

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ

AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

Kafedra: Bank işi

Fakültə: Maliyyə

Buraxılış işi

Kurs : IV

Qrup: 660

Tələbə: Kazımzadə Fəridə Rüşət qızı

Mövzu: “Azərbaycan Respublikasında bank məhsulları və xidmətləri bazarı”

Elmi rəhbər: dos. R.V.Əsgərova

Kafedra müdiri: dos. R.A.Bəşirov

BAKI-2012

Plan:

Giriş.....3

I Fəsil. *Bank məhsulları və xidmətləri bazarının ümumi xarakteristikası*

- 1.1 Bank məhsulları və xidmətləri anlayışı və mahiyyəti..... 5
- 1.2 Bank məhsulları və xidmətlərinin təsnifatı..... 12
- 1.3 Bank məhsulları və xidmətlərinin keyfiyyəti və onun idarə edilməsi.....30

II Fəsil. *Azərbaycan Respublikasında bank məhsulları və xidmətləri bazarının inkişaf istiqamətləri və təhlili*

- 2.1 AR banklarının məhsul və xidmətləri.....38
- 2.2 AR bank məhsulları və xidmətləri bazarının inkişaf istiqamətləri.....47
- 2.3 AR banklarının müştəriyə təklif etdiyi bank məhsul və xidmətlərinin müqayisəli təhlili.....55

Nəticə və təkliflər67

Ədəbiyyat siyahısı.....70

Giriş

Bazar iqtisadiyyatında bank fəaliyyəti sosial həyatda getdikcə daha çox əhəmiyyət qazanır. Banklar öz fəaliyyətlərinin müxtəlif səviyyələrində iqtisadi sektora dərindən nüfuz edir, ölkədə iqtisadi və sosial proseslərə fəal təsir və xidmət edir. Banklar xüsusi məqsədə malikdir, təyin olunmuş funksiyaları yerinə yetirirlər. Pul-kredit münasibətlərini tənzimləyən, bank və digər xidmətləri yerinə yetirən bir müəssisə kimi banklar iqtisadi və hüquqi normalar əsasında tənzimlənir.

Son illərdə dünya iqtisadiyyatında baş verən dəyişikliklər bank biznesinin məzmununa əhəmiyyətli təsir göstərir. Bank sektoru Azərbaycanın milli iqtisadiyyatının islahatlar illərində sürətlə inkişaf etmiş sahələrindəndir. Bank xidmətləri və bank məhsulları bazarı müəyyən dərəcədə inkişaf etmişdir. Özəl sektorun, sahibkarlıq fəaliyyətinin inkişafı, əhəlinin gəlirlərinin artması kommertiya banklarının xidmətləndirmə fəaliyyətinin inkişafını şərtləndirmişdir.

Banklar öz fəaliyyətlərini həyata keçirərkən müştərilərlə qarşılıqlı münasibətlər formalaşır. Bu münasibətlərin bir sıra prinsipləri vardır və münasibətlərin xarakteri ilk növbədə bankın müştəriyə təklif etdiyi xidmət və məhsulların keyfiyyətindən asılıdır. Bank məhsul və xidmətlərinin keyfiyyəti nə qədər yaxşı, müştəri üçün qənaətbəxş olarsa müştərinin banka olan etimadı artar, bu isə bankın nüfuzunun, reytinginin artımına gətirib çıxarar.

Bank onun xidmətlərinə ehtiyac duyulan yerdə mövcud ola bilər. Bu cür tələbatın mövcudluğu isə inkişaf edən iqtisadiyyatın əlamətidir.

Kommertiya banklarının əsas məqsədi mənfəət əldə etmək olduğundan onlar öz fəaliyyətlərini daima mənfəət əldə edilməsinə yönəldirlər. Bunun üçün isə, öz məhsul və xidmətlərinin çeşidini, keyfiyyətini artırmağa yönümlü siyasət aparırlar. Bu zaman müştərinin tələb və maraqları da nəzərə alınır. Bank məhsulları və xidmətlərinə müştərilərin tələbi isə ilk növbədə, məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin yüksək olması, göstərilən xidmətlərin yüksək səviyyədə, müştərilərin maraqlarına zidd olmayacaq şəkildə həyata keçirilməsidir.

Məlumdur ki, müştərilər öz tələbatlarına uyğun məhsul və xidmətləri əldə etmək üçün banka müraciət edirlər. Əlbəttə ki, bu bank bank sektorunda kifayət qədər nüfuza sahib olan, müştərilərinə keyfiyyətli xidmət göstərən, onların inamını qazanmış bank olacaqdır. Ona görə də müştərilər banka müraciət etməzdən əvvəl onun məhsul və xidmətləri, işi barədə məlumat əldə etməyə çalışırlar. Bu baxımdan bankların öz fəaliyyətlərini düzgün şəkildə əks etdirən məlumatları ictimaiyyətə tam, dolğun şəkildə əks etdirməsi əsas məsələlərdəndir. Digər tərəfdən isə banklar öz məhsul və xidmətlərinin keyfiyyətinin artırılmasına yönələn siyasət həyata keçirir və keyfiyyətin idarə olunması da bankların müştərilər qarşısında öz öhdəliklərinin lazımi şəkildə yerinə yetirilməsinə yönəlmişdir.

Bank məhsulu, bazarda satıla bilən, müəyyən məqsədlərlə, yerinə yetirilməsinin maliyyə parametrləri ilə, təqdimmə xüsusiyyətləri ilə səciyyələnən bank fəaliyyəti növüdür. Xidmət, bankla müştəri arasında birbaşa təmas zamanı yaranır, əsasən qeyri-maddi xarakterli olur. Bir çox bank xidmətləri çox zaman bir-birindən asılı olur. Bəzən müştərinin bir xidmət növündən istifadəsi üçün bankın digər məhsullarından istifadə etmək zərurəti yaranır.

Bank məhsul və xidmətləri bu günün aktual mövzusu olduğundan buraxılış işi bu istiqamətdə yazılmışdır.

Buraxılış işi giriş, iki fəsil, nəticə və təklif hissələrdən ibarət olaraq yerinə yetirilmişdir.

I Fəsil bank məhsul və xidmətləri bazarının ümumi xarakteristikasını əks etdirir. Burada bank məhsul və xidmətləri anlayışı, onun mahiyyəti, ayrı-ayrı bank məhsullarının xüsusiyyətləri, ənənəvi və qeyri-ənənəvi bank xidmətləri, elektron bankçılıq, home-banking, onun inkişaf mərhələləri, həmçinin bank məhsulları və xidmətlərinin geniş təsnifatı, keyfiyyət məsələləri geniş şərh edilmişdir.

II Fəsil isə Azərbaycan Respublikasının banklarının məhsul və xidmətləri, onların verilmə qaydaları, tarifləri, ümumilikdə bank məhsul və xidmətləri bazarının inkişaf istiqamətlərini, həmçinin bankların təklif etdiyi məhsul və xidmətlərin müqayisəli təhlilini özündə əks etdirir.

Fəsil I: Bank məhsulları və xidmətləri bazarının ümumi xarakteristikası

1.1 Bank məhsulları və xidmətləri anlayışı və mahiyyəti

Banklar milli iqtisadiyyatda maliyyə vasitəçiləri kimi böyük rol oynayır. Onlar sərbəst qalan pulları dövriyyəyə cəlb edir və onları məhz ehtiyacı olan şəxslərə və ya müəssisələrə kredit şəklində verirlər. Bununla da, onlar çox vacib bir vəzifəni icra edir, həmçinin müştərilər arasında hesablaşmaları yerinə yetirir və vasitəçi kimi xidmət göstərirlər.

Təsərrüfat fəaliyyəti prosesində hesablaşmalar nağd və nağdsız formada həyata keçirilir. Nağd pul dövriyyəsi nağd pulla aparılan dövriyyəni əks etdirir. Nağdsız hesablaşmalar isə nağd vəsaitin iştirakı olmadan pul vəsaitlərinin bir hesabdan digər hesaba köçürülməsi vasitəsilə yerinə yetirilir.

Banklar müştərilərin maraqlarına toxunur, onların ehtiyaclarını təmin edirlər. Müxtəlif insanlar öz maraqlarına uyğun şəkildə bank xidmətlərindən istifadə edirlər. Bankın xidmətlərindən istifadə edən fiziki və hüquqi şəxsləri **müştərilər** adlandırırlar. Bank müştəriyə qarşı münasibətdə xidmətlər yerinə yetirən idarə kimi çıxış edir.

Müştəri xidmətlərdən istifadə edən və ödəniş həyata keçirən şəxsdir. Bankın müştərisinin kimliyi barədə dəqiq qanunverici tərif yoxdur, hüquqi nöqtəyi nəzərdən o bir sıra xüsusiyyətlərə malikdir:

1. Banka öz işini etibar edən şəxs müştəri hesab olunur.
2. Bankda müxtəlif hesablar açan şəxs müştəri hesab olunur.
3. Müştəri ilə bank arasında işgüzar münasibətlər yaranan zaman bu və ya digər şəxs bank müştərisi olur.
4. Digər banklar, müəssisələr və s. da bank müştərisi ola bilər.

Müştərilər hüquqi statusuna görə hüquqi və fiziki şəxslərə bölünür.

-Hüquqi şəxslər kimi müştərilər təsərrüfat fəaliyyəti ilə məşğul olan, müxtəlif mülkiyyət formalı müəssisələr ola bilər.

-Fiziki şəxslər kimi müştərilər isə ölkə vətəndaşları və əcnəbi vətəndaşlardır.

Bir çox ölkələrdə qanunvericiliyə uyğun olaraq uşaqlar bankda hesab açmağa bilərlər. Əmək qabiliyyəti olmayanlar da bank müştərisi ola bilərlər.

İlk növbədə bank müştərilərinə xidmət göstərərkən onun əmək qabiliyyətli olması haqqında məlumatlara malik olmalıdır. Bankın müştərilərini:

- həqiqətən mövcud olan
- potensial müştərilərə bölmək olar.

Həqiqətən mövcud olan müştərilər bankın işgüzar münasibət qurduğu müştərilərdir.

Potensial müştərilər dedikdə isə gələcəkdə bankla əlaqəsi yarana biləcək müştərilər nəzərdə tutulur.

Balansın ölçüsündən, müştərilərin peşə fəaliyyətindən asılı olaraq onları iri, orta və kiçik müştərilərə bölmək olar.

Bankın göstərdiyi xidmərin başlanma vaxtına görə isə

- köhnə
- yeni müştərilər fərqləndirilir.

Köhnə müştərilər- bu adətən bankla olan münasibətləri uzun dövrü əhatə edən müştərilərdir ki, bu münasibətlərin uzunmüddətliliyi bir sıra amillərdən asılıdır. İlk növbədə banka olan etimaddan. Bank müştəriyə etibarlı xidmət göstərərsə, müştəri daima bu banka müraciət edəcəkdir. Bundan başqa, digər amillər də var, məsələn, bankın müştərinin yaşadığı yerə yaxınlığı.

Yeni müştərilər-bankın əvvəllər işgüzar münasibətlərdə olmadığı müştərilərdir. Bunlar yeni yaranan müəssisələr, təşkilatlar və ya digər bir bankın göstərdiyi xidmətlərdən narazı olan müştərilər ola bilər. Ümumiyyətlə, yeni müştərilərin fəaliyyətinin daha dərin təhlili tələb olunur.

Müştəri bir banka qarşı münasibətdə köhnə digərinə qarşı münasibətdə yeni ola bilər. Əvvəlki bankdan getmiş müştəri buradakı hesablaşma hesabını bağlamalıdır. Yeni və köhnə müştərilər bank məhsul və xidmətlərindən daima və ya aralıq istifadə edirlər.

Kredit ödəmək qabiliyyətinə görə banklar müştəriləri əsasən beş sinifdən ibarət şkalaya bölürlər. Buradakı bölünmə bir sıra amillərdən, o cümlədən

müştərinin kredit ödəmə qabiliyyətindən, kreditin təminatı, keyfiyyəti və gəlirliliyini xarakterizə edən bir sıra göstəricilərdən asılıdır.

Lakin kredit ödəmə qabiliyyəti əsas amil kimi götürülmür, çünki müştəri kreditdən istifadə edə bilməsə də, bank onun depozit, valyuta, hesablaşma əməliyyatlarını, qiymətli kağızlarla bağlı əməliyyatlarını fəal şəkildə yerinə yetirir və bu da banka az fayda vermir.

Bank tərəfindən müştərilərə göstərilən xidmətin xarakterinə görə müştəriləri:

-ənənəvi xidmət qrupu

-VIP müştərilər qrupuna bölmək mümkündür.

İkinci qrupa daxil olanlar banka böyük mənfəət qazandıran fiziki və ya hüquqi şəxslərdir ki, onlar öz vəsaitlərini banka depozit şəklində və ya plastik bank kartına yerləşdirirlər. Banklar bu müştərilərə yüksək keyfiyyətli xidmət göstərirlər.

İqtisadiyyatın bu və ya digər sektoruna aidiyyətinə görə isə müştərilər maliyyə və qeyri-maliyyə sektoru müştərilərinə bölünürlər.

Banklarda “ideal müştəri” termini işlədirlər ki, bu da ayrı-ayrı banklarda müxtəlif mənanı ifadə edir. Bir qism banklarda bu kifayət qədər banka pul gətirən və bu pullara uzun müddət ehtiyacı olmayan müştərilər, digər banklarda bu banka etibar edən müştərilər, 3-cü qisim banklarda isə bu hay-küy yaratmadan maliyyə bazarında informasiyanı təhlil etmək və qavramaq qabiliyyətinə malik olan savadlı müştərilərdir.

Bank müştərilərlə qarşılıqlı münasibətlərini bir sıra **prinsiplər** əsasında qurur ki, bu prinsiplər hər iki tərəfin mənafeyinə toxunur. Əksər hallarda uyğunluq təşkil edir. Çünki hər tərəf şəxsi maraqlarına malik olub digər tərəfin maraqlarını da nəzərə almalıdır.

Buna görə də sövdələşmə iştirakçılarının qarşılıqlı maraqlarını təmin edən, digər tərəfdən bank ilə müştərini qarşılıqlı münasibətlərinin qorunmasını nəzərdə tutan **qarşılıqlı maraq prinsipi** meydana çıxmışdır.

Ödəniş prinsipi də bank və müştərini qarşılıqlı münasibətlərinin prinsipidir. Bank və müəssisə kommertiya vahididir, məhsul istehsalı, gəlirlərin əldə olunması da onun fəaliyyətinin motividir. Ona görə də, onun tərəfindən yerinə yetirilən və

əmək materiallarını sərf olunması ilə müşayət olunan istənilən iş ekvivalent ödəniş ilə kompensasiya olunmalıdır.

Digər bir prinsip isə **rasional fəaliyyət prinsipidir**. Lakin təkəcə bankın işi ilə qarşılıqlı əlaqədə olmur. Müştəri banka müraciət edir ki, onun fəaliyyətini düzgün, rasional şəkildə təşkil etsin.

Likvidliyin təminatı prinsipi. Öhdəliklərlə bağlı ödənişi həyata keçirmək qabiliyyəti kimi həm bank, həm müştəri üçün vacibdir. Hər iki tərəf bir-biri ilə münasibətdə likvidlik qabiliyyətinin qorunmasına arxayın olur.

Qarşılıqlı öhdəlik prinsipi. Tərəflərin qarşılıqlı münasibətlərində öhdəliklərin yerinə yetirilməsində uğura ümid bəsləyən hər iki tərəf üçün vacibdir. Tərəfdaşların birində öhdəçiliyə inamın itməsi sonralar bütün əvəllər təşəkkül tapmış iqtisadi münasibətlərin parçalanmasına gətirib çıxarır.

Bu prinsip **etimadlı münasibətlər prinsipi** ilə toqquşur. Bu kreditorla borc alan şəxs arasındakı etimad kimi şərh olunan kredit münasibətləri ilə əlaqələndirilir. Kredit münasibətlərində tərəflərin bir-birinə etimadını əks etdirir.

Məsuliyyət prinsipi. Tərəflər nəinki bir-birinə etimad edir, həm də öz öhdəliklərini yerinə yetirməyə borclu olur, eləcə də öhdəliklərin yerinə yetirilməsi zamanı bir-birilərinə qarşı məsuliyyət daşıyırlar.

Qeyri-müdaxilə prinsipi də əsas tutulan prinsiplərdəndir. Belə ki, bank və müştərilər öz öhdəliklərinə görə məsulliyət daşısalar da bir-birilərinin fəaliyyətinə müdaxilə edə bilməzlər.

Həm bank, həm də müştərilər bir-biri ilə qarşılıqlı münasibətdə müəyyən **hüquq və öhdəliklərə** malik olurlar.

İstənilən hüquqi şəxs kimi bankın da hüquqları ölkə qanunvericiliyi ilə tənzimlənir.

Bankı vəzifələri. Bank müştəri ilə müqavilə münasibətlərindən irəli gələn bütün öhdəliklərini ümumi halda yerinə yetirməlidir.

Bank kimi müştərinin hüquqları da qanun tərəfindən təmin olunur. Müştərinin aşağıdakı hüquqları bank qanunvericiliyi tərəfindən təmin olunur:

-bankda hesabın açılmasına dair

- bankda hesablara yerləşdirilən vəsaitlərin alınmasına dair
- banka ödənişin vaxtının uzadılmasına dair
- müəyyən hallarda bəzi bank əməliyyatlarının müstəqil şəkildə yerinə yetirilməsinə dair
- bank şurasında, bank assosiyasiyalarında iştiraka dair.

Ümumiyyətlə bankların fəaliyyət dairəsi çox genişdir və bu inkişaf etmiş ölkələrdə getdikcə artır. Hər bir bank rəqabətə tab gətirmək üçün öz müştərilərinə daha çox və daha yüksək keyfiyyətli xidmət göstərmək istəyir. Bankların fəaliyyət predmeti məhz bank məhsulundan və onunla bağlı olan xidmətlərdən asılıdır. Bank məhsulu maddi şəkildə rəsmiləşdirilmiş xidmətlərdən ibarətdir.

Elmdə "**bank məhsulu**" və "**bank xidməti**" anlayışlarının mahiyyətinin müəyyənləşdirilməsi istiqamətində də mübahisələr gedir. Buna misal kimi Qazaxıstanlı tədqiqatçı A.Ş.Rımbekovnanın fikrini göstərmək olar. O, hesab edir ki, bank xidməti bankla onun müştərisi və ya digər bank arasında işgüzar sövdələşmədən irəli gələn və kreditin verilməsi, depozitin qəbulu, valyuta mübadiləsi və s. kimi konkret nəticənin əldə edilməsinə yönəldilmiş iqtisadi vəzifənin yerinə yetirilməsi üzrə bankın qarşılıqlı şəkildə etdiyi əməllərin məcmusudur.

Bank məhsulu isə müştərilərə xidmət göstərmək və əməliyyatları həyata keçirmək üçün bank tərəfindən emissiya edilən konkret bank sənədidir. Buna çekləri, vekselləri, bank faizini, depoziti, istənilən bank sertifikatını, bank kartını və s. aid etmək olar.

Daha sonra həmin müəllif, qeyd edir ki, bank məhsulu ilə bank xidməti arasında oxşarlıq ondadır ki, onlar müştərilərinin tələblərinin yerinə yetirilməsinə və mənfəətin əldə edilməsinə xidmət edir. Məsələn, depozitlər üzrə bank faizi bank məhsuludur, onun daimi ödənilməsi isə bank xidmətidir. Hər iki halda bu, müştərinin tələbatlarının ödənilməsinə və gəlir əldə edilməsinə xidmət edir. Bank hesabının açılması məhsul olduğu halda, hesab üzrə xidmələr göstərilir.

Bununla belə, həm məhsul, həm də xidmət komisyona şəkildə bank tərəfindən gəlir əldə edilməsinə təmin edir. Onu da qeyd etmək vacibdir ki, bir çox

hallarda bank məhsulu ilkin səciyyə dəşiyir, bank xidməti isə ikinci dərəcəli xarakterə malik olur. Həmçinin, bank xidmətlərinin güclü xüsusiyyətlərindən biri onların şəxsiləndirilməsidir.

