götürərək, Kapital Bankın sosial məsuliyyət üzrə xüsusi komandası sosial təsir və icma inkişafına yönəlmiş geniş təşəbbüsləri həyata keçirməkdə davam edir. Sosial məsuliyyət komandamız və Qırmızı Ürəklər Fondunun birgə səyləri nəticəsində bu təşəbbüslər əsas sosial məsələlərin həllinə, təhsil imkanlarının dəstəklənməsinə və inklüzivliyin təşviqinə yönəlib. Bu isə Azərbaycanın müxtəlif bölgələrində icmaların dəstəklənməsi istiqamətindəki öhdəliyimizi nümayiş etdirir.

Diqqətəlayiq təşəbbüslərdən biri "Arzumuz var!" təqaüd proqramı idi. Bu proqram gənc qızların təhsil imkanlarına çıxışını təmin etməklə onların gücləndirilməsinə yönəlmişdi. Proqram cinsi müxtəlifliyə və inklüzivliyə dəstəyimizi önə çıxarır, eyni zamanda gələcək istedadların inkişafını dəstəkləyərək və uzunmüddətli icma əlaqələri qurmaqla brend imicimizi gücləndirirdi.



Oxşar ruhda, Kapital Bank-ın Emosional Zəka və Karyera Məsləhətləri təlimləri universitet tələbələrini əsas bacarıqlarla və karyera planlaşdırma alətləri ilə təmin etməklə gənclərin inkişafını dəstəkləyir. Yerli universitetlərlə əməkdaşlıq və bank mütəxəssisləri tərəfindən aparılan interaktiv sessiyalar vasitəsilə bu təşəbbüs tələbələrin iş bazarına hazırlığını gücləndirir və sosial məsuliyyətə və istedadların gücləndirilməsinə olan bağlılığımızı əks etdirir.

Bizim öhdəliyimiz həmçinin həssas qrupların dəstəklənməsinə də aiddir.

"Yaşa Mərkəzi" ilə əməkdaşlığımız sayəsində əlilliyi olan şəxslər
üçün zəruri xidmətlərin göstərilməsi ilə həssas əhali qruplarının həyat
keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına kömək etdik. Bu tərəfdaşlıq yalnız hamı
üçün əlçatan cəmiyyət qurmaq dəyərlərimizi əks etdirmədi, həm də
sosial məsuliyyət və icma dəstəyi prinsiplərimizi bölüşən müştərilərin
cəlb olunmasına kömək etdi.

Bundan əlavə, biz geniş ictimaiyyəti cəlb edən tədbirlər də həyata keçiririk. Belə tədbirlərdən biri olan "Zəfər Yürüşü" əməkdaşların motivasiyasını və komanda ruhunu gücləndirməklə yanaşı, Bankın brend imicinin yüksəldilməsinə də töhfə verdi. Bu kimi tədbirlər daxili əlaqəni möhkəmləndirməklə yanaşı, bizi məsuliyyətli korporativ vətəndaş kimi xarici mühitdə də tanıdır.

Biz həmçinin gənclərə və innovasiyalara xüsusi önəm veririk. Azərbaycan Biznes Keys Müsabiqəsində iştirakımız sahibkarlıq düşüncəsinin inkişafına təkan verərək gələcək biznes liderlərini dəstəkladi, eyni zamanda ali təhsil müəssisələri və geniş ictimaiyyətlə möhkəm əlaqələrin qurulmasına xidmət etdi.

Bu müxtəlif təşəbbüslər Kapital Bank-ın korporativ sosial məsuliyyətə olan dərin bağlılığını əks etdirir. Gələcəyə baxaraq, cəmiyyətin ehtiyaclarını daha yaxşı qarşılamaq üçün proqramlarımızı genişləndirməyə və inkişaf etdirməyə davam edəcəyik. Davamlılıq və sosial rifaha olan davamlı sadiqliyimiz, Azərbaycanda fəaliyyət göstərdiyimiz icmalar üçün daha davamlı və inklüziv gələcəyə töhfə verməyə yönəlmiş səylərimizi istiqamətləndirəcək.


HR Excellence Aw

12

Ətraf Mühit İzimiz

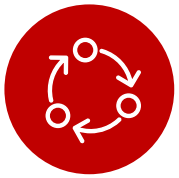
Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Ətraf Mühit İzimiz

GRI 2-14, 2-22

İqlim dəyişikliyi və ətraf mühit riskləri ilə bağlı qlobal çağırışların artdığı bir dövrdə, maliyyə sektorunda dayanıqlı fəaliyyətin əhəmiyyəti daha da güclənir. Bu öhdəliyin əsas sütunlarından biri Ətraf Mühitin İdarəetmə Sistemidir (ƏMİS). Bu sistem Bankın fəaliyyətində ətraf mühitə təsiri müəyyənləşdirmək və nəzarətdə saxlamaq üçün strukturlaşdırılmış çərçivə təqdim edir (Şəkil 50). ƏMİS vasitəsilə atılan addımların davamlı, ölçüləbilən və qabaqcıl təcrübələrə uyğun olmasını təmin edirik, eyni zamanda dayanıqlılıq göstəricilərimizin davamlı olaraq yaxşılaşdırılmasına çalışırıq. Bu sistemlə yanaşı, əsas proseslərin rəqəmsallaşdırılması və avtomatlaşdırılması istiqamətində addımlar ataraq resurs istifadəsinin və emissiyaların azaldılmasına nail olmuşuq. Strategiyamız BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri və Paris İqlim Sazişi kimi beynəlxalq çərçivələrdən ilham alır. Ətraf mühitə dair yanaşmamız dayanıqlılıqı, innovasiya və hesabatlılığı Bankın inkişafının əsasına qoyan gələcəyə yönəlmiş baxışı əks etdirir. Sektorun ümumi ətraf mühitə təsiri nisbətən az olsa da, fəaliyyətlərimizin təsirini azaltmaq üçün məqsədyönlü addımlar atırıq.

Şəkil 50. Ətraf Mühitin İdarəetmə Sistemi



Daxili Proseslərin Avtomatlaşdırılması
İnzibati tapşırıqların avtomatlaşdırılması nəticəsində kağız tullantılarında və enerji istehlakında əhəmiyyətli azalma əldə olunmuşdur.



Kağızsız Əməliyyatlar
Ofis daxilində kağız istifadəsini azaltmaq üçün sənəd idarəetməsi və təsdiq proseslərində rəqəmsal sistemlər tətbiq olunur.



Davamlı Təkmilləşdirmə
Ətraf mühitə təsirin azaldılması və əməliyyat səmərəliliyinin artırılması məqsədilə qabaqcıl texnologiyalara əhəmiyyətli investisiyalar yatırılmışdır.



Rəqəmsallaşma Strategiyası
Dolayı emissiyaların və fiziki səfərlərin azaldılmasına töhfə vermək məqsədilə məsafədən bank əməliyyatlarının tətbiqi həyata keçirilmişdir.



Enerji Səmərəliliyi
Elektrik enerjisi istehlakını azaltmaq üçün daha az fiziki infrastruktur və əməliyyat resursları tələb olunur.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Ətraf Mühit İzimiz

GRI 2-14, 2-22

Karbon və Enerji Performansı

Bankçılıq sənayesində enerji istehlakı ən təsirli ətraf mühit mövzularından biridir. Bu məsuliyyəti başa düşürük və əməliyyat mükəmməlliyini təmin etmək və ətraf mühitə təsirimizi minimallaşdırmaq üçün enerji istifadəmizi səmərəli şəkildə idarə edirik. Buna görə də, enerji istifadəsini və tullantı emissiyalarını diqqətlə izləyir, təkmilləşdirmə imkanlarını müəyyənləşdirir və ətraf mühitə təsirimizi azaltmaq üçün tədbirlər həyata keçiririk. Enerji idarəetməsi üzrə səylərimiz, resurslardan səmərəli istifadəni və ətraf mühitlə bağlı prioritetlərimizi nəzərə alan daxili siyasətlər tərəfindən rəhbərlik edilir. Bank, ümumi enerji istehlakı və enerji intensivliyi kimi əsas göstəricilər üzrə performansı mütəmadi olaraq izləyir və bu məlumatlardan əməliyyat qərarlarının dəstəklənməsi üçün istifadə edir. Bu praktikalar, təsirli olmalarını təmin etmək və davamlı təkmilləşməni təşviq etmək üçün dövri olaraq nəzərdən keçirilir.

2022 ilə 2024-cü illər arasında ümumi enerji istehlakı təxminən 20% artmışdır, bu da əsasən filial şəbəkəsinin genişləndirilməsi və əlavə bankomatların yerləşdirilməsi ilə əlaqədardır. Bu, xidmətə əlçatanlığı artırmış, lakin enerji tələbatını artırmışdır. Bu artıma baxmayaraq, gəlirə nisbətdə enerji intensivliyi sabit qalmışdır (Cədvəl 8), bu da genişlənən əməliyyatlar arasında effektiv enerji idarəetməsini göstərir. Biz, infrastrukturun yenilənməsi, hibrid nəqliyyat vasitələri şəbəkəsinin genişləndirilməsi və filiallarda, məlumat mərkəzlərində və inzibati ofislərdə enerji performansının yaxşılaşdırılması kimi enerji qənaətinə yönəlmiş təşəbbüsləri davam etdiririk.

