

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ
BEYNƏLXALQ MAGİSTRATURA VƏ DOKTORANTURA MƏRKƏZİ

Əlyazması hüququnda

Əhmədzadə Kamil Rauf oğlunun

**Kredit təşkilatlarında bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi
metodları və alətləri
mövzusunda**

MAGİSTR DİSSERTASIYASI

İxtisasın şifri və adı: - 060403 Maliyyə

İxtisaslaşma: - Bank işi

Elmi rəhbər:
i.f.d.N.P.Aşurbəyli-Hüseynova

Magistr proqramının rəhbəri
i.e.n.dosent Z.H.İbrahimov

Kafedra müdiri:
i.e.d.prof. Ə.Ə.Ələkbərov

BAKİ - 2018

MÜNDƏRİCAT

Giriş.....	3
I FƏSİL. Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin elmi nəzəri əsasları.....	7
1.1. Bank xidmətinin iqtisadi məzmunu.....	7
1.2. Bank xidmətinin keyfiyyəti və onun parametrləri.....	16
1.3. Bank xidmətlərinin və onların keyfiyyətinin idarə edilməsinin nəzəri əsasları.....	24
II FƏSİL. Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi.....	32
2.1. Bank xidmətləri bazarının inkişafı: xüsusiyyətləri və tendensiyaları....	32
2.2. Bank xidmətlərinin və onların göstərilməsinin səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi.....	37
2.3. Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin bankların fəaliyyətinin səmərəliliyinə təsiri.....	46
III FƏSİL. Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi metodları	56
3.1. Bank xidmətlərinin elektronlaşdırılması.....	56
3.2. Ödəniş- hesablaşma əməliyyatlarının təkmilləşdirilməsi və kommersiya banklarında yeni maliyyə xidmətlərinin tətbiqi.....	66
Nəticə və təkliflər.....	76
İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYATIN SİYAHISI.....	81
Xülasə.....	85
Резюме.....	85
Summary.....	86

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı. Son illər ərzində müasir bank xidmətləri bazarının dinamik inkişafı müşahidə olunmuşdur ki, kredit təşkilatlarının aktivlərinin ümumi dəyərinin illik artımı 1,5 dəfə çoxdur. Lakin, bank əməliyyatlarının siyahısı eyniliyi ilə, habelə qiymət parametrlərinin oxşar olması ilə fərqlənir. Bu kommersiya banklarını öz qeyri- qiymət xüsusiyyətlərinə, o cümlədən təminatın keyfiyyətinə diqqət yetirilməsinə həvəsləndirir. Eyni zamanda, yerli kredit təşkilatlarının etibarlılığının artırılması problemi səmərəli fəaliyyət göstərən keyfiyyət idarəetmə sisteminin yaradılmasının kompleks elmi və praktiki təşkili ilə bağlıdır ki, bu da müntəzilərə göstərilən xidmətlərin keyfiyyətini və xidmətin göstərmə mexanizmini qiymətləndirməyə və düzəliş etməyə imkan verir. Bununla yanaşı, ölkəmizin kredit təşkilatlarının daxili və xarici bazarlarda mövqelərinin möhkəmləndirilməsi, onların rəqabətqabiliyyətliliyini və beynəlxalq səviyyədə tanınması üçün bu sistemin həyata keçirilməsi zəruridir. Bu baxımdan, bank işinin genişləndirilməsi və onun geniş inkişafı kontekstində göstərilən xidmətlərin keyfiyyətini təmin etməklə yanaşı qurulmuş və yaradılan sistem çərçivəsində mümkün olan daimi təkmilləşdirilməsini təşkil etmək vacibdir.

Bank xidmətləri bazarı elə bir bazardır ki, burada əmtəə qismində pul, kredit və digər bank xidmətləri çıxış edir. Bununla əlaqədar olaraq bank bazarını pul-kredit bazarı kimi də səciyyələndirmək olar. Pul-kredit bazarı müasir pul-kredit siyasətinin institut əsasına aid edilir, çünki o iqtisadiyyatda pul-kredit tənzimlənməsinin bazar modelinin mühüm həlqəsidir. Azərbaycanda bank infrastrukturunu qurulduğu, kommersiya banklarının inkişaf mərhələsində olduğu bir dövrdə bank xidmətləri bazarının araşdırılması prioritet istiqamətlərdən biridir. Odur ki, bank xidmətləri bazarının və onun xüsusiyyətlərinin öyrənilməsi və təhlil edilməsi günün aktual məsələsidir.

Ölkəmizin bazar iqtisadiyyatlı modelinə keçid ilə əlaqədar olaraq, iki pilləli bir bank sisteminin fəaliyyətə başlaması, bank qurumlarının qarşılıqlı əlaqəsi məsələsi gündəmə gəlir. Bank sisteminin kəmiyyət (kredit təşkilatlarının, bankların sayının artması) və keyfiyyət xüsusiyyətləri baxımından inkişafı

(bankların fəaliyyətinin genişləndirilməsi, onların fəaliyyətinin universalləşdirilməsi) bankların inzibati və hüquqi münasibətlərinin, əsasən, iqtisadi cəhətdən dəyişilməsini nəzərdə tutur. Bu baxımdan bank xidmətlərinin keyfiyyətinin idarə edilməsi və kredit təşkilatlarına xidmətlərin keyfiyyətinin idarə olunması sisteminin tətbiqinə dair yanaşmaların inkişafı bankçılıq nəzəriyyəsi və təcrübəsi üçün getdikcə daha əhəmiyyətli və vacib məsələlərə çevrilir.

Problemin öyrənilmə səviyyəsi. Bank xidmətləri keyfiyyəti və onun xüsusiyyətlərinə aid dünya ölkələrində və Azərbaycanda bir sıra tədqiqat işləri aparılmışdır. Bu istiqamətdə, prof.E.M.Sadiqovun, Z.F.Məmmədovu, M.M.Bağırovun, R.A.Bəşirovun, R.M.Rzayevin, A.E.Kərimovun və bir çox xarici alimlərin tədqiqatlarını göstərmək olar.

Tədqiqatın məqsədi və vəzifələri. Dissertasiya işinin əsas məqsədi bank xidmətlərinin keyfiyyətin yüksəldilməsinin metodları və alətlərinin tədqiqi nəticəsində bu istiqamətdə onların təkmilləşdirilməsi yolları istiqamətində yeni təkliflərin və tövsiyələrin verilməsindən ibarətdir. Tədqiqat işinin məqsədinə uyğun olaraq aşağıdakı sadalanan vəzifələr qarşıya qoyulmuşdur:

- bank xidmətlərini araşdırmaq;
- bank bazarı iştirakçılarına ümumi xarakteristika vermək;
- bank xidmətləri bazarının quruluşunun təkmilləşdirilməsi istiqamətlərini öyrənmək;
- bank bazarının quruluşunu və qanunauyğunluqlarını təhlil etmək;
- bank xidmətləri bazarında rəqabəti öyrənmək və araşdırmaq;
- bank xidmətləri bazarının inkişaf istiqamətlərini araşdırmaq.
- kredit qurumlarında keyfiyyətin idarəetmə sisteminin yaradılması və həyata keçirilməsi ilə bağlı tövsiyələr hazırlamaq.

Tədqiqatın obyektı bank xidmətlərini yerinə yetirən kredit təşkilatları-banklardır.

Tədqiqatın predmetini isə müasir şəraitdə bank xidmətlərinin formalaşması xüsusiyyətləri və təhlili ilə bağlı elmi-nəzəri məsələlərin öyrənilməsi təşkil edir.

Tədqiqatın elmi yeniliyi:

- müasir konsepsiyaların müqayisəli təhlili nəticəsində “bank xidmətləri”, “bank məhsulu”, “bank xidmətlərinin keyfiyyəti” anlayışlarının məzmununu açıqlamışdır;
- bank sektorunda yeni xidmətlərin tətbiqində yeni tendensiyalar və qanunauyğunluqlar araşdırılıb;
- bank xidmətlərinin keyfiyyətinin kompleks qiymətləndirilməsində müasir metodikalar arsaşdırılıb;
- bank xidmətlərinin keyfiyyətinin bankların fəaliyyətinin səmərəliliyi qiymətləndirilib;
- bank xidmətlərinin elektronlaşdırılması tədqiq olunub və ödəniş-hesablaşma əməliyyatlarının təkmilləşdirilməsi istiqamətində tövsiyyələr verilib;
- bank bazarının yeni bir məhsulunu uğurla təqdim etmək üçün prinsiplər təklif olunmuşdur.

Tədqiqatın nəzəri-metodoloji əsasları. Nəzəri əsas kimi ölkəmizin və xarici ölkələrin iqtisadçı alimlərinin bank fəaliyyətinin resus amilinə dair tədqiqatları, Azərbaycan Respublikası Prezidentini fərman və qərarları, Mərkəzi bankın normativ sənədləri və digər qanunvericilik aktları təşkil edir.

Tədqiqatın informasiya bazasını - Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının, Dövlət Statistika Komitəsinin, Maliyyə və İqtisadi İnkişaf Nazirliklərinin, Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının, müvafiq elmi-tədqiqat institutlarının məlumatları təşkil edir.

Tədqiqat işinin praktik əhəmiyyəti. Tədqiqatın praktik əhəmiyyəti onunla müəyyən olunur ki, tərtib edilmiş müddəalar, nəticələr və tövsiyyələr kredit təşkilatları və kommersiya banklarının fəaliyyətini tənzimləyən qanunvericilik və normativ aktların işlənilib hazırlanmasında tətbiqi əhəmiyyətə malikdirlər,

həmçinin dövlət idarəetmə orqanlarının işində milli iqtisadiyyatın inkişafının sosial – iqtisadi proqramlarının işlənilib hazırlanmasında istifadə oluna bilər.

Həmçinin, tədqiqatın nəzəri müddəaları və praktik materialları tədris prosesində “ Sığorta işi”, “Bank işi” kursları üzrə mühazirələr və praktiki məşğələlərdə istifadə oluna bilər.

Dissertasiyanın quruluşu və həcmi. Dissertasiya giriş, 9 paragraf, üç fəsil, nəticə, istifadə edilmiş ədəbiyyat siyahısından ibarətdir.

I FƏSİL. BANK XİDMƏTLƏRİNİN KEYFİYYƏTİNİN ELMİ - NƏZƏRİ ƏSASLARI

1.1. Bank xidmətinin iqtisadi məzmunu

Maliyyə təşkilatlarının geniş yayılmış və mühüm növlərindən biri olan bankların fəaliyyətinin tədqiqi iqtisadiyyat elmində aktual problemlərdən birini təşkil edir. Bank xidmətləri sistemlərinin yaradılması, müxtəlif maliyyə bazarlarında bank davranışının marketinq strategiyalarının inkişafı öz növbəsində bank xidməti və kapitalının imkanlarının, milli iqtisadi sistemlərin inkişafının başlıca tendensiyaalarının, müştərilərin potensial tələbatlarının və s. bu kimi problemlərə dair nəzəri tədqiqatların artması ilə müşayiət olunur.

XX əsrin 60-cı illərinin sonu 70-ci illərinin əvvəli bank xidmətləri nəzəriyyəsinin inkişafının başlanğıc mərhələsi hesab olunur. Məhz həmin dövrdə Miçiqan (X.Duqlas “Kreditləşmə sahəsində bank siyasəti”, 1971), Uels (D.Revel “Rəqabət və bank fəaliyyətinin tənzimlənməsi”, 1978), Cenevrə Universitetlərinin (“Əmanət banklarının kredit xidmətləri”, 1974) alimlərinin, Ş.Dereyin “Britaniya banklarının strategiyası və beynəlxalq rəqabət” (1977) və Q.Brayanın “Bank sahəsində rəqabət” (1970) tədqiqatları nəşr edilmişdi.

Bank xidmətləri nəzəriyyəsinin inkişafında II mərhələ – 80-cı illərin sonu-90-cı illərin əvvəli ayrı-ayrı ölkələrin maliyyə-kredit sistemlərinin fəaliyyət xüsusiyyətlərinin və bank kapitalının qloballaşması və mərkəzləşməsinin bank xidmətləri bazarına mümkün təsirinin nəticələrinin tədqiq edilməsi cəhdləri kimi xarakterizə oluna bilər. Bu mərhələyə aid olan məşhur tədqiqat işlərindən F.Derekin “Bankların qlobal strategiyası” (1990), V.Malpasın “Siti maliyyə sistemi necə işləyir” (1981), E.Ballarının “Maliyyə inqilabı şəraitində kommersiya bankları” (1986) tədqiqatlarını göstərmək olar.

Bank xidmətləri nəzəriyyəsinin inkişafında III mərhələ 1991-cı ildən başlamış və hal-hazıradək davam edir. 1992-ci ildə Avropa Maliyyə Birliyinin yaradılması haqqında Maastrixt Müqaviləsinin imzalanması və 1999-cu ilin yanvar ayından vahid Avropa valyutası – avronun tədavülə daxil edilməsi

müştərilərə kompleks bank xidmətləri konsepsiyalarına yenidən nəzərdən keçirilməsinin əsasını qoymuş oldu. Həmin dövrdə “maliyyə supermarketi” ideyası aktualıq qazanmağa, borc kapitalı bazarındakı xidmətlər, elektron xidmətlər geniş yayılmağa və bankların birləşməsi halları artmağa başlamışdı. Bu dövrə aid P.Rouzun “Bank menecmenti, maliyyə xidmətlərinin göstərilməsi” (1995), C.Sinkin “Kommersiya banklarında maliyyənin idarə edilməsi” (1994), K.Fabrinin “Bazar iqtisadiyyatı şəraitində banklar” (1991), D.Centlenin “Maliyyə xidmətləri industriyası” (1993) tədqiqatlarını qeyd etmək lazımdır [64].

Bank xidmətinin iqtisadi məzmununun aydınlaşdırılması üçün ilk növbədə “bank” və “xidmət” anlayışlarının mahiyyəti ayrı-ayrılıqda açıqlanmalıdır. Bank maliyyə bazarının müştərilərə xidmətlər göstərilməsində müəyyən əməliyyatları həyata keçirən institutu kimi antik dövrlərdən mövcud olmasına baxmayaraq müasir dövrümüzdə onun funksional rolu və xüsusiyyətləri barədə iqtisadiyyatçıların izahlarında bir çox fərqli məqamlar mövcuddur.

Professor E.M.Sadıqova görə müəyyən xidməti təklif edə biləcəyi müştəri mühitini müəyyən etmək üçün bank bazarının seqmentlərə bölünməsinə həyata keçirir[25].

Professor Z.F.Məmmədov qeyd edir ki, kommersiya bankı iqtisadi sistemin resurslarının onlardan artıqna sahib olan subyektlərdən bu resursların çatışmazlığını hiss edən subyektlər istiqamətində paylaşılmasını təmin edən maliyyə vasitəçiləridir[24].

R.A.Bəşirovun fikrincə, bank fəaliyyətinin əsas məqsədi mənfəət əldə etmək olduğundan banklar daima onun artırılması üçün vastəçilik əməliyyatlarının və işgüzar xidmətlərin genişləndirilməsinə çalışırlar[15].

Belə ki, G.G.Dlay, G.J.Benston, C.V.Smit və bir sıra digər müəlliflər bankı maliyyə vasitəçisi qismində, yəni xüsusi bir sahədə - maliyyə sahəsində xidmətlər göstərən bir təşkilat kimi nəzərdən keçirirlər [57]. Bu halda onun vəzifəsi müəyyən ödəniş qarşılığında əmanətçilərdən investorlara pul vəsaitlərinin transfertinin həyata keçirilməsindən ibarətdir.

J.H.Vood və F.R.Edvards bankı maliyyə məhsullarının və xidmətlərinin istehsalçısı olaraq müəyyənləşdirirlər. Onların konsepsiyasına əsasən, bank maliyyə bazarının funksioneri - iqtisadi agent funksiyasını yerinə yetirir.

E. Van Duzer hesab edir ki, bank – maliyyə xidmətləri göstərən firmadır. Onun uğuru isə göstərdiyi maliyyə xidmətlərinin ictimai tələbata nə dərəcədə uyğun olması, nə dərəcədə keyfiyyətli və qiymət baxımından rəqabətqabiliyyətli olmasından asılıdır.

D.R.Hodgman və S.R.King bankı iqtisadiyyatın inkişafının multiplikatoru olaraq müəyyən edirlər və onun rolunun inkişafı stimullaşdırmaqdan ibarət olduğunu hesab edirlər [58].

Bankların mahiyyəti və funksiyalarını müəyyən edən bu konsepsiyaların nəzərdən keçirilməsi zamanı bankın maliyyə-iqtisadi sistem kimi mürəkkəbliyi və onun fəaliyyətinin çoxməqsədli olması bir daha öz təsdiqini tapır. Nəzərdən keçirilmiş yanaşmaları ümumiləşdirərək, demək olar ki, bank iqtisadiyyatın inkişaf etdirilməsi məqsədilə pul vəsaitlərinin əmanətçilərdən investora doğru hərəkəti üzrə müəyyən ödəniş qarşılığında xidmətlər göstərən maliyyə vasitəçisidir.

Rusiya iqtisadiyyatçılarından N.E.Yeqorova və A.M.Smulov bankı bir sistem kimi aşağıdakı müddəalardan çıxış edərək nəzərdən keçirirlər [59]:

- Bank – iqtisadi qanunların təsirinə daxil olan və fəaliyyətin iqtisadi sahəsinə aid olan bir quruluşdur;
- Digər iqtisadi obyektlərdən fərqli olaraq onun fəaliyyəti sistemin çoxsaylı elementlərinin: “pul vəsaitləri - əmanətlər” və “pul vəsaitləri - borclar” elementlərinin saxlanılması və transformasiyası ilə bağlıdır;
- “Xərclənmiş pul vəsaitləri – qazanılmış pul vəsaitləri” formasında elementlərarası əlaqələrin konkretləşdirilməsi onların həyata keçirilməsi nəticəsində bank marjının alınması əlaməti əsasında həmin elementləri eyniləşdirməyə imkan verir. Bu baxımdan bank bu əlaqə üsullarını həyata keçirən birlik kimi müəyyən edilə bilər;

- Depozit və kredit vəsaitlərinin tipinə, həcminə, müddətinə və ehtiyatına görə struktur xarakteristikalarının tətbiqi nəzərdən keçirilən obyekt müxtəlif növ pul resurslarını yığan və transformasiya edən sistem kimi müəyyən edir.

Banklar maliyyə bazarının subyekti kimi onları bütün digər subyektlərdən fərqləndirən iki mühüm əlamətə malikdirlər. Birincisi, banklar üçün borc öhdəliklərinin ikili mübadiləsi xarakterikdir: onlar özlərinə məxsus borc öhdəliklərini yerləşdirir (depozit, əmanət sertifikatları və digərləri), onların əsasında hazır olan vəsaitləri isə digərlərinə məxsus olan borc öhdəliklərinə və qiymətli kağızlara yerləşdirirlər. Bu, bankları öz fəaliyyətlərini maliyyə bazarında borc öhdəlikləri buraxmadan həyata keçirən maliyyə brokerlərindən fərqləndirir. İkincisi, banklar hüquqi və fiziki şəxslər qarşısında müəyyən təsbit edilmiş borc məbləği ilə şərtsiz öhdəlik götürməsi ilə fərqlənir. Məsələn, müştərilərin vəsaitlərinin hesablara və əmanətlərə yerləşdirilməsi, depozit sertifikatlarının buraxılması və s. zamanı. Məhz bu cəhətinə görə banklar öz aksiyalarının buraxılması əsasında resurslarını səfərbər edən müxtəlif investisiya fondlarından fərqlənir.

16 yanvar 2004-cü ildə “Banklar haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununda isə bank dedikdə, fiziki və hüquqi şəxslərdən depozitlərin və ya digər qaytarılan vəsaitlərin cəlb edilməsi, öz adından və öz hesabına kreditlərin verilməsini, habelə müştərilərin tapşırığı ilə köçürmə və hesablaşma-kassa əməliyyatlarını məcmu halda həyata keçirən hüquqi şəxs nəzərdə tutulur [3].

Müxtəlif yanaşmaları və tərifləri nəzərdən keçirdikdən sonra belə nəticəyə gəlmək olar ki, müasir banklar gəlir əldə etmək məqsədilə müştərilərin fəaliyyətinə xidmət etməklə bağlı olan maliyyə əməliyyatlarının bütün növləri ilə məşğul olan kredit təşkilatlarıdır. Bir təşkilat kimi bankın spesifikasiyası isə onun göstərdiyi xidmətlərlə müəyyən edilir.

Elmi ədəbiyyatda “xidmət” anlayışının məzmununa dair yanaşmalarda da müxtəlif fikirlər mövcuddur. Belə ki, D.B.Predein xidmət dedikdə, insanın hər hansı bir tələbatını təmin edən və faydalı bir nəticəsi olan məqsədyönlü əmək fəaliyyətini nəzərdə tutur. T.Xiliomanın fikrincə, xidmət – hər hansı bir iqtisadi

vahidə məxsus olan şəxsin və ya əmtəənin vəziyyətində onun əvvəlcədən razılığı ilə digər iqtisadi vahidin fəaliyyəti nəticəsində baş verən dəyişiklikdir. F.Kotler isə hesab edir ki, xidmət bir tərəfin digər tərəfə təklif edə biləcəyi istənilən tədbir və ya mənfəətdir ki, onlar əsasən hiss edilmir və nəyəsə sahib olmağa gətirib çıxarmır.

Beləliklə, qeyd etmək olar ki, xidmət – nəticəsi hər hansısa şəxslərin tələbatlarının ödənilməsi və ya hər hansısa mənfəətin əldə edilməsi olan fəaliyyətdir. Xidmətlərin başlıca xüsusiyyətlərinə aşağıdakıları aid etmək olar:

- 1) Hiss olunmazlıq, yəni xidmətləri əldə edəne qədər onları görmək, eşitmək, iyləmək və ya dadına baxmaq olmaz;
- 2) Mənbəyindən ayrılmazlıq, yəni xidmət öz mənbəyindən ayrılıqda mövcud deyil;
- 3) Keyfiyyətin qeyri-daimiliyi, yəni xidmətin keyfiyyəti onu göstərən şəxslərdən, zamandan və məkandan asılı olaraq dəyişir;
- 4) Xidmətlər saxlanıla bilmir.

Burada bir məqam da qeyd olunmalıdır ki, hal-hazırda iqtisadiyyatçılar müştərilərin tələbatlarının təmin edilməsini daha yaxşı əks etdirən hansı kateqoriyanın (əməliyyat, xidmət və ya məhsul) istifadə edilməsi ilə bağlı vahid bir qənaətdə gələ bilməmişlər. Bank sferasında həmin anlayışların mahiyyətinin müəyyən edilməsinə dair 4 əsas yanaşmanı qeyd etmək olar:

1. Pul yanaşması [33; 41]. Bu yanaşmanın əsasını bankın fəaliyyətində açar xüsusiyyətinə malik olan pul elementi təşkil edir. Pul – banklar tərəfindən obyektiv iqtisadi qanunların tələblərinə uyğun olaraq hazırlanan bir resursdur. Bu yanaşmaya əsasən xidmət və əməliyyat anlayışları arasında dəqiq sərhədlər qoyulmur; bank məhsulu anlayışına bank fəaliyyətinin qiymətli əşyaların saxlanması, informasiya xidməti və s. kimi sahələri daxil edilmir (bankın fəaliyyət sahələri daraldılır); bank məhsulunun qeyri-pul elementləri diqqətə alınmır (belə ki, məsələn, kreditin verilməsi yalnız pulun verilməsindən ibarət deyil, bu prosesə həm də monitoring, qiymətləndirmə, pulların qaytrılmasına və məqsədli istifadəsinə nəzarət daxildir).

2. Linqvistik (marketing) yanaşma [52]. Bu yanaşma çərçivəsində iki konsepsiya nəzərdən keçirilir. Birinci konsepsiyaya əsasən, bank məhsulu anlayışına, ümumiyyətlə, baxılmaz. Çünki hesab edilir ki, bu anlayış ingilis dilində olan “banking product” anlayışının qeydi-düzgün tərcüməsidir. Bank əməliyyatı isə müəyyən fəaliyyət və ya bank xidmətinin elementi kimi şərh edilir. İkinci konsepsiyaya görə bank xidməti və bank məhsulu anlayışları sinonimdir: bank məhsulu aktiv və passiv əməliyyatlar üzrə xidmətlər kompleksi kimi; bank xidməti isə bank müştərisinin tələbatlarını ödəyən məhsul kimi nəzərdən keçirilir.

3. Hüquqi yanaşma. Bu yanaşmanın əsas müddəaları qanunvericilikdə və hüquqşünasların şərhlərində əks olunur. Hüquqi nöqteyi-nəzərdən “bank əməliyyatları” kateqoriyası bank fəaliyyəti sahəsində ictimai maraqların nəzərə alınması ilə mövcudluq hüququna malikdir. Başqa sözlə, mülki hüquq kontekstində bank əməliyyatları mülki-hüquq sazişlərdən elə də fərqlənmir. Bank sazişlərinin hüquqi tənzimlənməsinin xüsusiyyətləri bank sazişlərinin bank fəaliyyətinin spesifikasiyasını əks etdirən xüsusi hüquqi rejimdə və bank sazişlərinin iştirakçılara – kredit təşkilatlarına qarşı irəli sürülən xüsusi tələblərdə özünü göstərir [57].

4. Müştəri yanaşması [50]. Bu yanaşmada adından da, göründüyü kimi, əsas diqqət müştəriyə yetirilir. Bank əməliyyatı bank əməkdaşlarının müştərilərin tələbatlarının təmin edilməsi, yəni onlara xidmət göstərilməsi üzrə nizamlanmış hərəkətlərin məcmusu kimi müəyyən edilir. Bununla yanaşı, qeyd edilir ki, bank xidməti – müştərilərə xidmət göstərilməsinin nəticəsi, yəni bank əməliyyatlarının yerinə yetirilməsidir.

Beləliklə, iqtisadçıların bir hissəsinin mövqeyinə görə, bank xidməti – müştərilərin tapşırığı ilə bankın yerinə yetirdiyi bank əməliyyatlarının kompleksidir, digərlərinin mövqeyinə görə isə istənilən bank xidmətinə bankların xidmətlər bazarında həyata keçirdiyi məhsul kimi nəzərdən keçirmək lazımdır. Bütün bu yanaşmaların təhlilindən sonra “bank məhsulu”, “bank xidməti” və “bank əməliyyatı” anlayışlarının oxşar olması nəticəsinə gəlmək olar. Lakin onların əsas xüsusiyyətlərini də fərqləndirmək lazımdır (Cədvəl 1.1).

