

“Azərbaycan Beynəlxalq Bankı” ASC-nin 2019-2022-ci illər üzrə İnkişaf Strategiyası QISA İCMALI



**AZƏRBAYCAN
BEYNƏLXALQ BANKI**

Müasir Dövlət Bankınız



I. MƏZMUN VƏ MƏQSƏDLƏR

“Azərbaycan Beynəlxalq Bankı” ASC-nin (ABB) restrukturizasiya prosesi uğurla başa çatmış, hazırda əsas məqsədlər bankın gəlirliliyinin artırılmasına və potensial özəlləşdirməyə istiqamətlənmişdir. **Yeni Strategiyanın əsas hədəfləri stabil artım, sağlam maliyyə vəziyyəti, yüksək əməliyyat səmərəliliyi və ən yaxşı təcrübəyə uyğun olan korporativ idarəetmənin qurulmasıdır.**

II. MƏQSƏDLƏR VƏ YENİ STRATEGİYA

Azərbaycan Beynəlxalq Bankı aşağıdakı strateji hədəfləri təyin edib:

- (I) Korporativ və Pərakəndə segmentində əsas məhsullar üzrə ilk 2 bankdan biri olmaq;
- (II) Sektorda ən yaxşı rəqəmsal təcrübə ilə ən yüksək müştəri məmnunluğu və NPS (Net Promoter Score) göstəricisi olan bank olmaq;
- (III) maliyyə sektorunda ən yaxşı işəgötürən olmaqdır.

Bu məqsədləri nəzərə alaraq, ABB-nin strategiyası iki əsas istiqamətə fokuslanır:

- **Bankçılığın əsas istiqamətləri** hesabına Pərakəndə və Korporativ biznesdə davamlı və dayanıqlı artıma və gəlirliliyə nail olmaq.
- **Yeni və innovativ biznes sahələrini** inkişaf etdirməklə yeni gəlir sahələrinin müəyyən edilməsi və yaradılması hesabına fərqli rəqabət üstünlüyünün əldə edilməsi.

1. Bankçılığın əsas istiqamətləri.

Yüksək icra göstəricilərinə malik universal bank olmaq üçün ABB öz strategiyasını 3 səviyyə üzrə müəyyən etmişdir:

- a) Biznes istiqamətləri üzrə hədəflər;
- b) Biznesi dəstəkləyən və digər təşkilati struktur bölmələri üzrə hədəflər;
- c) Törəmə şirkətlər üzrə hədəflər.

a. Biznes istiqamətləri üzrə hədəflər:

Bank həm korporativ, həm də pərakəndə seqmentində əsas məhsullar üzrə bazarda ilk 2 bankdan biri olmağı hədəfləyir.

Korporativ bankçılıq üzrə ABB iri korporativ müştərilər üzrə ilk 2 bankdan biri olmaq, kiçik və orta sahibkarlığın maliyyələşdirilməsi üzrə isə orta artım sürətini saxlamaqla rəqabətə davamlı bazar payına sahib olmağı məqsəd qoyur. Korporativ biznesin əsas inkişaf istiqamətləri aşağıdakılardır:

- "Müştəri ilə əlaqələr üzrə menecer" modelini (RM) tətbiq etməklə, korporativ portfelin diversifikasiyası, çarpaz satış, qeyri-faiz gəlirlərinin artırılması hesabına mövcud müştərilərlə münasibətlərin aktivləşdirilməsi;
- RM analitik vasitələrinin tətbiqi və qiymət qoyma alətlərinin inkişaf etdirilməsi;
- Bazarda ən inkişaf etmiş kreditləşmə prosesinə, rəqəmsal bankçılığa və müştəri xidmətinin səviyyəsinə malik olmaq.

Pərakəndə bankçılıq üzrə ABB istehlak kreditləri və kredit kartları kimi gəlirli məhsullara, eyni zamanda ölkədə nağdsız ödənişlərin stimullaşdırılması və rəqəmsal bankçılığın inkişafı üçün tədbirlərə prioritet verəcək. İpoteka (mənzil) kreditləri portfelinin orta templər ilə artırılması nəzərdə tutulur. Pərakəndə biznesin əsas inkişaf istiqamətləri aşağıdakılardır:

- Müştəri məlumatlarının təhlili və satış kampaniyalarının idarə edilməsi vasitələrindən istifadə edilməklə mövcud müştəri bazasına əlavə məhsulların çarpaz satışı;
- Hədəfyönlü kommunikasiyalar və yeni məhsul və xidmətlərlə yeni müştərilərin cəlb edilməsi;
- Rəqəmsallaşma və avtomatlaşdırma səviyyəsinin artırılması hesabına müştəri xidməti strukturlarının "əməliyyatların icra edilməsi"ndən "intensiv satış və yüksək xidmət" göstərilməsinə yönləndirilməsi;
- Fəaliyyət modelini təkmilləşdirmək üçün proseslərin mərkəzləşdirilməsi və optimallaşdırılması.
- Bankın rəqəmsal və alternativ satış kanallarının, o cümlədən mobil bankçılıq və internet bankçılıq xidmətinin imkanlarının genişləndirilməsi

b. Biznesi dəstəkləyən və digər təşkilati struktur bölmələri üzrə hədəflər:

Biznes üzrə məsul olan strukturların strateji məqsədlərə nail olunması üçün onları 3 əsas istiqamət dəstəkləyəcəkdir: Risklərin idarə edilməsi, Rəqəmsal bankçılıq və Məlumatlar (Digital&Data), habelə İnsan resursların idarə edilməsi.

Pərakəndə kreditlərin anderraytinqi sahəsində avtomatlaşdırılmış qərarların qəbul edilməsi, korporativ və KOS kreditləşmə proseslərinin optimallaşdırılması hesabına, ABB-də kreditlərin qiymətləndirilməsi müddətinin azaldılması nəzərdə tutulur.

Strategiyanın həyata keçirilməsi müddətində Bankın texnoloji imkanlarının əhəmiyyətli şəkildə inkişaf etdirilməsi planlaşdırılır. Bu imkanların artması hesabına proqramlaşdırma fəaliyyəti (xüsusən – müştəri xidməti ilə birbaşa bağlı olan proqram təminatlarının yaradılması (mobil bankçılığın inkişaf etdirilməsi və s.)) sürətləndiriləcək, məlumatların keyfiyyəti və əlçatan olması artırılacaqdır.

İnsan resurslarının idarə edilməsi üzrə motivasiya səviyyəsinin artırılması məqsədilə istedadların inkişafına, fəaliyyət nəticələrinə əsaslanan güclü performans idarəetmə sisteminin yaradılmasına və bankdaxili korporativ mədəniyyətinin sürətli transformasiyasına diqqət yetiriləcəkdir.

2. Yeni və innovativ biznes sahələri:

Aşağıdakı yeni biznes ideyaları gələcəkdə ABB üçün əhəmiyyətli dəyər yaratmaq potensialına malikdir:

İnvestisiya şirkəti: yüksək gəliri olan müştərilərə, o cümlədən korporativ müştərilərə alternativ investisiya məhsullarını təqdim etmək üçün investisiya şirkətinin yaradılması və platformanın qurulması nəzərdə tutulur.

Təchizat zəncirinin maliyyələşdirilməsi: Təchizatçıların və ya distributorların debitor borclarının/təchizat zənciri ödənişlərinin maliyyələşdirilməsi.