Cədvəl 8. Enerji İstehlakının Ümumi Baxışı

	2022	2023	2024
Ümumi elektrik istehlakı, kvs	9,138,421	9,292,633	10,413,751
Ümumi təbii qaz istehlakı, min kubmetr	450	454	562
Ümumi yanacaq istehlakı, ton, o cümlədən:	604	584	582
i. Dizel yanacağı, ton	192	230	101
ii. Neft məhsulları, ton	412	354	481
Enerji intensivliyi, GC hər işçi	16.58	15.06	17.62
Enerji intensivliyi, GC hər gəlir	0.08	0.07	0.07

Enerji istifadəsinin artımı, istixana qazları emissiya profilimizə birbaşa təsir göstərir. 2024-cü ildə, yanacaq istifadəsi və digər birbaşa mənbələrdən gələn Əhatə dairəsi 1 emissiyaları genişlənmiş əməliyyat sahəsi səbəbindən artmışdır. Eyni zamanda, satın alınan elektrik enerjisi ilə əlaqəli olan Əhatə dairəsi 2 emissiyaları, enerji səmərəliliyindəki təkmilləşdirmələri və yenilənmiş infrastrukturla edilən investisiyaları əks etdirərək azalmışdır.

Ümumilikdə, ümumi istixana qazı emissiyaları 2022-ci illə müqayisədə 2024-cü ildə azalaraq 6,801 tona çatıb (Cədvəl 9). Birbaşa emissiyaların artması, biznesin genişlənməsinin ətraf mühitə olan xərclərini vurğulasa da, dolaylı emissiyaların azalması, enerji istifadəsini daha davamlı şəkildə idarə etməkdə əldə edilən irəliləyişi göstərir.

Cədvəl 9. İstixana qazları emissiyalarının ümumi baxışı

	2022	2023	2024
Ümumi emissiyalar, ton	7,480	7,534	6,801
Əhatə dairəsi 1, ton	1,874	1,836	1,373
Əhatə dairəsi 2, ton	5,606	5,698	5,428

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Ətraf Mühit İzimiz

GRI 2-14, 2-22

Biznesin genişlənməsi kontekstində ətraf mühit performansımızı qiymətləndirmək üçün emissiya intensivliyini həm işçi sayı, həm də gəlirə nisbətdə izləyirik (Şəkil 51).

Şəkil 51. Emissiya intensivliklərində



Bu göstəricilər, artan əməliyyat tələbləri ilə əlaqədar olaraq emissiyaları necə effektiv şəkildə idarə etdiyimizi qiymətləndirməyə kömək edir və dayanıqlı inkişaf istiqamətindəki irəliləyişimizi daha aydın şəkildə göstərir. İşçi sayına düşən emissiya intensivliyi 2022 ilə 2024-cü illər arasında 10% azalmışdır, bu da biz böyüdükcə daha səmərəli enerji istifadə etdiyimizi göstərir. Bu göstərir ki, fəaliyyətimizin genişlənərək həmçinin işçi sayına düşən daha az karbon intensivlik olduğunu göstərir. Emissiya intensivliyinin azalması, daha yüksək enerji səmərəliliyi üçün avadanlıqların yenilənməsi, əməliyyatların optimallaşdırılması və tullantıları azaltmaq üçün tədbirlər və təşkilat daxilində dayanıqlılıq prinsiplərinin tətbiqi kimi tədbirlərlə dəstəklənir. Bununla yanaşı, gəlir vahidi üzrə emissiya intensivliyi də əhəmiyyətli dərəcədə azalmışdır, eyni dövr ərzində 25% azalmışdır. Bu, maliyyə artımımızın ətraf mühitə olan təsirindən daha çox ayrıldığını və əməliyyat səmərəliliyi və dayanıqlılıq performansında davamlı təkmilləşmələri əks etdirir.

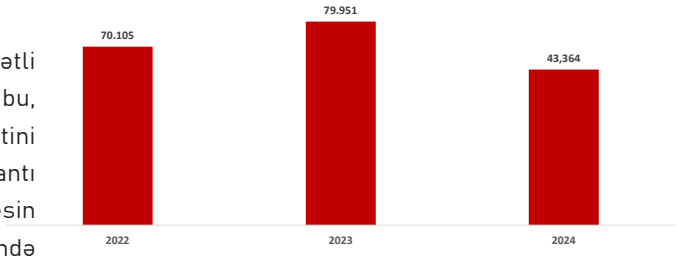
Eyni zamanda, Bank rəqəmsal transformasiyanı ətraf mühit izlərini azaltmaq üçün istifadə edir. Kağızsız əməliyyatlar , genişlənmiş rəqəmsal bank xidmətləri və avtomatlaşdırılmış daxili proseslər resurs istifadəsini azaltmağa və ənənəvi bank əməliyyatları ilə əlaqəli emissiyaları azaldmağa kömək edir.

Su və Tullantıların İdarə Olunması

Kapital Bank, təbii resursların məsuliyyətli idarə olunmasına xüsusi diqqət yetirir və bu, ətraf mühitin qorunmasına dair məsuliyyətini əks etdirir. Biz, suyun istifadəsini və tullantı yaranmasını yaxından izləyirik ki, biznesin böyüməsi ilə yanaşı resurs səmərəliliyində davamlı təkmilləşmələr əldə edək. Bu mövzular, monitorinq, uyğunluq və səmərəlilik üzərində fokuslanan daxili prosedurlar vasitəsilə idarə olunur. Bank, əməliyyatları boyunca su çəkilməsi və tullantı yaranması barədə məlumatlar toplayır və təkmilləşdirmə sahələrini müəyyən etmək üçün tendensiyaları qiymətləndirir. Performans mütəmadi olaraq qiymətləndirilir ki, məlumatlı qərar qəbul etməyə və gələcək tədbirləri yönəltməyə dəstək olsun. Bu idarəetmə praktikaları, lazımsız resurs istifadəsini azaltmağa və ümumi ətraf mühit performansını yaxşılaşdırmağa kömək edir.

2024-cü ildə, filial sayının artmasına baxmayaraq, ümumi su istifadəsi əvvəlki ilə nisbətən təxminən 24% azalmışdır (Şəkil 52). Bu əhəmiyyətli azalma, su avadanlıqlarının yenilənməsi, sızmaların təmiri və işçilər arasında su qənaəti təcrübələrini təşviq edilməsi kimi tədbirlər sayəsində mümkün olmuşdur. Bu tədbirlər, əməliyyat tələblərini ödəməkdən imtina etmədən lazımsız istehlakı azaltmağa kömək etdi və bu da genişlənmə dövründə su ehtiyatlarını qorumağa olan yanaşmamızı əks etdirir.

Şəkil 52. Su istifadəsi



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Ətraf Mühit İzimiz

GRI 2-14, 2-22

Digər tərəfdən, 2024-cü ildə tullantılar əvvəlki ilə nisbətən 13% artmış, 2022-ci ilə isə təxminən 30% artmışdır. Bu artım əsasən filial əməliyyatlarının genişlənməsi və gündəlik fəaliyyətin artması ilə əlaqədardır, bu da təbii olaraq ofisə aid tullantıların, o cümlədən kağız, qablaşdırma və elektron materialların həcminin artmasına səbəb olmuşdur. Bank tərəfindən yaranan tullantılar, xüsusən müvafiq təkrar emal infrastrukturu olmayan bölgələrdə zibilxanaların daha çox istifadə olunması və təkrar emal imkanlarının itirilməsi kimi ətraf mühitə təsirlər yaradır.

Eyni dövrdə, təkrar emal olunan tullantılar 2022-ci ildən bəri təxminən yarıbayarı azalmışdır, əsasən tullantıların çeşidlənməsi ilə bağlı çətinliklər və bəzi yeni məkanlarda təkrar emal müəssisələrinin məhdud olması səbəbindən. Nəticə etibarilə, daha çox tullantı atılmağa yönəldilir (Cədvəl 10).

Cədvəl 10. Tullantıların idarə olunmasına ümumi baxış

	2022	2023	2024
Yaranan tullantıların ümumi çəkisi, ton	4,339	4,969	5,599
Təkrar emal olunan tullantıların ümumi çəkisi, ton	34	26	17
Atılmağa yönəldilən tullantıların ümumi çəkisi, ton	38	42	46

Kapital Bank, tullantılarını öz şəbəkəsində düzgün ayırma, toplama və atılma proseslərini dəstəkləyən daxili prosedurlar vasitəsilə idarə edir. Mümkün olduğu məkanlarda tullantılar təkrar emal olunur, digər hallarda isə sertifikatlı üçüncü tərəf podratçılar tərəfindən tənzimləyici tələblərə uyğun şəkildə idarə olunur. Bu sistemlər, xüsusən də əməliyyatlar genişləndikcə, tullantıların ətraf mühitə təsirini azaltmağa kömək edir. 2024-cü ildə kağızsız sistemə keçidimiz çərçivəsində kağız istifadəsini əhəmiyyətli dərəcədə azaltmışıq. İstifadə edilmiş bütün kağızlar təkrar emal olunmuş, nəticədə təxminən 10,000 ağacın qorunmasına kömək edilmişdir.