Bank əməliyyatı	Bank xidməti	Bank məhsulu
Bank funksiyalarının praktikada təzahürü. Pul formasında həyata keçirilir, təkrar istehsalın müxtəlif fazalarında pul kütlələrini əks etdirir, bilavasitə banklarla həyata keçirilir.	Müştərilərin tələbatlarını təmin edən bir və ya bir neçə bank əməliyyatı və müştərinin tapşırığı ilə onun xeyrinə müəyyən ödəniş müqabilində bank əməliyyatlarının aparılması.	Əsas bank məhsulları – bank kreditləridir.
Bankların qanunvericiliklə təsbit olunmuş qaydada hüquq qabiliyyətli olması əsasında müqavilələr bağlaması. Onların obyektini isə pul, qiymətli kağızlar, qiymətli metallar və daşlar təşkil edir.	Müqavilələrin bağlanması prosesini müşayiət etmək və optimallaşdırmaq üçün bankın fəaliyyəti və imkanları.	Bankın bir-birilə qarşılıqlı surətdə əlaqədə olan xidmət və əməliyyatlar kompleksi.
Vahid iqtisadi vəzifənin yerinə yetirilməsi üzrə bankın qarşılıqlı əlaqəli hərəkətlərinin məcmusu.	Maliyyə bazarında kommersiya bankları tərəfindən müştərilərin tapşırığı ilə və onların mənafeyi naminə, həmçinin bankın özünün ehtiyacları üçün həyata keçirilən müxtəlif fəaliyyət.	Bank fəaliyyətinin ayrı-ayrı növləri üzrə müştərilərin tələbatlarının təmin edilməsinə yönəlmiş bank xidmətləri və əməliyyatlarının kompleksi.
Bazar-pul münasibətlərinin bütöv dəsti.	Müəyyən ödəniş müqabilində müştərinin tapşırığı ilə onun xeyrinə əməliyyatların həyata keçirilməsi.	Bank tərəfindən göstərilən istənilən xidmət və ya edilən istənilən əməliyyat.
Bankın adından həyata keçirilən vəsaitlərin yerini dəyişdirməsini nəzərdə tutan və konkret iqtisadi problemin həllinə yönəlmiş bank-müştəri qarşılıqlı hərəkətlərinin kompleksi.	Müştərilərə təqdim edilən, bank əməliyyatlarının həyata keçirilməsini müşayiət edən və optimallaşdıran bankın texniki, texnoloji, maliyyə, intellektual və professional fəaliyyət növləri.	Kredit institutları tərəfindən həyata keçirilən xidmət və ya əməliyyat, onların biznesin təkmilləşdirilməsinə istiqamətlənən fəaliyyəti, sahibkarlıq aksiyaları.
Pul vəsaitlərinin cəlb edilməsi və yerləşdirilməsi üzrə əməliyyatlar.	Əmanətlərin cəlb edilməsi və onun ardınca borcların verilməsi.	İstehlakçı dəyərləri, yəni müştəriyə zəruri olan spesifik xüsusiyyətlər dəsti.

Cədvəl 1.1 - “Bank məhsulu”, “bank xidməti” və “bank əməliyyatı” anlayışlarının müqayisəli təhlili.

Göründüyü kimi, tədqiqatçılar bu terminlər arasında dəqiq sərhədlər qoymurlar. Buna baxmayaraq bank xidmətlərinin əsas xüsusiyyətləri kimi bunları göstərmək olar: abstraktlıq; hiss edilməzlik; intellektuallıq; maddi substansiyanın olmaması; istehlakçı dəyərinin, faydalı təsirin və spesifik əlamətlərin

mövcudluğu; bank xidmətlərinin göstərilməsinin pul vəsaitlərinin istifadəsi ilə bağlı olması; bank xidmətlərini saxlamaq, yığmağın mümkünsüzlüyü.

Bank xidmətlərinin daha bir fərqləndirici əlaməti onların aniliyidir. Xidmətlər, bir qayda olaraq, sonradan satılmaq üçün saxlanıla bilməzlər. Əgər bu xidmətlərə tələbat təklifdən çox olarsa, sənayedəki kimi malı anbardan götürüb istifadə etmək olmaz.

Beləliklə, “bank məhsulu”, “bank xidməti” və “bank əməliyyatı” anlayışlarının təhlilinin aparılması əsasında demək olar ki, bu və ya digər terminin istifadəsi zamanı bu halları nəzərə almaq lazımdır: kommersiya bankları müştərilərə xidmət göstərərkən balansda öz əksini tapan əməliyyatlar aparırlar, yəni bank xidmət göstərərkən müəyyən xidmət qrupuna aid olan bir neçə əməliyyat həyata keçirə bilər. Digər tərəfdən, bank bu və ya digər əməliyyatı həyata keçirərkən müştərilərə xidmət edir. Məsələn, müəssisənin sərbəst pul vəsaitlərini mədaxil veksəllərinə cəlb edərək, onun rəsmiləşdirilməsi üzrə əməliyyatı həyata keçirərkən bank həmin müəssisəyə müəyyən şərtlərlə pul vəsaitlərinin qəbulu üzrə xidmət göstərir. Bütün bu deyilənlər onu göstərir ki, bank əməliyyatları və bank xidmətləri anlayışları eyni əhəmiyyətə malikdirlər və müəyyən növ əməliyyatlara müştərilərə göstərilən müəyyən növ xidmətlər uyğun gəlir.

Elmi ədəbiyyatda bank xidmətlərinin təsnifatına da çoxsaylı yanaşmalar mövcuddur. Belə yanaşmalardan birinə görə, bank xidmətlərini 4 tipə ayırmaq təklif edilir:

- 1) Strateji – bankın müştərisinə xarakterində, həyat tərzində, fəaliyyət miqyasında və istiqamətlərində mühüm strateji dəyişiklikləri işləyib hazırlamağa və bu dəyişikliklərə nail olmağa imkan verir;
- 2) Cari – bankın müştərisinə illik planda qarşısına qoyduğu məqsədlərə optimal şəkildə çatmağa imkan verir;
- 3) Operativ – müştəriyə planlaşdırılmamış problemlərə hazırlaşmağa və onları tez həll etməyə imkan verir;

- 4) Xüsusi – gözlənilməyən böhran vəziyyətlərində müştəriyə professional yardım almağa imkan verir.

Digər bir təsnifatda bank xidmətlərinə depozit, kredit, investisiya, hesab xidmətləri, xarici valyuta ilə əməliyyatlar, depozitar xidmətlər, qiymətli əşyaların saxlanması xidmətləri, konsaltinq, informasiya, audit və s. xidmətlərin [119, s.63] daxil olduğu qeyd edilir.

Müəssisələr üçün xidmətlərin təsnifatı aparılarkən onları bank və qeyri-bank xidmətlərinə ayırmaq təklif olunur [57]. Burada bank xidmətlərinə depozit, kredit, hesab əməliyyatları, pul vəsaitlərinin, veksellərin, ödəniş və hesab sənədlərin inkassasiyası, xarici valyutanın alış-satışı, bank sığortasının verilməsi, əmanətlərin cəlbə, qiymətli metalların yerləşdirilməsi aid etmək olar. Qeyri-bank xidmətləri sırasına isə qiymətli kağızların yerləşdirilməsi, imzalanması, alınması, satılması, qeydiyyatı və saxlanması, zəminlik əsasında üçüncü şəxslərin əvəzinə əşyaların verilməsi, müqavilə əsasında pul vəsaitlərinin və digər əmlakın zəminliklə idarə olunması, lizinq əməliyyatları, konsaltinq və informasiya xidmətlərinin göstərilməsi, xüsusi məkanların və ya orada olan seyflərin arendaya verilməsi.

Xidmətlərin göstərilməsinin xarakterik xüsusiyyətləri meyrına görə təsnifata əsasən müştərilərin tələbatlarının ödənilməsinə istiqamətlənmiş xidmətlər və mürəkkəbliyindən asılı olaraq müştərilərin qruplarına görə xidmətlərin seqmentasiyası (birbaşa və vasitəli xidmətlər, əlavə gəlir gətirən və ya xərcləri azaldan xidmətlər və s.) fərqləndirilir .

Ödənişin olmasından asılı olaraq bank xidmətlərinin göstərilməsi ödənişsiz və ödənişli xidmətlərə ayrılır. Lakin bu o demək deyil ki, hər hansı konkret bir xidmət növə tamamilə ödənişli və ya ödənişsizdir. Hansı növə (məsələn, hesab əməliyyatları) görə müştəridən ödənişin alınması və ya alınmamasını müəyyən etmək bankın işidir. Müəyyən mülahizələrə əsaslanaraq, hesab, kredit və depozit xidmətlərinin tərkibində olan ayrı-ayrı əməliyyatlar ödənişsiz həyata keçirilə bilər. Bu baxımdan çox zaman banka gəlir gətirən və gətirməyən xidmətlər, bahalı və ucuz xidmətlər də fərqləndirilir.

Beləliklə, nəticəyə, onu qeyd etmək lazımdır ki, bu dissertasiya çərçivəsində bank məhsulu dedikdə, bankın öz müştərilərinə göstərə bildiyi xidmətlər kompleksi və bank xidməti dedikdə, müştərinin tələbatlarını təmin edən bank əməliyyatlarının məcmusu nəzərdə tutulur. Bank əməliyyatı dedikdə isə bank əməkdaşlarının müştərilərə xidmət göstərilməsi və bankın öz ehtiyaclarının təmin edilməsi üzrə nizamlanmış və məntiqi cəhətdən tamamlanmış hərəkətlərinin məcmusu başa düşülür. Buna görə də bir bankı digərindən fərqləndirən başlıca müqayisə meyarını onun göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyəti təşkil edir.

1.2. Bank xidmətinin keyfiyyəti və onun parametrləri

Uzun illər boyunca menecment elmi və praktikasında təşkilatın işinin səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi üçün mənfəətin prioritetliyini təsdiq edirdi. Lakin XX əsrin 70-ci illərində dünya elmi və praktikası belə bir gözlənilməz nəticə meydana gəldi ki, mənfəət və ya gəlir səviyyəsi idarəetmənin başlıca vəzifəsi deyil. Belə ki, bu göstəricilər ayrılıqda heç nəyə zamanət vermir və idarəetmənin səmərəliliyinin əsas məqsədi, hətta gəlirliliyin zərərinə olsa belə, bazarda inhisarçılıq səviyyəsinin qaldırılması oldu. XX əsrin 80-ci illərində isə idarəetmə texnologiyalarının əsasında real müştərilərin tələbatlarının keyfiyyətli şəkildə təmin edilməsi konsepsiyası özünə möhkəm mövqe qazandı. Bu konsepsiya hal-hazırkı dövrdə də, həmçinin kredit təşkilatları arasında da öz liderlik mövqeyini qoruyub saxlayır. Belə ki, günümüzdə müştəri uğrunda rəqabət mübarizəsində xidmətin keyfiyyəti və müştərinin tələbatlarının təmin edilməsi əsas olaraq çıxış edir.

Ümumiyyətlə, keyfiyyət – subyektiv bir anlayışdır. Geniş mənada keyfiyyət dedikdə məhsulun və ya xidmətin müəyyən tələblərə uyğunluq dərəcəsi başa düşülür. Müasir menecmentdə “keyfiyyət” anlayışına istehlakçıların həqiqi sorğuları – cari və perspektiv sorğuları daxildir. Onu da nəzərə almaq lazımdır ki, keyfiyyətin ən geniş yayılmış təriflərindən olan “alıcıların tələbatlarının təmini” məhsulun və ya xidmətin funksional xarakteristikaları ilə məhdudlaşmır. İstənilən məhsulun və xidmətin

qiymətləndirilməsi zamanı ən vacib amillərdən biri məhz keyfiyyətə olan tələblərdir.

Keyfiyyət problemləri üzrə mütəxəssislər arasında bu kateqoriyanın çoxsaylı tərifləri mövcuddur. Bu müxtəliflik, ilk növbədə, bu kateqoriyanın çoxaspektli olması ilə bağlıdır. Məsələn, fəlsəfi mənada keyfiyyət birbaşa varlığın birbaşa xarakteristikasıdır [83, s.75], iqtisadi nəzəriyyə mövqeyindən isə keyfiyyət dəyərlə istehlakçı dəyərinin qarşılıqlı əlaqəsinin nəticəsidir .

Keyfiyyətin idarə edilməsi nəzəriyyəsinin görkəmli nümayəndələrindən olan F.Krossbi keyfiyyəti tələblərə uyğunluq kimi [61], C.Curan təyinatı uyğunluq kimi [56], C.Xarrinqton isə istehlakçıların tələblərinin onlar üçün məqbul qiymətə təmin edilməsi kimi müəyyənləşdirirlər.

Keyfiyyət anlayışının şərtlərinin əksəriyyəti Standartlaşma üzrə Beynəlxalq Təşkilat (İSO) tərəfindən ümumiləşdirilmişdir. Belə ki, İSO 9000:2000 beynəlxalq standartına uyğun olaraq keyfiyyət – məhsulun ona şərti və ya ehtimal olunan tələbatların təmin edilməsi qabiliyyəti əlamət və xüsusiyyətlərinin məcmusudur.

Məhsul və xidmətlərin istehsalçıların diqqət yetirməli olduqları keyfiyyətin başlıca tərkib hissələri kimi aşağıdakıları göstərmək olar [60]:

- ✓ Bazarın tələbatının müəyyənləşdirilməsi (istehlakçının seçim keyfiyyəti);
- ✓ Məhsulun layihələndirilməsinin keyfiyyəti;
- ✓ İstehsal prosesinin keyfiyyəti;
- ✓ Son məhsulun keyfiyyətinin layihəyə uyğunluğu;
- ✓ Satışsonrası xidmətin keyfiyyəti.

Keyfiyyətin sadalanan tərkib hissələrinin təmin edilməsinə vəsait qoyuluşu məhsulun istehlakçının gözlədiyi keyfiyyətdə alınmasına zəmanət verir və keyfiyyətin idarə edilməsi strategiyasında hal-hazırda ən sərfəli olan investisiya növlərindən biri kimi nəzərdən keçirilir. Bunlarla yanaşı keyfiyyət problemlərinin düzgün anlaşılması üçün aşağıdakı müddəaların nəzərə alınması da zəruridir :

- Keyfiyyət istehlakçıya yönəlməlidir;

- Keyfiyyətin təmin edilməsi yalnız hər hansısa bir şöbə tərəfindən həyata keçirilən texniki funksiya deyil, kompaniyanın, eləcə də kredit təşkilatlarının bütün təşkilati strukturuna nüfuz edən sistemativ bir prosesdir;
- Keyfiyyət məsələləri yalnız istehsal prosesində deyil, həm də məhsulun işlənilib hazırlanması, marketinqi, satışsonrası xidmət və s. sahələrdə də aktualdır;
- Məhsulun keyfiyyətinin artırılması texnologiyaların yenilənməsi ilə arasıkəsilməz bağlıdır;
- Keyfiyyətin ümumi artımına yalnız məhsul və xidmətin yaradılmasına aidiyyətli hər bir kəsin iqtisadi cəhətdən maraqlı olan iştirakının köməyi ilə nail olmaq olar.

Bu baxımdan menecerlər, ilk növbədə, müştərilərin tələbatlarının təmin edilməsinə və keyfiyyətin idarə edilməsi və nəzarət sisteminin təkmilləşdirilməsinə istiqamətlənməlidirlər. Keyfiyyətin idarə edilməsi (quality management) – təşkilatın keyfiyyətin idarə olunması üzrə koordinasiya olunmuş fəaliyyətidir .

Ümumi keyfiyyət nəzarəti modeli – TQS (Total Quality Control) A.Feyqenbaum tərəfindən XX əsrin 50-ci illərinin əvvəlində təklif edilmişdir. A.Feyqenbaum Ümumi keyfiyyət nəzarəti dedikdə, məhsulların keyfiyyəti və istehlakçıların, istehsalçıların və distribüterlərin qazancından asılı olaraq onların qiyməti problemini həll etməyə imkan verən bir sistemi başa düşürdü. O, keyfiyyətə yalnız hər hansı bir məhsulun istehsalının son nəticəsi kimi deyil, həm də onun yaradılmasının hər bir mərhələsində nəzərdən keçirməyi təklif edirdi. Bu konsepsiyaya uyğun olaraq, Ümumi keyfiyyət nəzarəti modeli belə təsvir edilir: keyfiyyətin işlənilib hazırlanması → keyfiyyətin saxlanması → keyfiyyətin təkmilləşdirilməsi .

1970-ci illərin sonunda Böyük Britaniyada, daha sonra isə İsveçrə və Niderlandda keyfiyyətin təmin edilməsinin milli standartları işlənilib hazırlanmağa başlandı. 1979-cu ildə tətbiq edilməyə başlanılan Britaniya BS 5750 standartı ISO 9000 beynəlxalq standartlarının hazırlanması üçün prototip rolunu oynadı. Bu standartların ilk redaksiyası 1987-ci ildə dərc edildi, 1994-cü ildə ikinci variantda 20-dən çox olmaqla, bütün sənədlər çapdan çıxdı. 2001-ci

ildən isə ISO 9000 beynəlxalq standartları özünün üçüncü redaksiyasında fəaliyyətdədir.

Bu hadisədən sonra menecment sahəsindəki mütəxəssislər keyfiyyətin idarə edilməsinə iki yanaşmanı fərqləndirməyə başladılar:

- ❖ ISO 9000 standartlarına uyğun olan keyfiyyət sisteminin yaradılması. Bu yanaşmanın standartlarda yazılmış tələblərə uyğun olaraq daimi təkmilləşdirməyə ehtiyac duyulmadan məhdud məqsədlərə nail olunmasını qarşıya məqsəd qoyur və təmin edir;
- ❖ Keyfiyyətin ümumi idarə edilməsi (Total Quality Management - TQM). Bu zaman hazırlanmış metod və üsulların bütün arsenalı istifadə edilir, keyfiyyətin yaxşılaşdırılmasına bütün heyətin cəlbə təmin edilir və istehlakçıların maraqları birinci yerə qoyulur. Bu yanaşma keyfiyyətin yaxşılaşdırılması üzrə bütün işin istehlakçıların dəyişən tələblərinə uyğun daimi təkmilləşdirilməsinə istiqamətlənmişdir.

TQM konsepsiyasının əsasında duran baza prinsipləri ilk dəfə E.Deminq tərəfindən şərh edilmişdir. Bu prinsiplər aşağıdakılardır [57]:

1. Məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması bütün təşkilat, o cümlədən yuxarı rəhbərlik üçün daimi və prioritet vəzifə olmalıdır;
2. Ətrafdakı proseslərə yeni münasibət və fəlsəfənin tətbiq edilməsi zəruridir;
3. Keyfiyyət və istehlakçıların məmnuniyyəti qiymətlə daima uyğunlaşdırılmalıdır;
4. Daimi təlim həyata keçirmək, ilk növbədə iş yerində;
5. Şöbələr arasında baryerlərin götürülməsi;
6. Dəyişikliklər qarşısında qorxunu aradan qaldırmaq;
7. Bütün işçilərə işlədikləri şirkətə aid olduqları üçün fəxr etmək imkanı vermək;
8. Təhsil və özünütəkmilləşdirməyi hər bir üsulla təşviq etmək;
9. Şirkətdə islahatların həyata keçirilməsi işinə hər bir kəsi cəlb etmək;
10. Boş lozunqlardan qaçmaq;
11. Rəhbərliyi elə təşkil etmək lazımdır ki, onun əsas təyinatı işçilərə kömək etmək olsun;
12. Keyfiyyətə yalnız yoxlama və təftişlərlə nəzarət edilməsindən imtina etmək;

13. Təşkilatın bütün fəaliyyət sisteminin daima yaxşılaşdırılmasına çalışmaq;

14. Heyətin “bərabərləşdirilməsi”ni (mənfi mənada) aradan qaldırmaq.

Bu prinsiplərə əsaslanan keyfiyyətin ümumi idarə edilməsi konsepsiyasının əsas ideyası keyfiyyət anlayışının qlobal şəkildə genişləndirilməsi və onun idarə edilməsi prosesinin menecmentin əsas aləti kimi öz təsdiqini tapmasıdır. Bu konsepsiyaya əsasən keyfiyyətin ümumi idarə edilməsi özünə bütün mərhələlərdə keyfiyyətin operativ idarə edilməsi, daxili və xarici keyfiyyətin təmin edilməsi, keyfiyyətin planlaşdırılması və yaxşılaşdırılması [49] kimi tərkib hissələrini daxil edir.

Keyfiyyət anlayışının məzmununun təhlilindən belə qənaətə gəlmək olar ki, bank xidmətinin keyfiyyəti – bank xidmətlərinə kredit təşkilatlarının müştərilərinin şərti və ehtimal olunan tələbatlarını təmin etmək qabiliyyəti verən xüsusiyyət və əlamətlərinin məcmusudur. Bank xidmətinin keyfiyyəti dəyər, o cümlədən də istehlakçı dəyəri ilə ayrılmaz şəkildə bağlıdır. Bu baxımdan müştəri üçün vacibdir ki, bank xidməti ona lazım olan xüsusiyyətlərə malik olsun. Lakin xidmətlər müxtəlif növləri olan və qeyri-həmcins olması ilə fərqlənən əmək məhsullarının olduqca spesifik növü olduğundan onların keyfiyyətinin müəyyən edilməsini çətinləşdirir. Ümumilikdə, bank xidmətlərinin keyfiyyətinə bankın imici, sabitliyi və məşhurluğu; nizamnamə kapitalının və aktivlərinin həcmi; ümumi lisenziyanın mövcudluğu; sabit müştərilər; hesablaşma sistemi və göstərilən xidmətlər spektri; filial şəbəkəsinin mövcudluğu və onun genişlənməsi perspektivləri; təsirli reklam; ixtisaslı işçilər, savadlı menecment, yığılmış iş təcrübəsi və s. bu kimi amillər təsir göstərir.

Adətən, bank xidmətlərinin keyfiyyət meyarları iki mövqedən nəzərdən keçirilir: müştəri və bank nöqtəyi-nəzərindən. Müştərilərin nöqtəyi-nəzərindən bank xidmətinin keyfiyyət meyarları bunlardır: xidmət göstərilməsi sürəti; əməliyyatların yerinə yetirilməsi müddəti; sənədləşmədə dəqiqlik; işdə səhvlərin və qeyri-dəqiqliyin olmaması; konsultasiyanın keyfiyyəti; bankın iş saatları; hansı ərazidə yerləşməsi və hətta avtomobillər üçün dayanağın olması; bankın nüfuzu və s. təbii ki, bu zaman xidmətlərin keyfiyyəti onların qiyməti ilə müqayisə edilir.

Bank nöqteyi-nəzərindən isə keyfiyyəti müəyyən edir: daxili iş proseslərinin sürəti; texnoloji proseslərin sürəti və zəhmət tələb etməsi; buraxılmış səhvlərin düzəldilməsinə sərfiyyatın və xərclərin səviyyəsi; bank işçilərinin əməyinin səmərəliliyi və məhsuldarlığı; bank işçilərinin motivasiyası; kredit və digər bu kimi bank xidmətlərinin yaradılması xərclərinin səviyyəsi ilə qarşılaşdırılan risklər.

Amerikalı tədqiqatçıların fikrincə, bank xidmətlərinin keyfiyyətinin müəyyənləşdirilməsində daha vacib meyar xidmət göstərən heyətin ixtisaslaşma dərəcəsi və mühitdir [30]. Müştərilərlə işləmək bank mütəxəssisindən yalnız ixtisas hazırlığını deyil, həm də psxologiyanın, işgüzar etikanın əsaslarını yaxşı bilməyi və danışıqlar aparmaq qabiliyyətini tələb edir. Çox zaman müştəri xidmətlərin keyfiyyətinin əsas ölçü vahidi – bank işçisinin ixtisaslı olmasını qiymətləndirməkdə çətinlik çəkir və ya bunu praktiki olaraq qiymətləndirə bilmir. Buna görə ətraf mühitin əhəmiyyəti və əlavə xidmətlərin mövcudluğunun böyük əhəmiyyəti vardır: şəxsi diqqət, nəzakətlik, xidmət göstərən heyətin həssaslığı, müştərinin dilində ünsiyyət, dinləmək qabiliyyəti.

C.Rebbit və P.Berqxin qeyd etdiyi Ümumi keyfiyyətin 7 əsas amilini bank xidmətlərinin keyfiyyətinin parametrlərinə də tətbiq etmək olar [36]:

1. İstehlakçıya yönəlmək;
2. Proses və onun nəticələrinə yönəlmək;
3. İşdə məsuliyyətin və iştirakın idarə edilməsi;
4. Arasıkəsilməz təkmilləşmə;
5. İşçilərdən asılı olan problemlər 20%-dən artıq olmamalıdır;
6. Ölçmələrin aparılması;
7. Keyfiyyətin yaxşılaşdırılması üzrə işin komanda şəklində təşkil olunması.

Günümüzdə bank xidmətlərin keyfiyyətin yaxşılaşdırılması üzrə işin aparılması bankların öz fəaliyyətini səmərəli şəkildə qurmasında prinsipial xarakter daşıyır. Bu amil belə bir qənaətə gəlməyə imkan verir ki, bank xidmətlərinin keyfiyyətinin menecmenti sisteminin formalaşdırılması zamanı

keyfiyyətin ümumi idarə edilməsi (TQM) konsepsiyasından istifadə edilməsi daha məqsəduyğundur.

Keyfiyyətin idarə edilməsinin müasir konsepsiyaları keyfiyyəti dayanıqlı biznesin, o cümlədən bankların səmərəli fəaliyyətinin formalaşdırılması və rəqabətqabiliyyətinin başlıca amili kimi nəzərdən keçirirlər. Bu da bank xidmətlərinin keyfiyyəti ilə onun fəaliyyətinin təşkili keyfiyyəti arasında birbaşa əlaqənin olmasını açıq-aydın göstərir. Bu gün ISO 9000:2000 standartları qrupu keyfiyyətin yaxşılaşdırılması üzrə yalnız daha geniş yayılmış və işlənilmiş təkliflərdən biri deyil, həm də təşkilatın sistemli idarə edilməsinin ümumi qəbul edilmiş yeganə standartıdır. Buna görə də həmin standartların tələblərinə cavab verən keyfiyyətin menecmenti sisteminin yaradılması bank biznesində idarəetmənin səviyyəsini artırmaq və onu dünya praktikası ilə uyğunlaşdırmaq üçün yaxşı bir imkandır. Hesab olunur ki, tələb olunan keyfiyyətə nail olunması standartda təsvir edilən proseslərin mərhələləri və əsas tərkib hissələrinə ciddi riayət olunması və keyfiyyətin ümumi idarə olunması və ya keyfiyyət sistemi üzrə işin aparılması sayəsində mümkündür. Göstərilənlər bank xidmətlərinin keyfiyyətinin menecmenti sisteminə tətbiq edilərkən, ISO 9000 standartına uyğun olaraq və bank xidmətlərinin spesifik xüsusiyyətlərini nəzərə alan xidmətlərin hazırlanması metodikasını istifadə etmək lazımdır. Bu metodika aşağıdakı mərhələləri özünə daxil edir [42]:

I mərhələ - xidmətlərin müəyyən edilməsi. Bu mərhələ kredit təşkilatının mövcud və potensial müştərilərinin fəaliyyətinin və tələbatlarının analitik tədqiqatına əsaslanır. Bu zaman istehlakçının xidmətin bütün aspektləri haqqında nöqtəyi-nəzərləri hesaba alınmalıdır. Müəyyənləşdirmə proseduruna növbəti hərəkətlərin ardıcılığı aiddir:

1. Bank xidməti tərəfindən təmin edilməsi lazım olan tələbatı müəyyən etmək;
2. Bu tələbatın bankın hansı potensial müştəri qrupunda həyata keçirildiyini müəyyən etmək;
3. Müştərinin bank xidmətini və bu xidmətin onun tələbatlarını təmin etmək dərəcəsini hansı xüsusiyyətlərə əsasən qiymətləndirəcəyini müəyyən etmək.