Bank məhsulu, bazarda satıla bilən, müəyyən məqsədlərlə, yerinə yetirilməsinin maliyyə parametrləri ilə, təqdimmə xüsusiyyətləri ilə səciyyə lənən bank fəaliyyə ti növüdür. Bank məhsulu maddi və qeyri-maddi ola bilər. Qeyri-maddi bank məhsulu sövdələşmələr və xidmətlərdir. Maddi ticarət obyektləri ikinci dərəcəli əhəmiyyət kəsb edir, məsələn, sikkə ticarətində olduğu kimi. Məhsul dedikdə bankın kommərsiya fəaliyyə ti başa düşülmür.

Xidmət, bankla müştəri arasında birbaşa təmas zamanı yaranır, əsasən qeyri-maddi xarakterli olur və saxlanılması mümkün deyil. Bank xidməti bank məhsulunun satılmasına istiqamətlənmiş bank fəaliyyə tinin nəticəsidir.

“Bank məhsulu” anlayışı hal-hazırda bank işi nəzəriyyə sində tam müəyyən olunmamışdır. Bank məhsulunun öyrənilməsində aşağıdakı istiqamətlər mövcuddur:

-bank məhsulu özünü fəaliyyə tin nəticəsi kimi göstərir: bank hesabı; depozit; veksəl, çek dokumentləri; depozitə və kreditə görə faiz və s.

-bank məhsulu bank xidməti anlayışı ilə eynilik təşkil edir

-bank məhsulu konkret xidmətin rəsmiləşdirilmiş formasıdır. Məsələn; kreditləşmə-xidmət, overdraft, kredit kartı-bank məhsulu.

Buna görə də kredit təşkilatı müştərilərə xidmətdən çox məhsul təqdim etməlidir.

Bank məhsulunun əsas xüsusiyyətləri:

-bir qayda olaraq, abstrakt, qeyri-real formada və ya dokument formasında olur

-müəyyən vaxt çərçivəsində sərhədlənir

- müqavilə formasına malikdir

-digər maliyyə-kredit alətlərinə tez köçürülür

Bank xidməti- pul dövriyyə sinin təşkili və müştərilərə müxtəlif bank məhsullarının çatdırılması üzrə xüsusi fəaliyyət formasıdır.

Kredit təşkilatlarının xidmətləri müştəri qrupları və əməliyyat növləri üzrə (aktiv və passiv) təsnifləşdirilir və bu bölgünün uçotu marketinqin metod və alətlərini müəyyən edir.

Bank məhsulları bazarı geniş və olduqca xüsusi bazardır. O digər bazarlardan bu bazarın iştirakçıları arasındakı münasibətlərin xüsusiyyətlərindən, onlara dövlət tənzimlənməsinin rolundan, ilk növbədə isə bank məhsulları bazarı münasibətlərin xüsusiyyətlərindən asılı olaraq belə bölünür-bank məhsulları və xidmətləri.

Bankların məhsulları olan müxtəlif xidmət növlərinin müştərilərə təklif olunması baxımından xidmətlər arasında müəyyən asılılıq vardır. Bəzən müştərinin bir xidmət növündən istifadəsi üçün bankın digər məhsullarından istifadə etmək zərurəti yaranır. Bankların göstərdikləri xidmət növləri arasındakı bağlılığa görə aşağıdakı kimi qruplaşdırmaq olar:

1. Bir xidmətin göstərilməsində digər xidmət yardımçı rol oynayır;
2. Bir xidmətin göstərilməsi üçün başqa xidmətlərin mövcudluğunun labüdlüyü;
3. Bir-biri ilə əlaqəsi olmayan və ya eyni vaxtda göstərilən xidmətlər;
4. Bir-biri ilə kompleks bağlı olan xidmətlər;

Dünya bank sistemi təcrübəsində 200-dən artıq növdə xidmət mövcud olmasına baxmayaraq, adətən aşağıdakı əsas xidmət növlərini fərqləndirmək olar:

1. Resursların cəlb edilməsi və yerləşdirilməsi;
2. Qiymətli kağızlarla əlaqədar əməliyyatlar;
3. Müştərilərin vəsaitlərinin bu və ya digər formada saxlanılması;
4. Nağd pul xidmətləri;
5. Qiymətlilərin saxlanılması və daşınması;
6. Müştərilər arasında hesablaşmaların aparılması.

Bank məhsullarının bazar rəqabətliliyini müəyyən etmək üçün bank məhsullarının ayrı-ayrılıqda nəzərdən keçirilməsi məqsəda uyğundur.

1.2 Bank məhsulları və xidmətlərinin təsnifatı

Bankın xüsusiyyətləri onun fəaliyyətindən asılıdır. Bank fəaliyyətinin nəticəsi kimi bank məhsulunun yaranması çıxış edir.

Ənənəvi istiqamətdə kreditlər, depozitlər, investisiyalar bankın məhsulu kimi çıxış edir. Əlavə istiqamətdə inkassasiya, valyutanın konvertasiyası, sənədlərin daşınması, risklərin hesablanması və idarə olunması kimi bank məhsullarını sadalamaq olar. Fəaliyyətin qeyri-ənənəvi istiqamətinə faktoringi, forfeytingi, məsləhətləşməni, zəmanətləri, dəyərlərin qorunmasını aid etmək lazımdır. Ümumilikdə bank məhsulu aşağıdakılardır:

- ödəniş vəsaitlərinin yaradılması
- xidmətlərin göstərilməsi

Ödəniş vəsaitlərini yaradılması iqtisadiyyatın bütün səviyyələrində (makrosəviyyədə) özünü göstərir. Məlumdur ki, əmək məhsullarının mübadiləsi bir məhsulun digərinə mübadiləsi formasında deyil, alqı-satqı formasında olur. Əmtəə istehsalçısı bazara öz məhsulunu təklif edir. Alıcı isə öz növbəsində özünə lazım olan əmtəəni alır. Bazar iqtisadiyyatında alqı-satqı aktının bağlanması üçün ödəniş vasitəsi kimi pul vəsaitlərinə ehtiyac yaranır.

Bank məhsulunu ikinci tərkib hissəsi göstərilən xidmətlərdir ki, onu Cədvəl 1.2.1dəki kimi təsnifləşdirmək olar: Cədvəl 1.2.1¹

Təsnifat kriteriyası	Göstərilən xidmət növü
Bank fəaliyyətinin xüsusiyyətlərindən asılı olaraq	- Bank - Qeyri-bank
Xidmətdən istifadə edən subyektədən asılı olaraq	- Hüquqi şəxslər - Fiziki şəxslər
Bank resurslarının formalaşması və yerləşdirilməsi üsullarından asılı olaraq	- Aktiv əməliyyatlar - Passiv əməliyyatlar
Göstərilən xidmətə ödənişdən asılı olaraq	- Ödənişli xidmətlər - Ödənişsiz xidmətlər
Maddi məhsulun hərəkəti ilə əlaqədar olaraq	- Maddi məhsulun hərəkəti ilə əlaqədar - Təmiz xidmətlər

¹ www.5ballov.ru

Bank xidmətləri hər şeydən əvvəl bank və qeyri-bank xidmətlərinə bölünür. Bank xidmətləri bilavasitə bankın fəaliyyətinin məzmunundan, onun mahiyyətindən irəli gələn və ona təhkim olunan xidmətlərdir. Bank xidmətlərinin üç növü vardır:

- 1) depozit əməliyyatları
- 2) kredit əməliyyatları
- 3) hesablaşma əməliyyatları

Depozit əməliyyatları. Depozit - müəyyən məqsədlə və ya saxlanılmaq üçün kredit təşkilatına verilən pul vəsaiti və ya qiymətli kağızlardır. Depozit əməliyyatlarının subyektı borcalan rolunda çıxış edən banklar və kreditor rolunda olan pul vəsaitlərinin sahibləridir. Depozit əməliyyatlarının obyektı isə banklara saxlanmaq və digər məqsədlər üçün verilmiş pul vəsaitləridir. Bu vasitələr bank fəaliyyətinin xüsusiyyətlərinə və depozitin mahiyyətinə görə müəyyən müddət ərzində banklardakı hesablarda dövr edir, həm banka, həm də kreditora müəyyən məbləğdə gəlir gətirir və eyni zamanda ona bəzi bank xidmətlərindən pulsuz istifadə hüququ verir.

Depozit əməliyyatında bankın gəliri borcalanlardan aldığı faiz məbləği ilə kreditorların (depozit sahiblərinə) verdiyi faiz məbləğlərinin fərqi yaranır.

İqtisadi məzmunu və istifadə müddətlərinə görə depozitlər iki qrupa ayrılırlar:

1. Tələbolunanadək depozitlər
2. Müddətli depozitlər

Tələbolunanadək depozit onun sahibi tərəfindən bank hesablarına köçürülən və onun sahibinin ehtiyac yarandıqda tələb etdiyi depozit formasıdır. Bu vəsaitlər cari depozit hesablarında saxlanılır. Depozitə qoyulan vəsaitlər sənədləşmə aparılan və vəsaitlər hesabına köçürülən gündən bankın sərəncamına keçir və sahibinin tələb etdiyi günə qədər bank tərəfindən istifadə edilir.

Müddətli depozitlər hesablara köçürülərkən müəyyən edilmiş müddət ərzində bank hesablarında saxlanılan vəsaitlərdir. Müddətli depozitlər üzrə hesablara sertifikatlar, veksellər, əhalinin məqsədli və müddətli əmanət hesabları,

həmçinin əvvəlcədən müəyyən edilmədən lakin asanlıqla təyin edilə bilən hesablar aiddir. Müddətli depozitlərin bir çox parametrləri, o cümlədən subyektləri, məbləğləri, müddətləri, qəbulu və qaytarılması qaydaları, istifadə üsulları kommersion banklarının vəziyyətindən asılı olaraq çox fərqli və müxtəlif ola bilər.

Kredit əməliyyatları. Kommersion banklarının fəaliyyət göstəricilərinin sübut etdiyi kimi, bankların apardığı aktiv əməliyyatlar içərisində xüsusi çəki etibarlı ilə aparıcı yeri kredit əməliyyatları tutur. Kredit – ssudanın pul və ya əmtəə formasıdır. Kreditor tərəfindən borcalana qaytarılmaq və istifadəsinə görə faiz ödəmək şərti ilə verilən borcdur. Kredit təkrar istehsal prosesində iştirak etməklə iki mühüm funksiyayı yerinə yetirir:

- xalq təsərrüfatı sahələrində gedən prosesləri, dövriyyələri pul vəsaitləri ilə təmin edir
- mövcud olan sərbəst pul vəsaitlərinin müvəqqəti olaraq yerləşdirilməsini, təmin edir.

Banklar müəssisə və təşkilatlara istehsal fondlarının, yəni həm əsas, həm də dövriyyə fondlarının artırılması məqsədi ilə kreditlər verir. Bu kreditlər həm uzunmüddətli, həm də qısamüddətli ola bilər. Belə kreditlərin məbləği bankda toplanmış kredit resurslarının məbləği qədər ola bilər. İstehsal fondlarının yaradılmasına sərf olunan xərclərin kreditləşdirilməsi banklarda əvvəlcədən resursların toplanmasını tələb edir və bu bir iqtisadi zərurətdir.

Hesablaşma əməliyyatları aktiv əməliyyatlardır. Pul hesablaşmaları əsasən iki formada həyata keçirilir:

- nağd pul hesablaşmaları
- nağdsız pul hesablaşmaları

Nağd hesablaşma – pul dövriyyəsinin bir formasıdır, alınmış malların, görülmüş işlərin və göstərilmiş xidmətlərin haqqının alıcı və ya sifarişçi tərəfindən nağd pulla ödənilməsidir. Bu hesablaşma nəticəsində nağd pullar tərəflərdən birinin kassasından digərinin kassasına keçir.

Nağdsız hesablaşma–pul dövriyyəsinin bir formasıdır. Pul vəsaitlərinin saxlanması və hərəkəti nağd pulların iştirakı olmadan həyata keçirilir. Pul vəsaitləri banklardakı hesablara keçirilir, ödəyicinin hesabından alıcının hesabına ödənilir. Bütün nağdsız hesablaşmalar bank vasitəsi ilə aparılır.

Nağdsız hesablaşma pul nişanlarından istifadə etmədən ödəniş sənədləri vasitəsi ilə həyata keçirilən ödənişdir. Azərbaycan Respublikasında həyata keçirilən nağdsız hesablaşmaların aşağıdakı formaları var:

- ödəniş tapşırıqları ilə hesablaşmalar
- inkasso sərəncamları ilə hesablaşmalar
- inkasso üzrə hesablaşmalar
- akkreditiv üzrə hesablaşmalar

Baxılan üç tip əməliyyatlar **ənənəvi bank xidmətləri** adlanır. Bunlar bankların “qədim” xidmətləri sayılır. İndi də böyük və kiçik banklarda yerinə yetirilən əməliyyatlardır.

Ənənəvi bank xidmətlərinə nəzər saldıqda:

- əmanətlərin (depozitlərin) cəlb edilməsi;
- borcalanların razılaşma əsasında kreditlərin verilməsi xidməti;
- müştərilərin və müxbir –bankların hesablarının aparılması;
- müştərilərə və müxbir banklara kassa xidməti;
- bankların öz vəsaitləri hesabına müştərilərin tapşırığına əsasən maliyyələşmənin aparılması;
- investisiya vasitələrinin sahiblərinin və sərəncamçılarının tapşırığına əsasən kapital qoyuluşlarının maliyyələşməsi xidməti;
- ödəmə sənədlərinin və başqa qiymətli kağızların (çeklərin, akkreditivlərin, veksellərin, səhmlərin, istiqrazların) buraxılışı;
- xarici valyutanın təşkilatlardan və vətəndaşlardan alınması və onlara satılması xidməti;
- qiymətli metalların, qiymətli təbii daşların, həmçinin onlardan hazırlanmış əşyaların alqı –satqısı;

- beynəlxalq bank praktikasına uyğun olaraq qiymətli metalların hesablara və amanətlərə cəlb edilməsi, yerləşdirilməsi və digər xidmətlərin göstərilməsi;
- bank və müəssisələrin fəaliyyəti ilə bağlı məsləhət xidmətlərinin göstərilməsi;
- öz ölkəsinin bank qanunlarının və lisenziya ilə icazə verdiyi digər xidmətlərin yerinə yetirilməsi.

Bankların həyata keçirdiyi **qeyri -ənənəvi bank xidmətlərinə** isə aiddir:

- trast (etibar –inam) xidməti;
- lizinq xidməti;
- faktoring xidməti;
- forfeytinq xidməti.

Bu xidmətlər vasitəçilik əməliyyatlarıdır. Lakin digər əməliyyatlardan fərqli olaraq vasitəçilik əməliyyatlarında yalnız iki tərəf deyil, əlavə olaraq digər hüquqi və fiziki şəxslər iştirak edirlər. Vasitəçilik əməliyyatları öz mahiyyətinə görə həm bankların, həm də müştərilərin maraq dairəsindədir.

Trast əməliyyatları müştərinin tapşırığına əsasən əmlakın idarə olunması və digər xidmətlərin onun maraq dairəsində, onun xeyrinə kommersiya bankları və xüsusi maliyyə institutları tərəfindən aparılan əməliyyatlardır. Bir sözlə, əmlak sahibi onun idarə olunması hüququnu mövcud qanunvericiliyə riayət etməklə müqavilə əsasında banka verir. Obyekt kimi burada istehsal və qeyri-istehsal xarakterli daşınmaz əmlak, nəqliyyat və rabitə vasitələrindən ibarət daşınan əmlak, əmlak hüququ, pul vəsaitləri, qiymətli kağızlar və s. çıxış edir.

Trast xidməti 3 əməliyyat qrupunu əhatə edir:

- mirasın sərəncamlaşdırılması
- himayəçilik ilə əlaqədar əməliyyatlar
- agent xidmətləri

Bu əməliyyatları kommersiya banklarının xüsusi şöbələri yerinə yetirirlər. Kommersiya banklarının trast əməliyyatlarında fiziki şəxslərin əvəzinə yerinə yetirilən işlər əsas yer tutur. Bura: müştəri öldükdən sonra vəsiyyətnaməsinə və ya məhkəmə qərarına əsasən miras qalmış əmlakın sərəncamlaşdırılması, depozitariya funksiyasının yerinə yetirilməsi, qiymətli kağızların, daşınmaz əmlakın

qiymətləndirilməsi, benefisiarın xeyrinə əmlakın və onun idarə edilməsinin etibar edənə verilməsi.

Lizinq xidməti. Lizinq icarə mənasını bildirir. İxtisaslaşmış lizinq şirkətinin, firmasının, bank şöbəsinin lizinq alan üçün əmlak olaraq, həmin əmlakın müəyyən müddətə icarəyə verilməsi ilə əlaqədar olaraq əsas vəsaitlərə investisiya qoyuluşunun maliyyələşdirilməsidir. İcarədən fərqli olaraq bu əməliyyatlarda əlavə olaraq istehsalçı və ya əmlak verən, habelə özünün maliyyə vəsaitlərini verən investor və ya lizinq sövdələşməsinə kreditləşdirən kommersiya bankı iştirak edir. Lizinqi kreditləşmənin xüsusi bir forması kimi qiymətləndirmək olar. Lakin lizinq ssudanın əmlak formasında təzahür edir və əmlak təminat kimi kreditorun mülkiyyətində qalır. Lizinq əməliyyatlarının aparılmasında 3 tərəf iştirak edir:

1. lizinq verən-bank və ya lizinq kompaniyaları, lizinq fəaliyyəti ilə məşğul olan fərdi sahibkarlar;
2. lizinq alan-istənilən hüquqi şəxs ola bilər, lizinq müqaviləsi əsasında istifadə üçün əmlak ala bilər;
3. satıcı- lizinq əşyasını satan.

Lizinq əmlakının xarakteristikasından, lizinqalanın tələbatından, vergiyə cəlb olunmadakı imtiyazlardan asılı olaraq lizinqin müxtəlif formalarından istifadə olunur. Bunlar: rentinq, xayriq, bank lizinqi, qayıdan lizinq (liz-bek), baş lizinq, idxal lizinqi, klassik lizinq, operativ lizinq, əməliyyat lizinqi, tam lizinq, maliyyə lizinqi. Daha geniş yayılmış formalar: maliyyə lizinqi və operativ lizinq

Maliyyə lizinqi zamanı lizinq verən lizinq alana avadanlığı müəyyən şərt və müddətə müvəqqəti istifadəyə verilməsi öhdəliyini qəbul edir. Müqavilə müddəti bitdikdən sonra icarəyə götürülən əmlak lizinq alanın mülkiyyətinə keçir.

Operativ lizinq- bu lizinq əmlakının lizinqalana, müəyyən müddətə həmin əmlakın istismarının normativ müddətindən az bir müddətə verilməsini əks etdirən müqavilə münasibətləridir. Buna görə də lizinq verən zərər çəkməmək üçün həmin əmlakı onun istismarının normativ müddəti dövründə bir neçə dəfə lizinqə verməli olur.

Faktoring kommersiya banklarının kiçik və orta firmalara, müştərilərə göstərdikləri maliyyə xidmətinin bir formasıdır. Faktor firma öz müştərisindən borcları almaq hüququnu alır, öz müştərinin borclarını hissə-hissə ödəyir. Borcların 70-90% -ə qədərini ödəmə müddəti çatana kimi ödəyir. Qalan hissəni isə müştəriyə onun borclusunun bütün məbləği qaytardıqdan sonra müəyyən edilmiş faizlər çıxılmaq şərti ilə qaytarır. Burada müştəri öz borclusundan borcunu almaq hüququnu faktor firmaya verir. Faktoring əməliyyatlarında 3 tərəf iştirak edir:

- faktor-vasitəçi
- satıcı
- alıcı

Faktoring riskli əməliyyat olsa da yüksək gəlir gətirir. Əsas xüsusiyyəti ondan ibarətdir ki, həm alıcıya, həm satıcıya belə əməliyyat sərəfəlidir. Faktoring üzrə əməliyyatların aparılması üçün müqavilə bağlanır. Müqavilədə sənədlərin rəsmiləşdirmə qaydası, ödəmə tələbnaməsi məbləğindən faktoringin payı, müddəti, faktoring əməliyyatları üzrə maksimum məbləğ, əməliyyatın aparılma qaydası, komisiyon məbləği göstərilir.