Bu məsələləri həll etmək üçün Kapital Bank tullantı idarəetmə çərçivəsini gücləndirir, işçilərin tullantı ayırma sahəsində təlimlərini inkişaf etdirir və daha çox tullantının zibilxanalara yönəldilməməsi üçün daha aydın proseslər qurur. Bu səylər təkrar emalın azalan tendensiyasını dəyişdirmək və ətraf mühit izimizi daha da azaltmaq məqsədini güdür.

Bütün bu təşəbbüslər Kapital Bankın resurslardan istifadənin optimallaşdırılmasına və əməliyyatlarımızın bütün sahələrində dayanıqlı inkişafın təmin edilməsinə olan davamlı yanaşmanı nümayiş etdirir.

Gələcəyə Baxış

İrəliləyərək, Kapital Bank bütün əməliyyat sahələrində dayanıqlı böyüməni və innovasiyları təşviq etməyə sadiq qalır. 2024-2026-cı illər üçün strateji yol xəritəmiz rəqəmsal transformasiyaya daha çox diqqət ayıraraq Bankı müştəri mərkəzli və texnologiya ilə dəstəklənən maliyyə xidmətləri sahəsində lider mövqeyə gətirmək məqsədini hədəfləyir. Gələcək illərdə, müştəri seqmentlərinə daha şəxsi, əlçatan və effektiv bank təcrübələri təqdim etmək üçün süni intellekt (Sİ), maşın öyrənməsi və qabaqcıl məlumat analizləri kimi qabaqcıl texnologiyalardan istifadə edərək rəqəmsal platformalarımızı daha da inkişaf etdirməyi hədəfləyirik.

Süni intellektlə dəstəklənən xidmətlər, təkliflərimizi formalaşdırmaqda mərkəzi rol oynayacaq — ağıllı virtual köməkçilərdən proqnozlaşdırıcı maliyyə məsləhət alətlərindən, dinamik risk idarəçiliyindən proaktiv fırıldaqçılıq aşkarlama sistemlərinə qədər yenilikər təqdim olunacaq Bu yeniliklər yalnız xidmət keyfiyyətini və rahatlığını artırmaqla qalmır, həm də fərdləri və müəssisələri praktik maliyyə anlayışları ilə təmin edərək məlumatlı qərarlar qəbul etmələrinə kömək edir.

Eyni zamanda, daxili əməliyyatlarımızı süni intellektlə dəstəklənən proses avtomatlaşdırması ilə modernləşdirməyə davam edəcəyik, resurs istifadəsini səmərəli hala gətirəcək və ətraf mühitə təsirimizi minimuma endirəcəyik.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Ətraf Mühit İzimiz

GRI 2-14, 2-22

Geniş sosial məsuliyyət və dayanıqlı inkişaf öhdəliyimizin bir hissəsi olaraq, biz cəmiyyətə yönəlmiş təşəbbüsləri dəstəkləməyə davam edəcəyik. 2025-ci ildə "Dəyişiklik Sənin lə Başlayır!" layihəsini başladacağıq — bu, məktəbli gənclər üçün təhlükəsiz və inklüziv mühit yaratmağa yönəlmiş təhsil sahəsindəki anti-zorakılıq təşəbbüsüdür. Birbank tərəfindən başlanan və maliyyələşdirilən, "Dərs Evi" Təhsil Mərkəzi tərəfindən təşkil edilən və Azərbaycan Respublikası Təhsil İnstitutu tərəfindən dəstəklənən bu layihə, gənclərin rifahı və sosial inklüzivliyə olan bağlılığımızı əks etdirir. Müəllimlərin təlimi, maarifləndirmə kampaniyaları və təhsil müəssisələri ilə tərəfdaşlıqlar vasitəsilə layihə, sosial məsuliyyət səylərimizin əsas dayaq nöqtəsi olacaq.

Bu təşəbbüslər vasitəsilə Kapital Bank, bütün icmaların təhlükəsiz və məsuliyyətli maliyyə xidmətlərindən faydalana biləcəyi inklüziv rəqəmsal iqtisadiyyatın yaradılmasına sadiqdir. Sİ və rəqəmsallaşmanı biznes strategiyamızın mərkəzinə yerləşdirərək, anti-zorakılıq kampaniyası kimi əhəmiyyətli sosial təşəbbüslərlə yanaşı, uzunmüddətli dayanıqlılıq və rəqabət qabiliyyətini qoruyarkən, Azərbaycanın inkişaf edən maliyyə bazarında liderliyimizi davam etdirməyi hədəfləyirik.



Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Fəaliyyət cədvəlləri

GRI 2-14, 2-22

Maliyyə

İqtisadi göstəricilər, min AZN	2022	2023	2024
Kapital qoyuluşu	2,693,995	1,804,474	3,365,343 [1]
Cəmi aktivlər	7,884,039	8,794,319	11,553,494 [2]
Cəmi kapitallaşdırma	986,007	1,121,080	1,220,761
Cəmi gəlirlər	966,887	1,096,759	1,415,647 [3]
Fiziki şəxslər üzrə kredit portfelinin məbləği	1,817,533	2,322,391	2,893,423 [4]
Hüquqi şəxslər üzrə kredit portfelinin məbləği	745,198	983,695	1,095,862 [5]
İpoteka portfeli məbləği	418,325	571,201	609,307
Fərdi sahibkarlara verilən kredit məbləği	168,269	370,721	570,097 [6]
Cəmi depozit portfeli məbləği	6,158,046	6,464,415	9,051,456 [7]
Paylanmış iqtisadi dəyər	(385,111)	(456,449)	(582,228)
Əməliyyat xərcləri	(139,894)	(173,707)	(212,428)
Dövlət büdcəsinə ödəmələr, o cümlədən:	(139,736)	(147,652)	(120,667) [8]
Mənfəət vergisi	(92,867)	(92,568)	(67,162)
Əmlak vergisi	(804)	(1,049)	(875)
Ödəmə mənbəyində tutulan vergi	(25,116)	(27,401)	(18,981)
Torpaq vergisi	(28)	(30)	(28)
DSMF-ə ödəmələr	(20,922)	(26,604)	(33,621)
Faiz ödənişləri	(81,910)	(115,009)	(228,051) [9]
Cəmiyyətə investisiyalar, o cümlədən:	(23,571)	(20,081)	(21,082)
Xeyriyyə üçün, QHT-larına və tədqiqat institutlarına a (müəssisənin kommersiya araşdırmaları və tərtibatları ilə əlaqəli olmayan) ayırmalar	(15,764)	(14,436)	(13,762)
Sosial təyinatlı obyektlərin dəstəklənməsi üçün vəsaitlər, məsələn bərpa mərkəzləri	(1,577)	(317)	(503)
Sosial proqramlar, o cümlədən incəsənət və təhsillə əlaqəli tədbirlər, üzrə birbaşa xərclər	(6,230)	(5,328)	(6,817)
Digər xərclər	0	0	0
Saxlanımış iqtisadi dəyər	**581,776**	**640,310**	**833,419**

1 Kapital yatırımlarının artımı, əsasən, investisiya qiymətli kağızlarının genişlənməsi ilə əlaqədardır.

2 Cəmi aktivlərdəki artım, investisiya qiymətli kağızlarının artması ilə yanaşı, nağd vəsaitlərin artması, kredit portfelinin böyüməsi və satınalma müqavilələri ilə də bağlıdır. Göstəricilər, 2024-cü ilin IFRS Hesabatından götürülüb.

3 Cəmi gəlirlər, faiz və komissiya gəlirlərinin artması ilə yüksəlib.

4 Fiziki şəxslər üzrə kredit portfelinin məbləğinin artması, aktiv fiziki hesabların sayının artması və Bankın məhsul təkliflərini və paylama kanallarını təkmilləşdirməyə yönələn strateji diqqətinin nəticəsidir.

5 Hüquqi şəxslər üzrə kredit portfelinin məbləği artması, müştəri bazasının genişlənməsi və Bankın milli və regional inkişaf layihələrinin maliyyələşdirilməsindəki davamlı iştirakından qaynaqlanır.

6 Fərdi sahibkarlara verilən kreditlərdəki artım, əsasən, mikro kredit seqmentindəki portfelin böyüməsindən irəli gəlir.

7 Cəmi depozit portfelindəki artım, hüquqi şəxslər və fərdi müştərilər tərəfindən verilən depozitlərin həm sayı, həm də həcminin artması ilə əlaqələndirilir.

8 Dövlət büdcəsinə ödəmələrdəki azalma, faiz ödənişi istisnaları və daha yüksək xərclərlə, o cümlədən ehtiyatlar, loyallıq proqramları, işçi ödənişləri və investisiyalarla bağlıdır.