II mərhələ - xidmətin spesifikasiyasının həyata keçirilməsi. Xidmətin spesifikasiyası – xidmətin hazırlanmış müəyyənləşdirilməsi əsasında formalaşdırılan başlıca tərkib hissələrini və istehlakçı xüsusiyyətlərini özündə ehtiva edən bir sənəddir. Bu sənəd xidmət üzrə layihə sənədləşmə paketində birincidir. Xidmətin spesifikasiyası sənədinin təsdiq edilməsindən sonra o, bank xidmətlərinin keyfiyyətinin idarə edilməsi və yaxşılaşdırılması prosesində istifadə edilir.

III mərhələ - bank xidmətlərinin göstərilməsi proseslərinin spesifikasiyası. Bu – tələb olunan xidmətin göstərilməsinə zəmanət verən mərhələləri, addımları, işi və resursları müəyyənləşdirən sənəddir. Proseslərin spesifikasiyasına xidmətlərin göstərilməsi metodikası, üsulları, prosedurları, informasiya materialları, mübahisəli vəziyyətlərin həlli, müqavilələrin şablonları və xidmətə dair digər sənədlər daxil edilir.

IV mərhələ - keyfiyyətin idarə edilməsinin spesifikasiyası. Bu mərhələyə xidmətlərin göstərilməsi keyfiyyətinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərən başlıca tədbirlərin müəyyən edilməsi, göstərilən xidmətin xüsusiyyətlərinin seçilməsi və təhlili, xidmətlərin göstərilməsi prosesində xüsusiyyətlərin qiymətləndirilməsi metodlarının müəyyən edilməsi, xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına təsir edən üsulların müəyyənləşdirilməsi aiddir.

V mərhələ - heyətin hazırlanması. Ümumiyyətlə, işçi heyət – xidmətin keyfiyyətini reallaşdıran başlıca resursdur. Xidmətin göstərilməsində iştirak edən şöbənin rəhbəri konkret işin görülməsi üçün zəruri və kifayət olan ixtisas tələblərini müəyyən etməyə, bu tələblərə cavab verən əməkdaşları seçməyə və təyin etməyə, işin görülməsi üçün lazım olan şəraiti yaratmağa, əməkdaşların diqqətini onların xidmətin keyfiyyət səviyyəsinə birbaşa təsirlərinə yönəltməyə, işçi heyətin keyfiyyətin yüksəldilməsinə yönələn cəhdlərini stimullaşdırmağa və təşviq etməyə borcludur. Biznesin ənənəvi idarə edilməsi şəraitində bank xidmətlərinin keyfiyyəti bankın ayrı-ayrı əməkdaşlarının qabiliyyətindən birbaşa olaraq asılı olur. Lakin bank xidmətlərinin inkişafının növbəti mərhələsinə keçmək üçün dünyaya ümumən qəbul olunmuş standartlara uyğun olan dəqiq

istehsal və idarəetmə nəzarətinin olduğu bir sistemin yaradılması zəruridir. Belə ki, xidmətin aşağı səviyyəsi bankın nüfuzunu aşağı sala və onun xidmətlərinə olan tələbi azalda bilər.

VI mərhələ - bank xidmətinin reklamı və irəli çəkilməsi. Xidmətlərin irəli çəkilməsi proqramının işlənilib hazırlanması və reklam siyasətinin formalaşdırılması üçün xidmətlərin spesifikasiyası və onların göstərilməsi proseslərinin istifadə edilməsi zəruridir. Bankın müştərisi reklama baxdıqda və ya onu oxuduqda günümüzdə bank xidmətlərinin rəqabətqabiliyyətliliyini müəyyənləşdirən bütün suallara cavab tapmalıdır.

Beləliklə, bir daha qeyd etmək lazımdır ki, bankda keyfiyyət standartlarının işlənilib hazırlanması və fəal şəkildə istifadə edilməsi bankın uğurunun həlledici amillərindən biridir. Bu isə öz növbəsində bankın inkişafına, onun əməkdaşlarının işinin səmərəliliyinin yüksəlməsinə, biznes proseslərinin düzgün işləməsinə və strateji məqsədlərin həyata keçirilməsinə səbəb olur.

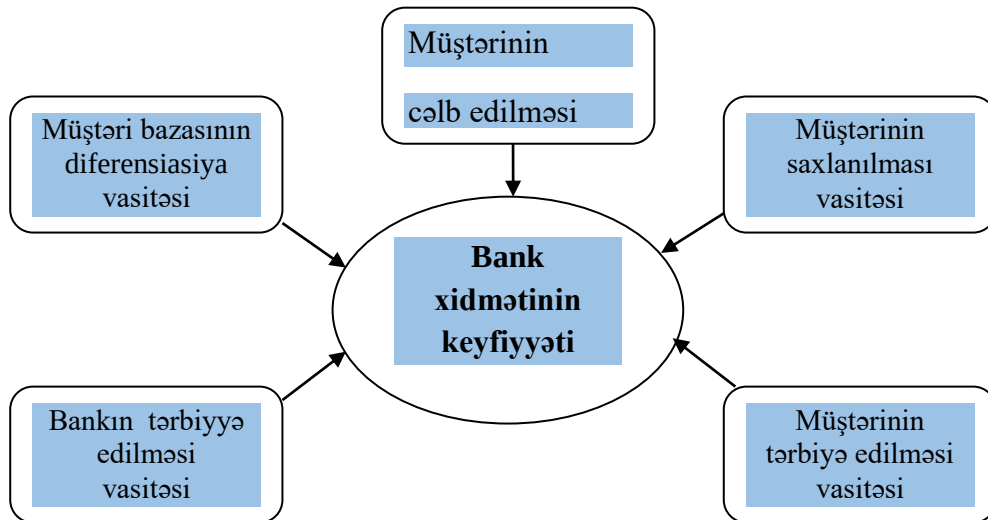
1.3. Bank xidmətlərinin və onların keyfiyyətinin idarə edilməsinin nəzəri əsasları

Bankın rəqabətqabiliyyətliliyi və bazardakı mövqeyi onun xidmətlərinin keyfiyyətindən, biznes proseslərinin rəsmiləşdirilməsi və sabitliyindən, müştərilərin məmnunluğu və etibarından birbaşa asılıdır. Amerikalı iqtisadiyyatçılar T.Perers və R.Waterman bununla bağlı qeyd edirlər ki, “keyfiyyət hər şey demək deyil, lakin keyfiyyətsiz hər şey heç nəyə çevrilir”. Bu fikirlər müasir dövrümüzdə hər bir ölkədə bank biznesinin inkişafı baxımından da olduqca aktualdır. Belə ki, əgər kredit təşkilatı öz müştərilərinə keyfiyyətli məhsul və xidmətlər təklif etmirsə, nə müasir iş texnologiyaları, nə də maddi baza ona rəqabətdə öz mövqeyini qoruyub saxlamağa imkan vermir.

2005-2006-cı illərdə Price Waterhouse Group tərəfindən keçirilən tədqiqatlar göstərdi ki, bank xidmətlərinin və bank xidmət etməsinin yüksək keyfiyyəti və müştərilərə xüsusi diqqətin göstərilməsi insanların uzun illər ərzində bu və ya digər bankın müştərisi olaraq qalmalarında və həmin bankı digərlərinə

tövsiyə etmələrində həlledici amillərdir [49]. Bu baxımdan Avropa bankirləri hesab edirlər ki, bank xidmətlərinin keyfiyyətinin qaldırılmasına yönəlmiş kurs müasir kredit bazarının ayrılmaz xüsusiyyətidir.

Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin tərkib hissələrini aşağıdakı şəkildə kimi qruplaşdırmaq olar:



Şəkil 1.2 Bank xidmətlərinin keyfiyyət amilləri

1) Keyfiyyət müştəri bazasının diferensiasiya vasitəsi kimi, yəni daha keyfiyyətli məhsul daha bahadır. Bu qayda Qərb bank sistemində dəqiq işləyir. Lakin bir çox inkişaf etməkdə olan ölkələrin banklarında böyük və kiçik istehlakçılara göstərilən xidmətlərin keyfiyyəti arasındakı fərq olduqca böyük olur. Bu onunla izah olunur ki, həmin banklar qərb standartlarına görə aşağı resurs bazasına malik olurlar və yüksək ixtisaslı işçi heyətinə ehtiyac duyurlar.

2) Müştərinin cəlb edilməsi vasitəsi kimi keyfiyyət kredit təşkilatının texnoloji və kommunikativ xüsusiyyətləri ilə müəyyən edilir. Keyfiyyətin texnoloji tərəfi bankın təklif etdiyi xidmət və məhsulların müxtəlifliyi və onların yerinə yetirilməsi parametrləri ilə bağlıdır, kommunikativ tərəfi isə bank əməkdaşlarının xeyirxah münasibəti və müştəriləri maraqlandıra bilmək qabiliyyətində özünü göstərir. Banklar müştəriləri cəlb etmək üçün çox zaman hər iki tərkib hissəsindən istifadə edir. Bu da onu göstərir ki, qeyri-qiymət amilləri kredit təşkilatlarının rəqabətqabiliyyətliliyinə getdikcə daha çox təsir edir.

3) Müştərinin saxlanması vasitəsi kimi keyfiyyət bankın müştərilər qarşısındakı öhdəliklərini lazımi şəkildə və vaxtında yerinə yetirməsi ilə əlaqədardır. Bu zaman qlobal (hesab əməliyyatlarının dəqiqliyi və operativliyi) və individual (müştərilərə bank xidməti göstərilməsinin optimallaşdırılması) məqamlar arasında balansın gözlənilməsi zəruridir.

4) Keyfiyyət müştərinin tərbiyə edilməsi vasitəsi kimi müştərinin maliyyə savadının səviyyəsinin, ona nisbətən daha sərfəli və zəruri olan bank xidmətləri paketi haqqında biliklərinin yüksəlməsinə istiqamətlənir. Kiçik banklarla müqayisədə böyük banklara bu baxımdan çətinlik yaranır: bank xidmətləri bazarında qiymət diferensiasiyası cüzi olduğundan və rəqabət mübarizəsinin başlıca vasitəsi kimi xidmətlərin keyfiyyəti çıxış etdiyindən kiçik banklar bəzi üstünlüklər əldə edə bilirlər.

5) Bankın tərbiyə edilməsi vasitəsi kimi keyfiyyət. Müştərinin istənilən tələbi və ya səmərələşdirici təklifi, əgər bank onlara cavab verirsə, onun tərbiyə edilməsi aktı kimi nəzərdən keçirilə bilər. Lakin bir çox hallarda kredit təşkilatları bu problemlərə çox da diqqət yetirmirlər.

Bundan başqa kredit təşkilatları və müştərilər arasında qarşılıqlı əlaqələrin bank xidmətlərinin keyfiyyətinin təkmilləşdirilməsi əsasında yaranan digər aspektləri də mövcuddur. Məsələn, keyfiyyəti banklar arasında tərəfdaşlıq münasibətlərinin təşviq edilməsi vasitəsi kimi nəzərdən keçirilməsi.

Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin idarə edilməsi üzrə dünya təcrübəsinin təhlili göstərir ki, onun qiymətləndirilməsinə dair çoxsaylı yanaşmalar mövcuddur. Belə ki, Amerikalı mütəxəssis E.Deminq bank xidmətlərini dinamik aspektdə tədqiq edərkən, texnoloji proseslərin keyfiyyəti ilə yanaşı, məhsulların keyfiyyəti məsələsinə də toxunmuşdur. Alim bank xidmətlərinin keyfiyyət göstəricilərinin təhlili prosesini 4 mərhələdə aparmağı təklif etmişdir [53]:

1. Planlaşdırma (Plan) – sənədləşmə hazırlanması, məqsəd və vəzifələrin ardıcılıqla müəyyən edilməsi;
2. Yerinə yetirilmə (Do) – hazırlanmış planın həyata keçirilməsi və onun yerinə yetirilməsinə nəzarət;

3. Yoxlama (Check) – əldə edilmiş nəticələrin planlaşdırılmış nəticələrlə müqayisə edilməsi;
4. Düzəliş (Act) – planın əldə edilmiş nəticəyə uyğunsuzluğu halına reaksiya.

E.Deminqin fikrincə, bank xidmətlərinin keyfiyyətinin aşağıya düşməsi hallarının 94%-i rəhbərliyin günahı ucbatından meydana çıxır. Buna görə də məhz bankın rəhbərliyi onların rəhbərlik etdiyi müəssisənin göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyəti üzrə məsuliyyət daşıyırlar. Bu problemin həllində vacib addımlar kimi aşağıdakılar atılmalıdır: birincisi, xidmətlərin keyfiyyətinin daimi və bank işinin bütün mərhələlərində monitorinqinin aparılması; ikincisi, bank müştərilərinin, eləcə də işçilərin fikirlərinin öyrənilməsi; üçüncüsü, heyətin ixtisasının artırılması, yeni texnologiya və avadanlığın əldə edilməsi yolu ilə bank xidmətlərin göstərilməsi prosedurlarının daima təkmilləşdirilməsi.

E.Deminqin bank xidmətlərinin keyfiyyətinin vacib rolu haqqında nəzəriyyəsinin ardıcılı iqtisadiyyatçı-alim D.Curan olmuşdur [56]. Onun fikrincə, keyfiyyətin idarə edilməsi 3 növ prosesə əsaslanmalıdır: keyfiyyətin planlaşdırılması, keyfiyyətə nəzarət və keyfiyyətin təkmilləşdirilməsi. Keyfiyyətin planlaşdırılması kredit təşkilatlarının illik planlarında əks etdirilir. Orada həm də xidmətlərin hazırlanması və göstərilməsi prosesinə nəzarət üzrə məsul şəxslər və planlaşdırılan nəticələr qeyd olunur. Keyfiyyətə nəzarət bank strategiyasının həyata keçirilməsi mərhələsində qeyri-effektivlik və səhvlərin üzə çıxması ilə mübarizə aparmalıdır. Sonuncu addım – keyfiyyətin təkmilləşdirilməsi səhvlərin aradan qaldırılmasından ibarətdir və müəssisənin ən yüksək səmərəlilik səviyyəsinə nail olmasına yardım edir.

Beləliklə, bank xidmətlərinin keyfiyyətinin anlaşılması və qiymətləndirilməsini müasir kredit təşkilatlarının uzunmüddətli uğurunun zəruri şərti hesab etmək olar. Müxtəlif yanaşmaların əsasında müasir metodika və vasitələrin istifadəsi ilə qurulan keyfiyyətin idarə olunması sistemi kredit təşkilatlarında korporativ idarəetmənin ayrılmaz tərkib hissəsinə çevrilmişdir.

GfK Loyalty Plus (GfK tədqiqat şirkətinin müştərilərin məmuniyyət səviyyəsinin müəyyənləşdirilməsi üzrə xidməti) tərəfindən işlənib hazırlanmış

yanaşma çərçivəsində bank müəssisələri və müştərilər arasında qarşılıqlı əlaqələrin keyfiyyətinin özündə 5 tədqiqat səviyyəsini ehtiva edən təhlil modeli təklif edilmişdir [61].

Modelin birinci səviyyəsi müştərilərin gözləntiləri və bank müəssisələrinin menecerlərinin bu gözləntilər haqqında təsəvvürləri arasındakı fərqləri təşkil edir. Bu səviyyəyə təsir göstərən əsas amillər təşkilatın marketinq tədqiqatlarının səmərəliliyi, yuxarı pillələrdəki menecerlərdən aşağı pillələrdəki işçilərə qədər vertikal kommunikasiya və müəssisədəki idarəetmə səviyyələrinin sayıdır.

Modelin ikinci səviyyəsi keçirilmiş marketinq tədqiqatları nəticəsində menecerlərin müəyyənləşdirdiyi müştərilərin tələbatları ilə xidmətlərin keyfiyyətinin spesifikasiyası fərqlərindən ibarətdir. Bu fərqlərin kəmiyyətinə təsir göstərən amillər aşağıdakılardır:

- Bank müəssisəsi rəhbərliyinin xidmətlərin keyfiyyəti məsələsinin həllinə münasibəti;
- Xidmətlərin keyfiyyəti ilə bağlı olan problemlərin həllinə dair məqsədlərin formalaşdırılması və müəyyən edilməsi;
- Müştərilərin tələbatlarının və gözləntilərinin müxtəlifliyinin dərk edilməsi.

Üçüncü səviyyədə müştərilərə göstərilən xidmətlərin parametrləri ilə onların spesifikasiyası arasında olan fərqlər müəyyən edilir. Xidmətin ümumi və texniki parametrlərinin təsviri hələ o demək deyil ki, onların göstərilməsi zamanı bütün proseslər təsbit edilmiş nomalara uyğun yerinə yetiriləcək və son nəticədə, bu, müştərilərə arzu etdikləri xidməti əldə etməyə imkan verəcək. Bu səviyyədə aşağıdakı amillər mühüm əhəmiyyət kəsb edir:

- Yekdil komanda əməyi – işçilərin fəallığı və məsuliyyəti;
- Əməkdaşın tutduğu vəzifəsinə və yerinə yetirdiyi işə uyğunluğu;
- İşin keyfiyyətlə görülməsini, müştərilərə etibarlı və rahat xidmətin göstərilməsini təmin etməyə imkan verən zəruri texnologiya və avadanlığın mövcudluğu;
- İşçilərin özləri tərəfindən görülən işə nəzarətin tətbiq edilməsi və yerinə yetirilmiş işə görə məsuliyyətin hiss edilməsi;

- Təşkilatın və müştərilərin gözləntiləri arasında ziddiyyət və münaqişələrin həll edilməsi;
- Müştərilərin məqsəd və gözləntilərinin vahidliyi.

Modelin dördüncü səviyyəsində təklif olunan xidmətlərin əsas parametrləri ilə bazarda bu xidmət haqqında olan informasiya arasındakı fərqləri müəyyənləşdirir. Bu göstəriciyə isə bank müəssisəsinin şöbələri arasında üfqi kommunikasiya, onun nüfuzu, müştərilərə yüksək keyfiyyətli xidmətlərin vəd edilməsi kimi amillər öz təsirini göstərir.

Beşinci səviyyə müştərilərin müəyyən xidmətdən gözləntiləri ilə əldə edilmiş xidmətin birbaşa qiymətləndirilməsi arasındakı fərqlərdən ibarətdir. Bu fərqlərin kəmiyyəti əvvəlki 4 səviyyədə əldə edilmiş nəticələrin cəmindən ibarətdir. Beləliklə, ümumiləşdirilmiş modelin təhlilinin nəticələrinə əsasən belə bir nəticəyə gəlmək olar ki, xidmətin keyfiyyəti – həmin xidməti əldə edən (müştərinin) gözləntilərini təmin edən və ya etməyən hərəkətlərin həyata keçirilməsidir.

Kredit təşkilatlarında keyfiyyətin idarə edilməsinin xüsusiyyətləri, funksiya və mərhələlərinin tədqiqi bank müəssisələri və müştərilər arasında qarşılıqlı əlaqələrin keyfiyyətinin səmərəli təhlil modelinin formalaşdırılması üçün vacib informasiyaların əldə edilməsi imkanı verir. Bankda keyfiyyətin idarə edilməsinin belə modelinin tətbiqi mənfəətlilik və kapitallaşma səviyyəsinin artırılmasını təmin edir, həmçinin bank müəssisələrinə yeni müştərilərin cəlb edilməsi və artıq mövcud olan müştərilərin maraqlarının təmin edilməsinə yardım edir.

Keyfiyyətin qiymətləndirilməsinə analoji yeni bir yanaşma 1985-ci ildə A.Parasuraman, L.Berri və V.Saytaml tərəfindən təklif edilən SERVQUAL modelində də əks olunmuşdur [57]. Bu model xarici ölkələrin təcrübəsində tətbiq edilən xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsinin daha universal, bu səbəbdən də daha populyar metodikasıdır. Həmin yanaşmaya əsasən bank xidmətlərinin keyfiyyəti istehlakçının xidmətdən istifadə etmədən əvvəl onun keyfiyyəti barədə gözləntiləri ilə xidmətdən istifadə zamanı və istifadədən sonra keyfiyyətin birbaşa hiss edilməsinin müqayisəsi prosesindən əhəmiyyətli dərəcədə

asılıdır. İstehlakçının bank xidmətindən istifadəsi zamanı onun keyfiyyətinin hiss edilməsi iki başlıca aspektə əsasən baş verir: istehlakçı bank xidmətindən nə əldə edir (keyfiyyətin texniki aspekti) və istehlakçı bank xidmətini necə əldə edir (keyfiyyətin funksional aspekti).

SERVQUAL modelinə əsasən bank xidmətinin keyfiyyətinin tədqiqi yanaşmasının mahiyyəti iki hissədən ibarətdir: əvvəlcə, istehlakçılardan 5 və 7 ballı Laykert şkalasının köməyi ilə (“tamamilə razı deyiləm”dən – “tamamilə razıyam”a qədər) bank xidməti keyfiyyətinin yuxarıda sadalanan 5 meyarı ilə əlaqədar özlərinin ümumi gözləntilərini bildirməyi xahiş edirlər. Sonra is analoji şkalanın köməyi ilə istehlakçılardan artıq tədqiq edilən konkret bankda xidmətlərin keyfiyyəti barədə həmin meyarlara əsasən öz spesifik fikirlərini söyləmələri istənilir. Sorğuların nəticələri 5 “Q” keyfiyyət əmsalının hesablanması məqsədilə müqayisə edilir [56]:

1. Q – Maddilik: bankın təchizatı, təşkilati texnika, məkanın interyeri, işçi heyətin xarici görünüşü, informasiya materialları;
2. Q – Etibarlılıq: bankın vəd etdiyi xidməti dəqiq, əsaslı və vaxtında yerinə yetirməsi;
3. Q – Həsasslıq: istehlakçıya səmimi kömək etmək istəyi və bankda tez xidmət göstərilməsi;
4. Q – Əminlik: bankın xidmət göstərən heyətinin səriştəli, məsuliyyətli, etimadlı və nəzakətli olması;
5. Q – Şəfqət hissi: bank xidmətinin istehlakçısına qayğı və fərdi yanaşmanın göstərilməsi.

Keyfiyyətin 5 “Q” əmsalı keyfiyyət vəziyyətinin rəqəmsal təzahürüdür. Bu əmsallardan hər biri 4-5 altmeyarlarla ölçülür. Beləliklə, “Q” keyfiyyətinin 5 meyarı bütövlükdə 22 altmeyara bölünmüşdür. Bu 22 altmeyar əldə edilmiş 22 hiss etmə reytingindən 22 gözlənti reytingini çıxmaq yolu ilə hesablanır. Sonra onlar orta göstərici metodunun köməyi ilə 5 “Q” keyfiyyət əmsalında qruplaşdırılır. Öz növbəsində, eyni prinsiplə həmin 5 “Q” keyfiyyət əmsalı da tədqiq olunan bankda xidmətin qlobal keyfiyyət əmsalında qruplaşdırılır.

SERVQUAL metodikasının köməyi ilə keyfiyyətin tədqiqat nəticələri belə şərh edilir: keyfiyyət əmsallarından hansısa birinin sıfır göstəricisi o deməkdir ki, bu meyar və altmeyar üzrə keyfiyyətin gözlənilən səviyyəsi və hiss edilən səviyyəsi üst-üstə düşür. Mənfi göstərici onu bildirir ki, gözləntilərin səviyyəsi hiss edilməs səviyyəsini üstələyir. Nəhayət, müsbət göstərici isə keyfiyyətin hiss edilməsinin gözlənti səviyyəsindən yuxarı olduğunu göstərir. Uğurlu nəticə keyfiyyət əmsallarının müsbət və sıfır göstəricisi hesab olunur. Sıfır göstəricisinə maksimal dərəcədə yaxınlaşan mənfi keyfiyyət əmsallarını qənaətbəxş nəticə hesab etmək olar. sıfır göstəricisindən uzaqlaşan mənfi əmsallar isə qeyri-qənaətbəxş nəticələrdir .

SERVQUAL konsepsiyasını əks etdirən baza alqoritmi aşağıdakı tənliklə göstərilə bilər :

$$SQ_i = \sum W_j \cdot (P_{ij} - E_{ij})$$

Burada:

SQ_i – stimulun hiss edilən keyfiyyəti;

W_j – i atributunun çəki faktoru;

P_{ij} – j atributuna münasibətdə i stimulun yaradılmış qavrayışı;

E_{ij} – i stimulu üçün normativ olan j atributunun gözlənilən səviyyəsi.

Əlbəttə ki, dünya marketinq nəzəriyyəsində möhkəm əsaslanmış SERVQUAL metodikası bir sıra proqressiv təkmilləşmələrə məruz qalmış və onun əsasında çoxsaylı analoji metodlar da meydana çıxmışdır, hətta həmin metodlar bəzi üstünlüklərə də malikdirlər. Lakin, qeyd etmək lazımdır ki, SERVQUAL geniş nəzəri fundamentə (klassik test nəzəriyyəsi) əsaslanan və universallıq tələbinə cavab verən yeganə tədqiqat metodikasıdır.

Beləliklə, kredit təşkilatlarında xidmətlərin göstərilməsinin keyfiyyətini səmərəli qiymətləndirməyə imkan verən metodik instrumentarının işlənilməsi bankın idarəetmə sisteminin vacib elementlərindən biridir. Çünki bu metodikalar xidmətin keyfiyyətinə nəzarəti həyata keçirməyə imkan verir, idarəetmə qərarlarının təhlili və qəbulu üçün baza rolunu oynayır, eyni zamanda bank sisteminin dayanıqlı inkişafı üçün zəruri olan əks-əlaqəni təmin etmiş olur.

II FƏSİL. BANK XİDMƏTLƏRİNİN KEYFİYYƏTİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

2.1. Bank xidmətləri bazarının inkişafı: xüsusiyyətləri və tendensiyaları

Standart bank xidmətlərinin inkişafı, bazarda bir çox amillərin təsiri altında (təkcə rəqabət deyil, yeni bir texnologiyanın inkişafı, yeni bir bank məhsulunun ixtirası və s.) həm həcmnin artımı, həm də tərkibinin genişlənməsi baş verir. Bu xüsusilə kommersiya banklarının işində nəzərə çarpır. Bir neçə il bundan əvvəl yerli banklar sertifikatları, valyuta və kredit kartları ilə işləməmiş, peşəkarlıqla faktoring, lizing, podratçı, seçim, ATM və s. kimi konsepsiyalarda istifadə edilməmişdir. Bu da başa düşülə bilər ki, banklar bir sıra xidmətlərə sadəcə ehtiyac olmadığı zaman mərkəzləşdirilmiş bir paylama sistemi şərtləri altında işləmişdir. Bazar işə yeni tələblər təqdim etdi: banklar müvəkkilinin maraqlandığı yeni əməliyyatlara başlamağa məcbur edildi. Təəssüf ki, bütün bu xidmətləri dərhal idarə edə bilməzlər. Bu qədər az vaxt olmamış, banklar kifayət qədər təcrübə yığmamışdır. Müasir kommunikasiya qurğularının qeyri-kafi qalmasının güclü inflyasiyasına görə bir sıra əməliyyatlar inkişaf etməyəcəkdir. Bankların hələ ki, son xidmətlərin lazımi biliklərinə malik olmadığını nəzərə ala bilməyəcəklər, hələ ki, işçilərini avadanlıqla təmin etmək üçün kadr hazırlamaq lazımdır.