Faktoringin açıq və qapalı formaları vardır. Açıq faktoring zamanı debitor ödənişdə faktorun iştirakı haqqında məlumatlandırılır və bildirilir ki, o ödənişi həyata keçirir. Qapalı faktoringdə isə faktorun mövcudluğu haqqında debitor məlumatlandırılmır və o satıcıya ödənişləri həyata keçirir.

Forfating xidməti daha çox xarici ticarətlə məşğul ixracatçının apardığı əməliyyatların kreditləşdirilməsinin xüsusi formasıdır. Forfating əməliyyatlarında yer alan tərəflərə 1) ixracatçı şirkət (forfaitist), 2) idxalatçı firma, 3) Forfait, 4) Qarantlı bank aiddir.

Bank (forfator) ixracatçıdan (satıcıdan) idxalçının (alıcının) alınmış mallara görə ödəməli olduğu pul öhdəliklərini alır və ixracatçıya malın dəyərinin hamısını ya da bir hissəsini ödəyir. Sonra idxalçı ödəmələrin forfating vasitəsilə ödəndiyini bilib, alınmış malların dəyərini bank forfatora ödəyir. Bank forfator ixracatçıdan əlavə faizlər alır. Bu əməliyyatlar keçirilmə mexanizminə görə faktoring əməliyyatları ilə oxşardır.

Forfatingq əməliyyatlarının I mərhələsində ixracatçı ilə alıcı arasında satış sözləşməsi bağlanılır. II mərhələdə, forfajter ixracatçıdan dəyərləndirmə ala bilmək üçün bəzi məlumat və sənədlər istəyir: tələb edilən kreditin həcmi, müddəti, valyuta cinsi, idxalatçının adı, ünvanı, yerləşdiyi ölkə, təminatı verəcək olan bankın adı, sənədlərin məbləği, ixrac edilən malların miqdarı və lazım olan digər sənədlər. Forfatingq əməliyyatında idxalatçının ödəmədə istifadə etdiyi bank istehsalı, məhsulu olan ticari sənədlər bono və poliçilərdir. Bono və poliçilərə idxalatçının bankı tərəfindən aval verilir. İdxalatçının tanınmaması halında, forfajter aval verilmiş bono və poliçilərə üstünlük verir. Forfatingq əməliyyatlarında ən çox istifadə edilən pullar ABŞ dolları, Avro və İsveçrə Frankıdır.

Forfatingq əməliyyatlarının bir sıra xüsusiyyətləri vardır:

- ortamüddəli xarakter daşıyır;
- bir qayda olaraq idxal-ixrac əməliyyatlarına xidmət olunması, kreditləşdirilməsi ilə bağlı olur;
- banklar bütün riskləri öz üzərlərinə qəbul edərək, müştəriləri bu məsuliyyətdən azad edirlər;
- əlavə risklər meydana çıxır (coğrafi risklər, köşürmə riski, valyuta riski, təminat riski və s.).

Son zamanlar, xüsusilə, XX əsrin sonlarından başlayaraq ETT –nin sürətli inkişafı bank sektorunda da özünü büruzə verməyə başlamışdır. Belə ki, banklar artıq müştərilərlə olan münasibətləri elektron sistemdə təşkil etməyə başlamışdılar ki, elektron bank xidmətlərinin də özünün kifayət qədər üstün cəhətləri vardır:

- əməliyyatların sürətinin artması;
- müştərilərə daha yaxşı xidmətin göstərilməsi;
- xərclərin azalması;
- bazar paylarının artırılması;
- digər banklarla beynəlxalq bankçılıq sahəsində rəqabət şərtlərinə uyğunlaşma.

Elektron bankinq dedikdə-texnika və texnologiyanın ən son yeniliklərinin ənənəvi bankçılıq sistemində tətbiqi nəticəsində proses və əməliyyatların elektronlaşması, ənənəvi bankın kompüter, internet, bankomatlar vasitəsilə əvəz

olunması başa düşülür. E-banking istifadəçilərə onlayn şəkildə hesabları ödəmək, borc götürmək, hesab balansını yoxlamaq, pul köçürmələri aparmağa imkan verir. E-bankingin bank sisteminə və banklararası onlayn rəqabətə böyük təsiri var. Bank texnologiyalarının dəyişməsi ilə gündən-günə daha çox istifadəçi e-banking xidmətlərinə qoşulur. E-banking ənənəvi bank əməliyyatlarının xarakterini dəyişmişdir. Texnologiya, rəqabət, həyat tərzində olan dəyişikliklərin bankların hazırkı fəaliyyətinə böyük təsiri var.

Rəqabətli bazar şəraitə tab gətirmək üçün banklar mövcud texnoloji yenilikləri daima izləməli və öz fəaliyyət sahələrinə tətbiq etməlidirlər. Ənənəvi qaydada istifadəçi bank əməliyyatlarını aparmaq üçün bankın ofisinə, filialına gəlməli idi. E-banking sayəsində isə istifadəçi vaxta və pula qənaət edir, belə ki bütün bank əməliyyatlarını istənilən yerdə istənilən vaxt apara bilər. E-banking banklar və müştərilər arasındakı qarşılıqlı əlaqənin xarakterini dəyişmişdir-əməliyyatların virtual olaraq aparılması nəticəsində müştərilər bankın işçiləri ilə üzləşmirlər. Ona görə də banklar istifadəçilərinin etibarını qazanmaq məqsədilə yüksək səviyyəli e-xidmət təklif etməlidirlər. İstifadəçi bankın elektron xidmətlərindən istifadə etmək üçün fərdi kompüterə malik olmalı və internetə çıxışı olmalıdır. Fərdi kompüter istifadəçi üçün banking əməliyyatlarını yerinə yetirən virtual bankir rolunu oynayır. Məlum olduğu kimi onlayn şəkildə istifadəçinin əldə edə biləcəyi e-banking xidmətlərinə hesab haqda məlumatın əldə edilməsi, bir hesabdən başqasına pul köçürmək, qəbzlərin ödənilməsi, qiymətli kağızların alınması və satılması daxildir. Mövcud tələbata uyğun olaraq bu xidmətlər daima inkişaf edir, yeniləşir. E-banking xidmətlərinin inkişafı ilə istifadəçilər hesablarından daha rahat istifadə edir, hesab haqda ixtiyari məlumatı alır. Banklar web texnologiyalara böyük məbləğdə pul investisiya edir və bu investisiyaların faydalı olacağını gözləyirlər.

E-xidmətin səviyyəsinə bu 5 element təsir edir: İstifadənin asanlıqı, web saytın dizaynı, müştərinin tələbinə görə uyğunlaşdırma, cavabdehlik və təminat vermə. Təminat vermə təhlükəsizlik və məxfilik məsələlərini əhatə edir. Müştərinin etibarının qazanılmasında bunlar çox önəmlidirlər.

Ümumilikdə konkret olaraq elektron bankinq xidmətlərinə home –bankinq xidmətləri, distansiyalı bank xidmətləri modeli, bankomatlarla xidmət, plastik kartlarla əməliyyatlar aid edilir.

XX əsrin 80 –ci illərinin əvvəlləri müştərilərə göstərilən bank xidmətlərinin yeni istiqamətinin inkişafının başlanğıcı hesab edilir. Bu, kompüter sisteminin formalaşması ilə bank əməliyyatlarının bilavasitə müştərilərin evlərinə və ya ofislərinə çatdırılması idi. Təqdim edilən bank xidmətlərinin spektri müştərilərə göstərilən ənənəvi bank xidmətlərinin siyahısını genişləndirdi. O, adi hesablaşma əməliyyatları ilə yanaşı, məlumat xidmətlərini də əks etdirir.

Banklar ayrı-ayrı istehlakçılara, kiçik biznes sahibkarlarına gündəlik fəaliyyətlərini evdən və ya olduqları yerdən telefon və ya modem bağlantısı vasitəsilə yerinə yetirmək imkanı verir. Home-bankinq, on-line bankinq və ya PS bankinq adlanan bu xidmət müştərilərə bir sıra əməliyyatları yerinə yetirmək imkanı verir: hesablararsı pul köçürmələri, ödənişlər etmək, balansın yoxlanması, qiymətli kağızların alqı-satqısı və s.

Home-bankinq xidməti 1980-cı illərin əvvəllərindən inkişaf etməyə başladı və maliyyə mərkəzləri üçün daha cəlbedici xidmət kimi çıxış etməyə başladı. 1990-cı illərdən isə maliyyə mərkəzləri home-bankinq xidmətlərini müştərilərə internet vasitəsilə bank haqqında məlumatlar verməklə daha da genişləndirdiklər.

Home –bankinq (ev –bank sistemi) xidmətinin inkişafının üç mərhələsi vardır:

- birinci mərhələ - PS bankinq
- ikinci mərhələ - İnternet –bankinq
- üçüncü mərhələ - telefon –bankinq

PS bankinq sistemi. Bu cür əməliyyatların başlanğıcı 1983 –cü il hesab edilir. Çünki bu ildə Nottingham Building Society tikinti cəmiyyəti, British Telecom Britaniya telefonkompaniyası və Bank of Scotland Homelink sistemindən istifadə etməyə başladılar. Bu sistem vasitəsilə bankın müştəriləri evdən və ya ofisdən müxtəlif növlü əməliyyatlar (hesabların idarə edilməsi, hesab haqqında məlumatların əldə edilməsi, ödənişlərin həyata keçirilməsi və s.) həyata keçirə bilirlər.

İnternet –bankinq bank xidmətlərinin İnternet vasitəsilə əldə edilməsi sistemidir. İnternet vasitəsilə ilk bank xidməti XX əsrin 90 –cı illərinin ortalarında ABŞ –da həyata keçirilsə də, maliyyə biznesinin aləti kimi İnternetə maraq bütün dünyada sürətlə artmaqdadır. Statistika əsasən İnternet vasitəsilə bir müştəriyə xidmət filial istifadəçilərinin xidmətindən 14% ucuz başa gəlir. İnternet vasitəsilə bank xidmətlərindən istifadə edən hər bir müştəri ildə orta hesabla bankın xərclərini 565, 3 ABŞ dolları məbləğində azaltmış olur. İnternet –bankinq aşağıdakı imkanları özündə əks etdirir:

- pul köçürmələrinin həyata keçirilməsi;
- xarici valyutanın alqı –satqısı;
- müxtəlif növlü hesabların açılması;
- real vaxt rejimində daxil olmuş ödənişlər barədə informasiyanın əldə edilməsi;
- digər əlavə xidmətlər və s.

Wap bankinq mobil telefonlar vasitəsilə bank xidmətlərinin əldə edilməsi sistemidir. Telebank sisteminin tətbiqinin maksimal səmərəsinə onun plastik kartlarla inteqrasiyası sahəsində nail olunur. Müştəri məsafədən bilavasitə kart hesabından əməliyyatlar həyata keçirə bilər. Bu zaman kart vasitəsilə bankomatlardan nağd pulun çıxarılması, əllə ödəniş qəbzinin doldurulması, vaxt təyin etmək və banka gəlmək və s. bu kimi problemlərdən Telebank sistemindən istifadə etməklə qaçmaq olar.

Elektron bankinqin üstünlüyünü 4 kateqoriyada qruplaşdırmaq olar. İlk olaraq e-bankinq rahat xidmətdir. İstifadəçi istədiyi vaxt istədiyi yerdə əməliyyatlarını apara bilər. Bu xidmət həftənin 7 günü, günün 24 saati istifadəyə hazırdır. Onlayn bankinq xidməti sayəsində bankın xərcləri azalır, nəticədə müştərilərdən tutulan haqq da azalır. İkincisi, təhlükəsizliyin təmini. Hazırda e-bankinq sahəsində təhlükəsizliyin təmini üçün ən müasir texnologiyalardan istifadə olunur. E-bankinq vasitəsilə müştərilər öz hesabları üzərində nəzarətə malik olurlar. Yəni istifadəçi istənilən vaxt bankın işçilərinə müraciət etmədən öz hesabı haqda ixtiyari məlumatı ala bilər. Nəhayət, e-bankinq vasitəsilə sövdələşmə

aparmaq asanlaşır. Bura ATM-lərin, kredit və debet kartların, bankın onlayn səhifələrinin istifadəsi daxildir.

Elektron bankın verdiyi faydaya 2 mövqedən baxmaq olar-bankın mövqeyindən və istifadəçilərin mövqeyindən. Bazar şəraitində istənilən şirkət və ya müəssisənin əsas istəyi xərcləri azaltmaq və gəliri çoxaltmaqdır. Məlum olduğu kimi e-banking xidmətlərinə keçid bankların xərclərini nisbətən azaldır. Çünki onlayn rejimdə fəaliyyət göstərən bankın çoxlu sayda filiallara ehtiyacı olmur, nəticə etibarilə də bankda işləyən işçilərin sayı da azalır. Bütün bunlar da bankın xərclərinin azalması ilə nəticələnir. Həmçinin müştəri e-banking xidmətlərindən istifadəyə görə haqq ödəməli olur, bu da banka gəlir gətirir. Qeyd olunmalıdır ki, sistemin mövcud üstünlükləri ilə yanaşı onun çatışmazlıqları da mövcuddur.

Bununla belə e-bankingdəki əməliyyatları çətinləşdirən bəzi məsələlər qeyd olunmalıdır. İlk olaraq istifadəçi fərdi kompüter vasitəsilə internetə qoşulmalıdır. Bu o deməkdir ki bank hesabına giriş ilk olaraq texnologiyadan asılıdır. Onlayn banking web server və kompüterlərin etibarlılığından asılıdır. Onlarda nəsə problem baş versə istifadəçi öz hesabına daxil ola bilməyəcək. Texnika və texnologiyanın bu qədər geniş yayılmasına baxmayaraq elə insanlar var ki kompüterdən istifadə edə bilmirlər. Belə insanlar üçün onlayn bankıqdan istifadə ağılsızdır. Nəhayət, müştəri nə vaxtsa bankını dəyişməyi qərara alarsa, o, proqram təminatını da əvəz etməli olacaq. İstifadəçi köhnə hesabı haqda bütün məlumatı yeni proqrama daxil etməli olacaq, bu da vaxt itkisinə səbəb olur.

Distansiyalı bank xidmətləri modeli dedikdə, müasir şəraitdə inkişaf etmiş əksər ölkələrdə klassik filial modelindən distansiyalı (məsafəli) bank xidmətləri modelinə keçid müşahidə olunur və müştərilər banka baş çəkmədən getdikcə daha çox əməliyyatlar həyata keçirirlər. Distansiyalı bank xidmətləri anlayışı ilə virtual bank anlayışı bir –birinə sıx bağlıdır. Əgər distansiyalı xidmətləri istənilən banklar həyata keçirə bilirsə, virtual banklar tikintiyə pul xərcləməmək üzrə ixtisaslaşır. Virtual banklar öz müştəriləri üçün adi universal bankların həyata keçirdiyi kompleks xidmətlər göstərir. Bu bankların həyata keçirmədiyi xidmət növü kassa

xidmətidir. Müştərilərinə nağd pul vəsaitlərinin verilməsi üçün virtual banklar digər bankların bankomatlarından və terminallarından istifadə edir.

Bankomatlarla xidmətin mahiyyəti oldan ibarətdir ki, bankomatlar nağd pulla əməliyyat aparmaq üçün plastik kartlarla idarə edilən çoxfunksiyalı avtomatdır. İlk bankomatlar (ATM –Automated Teller Machine) XX əsrin 60 –cı illərinin sonlarında meydana gəlmişdir. Bu maşınların ixtirası Don Vetselin adı ilə bağlıdır.

Bazar münasibətlərinin müasir şəraitində iqtisadi subyektlərin bank xidmətlərinə çıxış imkanlarının təmin edilməsi və artırılması məqsədilə yerli şəraitin spesifikliyinə adekvat olan beynəlxalq təcrübənin üstünlüklərinin öyrənilməsi və tətbiqi mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Nağd pul vəsaitlərini depozit və əmanətə qəbul edən bankomatlar (cash –in funksiyalı ATM) bu kateqoriyaya daxildir. Çoxfunksiyalı bankomat hesab olunan cash –in bankomatları müştərilərin bank xidmətlərinə çıxış imkanlarını genişləndirməklə yanaşı, bankların müştərilərlə işinin səmərəliliyinin artırılmasına əlverişli imkan yaradır. Onların tətbiqi ilə bankların filial və şöbələrinə tələbatı azalır və bank xərcləri optimallaşır.

Beynəlxalq statistikaya əsasən bu gün dünyada bank xidmətlərinin 34% -i müştəriyə məhz ATM vasitəsilə çatdırılır. Təkcə bir faktı qeyd edək ki, hazırda ABŞ –da müasir ATM –lərin son nəsli müştərilər üçün 125 növə yaxın xidmət göstərir.

Bankomat (ATM) — plastik kartlarla iş vaxtı nağd pulun verilməsi və inkasso edilməsi üçün istifadə olunan bank avtomatlarıdır. ATM plastik kartlarla əməliyyatlar zamanı nağd pulların verilməsi, məhsul, iş və ya xidmətlərə görə nağdsız ödənişin həyata keçirilməsi və inkassasiya üçün nəzərdə tutulmuş bank avtomatlarıdır. Bundan başqa, bankomat kart sahibinə onun hesabının cari vəziyyəti haqqında məlumat (o cümlədən kağız üzərində çıxarış) almağa imkan verir.

ATM bank müştərisinə bank işçisi olmayan ixtiyari yerdə maliyyə əməliyyatlarını aparmağa imkan verən kompüterləşmiş telekommunikasiya mexanizmidir. Bir çox müasir ATM-lərdə müştərinin özünü tanıtmığı üçün ya maqnit lentli ATM plastik kartlarından, ya da daxilində istifadəçinin kart nömrəsi

və bəzi təhlükəsizlik məlumatları olan çipli plastik smartkartlardan istifadə olunur. Müştəri tərəfindən ehtiyat tədbiri kimi xüsusi PIN daxil edilir. Bir çox ATM-lər banklararası şəbəkəyə qoşuludular, bu da müştərilərə imkan verir ki mənsub olmadıqları bankların ATM-lərindən istifadə edə və hətta ölkədən kənarında olduqda maliyyə əməliyyatı apara bilsinlər. Bu xüsusilə də səyahət edənlər üçün əhəmiyyətlidir — hesaba malik olduqları bankın filialı olmadığı yerdə, və ya hesabdakı məbləği xarici ölkənin milli valyutasına çevirmək üçün. Bir çox banklar hesabdən ATM-dən istifadə haqqını çıxırlar. Bəzi banklarda bu haqq yalnız bankın müştəriləri olmayanlardan çıxılır, digər banklarda isə istənilən istifadəçidən. Ümumilikdə, ATM aşağıdakı maliyyə əməliyyatlarını aparır:

- Müxtəlif hesablardan nağd pulun verilməsi
- Cari hesablara pulun qoyuluşu
- Cari hesabdən təcili hesaba köçürmələr
- Hesabdən ödənişlərin çıxarılması (məsələn vergi ödənişləri)

Bankomatlar 2 rejimdə işləyə bilər: offline və online. Offline rejimində işləyərkən bankomatlar real zaman rejimində mərkəzi bank sistemi ilə əlaqədə olmur və müstəqil işləyir. Adətən belə rejimdə işləyən bankomatlar aparılmış əməliyyat haqqında məlumatı öz yaddaşında və kartın maqnit lentində saxlayır. Offline rejimində işləyən ATM-ə xüsusi işçi - bankın kassiri nəzarət edir və o, vaxtaşırı bankomata pul qoyur, həmçinin bankomatın yaddaşına vaxtı keçmiş hesablar, ödənişlər, itmiş kartlar haqqında məlumatı daxil edir. Daha müasir sistemlərdə belə məlumatlar bankomatın bankın mərkəzi verilənlər bazasıyla kommunikasiya olunmuş xətlər vasitəsilə əlaqəsi zamanı bankomatın yaddaşına daxil edilir.