9 Faiz ödənişlərindəki artım, həm depozit portfelinin genişlənməsi, həm də mövcud faiz dərəcələrinin yüksəlməsi ilə əlaqədardır.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İdarəetmə

Rəqabət əleyhinə davranış	2022	2023	2024
Rəqabətə zidd davranış qaydaları ilə əlaqədar hüquqi prosedurlar nəticəsində yaranan ümumi maliyyə itkiləri, AZN	0	0	0

Qanunlara və tənzimləmələr riayət olunması	2022	2023	2024
Qanunlara və tənzimləmələrə riayət etməmənin cəmi sayı, o cümlədən:	0	0	0
Cərimələrin tətbiq edildiyi hallar	0	0	0
Qeyri-maliyyə sanksiyaların tətbiq edildiyi hallar	0	0	0
Hesabat dövründə qanunlara və tənzimləmələrə riayət etməməyə görə ödənilən cərimələrin ümumi maliyyə dəyəri, AZN	0	0	0

Ümumi hüquqi tələblər	2022	2023	2024
Rəqabətə zidd davranış və antiinhisar və monopoliya qanunvericiliyinin pozulması ilə əlaqədar davam edən hüquqi işlərin sayı	0	0	0
Hesabat dövründə rəqabətə zidd davranış və antiinhisar və monopoliya qanunvericiliyinin pozulması ilə bağlı tamamlanmış hüquqi işlərin sayı	0	0	0
İnsan hüquqları ilə bağlı nəzərdən keçirilən və ya insan hüquqları təsiri qiymətləndirilməsi aparılmış əməliyyatların cəmi sayı	0	0	0
İnsan hüquqlarının nəzərdən keçirilməsinə və ya insan hüquqlarına təsirin qiymətləndirilməsinə rəvac verən əməliyyatların faizi	0	0	0
Məlumatların məxfiliyi ilə əlaqədar aşağıdakı tərəflərdən daxil olan şikayətlərin cəmi sayı:	0	0	0
Üçüncü tərəflər	0	0	0
Tənzimləyici orqanlar	0	0	0
Müştəri məlumatlarının aşkarlanmış sızması, oğurlanması və ya itirilməsi	0	0	0
Məlumatlarının aşkarlanmış pozuntularının cəmi sayı	0	0	0

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İdarəetmə

Anti-korrupsiya	2022	2023	2024
Korrupsiya risklərin görə qiymətləndirilmiş əməliyyatların faizi	0	0	0
Təşkilatın korrupsiya ilə mübarizə siyasətləri və prosedurlarının idarəetmə orqanı üzvlərinə çatdırıldığı ümumi say	0	478	592
Təşkilatın anti-korrupsiya siyasət və prosedurlarının çatdırıldığı idarəetmə orqanı üzvlərinin faizi	100	100	100
Təşkilatın korrupsiya ilə mübarizə siyasətləri və prosedurlarının işçilərə çatdırıldığı ümumi say, kateqoriyalar üzrə	0	5,313	5,586
İcraçı	0	478	592
Mütəxəssis	0	4,619	4,777
Texnik	0	216	217
Digər	0	0	0
Təşkilatın korrupsiya ilə mübarizə siyasətləri və prosedurlarının işçilərə çatdırıldığı faiz, kateqoriyalarüzrə	0	478	592
Təşkilatın korrupsiya ilə mübarizə siyasətləri və prosedurlarının işgüzar tərəfdaşlara (məsələn, təchizatçılar) çatdırıldığı ümumi say, kateqoriyalar üzrə	100	100	100
Təşkilatın korrupsiya ilə mübarizə siyasətləri və prosedurlarının işgüzar tərəfdaşlara (məsələn, təchizatçılar) çatdırıldığı faiz	581	864	952
İdarəetmə orqanı üzvlərinin korrupsiya ilə mübarizə üzrə aldığı təlimlərin cəmi sayı	100	100	100
İdarəetmə orqanı üzvlərinin korrupsiya ilə mübarizə üzrə aldığı təlimlərin faizi	0	478	592
Korrupsiya ilə mübarizə üzrə təlimlər keçmiş işçilərin cəmi sayı	0	100	100
Korrupsiya ilə mübarizə üzrə təlimlər keçmiş işçilərin faizi	0	4,288	5,586
Təsdiq edilmiş korrupsiya halları ilə bağlı cəmi say	0	100	100
Təsdiq edilmiş korrupsiya hallarına görə işdən çıxarılan və ya cəzalandırılan işçilərin cəmi sayı	0	0	0
Təsdiq edilmiş korrupsiya halları nəticəsində işgüzar tərəfdaşlarla müqavilələrin ləğv edildiyi və ya yenilənmədiyi cəmi say	0	0	0
Total number of confirmed incidents in which employees were dismissed or disciplined for corruption	0	0	0
Total number of confirmed incidents when contracts with business partners were terminated or not renewed due to violations related to corruption	0	0	0

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İdarəetmə

Təchizatçılar [10]	2022	2023	2024
Təchizatçıların ümumi sayı	581	864	952
Yerli təchizatçıların ümumi sayı	532	763	823
Xarici təchizatçıların ümumi sayı	49	101	129
Təchizatçıların yer üzrə payə, ümumi göstəricinin faizi:		0	0
Yerli təchizatçılar, %	92	88	86
Xarici təchizatçılar, %	8	12	14

Satınalma	2022	2023	2024
Satınalma büdcəsinin yerli təchizatçılar / podratçılar üzərində xərclənən hissəsi, ümumi büdcədən faizlə	88	86	89

Əməliyyat

Müştərilər	2022	2023	2024
Aktiv ümumi müştərilərin sayı	3,267,806	3,836,309	4,083,655
Fərdi müştərilərin sayı	3,084,334	3,638,261	3,8 10,371
Aktiv korporativ müştərilərin sayı	27,070	34,369	228,743
Aktiv fərdi sahibkarların sayı	156,402	163,679	44,541
Keşbek vəsaitlərin məbləği, AZN	21,092,497	63,035,821	57,788,242

10 The increases are due to our new office establishment and associated operational preparations. The new office establishment and the associated rental, renovation, furnishing, and technical setup activities.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Əməliyyat

Müştərilər	2022	2023	2024
Aktiv internet bankistifadəçilərinin sayı	0	11,733	13,092
Aktiv Birbank istifadəçilərinin sayı (mobil istifadəçilər)	2,014,304	2,682,790	3,219,052
Yeni qeydiyyatdan keçmiş Birbank istifadəçilərinin sayı (mobil istifadəçilər)	135,710	133,392	126,747
İstehlakçı Loyallığı göstəricisi (NPS) , %			
Pərakəndə satış	41	41	47.5
Kiçik və Orta Biznes (KOB)	43	45	51.5
Müştərilərin sayı, kateqoriyalar üzrə :			
Korporativ (Böyük biznes müştəriləri)	7,120	6,788	6,841
KOB	22,624	18,979	20,228
Mikro	36,330	66,972	112,415
İpoteka müştərilərinin sayı	1,126,469	2,142,726	2,881,665
Müştəri depozitlərinin məbləği, min AZN	6,158,046	6,464,415	9,051,456

İnternet bankçılığın qəbulunun artması, Bankın müştəri yönümlü strategiyası və rəqəmsal xidmətləri vahid bir ekosistemdə inteqrasiya etməyə yönəlmiş səyləri ilə uyğun gəlir, bu da məhsul müxtəlifliyinin və platforma təkmilləşdirmələrinin davamlı dəstəyi ilə həyata keçirilir

Birbank istifadəçi sayının artması, Bankın müştəri yönümlü strategiyası və rəqəmsal xidmətləri vahid bir ekosistemdə inteqrasiya etməyə yönəlmiş səyləri ilə uyğun gəlir, bu da məhsul müxtəlifliyinin və platforma təkmilləşdirmələrinin davamlı dəstəyi ilə həyata keçirilir.