Baxmayaraq ki, yeni texnologiyalar yeni əməliyyatlar bankların mülkiyyətidir, tədricən ənənəvi bank əməliyyatları ilə yanaşı, onların xidmətlərinin daha geniş çeşidini təqdim etməyə başlayırlar. Ümumiyyətlə, demək olar ki, iqtisadiyyatın bank sektorunda universal fəaliyyət, bank xidmətlərinin universallaşdırılması tendensiyası müşahidə olunmuşdur.

Bunun üçün banklar yuxarıda göstərilən bir sıra problemləri həll etməlidirlər. Banklar bazarda öz yerlərini düzgün müəyyənləşdirmək, maliyyə, kadr və istehsal imkanlarını qiymətləndirmək vacibdir. Bəzən xidmətlərin bütün dəstini verməyə çalışmaq lazım deyil. Əksinə, müəyyən bir bank üçün müəyyən bir əməliyyatlar üzərində rasyonel olaraq konsentrasiya ediləcək. Bankın həyata keçirilməsi üzrə ixtisaslaşması onun üçün inkişafın daha effektiv istiqaməti ola

bilər, əməliyyatların xərclərini azaldacaq və nəticə etibarilə onların gəlirlərini artırır

Əhali üçün bank xidmətlərinin yaxşılaşdırılması problemləri.

Kommersiya banklarının yeni bir sistem yaratmaq və inkişafı bankçılıqdakı inhisarı zəiflətmək, rəqabət yaratmaq və pul bazarının təşkili üçün ilk addımdır. Kommersiya bankları müstəqil olaraq cəlb edilmiş vəsait və kreditlər üzrə faiz dərəcələrini, iş gəlirliliyini müəyyən etməyə başladı. Yaradılmış banklar biznesin müxtəlif üsulları ilə fərqlənirlər. Bank sisteminin ticarəti onun bürokratizasiyasının təhlükəsizliyini kəskin azaldır, məsələlərin tez həllini asanlaşdırır. Kommersiya bankları öz fəaliyyətlərində maksimum gəlir əldə etmək lazım gəlir. Əsas gəliri bankları kredit əməliyyatlarından alırlar.

Bazarlara köçürdükdə, bankların işi pul bazarının prinsiplərinə əsaslanmalıdır, bunlardan biri bankların əslində çəkdiyi resurslar çərçivəsində işidir. Hazırda mühüm problem kredit resurslarının çatışmazlığıdır. Kommersiya banklarının öhdəliklərinin əhəmiyyətli hissəsi (orta hesabla təxminən 20 faizi) banklararası kreditləşmə vasitəsilə alınmış kreditlər hesabına formalaşır.

Kredit resurslarının çatışmazlığı probleminin həll yollarından biri əhalinin pullarını kommersiya banklarında depozitlərə cəlb etməkdir. Hal-hazırda, ölkənin kredit fondunun yalnız bir hissəsi mərkəzləşdirilmişdir. Bunlar müəssisələrin, təşkilatların və təşkilatların hesablarında olan vəsaitlərin qalıqlarıdır. Hər bir kommersiya bankında fərdi depozitlərə gəldikdə, mövcud bank qanunvericiliyində müəyyən edilmiş ölçüləri öz vəsaitinin, yəni bankın 5-8 faizindən çox olmamalıdır.

Kredit kapital bazarının gələcək inkişafı, həmçinin, kommersiya banklarının kredit resursları üçün kifayət qədər razılığına görə tələbatın gərginliyini azaldacaq.

Kommersiya bankları əsas məqsədi - mənfəətin maksimum səviyyəyə çatdırılmasıdır.

Azərbaycan Respublikası qanunvericiliyinə əsasən Bank aşağıdakı hüquqlara malik bir kredit təşkilatıdır:

- fiziki və hüquqi şəxslərin vəsaitlərini cəlb etmək;
- geri ödəmə, təcili və ödəmə şərtləri ilə öz vəsaiti hesabına və öz hesabına göndərmək;
- müştərinin adından hesablaşma əməliyyatları aparmaq.

Kommersiya bankı məhdud bir sıra maliyyə əməliyyatları və xidmətləri yerinə yetirən ixtisaslaşmış qeyri-bank kredit təşkilatlarından fərqlənir. Yalnız fərdi bank əməliyyatlarını həyata keçirə bilirlər.

Kommersiya banklarının əsas funksiyaları:

1. Depozitlərdə pul vəsaitlərinin yığılması və ya cəlb edilməsi;
2. yerləşdirilməsi investisiya funksiyası;
3. Müştərilər üçün hesablaşma və kassa xidməti.

Müasir iqtisadi ədəbiyyatda, Kommersiya Bankı həmçinin kredit resurslarının faydalı yerləşdirilməsini təmin edən kommersiya təşkilatı kimi tanınır.

Son illərdə dünya bankçılıq təcrübəsində xidmət göstərmə baxımından banklar universal və ixtisaslaşdırılmış banklara bölünür. Universal bank- bütün bank xidmətlərini yerinə yetirən bankdır. İxtisaslaşdırılmış banklar isə ixtisas üzrə göstərir..

Bu gün kommersiya bankları müştərilərin bütün növ maliyyə ehtiyaclarını ödəmək üçün geniş əməliyyatlar həyata keçirir (300-ə qədər əməliyyat). Əməliyyatların əsas növləri:

- depozit hesablarının saxlanılması,
- pul köçürmələri,
- əmanətlərin qəbulu,
- müxtəlif növ kreditlərin verilməsi,
- inam əməliyyatları,
- qiymətli kağızlarla əməliyyatlar və s.

Kommersiya banklarının əməliyyatları təcrübədə bank funksiyalarının konkret təzahürüdür

"Banklar və bank fəaliyyəti haqqında" AR qanununa əsasən əməliyyatların əsas növləri:

1. fiziki və hüquqi şəxslərin vəsaitlərinin tələb olunan depozitlərə və müddətə cəlb edilməsi;
2. öz və cəlb edilmiş vəsaitlər hesabına öz adına kredit verilməsi;
3. fiziki və hüquqi şəxslərin hesablarının açılması və saxlanılması;
4. müxbir banklar daxil olmaqla müştərilərin adından hesablaşmalar aparmaq;
5. müştərilərə pul vəsaitləri, valyuta vəsaitlərinin toplanması, ödəniş-hesablaşma sənədləri, kassa xidmətləri;
6. pul vəsaitlərinin sahibləri və meneceri ilə müqavilə əsasında idarə edilməsi;
7. Hüquqi şəxslərdən və fiziki şəxslərdən pul və nağdsız şəkildə xarici valyutanın alınması;
8. Qanuna müvafiq olaraq qiymətli metallarla əməliyyatlar aparmaq;
9. Bank zəmanətlərinin verilməsi.

Qanunvericilikdə qeyd olunur ki, qeyri-bank kredit təşkilatlarının 1,2,3,9-cu bəndlərdə göstərilən əməliyyatlar istisna olmaqla, bank əməliyyatlarını aparmaq hüququ vardır.

Kommersiya bankları müştərilərə xidmət göstərmək baxımından aşağıdakı əməliyyatları həyata keçirmək hüququna malikdirlər:

1. nağd öhdəliklərin yerinə yetirilməsini nəzərdə tutan üçüncü tərəflər üçün təminatların verilməsi;
2. Üçüncü şəxslərdən öhdəliklərin yerinə yetirilməsi üçün tələb olunan hüququn nağd şəkildə alınması;
3. informasiya və məsləhət xidmətlərinin göstərilməsi;
4. fiziki və hüquqi şəxslərə sənədlər və ya qiymətli əşyalar saxlanılan xüsusi binalar və ya seyflər;
5. lizinq əməliyyatları.

Banklar da daxil olmaqla kommersiya təşkilatlarına, istehsal, ticarət və sığorta fəaliyyəti ilə məşğul olmaq qadağandır (bu, qeyri-bank əməliyyatlarıdır).

Bir bank xidməti, müəyyən bir müştəri ehtiyacını təmin edən bir və ya bir neçə bank əməliyyatı kimi başa düşülür.

Bank xidmətinin əsas xüsusiyyətləri:

1. qeyri-maddi;
2. Məhsul saxlanmır, amma banklar bankir tərəfindən idarə olunan pul ehtiyatlarını yaradırlar;
3. bank əməliyyatlarının və xidmətlərinin aparılması qanunla tənzimlənir;
4. Yeni bank xidmətinin müəllifində müəllif hüquqları yoxdur;

Satış sistemi müstəsna və integrasiya, yəni bütün filiallardır

Bankın özünəməxsusluğu onun fəaliyyətinin xüsusiyyətləri ilə müəyyən edilir. Bu fəaliyyətin nəticəsi bank məhsulunun yaradılmasıdır. Bank məhsulu: ödəniş vasitələrinin yaradılması və xidmətlərin göstərilməsi.

Ödəniş vasitələrinin yaradılması bütövlükdə iqtisadiyyat səviyyəsində özünü göstərir (ya da, demək olar ki, makro səviyyədə). Məlumdur ki, əmək məhsulu bir məhsulu digərinə mübadiləsi şəklində deyil, alqı-satqı şəklində istehsal olunur. Əmtəə istehsalçısı bazarını öz mallarını təklif edir. Alıcı, öz növbəsində, yalnız öz məhsulunu satarsa ona lazım olan malları əldə edə bilər. Bazar iqtisadiyyatında alış-satış aktının yerinə yetirilməsi üçün universal ödəniş vasitəsi kimi pul tələb olunur. Onların köməyi olmadan əmtəə istehsalçıları arasında əmək mübadiləsi olmaya bilər. Bank Mərkəzi Bankın şəxsində maddi malların alınması və istehlakı və bərpası prosesinin davam etdirilməsi üçün dövrü üçün lazım olan pul məsələsini yaradır.

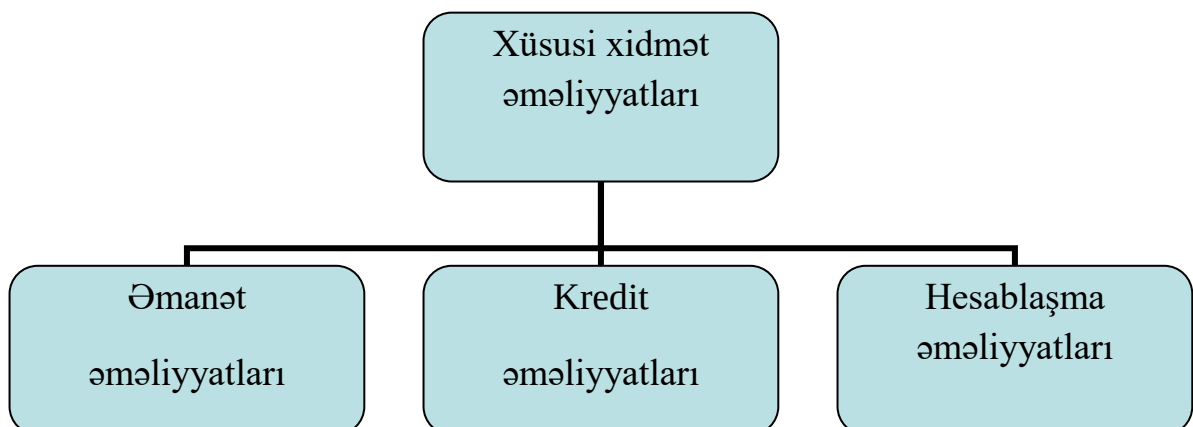
Bankın məhsulunun ikinci tərkibi onun təmin etdiyi xidmətlərdir. Bunlar aşağıdakı kimi təsnif edilə bilər:

Təsnifat meyarları	Verilən xidmətlər növü
Bank fəaliyyətinin spesifikliyindən asılı olaraq	Xüsusi xidmətlər Qeyri-spesifik xidmətlər
Xidmətlərin alınması mövzusunda asılı olaraq	Hüquqi şəxslər Fiziki şəxslər
Bank resurslarının formalaşdırılması və yerləşdirilməsi metodundan asılı olaraq	Aktiv əməliyyatlar Pasif əməliyyatlar
Ödənişdən asılı olaraq	Pullu xidmətlər Pulsuz xidmətlər
Maddi məhsulun hərəkəti ilə əlaqəli olaraq	Maddi məhsulun hərəkəti ilə əlaqəli xidmətlər Net xidmətləri

Cədvəl 2.1 Bank xidmətləri

2.2. Bank xidmətlərinin və onların göstərilməsinin səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi.

Bank xidmətləri əsasən xüsusi və qeyri-spesifik xidmətlərə bölünə bilər. Xüsusi xidmətlər bankın fəaliyyətinin xüsusi bir müəssisə kimi fəaliyyət göstərməsindən asılıdır. Xüsusi xidmətlərə bunlar tərəfindən həyata keçirilən üç növ əməliyyat daxildir:



Depozit əməliyyatları müştərilərin bankdakı əmanətlərini depozitlərdə yerləşdirməklə bağlıdır. Tarixi olaraq, bu əməliyyata əmanətlərin etibarlılığı və

təhlükəsizliyini təmin edən banklarda qənaət etmək üçün dəyərlərini qoyduqları zaman təhlükəsiz bir əməliyyat başlandı. Gələcəkdə pulun təhlükəsizliyi dəyərsizliyə qarşı bir təhlükəsizliyə çevrilməyə başladı. İnsanlar banka pul resurslarını yalnız ən rahat və təhlükəsiz yer kimi yerləşdirməyə başladılar, həm də gəlir əldə etmək, dəyərsizləşmədən, inflyasiyadan qoruya bilmək üçün. Depozit üçün pul qoyulması üçün bank müştəriləri kredit faizini alır.

Kredit əməliyyatı bankın əsas fəaliyyətidir. təsadüfi deyildir ki, bank bəzən böyük kredit təşkilatının adlanır. Bu da həqiqətən belədir: bankın aktivlərinin ümumi məbləğində əsas nisbəti kredit əməliyyatlarıdır. Ən çox müştərilərə borc verilməsi səbəbindən bank gəlirlərin ən çoxunu alır. Bank əməliyyatlarının müasir strukturunda isə, kredit əməliyyatı əsas deyildir. İqtisadi böhran, inflyasiya və buna görə də daha yüksək risk səbəbiylə, kommersiya bankları kredit verməklə deyil, digər daha sərfəli və daha az riskli əməliyyatlarla (məsələn, valyuta əməliyyatları) məşğul olurlar.

Bankın istehsal etdiyi hesablaşma əməliyyatları həm nağdsız, həm də nağd həyata keçirilə bilər. Müştərilərin adından banklar mal və materialların alınması və ya satılması, əmək haqqının ödənilməsi, vergilər, haqlar və digər eyni dərəcədə əhəmiyyətli ödənişlər ilə əlaqədar ödənişlərin aparılmasına dair müxtəlif hesablar açır. Qəsəbələrdə banklar, müəssisələr, vergi orqanları, əhali və büdcə arasında satanlar və alıcılar arasında vasitəçilik fəaliyyət göstərir. Banklar girovlar edərkən, banka daxil olan sənədlərin sürətli rabitə və texniki emal təmin etmək üçün müxtəlif müasir avadanlıqlardan istifadə edirlər.

Ənənəvi bank əməliyyatlarının kateqoriyasına aid edilə bilər və pul əməliyyatları. Müasir qanunvericiliyində onlar bankın əsas fəaliyyətinə daxil edilmir, lakin onların fəaliyyətində bank fəaliyyətinin mahiyyətini əks etdirirlər. Təsəvvür etmək çətindir ki, bank depozitlər, kreditlər və hesablaşmalar həyata keçirir, nağd əməliyyatlar aparır.

Ənənəvi və qeyri-ənənəvi əməliyyatlar arasında ara mövqe əlavə əməliyyatlarla məşğuldur. Bunlara valyuta əməliyyatları, qiymətli kağızlarla

əməliyyatlar, qızıl, qiymətli metallar və külçə əməliyyatları daxildir. Bu banklar bu əməliyyatları yerinə yetirə bilməzlər.

Qeyri-ənənəvi bank xidmətlərinin strukturu bütün digər xidmətlərdən ibarətdir. Bunlar daxil olmaqla bir çoxları var:

- vasitəçilik xidmətləri,
- müəssisənin inkişafına yönəlmiş xidmətlər (fond birjasına giriş, səhmlərin yerləşdirilməsi, hüquqi yardım, informasiya xidmətləri və s.),
- təminat və zəmanətlərin təmin edilməsi,
- Gizli əməliyyatlar (müşəri adına əmlakın idarə edilməsində məsləhət və yardım daxil olmaqla),
- müəssisələrə mühasibat uçotu,
- mühakimədə müşəri maraqlarının təmsil edilməsi,
- kassaların verilməsi üçün xidmətlər,
- turist xidmətləri və s.

Banklara istehsal və ticarət fəaliyyətini, habelə sığortaçılıqdan çəkinmək qadağandır.

Hüquqi və fiziki şəxslərə xidmətlər

Qiymətləndirilmiş təsnifata əsasən və xidmətlərin alınması subyektlərinə bağlı olaraq həm hüquqi, həm də fiziki şəxslərə təmin edilir. Təcrübədə, hər iki şəxs növü üçün xidmətlərin bir növü bir və ya digər banklarda eyni ola bilər, yalnız onların həcmi fərqli ola bilər. Rusiya kommersiya bankları tərəfindən göstərilən xidmətlərin konsolidə edilmiş siyahısında, əhaliyə göstərilən xidmətlər indiyə qədər az əhəmiyyət kəsb edir, halbuki fiziki şəxslər üçün əməliyyatlar növlərinin sayını (ödəmələrin ödənilməsi, istehsal və istehlakçı ehtiyaclarının kreditləşdirilməsi, depozitlərin qəbul edilməsi və s.) artırmalıdır.

Banklar pulsuz vəsait toplayır və toplayırlarsa, onlar məcburi iqtisadi təşkilatlara geri qaytarılır, bank xidmətləri həm passiv, həm də aktiv əməliyyatlar şəklində həyata keçirilə bilər. Pasif əməliyyatların köməyi ilə banklar öz resurslarını (məsələn, depozitlər, sertifikatların satışı, digər banklardan alınan

kreditlər və s.) yaradır. Fəal əməliyyatları həyata keçirərkən, banklar müxtəlif iqtisadi təşkilatlar və əhəlinin ehtiyacları üçün öz resurslarını yerləşdirirlər.

Pullu və pulsuz xidmətlər Bank xidmətləri göstərmək üçün ödənişdən asılı olaraq ödənişli və pulsuz xidmətlərə bölünür. Bununla birlikdə, bu xidmətin xüsusi bir növü tamamilə ödənişli və ya pulsuz ödənilməsinə nəzərdə tutmur. Bankın işi müxtəlif növ, məsələn, hesablaşma əməliyyatları, müştərilərdən bir haqqı toplamaq və nə üçün bir haqqı ödəməmək lazım olduğunu müəyyən etməkdir. Bir sıra səbəblərə görə, hesablaşma, kredit və depozit hesablarının tərkibində ayrı əməliyyatlar pulsuz həyata keçirilə bilər.

Xidmətlərin ödənilməsi ilə əlaqədar olaraq, bankın gəlirlərinə digər xüsusiyyətlər də tətbiq edilə bilər. Bank xidmətləri, tez-tez bank gəlirlərini, bahalı və ucuz xidmətlərin gətirilməsini təmin edir. Belə ki, fəal əməliyyatların əksəriyyəti banka gəlir əldə etməyə imkan verir, passiv əməliyyatlar isə müəyyən növ depozitlər üzrə faizlərin ödənilməsinə nəzərdə tutur. Bəzi bank xidmətləri çox əmək tələb edir, onların qiyməti daha bahalıdır. Məsələn, bir akkreditivin emalı, müştərinin ödəmə əmrinə görə adi pul köçürməsindən çox bankda daha bahalıdır.

Maddi məhsulun hərəkəti ilə əlaqəli olaraq, bank xidmətləri iki növə bölünür:

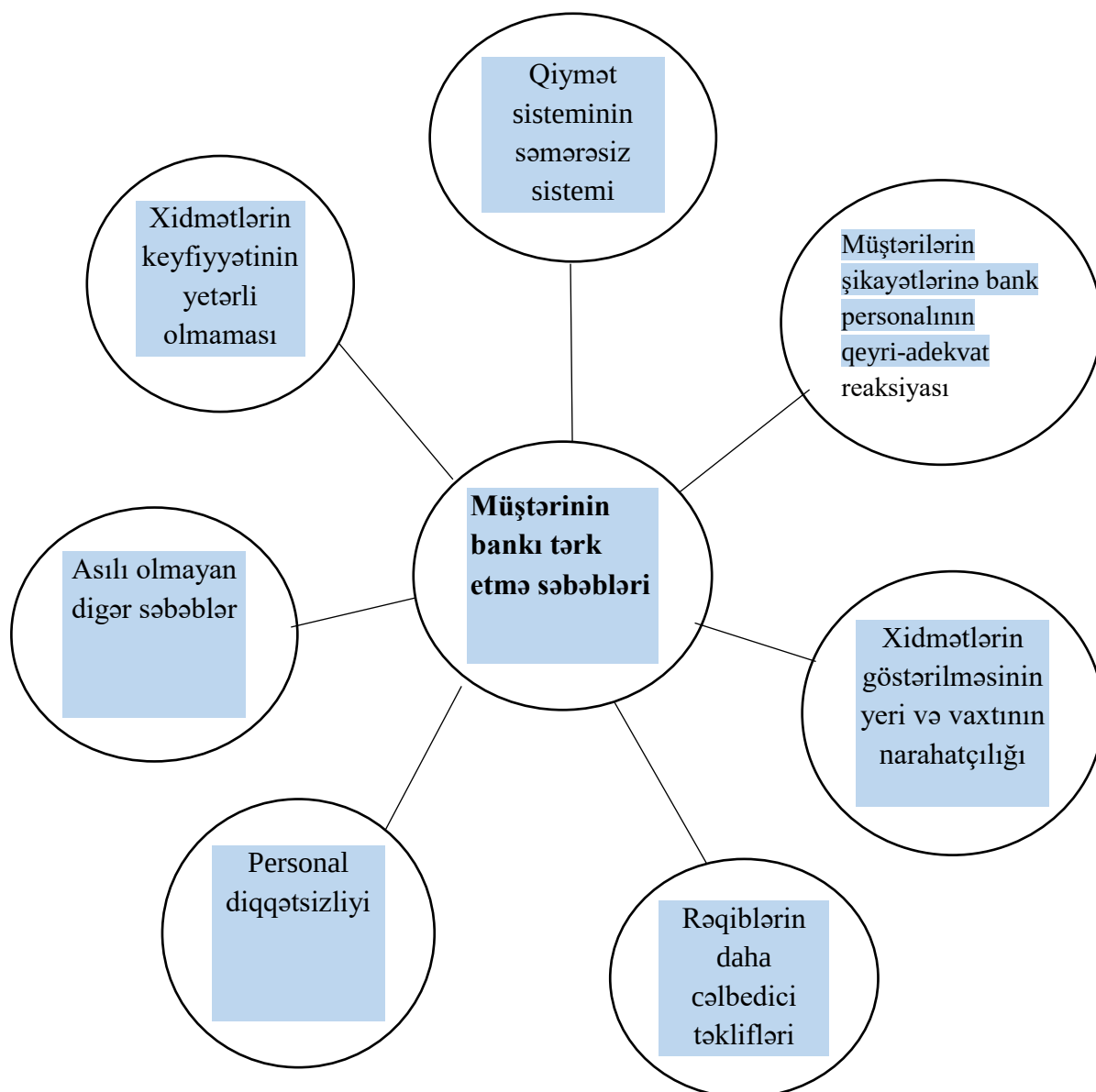
- 1) onun hərəkəti,
- 2) təmiz xidmət.

Banklar pul əməliyyatları vasitəsilə maddi məhsulun hərəkətini əsasən idarə etdiyinə görə, onların əsas hissəsi xidmətin birinci növünə şübhəsiz bağlıdır. Malların təşviqi üçün bu bank xidmətləri (məsələn, nəqliyyat, kommunikasiya, ticarət üçün xidmətlər) yeni bir əlavə xərc yaradır. Net xidmətləri maddi istehsalda birbaşa məşğul olan təşkilatlara, eləcə də fərdi vətəndaşlara şəxsi ehtiyaclarını ödəmək üçün verilir.[36]

Qeyd edildiyi kimi, bankın məhsulu müxtəlif növ xidmətlərdir. Məsələn, bir sənaye müəssisəsinin məhsullarından fərqli olaraq, bir bank məhsulu tez-tez bir maddi kimi görünmür. Kreditlər və hesablaşmalar nağdsız formada hesablar üzrə daxilolma qaydasında həyata keçirilir. Buna görə, məhsul xüsusi bir əmtəə

formasını əldə etdiyi maddi istehsal sahələrindən başqa, səhm üçün hazırlanan bank məhsulu saxlanıla bilməz.

Müştəriyə xidmət göstərilməsi prosesinin keyfiyyəti onun bank seçiminə təsir edən əsas səbəblərdən biridir. Müştərinin kredit təşkilatını tərk etmə səbəbləri aşağıda sistemləşdirilib



Şəkil 2.2 Xidmət prosesinin qeyri-qənaətbəxş olması səbəbindən müştərinin kredit təşkilatını tərk etmə səbəbləri.

Bu halda, hər bir blok elementlərinin səbəbləri kimi aşağıdakıları ayırmaq lazımdır:

1. Qiymətin əmələgəlmə sisteminin qeyri-effektiv olması:

- xidmət üçün çox yüksək tariflər;
- tariflərin və faizlərin sabit artımı.

2. Müştəri şikayətlərinə bank personalının qeyri-adekvat reaksiyası:

- qeyri-peşəkarlıq;
- Müştərilərin tərəfindən işində aşkar edilmiş səhvlərə mənfi reaksiya.

3. Xidmətlərin göstərilməsinin yeri və vaxtının narahatçılığı:

- narahat bir yer;
- müştərinin üçün iş saatnını əlverişli olmaması.

4. Personalın diqqətsizliyi:

- heyətin ləng işləməsi;
- Hesablama və xidmət prosesində səhvlər;
- növbələrin olması.

5. Rəqiblərin daha sərfəli təklifləri:

- tariflər üzrə;
- xidmətin mürəkkəbliyi;
- xidmətin kompleks olması;
- heyətin diqqətli və qayğıkeş.

6. Xidmətin keyfiyyətinin yetərli olmaması:

- laqeydlik;
- itaətsizlik;
- münaqişələr;
- yalançılıq və s.