Bankomatın digər iş rejimi online-dir. Bu halda müxtəlif protokollardan istifadə edərək kommunikasiya olunmuş xətlərlə və ya telefon kanalları vasitəsilə bankomatlar bank sistemi ilə birbaşa əlaqədə olur. Əgər bankomat bu rejimdə işləyirsə, onda o, istifadəçiyə onun cari hesabı haqqında məlumat verə bilər. Bankomatların bu rejimdə istifadə olunması etibarlı telekommunikasiya mühiti və bank sistemlərinin mühüm hesablayıcı resurslarını tələb edir. Bankomatlarda pullar

xüsusi seyflərdə yerləşən kasetlərdə saxlanılır. Kasetlərin sayı bankomatda verilən kupyura nominalının sayı ilə müəyyən olunur.

Plastik kartlarla xidmətin əhəmiyyəti ondan ibarətdir ki, nağd pul vəsaitlərinin tədavülü probleminin mümkün və ən perspektivli üsullarından biri plastik kartlar əsasında səmərəli avtomatlaşdırılmış nağdsız hesablaşmalar sisteminin təşkilidir. Bu, texnologiya sisteminin bütün iştirakçıları üçün rahat mühitin yaradılmasını təmin edir.

Bank plastik kartları bank hesablarının idarə edilməsi və kartın istifadəçisinin əmtəə və xidmətlər üzrə ödənişlərinin həyata keçirilməsinə, nağd vəsaitlərin əldə edilməsinə, digər xidmət və üstünlüklərin istifadəsinə imkan verən universal ödəniş sistemidir.

Müasir şəraitdə dünyanın 200 –dən çox ölkəsi plastik kartlardan istifadə edir. Bu da plastik kartların bank sistemində texnoloji inqilabının mühüm elementi sayılmasına əsas verir. Plastik kartlar əksər hallarda elektron bank sisteminin əsas elementi kimi çıxış edir. Dünya bank təcrübəsində plastik kartlardan istifadə mühüm gəlir mənbəyi sayılır. ABŞ –da bəzi qiymətləndirilmələrə əsasən kartlarla verilən kreditlər cəmi 6% təşkil edir. Bununla belə, kredit kartları üzrə əldə olunan gəlirlər bankların ümumi gəlirinin 10% -i həcmindədir.

Bank kartları əsasən 3 növdə olur: maqnit zolağı olan, mikroprosessor ilə kart (smart –kart), adi bank kartları.

Ümumilikdə deyilənlərdən əlavə qeyd etmək lazımdır ki, plastik kartlarla yanaşı bank məhsulu hesab edilən elektron çeklər, rəqəmli pullar və elektron pullardan da geniş istifadə olunur.

Elektron çeklər (kommersiya qiymətli kağızının növü) elə bir sənəddir ki, burada ödəyici öz bankına pulların köçürülməsi haqqında göstəriş verir. Elektron hesablaşma çeki adi hesablaşma çekinin xüsusiyyətlərinə malikdir. Elektron çek alıcı tərəfindən elektron poçtla pul ödənişinin alanı olan satıcıya ötürülür. Satıcı bank çeki təqdim edir və onunla pulunu alır. Bundan sonra çek alıcıya qaytarılır və ödəniş faktını sübut edən sənəd olur. Satıcı malı alıcının evinə çatdırır.

Rəqəmli pullar (digital cash) kağız nağd pulların analoqudur. Onlar pul işarələrinə malikdirlər. Rəqəmli pullar özlüyündə komplekt, yəni kuponların dəsti kimidir. Kuponlar –pulun müəyyən miqdarını əks etdirən rəqəmlər zəncirindən ibarətdir. Bunları emissiya edən bank hər bir kuponu rəqəmli imza ilə təsdiq edir. Rəqəmli imza –elektron məktubun göndəricisinin şəxsi açarı ilə şifrələnməsi ilə aparılan xüsusi imza deməkdir. Rəqəmli pullar bank tərəfindən təsdiq olunmuş kuponlar formasında olmaqla bank tərəfindən buraxılır.

Elektron pullar pul vəsaitlərinin hesabdən hesaba köçürülməsinin, əmanətlər üzrə faizlərin hesablanmasının və digərlərin kağız daşıyıcılarının iştirakı olmadan elektrik siqnallarının ötürülməsi yolu ilə həyata keçirilməsidir. Banklararası pul köçürmələri adi bank şəbəkələrindən istifadə olunmaqla baş verir.

Ənənəvi bank xidmətlərinin göstərilməsində bank istehsalı olan, bank məhsulu olan **qiymətli kağızların** da mühüm əhəmiyyəti vardır. Məlum olduğu kimi, kommersiya bankları pul bazarında xüsusi borc öhdəlikləri sataraq vəsaitlər cəlb edirlər. Bankların cəlb olunmuş vəsaitlərinin bir hissəsini təşkil edən bu borc öhdəlikləri qiymətli kağızlar şəklində emissiya edilir. Depozitlərdən fərqli olaraq bu vəsaitlər bazarda satış yolu ilə əldə olunur. Onların cəlb olunması təşəbbüsü banklara məxsusdur və adətən belə əməliyyatları iri banklar aparırlar. Kommersiya bankları öz passivlərini formalaşdırmaq üçün səhm, istiqraz, veksəl, çek kimi qiymətli kağızların emissiyasından istifadə edir. Bu qiymətli kağızların hər bir növünü buraxmaqla kommersiya bankları əlavə kapital cəlb edir, sonrakı fəaliyyətini təmin etmək üçün mənbə yaradır .

Səhm səhmdar banklar tərəfindən buraxılan qiymətli kağızdır. Səhm emissiyası nəticəsində banklar ilkin olaraq öz səhmdar kapitalını formalaşdırır, sonra isə bu yolla onun həcmi artırır. Səhm onun sahibinin səhmdar kapitalla öz payını verdiyini təsdiq edir və sahibinə aşağıdakı hüquqları verir:

1. Mülkiyyət hüququ;
2. Səhmdar bankın idarə edilməsində iştirak etmək;
3. Mənfəətin bir hissəsini dividend şəklində almaq;
4. Bazarda qiymətli kağızları satmaq.

İstiqraz qiymətli kağızların geniş yayılmış formalarından biridir. O, emitent borc öhdəliyidir. İstiqraz səhmdən fərqli olaraq ödənilmə müddətinə malikdir. İstiqrazlar üzrə faizlər dividendlərin hesablanması və ödənilməsinə qədər verilir. Emitent iflasa uğradıqda onun əmlakı ilə növbədə emissiya olunmuş istiqrazlar üzrə borcların ödənilməsinə yönəldilir. İstiqrazların pul vəsaitlərinin cəlb edilməsi məqsədilə buraxılması emitentlərin istiqrazları alan müştərilər tərəfindən kreditləşdirilməsi imkanı yaradır.

Veksel müəyyən qaydada yazılı şəkildə tərtib olunan borc öhdəliyi formasıdır. Veksel, verildiği şəxsə onun üzərində göstərilmiş vaxtda müəyyən olmuş şərtlər daxilində borcları geri almaq hüququnu verir.

Vekselin bir çox formaları mövcuddur: adi veksel, köçürmə vekseli, saxta veksel, təyinatlı veksel, xəzinə vekseli, təqdimatlı veksel, müddətli veksel və s. Lakin ən əvvəl veksellər öz xarakterinə görə əmtəə və maliyyə veksellərinə ayrılırlar. Əmtəə vekseli əmtəələrin hərəkəti ilə, maliyyə vekseli isə pul vəsaitlərinin hərəkəti ilə bağlıdır. Banklar ancaq maliyyə vekselinin emissiyası ilə məşğul olurlar.

Çek müəyyən edilmiş formada istifadə edilən qiymətli kağızların geniş yayılmış formasıdır. Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan Mülki Məcəlləsinin 1049 –cu maddəsində göstərilir ki, çek orderli qiymətli kağız olub, ifadə etdiyi pul məbləğinin çek sahibinə ödənilməsi barədə çekverənin banka verdiyi və heç nə ilə şərtləndirilməyən yazılı sərəncamından ibarətdir.

Hal –hazırda təcrübədə çeklərin iki formasından istifadə olunur: a) nağd pulların alınması üçün istifadə olunan pul çekləri, b) nağdsız hesablaşmaların aparılması üçün istifadə olunan hesablaşma çekləri.

Banklar tərəfindən buraxılan ən geniş yayılmış çek forması nağdsız hesablaşmalarda istifadə olunan yol çekləridir. Bütün dünyada nağd pul vəsaitlərinin analoqu kimi geniş istifadə olunan yol çeklərinin bir çox üstünlükləri vardır. Məhz hal –hazırda ən geniş yayılmış yol çeki forması “Amex”dir. Hazırda bütün dünya üzrə bu çeklər nağd pul vəsaitləri ilə bərabər səviyyədə yüz minlərlə restoran, mehmanxana, avtomobil kirayəsi, xidmət məntəqələri, həmçinin mağaza

və supermarketlərdə ödəniş vasitələri kimi qəbul olunur. Bununla yanaşı, xüsusilə qərbi ölkələri və Rusiyada "Amex" çekləri insanların evində nağd pulların "yerini tədricən tutmaqdadır" və bu tendensiya getdikcə daha geniş miqyas alır.

1.3 Bank məhsulları və xidmətlərinin keyfiyyəti və onun idarə edilməsi

Bankların fəaliyyətinin və bank xidmətlərinin keyfiyyəti və onun idarə edilməsi bankların müştərilərlə münasibətlərini məqsəduyğun şəkildə təşkil etmək, eyni zamanda onlara yüksək keyfiyyətli xidmət göstərmək üçün əsas məsələ kimi qarşıya qoyulur.

Keyfiyyət məsələsi isə bankın işgüzar fəaliyyətində mərkəzi yer tutur. Ayrı-ayrı maliyyə təsisatlarının bank xidmətləri getdikcə oxşarlaşır, ona görə də banklara sadəcə geniş spektrli xidmətlər göstərməklə öz simasını əldə etmək çətinləşir.

Keyfiyyət məsələsi ilə bankın müştəriyə yönümlülüüyü sıx əlaqəlidir. Son zamanlar keyfiyyət idarəetmənin prinsipinin mərkəzi ünsürünə çevrilmişdir. Belə ki, banklar şübhəli qısamüddətli qərarlar verməkdənsə rəqabət qabiliyyətliliyinin uzunmüddətli təminatına, həmçinin sadəcə son nəticənin deyil, istehsal fəaliyyətinin bütün mərhələlərinin yüksək keyfiyyətini təmin etməyə çalışır. Bu zaman, bank ilə müştərilər arasındakı əlaqələrin daimiliyinin təmin edilməsi hesabına da nəticənin əldə edilməsindən ötrü əməkdaşların birləşərək vəhdət təşkil etməsi çox vacibdir.

Keyfiyyət anlayışının ilk növbədə tətbiq edildiyi əsas obyektlər bank məhsulu, bank xidməti və bank fəaliyyətidir.

Bank məhsulu, bazarda satıla bilən, müəyyən məqsədlərlə, yerinə yetirilməsinin maliyyə parametrləri ilə, təqdim etmə xüsusiyyətləri ilə səciyyələnən bank fəaliyyəti növüdür. Bank məhsulu maddi və qeyri-maddi ola bilər. Qeyri-maddi bank məhsulu sövdələşmələr və xidmətlərdir. Maddi ticarət obyektləri ikinci dərəcəli əhəmiyyət kəsb edir, məsələn, sikkə ticarətində olduğu kimi. Məhsul dedikdə bankın kommersiya fəaliyyəti başa düşülmür.

Xidmət, bankla müştəri arasında birbaşa təmas zamanı yaranır, əsasən qeyri-maddi xarakterli olur və saxlanılması mümkün deyil. Bank xidməti bank məhsulunun satılmasına istiqamətlənmiş bank fəaliyyətinin nəticəsidir.

Bank məhsulu və bank xidməti bank fəaliyyətini tam əks etdirmirlər. Müştəri ilə əks əlaqə də vacibdir ki, onun bankın işi, səriştəsi və etibarlılığı barədə təəssüratlarını bilmək, müştərinin banka etibarı dərəcəsi öyrənmək mümkün olsun.

Beləliklə, bank fəaliyyətinin keyfiyyətinin üçüncü obyektı bankın bütün fəaliyyətini əhatə edən əlaqələr sferasıdır.

Keyfiyyətin idarə edilməsinin ən çətin və ən vacib olan hissəsi keyfiyyətin planlaşdırılmasıdır, yəni onun əlamətlərinin müəyyənləşdirilməsi, keyfiyyətə olan tələblərin konkretləşdirilməsi və bank keyfiyyəti standartlarının formalaşdırılması.

Bununla belə, bütün sahələr üçün bank məhsulunun keyfiyyət göstəriciləri eyni olur. Bank xidmətləri və əlaqələr sferası üçün onlar hələ ki təxmini müəyyənləşir, bank məhsulları üçün isə bankın spesifik xüsusiyyətləri nəzərə alınmaqla formalaşdırılır.

Bank məhsullarının keyfiyyət əlamətləri üç qrupa bölünür:

- məhsul istehsalçıları və tədarükçüləri üzrə;
- məhsul növləri üzrə (pul, kredit, pul hesabları, qiymətli kağızlar, sığorta, maddi qiymətlilər, qeyri-maddi məhsullar);
- müştərilərin məqsədləri üzrə (vəsaitlərin yerləşdirilməsi, kredit əməliyyatları, xarici əməliyyatlar, ticarətin maliyyələşdirilməsi).

Bank məhsulunun keyfiyyətinin əsas əlamətləri likvidlik, etibarlılıq və rentabellikdir.

Bank məhsul və xidmətlərinin istifadəsi zamanı risklər də meydana çıxır.

Likvidlik riski – planlaşdırılmış və gözlənilməyən öhdəliklərin vaxtında və effektiv yerinə yetirilə bilməməsi, əlavə likvid vəsaitin əldə edilməsi, həmçinin bankın aktivlərinin minimal zərərlə dərhal satılması üzrə imkanların azalması riskidir.

Yenidən maliyyələşmə riski:

- Birdəfəlik və kredit xətləri üzrə qarşı bankın müqavilə şərtlərini düzgün yerinə yetirməməsi və ya yerinə yetirməməsi, kredit xətlərinin icra olunmaması nəticəsində yaranan yenidən maliyyələşdirmə riski;
- Bankın depozit (əmanət) planının tam yerinə yetirilməməsi səbəbindən yaranan yenidən maliyyələşdirmə riski.

Lazımı likvidlik riskləri:

- Kreditlər üzrə ödənişlərin gecikdirilməsi nəticəsində yaranan likvidlik riski;
- Müştərilərin vəsaitlərinin vaxtından əvvəl çıxarılması nəticəsində yaranan likvidlik riski;
- Kredit xəttlərindən həddindən çox istifadə edilməsi nəticəsində yaranan likvidlik riski;
- Aktivlərin və passivlərin ödəniş müddətləri arasındakı, habelə, müddətlərə bağlı olaraq məbləğlər arasında yaranan uyğunsuzluq və uçurum nəticəsində yaranan likvidlik riski.

Likvid vəsaitlərə tələbat bir sıra səbəblərdən yaranır ki, bunlardan ən vacibləri:

- Əmanətlərin (depozitlərin) çıxarılması;
- Cari hesablardakı vəsaitin çıxarılması;
- Kreditlərin verilməsi;
- Mövcud kredit xətləri üzrə vəsaitlərin verilməsi;
- Vergilərin ödənilməsi;
- Əsas vəsaitlərin alınması;
- Mal və xidmətlərin dəyərinin ödənilməsi;
- Əmək haqqlarının verilməsi;
- Səhmdarlara dividendlərin ödənilməsi və s.

Likvidlik risklərinin idarəedilməsi çərçivəsində əsas diqqət aşağıdakı sahələrə yönəldilir:

1. Ən böyük aktiv maddəsi olan kreditlər və onlardan təzahür edən risklərin- Kredit risklərinin dərəcəsinin ölçülməsinə, yəni Kredit portfeli üzrə borcalanlar tərəfindən əsas borcun planlı şəkildə ödənməsinə, vaxtından qabaq tələb edilməsi mümkün olan likvid aktivlərin artırılmasına;

2. Əmanət və depozit qoyuluşlarının və digər banklardan alınan müddətli öhdəliklərin təmərküzləşmə istiqamətlərinin müəyyən edilməsinə və eyni zamanda

bu təmərküzləşmə üzrə yarana bilən risklərin müəyyən edilməsinə həmçinin, öhdəliklər bölməsinin sahələr (banklar, maliyyə idarələri, fiziki və hüquqi şəxslər) üzrə dəqiq bölgüsünün aparılmasına, daxili və xarici maliyyə bazarında və ya ölkə daxilində baş verə biləcək iqtisadi-siyasi hadisələrə bu seqmentlərin həssaslıq dərəcəsi müəyyən edilməsinə.

3. Cari və planlaşdırılmış dövrə ödənilməsi mümkün olan gələcək gəlirlər və xərclərinin dəqiq hesablanması üçün həyata keçirilməsinə;

4. Tarixi statistik metodlardan istifadə edərək əvvəlki hesabat tarixləri üzrə öhdəliklərin tərkibi və artım tempi müəyyən edilməli və sonrakı hesabat dövrünü əhatə edəcək proqnoz göstəricilər, eyni zamanda tarixi statistik metodlardan istifadə edərək bank öhdəliklərinin geri alınması qrafiki tərtib olunmalı və buna qarşı tədbirlər planı tərtib edilərək Müşahidə Şurasına təqdim edilməlidir.

5. Likvidlik risklərinin idarəedilməsində əsas istiqamətlərdən biri də Bankın aktiv və passivlərinin strukturunun müəyyən edilməsi və bu strukturun müddətlər üzrə mütənasibliyinin əsaslı formada təmin edilməsi üçün bir təqvim ilini əhatə edəcək likvidlik planlaşmasını hazırlamaq və icrasına fasiləsiz nəzarət etmək, il ərzində baş verən dəyişikliklərə uyğun olaraq planda dəyişikliklər etməkdir. Eyni zamanda, likvidlik planından irəli gələrək likvidlik əmsallarını müddətlər üzrə müəyyən etmək və əmsallara nail olmaq istiqamətində müddətlər üzrə ayrılıqda taktiki plan hazırlamaq və həyata keçirmək.

6. Gələcək dövr üzrə öhdəliklərin geri alınmasının proqnozlaşdırılmalı və bu halda resursların qaytarılması üçün resurs mənbələrini müəyyən edilməlidir.

7. Likvidlik planlaşması zamanı baş verə biləcək gözlənilməz hallara qarşı və ya likvidlik riskinin geniş formada özünü büruzə verdiyi halda, bu riskin tənzimlənməsi üçün ehtiyat planlarının hazırlanmalı və onların effektivliyi təmin edilməlidir.

Keyfiyyətin idarə edilməsi modellərində keyfiyyətin idarə edilməsi prosesinin aşağıdakı inkişaf mərhələlərinin fərqləndirilməsi düzgün olardı:

- birinci mərhələdə keyfiyyətin yoxlanılması bankın fəaliyyətinin nəticələrinin üçüncü şəxs tərəfindən yoxlanması ilə məhdudlaşır;
- ikinci mərhələdə keyfiyyətin daxili nəzarəti sistemi təşkil olunur;
- üçüncü mərhələdə keyfiyyətin təmin edilməsi sistemi yaradılır;
- dördüncü mərhələdə total keyfiyyətin idarə edilməsi sistemi formalaşdırılır,

Burada, keyfiyyətin təmini edilməsinə əsas vəzifə kimi baxılır. Keyfiyyətin yoxlanılması strategiyasının yerinə səhvlərin müntəzəm qabaqlanmasının preventiv strategiyası keçir, keyfiyyətin təmin edilməsi məqsədləri isə zəruri xərclər və gəlirlərin təmin edilməsi məqsədləri ilə eyni səviyyədə tutulur.