İpoteka müştərilərinin və depozit qoyan müştərilərin sayının artması, Bankın yeni tənzimləyici tələblərə, məsələn, Mərkəzi Bank tərəfindən tətbiq olunan daha yüksək məcburi ehtiyat tələbləri kimi, cavab olaraq hədəfli maliyyə cəlb etmə təşəbbüslərini əks etdirən proaktiv likvidlik idarəetmə strategiyasını göstərir

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Əməliyyat

Xidmət	2022	2023	2024
Debit kartlarının sayı	4,740,640	6,142,042	7,197,076
Kredit kartlarının sayı	881,911	888,619	975,457
Aktiv maaş kartlarının sayı	1,194,424	1,342,132	1,282,018
Pensiya kartlarının sayı	614,608	708,432	733,763
AZN ilə pul köçürmələrinin ümumi məbləği (yerli və xaricə köçürmələr)	29,502,441,435	39,650,856,740	47,924,335,310
Filialların sayı, kateqoriyalar üzrə	138	158	172
Bakı	39	41	46
Regionlar	75	76	72
Bankomatların sayı, kateqoriyalar üzrə	986	1,030	1,107
Bakı	475	501	541
Regionlar	511	529	566
Rəqəmsal ofislərin sayı	2	2	2

Sosial

İşçilər, cinsə görə	2022		2023		2024	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İşçilərin ümumi sayı, cins və kateqoriya üzrə	3,021	1,807	3,271	2,042	3,391	2,195
Baş rəhbərlik	16	1	13	4	15	4
Rəhbərlik	357	67	389	72	483	90
Peşəkar heyət	2,615	1,568	2,832	1,787	2,856	1,921
Dəstək heyət	33	171	37	179	37	180
Məşğulluq növü üzrə işçilərin ümumi sayı	3021	1807	3,271	2,042	3,391	2,195
Daimi işçilərin ümumi sayı	3,003	1,767	3,247	1,982	3,369	2,135
Müvəqqəti işçilərin ümumi sayı	18	40	24	60	22	60
Əmək müqaviləsinə görə işçilərin ümumi sayı	3,021	1,807	3,271	2,042	3,391	2,195
Tam ştat işçilərinin ümumi sayı	2,979	1,764	3255	2,022	3,377	2,186
Yarım ştat işçilərinin ümumi sayı	42	43	16	20	14	9

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Sosial

İşçilər, yaşa görə	2022			2023			2024		
	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50yaşdan çox	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox
İşçilərin ümumi sayı, yaşa və kateqoriyaya görə	2,232	2,266	330	2,732	2,290	291	2,690	2,604	292
Baş rəhbərlik	0	11	6	0	14	3	0	15	4
Rəhbərlik	14	327	38	20	410	31	42	510	21
Peşəkar heyət	2,214	1,799	170	2,708	1,759	152	2644	1980	153
Dəstək heyət	115	4	84	4	107	105	4	99	114

Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət	2022		2023		2024	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət götürmək hüququna malikolan işçilərin ümumi sayı, cinsə görəgender	3,021	1,807	3,271	2,042	3,391	2,195
Uşağa qulluqla bağlıməzuniyyəti götürən işçilərin ümumi sayı, cinsə görə	54	203	50	218	61	183
Uşağa qulluqla bağlıməzuniyyəti başa çatdıqdan sonra hesabat dövründə işə qayıdan işçilərin ümumi sayı	54	108	50	136	61	118
Uşağa qulluqla bağlıməzuniyyəti götürdükdən sonra işə qayıt-malıolan işçilərin ümumi sayı, cinsə görə	54	108	50	136	61	118
Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət qurtardıqdan sonra işə qayıdan və bundan sonra 12 ay	47	102	44	134	53	113
müddətindəişləyən işçilərin ümumi sayı, cinsə görə	100	100	100	100	100	100
Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət götürən işçilərin işə qayıtma nisbəti, cinsə görə	87.04	94.44	88	98.53	86.89	95.76

İşə qəbul edilən işçilər və işçi dövriyyəsi, cinsə görə	2022		2023		2024	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İşə yeni qəbul edilən işçilərin ümumi sayı	787	518	652	429	634	395
İşçi dövriyyəsinin ümumi sayı	401	172	402	194	514	242
İşçi dövriyyəsinin nisbəti	0.13	0.10	0.12	0.10	0.15	0.11
İşçi dövriyyəsinin nisbəti %	11.5%		11.0%		13.5%	

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Sosial

İşə qəbul edilən işçilər və işçi dövriyyəsi, yaşa görə	2022			2023			2024		
	30yaşa qədər	30-50 yaş arası	50-yaşdan çox	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox	30yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox
İşə qəbul edilən işçilərin ümumi sayı	1,043	255	7	850	223	8	776	243	10
İşçi dövriyyəsinin ümumi sayı	343	216	14	349	200	47	417	300	39
İşçi dövriyyəsinin nisbəti	15%	10%	4%	13%	9%	16%	16%	12%	13%

Yerli icmadan işə qəbul olunanbaş rəhbərlik	2022	2023	2024
Yerli icmadan işə qəbul olunan ali idarəetmə heyətinin faizi	0	1	1
Ali idarəetmə heyətinin ümumi sayı	0	2	2

Kadrların təkmilləşdirilməsi	2022		2023		2024	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
Təlim saatlarının ümumi sayı	18,851	8,788	38,208	19,167	61,405	34,217
İşçilərə təqdim edilən təlimlərin orta sayı, kateqoriyalar üzrə	33	25	42.21	37	86.18	77.12
Baş rəhbərlik	10	0	14.07	14.4	42	16
Rəhbərlik	8	8	11.62	10.81	28	44
Peşəkar heyət	9	11	10.67	8.82	17	16
Dəstək heyət	6	6	5.85	2.97	1	1
Kateqoriyalara görə mütəmadi olaraq performans və karyera inkişafı üzrə rəy alan ümumi işçilərin faizi	100	100	100	100	100	100

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Sosial

İşçi ilə əlaqə	2022	2023	2024
Təşkilat sağlamlığı göstəricisi (OHI) balı	84	87	TBA
İştirak göstəricisi balı	Yoxdur	90	92

İdarəetmə orqanlarının müxtəlifliyi, cinsə görə	2022		2023		2024	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İdarəetmə orqanlarında olan fərdlərin ümumi sayı, cinsə görə	9	0	9	1	9	1

İdarəetmə orqanlarının müxtəlifliyi, yaşa görə	2022			2023			2024		
	30yaşa qədər	30-50 yaş arası		30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50yaşdan çox	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox
İdarəetmə orqanları daxilində fərdi şəxslərin sayı, yaşa görə	0	7	2	0	9	1	0	9	1

İşçilərin müxtəlifliyi	2022	2023	2024
Fiziki məhdudiyyətli işçilərin sayı	351	228	229

Ayrı-seçkilik halları	2022	2023	2024
Ayrı-seçkilik hallarının ümumi sayı	0	0	0

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Sosial

Əməkhaqqının nisbəti, cinsə görə	2022		2023		2024	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
Standart başlanğıc səviyyə əməkhaqqının yerli minimum əməkhaqqı ilə nisbəti, cinsə görə	1.50	1.34	1.93	1.72	2.49	1.64
Qadınların əsas əməkhaqqının kişilərlə müqayisəsi, o cümlədən	0.89		0.89		0.66	

İllik ümumi kompensasiya nisbəti	2022	2023	2024
Təşkilatın ən yüksək maaş alan fərdinin illik ümumi kompensasiyasının, bütün işçilərin (ən yüksək maaş alan şəxs istisna olmaqla) median illik ümumi kompensasiyasına nisbəti	603%	556%	588%
Təşkilatın ən yüksək maaş alan fərdinin illik ümumi kompensasiyasının faiz artımının, bütün işçilərin (ən yüksək maaş alan şəxs istisna olmaqla) illik ümumi kompensasiyasının orta faiz artımına nisbəti	147%	92%	106%

Əmək sağlamlığı və təhlükəsizliyi	2022	2023	2024
Ümumi işlənmiş saatların sayı	9,308,384	10,200,960	11,025,800
Hər bir işçinin işlədiyi saatların sayı	1,928	1,920	1,901
Qeyd edilə bilən zədələrin sayı	0	0	3
Zədələnmə tezliyinin nisbəti (200,000 işlənmiş saat başına)	0	0	0
İş vaxtı itkisi (LTI) sayı	0	0	3
LTI tezlik nisbəti (LTIFR) (200,000 işlənmiş saat başına)	0	0	0
Zədə və ya qəza səbəbindən itirilmiş günlərin sayı	0	0	30
LTI ciddiyyət nisbəti (200,000 işlənmiş saat başına)	0	0	1
İşə bağlı sağlamlıq problemləri nəticəsində ölümlərin sayı	0	0	0
İşə bağlı sağlamlıq problemlərinin qeyd edilə bilən hallarının sayı	0	0	0

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Sosial

OHS təlimi	2022	2023	2024
Keçirilən OHS təlimlərinin sayı	96	40	6
OHS təlimi keçən işçilərin sayı	822 876	1,642 179	859 48
OHS təlimi alan işçilərin faizi	99.5	99.5	99.5
OHS təlim saatları	192	80	48

Ətraf mühit

Emissiya üzrə göstəriciləri	2022	2023	2024
Hər işçiyə üzrə emissiya intensivliyi	1.55	1.42	1.39
Hər gəlir üzrə emissiya intensivliyi	0.008	0.007	0.006

Su üzrə göstəriciləri	2022	2023	2024
Cəmi su istifadəsi, min kubmetr	70,105	79,951	43,364
Cəmi içməli su istifadəsi, min kubmetr	206.2	298.6	385.3

Tullantı üzrə göstiricilər	2022	2023	2024
Hasil olunmuş zərərli tullantıların ümumi çəkisi, ton	0	0	0

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

GRI indeksi

İstifadə bəyanatı	Kapital Bank 01.01.2024 - 31.01.2024 tarixlərini əhatə edən müddət üzrə GRI standartlarına uyğun hesabat vermişdir
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