Müstəqil səbəblər:

- müştərinin yaşayış ünvanını dəyişməsi;
- müştərinin iflası;
- kredit təşkilatının bağlanması;
- kredit təşkilatının iflası

Beləliklə, yuxarıda göstərilənləri ümumiləşdirərək, xidmətdə müştəri narazılıqlarının əsas səbəbləri iki istiqamət üzrə qruplaşdırılmalıdır:

- xidmət prosesinin təşkilində çatışmazlıqlarla əlaqəli;
- Bankın əməkdaşlarının peşəkarlıq, ixtisaslaşması və diqqətlilik səviyyəsinə aiddir.

Bununla yanaşı, xidmətdə növbədə, digər tərəfdən, işçi günündə işçi heyətinin mümkün işsizliyinə səbəb olan personalın səmərəsiz qruplaşdırılmasıdır.

T.N.Lobanova -nin fikrinə görə, bankın fəaliyyətinin hərtərəfli qiymətləndirilməsi üçün kredit təşkilatının aşağıdakı fəaliyyət sahələrinin təhlili edilməlidir [54]:

- 1) bankın bütövlükdə fəaliyyəti;
- 2) bank məhsullarının məhsul növlərinə görə satışı;
- 3) biznes strukturları kontekstində bank məhsullarının satışı;
- 4) müştərilərin kontekstində bank məhsullarının satışı.

Bankın fəaliyyətinin səmərəliliyinin dərəcəsi haqqında nəticə bankın gəlir əldə edən aktivləri ilə ödənilmiş öhdəlikləri arasında ən az və mümkün minimum marjın qiymətləri ilə faktiki margin dəyərini müqayisə etməklə həyata keçirilə bilər. Eyni zamanda, minimum icazə verilən margin bankın minimal icazə verilən xərclərinin fəaliyyət göstərdiyi aktivlərin gündəlik orta həcminə nisbəti kimi hesablanır. Minimum icazə verilə bilən xərclər, əməliyyat xərcləri və bankın ödənilmiş öhdəliklərinin həcmində fərqlərin mövcudluğundan irəli gələn ümumi xərcləri, həmçinin şərti xərcləri əhatə edir.

Minimum tələb olunan margin minimum icazə verilən marjaya hesablanır. Bankın xərcləri, planlaşdırılan mənfəət məbləği ilə bank tərəfindən ödənilən faktiki gəlir vergisi dərəcəsi, habelə ehtiyat fonduna qoyulan məcburi minimum məbləğ üçün düzəldilməklə əlavə edilir.

Qeyd etmək lazımdır ki, kommersiya bankları müştərilərə xidmət göstərməsinin keyfiyyət standartlarını müəyyənləşdirəndə əsasən aşağıdakı keyfiyyət göstəricilərindən istifadə edir [54]:

1. Xarici məlumatların təhlili. Bankda yüksək səviyyəli mütəxəssislər olmasına baxmayaraq, rəqiblərin təcrübə və nailiyyətlərini öyrənmək heç vaxt heç də artıq olmazdı

2. İşçilərin fikirlərinin araşdırılması. Sorğu zamanı işçilər özləri faydalı ola biləcək fikirlər verirlər.

3. Mütləq tələblər şəklində alınan məlumatların strukturlaşdırılması (müşəriyə gülümsəmək, salam demək, 2-3 sual kömək edir) və geniş təkliflər (gülümsəmək, söhbət anına baxmaq və görünməməsi). Müştərilərlə işlə məşğul olan işçilər olduqca çoxdur, tez-tez dəyişə bilər. Bu hallarda sənədləşdiriləcək köməkçi sözlər heyətin işini əhəmiyyətli dərəcədə asanlaşdırmağa bilər və yeni işçilərin təlim və uyğunlaşma müddəti azalacaqdır.

4. Praktikada standartların yoxlanılması. Bu məqsədlə, bankın işçilərindən əlavə, müştəriləri cəlb etmək tövsiyə olunur. Ancaq təcrübə göstərir ki, ən əhəmiyyətli testlər bank işçiləridir. Bununla yanaşı, bankın əməkdaşlarının qəbul etdiyi standartların həyata keçirilməsi prosesində rəy daha da əhəmiyyətli bir rol oynayır.

5. Nəzarət. İki qarşılıqlı tamamlayıcı variantlardan istifadə olunur: daxili audit (yoxlama şəklində əməliyyat standartlarının nəzarəti) və fərdi standartların monitorinqi. Şəxsi standartların idarə edilməsi "Mystery Shopping" (sirli alıcı) metodu ilə həyata keçirilir ki, bu da adi bir müştərinin baxımından kadrların işini qiymətləndirməyə imkan verir.

Beləliklə, banklar üçün xidmət standartlarının inkişafı məsləhətdir. Lakin belə standartların tətbiqi kredit təşkilatının fəaliyyətinin strukturunu və texnologiyasını təkmilləşdirməyə imkan verəcək keyfiyyət idarəetmə sisteminin tətbiq olunmasında mühüm addımdır: daxili proseslərin şəffaflığını təmin etmək, kadrların səlahiyyət və məsuliyyətinin aydın şəkildə paylanması, idarəetmə qərarlarının effektivliyini artırmaq yolu ilə bankın idarə olunmasını optimallaşdırmaq. Bütün bunlar maliyyə xidmətlərinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına və risklərin minimuma endirilməsinə kömək edir. ISO 9001: 2000 tələblərinə uyğun sertifikatlaşdırma bankın rəqabətdə qazanma şansını artırır, müştərilərin (həm hüquqi, həm də fərdi) etibarlılığını artırır, gələcək xarici tərəfdaşlarla daha yaxından işləməyə imkan verir ki, nəticədə bazar payını artıraraq mənfəət əldə edir.

ISO 9000 standartları bank müştərilərinin əhval-ruhiyyəsini ölçmək və müşahidə etmək, onların xidmət keyfiyyətini nəzərə alır. Bununla yanaşı,

kadrların bank xidmətlərinin göstərilməsinin birbaşa mənbələrindən biri kimi təmin olunmasında mühüm rol oynayır. Xidmətin keyfiyyəti sabit deyilsə, insan amilindən asılıdırsa, müştərilərə nisbətən yalnız bank xidmətlərinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsinə, müştəri xidmətində kadrların səviyyəsinə xüsusi diqqət yetirmək lazımdır.

Kredit təşkilatının müştəri yönümlü xarakteri uzunmüddətli müddətdə davamlı bir mənfəət əldə etməyi məqsəd qoyan müştəri əlaqələri idarəetmə vasitəsi kimi nəzərdən keçirilməlidir. Buna görə, rəqabət mövqeyini gücləndirmək üçün bank keyfiyyət idarəetmə sisteminin elementlərindən biri olan müştəriyə yönəlmiş iş strategiyasını inkişaf etdirməlidir. Müştəri yönümünü qiymətləndirmək üçün, kredit təşkilatının fəaliyyətinin keyfiyyət və kəmiyyət göstəriciləri təklif edilmiş və sistemləşdirilmiş, müştəri yönümlü indeks hesablanmış və aşağı, orta və yüksək səviyyədə müəyyənləşdirmək üçün reyting cədvəli hazırlanmışdır.

ISO 9000 seriyalı beynəlxalq standartların tələblərinə uyğun olaraq kredit təşkilatının keyfiyyəti idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsi təklif olunan xidmətlərin keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətinin təmin edilməsinin etibarlı yollarından biridir və təşkilatın beynəlxalq əməkdaşlıq çərçivəsində fəaliyyət göstərməsi üçün şərtidir. Eyni zamanda, ISO 9000 standartlarının tələblərinə uyğun olaraq xidmət keyfiyyətin qurma prosesi bank xidmətlərinin prosesini yenidən təşkil etmək və müştərilərin ehtiyaclarına istiqamətləndirməklə kredit təşkilatının idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsidir. Eyni zamanda, bank xidmətinə tətbiq edilən xidmət keyfiyyətinin ölçülməsinin vahid metodologiyası hazırlanmayıb. Buna görə də, kağız dörd mərhələdən ibarət keyfiyyət idarəetmə sisteminin formalaşdırılması üçün alqoritm təklif edir ki, uğurlu həyata keçirilməsi kredit təşkilatının yeni, daha effektiv idarəetmə təşkilatı səviyyəsinə çıxmasına, beynəlxalq əməkdaşlıq perspektivlərini genişləndirməyə, rəqabət üstünlüyünü artırmağa və etibarlılığı artırmağa, kommersiya bankını inkişaf etdirməyə qadirdir.

2.3. Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin bankların fəaliyyətinin səmərəliliyinə təsiri

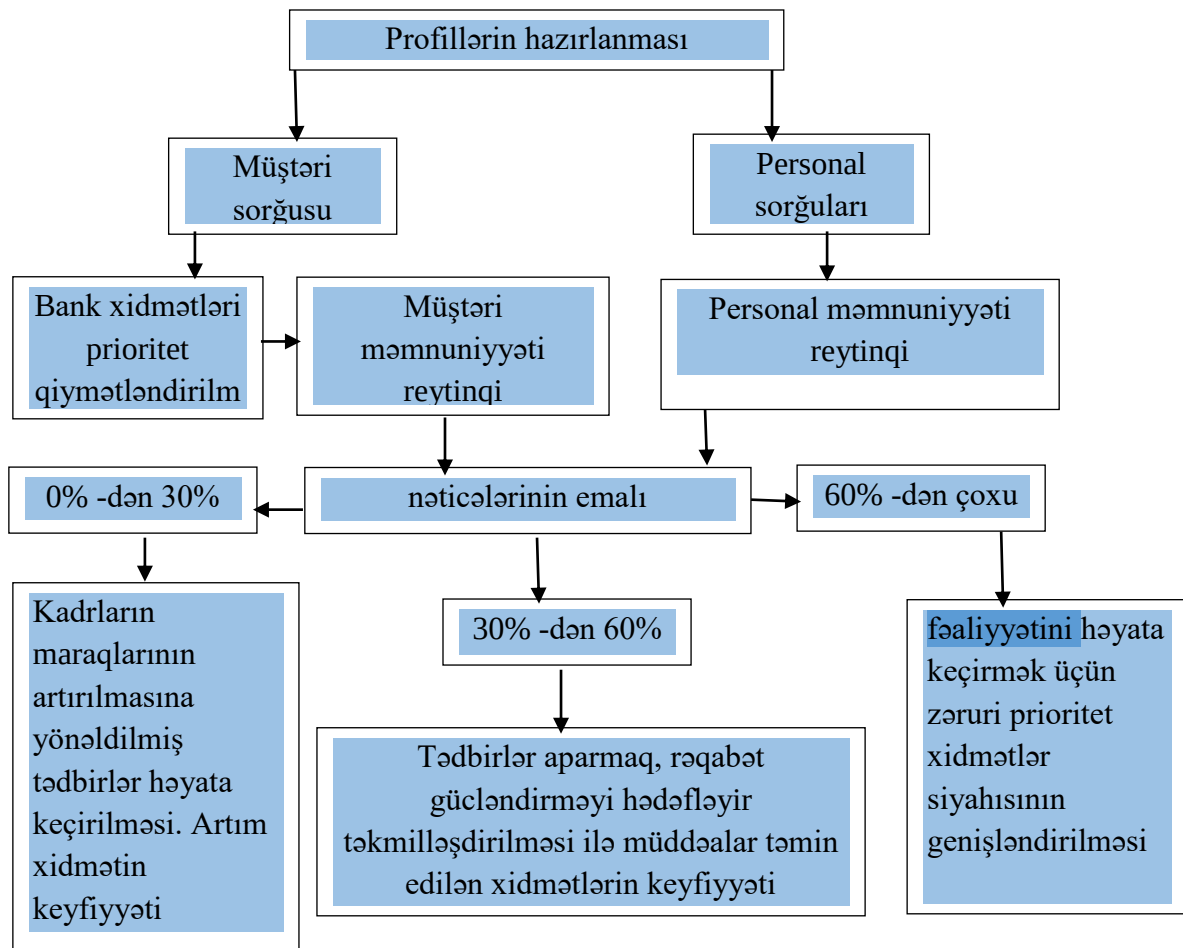
Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin bankların fəaliyyətinin səmərəliliyinə təsirini araşdırarkən məlum oldu ki, pərakəndə bazarda yüksək rəqabət mühiti yeni məhsulların inkişafına və əhaliyə xidmət göstərilməsinin yaxşılaşdırılmasına yönəldir. Yuxarıda qeyd edildiyi kimi, xidmət keyfiyyətini təhlil edərkən müştərilərin və xidmətlərin birbaşa xidmət göstərdiyi bankın əməkdaşlarının baxımından inteqrasiya olunmuş məmnuniyyət qiymətləndirilməsinə ehtiyac vardır. Eyni zamanda, işin birinci hissəsində aparılan tədqiqata əsasən, SERVQUAL metodu xidmətlərin keyfiyyətini hərtərəfli qiymətləndirməyə və əməkdaşların motivasiyasını - məmnuniyyət indeksini müəyyənləşdirən metodologiyayı hərtərəfli müəyyən etməyə imkan verdiyini aşkar etmişdir. Bu metodların seçilməsi, ilk növbədə, öz sahəsində hər birinin universal olmasıdır. İkincisi, hər iki halda tətbiqi tədqiqat üsulu eynidir - qiymətləndirmə prosesini asanlaşdıran sual. Üçüncüsü, metodlar müəlliflər tərəfindən bank sektorunda istifadə üçün artıq uyğunlaşdırılıb və bankın müştərilərinin və işçilərin formalaşmış formada razılığının səviyyəsini xarakterizə etməyə imkan verir.

Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi aşağıdakı mərhələləri əhatə edir:

1. Kredit təşkilatının ən əhəmiyyətli, gəlirli xidmətlərini müəyyən etmək üçün bank xidmətlərinin prioritetinin qiymətləndirilməsi.
2. Müştəri məmnuniyyətini xidmətləri təqdim etməklə qiymətləndirmək.
3. İş şəraitinə görə kadrların qiymətləndirilməsinin qiymətləndirilməsi.
4. Nəticələrin qiymətləndirilməsi və idarəetmə qərarlarının qəbul edilməsi.

Şübhəsiz ki, bank xidmətlərinin keyfiyyətinin hərtərəfli qiymətləndirilməsi metodologiyasını aşağıda göstərmək olar

Şəkil 2.3 - Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin hərtərəfli qiymətləndirilməsi üçün alqoritm –



Bu halda məlumatların emalı üçün əsas vasitə anketlər əsasında ekspert qiymətləndirməsidir. Bu, obyektlərin seçilmiş göstəricilərlə (xüsusiyyətləri, keyfiyyətləri) müqayisə edilməsi proseduru kimi müəyyənləşdirilə bilən bir ölçmə prosesidir. Ən ümumi sıralama, birbaşa qiymətləndirmə, ardıcıl müqayisə, cüt müqayisə edir.

Buna görə, müştəri xidmətinin keyfiyyəti ilə bağlı araşdırma aparmaq və bankın müştəriləri baxımından ən vacib xidmətləri müəyyən etmək üçün sorğu üsulu ilə ekspert qiymətləndirmə metodu tədqiqat metodu kimi seçilib və doğrudan ölçmə metodları (birbaşa xidmətlər) və eşləmə metodu müqayisə (bank və müştəri arasında müəyyən edilmiş əlaqə səviyyəsini və xidmət keyfiyyətini müəyyən etmək). – ibarətdir.

Birbaşa qiymətləndirmə, interval miqyasında obyektlərə ədədi dəyərlərin təyin edilməsi prosedurudur. Interval miqyasında obyektlərin üstünlüklərinin ölçülməsi yalnız ekspertlər obyektlərin xüsusiyyətləri barədə kifayət qədər tam məlumatlı olduqda kifayət dərəcədə etibarlılığı ilə həyata keçirilə bilər. Bu şərtlər

tez-tez ekspert qiymətləndirməsində tapılmaz. Şərtləri sadələşdirmək və əlbəttə ki, ölçünün düzgünlüyünü azaltmaqla, mütəmadi ədədi oxun əvəzinə bir hesab hesab olunur. Skorların iki növü var.. Birinci halda qiymətləndirmə obyektiv meyarlara əsasən qiymətləndirilmişdir ki, fərdi hesablamalar real dəyərlərin müəyyən dəyişiklikləri (ortalama dəyərdən sapma) olur. Adətən, ümumiyyətlə qəbul edilmiş standartlar var. İkinci növün bir qolu yalnız ümumi qəbul edilmiş standartlar deyil, hətta tək subyektiv əks olunması olan təxminlər olan bir obyektiv meyarın olması da şübhə doğurur. Adətən, ballar adətən kəmiyyəti hesab olunur. Onları əldə etmək üçün ən sadə yol orta hesabları hesablamaqdır [70]:

$$x(i) = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n x(i, j).$$

$X\{i, j\}$ -i ekspert tərəfindən j obyektinin qiymətləndirilməsi

n -ekspert qiymətləndirilməsində iştirak edən ekspertların sayı

Region ərazisindəki kredit təşkilatlarına prioritet xidmətlər ayırarkən müqayisə üçün heç bir kriteriya olmadığına görə müştərilərin sıralamasına görə hər bir xidmət üçün orta hesabla tapılaraq ikinci növ ədədi hesab tətbiq olundu

Bank xidmətlərinin ən mühüm xüsusiyyəti onların məhsuldar xarakteridir. Əhəliyə və müəssisələrdən depozitlərə qədər qəbul edilməsi kimi sadə formada artıq böyük məhsuldar mənada yekunlaşır. Bank sadəcə pul yığır - "boş", istifadəyə alınmamış pul vəsaitlərini əməliyyat aktivlərinə çevirir. Eyni şəkildə, bu müəssisə və təşkilatların istehsal və maliyyə fəaliyyətlərinin inkişafı üçün verilən kreditlərə aiddir. Bir qayda olaraq, müştərilərinin iqtisadi fəaliyyətinə xidmət edən bank əməliyyatları istehsalın inkişafına və sürətlənməsinə kömək edir.

Bank xidmətlərinin xarakterik xüsusiyyətlərindən biri onların obyektinin bir hesabdən ikisinə, bir rayondan (müəssisənin, iqtisadiyyat sektorundan) digər bank şəbəkəsi kanalları vasitəsilə böyük məbləğdə pul köçürmələri deyil, müəssisələrin hesablarında hərəkət, ilk növbədə, kapitalın nağd şəkildə hərəkətidir.

Məsələn, belə bir ənənəvi bank əməliyyatını nəzərdən keçirək. Borc verən

müəssisəyə verilmiş kreditin müəyyən bir müddətdə banka qaytarılması və sadəcə olaraq geri qaytarılmaması, lakin istifadə üçün faiz ödənişi ilə birlikdə qaytarılması məlumdur. Bu deməkdir ki, kredit alıcısı onu tam olaraq vaxtında qaytarmaq və ən azı kredit faizini ödəmək üçün kifayət edəcək bir mənfəət əldə etmək üçün istifadə etməlidir. Borcalan, kredit əməliyyatının mahiyyətinə görə, bankda alınan vəsaitləri "yemək" üçün (istehlak məqsədləri üçün) deyil, kapital kimi tətbiq etməlidir. Kredit faizləri kredit bazasında yarandıqda, o deməkdir ki, bank tərəfindən verilən pulun sərmayesi kimi istifadə edilməli, borcalan əlavə gəlir almalıdır.

Bank xidmətlərinin mülkiyyəti həm aktiv, həm də passiv əməliyyatları əhatə edir. Depozitlərin qəbulu və "passiv" əməliyyatları həyata keçirən banklar müştərilərinə yalnız pulları təhlükəsiz yerdə saxlamağı deyil, həmçinin depozitlər üzrə faiz şəklində müəyyən gəlir əldə etməyə imkan verir. Müştərilərin səhmlərini yerləşdirmək, kreditlə təmin etmək, valyuta və digər aktiv əməliyyatlar həyata keçirməklə, banklar firmalar üçün əhəmiyyətli xidmətlər göstərirlər, əmtəə kütlələrinin təşviqi, malların alqı-satqısı, ictimai xərclərinə qənaət edirlər.

Banklar tərəfindən həyata keçirilən əməliyyatlar digər müəssisələr və təşkilatlar tərəfindən həyata keçirilə bilər. Onlar yalnız bir bankın inhisarı deyildir. Bu, yalnız ənənəvi bank əməliyyatları üçün deyil, xüsusən də digər xidmətlər üçün tətbiq olunur. Məsələn, ixtisas müəssisələri və qurumları mühasibat yardımı, məsləhətləşmələr, müxtəlif vasitəçilik xidmətləri, sənədlərin və digər xidmətlərin icarəsini təmin edə bilər. Buna görə də qeyd etmək olar ki, böyük kredit təşkilatı olan banklar qeyri-bank əməliyyatlarını həyata keçirə bilərlər - digər təsərrüfat subyektləri tərəfindən ənənəvi olaraq həyata keçirilən əməliyyatlar.

Bu vəziyyət bazar iqtisadiyyatında bank xidmətlərinin bazarında ciddi rəqabətin olması ilə bağlıdır. Bazarda yeni bank xidmətlərinin (ticarət təşkilatları, maliyyə və sənaye şirkətləri, müxtəlif agentliklər və s.) yeni satıcıların yaranması bankları ən gəlirli əməliyyatların genişləndirilməsi imkanlarını azaldır və bankların yeni gəlir mənbələrindən istifadə etməyə məcbur edir. Buna görə,

xüsusilə son illərdə sürətli, bank əməliyyatları deyil, bank üçün digər qeyri-ənənəvi xidmətlər inkişaf etmişdir.

Bankın müştərilərin (hüquqi və fiziki şəxslərin) öhdəliklərinin təminatı və təminatına aid əməliyyatları müvafiq mülki hüquq normaları ilə tənzimlənir. Xüsusilə, zəmanət müqaviləsi əsasında, zəmanət bankı öz öhdəliklərini tam və ya qismən yerinə yetirmək üçün məsuliyyət daşıyır. Bank tərəfindən bu əməliyyatları həyata keçirmək, bir qayda olaraq, müvafiq müddətə əsasəndir.

Zəmanət əməliyyatları. Zəmanət əməliyyatları, tərəflərin razılığı ilə mövcud qanunvericiliyində nəzərdə tutulmuş hallarda, digər tərəfin adından və hesabından ödənilən məsrəflər üzrə bank tərəfindən həyata keçirilir.

Sifariş adından əməliyyatların obyektləri alqı-satqı, təchizat müqavilələri və başqaları daxil olmaqla bütün növ əməliyyatlar ola bilər.

Bankçılıq təcrübəsi mülklərin və tədarük müqavilələrinin alqı-satqısı ilə əlaqəli olmayan çoxsaylı əməliyyatlar formasını əhatə edir. Bunlar arasında: müştərilərin maraqlarını maliyyə, iqtisadi, məhkəmə orqanlarında təmsil etmək, habelə müxtəlif mülkiyyət əməliyyatları və digər hüquqi münasibətləri yerinə yetirmək; Bank müştərilərinin marağında əmanət əməliyyatlarıdır.

Bankların etibarlı əməliyyatları. Təqaüd və ya inam əməliyyatları, tərəfin razılaşması əsasında mövcud qanunvericiliyə görə və ya komissiya müqaviləsində müəyyən edildiyi təqdirdə, tərəfin və ya vəkilin hesabına ödənilən məsuliyyətlə həyata keçirilir. Təhlükəsiz əməliyyatlar vasitəçilik edir və hər zaman xüsusiyyətdir. Onların mahiyyəti, müştərilərə vergi ödəmək üçün müştərilərə malların köçürülməsi üçün müxtəlif maliyyə bazarlarında öz mal sahibləri adından və onların adından sonra bu vəsaitlərin sonrakı investisiyalarını müştərilərə köçürməkdir. Təmiz əməliyyatları ümumilikdə bank fəaliyyətinin mahiyyətini açıq şəkildə əks etdirir - pul vəsaitlərinin cəlb edilməsindən və onların gələcəkdə yerləşdirilməsindən ibarətdir.

Hüquqi şəxslər üçün etibarlı əməliyyatlar. Müəssisələr, təşkilatlar, səhmdar cəmiyyətlər, təhsil müəssisələri, xeyriyyə fondları və digər hüquqi şəxslər üçün banklar agentlik xidmətləri göstərirlər və ləğvetmə, yenidən qurma, iflas və s.

Müddətində səhmdar cəmiyyətlərin işlərini müvəqqəti idarə edə bilirlər.

Təminlə bağlı hüquqi münasibətlər, etibarın faydalanıcının (benefisiarının) istifadə olunmasında etibarnamə və vəkil tərəfindən verilmiş bir inamın yaradılması üçün bir razılıq əsasında etibarın yaradılması nəticəsində yaranır.

Mülkiyyət hüququ haqqında qaydalar, əgər qanunla və ya etibarın qurulması haqqında razılaşmada başqa cür nəzərdə tutulmamışdırsa, etibarlıq hüququna aiddir

Təmin edənlər hər hansı bir hüquqi və ya hüquqi şəxs ola bilər.

Qiymətli kağızlar bazarının daha da inkişaf etdirildiyi və dövlət əmlakının özəlləşdirilməsi prosesi genişləndikcə, əmanət əməliyyatları daha da inkişaf etdirilə bilər. İlk növbədə, banklara fərdi şəxslərə agentlik (vasitəçilik) xidmətləri göstərilməsi, eləcə də xüsusi razılıq əsasında müştərilərin banklardan alınmış səhmlərinin idarə edilməsi məsələsi aiddir.

Əmtəə komissiyası əməliyyatları. Mövcud qanunvericiliyə əsasən kommersiya bankları tərəfindən həyata keçirilə bilən bankın bu və digər əməliyyatları, eləcə də öz hesabına, müxtəlif qiymətli əşyalara, mallara, əmlaka, informasiya və elmi-texniki məhsullara görə alınması və satışı həyata keçirilir.

Əmtəə-komissiyon əməliyyatlarının əsas növləri aşağıdakılardır:

- a) fərdi yüklərin komissiyalarının alınması və ya satılması üçün sadə əməliyyatlar;
- b) bankın verilmiş müəssisənin bütün satışını həyata keçirmək və ya onun təmin edilmiş təchizatını həyata keçirmək öhdəliyi götürdüyü əsas komissiya müqavilələri. Komissiya əməliyyatının məqsədi maliyyələşdirilən dağıdıcıya aid olmayan hər hansı bir məhsul ola bilər.

Əmtəə və komissiya əməliyyatlarının kredit və faktoring əməliyyatı ilə birləşməsi bankın digər komissiyon agentləri ilə müqayisədə əhəmiyyətli bir üstünlüyü və təcrübəsi göstərir ki, topdan ticarətlə uğurla rəqabət aparır və əmtəə bazarlarında iştirakını sürətlə genişləndirir. Son illərdə elmi və texniki məhsulların alınması və əmtəə formasındakı əsas vəsaitlərin alınması ilə bağlı komissiya xidmətlərinə tələbat artır. Bazarda fəaliyyət göstərən və mülkiyyətin müxtəlif formalarına əsaslanan müstəqil təsərrüfat subyektlərinin sayının artması ilə müəyyən edilir.

Bankın faktoring əməliyyatları. Faktoring müştərinin işəgötürən kapitalına kredit verməklə birlikdə ticarət və komissiya əməliyyatı növüdür. Faktoring əməliyyatları əsas götürülmüş mallar üçün banka (və ya faktoring firması) göndərilən mallar üçün təcili ödəmə şərtləri və borcludan banka (və ya faktoring şirkəti) ödəniş tələb etmək hüququ üzrə alınmasıdır. Banklar, faktura dəyərinin 80% -i əsasən satıcı bəyannamələrini satın alırlar. Qalan 20 faizi borcun ödəməsi alındıqda və ya borcludan ödəniş alınmasından asılı olaraq bank tərəfindən (kredit üçün faizlər və xidmət üçün birgə komissiya) ödənilir.