Geniş yayılmış fikrin əksinə olaraq, keyfiyyətin total idarə edilməsi təkcə keyfiyyətin idarə edilməsinin nəzəri konsepsiyası deyil, həmçinin idarəetmə metodudur.

Mahiyətinə görə o, əslində bankın sosial-texniki sisteminin idarə edilməsidir ki, bu sistemin də ən vacib prinsipləri kimi aşağıdakıları göstərmək olar:

- müştəri – əsas simadır və daxili müştəriyə xarici müştəri kimi baxılır;
- keyfiyyətin yaxşılaşdırılması digər təkmilləşmələrin ilkin şərtidir, yəni keyfiyyət tam prioritetə malikdir;
- keyfiyyətin təminində iştirak edənlərin hamısı öz dəlillərini faktlarla təsdiqləməlidirlər;
- bütün əməliyyatlar idarəetmə prosesinin əsas tərkib hissəsidir və bu prosesin bütün iştirakçıları zəif yerlərin aradan qaldırılması üçün qarşılıqlı əlaqədə olmalıdır;
- keyfiyyətin nail olunmasının bütün tədbirləri işin yaxşılaşdırılmasının vahid silsiləsi şəklində birləşdirilməlidir.

Bank xidmətlərinin keyfiyyət meyarlarından biri də müştərilərə konsaltinq xidmətlərinin göstərilməsidir.

Bankların, xüsusən də, iri bankların müştəriləri olan sənaye, tikinti, ticarət və digər şirkətlərə konsaltinq xidmətlərinin göstərilməsindəki rolu artır. Bu cür xidmətləri adətən yüksək peşəkarlığa, böyük elmi və əməli təcrübəyə və bir qayda olaraq, maliyyə əməliyyatları, iqtisadiyyat sahələri və s. üzrə ixtisaslaşan mütəxəssislər göstərir.

Ekspertlərin tərkibi bankın fəaliyyət sahəsi, ənənəvi əlaqələri, müştərilərinin tərkibinə əsasən müəyyən edilir. İri banklar tərəfindən təşkil olunan digər analitik bölmələrin və tətqiqat mərkəzlərinin əməkdaşlarının seçimində də oxşar meyarlar tətbiq olunur. Tanınmış mütəxəssislər konsaltinq fəaliyyəti üçün adətən müqavilə əsasında cəlb olunurlar.

Bankın mənfəətlə işləməsi üçün qiymət metodu və strategiyası düzgün seçilməklə yanaşı, bank sistemində məhsulların istehsalını elə təşkil etmək lazımdır ki, onun maya dəyərinə çəkilən xərclər, rəqiblərin həmin adda məhsul hazırlanması üçün çəkdiyi xərclərdən az olsun. Bank məhsullarının keyfiyyəti isə ilk növbədə onlara çəkilən xərclərdən asılıdır.

Bank məhsullarına qiymət digər sahələrdə olduğu kimi əsasən məhsulun maya dəyərindən və əlavədən (sonradan mənfəətə çevrilən) təşkil olunub.

Bankların müştərilərə təklif etdikləri qiymətlər müəyyən parametrlər çərçivəsində formalaşdır. Bəzi mütəxəssislərin fikrincə qiymət qoyulduqda əsasən aşağıdakı göstərilən Cədvəl 1.3.1-dəki parametrləri nəzərə almaq lazımdır:

Cədvəl 1.3.1¹

¹ Azərbaycan Milli Kitabxanası “Yeni iqtisadi şəraitdə kommersiya bankları məhsul və xidmətlərinə qiymətpoyma və tənzimlənməsi şərtləri” dissertasiyası

Həddindən artıq aşağı qiymətlər	Mümkün qiymətlər			Həddindən artıq yüksək qiymətlər
Bu qiymətlə mənfəət əldə etmək mümkün deyil	Xidmətin maya dəyəri	Rəqiblərin qiyməti	Xidmətlərin unikal tərəfi	Tələbin bu qiymətdə formalaşması mümkün deyil

Minimum qiymət məhsulun maya dəyəridir, maksimum qiymət isə rəqibin məhsuluna nisbətən unikal üstünlüklərə malik olmasıdır. Bankın işləyib fəaliyyət göstərməsi üçün təklif etdiyi qiymət maya dəyərindən yüksək olmaqla bərabər, həmçinin bankın inkişaf etməsi üçün müəyyən mənfəət əldə etməsini nəzərdə tutmalıdır.

Bank məhsullarının maya dəyəri dedikdə, istehsal və satış prosesində tələb olunan xərc elementləri başa düşülür. İstehsalla əlaqədar xərclərin çox hissəsi maya dəyərində daxil edilir. İlk xərcləri aşağıdakı elementlərə bölürlər:

- 1) xammal və materiallar
- 2) əmək haqqı
- 3) sosial ehtiyaclara ayıtmalar
- 4) amortizasiya
- 5) sair xərclər

Mütəxəssislər qiymətin yaranmasına təsir edən əsas amillər kimi aşağıdakıları göstərirlər:

- cəlb olunmuş resursların qiyməti
- məcburi ehtiyatlar norması
- faiz xərclərinin maya dəyərində aid edilməsi
- qüvvədə olan vergi qanunvericiliyi
- ümumi bank xərcləri
- inflyasiya
- bankın riski

Kreditlərin faiz dərəcəsinin formalaşması prosesində isə qiymətəmələgəlmədə aşağıdakı amilləri əsas götürürlər:

- resursların cəlb olunması xərcləri
- işləməyən aktivlər
- ümumi bank xərcləri
- inflayasiya
- risk

Bank məhsullarının hesablanması asanlaşdırmaq üçün bank məhsullarını iki qrupa bölmək olar:

- 1) Sadə məhsullar - bir struktur bölməsi tərəfindən istehsal olunduğundan məhsulun və xidmətin göstərilməsinin hesablanması prosesi bir o qədər də çətinlik törətmir
- 2) Mürəkkəb məhsulların və ya xidmətlərin göstərilməsində, bir neçə struktur bölməsi iştirak etdiyi üçün bütün struktur bölmələri arasında münasibət qurulmalıdır.

Fəsil II: Azərbaycan Respublikasında bank məhsulları və xidmətləri bazarının inkişaf istiqamətləri və təhlili

2.1 AR banklarının məhsul və xidmətləri

Azərbaycan Respublikası bankları müştərilərinə müxtəlif ənənəvi, qeyri-ənənəvi xidmətlər göstərir. Bundan başqa müştərilərə bir sıra məhsullar, o cümlədən dünya standartlarına uyğun yeni məhsullar təklif edirlər. AR-ın bir neçə bankı timsalında müştərilərə təklif olunan xidmətlərə baxaq. İlk növbədə “Azərbaycan Beynəlxalq Bankı”.

"Azərbaycan Beynəlxalq Bankı" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti 1992-ci il 10 yanvar tarixində yaradılmışdır. ABB-nin əsas fəaliyyət istiqamətlərindən biri fərdi müştərilərlə işdir. Bank fərdi müştərilərə təqdim olunan məhsul və xidmətlərin həcmi ilbəil artırır.

Bankın xidmətlərindən əhalinin bütün təbəqələri istifadə edirlər. Bank tərəfindən müştərilərə təklif olunan [əmanət](#) növləri – **“Uşaq”**, **“Multivalyuta”**, **“Klassik”**, **“Avans”**, **“Yığım”** gəlirliliyi və sosial müdafiə baxımından müxtəlif səviyyəli müştərilər üçün nəzərdə tutulmuşdur. ABB yeni xidmət təklif etmişdir ki, bu da **“Qızıl Depozit”** xidmətidir. “Qızıl Depozit” adlı yeni xidmət ABB-nin etibarlılıq və sabit gəlirə üstünlük verən müştərilərinə virtual şəkildə (qızılı fiziki şəkildə almadan) qızıl əmanət yerləşdirməyə imkan verir. Bu xidmət növünün bir sıra üstünlükləri vardır:

- etibarlı investisiya növüdür;
- həm bank faizindən, həm də qızılın qiymətinin artımından səmərə əldə etmək imkanı;
- bank tərəfindən bu xidmətə görə heç bir komisiyon haqq tutulmur.

Azərbaycan Beynəlxalq Bankı istər respublika vətəndaşlarına, istərsə də Azərbaycan Respublikasının vətəndaşı olmayan fiziki şəxslərə bir sıra **kreditlər** təklif edir. Kreditlər təyinatından, biznes-plandan və müştərinin ödəmə qabiliyyətindən asılı olaraq müxtəlif müddətlərə verilir:

Qısamüddətli kreditlər - bir gündən bir ilədək;

Uzunmüddətli kreditlər - bir ildən artıq müddətə;

ABB müştərilərə aşağıdakı kreditləri təklif edir:

- kredit xətti
- lombard krediti

- avtokreditlər
- ipoteka kreditləri

Kredit xətti: Bu növ kreditlər yüksək ödəniş qabiliyyətli borcalanlara verilir. Kredit xətti kredit müqaviləsində nəzərdə tutulan məbləğin borcalana hissələrlə və ya onun tələbi ilə verildiyi kreditlərdir. Müqavilədə nəzərdə tutulmuş kredit xəttinin ümumi məbləği tam və ya qismən ödənilərək yenidən təzələyə bilər. Bu növ kreditlər revolver kreditlərdir.

Lombard krediti: Bu kreditlər fiziki şəxslərə verilir və təminatı əsas etibarilə daşınan əmlakdan (qızıl, zinyət əşyaları, texniki vasitə və s.) ibarətdir və bankda saxlanmalıdır. Lombard kreditləri təminatlı verilməz.

ABB tərəfindən **avtokreditlərin** verilməsi qaydaları:

Avtokreditlər fiziki şəxslərə nəqliyyat vasitəsinin alınması məqsədilə verilir.

Kreditin illik faiz dərəcəsi:

- Azərbaycan manatı ilə minimum 18 %;
- ABŞ dolları ilə minimum 20%.

Borcalanın yaşı 22-dən yuxarı olmalıdır. Alınan və girov qismində təklif olunan nəqliyyat vasitəsinin istismar müddəti maksimum 5 il olmalıdır. Kredit hesabına alınmış nəqliyyat vasitəsi, həmin kreditin təminatı kimi girov qoyulur (girov müqaviləsi dövlət qeydiyyatına alındıqdan sonra bir gündən gec olmayaraq banka təqdim edilir). Kredit hesabına alınan və girov qoyulan nəqliyyat vasitəsinin dəyərinin minimum 30%-i borcalan tərəfindən ödənilir. Nəqliyyat vasitəsinin alınması məqsədi ilə verilən kreditin maksimal məbləği 40000 ABŞ dollarıdır. Nəqliyyat vasitəsinin alınması məqsədilə ayrılmalı kreditin məbləği 40000 ABŞ dollarından artıq olduqda filiallar rəsmi olaraq Bankın Kredit Komitəsinə müraciət etməlidirlər.

Nəqliyyat vasitəsinin alınması məqsədi ilə verilən kreditin maksimal müddəti 36 aydır. Avtokreditin daha uzun müddətə verilməsi Bankın Kredit Komitəsi ilə razılaşdırılmalıdır. Borcalan tərəfindən borcun (kredit üzrə əsas borcun və həmin borca hesablanmış faizlərin) ödənilməsi bərabər aylıq ödənişlər əsasında aparılır.

İpoteka krediti: Daşınmaz əmlakın girov götürülməsi yolu ilə verilən kreditlər ipoteka kreditləri adlanır. Belə kreditlər ipoteka müqaviləsi əsasında verilir. İpoteka müqaviləsi notariat qaydasında təsdiq edilməli və dövlət qeydiyyatından keçməlidir. İpoteka müqaviləsi qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş qaydalara tam əməl olunaraq bağlanılmalıdır. Girovqoyanın və ya borcalanın öz öhdəliklərini vaxtında yerinə yetirmədiyi halda girov qoyulmuş əmlak girov götürən (Bank) tərəfindən öz tələblərini ödəmək məqsədi ilə hərrac vasitəsi ilə realizə edilə bilər.

Kreditin verilməsi haqqında qəti cavab müştəri ilə ilk danışıqlar, maliyyə və digər sənədlərin təhlilindən sonra verilir.

ABB fiziki əxslərə **hesablaşma-kassa xidmətləri** göstərir. ABB-də aşağıdakı kommunal və digər xidmətlərin haqqını ödəmək olar:

Filial, şöbə və xidmət məntəqələrində:

- Elektrik enerjisindən istifadə haqqı
- Məişət qazından istifadə haqqı
- Su və kanalizasiyadan istifadə haqqı
- Azercell mobil rabitə xidmətindən istifadə haqqı
- Bakcell mobil rabitə xidmətindən istifadə haqqı
- Narmobile mobil rabitə xidmətindən istifadə haqqı
- CATEL telefon rabitəsindən istifadə haqqı
- Elcell simsiz internet xidmətindən istifadə haqqı
- Sığorta haqqı (Beynəlxalq Sığorta Şirkəti)

Bankomat, məlumat köşkü və İnternet Banking vasitəsilə:

- Elektrik enerjisindən istifadə haqqı
- Azercell mobil rabitə xidmətindən istifadə haqqı
- Bakcell mobil rabitə xidmətindən istifadə haqqı
- Narmobile mobil rabitə xidmətindən istifadə haqqı
- Aztelekom rabitə xidmətlərindən istifadə haqqı
- Azeronline ADSL xidmətlərindən istifadə haqqı
- Elcell simsiz internet xidmətindən istifadə haqqı

- Sığorta haqqı (Beynəlxalq Sığorta Şirkəti)

MobilBank xidməti vasitəsilə

- Elektrik enerjisindən istifadə haqqı
- Azercell mobil rabitə xidmətindən istifadə haqqı

Bank əhaliyə American Express Card, American Express Gold Card, Visa Electron, Visa InternetCard, Visa Classic, Visa Classic LadiesCard, Visa Gold, Visa Platinum, Visa Business, Visa Business Gold, Cirrus Maestro, MasterCard WebCard, MasterCard Standard, MasterCard Gold, MasterCard Business **bank kartları** təqdim edir. Plastik kartlardan istifadə olunmaqla nağdsız hesablaşmaların inkişaf etdirilməsinin ümumiqtisadi əhəmiyyəti vardır və bu, ABB-nin fəaliyyətinin əsas istiqamətlərindən biridir.

Azərbaycan Beynəlxalq Bankının **bankomatlar** şəbəkəsi respublikanın 50-dən artıq şəhərini, o cümlədən, Bakı, Naxçıvan, Sumqayıt, Gəncə, Əli-Bayramlı, Mingəçevir və s., əhatə edir. Bu şəbəkə 600-ə yaxın bankomatdan ibarətdir.

ABB **ekvayrinq** şəbəkəsini də inkişaf etdirir: hazırda 2500-dən artıq ticarət-servis məntəqəsi bank kartları ilə xidmətə cəlb edilmiş, iri mağazalarda, tanınmış butiklərdə, restoranlarda, mehmanxanalarda və sairə kartlardan istifadə üçün şərait yaradılmışdır. Ekvayrinq terminalları şəbəkəsinin təşkili “kart” hesablaşmalarını müştərilər üçün daha münasib və cəlbedici edir.

ABB müştərilərə yeni bank texnologiyalarından istifadə olunmaqla bank servisi təklif edir. Bu servisin başlıca prinsipləri komplekslik, ciddi məxfilik və müştərilərin istəklərinin maksimum nəzərə alınmasıdır.

ABB-in fiziki şəxslərə göstərdiyi xidmətlərdən biri də **pul köçürmələridir**. [Blizko](#), [Contact](#), [Migom](#), [Xpress-Money](#), [Kart Transfer](#), [Wester Union](#), [Coinstar](#), [Iba-Exspress](#), "[Золотая Корона](#)" təcili pul köçürmə sistemləri ilə əməkdaşlıq Bankın müştərilərinə real vaxt rejimində xarici valyuta ilə təcili köçürmələr etməyə imkan verir. Bu köçürmələrin əsas meyarları təcillik, etibarlılıq və rahatlıqdır.

ABB müştərilərə “**Internet Banking**” xidmətindən istifadə etməyə imlan verir. “Internet Banking” sistemi vasitəsilə real vaxt rejimində günün 24 saati kart və ya cari hesabı idarə etmək və aşağıdakı əməliyyatları aparmaq olar:

- plastik kart və ya cari hesab balansının yoxlanılması
- istənilən dövr üzrə kartdan çıxarışın əldə edilməsi
- elektrik enerjisindən istifadə haqqının ödənilməsi
- BSS sığorta xidmətlərinin haqqının ödənilməsi
- stasionar rabitə haqlarının ödənilməsi (Aztelekom)
- mobil telefon abunə haqqının ödənilməsi (Azercell, Bakcell, NarMobile)
- internet (ADSL) xidmətlərinin ödənilməsi (Azeronline və Elcell)
- [KartTransfer](#) xidməti
- təcili əmanət hesabının açılması ("Elektron Depozit" xidməti)

ABB bu xidmətləri hüquqi şəxslərə də göstərir.

İndi isə **Xalq Bankın** təklif etdiyi məhsul və xidmətlərə baxaq. Xalq Bank – Azərbaycan Respublikasında nisbətən yeni yaradılmış, lakin az bir zamanda sürətlə inkişaf edən və tanınan maliyyə-kredit təşkilatıdır. Xalq Bankı kifayət qədər peşəkar idarə heyətinə və sağlam, real kapital bazasına malik bir bankdır.

Proseslərin optimallaşdırılması məqsədilə Bankın müasir texnologiyalarla təchiz olunması və təcrübəli menecerlərin işə cəlb edilməsi müştərilərə yüksək səviyyədə xidmət göstərməyə imkan verir. Bank yarandığı vaxtdan bəri stabil beynəlxalq əlaqələrini qura bilmiş, müştəri bazasını genişləndirmiş, filial şəbəkəsini yaratmış, xidmət və məhsul çeşidini artırmışdır. Bunlarla yanaşı artıq Bankda kadr resurslarının idarə edilməsi sistemi yaradılıb, təşkilatı struktur formalaşmışdır. Bank öz fəaliyyətini əvvəlki illər qəbul olunmuş Strateji Plana uyğun olaraq qurub. Ona görə də ötən illər ərzində nəzərə çarpan bütün zəif amillərin qismən aradan qaldırılmasına nail olunmuşdur. Belə ki: beynəlxalq əlaqələr inkişaf etdirilmiş; Bankın imici formalaşmış; korporativ idarəetmə standartlarının tətbiqi səviyyəsi yüksəlmiş; filialların sayı artırılmışdır.

Xalq Bankı –fiziki və hüquqi şəxslərə beynəlxalq standartlar səviyyəsində geniş çeşidli müasir məhsul və xidmətlər təqdim edən, bütün ölkəni filial

şəbəkəsilə əhatə edən, müştərilərə hər zaman sərfəli xidmət göstərməyə hazır olan, səhmdarların və müştərilərin etimadını doğruldan universal maliyyə-kredit təşkilatıdır və etibarlı tərəfdaşdır.

Bankda aşağıdakı məhsul və xidmətlər təklif olunur:

Fərdi müştərilərə göstərilən xidmətlər:

- cari hesablar;
- depozit qoyuluşları;
- təcili pul köçürmələri;
- kreditlər;8
- plastik kartlar;
- depozit seyflər;
- yol çekləri;
- qiymətli metallarla əməliyyatlar

Korporativ müştərilərə göstərilən xidmətlər:

- hesab-kassa xidməti;
- kreditlər:
- xarici ticarətin maliyyələşməsi;
- korporativ kartlar;
- əməkhaqqı layihələri;
- qiymətli metallarla əməliyyatlar.

Banklara göstərilən xidmətlər:

- hesab – kassa xidməti;
- banklararası kreditlər;
- müxbir hesablar.