GRI Standartı / Digər mənbə	Açıqlanma	Status	Bölmə
Ümumi açıqlamalar			
GRI 2: Ümumi açıqlamalar 2021	2-1 Təşkilati təfərrüatlar	Açıqlanıb	Hesabat haqqında
	Təşkilatın dayanıqlı inkişaf hesabatına daxil dilən qurumlar	Açıqlanıb	Hesabat haqqında
	2-3 Hesabat dövrü, tezliyi və əlaqə	Açıqlanıb	Hesabat haqqında
	2-4 Məlumatınyenidən təqdim edilməsi	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində əvvəlki məlumatların yenidən təqdim edilməsi həyata keçirilməyib.
	2-5 Kənar əminlik	Açıqlanıb	Məhdud təsdiq bəyanatı
	2-6 Fəaliyyətlər, dəyər zənciri və digər işgüzar əlaqələr	Açıqlanıb	Bizim haqqımızda
	2-7 Əməkdaşlar	Açıqlanıb	İnsan kapitalına investisiya
	2-8 Əməkdaş olmayan digər işçilər üzrə məlumatlar	Not Applicable	Kapital Bank employs only direct employees and does not engage workers who are not employees.
	2-9 İdarəetmə strukturu və tərkibi	Yoxdur	Kapital Bank yalnız birbaşa işçilərlə əlaqə saxlayır və işçi olmayan şəxslərlə əlaqəyə girmir
	2-23 Siyasi töhfəliklər	Açıqlanıb	Təşkilati struktur
	2-9 İdarəetmə strukturu və tərkibi	Açıqlanıb	Təşkilati struktur
	2-10 Ali idarəetmə orqanına namizədlik və seçim	Açıqlanıb	Təşkilati struktur
	2-11 Ali idarəetmə orqanının sədri	Açıqlanıb	Təşkilati struktur
	2-12 Təsirlərin idarə olunmasına nəzarətdə ali idarəetmə orqanının rolu	Açıqlanıb	Təşkilati struktur
	2-13 Təsirlərin idarə edilməsi üçün səlahiyyətin ötürülməsi	Açıqlanıb	Təşkilati struktur
	2-14 Dayanıqlı inkişaf hesabatında ali idarəetmə orqanının rolu	Açıqlanıb	Managing Conflict of Interests

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

GRI 2: Ümumi açıqlamalar 2021	2-15 Maraqların toqquşması	Açıqlanıb	Kapital Bankda etika və uyğunluq, İnsan Hüquqlarının və Ədalətli Əmək Təcrübələrinin Təbliği
	2-16 Vacib məsələlər haqqında ali idarəetmə orqanının məlumatlandırılması	Disclosed	Evaluation of the Highest Governance Body
	2-17 Ali idarəetmə orqanının kollektiv biliyi	Açıqlanıb	Ali idarəetmə orqanının qiymətləndirməsi
	2-18 Ali idarəetmə orqanının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	Açıqlanıb	İstedadların cəlb olunması və inkişaf etdirilməsi
	2-19 Mükafatlandırma siyasəti	Açıqlanıb	İstedadların cəlb olunması və inkişaf etdirilməsi
	2-20 Mükafatlandırma prosesinin müəyyən edilməs	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
	2-21 İllik ümumi kompensasiya nisbəti	Açıqlanıb	İdarə Heyəti sədrinin ismarıcı
	2-22 Dayanıqlı inkşaf strategiyası haqqında bəyanət	Açıqlanıb	Kapital Bankda etika və uyğunluq
	2-23 Siyasət öhdəlikləri	Açıqlanıb	Təşkilati Struktur
	2-24 Siyasi öhdəliklərin daxil edilməsi	Açıqlanıb	Kapital Bankda etika və uyğunluq
	2-25 Mənfi təsirləri aradan qaldırmaq üçün proseslər	Açıqlanıb	Kapital Bankda etika və uyğunluq
	2-26 Məsləhət almaq və problemləri bildirmək üçün mexanizmlər	Açıqlanıb	Kapital Bankda etika və uyğunluq, İnsan Hüquqlarının və Ədalətli Əmək Təcrübələrinin Təbliği
	2-27 Qanun və qaydalara uyğunluq	Açıqlanıb	Kapital Bankda etika və uyğunluq
	2-28 Assosiyasilara üzvlüklər	Açıqlanıb	Kapital Bank Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının üzvüdür.
	2-29 Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsinə yanaşma	Açıqlanıb	Səhmdarlarımızla əlaqələr
	2-30 Kollektiv əmək müqavilələri	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində kollektiv müqavilələr qüvvədə olmayıb.
Əhəmiyyətli mövzular			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-1 Əhəmiyyətli mövzuların müəyyənləşdirilməsi	Açıqlanıb	Maddiliyin qiymətləndirilməsi
	3-2 Əhəmiyyətli mövzuların siyahısı	Açıqlanıb	Maddiliyin qiymətləndirilməsi
	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməs	Açıqlanıb	Maddiliyin qiymətləndirilməsi
İqtisadi fəaliyyət			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Maddiliyin qiymətləndirilməsi,
GRI 201: İqtisadi fəaliyyət 2016	201-1 Əldə edilmiş birbaşa iqtisadi dəyər və onun paylaşdırılması	Açıqlanıb	Bizim maliyyə töhfələrimiz
	201-2 İqlim dəyişikliyi ilə əlaqədar maliyyə nəticələri, risklər və	Disclosed	Kapital Bank, iqlim dəyişikliyi nəticəsində yarana biləcək riskləri və mövcud fürsətləri nəzərə almağı planlaşdırır.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

İqtisadi fəaliyyət			
GRI 201: İqtisadi fəaliyyət 2016	201-3 Müəyyən edilmiş imtiyazlar planı üzrə öhdəliklər və digər pensiya planları	Açıqlanıb	Bankın müəyyən edilmiş pensiya planı öhdəlikləri və digər təqaüd planları, Azərbaycan Respublikası Əmək Məcəlləsində müəyyən edilmiş müddəalarla tənzimlənir.
	201-4 Hökumətdən alınan maliyyə yardımı	Açıqlanıb	Kapital Bank, hesabat dövrü ərzində hökumətdən heç bir maliyyə yardımı almamışdır.
Bazar mövcudluq			
GRI 202: Bazar mövcudluq 2016	202-1 Yerli minimal əmək haqqı ilə müqayisədə inslər üzrə standart əmək haqqı	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
	202-2 Yerli əhalidən olan rəhbərliyin payı	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
Dolayı iqtisadi təsirlər			
GRI 203: Dolayı iqtisadi təsirlər 2016	203-1 İnfrastruktur sərmayələri və dəstəklənən xidmətlər	Açıqlanıb	Bizim maliyyə töhfələrimiz
	203-2 Əhəmiyyətli dolayı iqtisadi təsirlər	Qismən açıqlanıb	Bizim maliyyə töhfələrimiz
Satınalma təcrübələri			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	Məsul Təminat və Təchizat zənciri təcrübələri
GRI 204: Satınalma təcrübələri 2016	204-1 Yerli təchizatçılara xərclənən vəsaitlərin ümumi büdcəyə nisbəti	Açıqlanıb	Məsul Təminat və Təchizat zənciri təcrübələri
Anti-korrupsiya			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	Rüşvətxorluğa və korrupsiyaya qarşı tədbirlər
GRI 205: Anti-korrupsiya2016	205-1 Korrupsiya riski üzrə qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanıb	Rüşvətxorluğa və korrupsiyaya qarşı tədbirlər
	205-2 Anti-korrupsiya siyasəti və prosedurları üzrə keçirilmiş təlim və kommunikasiya	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
	205-3 Təsdiqlənmiş korrupsiya halları və görülən tədbirlər	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Antiinhisar davranışı			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	Kapital Bankda etika və uyğunluq
GRI 206: Antiinhisardavranışı 2016	206-1 Rəqabət əleyhinə davranışa və inhisarçılığa qarşı hüquqi tədbirlər	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
Vergi			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	Uzunmüddətli iqtisadi dəyərin yaradılması
GRI 207: Vergi 2019	207-1 Vergi yanaşma	Açıqlanıb	Uzunmüddətli iqtisadi dəyərin yaradılması
	207-2 Vergi idarəçiliyi, nəzarət və risk idarə edilməsi	Açıqlanıb	Uzunmüddətli iqtisadi dəyərin yaradılması
	207-3 Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi və vergi ilə bağlı narahatlıqların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Uzunmüddətli iqtisadi dəyərin yaradılması
	207-4 Ölkələr üzrə hesabat	Yoxdur	Kapital Bank yalnız Azərbaycan qanunvericiliyini rəhbər tutur.
Materiallar			
GRI 301: Materiallar 2016	301-1 İstifadə olunan materiallar, həcm və ya çəki ilə	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
	301-2 Təkrar istifadə olunan materiallar	Yoxdur	Maliyyə institutu olaraq, Kapital Bank, xammal istifadəsi və fiziki məhsulların və qablaşdırmanın istehsalı ilə əlaqəli istehsal proseslərinə daxil olmur.
	301-3 Geri toplanmış məhsullar və qablaşdırma materialları	Yoxdur	
Enerji			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Təşkilat üzrə enerji sərfiyyatı	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
	302-2 Təşkilatdan xaricində enerji sərfiyyatı	Açıqlanmayıb	
	302-3 Enerji intensivliyi	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
	302-4 Enerji sərfiyyatının azaldılması	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində ümumi enerji istehlakı əməliyyatların artması səbəbindən artmışdır. Buna baxmayaraq, enerji səmərəliliyi tədbirləri davam etdirilmiş, əlavə azalma imkanlarını müəyyən etmək üçün səylər davam edir.
GRI 302: Enerji 2016	302-5 Məhsul və xidmətlər üzrə enerji tələbatının azaldılması	Açıqlanmayıb	