Faktoring xidmətlərinin məqsədi gecikmədən itkin olan zərərləri minimuma endirmək üçün borcların vaxtında yığılması və müştərinin xahişi ilə verilmiş nağdsız borcların görünməməsinin qarşısını almaqdır; avans ödəmə şəklində kredit və mühasibat idarəçiliyində yardım, məhsuldar fəaliyyət üçün şərait yaradılması, sahibkarın mənfəətində gəlirlərin artmasına kömək edir.

Dünya bankçılıq təcrübəsində iki növ faktoring var:

- 1.açıq faktoring(şərti)
- 2.gizli faktoring(gizli)

Faktoringin istifadəsi müqavilə tərəflərindən tədarükçü tərəfindən ödəmələrin alınmasını sürətləndirməyə, fakturaların ödənilməsinə zəmanət verir, təchizatçıdan mühasibat uçotu xərclərini azaldır, alıcı üçün maliyyə çətinlikləri olan tədarükçülərə ödənişlərin vaxtında alınmasını təmin edir, təchizatçıların maliyyə göstəricilərini yaxşılaşdırır.

Bankın lizinq əməliyyatları - maşınların, avadanlıqların, nəqliyyat vasitələrinin, sənaye obyektlərinin uzunmüddətli icarəyə verilməsi. Tərəfdən asılı olaraq aşağıdakı ardıcıl növlər seçilir:

- reyting (qısamüddətli icarə) - 1 gündən 1 ilə qədər müddətə;
- sazlanma (orta müddətli icarə) - 1 ildən 3 ilə qədər;
- lizinq (uzunmüddətli icarə) - 3 ildən 20 ilə qədər və daha çox müddətə.

Lizinq əməliyyatını apararkən bir sıra risklər var: əmlakın ələ keçirilməsi riski; büdcə gəlirlərinə çəkilmə; avadanlıqların və ya əmlakın pis saxlanması riski; İkinci əl mal bazarında mülkiyyətin zərərsiz reallaşdırma riski; pul xərcləri

və əmlakın qaytarılması və köçürülməsi üçün xərclənən vaxt. Buna görə, əməliyyatın iştirakçıları, bir qayda olaraq, bu cür risklərdən sığortalanır. Eyni zamanda, geri ödəmə risklərini aradan qaldırmaq üçün müxtəlif üsullar, o cümlədən qalıq dəyərin sığortası, icarəçi əmlakın satışı üçün öhdəliklər və s.

Bankın anbar əməliyyatları. Girov qoyulmuş əşyaların banka köçürülməsi mümkün olan bir girov rejimi, əmtəə-komissiya əməliyyatları inkişafı və onlar üçün müvafiq infrastrukturun yaradılması kimidir. Bu dövrdə bankların qanuni əməliyyatlarının sayı əmtəə anbarlarında malların saxlanması və anbar və kassaların icarəyə verilməsi üçün nəzərdə tutulmuşdur.

Bu əməliyyatlardan biri bankın saxlanması üçün şəxsi depozitlərin alınmasıdır. Bu xidmətlər banklar tərəfindən iki formada həyata keçirilir: qiymətli əşyaların saxlanması və qiymətli kağızların polad kamerada saxlanması üçün təhlükəsizliyin təmin edilməsi.[32]

Qiymətli əşyalar üçün pul kisələri müştərilərə verilir. Belə müqaviləyə əsasən, müştəri istənilən vaxt dəyərlərini nəzarət edə bilər. Bank yalnız təhlükəsiz və ya hüceyrə təmin edir və saxlama ilə əlaqədar xidmətlərin yerinə yetirilməsini təmin edir, həmçinin təhlükəsizliyə çıxış təmin edir.

Bir polad kamerada qiymətli əşyaların saxlanması vətəndaşların istifadəsi üçün seylərin təmin edilməsindən fərqlənir. Bu halda, bank müştərinin qiymətli kağızlarını bir qayda olaraq qəbul edir və agent kimi çıxış edir. Saxlanmanın müddəti əmanətçi tərəfindən müəyyən edilir. Mobil süzgə kirayəsi haqqı, hüceyrələrin tutumuna görə müqavilə qiymətləri ilə ödənilir.

Bankın digər (əlavə) xidmətləri. Bankların konsaltinq fəaliyyətinin əsas istiqamətləri aşağıdakılardır:

- qurucuların, elmi və texnoloji inkişaf iştirakçılarının, birja mübadiləsi iştirakçılarının, satıcılar və alıcıların, digər növ əməliyyatlar üzrə kontragentlərin, işəgötürmə və s. seçilməsini nəzərdə tutan informasiya vasitəçiliyi xidmətləri;
- materialların, ehtiyatların, avadanlıqların, lizinq, kirayə və əmtəə-maddi dəyərlərin mübadiləsinin digər formalarında mümkün təmsil olunmaları barədə məlumat banklarının yaradılması;

- informasiya və analitik və marketinq xidmətləri, iqtisadi fəaliyyətin və onun fərdi tərəflərinin predpolagayuschie təhlili, layihələrin və qərarların elmi-texniki və iqtisadi ekspertizasının həyata keçirilməsi, yeni idarəetmə formasına keçid fəaliyyətinin nəticələrinin proqnozlaşdırılması, nəzarətin ölçülməsi və hesabat məlumatlarının etibarlılığının yoxlanılması, ödənişin yoxlanılması sənədlər, qiymətlərin düzgünlüyü, müqavilələrin iqtisadi təhlili;
- müştərinin sifarişi üzrə bazar tədqiqatının aparılması;

İnformasiya və arayış xidmətləri: sənədlərin (hesablaşma və s.) Nüsxələrinin verilməsi, müştəri məbləğlərinin müəyyən edilməsi, məbləğlərin axtarışı, bankın arxivində sorğu və s. hüquqi şəxslərin qanuni məlumatları, o cümlədən maliyyə vəziyyəti və ödəmə qabiliyyəti barədə gizli olmayan məlumatlar, habelə bankın müştəriləri tərəfindən tələb olunan digər işgüzar məlumatlar barədə məlumatın verilməsi;

- İqtisadi qanunvericiliyin tətbiqi, kredit və nizamlanma münasibətləri, müəssisədə mühasibat və maliyyə-təsərrüfat işinin təşkili və aparılması daxil olmaqla konsaltinq və hüquqi xidmətlər. Seminarlar, məktəblər və qrupun digər məsləhətləşmələri və təlimlərinin keçirilməsi;
- patent xidmətləri;
- reklam və nəşriyyat və sərgi xidmətləri, elmi-texniki seminarların, görüşlərin, konfransların və s. təşkil edilməsi;
- beynəlxalq hesablaşmalar və digər xarici iqtisadi əməliyyatlar daxil olmaqla əməliyyatların və sənədlərin uçotu və qeydiyyatı üzrə xidmətlər;
- müqavilələrə uyğun olaraq müştərilərin hesablaşmalarını və nağd əməliyyatları aparmaq üçün borc öhdəlikləri üzrə borc öhdəliklərini yerinə yetirmək üçün hesabat hesabatlarının, müəssisələrin pul və maliyyə müəssisələrinin və güclü təşkilati strukturların (narahatlıqlar, birliklər və s.) tətbiqi xidmətləri, müştərilərin ali orqanları ilə müqavilələr əsasında yoxlamalar;
- müştərilərə kassa xidmətlərinin göstərilməsi (müştərilərə əmək haqqının ödənilməsi və digər ödənişlər üçün əvvəlcədən hazırlıq və pul köçürmələri);

- Rusiya və xarici banklarda təşkilatların və vətəndaşların mülkiyyətində girov qoyulmuş kredit və depozit risklərinin sığortası; digər sığorta əməliyyatları:
- digər kommersiya bankları üçün kadrların hazırlanması, bank məktəblərinin yaradılması, təlim və yenidənqurma mərkəzləri və s .;
- Qanunla qadağan edilməyən digər xidmətlər və əməliyyatlar, banklar üçün bank qanunvericiliyində heç bir məhdudiyyət yoxdur.

III FƏSİL. BANK XİDMƏTLƏRİNİN KEYFİYYƏTİNİN YÜKSƏLDİLMƏSİ METODLARI.

3.1. Bank xidmətlərinin elektronlaşdırılması

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İ.Əliyevin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "2009-2013-cü illərdə Azərbaycan Respublikası regionlarının sosial-iqtisadi inkişafı" Dövlət Proqramı ölkənin iqtisadiyyatında qabaqcıl informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının təkmilləşdirilməsi və tətbiqi üçün əsas istiqamətləri aşağıdakı sahələr üzrə hazırlamışdır:

1. Müasir informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının inkişaf etmiş infrastrukturunun yaradılması, vahid milli elektron informasiya sisteminin yaradılması;
2. Dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarının fəaliyyətinə səmərəli idarə edilməsi və nəzarəti üçün e-hökumətin yaradılması;
3. universal rabitə xidmətləri, telekommunikasiya və informasiya texnologiyaları ilə regionların təmin edilməsi;
4. Bütün struktur bölmələrində İnternet şəbəkələrinin istifadəsi və istifadə imkanlarının genişləndirilməsi;

Dövlət Proqramında hazırlanmış informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının inkişafının əsas istiqamətləri bank xidmətlərinə tam tətbiq edilir.

Bu sektorun inkişafı üçün yeni informasiya iqtisadiyyatı və şəbəkə mexanizmi, əsasən qabaqcıl informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının tətbiqi üçün obyektiv zəmin var və bir sıra nəzəri yanaşmalara əsaslanır.

Bir neçə alim yeni şəbəkə formasında iqtisadi əlaqələrin bazar və hiyerarxik formalara nisbətən qarşılaşdıqları problemləri nəzəri cəhətdən dərk etməyə çalışırdılar. Xüsusilə, Bladform De Log və Michael Frumetnym şəbəkə formalı idarəetmənin bazar və ierarxik formalı idarəetmədən aşağıdakı fərqlərini hazırlayıblar: şəbəkə iqtisadiyyatında elektron dövriyyə və çatdırma qabiliyyətlərinin genişləndirilməsi ilə malların (xidmətlərin) sahibi sərbəst rəqabətin sadə və ucuz vasitələrlə istisna edilməməsi vəziyyətində, bazar

iştirakçıları səmərəli yolla bazar sisteminə istehlakçı tələbatı və onun istiqaməti haqqında “dəyər” siqnalları vermək üçün, rəqabət qabiliyyəti şəbəkə iqtisadiyyatına olan tələbatını itirir, çünki "rəqəmsal" məhsulların satış qiyməti sürətlə azalır, iqtisadiyyatın bir çox sahələrində malların alınması "şəffaf" olur, çünki satınalma hərəkətləri əksər hallarda satıcı və alıcı arasında uzunmüddətli əlaqənin yaranması deməkdir.[59]

Şəbəkələşən iqtisadiyyatın formalaşması, ənənəvi təşkilatların, o cümlədən kommersiya banklarının iqtisadiyyatdakı bütün ierarxik şaquliləri əhatə edən şəbəkə strukturlarını əhatə edir. Təşkilatın şəbəkə formaları təşkilatın hiyerarxik forma ilə müqayisədə nisbətən asan idarə olunduğundan, şəbəkə təşkilatlarının kompozisiyalarını mövcud struktur dəyişikliyinə, o cümlədən qiymət siqnalları vasitəsilə lazımı yenidən qurulması ilə müqayisə etmək mümkündür. Bu problem bank xidmətlərinin tətbiqi sistemində çox vacibdir.

Lakin, bu sahədə UKB-də nəzərə alınması lazım olan müəyyən çətinliklər var. Beləliklə, məsələn, informasiya texnologiyalarının inkişafının müəyyən səviyyəsindən başlayaraq, informasiya modeli müəyyən informasiya obyektinin şəklində xarici mühitdə təmsil olunmaqla bəzi informasiya mühitində agentdən uzaqlaşdırıla bilər. Bütün obyektlərin bu obyektin aktuallaşmasında fəal iştirakı ilə, birgə fəaliyyətin ən rəqəmsal qarşılıqlı məqbul variantına nail olmaq məqsədi ilə birgə fəaliyyəti koordinasiya etmək üçün müəyyən bir icma üzvlərinin ümumi məlumat modeli kimi baxıla bilər. Nəticədə, şəbəkənin təşkilatı strukturları əsasında qeyri-bazar tənzimləyici mexanizmlərin təkamül inkişafı baş verə bilər, nəticədə üfüqi əlaqələrə əsaslanan yeni şəbəkə, sənayesiz iqtisadiyyat yaranır.[42]

İqtisadi sistemin özünü təşkil edən informasiya mexanizmlərinin formalaşmasının bu təkamül prosesi artıq İnternet texnologiyalarının inkişafında öz təzahürlərinə malikdir. Önümüzdəki illərdə geniş istifadə olunan şəbəkə iqtisadiyyatının, o cümlədən kommersiya banklarının xidmətlərinin inkişafına əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərə biləcək İnternet texnologiyalarının əsas növləri aid edilə bilər: coğrafi olaraq bölüşdürülmüş iştirakçıların birgə fəaliyyətlərdə qrup işinin vasitələri, hansının ki praktiki istifadə edilməsi maliyyə və maddi

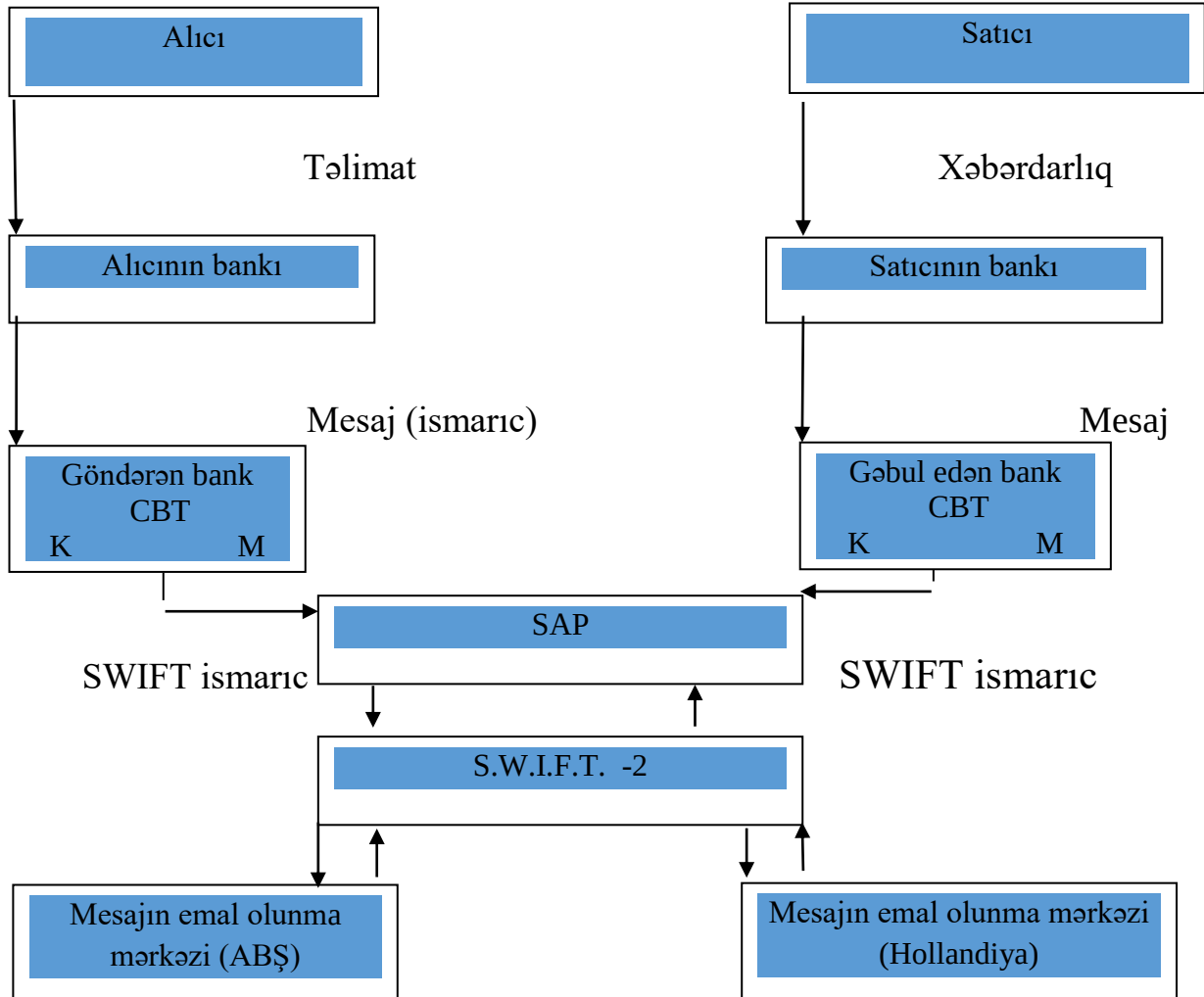
resursların xərclərini əhəmiyyətli dərəcədə azaltmağa imkan verir; "intellektual agent" in texnologiyası, şəbəkədə daimi varlığının təsirini yaradan bir məlumat robotunun, hansı ki lazımi məlumatın toplanması və "süzülməsi" üçün proqramlaşdırılıb; İnternet texnologiyalarının üstünlüyünün geniş yayılması üçün əlverişli şəraitin yaradılması ilə ənənəvi sosial və iqtisadi fəaliyyət növlərinin internetin elektron mühitinə köçürülməsi; işçilərin hərəkətini azaltmaq, təşkilatların formalaşması və daxili informasiya mühitinin azaldılması yolu ilə müvəqqəti, maddi, enerji və maliyyə resurslarının qənaətinin təmin edilməsi məqsədilə ənənəvi təşkilatların şəbəkə strukturlarına çevrilməsi; "yatay" institusional iqtisadi strukturlar üçün şəbəkə variantlarının yaradılması və s.[39]

Bank sektorunda informasiya (şəbəkə) iqtisadiyyatına keçid, informasiya (şəbəkə) iqtisadiyyatı şəraitində, ilk növbədə, yeni informasiya texnologiyaları və şəbəkə idarəetmə forması əsasında rəqabət qabiliyyətli olduğu üçün, cəmiyyətin sosial və iqtisadi inkişafını təmin etmək üçün əsas təşkilati mexanizmləri əhəmiyyətli dərəcədə dəyişir.

Bu problem bank xidmətlərinin tətbiqi və həyata keçirilməsi sistemlərində çox vacibdir. Məsələn, Dünya Bankı Banklararası Rabitə Bankı (SWIFT) maliyyə məlumatlarının mübadiləsi və standartlaşdırılmış məlumatları istifadə edərək beynəlxalq məlumat şəbəkəsi yaratmaq üçün bir formalaşdırılmış metodun hazırlanması məqsədilə Avropada və Şimali Amerikada 15 ölkədən 239 bank tərəfindən yaradılmışdır. Bütün SWIFT sistemi aşağıdakı kateqoriyalarla və mesajlarla əks olunur: müştəri köçürülmələri və qəbz alınması haqqında bildiriş; maliyyə əməliyyatları (pul köçürmələri və opsiyalar, kredit və əmanət əməliyyatları, kredit və depozit əməliyyatları, faiz ödənişləri və s.); nağd ödəniş üçün toplama və təlimat; qiymətli kağızlar; qiymətli metallar; sənədli akkreditiv və zəmanətlər; səyahət çekləri; qarışıq mesajlar və s.

Gördüyünüz kimi, SWIFT sistemi banklararası sistemlərin bir sıra beynəlxalq xidmətlərini həyata keçirir. Hal-hazırda təkmilləşdirilmiş SWIFT-2 sistemi istifadə olunur, trafik mesajları Şəkil3.1 də göstərilir.

SWIFT-2-də bir mesaj daxil etmək üçün bir bank terminalı (CBT) istifadə olunur: fərdi kompüter; mesajlar xüsusi bir kriptografik avadanlıq üzərində işlənir və rabitə avadanlığı vasitəsilə kommunikasiya xəttinə keçir. Əlaqə xəttlərində məlumat SWIFT-də (SAP) giriş nöqtəsinə çatır; bu andan SWIFT icması mesajın bütövlüyü və təhlükəsizliyi üçün tam məsuliyyət daşıyır.



Şəkil 3.1 SWIFT sistemdə ismarıcların hərəkəti

K - Kriptografik avadanlıq

M - model;

SAP - SWIFT Access Point;

CBT - Computer Bank Terminal (İstifadəçi Terminalı).

Müasir SWIFT sistemlərində yeni xidmətlər əmələ gəldi, xüsusilə böyük həcmdə məlumatların ötürülməsi üçün xüsusi xidmət - banklararası daşıma faylları hazırlanıb. Bu məlumatlar bankın baş ofisləri və şöbələrinin alıcı

məlumatları, kreditlərin idarə olunması məlumatları və s. arasında olan inzibati və cari hesabat məlumatlarını istisna edə bilər.

Bankçılıq texnologiyası bankçılıq fəaliyyətini dəstəkləmək və inkişaf etdirmək üçün bir vasitə kimi bir sıra əsas prinsiplər əsasında yaradılmışdır:

- tam integrasiya ilə geniş bank sektorunun fəaliyyətini əhatə edən vahid bir yanaşma;
- modul quruluş prinsipi;
- müxtəlif xarici sistemlərlə əlaqədə ola bilən texnologiyaların açıqlığı;
- Bank sisteminin qurulmasında və onları ehtiyaclara uyğunlaşdırmaqda çevikliyi;
- birdən çox istifadəçinin vahid informasiya məkanına daxil olma imkanı;
- Bankın və onun biznes proseslərinin modelləşdirilməsi;
- Biznes proseslərinin reinjinerinq əsasında sistemin davamlı inkişafı və təkmilləşdirilməsi.

Avtomatlaşdırılmış bank sistemlərinin (ABS) yaradılması kommersiya bankının informasiya texnologiyalarının bütün sistem infrastrukturunun planlaşdırılması ilə bağlıdır ki, bu da bank texnologiyalarının və xidmətlərinin optimallaşdırılması prosesinin müəyyən komponentlərinin cəm, münasibət və ayrı hissələrinin məzmununa aiddir.[31]

Bankçılıq biznesində əsas prinsiplərin tətbiqi iqtisadi agentlərlə bağlı gözləntilərdə məlumatın asimetrisinə aid sistemli hadisələrin üç potensial səbəbini müəyyən etməyə imkan verir; iqtisadi agentlərin asimetrik məlumatın varlığına reaksiya verməsini qiymətləndirmək; bankın likvidlik və ödəmə qabiliyyətinin şərtlərini formalaşdırmaq. Bu üstünlük, şəraitdən asılı olaraq bankın qarşı tərəflərinin davranışlarına dair variantları qiymətləndirməyə və sistem hadisələrinin inkişafı üçün mümkün ssenariləri proqnozlaşdırmağa imkanı verir. Bank sektorunda sistemli hadisələrin ortaya çıxması və genişlənməsi mexanizminin əsas elementləri Cədvəl 3.2-də verilmişdir.

Etibarlı məlumatın əldə etməyin yolu	İqtisadi agentlərin reaksiyası	Likvidlik(ləğv) və ödəmə qabiliyyəti problemlərinin əlaqəsi	Bankın likvidlik və ödəmə qabiliyyətinin şərtləri
Tam	İqtisadi agentlər tərəfindən bankların "effektiv" iflası	Ödəmə qabiliyyəti problemləri likvidlik (ləğv) problemindən öndə gəlməsi	$D > A > A^{**}$, $0 > K > K^{**}$
Xüsusi	İqtisadi agentlər tərəfindən bankların "effektiv" / "təsirsiz" iflası	Likvidlik (ləğv) problemləri ödəmə qabiliyyəti problemindən önə çıxır	$A > D > A^{**}$, $K > 0 > K^{**}$
Olmaması	agentlərin öz-özünə uyğun gözləntiləri bankların "təsirsiz" iflasına gətirib çıxarır.	Likvidlik (ləğv) problemləri ödəmə qabiliyyəti problemindən önə çıxır	$A > A^{**} > D$, $K > K^{**} > 0$

Cədvəl 3.2 Maliyyə bazarının iştirakçılarının davranışının alınan məlumatlardan asılılığı

Qeyd:

A - aktivlərin ilkin dəyəri;

A ** - aktivlərin ləğv (likvidasiya) edilməsi dəyəri;

D - kapitala daxil edilməyən depozitlərin və kreditlərin nominal dəyəri;

K - kapitalın ilkin dəyəri;

K ** - kapitalın ləğv (likvidasiya) dəyəri.

Bu sahədə "depozitor-bank-borcalan" münasibətlərindəki məlumatların qeyri-bərabər bölüşdürülməsi maliyyə bazarında iştirakçıların davranışları arasındakı fərqləri açıqlayır. Bankın maliyyə vəziyyəti haqqında məlumat əldə olunmasının azaldılması və onun etibarlılığının azaldılması bankların sistemli risklərin təsdiqi şəraitində onların "təsirsiz" iflasına gətirib çıxaran iqtisadi agentlərin özbaşına gələn gözləntilərinin yaranma ehtimalının artmasına səbəb olur. Sistemli hadisələrin yuxarıda göstərilən prinsipləri və potensial səbəbləri, kommersiya

banklarına xidmət göstərilməsi baxımından bank modullarının yeni bir arxitekturasının yaradılmasına obyektiv ehtiyac vardır.

İnformasiya sisteminin yaradılması məqsədləri:

- 1) firmanın sağ qalması və tutumunun təmin edilməsi;
- 2) işçilərə daha səmərəli iş prosesinə kömək edən əməliyyat məlumatları verilməsi;
- 3) məlumatlara sadiqlik;
- 4) məlumat əldə etmək və onun istifadəsi zamanı qarışıqlığın aradan qaldırılması;
- 5) bazarın tələblərinə uyğun olaraq müəssisənin funksiyalarının genişləndirilməsi.

İnformasiya sisteminin qurulmasının əsas prinsipləri:

- 1) hiyerarxiya (vəzifələrin öhdəliyi və məlumat mənbələrinin istifadəsi);
- 2) məlumatların yığılmasının prinsipi (müxtəlif səviyyələrdə uçot tələbləri);
- 3) təkrarlıq (tikinti yalnız mövcud deyil, həm də gələcək vəzifələri nəzərə alaraq);
- 4) gizlilik;
- 5) dəyişən istəklərə uyğundur;
- 6) uyğunluq və informasiya birliyi (razılaşdırılmamış tədbirlərin mümkünsüzlüyünü və yanlış məlumatların çıxarılmasını istisna edən göstəricilər sisteminin inkişafı ilə müəyyən edilir);
- 7) sistemin açıqlığı (məlumatların doldurulması üçün).

İnformasiya funksiyası informasiya sistemi tərəfindən yaradılan və hər cür məlumatlarla hərəkətlərin vahidliyi ilə xarakterizə edilən məqsədyönlü ixtisaslaşdırılmış idarəetmə növüdür.