Digər bir banka nəzər salaraq. **Kapital Bank** Azərbaycanın ilk bankı Əmanət Bankın varisi olaraq 138 ildir ki, fəaliyyət göstərir. Kapital fiziki və hüquqi şəxslərə müxtəlif xidmətlər göstərir və bank məhsulları təklif edir.

Fiziki şəxsərə hesablaşma-kassa xidməti, əmanətlər, kreditlər, plastik kartlar, sürətli pul köçürmələri, valyuta mübadilə əməliyyatları, mobil rabitə üçün

ödəmələr, depozitar seyflər, on-line ödəmələr, kommunal ödənişlər, internet bankçılıq xidmətləri göstərir.

Hüquqi şəxslərə hesablaşma-kassa xidməti, əmanətlər, kreditlər, plastik kartlar, pul köçürmələri, valyuta mübadilə əməliyyatları, sənədli əməliyyatlar, inkassasiya xidmətləri göstərir.

27 may 1992-ci il tarixində keçirilmiş səhmdarların təsis yığıncağında "MBANK" Kommersiya Bankının əsasının qoyulması barədə qərar qəbul edilmişdir 27 iyul 1992-ci il tarixində "MBANK" Kommersiya Bankı təsisçilərin qərarı ilə Açıq Tipli Səhmdar Cəmiyyətinə çevrildi. 27 iyul 1992-ci il tarixində Azərbaycan Respublikası Milli Bankı bank əməliyyatlarının aparılması üçün Banka lisenziya vermişdir. 2002-ci ildən isə "MBANK" və "PROMTEXBANK" - iki kommersiya bankı birləşdi. Bank adını "**Unibank Kommersiya Bankı**" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti adı ilə əvəz etmişdir.

Bank fərdi müştərilərə aşağıdakı depozitləri təqdim edir:

Müddətli depozit:

- depozitin minimal məbləği - 500 AZN/ USD/ EUR
- depozitin müddəti - 3 aydan 24 ayadək
- faizlərin alınması - hər ay, 3 aydan bir, hər 6 ay, ildə 1 dəfə, müddətin sonunda
- depozit məbləğin artırılması – nəzərdə tutulmayıb
- depozit məbləğin vaxtından əvvəl götürülməsi - İstənilən zaman, depozit məbləği vaxtından əvvəl götürülürsə, yerləşdirildiyi gündən 180 günədək faizlər illik 1% dərəcəsi ilə hesablanır.
- Müddətin uzadılması – depozit müqaviləsinin müddəti bitdikdən sonra onu avtomatik uzatmaq mümkündür.
- Kredit xəttinin açılması - Depozit məbləğinin 90% həcmində (illik faiz dərəcəsi – açdığınız depozit üzrə faiz dərəcəsi + 3%).
- Lazımi sənədlər – şəxsiyyət vəsiqəsi

Əmanətdəki vəsaitləri istənilən vaxt çıxarmaq və faiz itirməmək üçün isə bank tərəfindən **proqressiv depozit** təklif olunur. Bu depozit növündə depozitin minimal

məbləği 200 AZN/ USD/ EUR, müddəti 12 ay, faizləri ödənilməsi isə müddətin sonunda həyata keçirilir.

Bank müştərilərə müəyyən şərtlərlə aşağıdakı **kreditləri** təklif edir:

- nağd kredit
- avtomobil krediti
- məişət avadanlığı krediti
- ipoteka krediti
- təmir krediti
- kompüter krediti
- mebel krediti
- mikro-kreditlər

Nağd pulla hesablaşmalar artıq ən rahat vasitə sayılmır və onun yerini **plastik kartlarla** hesablaşmalar tutmuşdur. Unibank müştərilərə aşağıdakı plastik kartları təklif edir: MasterCard Maestro, Visa Electron, MasterCard Standart, Visa Classic, MasterCard Gold, Visa Gold və s.

Aşağıdakı **pul köçürmələri** vardır:

- Western Union
- Contact
- Быстрая Почта
- Золотая корона
- Xpress Money
- Migom
- Blizko və digərləri

Unibankda **İnternet-Bank sisteminin** imkanları:

- Unibank-ın bir filialı hədudlarında müxtəlif valyutada olan iki hesab arasında vəsaitin bir valyutadan digərinə konvertasiyası üzrə əməliyyat (**Convert Funds**)

- Müştərinin vəsaitinin bir hesabdan Unibank-ın istənilən filialında olan digər hesabına köçürülməsi (**My Another Account**)

- Vəsaitin Unibank-ın istənilən filialında digər müştərinin hesabına köçürülməsi (**My Bank Another Account**)

- Ölkə daxilində milli valyutada vəsaitin banklararası köçürülməsi (**Some Other Account**)

- Müştərinin Unibankda İNternet Bank sisteminin imkanlarıxarici valyutada açılmış hesablarından vəsaitin ölkə daxilində və ya xaricə köçürülməsi (**International Funds Transfer**)

- Hesablardakı vəsait qalıqları və vəsaitlərin hərəkəti üzrə məlumatın əldə edilməsi

- Vəsaitin konvertasiyası üçün Mərkəzi Bankın valyuta məzənnələri və Unibank-ın kommersiya məzənnələri haqqında informasiyanın əldə edilməsi

- Bankın yeni imkanları haqqında məlumatın əldə edilməsi

- Bankın əməkdaşlarından İnternet-Bank sisteminin işinə dair məsləhətlərin alınması

Bank kooperativ müştərilərə:

- kassa hesablaşma xidməti
- valyuta mübadiləsi əməliyyatları
- ticarətin maliyyələşdirilməsi
- sənədli əməliyyatlar
- kreditlər
- depozitlər
- inkassasiya
- məsləhətlər

İnternet-Bank və digər xidmətləri göstərir.

2.2 AR bank məhsulları və xidmətləri bazarının inkişaf istiqamətləri

Fiziki və hüquqi şəxslər, o cümlədən sahibkarlıq fəaliyyətini həyata keçirən müxtəlif təsərrüfat subyektləri öz fəaliyyətləri prosesində müxtəlif vəsaitlərə

ehtiyac duyurlar. Kifayət qədər şəxsi vəsaitlərinin olmaması onları digər mənbələrdən istifadə etməyə vadar edir. Əsas mənbə kimi banklar çıxış edir.

Son dövrlər iqtisadiyyatda bankların rolu artmış və onların məhsul və xidmətləri həm fiziki, həm də hüquqi şəxslər tərəfindən kütləvi şəkildə istifadə olunur.

Azərbaycan Respublikası bank məhsul və xidmətlər bazarı özünəməxsus şəkildə inkişaf etmişdir. Bu inkişaf özünü müxtəlif istiqamətlərdə göstərir.

Azərbaycanda bank əməliyyatlarının avtomatlaşdırılma səviyyəsi sürətlə inkişaf edir. Banklar yeni avtomatlaşdırılmış bank sistemləri, kontakt mərkəzləri, onlayn xidmətlər (internet-banking, sms-banking və s.) kimi yeni sistemlər tətbiq edir. Bütün bu vasitələr bank-müştəri qarşılıqlı münasibətlərinin möhkəmlənməsinə və inkişafına xidmət edir.

XX əsrin 2-ci yarısından sonra dünyada texnologiyalar daha da sürətlə inkişaf etməyə başladı. Texnoloji dəyişikliklər qlobal həyatın bütün sahələrini, o cümlədən iqtisadi sferaları da əhatə etdi. Təbii ki, belə şəraitdə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının müxtəlif nümunələri bankların səmərəli fəaliyyət göstərmələri üçün tətbiq edilməyə başlandı. Çox çevik bir inkişafa malik olan bu sahənin ən son nailiyyətlərinin tətbiqi aşağıdakı əsas şərtlərdən meydana gəlir:

- Yeni texnologiyaların tətbiqi bankın məhsul və xidmətlərini müştərilərə mümkün qədər yaxınlaşdırır;
- Müasir texnologiyaların istifadə edilməsi insanlara vaxt, maliyyə və digər resursları daha səmərəli istifadə etməyə imkan yaradır.

Bankların fəaliyyətinə aidiyyəti olan texnologiyaların yerli banklarda istifadə edilməsi və onların mütəmadi olaraq yenisi ilə əvəz edilməsi müştərilərə xidmət göstərməkdə geniş imkanlar açır, eyni zamanda bankın fəaliyyətini operativ və fundamental təhlil etməyə imkan verir. Ümumiyyətlə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarını tətbiq etməklə banklar əməliyyatların dövrüyyəsini artırmaq, digər tərəfdən əməliyyat xərclərini azaltmaq imkanı əldə etmiş olur. Bütün bunlarla yanaşı, ölkədə rabitə tariflərinin digər ölkələrlə

müqayisədə baha olması sahibkarların işinə mənfi təsir göstərir. Bankın inzibati xərclərini artırır ki, bu da sonda müştərilərə təqdim edilən xidmət və məhsulların maya dəyərinə təsir edir.

Bank xidmətləri bazarının inkişafı bu bazara təqdim olunan İT xidmət və məhsullarının həcm və çeşidinin artmasını şərtləndirməklə yanaşı, bu sahədə rəqabəti də gücləndirir. Bu rəqabət banklara daha keyfiyyətli və geniş çeşiddə İT xidmətlərini daha sərfəli şərtlərlə almağa və keyfiyyətli dəstək tələb etməyə imkan verir, digər tərəfdən isə, yerli İKT xidmətləri bazarının iştirakçılarının da inkişafını stimullaşdırır.

Sahibkarlığın və əhalinin maliyyə xidmətlərindən istifadə imkanlarının genişləndirilməsi məqsədilə banklar tərəfindən təklif edilən kredit məhsulları üzrə faizlərin, o cümlədən digər bank xidmətləri üzrə tariflərin daima nəzarət altında olması bank məhsulları və xidmətləri bazarının inkişafının əsas şərtlərindəndir.

Əhalinin, sosial baxımdan aztəminatlı kateqoriyadan olan insanların maliyyə və xüsusilə sosial ödənişlər üzrə xidmətləri daha ucuz əldə etmə yolları daima diqqət mərkəzində olmalıdır ki, bazarın inkişafı təmin edilsin. Bu zaman bank fəaliyyətinin özünün də xərcləri və onun strukturu, bank məhsulları və xidmətlərinin maya dəyərinin azaldılması baş verəcəkdir. Həmçinin banklar girovların realizasiyası, bunun üçün tələb olunan müddət və xərclər məsələsi, girov mexanizminin təkmilləşdirilməsi üzrə təkliflər hazırlamalı və bu barədə məlumatı ictimaiyyətə çatdırmalıdır.

Əhalinin və sahibkarların bank xidmətləri barədə məlumatlandırması səviyyəsinin artırılması, onlara ətraflı və təfərrüatlı izahat verilməsi bank məhsul və xidmətlərindən məqsəduyğun şəkildə və ondan mənfəət əldə etməklə istifadəsinə şərait yaradır. Eyni zamanda, bank-müştəri münasibətlərində şəffaflıq prinsiplərinə əməl olunması, bank əməkdaşlarının etik davranış səviyyələri müştərilərlə rəftarda yüksək korporativ mədəniyyət nümayiş etdirilməsi bu və ya digər banka müştərilər tərəfindən daha çox axının olmasına gətirib çıxaracaqdır.

Bank məhsul və xidmətləri bazarının inkişaf istiqamətlərindən biri də bank sektoru tərəfindən xidmətlərin daha müasir texnologiyalar əsasında həyata

keçirilməsi, avtomatlaşdırma səviyyəsinin artırılması, müştərilərlə fiziki təmasın minimallaşmasıdır.

İnkişafa nail olmaq üçün banklar öz məhsul və xidmətlərinin çeşidini artırır, geniş əhali kütləsinin və müxtəlif iqtisadi fəaliyyət sektorlarının tələbatlarını ödəyən məhsullar təklif edirlər.

Banklar sosial məsuliyyətlərini artırmaqla, biznes icmasında və cəmiyyətdə maliyyə mədəniyyətinin və şəffaflığının yüksəldilməsinə çalışmaqda bank sektorunun, bank məhsulları və xidmətləri bazarının mütəmadi inkişafına nail olurlar.

Bank məhsulları və xidmətləri bazarının mühüm inkişaf istiqamətlərindən biri də nağdsız ödənişlərin genişləndirilməsidir. Mərkəzi Bank, banklar və aidiyyəti iqtisadi qurumlar birlikdə iqtisadi subyektlərin yaradılmış ödəniş infrastrukturundan aktiv istifadə etmələri üçün fəal iş aparırlar.

Əhali isə ödənişləri rahat və təhlükəsiz xidmət vasitəsi ilə həyata keçirir. Banklar nağdsız ödənişlər üzrə stimullaşdırıcı fəaliyyətə keçir, əqdlərin daha sərfəli qiymətlə aparılmasına çalışır, müştərilərə təklif edilən texnoloji infrastrukturu daha da genişləndirir və təkmilləşdirirlər.

Təhlil göstərir ki, bank məhsul və xidmətlər bazarının daha çox tələbat olan məhsulu ipoteka kreditləridir. İpoteka kreditlərinə böyük tələbat var və bu mexanizm genişləndirilir. Bunun üçün daxili bazarın maliyyə imkanlarından istifadə edilir. Kreditlərin verilmə zamanı vətəndaşların müraciətlərinə vaxtında baxılması, izafi bürokratiya aradan qaldırılması, kreditlərin verilmə prosesində vaxt və çəkilən xərclər minimallaşması inkişafı göstərir.

Əvvəlki illərlə müqayisədə istər depozit, istərsə də kredit xidmətlərinin göstərilməsində artım müşahidə edilmişdir.

2012-ci ilin I rübündə bank sektoru göstəricilərində artım və sektorun institusional inkişafı davam etmişdir. 2012-ci ilin I rübünün sonuna bank sektorunun aktivləri 14685,9 mln. manat təşkil etmişdir. İlin əvvəli ilə müqayisədə bank aktivləri 739,1 mln. manat və ya 5,3% artmışdır (son bir ildə artım 16,3% olmuşdur). 2012-ci ilin yanvar-mart ayları ərzində kreditlər 3%

artaraq müvafiq dövrün sonuna 9993,4 mln. manat olmuşdur ki, bu da bank aktivlərinin 68%-ni təşkil etmişdir. Bankların depozit bazası (qeyri-maliyyə sektorundan cəlb olunmuş vəsaitlər) 4,8% artmışdır. O cümlədən fiziki şəxslərin əmanətləri 4,3% artaraq 4298,9 mln. manata çatmışdır. Bank sisteminin əsas göstəricilərinin artım tempi (Qrafik 2.2.1):

Qrafik 2.2.1¹

	2009	2010	2011 - I rüb	2011	2012 - I rüb
Aktivlər	13.6	13.9	2.4	7.3	5.3
Kreditlər	17.3	9.0	-9.1	8.1	3.0
Hüquqi şəxslərin depozitləri	-18.8	4.3	-7.3	16.1	5.4
Əhalinin əmanətləri	22.6	29.8	8.6	36.0	4.3
Məcmu kapital	17.9	7.8	0.8	12.7	10.6

2012-ci ilin I rübü ərzində bank sisteminin resurs bazasının daha dayanıqlı mənbələr hesabına möhkəmləndirilməsi prosesi davam etmişdir. 2012-ci ilin yanvar-mart ayları ərzində bankların öhdəlikləri 5,9% artaraq (693,7 mln. manat) 01.04.2012 tarixinə 12 522,0 mln. manat təşkil etmişdir. 2012-ci ilin I rübündə bankların ümumi depozitləri 3,7% (maliyyə və qeyri-maliyyə sektorundan cəlb olunmuş vəsaitlər) artaraq 9796,5 mln. manata çatmış və cəmi öhdəliklərin 78,2%-ni təşkil etmişdir. Bank öhdəliklərin strukturu, %-lə (Qrafik 2.2.2):

Qrafik 2.2.2²

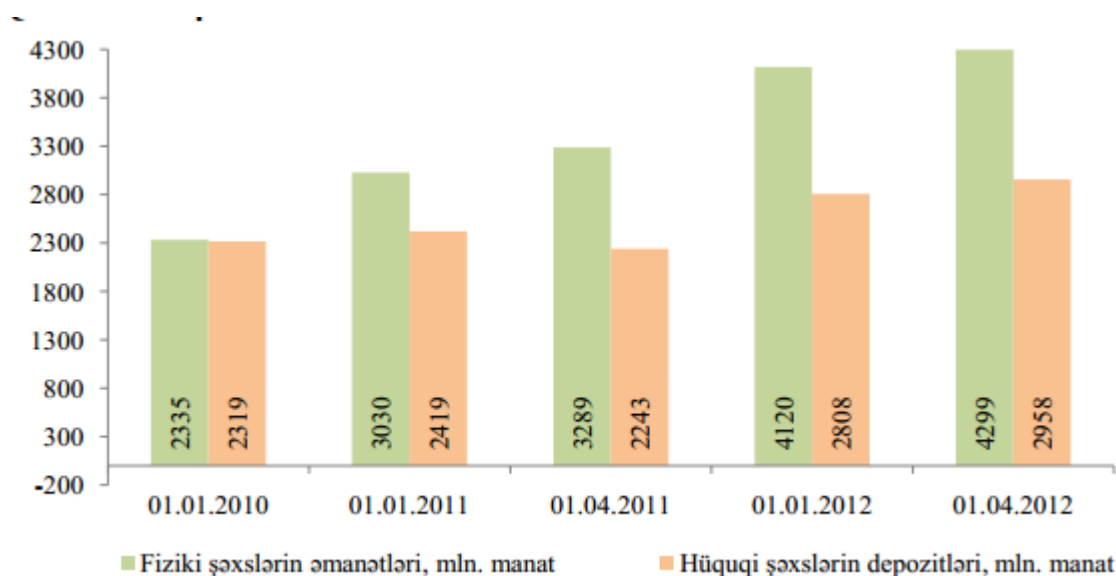
¹ www.cbar.az "Maliyyə sabitliyi icmalı" Yanvar-Mart 2012

² www.cbar.az "Maliyyə sabitliyi icmalı" Yanvar-Mart 2012

	01.01.2010	01.01.2011	01.04.2011	01.01.2012	01.04.2012
Depozitlər	39.7	41.9	46.8	46.8	47.7
AMB-nin banka qarşı tələbi	6.4	4.8	6.3	4.9	6.5
Bankların tələbləri	8.6	17.2	5.6	13.6	5.1
Digər	24.5	18.6	22.1	17.7	22.0
Kapital	20.8	17.5	19.2	17.0	18.6

Əhalinin əmanətləri 4,3% artmış və 4298,9 mln. manata çatmışdır. Onun bankların öhdəliklərində payı isə dövrün sonuna 34,3% təşkil etmişdir (Qrafik 2.2.3) (ötən ilin müvafiq dövründə 31,6% olmuşdur)

Qrafik 2.2.3¹



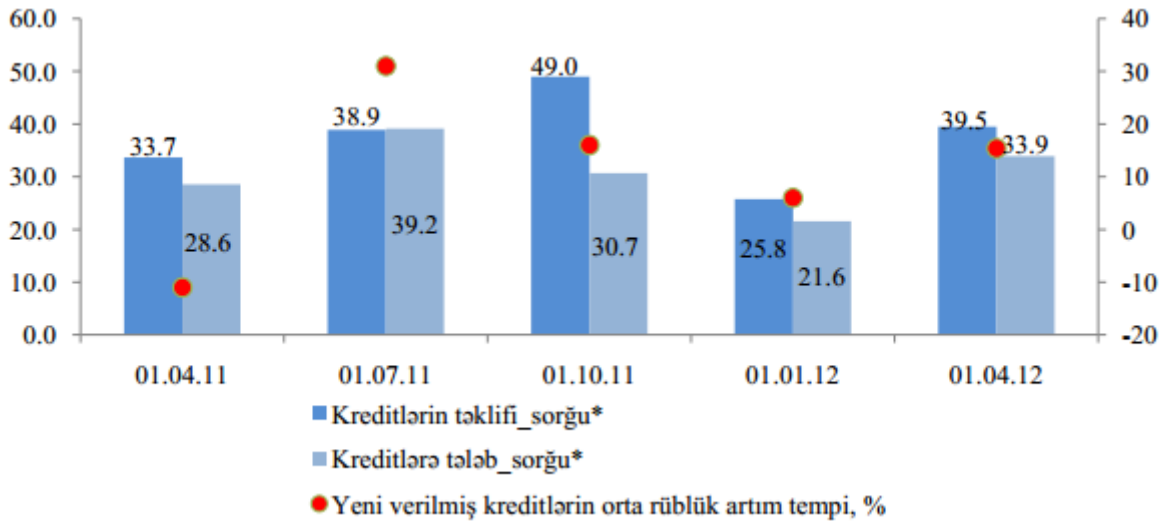
2012-ci ilin I rübü ərzində əmanətlərin müddət strukturunda müsbət meyllər müşahidə olunmuşdur. Müddətli əmanətlər 132,2 mln. manat, tələb edilənədək əmanətlər isə 46,9 mln. manat artmışdır. Müddətli əmanətlərin cəmi əmanətlərdə payı mart ayının sonuna 79% olmuşdur.