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Su və tullantılar			
GRI 3: Maddi mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
GRI 303: Su və tullantılar 2018	303-1 Sudan ortaq resurs kimi birgə istifadə	Açıqlanıb	Kapital Bank did not use any shared water resources during the reporting period.
	303-2 Su axıdılması ilə əlaqədar təsirlərin idarə edilməsi	Açıqlanmayıb	
	303-3 Sudan istifadə	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz, Fəaliyyət cədvəlləri
	303-4 Suyun axıdılması	Açıqlanmayıb	
	303-5 Su istehlakı	Açıqlanmayıb	
Biomüxtəliflik			
GRI 304: Biomüxtəliflik 2016	304-1 Qorunan ərazilər və yüksək biomüxtəliflik dəyəri olan ərazilərdə və ya bitişik ərazilərdə mövcud olan əməliyyat sahələri	Yoxdur	Maliyyə institutu olaraq, Kapital Bank təbii ekosistemlərlə birbaşa əlaqəsi olan sahələrdə fəaliyyət göstərmir. Onun fəaliyyətləri ofis mərkəzli olub, torpaq istifadəsi, təbii sərvətlərin çıxarılması və ya qorunan ərazilərdə və ya yüksək bioloji müxtəliflik dəyərinə sahib olan sahələrdə əməliyyatları əhatə etmir.
	304-2 Əməliyyatların, məhsulların və xidmətlərin biomüxtəlifliyə Ciddi təsirləri	Yoxdur	
	304-3 Qorunan və ya bərpa edilən yaşayış yerləri	Yoxdur	
	304-4 Əməliyyat sahələrində Beynəlxalq Təbiəti Qoruma İttifaqının Qırmızı Siyahısına düşmüş növlərin mövcudluğu	Yoxdur	
Emissiyalar			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Maddi mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
GRI 305: Emissiyalar 2016	305-1 1 İstixana effekti yaradan qazların (İEYQ) birbaşa emissiyası (əhatə dairəsi 1)	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz,Fəaliyyət cədvəlləri
	305-2 İstixana effekti yaradan qazların (İEYQ) dolayı emissiyası (əhatə dairəsi 2)	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz,Fəaliyyət cədvəlləri
	305-3 Digər istixana effekti yaradan qazların (İEYQ) dolayı missiyası (əhatə dairəsi 3)	Açıqlanmayıb	
	305-4 İEYQ emissiyalarının intensivliy	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz,Fəaliyyət cədvəlləri
	305-5 İEYQ emissiyalarında azalmalar	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
	305-6 Ozon qatını məhv edən emissiyalar	Yoxdur	Kapital Bank, maliyyə institutu olaraq, ozon təbəqəsini azaldan maddələrin (ODS), azot oksidlərinin (NOx), kükürd oksidlərinin (SOx) və digər əhəmiyyətli hava emissiyalarının istehsalı, istifadəsi və ya birbaşa emissiyası ilə əlaqəli fəaliyyətlərlə məşğul olmur.
	305-7 NOx, SOx və digər əhəmiyyətli emissiyalar	Yoxdur	

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Tullantı			
GRI 306: Tullantı 2020	306-1 Tullantıların yaranması və tullantılarla bağlı əhəmiyyətli təsirlər	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
	306-2 Tullantılarla bağlı əhəmiyyətli təsirlərin idarə edilməsi	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
	306-3 Yaranan tullantılar	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz,Fəaliyyət cədvəlləri
	306-4 Utilizasiyadan yayındırılmış tullantılar	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
	306-5 Utilizasiyaya yönəldilmiş tullantılar	Açıqlanıb	Bizim Ətraf Mühit İzləyicimiz
Təchizatçıların ətraf mühit üzrə qiymətləndirilməsi			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Qismən açıqlanıb	Məsul Təminat və Təchizat Zənciri
GRI 308: Təchizatçıların ətraf mühitə təsirinin qiymətləndirilməsi 2016	308-1 1 Ekoloji meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanıb	Təchizatçıların ətraf mühit və sosial qiymətləndirmələri gələcək illərdə aparılacaq.
	308-2 Təchizat zəncirində mənfi ekoloji təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanıb	
Məşğulluq			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	İnsan kapitalına investisiya
GRI 401: Məşğulluq 2016	401-1 Yeni işə götürülən işçilər və işçi dövriyyəsi	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
	401-2 Müvəqqəti və yarımştat işçilərə təklif olunmayan, lakin tam ştat işçilərə təqdim olunan əlavə ödəmələr, güzəştlər və imtiyazlar	Açıqlanıb	İnsan kapitalına investisiya
	401-3 Valideyn məzuniyyəti	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
İşçi və rəhbər əlaqələri			
GRI 402: İşçi və rəhbər əlaqələri münasibətləri 2016	402-1 Əməliyyat dəyişiklikləri ilə bağlı minimal bildiriş müddətləri	Açıqlanıb	Əməliyyat dəyişiklikləri ilə bağlı minimum xəbərdarlıq müddətləri Azərbaycan Respublikası Əmək Məcəlləsi və daxili şirkət təlimatları ilə tənzimlənir.

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi			
GRI 403: Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi 2018	403-1 Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyinin idarə edilmə sistemi	Açıqlanıb	İşçi Məmnuniyyəti və İş Yeri Rifahı
	403-2 Təhlükələrin müəyyən olunması, risklərin qiymətləndirilməsivə hadisələrin araşdırılması	Açıqlanıb	İşçi Məmnuniyyəti və İş Yeri Rifahı
	403-3 Peşə sağlamlığı ilə bağlı xidmətlər	Açıqlanıb	İşçi Məmnuniyyəti və İş Yeri Rifahı
	403-4 Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi məsələləri üzrə işçilərin iştirakı, məsləhətləşmə və məlumatlandırılma	Açıqlanıb	İşçi Məmnuniyyəti və İş Yeri Rifahı
	403-5 Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi sahəsində işçilər üçün təlim	Açıqlanıb	İşçi Məmnuniyyəti və İş Yeri Rifahı
	403-6 İşçilərin sağlamlığının qorunması	Açıqlanıb	İşçi Məmnuniyyəti və İş Yeri Rifahı
	403-7 İş əlaqələri ilə birbaşa əlaqəli əməliyyatların peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyinə təsirlərinin qarşısının alınması və azaldılması	Açıqlanıb	İşçi Məmnuniyyəti və İş Yeri Rifahı
	403-8 Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyinin idarə edilməsi sisteminin əhatə etdiyi işçilər	Açıqlanıb	Bütün Kapital Bank işçiləri, milli əmək qanunvericiliyinə uyğun olaraq Əmək sağlamlığı və təhlükəsizliyi idarəetmə sistemi ilə əhatə olunmuşdur.
	403-9 İş yerində zədələnmələr	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
	403-10 Peşə xəstəliyi	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
Təlim və təhsil			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	İstedadların cəlb olunması və inkişaf etdirilməsi
GRI 404: Təlim və təhsil 2016	404-1 Bir əməkdaşa düşən illik orta təlim saatları	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
	404-2 İşçilərin bacarıqlarının artırılması proqramları və keçidzamanı dəstək proqramları	Açıqlanıb	İstedadların cəlb olunması və inkişaf etdirilməsi
	404-3 Müntəzəm fəaliyyət və karyera inkişafı üzrə təhlil edilmiş işçilərin faizi	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
Müxtəliflik və bərabər imkanlar			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	İnsan Hüquqlarının və Ədalətli Əmək Təcrübələrinin Təbliği
GRI 405: Müxtəliflik və bərabər imkanlar 2016	405-1 İdarəetmə orqanlarının və işçilərin müxtəlifliy	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
	405-2 Başlanğıc əmək haqqı və mükafatlandırma üzrə qadınların kişilərə olan nisbəti	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Ayrı-seçkiliyin olmaması			
GRI 406: Ayrı-seçkiliyin olmaması 2016	406-1 Ayrı-seçkilik hadisələri və onların qarşısını almaq üçün görülmüş tədbirlər	Açıqlanıb	Fəaliyyət cədvəlləri
Birəşçə azadlığı və kollektiv müqavilələr			
GRI 407: Birləşmə azadlığı və kollektiv müqavilələr	407-1 Fəaliyyət çərçivəsində assosiasiya azadlığını və kollektiv müqavilələrin istifadəsi haqqını risk altına salan əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində birləşmə azadlığı və kollektiv müqavilə üzrə heç bir risk bildirilməmişdir.
Uşaq əməyi			
GRI 408: Uşaq əməyi 2016	408-1 Uşaq əməyinin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Yoxdur	Kapital Bank uşaq əməyinə qəti şəkildə qarşıdır və uşaq əməyindən istifadənin qarşısını almaq üçün həm hüquqi tələblərə, həm də daxili qaydalara riayət edir.
Məcburi əmək			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	İnsan Hüquqlarının və Ədalətli Əmək Təcrübələrinin Təbliği
GRI 409: : Məcburi əmək 2016	409-1 Məcburi əməyin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanıb	İnsan Hüquqlarının və Ədalətli Əmək Təcrübələrinin Təbliği
Təhlükəsizlik təcrübələri			
GRI 410: Təhlükəsizliktəcrübələri 2016	410-1 Təhlükəsizlik işçilərinin insan haqları üzrə siyasət və prosedurlar üzrə təlim keçməsi	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində təhlükəsizlik personalına insan haqları üzrə təlim keçilməmişdir.
Yerli xalqların hüquqları			
GRI 411: Yerli xalqların hüquqları 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində belə hadisələr baş verməmişdir.
Yerli icmalar			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	Bizim cəmiyyyətdəki rolumuz
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Yerli icmaların iştirakı ilə əməliyyatlar, təsirlərin qiymətləndirilməsi və inkişaf proqramları	Qismən açıqlanıb	Bizim cəmiyyyətdəki rolumuz
	413-2 Yerli icmalara faktiki və mümkün əhəmiyyətli mənfi təsirləri olan əməliyyatlar	Açıqlanmayıb	