İnformasiya şəbəkəsi - məlumat axınlarının səmərəli işlənməsi və ötürülməsi məqsədi ilə vahid informasiya kanalı ilə birləşdirilmiş informasiya resurslarının istifadəçiləri və kompüter və proqram komponentləri.

İnformasiya Sistemi (IT) - sənədləşdirilmiş informasiya və informasiya texnologiyalarının sifariş edilmiş dəsti.

İnformasiya sistemləri və şəbəkələrinin bütün növləri, onların texnologiya və təminat vasitələri informasiya inkişafının dövlət elmi, texniki və sənaye siyasəti ilə müəyyənləşdirilmiş iqtisadi fəaliyyətin xüsusi bir sahəsini təşkil edir.

Avtomatlaşdırılmış informasiya sistemlərinin (AİT) əsas təsnifat xüsusiyyətləri kimi, AİT avtomatik olaraq təşkilati sistemin idarə olunmasında iştirak edən bir rəsmi şəxs və ya bir qrup vəzifəli şəxs kimi çıxış edən lazımlı çıxış məlumatlarını əldə etmək üçün giriş məlumatının işlənmə prosesi - avtomatlaşdırılmış peşəkar fəaliyyətin xüsusiyyətlərini nəzərdən keçirmək məqsəduyğundur.

Təklif olunan təsnifat xüsusiyyətinə uyğun olaraq aşağıdakı AIS fərqləndirilə bilər:

- Avtomatlaşdırılmış nəzarət sistemləri (ANS);
- Qərar Dəstəkləmə Sistemləri (QDS);
- avtomatlaşdırılmış informasiya və hesablama sistemləri (AİHS);
- Avtomatlaşdırılmış təlim sistemləri (ATS);
- Avtomatlaşdırılmış informasiya arayış sistemləri (AİAS).

Avtomatlaşdırılmış idarəetmə sistemi kollektiv idarəetmə orqanının (nazirlik, idarə, idarə heyəti, xidmət, idarəetmə qrupu və s.) Həll etdiyi idarəetmə vəzifələrinin hamısını və ya bir hissəsini avtomatlaşdırmaq üçün nəzərdə tutulmuş avtomatlaşdırılmış sistemdir. Nəzarət obyektindən asılı olaraq, ANS-lər (ANS) və QDS texniki vasitələrlə (AİAS) fərqlənir.

Qərar dəstəyi sistemləri qərar qəbul edənlərin fəaliyyətini dəstəkləyən müxtəlif qərar modelləri və ixtisaslaşdırılmış verilənlər bazalarını istifadə edən interaktiv kompüterlərdir. Belə sistemlərin proqram təminatı istifadəçilərə bir neçə "nə varsa" sualları müəyyən bir şəkildə qoymağa, nəzərə alınan vəziyyətə dair interaktiv variantları əldə etməyə imkan verir.[34]

Süni intellekt (AI) informasiya texnologiyasıdır, onun əsas məqsədi bir insan kimi düşünmək, görmək, dinləmək və hiss edə biləcək bir kompüter yaratmaqdır. Aİ-nin ən böyük təşkilati təsiri ekspert sistemləri sahəsindədir. Ekspert sistemi (EC) qərar qəbuletmə prosesində olan düşüncə proseslərini peşəkarlar və menecerlərə köçürməyə çalışır. ES, problemlərin həlli üçün müəyyən bir strategiyayı simulyasiya edən bir kompüter proqramına yazılan qərar qaydalarından bir mütəxəssisin məlumatlarını kodlaşdırmaq yolu ilə inkişaf

etdirilir. ES qərar dəstəyi sistemləri ilə bir çox oxşarlıqlara sahibdir. Əslində, hər ikisi də məşğulluq problemlərini həll edən məşğul istifadəçilərə yüksək səviyyədə dəstək verirlər. Bununla belə, ES-lər bir qayda olaraq, fəaliyyətin dar sahələrində təkrarlanan problemlərlə mübarizə aparmaq və tövsiyələr vermək üçün qərar dəstəyi sistemləri tərəfindən unikal, kompleks problemləri həll etmək üçün istifadə olunur.

İdarəetmə daxili informasiya sistemi (VIS) idarəetmə qərarlarının verilməsi üçün müxtəlif mərkəzlərin informasiya ehtiyaclarını təmin edən bir sıra informasiya axınıdır. 3 əsas elementdən ibarətdir:

- məlumatların emalı üçün texniki vasitələr (kompüterlər);
- daxili və xarici məlumat ötürülməsi kanalları (kommunikasiya kanalları);
- müvafiq media üzərində qeydə alınmış aktual məlumat.

WSI-nın yaradılması aşağıdakı əsas prinsiplərə əsaslanır:

- məlumatların birləşdirilməsi və təkrar istifadə edilməsi, təkrarlamanı azaltmaq və istifadə olunan göstəricilərin sayını məhdudlaşdırmaq, informasiya axınının həcmi azaltmaq və məlumatların istifadəsini artırmaq;
- VIS-in fərdi elementləri və alt sistemlərinin uyğunluğu (texniki, proqram, təşkilati), onun fəaliyyətinin etibarlılığını artırır və yaradılması və təkmilləşdirilməsi xərclərini azaldır;
- İdarəetmə qərarlarının hazırlanması və qəbul edilməsi prosesində çox dəyişkən hesablamalar, onların optimallaşdırılmasına imkan yaradır. Daxili informasiya sisteminin təşkilində dizayn, yaradılması və istifadəsi aşağıdakı vacib məqsədlərə nail olmaqdır:
- informasiya texnologiyalarından istifadəyə əsaslanan inzibati və idarəetmə işlərinin avtomatlaşdırılması;
- qərarların effektivliyini və etibarlılığını artırmaq və istifadə olunan məlumatın keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması nəticəsində risk səviyyəsini azaltmaq;
- mərkəzləşdirilmiş və mərkəzləşdirilmiş rejimlərdə informasiya əldə etmək, saxlama, yeniləşdirmə və işləmə sisteminin yaradılması;

- İnformasiya texnologiyalarının davamlı inkişafı və təkmilləşdirilməsi.

VIS-in əsas funksiyaları aşağıdakılardır:

- Hər bir rəhbərə lazım olan məlumatlarda, müəyyən bir təbiətdə, məzmununda və həcmdə ehtiyacın müəyyən edilməsi;
- proqram təminatlarının hazırlanması, məlumat banklarının yaradılması və istifadəsi;
- texniki vasitələrə ehtiyacın və onların əldə edilməsi və istismarı üçün xərclərin səviyyəsinin müəyyən edilməsi;
- bütün informasiya xidmətlərinin əlaqələndirilməsi;
- sənədlərin və mətn məlumatlarının avtomatlaşdırılmış emalı və verilməsi.

Müasir informasiya texnologiyaları tədqiqat, inkişaf, istehsal, marketinq, maliyyə və iqtisadi fəaliyyətin digər sahələrini və bir kommersiya təşkilatının funksiyalarını vahid informasiya prosesinə birləşdirən integrasiya edilmiş kompüter sistemləri yaratmaq imkanını təmin edən idarəetmə, həm də istehsal proseslərini daha da çox əhatə edir.

İnformasiya sistemləri, maliyyə, istehsal, marketinq, təchizat, anbar, nəqliyyat, xidmət və dizayn işləri daxil olmaqla, müəssisənin bütün sahələrini dəstəkləyən integrasiya olunmuş sistemlər kimi formalaşır. İnformasiya sistemi bir müəssisənin fəaliyyətini qiymətləndirərkən kritik parametrləri izləmək imkanı verir.

İnformasiya sistemi müasir proqram təminatı və müasir kompüter qurğularına əsaslanır. Dördüncü nəsil proqramlaşdırma dilləri, UNIX və Windows kimi əməliyyat sistemləri istifadə edərək yaradılmışdır. Bina idarəetmə informasiya sistemlərinin ideologiyası funksionallığın genişləndirilməsində maksimum rahatlıq təmin edir, istifadə edilən interfeyslər və verilənlər bazalarına aid dəyişikliklərdən ibarətdir.

Geniş istifadə olunan yerli kompüter sistemləri arasında fərqləndirmək lazımdır:

- "1C" mühasibat sistemi, "Problemsiz maliyyə", "Yelkən", "Super-mühasibat", "Turbo-mühasib";

- "Garant", "INEC" hüquqi dəstək sistemi;
- "Baş direktor", "Arxiv rəhbəri", "Dizayner", "Supermanager" iş yerlərini dəstəkləmək üçün sistemlər;
- "ATLANT", "Ofis işi" müəssisəsinin sənəd dövriyyəsinə dəstəkləyən sistemlər.

Kiçik integrasiya edilmiş sistemləri: Concorde XAL, Exact, NS-2000, Platinum, PRO / MIS, Scala, SunSystems, "Boss-corporation"; orta integrasiya olunmuş sistemlər - JD Edwards, MFR-PRO, SytiLine (SYMIX); böyük integrasiya olunmuş sistemlər - SAP R / 3, BAAN, Oracle Aplikasi, BPCS. Kompüter informasiya sistemlərinin kompleks dünyasında, müasir idarəçilər, ilk növbədə, yüksək performans təmin edən server əməliyyat sistemlərinin imkanlarından səmərəli istifadə etmək, bir çox server tətbiqinin sadə işə salınması, telekommunikasiya funksiyaları və bununla kompüterlərlə təchiz olunmuş personalın liderliyini təmin etməlidirlər. Müasir OS sisteminin təhlükəsizliyi informasiya və sistem xidmətlərinin icazəsiz girişdən və səriştəli olmayan istifadəçi fəaliyyətindən sertifikatlaşdırılmış şəkildə təmin edir.[28]

İnformasiya sistemləri inkişaf etdirənlər, menecerlər şəbəkə əməliyyat sistemlərinin imkanlarını istifadə edərək, fərdi kompüterlər ilə iş istifadələrini birləşdirərək, integrasiya edilmiş məlumatların işlənməsi üçün "preemptif multitasking" metodlarını istifadə edərək istifadəçilərə eyni anda birbaşa tətbiqin itirilməsinə imkan vermir.[42]

3.2. Ödəniş- hesablaşma əməliyyatlarının təkmilləşdirilməsi və kommersiya banklarında yeni maliyyə xidmətlərinin tətbiqi

Ənənəvi olaraq, ödəniş və ödəmə əməliyyatlarının təşkilində kommersiya bankları aşağıda göstərilən hesablaşma növlərindən istifadə edir: ödəniş tələbləri; ödəniş tapşırığı; ödəniş-tələbnamələr; çeklər; akkreditivlərdən istifadə etməklə; qarşılıqlı əvəzləşdirmədən; tranzit əməliyyatlarından və s.

Lakin, müasir şəraitdə ödənişlərin aparılma proseduru əhəmiyyətli dəyişikliklərə məruz qalır və qabaqcıl ödəniş texnologiyaları tətbiq olunur.

Hal hazırda ən müasir ödəmə texnoloqiyaları respublikanın ən böyük banklarında tətbiq edilmişdir: Visa Money Transfer, Master Card P2P Money Transfer, Mobile Banking, Internet Banking, SMS Notification, e-commerce (3-d secure), Multicurrency card, Caching Currency exchange, Info Kiosk və s.[58]

Dünya və yerli təcrübə göstərir ki, ödəmə əməliyyatları bankların müştərilərə göstərdiyi ilk xidmətdir. Hal-hazırda onlar bankların əsas baza əməliyyatlarına aiddir. Banklar ödəniş-hesablaşma xidmətlərini bankda hesabı, depoziti olan və köçürmələr üçün sənəd təqdim edən müştərilərə göstərilir. Bu zaman banklar vasitəçi rolu oynayırlar.[44]

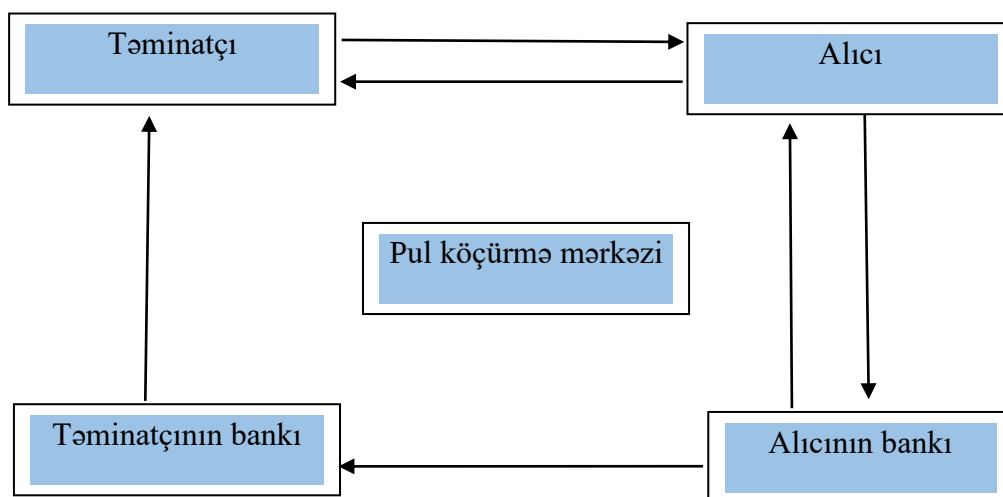
Cədvəl 3.3. Azərbaycan Beynəlxalq Bankının müştərilərinin hesabları. (min manat) 2016-2017-ci il üzrə

	2017	2016
Dövlət müəssisələri və ictimai birliklər		
Cari hesablaşma hesabları	411654	431136
Müddətli depozitlər	607582	288053
Müştərilərin bloklanmış depozitləri	86	85
Digər hüquqi şəxslər		
Cari / ödəmə hesabları	234363	245397
Müddətli depozitlər	42117	16167
Müştərilərin əngəllənmiş depozitləri	164933	92432
Fiziki şəxslər		
Tələb olunanadək ödəmə hesabları	114428	70951
Cari hesablaşma müddətli depozitlər	275323	159955
Cəmi	1850483	1304176

Hesablaşma əməliyyatları sahəsində kommersiya banklarının fəaliyyətinin əsas növlərinə aşağıdakıları aid etmək olar:

- Hesablaşma sənədlərinin qəbulu;
- Onların tərtib olunması və qeydiyyatata alınmasının düzgünlüyünün yoxlanılması;
- Pul əməliyyatlarının keçirilməsi imkanlarının və qanuniliyinə nəzarət;

- Müştərilərin hesablarındakı vəsaitlərin qalıqlarının həcmnin müəyyən edilməsi və
- Əməliyyatların bütün iştirakçılarının onun keçirilməsi nəticələri haqqında məlumatlandırılması
- Kommersiya bankları hesablaşma sənədləri qismində, adətən, ödəniş təlimatları, akkreditivlər, çeklər, ödəniş tələbləri, inkassasiya təlimatları və s.dən istifadə edir. Klassik tərifinə əsasən ödəniş təlimatı ödəyicinin ona xidmət göstərən banka razılaşdırılmış vaxtda müəyyən pul məbləğini həmin vəsaitlərin alıcısının hesabına köçürülməsi haqqında göstərişdir. Ödəniş təlimatları məhsulların, işlərin, xidmətlərin öncədən ödənilməsi və ya müntəzəm ödənişlərin həyata keçirilməsi üçün istifadə edilə bilər.



Şəkil 3.4. Ödəniş tapşırıqları ilə hesablaşmaların sxeması

Kommersiya bankı ödəyicini onun tələbi ilə ödəniş tapşırığını banka təqdim etdikdən sonra hesab müqaviləsində başqa müddət nəzərdə tutulmayıbsa, ödənişi sonrakı iş günündən gec olmayaraq ödəniş haqqında məlumatlandırılmalıdır.

Akkreditiv - akkreditiv şərtlərinə uyğun olan sənədlərin təqdim olunduqda və ya başqa bir banka bu cür ödənişləri həyata keçirmək üçün icazə verdikdə vəsaitlərin alıcısının xeyrinə ödəmə edən bir ödəyici adından bank tərəfindən qəbul edilən şərti pul öhdəliyidir.

Ödəmə sifarişlərinin ödəmələrində vaxtın təfərrüatı ilə daha yaxından tə- nış olaq.

Beləliklə, məsələn, bank müştəridən ödəniş sifarişi aldığı anda, müştəriyə qanunvericiliklə və ya müqavilə ilə nəzərdə tutulmuş müddətdə müştəriyə

aşağıdakı şərtlərə cavab vermək şərti ilə ödəmə əməliyyatları aparmaq üçün açılmış müxbir hesabından pul köçürmələri öhdəliyi götürülür:

A) Təminatçının rekvizitlərinin düzgün göstərilməsi, alıcının pul vəsaitlərinin köçürülməsi üçün zəruri olan pul vəsaitləri.

B) Qəbul edilmiş sənədin icrası üçün hesabında kifayət qədər vəsaitin olması.

Daha sonra isə müştəridən ödəniş sifarişi alındıqda, bank müştərinin hesabından pul vəsaitlərini, bank hesabı müqaviləsində başqa hal nəzərdə tutulmayıbsa, növbəti hesabat dövrlərindən gec olmayaraq, hesablaşma əməliyyatları üçün açılmış öz müxbir hesabına köçürür. Müştərilərə ərizə qəbzlərini ödəmə ərəfəsində banka təqdim etmələri tövsiyə olunur. Sənəddə ödəniş müddəti göstərilmədikdə, sənədin müştəridən qəbul edilən tarixi ödəniş müddəti hesab olunur. Bundan əlavə, qiymətli kağızlar üçün hesablamalar da aparılır, məsələn, istiqrazlar üçün.

Hesablama əməliyyatları mexanizmində mühüm rol oynayan istiqrazlar haqqında daha ətraflı danışaq. Ümumiyyətlə, istiqrazlar sahibinə illik gəlirinin ödənilən qiymətli kağızın bir növüdür, hansının ki məbləği bəyannamənin nominal dəyərinə müəyyən bir faiz dərəcəsi şəklində müəyyən edilir, və ya dövriyyələrdə oynanılan qazanc şəklində ödənilir.[40]

Dövlətdən əlavə olaraq, istiqrazlar kommersiya bankları və korporasiyalar tərəfindən buraxıla bilər və bu maliyyə aləti geniş maliyyələşmə mənbəyi kimi istifadə oluna bilər.

Kommersiya bankları gəlir ödənişlərini zamanla sabit olan faiz dərəcələrinin dəyişkənliklərinə əsasən tətbiq edir.

N nominal dəyəri ilə bir istiqrazın qiymətidir, mürəkkəb faiz (illik) I_c faiz dərəcəsi və P satış qiymətinə bərabərdir, bu zaman istiqraz üzrə gəlir:

$$D = N - p + N(1+i_c)^n - N,$$

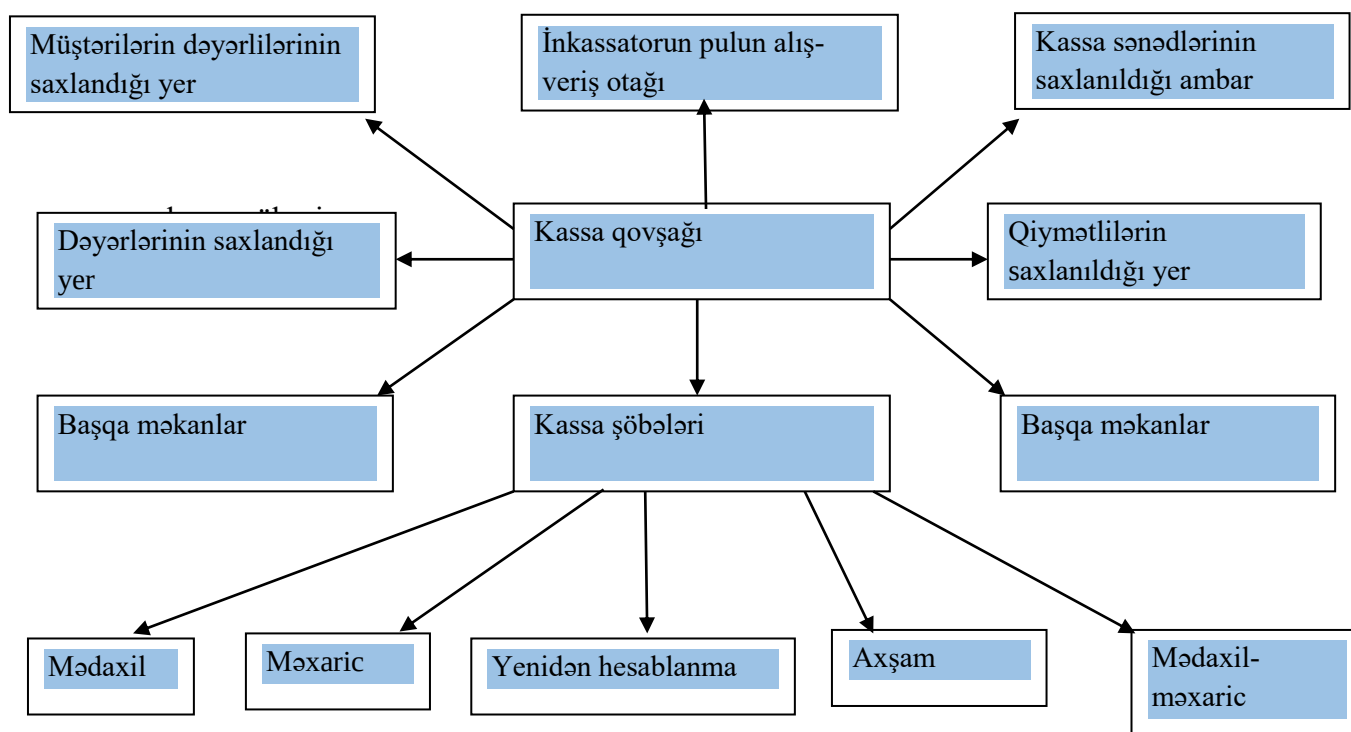
$$N(1+i_c)^n - N - \text{faiz pulu}, p = P_k\% \cdot N / 100\%$$

$$D = N [(1+i_c) - P_k\% / 100\%]$$

Lakin, ümumiyyətlə, kommersiya bankı tərəfindən həyata keçirilən nağd əməliyyatlar mexanizmi fiziki və hüquqi şəxslərin qəbulu, depozitlərin verilməsi,

qiymətli kağızların alınması və satılması, zədələnmiş banknotların mübadiləsi, fiziki şəxslərdən kommunal və digər ödənişlərin alınması və s. təşkilatına əsaslanır. Fiziki şəxslərin və hüquqi şəxslərin bankda nağd pul köçürməsi texniki cəhətdən güclənmiş kassa mərkəzi vasitəsilə həyata keçirilir (Şəkil 6.8). Kassa aparatının əməliyyat elementi kassa sisteminə daxil olan kassa şöbəsidir.

Müasir şəraitdə ticari banklarının fəaliyyətində ən əlverişli vasitələr qeyri-nağdsız ödəmələrdir hansıların ki ümumi sxemləri şəkil 3.5. da göstərilmişdir. Bu sxemin əsas blokları hüquqi şəxslər və fiziki şəxslər, kommersiya bankları, Mərkəzi Bankın (keçmiş hesablaşma-kassa mərkəzləri) ərazi idarələridir.



Şəkil 3.5 KB kassa xidmətlərinin siyahısı

Kommersiya bankları hesablaşmaların sürətləndirilməsi və sui-istifadənin qarşısını almaq məqsədilə banklararası müqavilələr əsasında bir-biridə müxbir hesablar açə bilərlər.

Bank strukturlarının qarşılıqlı iddialarının əvəzlənməsi ilə hesablaşmaların sürətləndirilməsi də asanlaşdırılır. Mövcud qanunvericiliyə uyğun olaraq, Bank müxbir hesabları üzrə vəsaitlərin köçürülməsi balans ödənilməsi ardından qarşılıqlı ləğv tərəfindən hesablamalar etmək hüququna malikdir.

Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün nağd dövriyyəni proqnozlaşdırmaq vacibdir, hansı ki bu pulun hərəkətini xarakterizə edir və pulun dövriyyədən hərəkətini bank strukturlarının kassalarına və nağd pulun verilməsinə əks etdirir.

Pulun tədarükünün proqnozlaşdırılmasında başlanğıc nöqtəsi bank sistemindəki dəyişikliklərə əsasən pul, depozit və dəyişiklikləri əhatə edən pul bazasının tərifidir.

Yeni bank xidmətlərinin tətbiqi. Ticarət banklarında ödənişlərin yuxarıda göstərilən ayrı-ayrı aspektləri göstərir ki, hazırda bu sahədə əsaslı dəyişikliklər etmək çətindir. Sual yalnız respublikanın kommersiya bankları öz müştərilərinə təmin edə biləcək və keyfiyyətini daha yüksək səviyyəyə qaldıra biləcək mövcud ödəniş məntəqələrinin inkişafı ilə bağlı qaldırıla bilər. Buna görə, kommersiya banklarında ödəniş əməliyyatları məsələləri vahid maliyyə xidmətləri mövqeyində nəzərə alınmalıdır, çünki artan banklararası rəqabətin təsiri altında maliyyə xidmətlərinin genişləndirilməsi tendensiyası var.

Maliyyə xidmətlərinin məcmusu faktoring, lizinq və trast xidmətləri təşkil edir. İlk iki növ aktiv kredit əməliyyatları qrupuna daxil edilir.

Faktoring məhsul satan, işləyən, xidmət göstərən qarşı tərəflər arasında yaranmayan borc öhdəlikləri bankı tapşırır və kreditləşmə ilə birlikdə ticarət və komissiya əməliyyatlarını yerinə yetirir. Bank, debitor borclarını toplamaq və eyni zamanda müştərinin dövriyyə kapitalını kreditləşdirmək və onun kredit riskini götürmək hüququ əldə edir. Bu proses müəssisə üçün sərfəlidir, çünki müəssisə dərhal gəlirin əsas hissəsini alır, təminatçılarla olan ödəmədə qənaət edir, çünki dərhal ödənişli malların alışı kredit alışından daha ucuzdur; müştəri üçün ödənilməməsi riski istisna olmaqla, vasitəçi bank tərəfindən fakur-hesabların alınması müştəri üçün ödənilməmə riskini istisna edir. Bu əməliyyatların üstünlüyü bank tərəfindən müştərilərlə müqavilə əsasında həyata keçirilir, təminatçıların kredit qabiliyyətini əvvəlcədən təhlil edir, borcalanların maliyyə vəziyyətinə dair məlumatları təhlil edir.