Bank aktivlərinin dəyişimi (cari ilin I rübü ərzində artım 5,3%) əsasən kredit qoyuluşlarının və qiymətli kağızların dinamikası ilə əlaqədar olmuşdur. Rüb

¹ www.cbar.az "Maliyyə sabitliyi icmalı" Yanvar-Mart 2012

ərzində kredit qoyuluşları 3% artmış və dövrün sonuna 9 993,4 mln. manat təşkil etmişdir. Kredit aktivliyi, sorğu nəticələri Qrafik 2.2.4də öz əksini tapır:

Qrafik 2.2.4¹

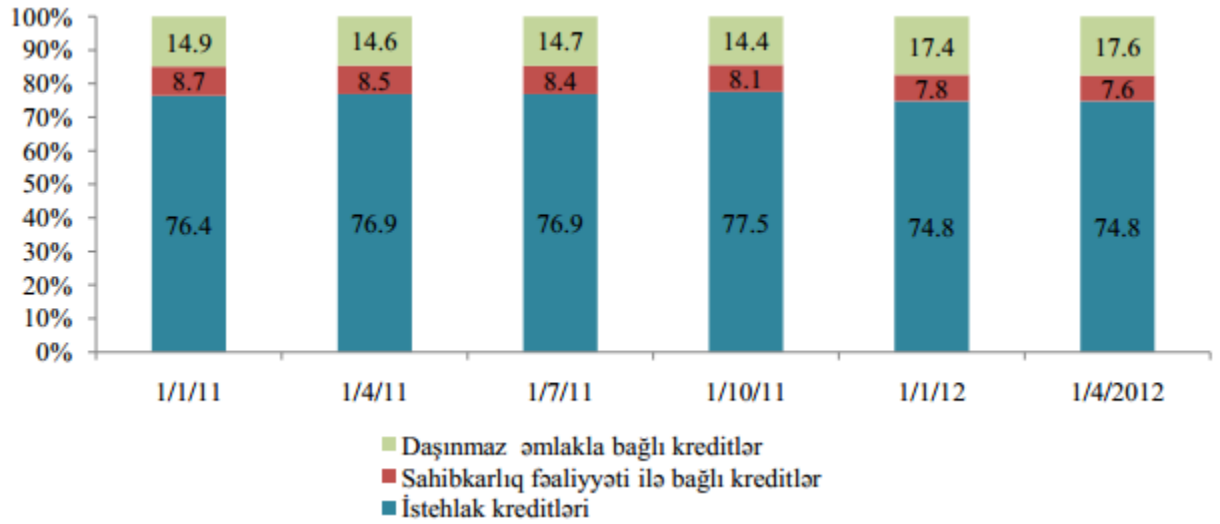


Əlverişli iqtisadi mühit və borcalanların maliyyə durumunun yaxşılaşmasının nəticəsi olaraq uzunmüddətli kreditlərin artımı tendensiyası davam etmiş (1 yanvar 2012-ci il tarixi ilə müqayisədə 5,7%) və kreditlərin strukturunda onların payı 1 aprel 2012-ci il tarixə 72,3 % olmuşdur. Qısamüddətli kreditlər isə 3,3% azalmış və rübün sonuna 2769,6 mln. manat təşkil etmişdir. Fiziki şəxslərə kreditlərin məqsəd üzrə strukturu,%-lə Qrafik 2.2.5də göstərilmişdir.

Qrafik 2.2.5²

¹ www.cbar.az "Maliyyə sabitliyi icmalı" Yanvar-Mart 2012

²⁷ www.cbar.az "Maliyyə sabitliyi icmalı" Yanvar-Mart 2012



İstehlak kreditləri rüb ərzində (bütün kredit təşkilatları üzrə) 6,3% artaraq ev təsərrüfatlarına verilmiş kreditlərin 74,8%-ni təşkil etmişdir. Sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olan fiziki şəxslərə verilmiş kreditlər isə 3,2% artaraq ev təsərrüfatlarına verilmiş kreditlərin 7,6%-ni təşkil etmişdir.

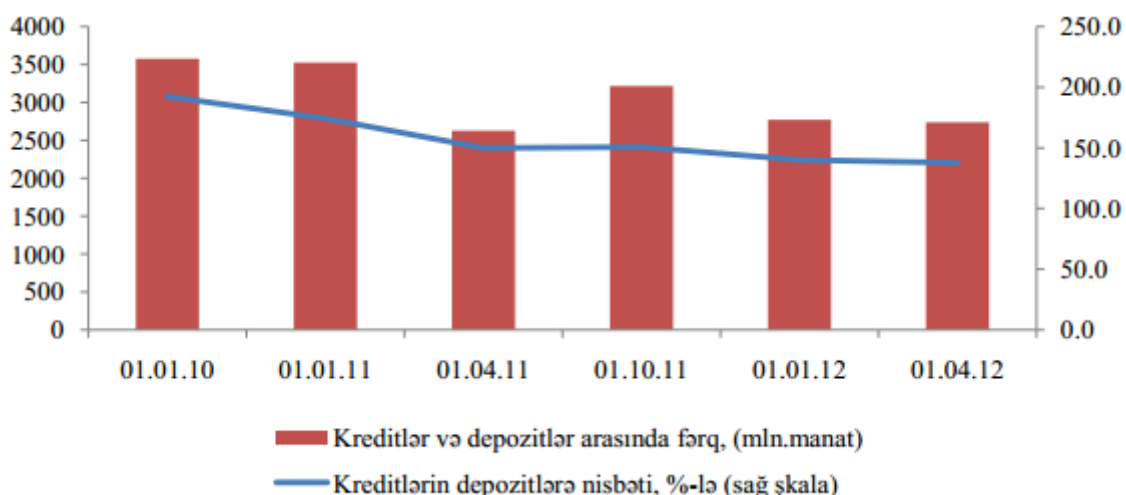
Fiziki şəxslərə daşınmaz əmlakın tikintisi və alınması üçün verilmiş kreditlər rüb ərzində 7,7% artmış və 1 aprel 2012-ci il tarixinə 620 mln. manat təşkil etmişdir. Bu kreditlərin ev təsərrüfatlarına verilmiş kreditlər portfelində payı rübün sonuna 17,6% olmuşdur.

Cari ilin I rübü ərzində kreditlərin maliyyələşməsində fiziki və hüquqi şəxslərin depoztlərinin payı artmışdır. Kreditlərin cəmi depozitlərə nisbəti 140%-dən 138%-ə enmişdir (01.04.2011 tarixinə 150% təşkil etmişdir).

Kreditlər və depozitlər arasında fərq isə Qrafik 2.2.6da göstərilib:

Qrafik 2.2.6¹

¹ www.cbar.az "Maliyyə sabitliyi icmalı" Yanvar-Mart 2012



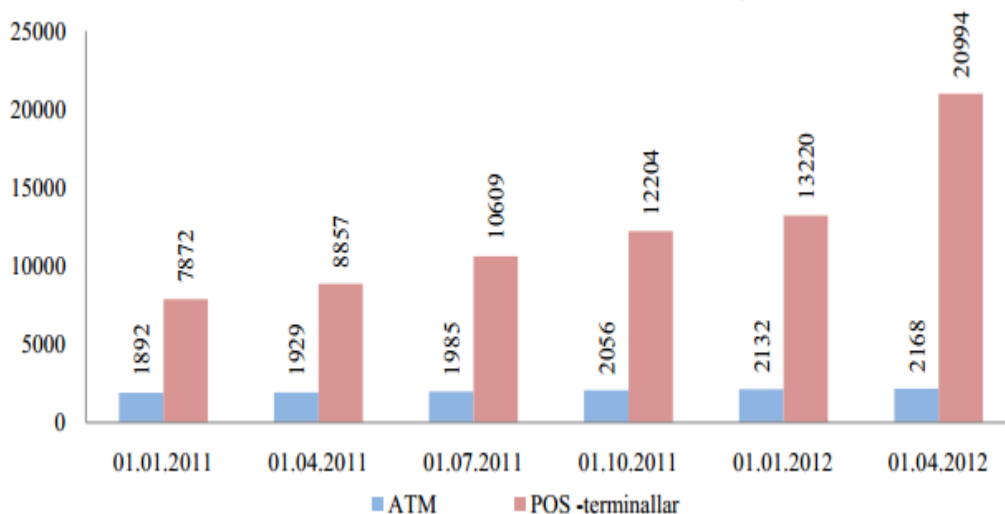
2012-ci ilin I rübündə bankomatlar vasitəsilə 1 758 mln. manat həcmində 11725 mln. əməliyyat aparılmışdır. POS-terminallar vasitəsilə aparılan əməliyyatların sayı 831 min ədəd, həcmi isə 108 mln. manat təşkil etmişdir.

Plastik kartların sayı rüb ərzində 80 min ədəd artaraq 4,7 mln. ədədə çatmışdır ki, bu da hər min nəfərə (yetkinlik yaşına çatmış) orta hesabla 776,7 ödəniş kartı deməkdir.

İnternet vasitəsilə bank xidmətlərindən istifadə də genişlənməkdədir. Belə ki, dövr ərzində internet-banking vasitəsilə 1,3 mln. manat məbləğində 6,6 min əməliyyat həyata keçirilmişdir.

Quraşdırılmış bankomatların və POS-terminalların sayı Qrafik 2.2.7də:

Qrafik 2.2.7¹



¹ www.cbar.az "Maliyyə sabitliyi icmalı" Yanvar-Mart 2012

2.3 AR banklarının müştəriyə təklif etdiyi bank məhsul və xidmətlərinin müqayisəli təhlili

Kommersiya banklarının əsas məqsədi mənfəət əldə etməkdir ki, bunun üçün banklar müştərilərə müxtəlif məhsul və xidmətlər təklif edirlər. Müştərinin tələbatını ödəmək, daha keyfiyyətli xidmət göstərmək üçün banklar daima öz məhsul və xidmətlərinin keyfiyyətini yüksəltməyə çalışırlar. Bununla belə, bankların təklif etdiyi məhsul və xidmətlər müxtəlif olur. İndi isə bir neçə bankın təklif etdiyi məhsul və xidmətlərin müqayisəli təhlilini aparaq.

Banklar fiziki şəxslərə, hüquqi şəxslərə, digər banklara xidmətlər göstərir. İlk növbədə fiziki şəxslərə göstərilən xidmətlər içində əmanətlərə baxaq. Məsələn, **Azərbaycan Beynəlxalq Bankında “Uşaq” əmanəti:** Uşağın 10 yaşına kimi rəsmiləşdirilir və uşaq 18 yaşına çatanda əmanət vəsaitini götürür. Depozitin məbləği isə uşaq 10 yaşına çatana qədər artırıla bilər. Bunu Cədvəl 2.3.1-də aydın görmək olar:

Cədvəl 2.3.1¹

Əmanətin minimal məbləğ	200 ş.v.
Əmanətin minimal müddəti	8 il / 18 il
Minimal artırılan məbləğ	100 ş.v.
Faizlərin hesablanması	Müddətin sonunda

DəmirBankın “Uşaq” əmanəti: Bu əmanət növünün əsas üstünlüyü faizlərin hər rüb kapitallaşmasıdır. Hesablanmış faizlər hər rüb əmanət məbləğinin üzərinə əlavə olunur və əlavə edilmiş faiz məbləğinə də faiz hesablanır (Cədvəl 2.3.2)

Cədvəl 2.3.2²

Əmanətin valyutası	AZN, USD, EUR
Əmanətin müddəti	1 ildən uşaq 18 yaşına çatana qədər
Minimal məbləğ	100 ş.v.
Məbləğin artırılması	İstənilən vaxt min 50 ş.v.
Faizlərin ödənilməsi	İstənilən vaxt bitmiş rüblərdə

¹ www.ibar.az

² www.demirbank.az

	hesablanmış faiz məbləğinin ödənilməsi
--	---

İllik faiz dərəcələri Cədvəl 2.3.3də:

Cədvəl 2.3.3¹

Əmanətin valyutası	Cari illik fazi dərəcəsi
AZN	11%
USD	10.5%
EUR	4.8%

Kapital bankda isə bu depozitin şərtləri:

- Minimal məbləğ - 100 AZN/USD;
- Depozit 16 yaşadək uşaqlar üçün açılır;
- Depozit uşağın yaxın qohumları tərəfindən açıla bilər;
- Depozitin müddəti avtomatik uzadılma şərtilə 1 ildən 3 ilə qədər ola bilər;
- Depozitə əlavə vəsait qəbul olunur. Əlavə qəbul olunan vəsaitin minimum məbləği - 20 AZN/USD, maksimum məbləği ay ərzində - 1 000 AZN/USD;
- Faizlərin ödənişi - müddətin sonunda

Faiz dərəcələri Cədvəl 2.3.4də göstərilib:

Cədvəl 2.3.4²

Depozitin müddəti(aylar üzrə)	İllik faiz dərəcəsi	
	AZN	USD
12	6%	6%
24	7%	7%
36	8%	8%

Azərbaycan Beynəlxalq Bankı tərəfindən avtokreditlərin verilmə qaydaları:

¹ www.demirbank.az

² www.kapitalbank.az

Avtokreditlər fiziki şəxslərə nəqliyyat vasitəsinin alınması məqsədilə verilir.

Kreditin illik faiz dərəcəsi:

- AZN-lə minimum 18%

- USD-la minimum 20%

Nəqliyyat vasitəsinin alınması məqsədi ilə verilən kreditin müddəti alınan nəqliyyat vasitəsinin istismar müddətindən asılı olaraq Cədvəl 2.3.5dəki kimi müəyyən edilir:

Cədvəl 2.3.5¹

Avtomobilin istismar müddəti	Kreditin müddəti
0-24 ay	36 aya qədər
24-36 ay	24 aya qədər
36-48 ay	18 aya qədər
48-60 ay	12 aya qədər

DəmirBank da avtokreditlər təkilif edir, Cədvəl 2.3.6-a baxaq:

Cədvəl 2.3.6²

Kreditin müddəti	3 ydan 36 ayadək
Kreditin məbləği	50 000 AZN-dək
Avtomobilin dəyəri	5 000 AZN-dən başlayaraq
İlkin ödəniş	20 %-dən başlayaraq
Faiz dərəcəsi	21 %-dən başlayaraq
Tələb olunan sənədlər	1. Şəxsiyyət vəsiqəsi 2. İş yerindən arayış 3. Avtomobilin texniki pasportu

Kapital bankda rəsmi dillərdən alınan yeni **avtomobillər** üzrə şərtlər Cədvəl 2.3.7-dəki kimidir:

Cədvəl 2.3.7³

¹ www.ibar.az

² www.demirbank.az

³ www.kapitalbank.az

Kreditin faiz dərəcəsi	Min 17%, illik max 19%
Kreditin müddəti	Maksimum 36 ay
Kreditin ödənişi	Annuitet
İlkin ödəniş	Minimum 20%

Tələb olunan sənədlər:

- Ərizə;
- Borcalan tərəfindən doldurulmuş “Kredit sifarişi” blankı;
- Şəxsiyyət vəsiqəsi.

Digər mənbələrdən alınmış avtomobillər üçün olan şərtlərə Cədvəl 2.3.8də nəzər salaq:

Cədvəl 2.3.8¹

Kreditin faiz dərəcəsi	22 % illik
Kreditin müddəti	Maksimum 24 ay
Kreditin ödənişi	Annuitet
İlkin ödəniş	Minimum 40 %

Tələb olunan sənədlər:

- Ərizə;
- Borcalan tərəfindən doldurulmuş “Kredit sifarişi” blankı;
- Şəxsiyyət vəsiqəsi;
- Alınacaq avtomobilin qiymətləndirmə aktı;
- Borcalanın gəlirləri barədə arayış.

İndi isə **Bank Respublika**, **Bank of Baku** və **Access Bankın** fiziki və hüquqi şəxslərə təklif etdiyi müxtəlif xidmətləri müqayisə edək. **Bank seyfləri və ya depozit qutuları:**

Bank Respublika qiymətliyərin, zərgərlik məmulatlarının, sənət əsərlərinin, qiymətli kağızların və sənədlərin saxlanması üçün fərdi və korporativ müştərilərə bank seyflərinin icarəsini təklif edir.

¹ www.kapitalbank.az

Qiymətliləri evdə də saxlamaq olar, lakin əksər hallarda bu yerlərdə daimi və peşəkar mühafizə, siqnalizasiya, yanğın əleyhinə sistem olmur, oğurluq ehtimalı böyükdür, qiymətlilərin sığortalanması isə xeyli vəsait və onlar haqqında məlumatın açıqlanmasını tələb edir. Belə olduqda, bank seyfindən istifadə ən etibarlı və münasib vasitədir.

Bank Respublikada bank seyfi icarəsinin üstünlükləri:

- Azərbaycanda ilk dəfə 9-cu müqavimət dərəcəsi ilə beynəlxalq sertifikatlaşdırma institutu tərəfindən sertifikatlaşdırılmış depozitari
- Daimi peşəkar mühafizə, depozitarinin zirehli qapısı, siqnalizasiya və yanğın əleyhinə sistem
- Almaniyanın “Steinbach & Vollmann” şirkətinin yüksək məxfilik tələblərinə cavab verən xüsusi kilidləri
- Saxlanılan qiymətlilər haqqında məlumatın tələb edilməməsi və müştərinin anonimliyi
- Bank seyfinin istənilən müddətə icarəsi
- İcarə müddətindən asılı olaraq güzəştli tariflər

İcarə tarifləri Cədvəl 2.3.9da (manatla, ƏDV daxil olmaqla).

Cədvəl 2.3.9¹

Seyflərin ölçüləri (mm.)	1 günlük icarə tarifləri (AZN)	1 aylıq icarə tarifləri (AZN), seyfin icarə müddəti		
		1-3 ay olduqda	4-6 ay olduqda	7 ay və daha çox olduqda
75 x 326 x 420	0.4	10	8	6
100 x 326 x 420	0.5	12	10	8
200 x 326 x 420	0.8	20	16	14
600 x 326 x 420	2	50	44	40

¹ www.bankrespublika.az

Bank of Baku müxtəlif növ qiymətlilərin saxlanması üçün depozit qutularını müştərilərinə təqdim edir.

Bank of Baku-nun depozit qutularının əsas üstünlükləri:

- Etibarlılıq – müasir təhlükəsizlik sisteminin tətbiq olunması.
- Əminlik – qutu iki original açarla təmin olunub. Onlardan biri Müştəridə, digəri isə Bankda qalır və onlardan hər hansı biri olmadıqda qutunun açılması mümkün deyil.
- Tam məxfilik – əmanət sirlərinin qorunması mövcud qanunvericilik prinsiplərinə əsasən tam təmin olunur.