Baş İcraçı Direktorun müraciəti
İlin İcmalı
Hesabat Haqqında
Bizim Biznes Model
Uzunmüddətli İqtisadi Dəyər Yaratmaq
Müştəri Təcrübəsi
Korporativ İdarəetmə: Dayanıqlı Dəyərin İrəli Sürülməsi
Kapital Bank-da Etika və Komplayens
Riskin İdarə Edilməsi
Bank Xidmətlərində İnnovasiya
Rəqəmsal Dövrdə Məlumat Məsuliyyəti
İnsan Kapitalına Yatırımlar
Ətraf Mühit İzimiz
Fəaliyyət cədvəlləri
GRI indeksi

Təchizatçıların sosial qiymətləndirilməsi			
GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması	Açıqlanıb	Məsul Təminat və Təchizat Zənciri
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 Sosial meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanıb	Təchizatçıların qiymətləndirilməsi təcrübəsinin növbəti hesabat illərində tətbiq olunması planlaşdırılır.
	414-2 Təchizat zəncirində mənfi sosial təsirlər və görülən tədbirlə	Açıqlanıb	
İctimai siyasət			
GRI 415: İctimai siyasət 2016	415-1 Siyasi xarakterli ödənişlər və fəaliyyət	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində Kapital Bank siyasi partiyalara, siyasətçilərə və ya əlaqədar institutlara maliyyə və ya qeyri-maliyyə dəstəyi verməmişdir.
Müştərinin sağlamlığı və təhlükəsizliyi			
GRI 416: Müştərinin sağlamlığı və təhlükəsizliyi 2016	416-1 Məhsul və xidmət kateqoriyalarının sağlamlıq və təhlükəsizlik təsirlərinin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmayıb	
	416-2 Məhsul və xidmətlərin sağlamlıq və təhlükəsizlik meyarlarına cavab verməməsi halları	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində belə hadisələr baş verməmişdir.
Marketinq və etiketləmə			
GRI 417: Marketinq və etiketləmə 2016	417-1 Məhsul və xidmət üzrə məlumatlandırma və etiketləmə tələbləri	Qismən açıqlanıb	Müştəri təcrübəsi
	417-2 Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etiketləmə tələbləri ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində belə hadisələr baş verməmişdir.
	417-3 Marketinq kommunikasiyaları ilə bağlı uyğunsuzluq halları	Açıqlanıb	Hesabat dövrü ərzində belə hadisələr baş verməmişdir.
Müştərinin məxfiliyi			
GRI 3: Maddi mövzular 2021 **GRI 418: Müştəri məxfiliyi 2016**	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə olunması 418- Müştəri məxfiliyinin pozulması və müştərilər haqqında məlumatların itməsinə aid əsaslandırılmış şikayətlə	Açıqlanıb	Müştəri məlumatlarının qorunması

İxtisarların siyahısı

2FA	İki Faktorlu Təhlükəsizlik
ACCA	Sertifikatlaşdırılmış Peşəkar Mühasiblər Assosiasiyası
Sİ	Süni İntellekt
ƏML	Əmlakın Leqallaşdırılmasına qarşı Mübarizə
API	Tətbiq Proqramlaşdırma İnterfeysi
ATM	Bankomat
B2B	Biznesdən Biznesə
BUSBank	Azərbaycan Birləşmiş Ümumdünya Səhmdar Bankı
ARMB	Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı
CCO	Əsas Uyğunluq Rəhbəri
BİD	Baş İcraçı Direktor
CFT	Terrorizmin Maliyyələşdirilməsinin Qarşısının Alınması
CIP	Ticarət üçün Vacib Şəxs
CLV	Müştərinin Həyat Dövrü Dəyəri
CRM	Mərkəzi Resursların İdarə Edilməsi
CRO	Əsas Risk Rəhbəri
CSAT	Müştəri Məmnuniyyətin Balı
CTR	Valyuta Əməliyyatları Hesabatı
DevSecOps	İnkişaf, Təhlükəsizlik, Əməliyyatlar
DLP	Məlumatın İtirilə Bilənliyinin Qorunması
EMS	Ətraf Mühit İdarəetmə Sistemi
ERM	Korporativ Risk İdarəetməsi
ERP	Korporativ Resursların Planlaşdırılması
ESG	Ətraf Mühit, Sosial və İdarəetmə
ETFs	Birja Ticarət olunan Fondlar
EV	Elektrik Avtomobili
EWS	Erkən Xəbərdarlıq Sistemi
FATF	Maliyyə Fəaliyyəti Tapşırıq Qrupu
FAQ	Tez-tez Soruşulan Suallar
Gen AI	Yaradıcı Süni İntellekt
GRC	İdarəetmə, Risk, Uyğunluq
GRI	Qlobal Hesabatlılıq Təşəbbüsü
İQ	İstixana qazları
HNWI	Yüksək Xalis Dəyəri Olan Şəxslər
IAD	Daxili Nəzarət Departamenti
ICF	Beynəlxalq Təlim Federasiyası
ILO	Beynəlxalq Əmək Təşkilatı
IRM	Məlumat Riskinin İdarəedilməsi
IT	İnformasiya Texnologo
IVR	İnteraktiv Səsli Cavab
Ə	Əsas Performans Göstəriciləri
KRI	Əsas Risk Göstəricisi
KYC	Müştərinin Kimliyini Tanı
MBA	Biznes İdarəetməsi üzrə Magistr
MCGF	İpoteka və Kredit Zəmanət Fondu
MFA	Çox Faktorlu Doğrulama
MLRO	Çirkli Pulların Yuyulması Hesabatı Rəhbəri
NPS	İstehlakçı Loyallığı Göstəricisi
NPL	Neyro-Linqvistik Proqramlaşdırma
PACI	Korrupsiyaya Qarşı Tərəfdaşlıq Təşəbbüsü
PCI DSS	Ödəniş Kartı Sənayesi Məlumat Təhlükəsizliyi Standartı
PEP	Siyasi Təsirli Şəxs
POS	Satış Nöqtəsi
R&D	Araşdırma və İnkişaf
RAS	Risk İçtahı Bəyanatı
RBAC	Vəzifə Yönümlü Giriş Nəzarətləri
RBA	Riskə Yönəlik Yanaşma
RCM	Risk Nəzarət Matrisi
RCSA	Risk Nəzarəti Öz Dəyərləndirməsi
SAR	Şübhəli Fəaliyyət Hesabatı
SIEM	Təhlükəsizlik Məlumatı Hadisə İdarəetmə Sistemi

İxtisarların siyahısı

SME	Kiçik və Orta Bizneslər
SMS	Qısa Mesaj Xidməti
SOC	Təhlükəsizlik Əməliyyatları Mərkəzi
STR	Şübhəli Əməliyyat Hesabatı
UN SDGs	Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Davamlı İnkişaf Məqsədləri
UNEC	Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti
USB	Ümumi Seriya Avtobusu
UX	İstifadəçi Təcrübəsi
ƏDV	Əlavə Dəyər Vergisi
VIP	Çox Vacib Şəxs
ZBB	Sıfır Baza Büdcəsi

Müstəqil Məhdud Əminlik Bəyanatı

Müstəqil Məhdud Əminlik Bəyanatı

Müstəqil Məhdud Əminlik Bəyanatı

Təkliflər üçün əlaqələndirici şəxs:

Biz maraqlı tərəflərin tövsiyələrinə və rəyinə yüksək dəyər veririk. Hər hansı təkliflərə açığıq, hesabatımızı və fəaliyyətimizi yaxşılaşdırmağa kömək edəcək əhəmiyyətli töhfələri yüksək qiymətləndiririk