Cədvəl 2.3.10¹

Seyf ölçüləri				Aylıq icrə haqqı	
Parametrlər	Hündürlüyü	Eni	Uzunluğu	6 aya qədər	6 aydan çox
Kiçik qutu	20	24	48	AZN 15	AZN 10
Böyük qutu	40	24	48	AZN 20	AZN 15

AccessBank arzu edən bütün resident və qeyri-rezident hüquqi və fiziki şəxslərə müasir mühafizə sistemləri ilə təchiz olunmuş individual seyflər (depozit qutuları) icarəyə verir. Bu xidmət məzuniyyət və tətillər zamanı xüsusi əhəmiyyət kəsb edir və AccessBank-ın depozit qutularının əsas üstünlükləri:

- Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarına və eləcə də xarici vətəndaşlara təqdim olunur;
- Müasir mühafizə sisteminə və yüksək təhlükəsizlik səviyyəsinə malikdir;
- İki növ – böyük və kiçik seyflər təqdim olunur;
- Qutular yalnız iki açarın bir yerdə olduğu halda bağlanır və açarlardan biri müştəridə olur;
- Qutularda saxlanılan əşyalar barədə məlumatlar məxfi saxlanılır.

Cədvəl 2.3.11²

Qutunun ölçüsü	İcarə müddəti			
	15 gün	1 ay	6 ay	12 ay
Kiçik	5 AZN	10 AZN	50 AZN	100 AZN

¹ www.bankofbaku.com

² www.accessbank.az

Böyük	10 AZN	20 AZN	100 AZN	200 AZN
Açarın itməsinə görə cərimə	50 AZN			

Beləliklə, bu xidmət növünə görə yalnız AccessBankda açarın itməsinə görə cərimə tutulur.

Son dövrlər daha çox tələbat olan kredit növlərindən biri də ipoteka kreditidir ki, bir çox banklar bu krediti təklif edir və şərtləri fərqlidir. Belə ki, 3 bankın təmsalında bu şərtlərə baxaq: Bank Respublika, Bank of Baku və Texnikabank.

Bank Respublikada :

Cədvəl 2.3.12¹

Şərtlər	Bankın daxili proqramı üzrə ipoteka kreditləri	AİF proqramı üzrə ipoteka kreditləri
Müddət	1 ildən 10 ilədək	25 il
Faiz dərəcəsi	11 % - 13 %	8 %
Məbləğ	5 000 – 250 000 manat	50 000 manat
İlkin ödəniş	30 %	40 %
Komissiya	0.7 %	0.1 %

İpoteka kreditin alınması üçün tələb olunan sənədlər:

1. Borcalanın (birgə borcalanın) şəxsiyyətini təsdiq edən sənəd və sənədin notarial qaydada təsdiqlənmiş surəti
2. Nikahın bağlanması (və ya boşanma) barədə şəhadətnaməsinin notarial qaydada təsdiqlənmiş surəti
3. Borcalanla birgə yaşayan yetkinlik yaşına çatmış ailə üzvlərinin şəxsiyyətini təsdiq edən sənədlərin notarial qaydada təsdiqlənmiş surəti
4. Borcalanın yetkinlik yaşına çatmamış ailə üzvlərinin şəxsiyyət vəsiqələri və ya doğum haqında şəhadətnamələrinin notarial qaydada təsdiqlənmiş surəti
5. Borcalanın əmək müqaviləsi və ya onun iş yerinin kadrlar idarəsi tərəfindən təsdiq edilmiş əmək kitabçasının surəti
6. Borcalanın gəlirlərini təsdiq edən sənədlər

¹ www.bankrespublika.az

7. İpoteka predmetinin qiymətləndirmə aktı
8. Dövlət sosial sığortası sistemində fərdi uçotu həyata keçirən müvafiq icra hakimiyyəti orqanından borcalanın son 12 ay ərzində fərdi şəxsi hesabında yazılan məlumatlardan çıxarış

Bank of Bakunun daxili ipoteka kreditləşməsi proqramı müştərilərini tələbat və ehtiyaclarının maksimal şəkildə ödənilməsinə yönəlib. Bakı şəhərində yerləşən və sabit maliyyə vəziyyətli özəl/dövlət müəssisələri əməkdaşları olan Azərbaycan Respublikasının vətəndaşları 50 000 AZN-ə qədər, maksimum 25 il müddətinə, illik 8 % ipoteka krediti ala bilər.

2011-ci ilin sentyabr ayından etibarən Bank of Bakunun **“İpoteka proqramı”** müştərilərinə təklif olunmuşdur. Əhaliyə ayrılan ipoteka kreditləri bankın öz vəsaiti hesabına verilir. Layihə çərçivəsində sənədlərə baxılması və kreditin rəsmiləşdirilməsi qısa zaman ərzində həyata keçirilir. Bakı şəhərində yerləşən və sabit maliyyə vəziyyətli özəl/dövlət müəssisələri əməkdaşları olan Azərbaycan Respublikasının vətəndaşları 50 000 AZN-ə qədər maksimum 7 il müddətinə, illik 19-20 % ipoteka kreditindən yararlanı bilərlər.

Texnikabank həm öz vəsaiti hesabına, həm də AİF-un vəsaiti hesabına ipoteka kreditləşməsinə həyata keçirir.

Texnikabank öz vəsaiti hesabına əhaliyə ipoteka krediti təklif edir.

Cədvəl 2.3.13 ¹

Şərtlər	İPoteka krediti
Maksimal məbləğ	
İllik faiz dərəcəsi	15 % / 10 %
Maksimal müddət	5 il – 3 il
İlkin ödəniş	15 %

İpoteka krediti aşağıdakı şərtlərlə verilir:

¹ www.texnikabank.az

- Kredit Azərbaycan manatı ilə verilir;
- Kredit Azərbaycan Respublikasının vətəndaşına verilir;
- İpoteka predmeti Azərbaycan Respublikası ərazisində yerləşən, yalnız kredit hesabına alınan yaşayış sahəsi olmalıdır.
- Kreditin məbləği kreditin verildiyi tarixə ipoteka ilə yüklü edilən daşınmaz əmlakın bazar qiymətinin 85%-dən çox olmamalıdır;
- Kredit daşınmaz əmlakın ipotekası ilə təmin olunmalıdır;
- Kredit üzrə əsas borc və hesablanmış faizlər hər ay bərabər hissələrlə (annuitet ödənişlər) ödənilməlidir;
- Texnikabank tərəfindən müəyyən olunan digər şərtlər

İpoteka kreditinin alınması üçün tələb olunan sənədlər:

- Borcalanın (birgə borcalanın) şəxsiyyətini təsdiq edən sənəd və sənədin surəti.
- Borcalanın (birgə borcalanların) ailə tərkibi haqqında arayış.
- Borcalanın (birgə borcalanın) əmək müqaviləsi və ya onun iş yerinin kadrlar idarəsi tərəfindən təsdiq edilmiş əmək kitabçasının surəti.
- Borcalanın (birgə borcalanın) gəlirlərini təsdiq edən sənədlər (əsas və əgər varsa, əlavə iş yerindən arayış və s).
- Yaşayış sahəsinin satıcısının (fiziki şəxslər üçün) şəxsiyyətini təsdiq edən sənədin surəti.
- İpoteka qoyulan yaşayış sahəsi üzrə mülkiyyət hüququnu təsdiq edən sənəd (dövlət reyestrindən çıxarış) və texniki pasport (tələb olunduqda).
- Tikinti şirkəti ilə Alıcı arasında bağlanmış Müqavilə.

Azərbaycan İpoteka Fondunun (AİF) vəsaiti hesabına TexnikaBank dövlət proqramı çərçivəsində əhaliyə adi və sosial ipoteka kreditləri təklif edir.

Cədvəl 2.3.14¹

Şərtlər	Adi ipoteka krediti	Güzəştli (sosial) ipoteka krediti
Maksimal məbləğ	50 000 AZN	35 000 AZN
İllik faiz dərəcəsi	8 %	4 %
Maksimal müddət	25 il	30 il
İlkin ödəniş	20 %	15 %

İpoteka kreditləri aşağıdakı şərtlərlə verilir:

- Kredit Azərbaycan manatı ilə verilir;
- Kredit Azərbaycan Respublikasının vətəndaşına verilir;
- İpoteka predmeti yalnız mənzil və ya fərdi yaşayış evi ola bilər;
- Kreditin məbləği kreditin verildiyi tarixə ipoteka ilə yüklü edilən daşınmaz əmlakın bazar qiymətinin 80%-dən çox olmamalıdır;
- İpoteka kreditləri üzrə ödəniləcək aylıq məbləğ borcalanın (borcalanların) aylıq məcmu gəlirinin 70%-dən çox olmamalıdır;
- Borcalanın (birgə borcalanın) və onun ailəsinin həyatı və fəaliyyəti ilə əlaqədar müntəzəm ödənişlər hər bir ailə üzvünün saxlanması üçün xərc ölkə üzrə müəyyən olunmuş yaşayış minimumundan az götürülə bilməz.

¹ www.texnikabank.az

- Kreditin son ödəniş tarixinə borcalanın yaşı qanunvericiliklə müəyyən olunmuş pensiya yaş həddindən çox olmamalıdır;
- Kredit daşınmaz əmlakın ipotekası ilə təmin olunmalıdır;
- İpoteka ilə yüklü edilən daşınmaz əmlak AİF tərəfindən təsdiq olunmuş müstəqil qiymətləndirici tərəfindən qiymətləndirilməlidir;
- İpoteka saxlayanın hüquqları qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada dövlət qeydiyyatına alınmalıdır;
- Kredit üzrə əsas borc və hesablanmış faizlər hər ay bərabər hissələrlə (annuitet ödənişlər) ödənilməlidir;
- İpoteka ilə yüklü edilmiş daşınmaz əmlakın bazar qiyməti əsas götürülərək ipoteka ilə təmin edilən kreditin həcmindən az olmamaq şərti ilə sığortalanmalıdır;
- Həyat sığorta müqaviləsi. Birgə borcalanların həyat sığortası onların ipoteka kreditinin məbləği hesablanarkən gəlirlərinin xüsusi çəkisinə proporsional qaydada aparılmalı və birgə borcalanların həyat sığortasının ümumi məbləği ipoteka krediti məbləğindən az olmamalıdır;
- AİF tərəfindən müəyyən olunan digər tələblər.

Azərbaycan Respublikası bankları tərəfindən təklif olunan məhsul və xidmətlər ümumilikdə oxşar olsa da, onlar müxtəlif şərtlər və tariflər çərçivəsində verilir. Şərt və tariflərin müxtəlif olmasına baxmayaraq hər bir bankın öz müştəri qrupu vardır ki, bu da ilk növbədə banka olan inam, etimad və bankın müştərilərə keyfiyyətli məhsul və xidmətlər təklif etməsindən asılıdır.

Nəticə və təkliflər

Bazar iqtisadiyyatına keçid şəraitində yeni aktualıq qazanmış maliyyə institutlarından biri də banklardır. Banklar tədavül sferasında fəaliyyət göstərir, mühüm vəzifələr yerinə yetirir və o xalq təsərrüfatının sahələrinin, bütövlükdə isə təkrar istehsal prosesin inkişafında əvəzedilməz rol oynayır. Bu mənada bankların rolunun bütövlükdə iqtisadiyyata, xüsusilə kommersiya sahəsinə təsirini təcrid olunmuş şəkildə təsəvvür etmək mümkün deyil, çünki, banklar öz məhsulunu təqdim etməklə iqtisadiyyatın sahələrinə kömək edərək onları inkişaf etdirir. Bankların rolunu təkcə makro və mikro səviyyədə təqdim olunan ödəmə vəsaitlərinin kütləsinin buraxılışı və idarə olunması mövqeyindən baxılsa, bu yanlış və problemlə bir məsələ olardı.

Ölkə iqtisadiyyatının inkişafı getdikcə, sabitlik təmin olunması ilə əlaqədar, bank sistemində də köklü dəyişikliklər baş vermişdir. Belə ki, ölkəmiz yeni müstəqilliyə nail olduğu dövr ilə müqayisədə müasir dövrdə banklar müştərilərinə daha çox çeşiddə məhsul və xidmətlər təklif edirlər. Onlar öz əməliyyatlarını həyata keçirərkən bir sıra faktorları da nəzərə alırlar.

Bankların həyata keçirdiyi əməliyyatların özünəməxsus xüsusiyyətləri formalaşmışdır. Aktiv əməliyyatların çox vacib bir yeri tutan kredit əməliyyatlarının həyata keçirilməsində həm liberallaşma, həm də kütləvilik nəzərə

çarpmaqdadır. Liberallaşma olara hiss olunur ki, kommersiya bankları zaman keçdikcə, həm faiz dərəcələrini aşağı salır, həm də kreditin təminatlılığı sahəsində girovun faiz nisbətini orta hesabla minimumlaşdırırlar. Bu da bank sektorundakı rəqabətlə əlaqədar olaraq, bankların müştəriləri cəlb etmək istəyi ilə bağlıdır, həm də artıq yerli müəsisələrin beynəlxalq səviyyədə işlərin görülməsilə əlaqədardır.

Məlumdur ki, bankların müştərilərinə geniş çeşiddə məhsul və xidmət təklif etməsi üçün kifayət qədər vəsaitə malik olmalıdır. Son dövrlərdə bankın vəsaitlərinin formalaşması və yerləşdirilməsi sahəsində də bir sıra nəaliyyətlər əldə edilmişdir. Bu ilk öncə əhali arasında banklara qarşı itirilmiş etibarın qaytarılması, beynəlxalq təşkilatların Azərbaycan iqtisadiyyatının inkişafı ilə əlaqədar olaraq, respublika banklarının kreditə olan tələbatını ödəmək məqsədilə kredit xətləri ayırması ilə əlaqədardır. Yəni artıq əhalinin kommersiya banklarında yerləşdirdikləri ərtımı nəzərə çarpacaq dərəcədə artmışdır. Bu isə bankların depozit əməliyyatlarının inkişafına, həcmnin artımına səbəb olmuşdur. Həmçinin beynəlxalq təşkilatların aşağı faizlə yerli kommersiya banklarına ayırdıqları kredit xətləri geniş vüsət almışdır. Kredit əməliyyatları ilə bərabər digər aktiv əməliyyatlarda da inkişaf nəzərə çarpır. Bu inkişafı istər hesablaşmalar (xüsusilə də beynəlxalq hesablaşmalar), istərsə də investisiya sahəsində özünü biruzə verir.

Bu gün Azərbaycan banklarının böyük əksəriyyəti müştəri yönümlü siyasət aparır və bunu müxtəlif istiqamətlərdə genişləndirir. Müştəri yönümlü siyasətdə uğurlu nəticə üçün isə, ilk növbədə, müştəri-bank münasibətləri inkişaf etdirilməlidir. Hazırda əksər banklar daha çox müştəriyönümlü olmuş və öz strategiyalarını pərakəndə xidmətlər istiqamətinə yönəldirlər. Bank şöbəsindən kənar bank məhsullarının satışının artırılması üçün istifadəçinin bankla ünsiyyət sahəsində təcrübəsi inkişaf etməli və bank məhsullarının ofisdənkənar satış sxemləri sadələşməlidir. Bu halda bankın İT strategiyası da korrekte olunur və şöbələrin transformasiyasına imkan yaradan texnologiyalar tətbiq olunur. Bunlardan bir neçəsini qeyd edək:

- **Müştərilərlə qarşılıqlı münasibətlərin idarə olunması (CRM).** Bu həll müştərilərlə əlaqələrin qurulması və satış həcmlərinin artırılması üçün zəruridir.

- **Biznes-analiz vasitələri.** Bu vasitələr lokal bazarın tendensiyaları haqqında təsəvvürlərin əldə olunması, satış fəaliyyəti və məhsulların irəliləməsi üzrə prioritet vəzifələrin “tyuningi” üçün əvəzəlməzdir.

Əsas əlavələr qurulduqdan sonra müştəri ilə rabitə haqqında, xüsusi olaraq da müştəri üçün daha rahat olan üsullardan istənilən biri ilə qarşılıqlı əlaqə haqqında düşünmək lazımdır. Burada da əsasən sms, elektron və adi poçt əlaqəsi, telefon əlaqəsi, anı məlumatlandırma sistemləri və s. kimi vasitələr çıxış edir.

Mobillik. Mobil texnologiyalar səfər şəraitində çalışan əməkdaşlar üçün mühüm alətlərdir.

Call Center-lər. Bu sistemlər müştərilərlə əlaqə kanallarını genişləndirir, real və potensial müştərilərlə kompleks qarşılıqlı əlaqənin həyata keçirilməsi üçün bankın ABS və CRM sistemləri ilə inteqrasiya olunur.

Bankomatlar. Pul vəsaitlərinin qəbulu, nağd pulun təkrar sayılması, ödəniş haqqında qəbzın verilməsi, valyuta dəyişmə kimi əməliyyatların aparılmasına imkan verən yeni tip bankomatlardan istifadə edilir.

Bank sektorunda İT məhsul və xidmətlərin tətbiqi genişləndikcə, bu xidmətlərə tələblərdə və seçim meyarlarında da əhəmiyyətli dəyişikliklər baş verir. Dəyişməyən isə keyfiyyət, səmərəlilik kimi mühüm meyarlardır. Bununla belə, bazar şərtləri və konkret bankların qarşılarında duran vəzifələrdən də asılı olaraq, bu tələblərin sayı artır.

Müasir iqtisadiyyatda bank tərəfindən təklif olunan məhsul və xidmətlərin çeşidinin artırılması, keyfiyyətinin yüksəldilməsi, bir sözlə, inkişafı sahəsində aparılan təhlillərin nəticəsi olaraq, aşağıdakıların həyata keçirilməsini təklif edirəm:

1. Sahibkarlığın və əhalinin maliyyə xidmətlərindən istifadə imkanlarının genişləndirilməsi məqsədilə banklar tərəfindən təklif edilən kredit məhsulları üzrə faizlər, o cümlədən digər bank xidmətləri üzrə tariflər sosial baxımdan aztəminatlı kateqoriyadan olan insanların maliyyə və xüsusilə sosial ödənişlər üzrə xidmətləri daha ucuz əldə etməsinə şərait yaratsın.

2. Əhalini və sahibkarları bank xidmətləri barədə məlumatlandırma səviyyəsi artırılmalı, onlara ətraflı və təfərrüatlı izahat verilsin. Bank-müştəri münasibətlərində şəffaflıq prinsiplərinə ciddi əməl olunsun və lüzumsuz bürokratiyaya yol verilməsin.

3. Bank sektoru tərəfindən xidmətlər daha müasir texnologiyalar əsasında həyata keçirilsin, avtomatlaşdırma səviyyəsi artırılmalı, müştərilərlə fiziki təmas minimallaşdırılmalı. Banklar öz məhsul və xidmətlərinin çeşidini artırmalı, geniş əhali kütləsinin və müxtəlif iqtisadi fəaliyyət sektorlarının tələbatlarını ödəyən məhsullar təklif etməlidirlər.

Ədəbiyyat siyahısı

1. “Banklar haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu” 11 avqust 2011
2. Ş.Ə.Abdullayev, dos. R.V.Əsgərova “Bank işi” Dərslik (2007)
3. R.A.Bəşirov “Bank işi” Dərslik (2007)
4. M.M.Bağirov “Banklar və bank əməliyyatları” Dərslik (2003)
5. R.Əsgərova “Pul, kredit və banklar” Dərslik (2007)
6. “Azərbaycanın vergi xəbərləri” jurnalı (mart/2011)
7. Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı Maliyyə Sabitliyi İcmalı (2012)
8. О.И. Лаврушин “Банковское дело” Учебник (2005)
9. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом» Статьи из номера N4 (2009)
10. www.cbar.az
11. www.banks.az
12. www.ibar.az
13. www.texnikabank.az
14. www.kapitalbank.az
15. www.turanbank.az
16. www.bankrespublika.az
17. www.bankofbaku.com

18. www.accessbank.az
19. www.xalqbank.az
20. www.demirbank.az
21. www.ayna.az
22. www.milli.az
23. www.kayzen.az
24. www.gun.az
25. www.wikipedia.org
26. www.answers.com
27. www.5ballov.ru