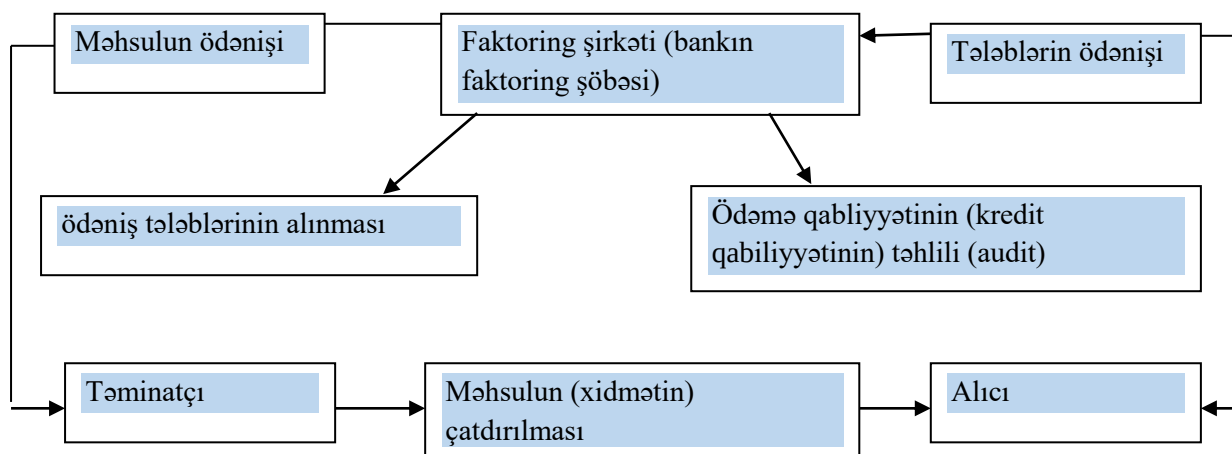
Ticarət banklarının nisbətən yeni növ əməliyyatları əvvəl tanış olduğumuz lizinqdir.

İnkişaf etmiş bazar iqtisadiyyatı olan ölkələrdə faktoring şirkətləri əksər hallarda üç tərəfin iştirak etdiyi böyük firmaları olan bankları təmsil edir:

- 1) Faktoring şirkəti öz müştərilərindən faktor-hesab alan ixtisaslaşmış müəssisədir;
- 2) Müştəri bir faktoring sistemi ilə razılaşmış sənaye və ticarət şirkətidir;
- 3) Müəssisə mal alıcı-firmadır.

Faktoring müqaviləsinin təşkili şəkil 3.6də göstərilmişdir.

Müasir şəraitdə bank xidmətlərinin geniş yayılmasının əsas səbəbi bank menecerlərinə müştəriləri cəlb etmək üçün yeni xidmət növlərinin daha sərbəst şəkildə inkişaf etdirilməsinə imkan yaradılmasıdır. Bazarın tənzimlənməsi ilə yanaşı, bankların mənfəət əldə etməyə çalışması üçün təzyiqin azaldılmasına kömək edən digər bir amil yerli və xarici banklar arasında, eləcə də banklar və qeyri-bank maliyyə təşkilatları arasında sürətlə artan rəqabətdir.



Şəkil 3.6 Kommersiya banklarında faktoring təşkilatının sxemi

Bütün bunlar, dünyanın müxtəlif banklarını gəlir əldə edən xidmətlərin yeni formalarını inkişaf etdirməyə həvəsləndirir, eyni zamanda riskli aktivlərin balansına və ya kifayət qədər resursların istifadəsinə yol vermir. Ona görə də son illərdə banklar tərəfindən təklif olunan yeni xidmətlərin siyahısında qiymətli kağızların yerləşdirilməsinin təmin edilməsi, eləcə də sığorta və qarşılıqlı fondların satışı kimi bank xidmətləri yüksək qiymətləndirilmişdir.

Bu istiqamətdə respublikanın kommersiya bankları nail olduqlarında dayanmırlar. Xüsusilə, onlar yeni xidmət növləri, məsələn, trast xidmətləri təqdim etməyə çalışırlar. Ticarət bankçılığı trast əməliyyatları bank müştərilərinə məxsus əmlakın və digər aktivlərin idarə edilməsini, habelə onların qiymətli kağızlarının və kreditlərinin silinməsinə əhatə edir. Trast xidmətləri göstərməklə, bank öz müştərisinin maraqlarına uyğun investisiya və idarəetmə qərarları alaraq və zəruri hallarda müştərinin borc öhdəlikləri təmin etmək üçün vəsaitlərin paylanması ilə bazar və müştəri arasında səlahiyyətli vasitəçiyə çevrilir. Bankın trast əməliyyatları üç geniş kateqoriyaya bölünür: fərdlər üçün trast xidmətlər; qeyri-kommersiya təşkilatlarına trast xidmətləri.

Trast (təminat) şöbələri və müştəri arasında müəyyən bir müddət ərzində müqavilədə göstərilən sahələrdə fəaliyyət göstərir.

Hüquqi şəxslər üçün əsas xidmət növləri aşağıdakılardır: qəyyumun funksiyalarının yerinə yetirilməsi, işçilərin təşviqi proqramlarının təşkili, agentlik əməliyyatları, müəssisələrin yenidən təşkili üzrə xidmətlər.

Təqaüd idarələrinin hüquqi şəxslərin xidmətindən istifadənin əsas şərtləri aşağıdakılardır:

- təminat fəaliyyətinin həyata keçirilməsi prosesində kommersiya banklarının əldə etdiyi təcrübə;
- təminat şöbələrinin tərkibində müxtəlif sahələrdə kifayət qədər yüksək ixtisaslaşmış mütəxəssislərin olması.

Ticarət banklarının etibarlı idarəetmə orqanlarının etibarlı idarə edilməsi üçün bütün müsbət nəticələrə sahib olan mütəxəssislər hüquqi şəxslərə öz funksiyalarını kommersiya bankına köçürməklə firma əmlakının idarə edilməsinə aid səmərəli olmayan işlərin yerinə yetirilməsindən imtina etməyə imkan verir.

Cəmiyyətdə təminat xidmətlərinin formalaşmasında və inkişafında mühüm rol ticari banklar tərəfindən, xüsusən:

- Ticarət bankları iqtisadiyyatın müxtəlif sahələrində təcrübəsi olan yüksək ixtisaslı mütəxəssislərə malikdirlər;

- Ticarət bankları böyük maliyyə resurslarının konsentrasiyası olan və tam dəyərli etibarlı xidmətlərin göstərilməsi üçün lazım olan daxili infrastrukturun mövcud olduğu maliyyə institutlarıdır;
- Ticarət bankları, maliyyə yetərliliyi və qurulan ənənələr üzündən, ümumiyyətlə idarəetmənin təsisçisi tərəfindən qəyyumun müəyyənləşdirilməsində mühüm amil olan sabitlik və rifahın simvolu olur;
- Ticarət bankları müştərilər baxımından universal maliyyə strukturlarıdır və kommersiya banklarında idarəetmə qurucusu həm fiziki, həm də hüquqi şəxs ola bilər.

Ticarət bankının müvəqqəti güvən xidmətləri bazarında uğurlu olması müştərinin ehtiyaclarını, bankın müştəriyə real köməyi təmin edə biləcəyi sahələrdə etibarlı idarəetmənin təşkili ilə bağlıdır.

Maliyyə xidmətləri haqqında danışan xəzinə sisteminin əsas fəaliyyətini aşağıdakı vəzifələri həll etmək vacibliyini qeyd etmək olmaz: xəzinədarlıq, öz hesablarına dövlət büdcəsinin bütün ödəniş əməliyyatlarını yönəldir; dövlət büdcəsindən vəsaitlərin ayrılması və bu hesablardan ödənişlərdən əvvəlki mərhələdə daimi nəzarət həyata keçirir.

Hal-hazırda, xəzinədarlıq hesablarına büdcə icrası, gəlir və xərcləmə prosesində yaranan iki axını yönəldir. Eyni xəzinə orqanının əlində iki axının birləşməsi maliyyələşdirmə prosesini əhəmiyyətli dərəcədə sürətləndirməyə imkan verir. Eyni zamanda yuxarıdakı xəzinədən olan pul xəzinənin aşağı bədəninin hesabına axacaq anı gözləmək lazım deyil. Vergilər və gəlirlər şəklində dövlət xəzinədarlığı hesabına pul vəsaitlərinin hərəkəti bu ərazidə dövlət büdcəsi xərclərinin operativ maliyyələşdirilməsi üçün sabit bir əsas yaradır.

Xəzinə orqanlarının fəaliyyətinin əsas istiqamətləri aşağıdakılardır:

- Dövlət gəlirinə vəsaitlərin dövlətə verilməsi zamanı və dövlətin vəzifələrini yerinə yetirmək üçün mərkəzi xəzinə üçün mövcud olan vaxt arasındakı boşluğu minimuma endirmək üçün bir hesabın konsepsiyasının inkişafı və həyata keçirilməsi;

- Avtomatlaşdırılmış emal imkanlarını təmin edən bir sıra rekvizitlərin ödəniş sənədləri formasında daxil edilməsi;
- Xəzinədarlıq büdcəsinin icrası qaydalarını inkişaf etdirmək və həyata keçirmək, fərdi rayonların büdcələrinin icrasına müqavilə əsasında xidmət etmək;
- Büdcə təşkilatlarının birləşdirilmiş mühasibat uçotu və hesabat sisteminin tətbiqi;

Müasir texnologiyaların tətbiqi, xüsusilə avtomatlaşdırılmış xəzinədarlıq idarəetmə sistemi xəzinədarların müştəriləri olan dövlət orqanlarına və büdcə təşkilatlarına maliyyə xidmətlərini səmərəli şəkildə təmin etmək imkanı verəcəkdir.

Nəticə və təkliflər

Azərbaycanın kommersiya bankları üçün indiki vaxtın xarakterik xüsusiyyətləri fəaliyyətlərin şaxələndirilməsidir. İqtisadi siyasət çərçivəsində, dar bir xidmət növünə cəmləşmək çox təhlükəlidir. Buna görə banklar müştərilərinə daha geniş bank məhsulları və xidmətləri təqdim edirlər.

Azərbaycanın kommersiya banklarının formalaşması və inkişafı problemləri, onların bazarda yaranan bütün yeni vəzifələri tez və səmərəli həll etmək qabiliyyəti yalnız müasir idarəetmə, bütün prinsiplərə ciddi riayət etmək və marketing potensialının yaradıcı istifadəsi əsasında həll edilə bilər.

Dünya təcrübəsini araşdırarkən, biz belə bir nəticəyə gəldik ki, bankların müəyyən spesifik xarakterli xidmətləri də mövcuddur ki, bura əmtəə-komision xidmətləri, forfeyting xidmətləri, bankların təsisçiliklə bağlı xidmətləri, bank tərəfindən zəmanətlərin verilməsi, banklarda anbar xidmətləri, banklar tərəfindən elmi-texniki xarakterli layihələrin işlənilib hazırlanması və sair aiddir. Belə spesifik xarakteri olan bank xidmətlərinin özünə uyğun xüsusiyyətləri, təşkilati formaları və əsasları vardır.

Tədqiqat göstərdi ki, bank xidmətləri sahəsinin aparıcı istiqaməti olaraq hesablaşma-kassa xidmətləri, faktoring xidmətləri, lizinq və trast xidmətləri hesab edilir. Fikrimizcə, göstərilən xidmətlərdən Azərbaycan Respublikasında ən əhəmiyyətli və daha geniş yayılmış bankların hesablaşma-kassa xidmətləridir ki, bu göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəldilməsi metodları və alətləri dünya təcrübəsindən istifadə olunaraq mütəmadi artırılmalıdır.

Bazar iqtisadiyyatında kommersiya bankı öz məhsullarına (xidmətlərinə) tələbat olduğu üçün mövcuddur. Tələbdən asılı olaraq, bank xüsusi bir siyasət hazırlayır və onun fəaliyyətində ona sadıqdır. Bankların inkişaf strategiyasının əsas istiqaməti yeni bank məhsullarının inkişafı (və ya onları təkmilləşdirmək) onun fəaliyyət, iqtisadi artım və rəqabət sabitliyinin təmin edilməsi ən əhəmiyyətli vasitə kimi hesab edilir. Çünki, bu olmadan müasir bazarda rəqabətə dözmək sadəcə imkansızdır.

Yeni məhsullar bazar payının genişləndirilməsi (və ya qorunması), habelə mənfəəti artırmaq üçün daha vacibdir.

Bazarın müəyyən segmentinə nəzarət etmək üçün kifayət qədər vaxt lazımdır ki, bank dəyişiklikləri və yenilikləri həyata keçirilsin. Bunu etmək üçün, bank həmişə yeni məhsulların yüksək səviyyədə təchizatını təmin etməlidir, yəni, bank sistemin səmərəli işinə hər zaman ardıcıl şəkildə daxil edilməli olan yeni məhsullardır. Bank yeni şəraitlə ayaqlaşmırsa, bazarda lider ola bilməz, əsas daim kreativ olan banklar daha çox mənfəət əldə edir və rəqabət baxımından əlverişli bir vəziyyətdə olacaqdır.

Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin məzmununun müxtəlif yanaşmaların tətbiq edilməsi onun bank əməliyyatları zamanı müştərilərin yaranan mövcud ehtiyaclarının təmin edilməsini təyin etməyə imkan verir. Müştəri mövqeyindən əsas keyfiyyət meyarları kimi xidmətin sürəti, əməliyyatların həyata keçirilməsinin tezliyi, sənədləşmənin dəqiqliyi, səhvlərin olmaması, konsultasiyaların keyfiyyəti, əməliyyat gününün davamlılığı, bankın reputasiyası və yerləşməsi çıxış edir. Bank prizmasından keyfiyyət indikatorlarına aiddir: texnoloji proseslərin sürəti, əməliyyat xərcləri, səhvlərin düzəldilməsinə yönələn xərclər, əməkdaşların əməyinin səmərəliliyi, bank məhsulunun istehsalında xərclərin səviyyəsinin müqayisəsində kredit və digər risklər.

Yeni məhsulların inkişafına yönəldilmiş banklar, xarici ətraf mühitin təsirini tam nəzərə almaq üçün öz maraqları ilə yanaşı müştərilərində maraqlarını nəzərə almalıdır.

Beləliklə, onu qeyd etmək lazımdır ki, bu dissertasiya çərçivəsində bank məhsulu dedikdə, bankın öz müştərilərinə göstərə bildiyi xidmətlər kompleksi və bank xidməti dedikdə, müştərinin tələbatlarını təmin edən bank əməliyyatlarının məcmusu nəzərdə tutulur. Bank əməliyyatı dedikdə isə bank əməkdaşlarının müştərilərə xidmət göstərilməsi və bankın öz ehtiyaclarının təmin edilməsi üzrə nizamlanmış və məntiqi cəhətdən tamamlanmış hərəkətlərinin məcmusu başa

düşülür. Buna görə də bir bankı digərindən fərqləndirən başlıca müqayisə meyarını onun göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyəti təşkil edir.

Bazarın yeni bir məhsulunu uğurla təqdim etmək üçün aşağıdakı əsas prinsiplərə cavab verməlidir:

- ən əsası - hər hansı bir məhsulun istehlakçıların ehtiyaclarını tam yerinə yetirməsi;
- məhsul bankın və ya onun biznes vahidinin güclü əsaslarına əsaslanmalıdır;
- Kredit təşkilatının məhsulları rəqiblərindən daha yaxşı olması üçün nəzərdə tutulmalıdır;
- Bankın müştərilərə verdiyi yeni məhsullar onun rəhbərliyi tərəfindən dəstəklənməlidir;
- İnkişaf edilmiş məhsullar (xidmətlər) proaktiv olmalıdır (strateji).

Kommersiya bankında göstərilən xidmətlərin keyfiyyəti onun imicinə və rəqabətqabiliyyətinə birbaşa təsir göstərir. Fikrimizcə, bir daha qeyd etmək lazımdır ki, bankda keyfiyyət standartlarının işlənib hazırlanması və fəal şəkildə istifadə edilməsi bankın uğurunun həlledici amillərindən biridir. Bu isə öz növbəsində bankın inkişafına, onun əməkdaşlarının işinin səmərəliliyinin yüksəlməsinə, biznes proseslərinin düzgün işləməsinə və strateji məqsədlərin həyata keçirilməsinə səbəb olur.

Dissertasiyada sadalanan xidmətlər xüsusi müştərilər üçün bank əməliyyatları və xidmətlərin yalnız bir hissəsidir. Müasir banklar daha çox müştəri cəlb etmək və onların gəlir bazasını artırmaq üçün sayını genişləndirmək və onların fəaliyyətinin keyfiyyətini artırmaq üçün çalışır.

Hal-hazırda xidmətlərin alıcı və təchizatçı arasında vaxtında həll edilməsi, həmçinin kredit və digər plastik kartlar, hesabatlar, çeklər və s. Şəklində yeni ödəniş sistemlərinin tətbiqi ilə bağlı xidmətlər xüsusilə qiymətləndirilir.

Hesab edirik ki, inkişafın hazırkı mərhələsində bankların peşəkarlılığının artması müştərilər üçün kompleks ödəniş və kassa xidmətlərini yaxşılaşdırmaq, qiymətli kağızlarla əməliyyatlar aparmaq, nağd valyuta, sığorta, audit və lizinq

xidmətləri ilə əməliyyatlar hazırlamaq imkanı verə bilər. Bankın xərclərini qənaətbəxş bir ehtiyat bank əməliyyatlarının kompyuterləşdirilməsi üçün tədbirlərin həyata keçirilməsidir.

Bank üçün xüsusi bir dəyər bank xidmətlərinin dəyərinin düzgün müəyyənləşdirilməsidir. Bank komissiyalarının təyin edilməsi üçün optimal kriteriya bu növ xidmət üçün bazarda inkişaf etmiş bank əməliyyatlarının və qiymətlərin qiyməti olmalıdır. Hazırda abunə prinsipinə əsasən, müəyyən bir müqavilədə göstərilən xidmətlərin bir hissəsi üçün ödənişin həcmi müəyyən edilə bilər.

Apardığımız tədqiqat nəticəsində belə qənaətə gəldik ki, kredit təşkilatlarında bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi istiqamətində müəyyən kompleks tədbirlər görülməlidir ki, bunların metod və alətləri hər bank tərəfindən özünəməxsus seçilməlidir.

Fikrimizcə bu istiqamətdə aşağıdakı tədbirlər məqsədə uyğun olardı:

- Bank xidmətlərinin standartlaşdırılması və keyfiyyəti üzrə metodoloji sənədlərin hazırlanması;
- Keyfiyyət və standartlaşdırma sahəsində planlaşdırılmış fəaliyyət və layihələrin həyata keçirilməsi. Məsələn, konfranslar, seminar və treyninqlərin təşkili və keçirilməsi. Bu fəaliyyətlərin aparılması barədə hesabatlar verilməli çıxışda;
- Yeni qoyulmuş standartlar üzrə işçi qruplarının fəaliyyətinin əlaqələndirilməsi. Hər bir keyfiyyət standartının inkişafı və yenilənməsi üçün məsul olan işçi qrupu olmalıdır. O, öz işi ilə bağlı xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəlməsi komitəsinə mütəmadi məlumat verməlidir.

Bank xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəlməsi onlayn formada idarə oluna bilər. Bu aşağıdakı vəzifələri yerinə yetirmək üçün imkan verir:

- Xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəlməsi üzrə işçi qruplarının iştirakçıları arasında forumun xüsusi bölmələrində qapalı müzakirələr aparmaq;
- Bank xidmətlərinin istehlakçıların və istehsalçıları arasında açıq müzakirələr aparmaq və rəy vermək;

- Bank xidmətlərinin keyfiyyəti dərhal araşdırıb, problemləri aradan qaldırmaq və bu istiqamətdə yeni metod və alətlərdən istifadə etmək.

İstifadə edilmiş ədəbiyyatın siyahısı

Azərbaycan dilində:

1. Azərbaycan Respublikasında banklar və bank fəaliyyəti haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu.
2. "Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu: 24 aprel, 2015 ci il.
3. "Banklar haqqında" Azərbaycan Respublikasının qanunu: 28 oktyabr , 2014 ci il.
4. 2013-cü ilin yekunları üzrə pul siyasətinin yerinə yetirilməsi vəziyyəti haqqında.
5. Azərbaycan Respublikasında Nağdsız hesablaşmalar və Pul köçürmələri haqqında Təlimat(19 sentyabr 2002-ci il).
6. Banklarda kreditlərin verilməsinin daxili Prosedurları və uçotu haqqında Qaydalar.
7. Abbasov Ə.M., Məmmədov Z.F. Bank işi və e-bankçılıq. Bakı, 2003.
8. Abdullayev Ş.M. Əsgərova K. Bank işi. Dərslik. Bakı- 2009.
9. Abdullayev Ş.Ə. Azərbaycanda bank sistemi və bank resurslarının idarə olunması. Bakı 2001-ci il.
10. Aslanov A.M. Maliyyə və bank statistikas. Bakı-2014.
11. Ataşov B. Maliyyə bazarları. Bakı: Koopersiya, 2016.
12. Bağirov M.M. Bank işi. Bakı, 2003.
13. Bağirov M.M. Bank və bank əməliyyatları. (Ali məktəblər üçün dərslik). Bakı, 2003.
14. Bəşirov R.A. Pul və banklar.
15. Bəşirov R.A. Bank işi. Bakı, 2016.
16. Dövlət maliyyəsi normativ- hüquqi aktlar toplusu// Elmi rəhbər: V.Z.Zeynalov. Bakı: Qanun, 2010. 1180 s.
17. Dünya ölkələrinin Mərkəzi Bankları. AR MB Beynəlxalq əlaqələr departamenti. Bakı, 2009.
18. Əsgərova R. Pul, Kredit, Banklar. Bakı, 2007.

19. İbrahimov Z. Pul, kredit və banklar (suallara cavab). Bakı, 2009.
20. Məmmədov Z.F. Azərbaycan Milli Ödəniş Sisteminin inkişaf tendensiyası: hüquqi və iqtisadi aspektlərin təhlili // Qanun. – 2009. - № 10.
21. Məmmədov Z.F. Azərbaycanda korporativ idarəetmə sistemi və onun banklarda tətbiqi məsələləri // Qanun. – 2007. - № 8.
22. Məmmədov Z.F. Dünya təcrübəsi kontekstində əmanət sığorta sistemi // Az.MEA RH. elmi-praktiki seminarının materialları. Bakı: DQM, 25-26 may, 2006. s. 177- 181.
23. Məmmədov Z.F. Maliyyə və kredit. Dərslik. Bakı, 2008.
24. Məmmədov Z.F. Pul, kredit və banklar. Bakı, 2010. - 530 s.
25. Sadıqov E.M. Bank əməliyyatları. Bakı, 2010.

Rus dilində:

26. Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: КноРус, 2016. - 768 с.
27. Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина - М.: Финансы и статистика, 2008 - 573 с.
28. Большой экономический словарь / Под ред. А.Н. Азрилияна. М.: Издательство «Институт новой экономики», 2008. - 1472 с.
29. Букато, В.И. Банки и банковские операции в России / под ред. М.Х. Лapidуса. - М.: Финансы и статистика, 2011.
30. Васильев, А.В. Мониторинг качества банковских услуг. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2014. - 112 с.
31. Васин, А.С. Моделирование и оценка параметров нестандартного потока клиентов в банке // Финансы и кредит, 2014, № 5. - с. 58-62.
32. Гайдунько, Д.В. Маркетинговый анализ клиентской базы банка: дисс. на соискание ученой степени канд. экон. наук. М; ГУУ, 2012.
33. Демкович, В.И. Организация работы с клиентами малого и среднего предпринимательства в коммерческом банке: практические аспекты // Деньги и кредит, 2009, №6. - с. 8-13.
34. Егорова, Н.Е. Смулов, А.М. Предприятия и банки: Взаимодействие, экономический анализ, моделирование. М.: Дело, 2012.-456 с.

35. Иванов, А.Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2012. - 176с.
36. Исаев, Р.А. Методика описания (структуризации) бизнес- процессов коммерческого банка и ее практическое применение // Управление в кредитной организации. 2008. № 4.
37. Исикава К. Японские методы управления качеством. М.: Экономика, 1988.
38. Куршакова, Н. Б. Банковский маркетинг. СПб. : Питер, 2013. - 192 с.
39. Ламбен, Ж.-Ж. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива; пер. с фр. - СПб.: Наука, 1996.
40. Лобачева, Т.А. Оценка качества банковских услуг. Екатеринбург: ИЭУРОРАН, 2008.
41. Лобанова, Т.Н. Система ключевых показателей эффективности деятельности банка // Управление в кредитной организации, 2008, №4.
42. О стандартах ИСО серии 9000:2000 // Стандарты и качество, 2002, №7. - с. 66-69.
43. Орлов, А.И. Экспертные оценки: учебное пособие. М.: ИВСТЭ, 2002.
44. Пономарева, Т.А. Как оценить качество через количество // Маркетинг в России и за рубежом, 2004, №2.
45. Прогнозная модель банковского сектора-2012 // www.expert.ru.
46. Ребрин, Ю.И. Управление качеством. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.
47. Рождественский, В.Л. Ступени совершенства ISO 9000:200. М.: Реалии, 2002. - 144 с.
48. Россия и международная финансовая система / Под ред. Э. Ван Дузера и др. - СПб.: Петрополис, 2000.
49. Татаркулова, Р.А. К вопросу о сущности и классификации банковских услуг // Вестник Северо-Кавказского государственного технического университета. - 2009. - №4 (21).
50. Татаркулова, Р. А. Метод экспертных оценок в системе определения приоритетных услуг и оценки качества обслуживания клиентов коммер-

ческого банка // Вестник Северо-Кавказского государственного технического университета. - 2010. - №1 (22).

İngilis dilində:

51. Avkiran, N.K. Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking // International Journal of Bank Marketing, 2004, Vol. 12, №6. - p.10-18.
52. Benston, G.J., Smith, C.W. A transaction cost approach to the theory of financial intermediation // J. Finance, 2006, May.
53. Business Excellence: What Is To Be Done // The 6th World Congress for TQM. CD-ROM, 2000.
54. Edwards, F.R. Managerial objectives in regulated industries: expense preference behavior in banking // J. Political Economy, 2007. Feb.
55. EFQM Levels of Excellence // European Quality Award information Brochure - EFQM, 2004. [http:// www.eipm.org/research/EFQM](http://www.eipm.org/research/EFQM) EIPM Framework for Exc.
56. Eriksson, L., Johansson, E., Kettaneh-Wold, N., Wold, S. Multi- and Megavariate Data Analysis, Umetrics AB. - Umea, 2001.
57. Hodgman, D.R. The deposit relationship and commercial bank investment behavior // Rev. Economics and Statistics, 1961. Aug.
58. James, C. Some evidence on the on the uniqueness of bank loans // J. Financial Economics. 1987. Dec.
59. Mason, Barry J. The Art of Service Recovery. - New York: McGraw- Hill, 2000.
60. Tax, Stephen S., and Stephen W. Brown. Recovering and Learning from Service Failure//Knowledge@W.P. Carey, 2006, September 27.
61. The Wisdom of Complaints: Service Recovery Begins With Customer. 2004. - EFQM, 2004.

Xülasə

Beləliklə, global maliyyə böhranı şəraitində kommersiya banklarının sürətlə dəyişən makro və iş şəraitlərinə uyğunlaşması prosesi, öz növbəsində, bank məhsullarının və xidmətlərinin keyfiyyətinə təsir göstərə bilməyəcək, həm də təsir edə bilər. Regional ticarət banklarının bank məhsulları və xidmətlərinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması və təkmilləşdirilməsi regionun və nəticədə bütün ölkənin sosial-iqtisadi inkişafının əsasını təşkil edir. Bazar iqtisadiyyatında bankların fəaliyyətinin yaxşılaşdırılması probleminin həlli ən mühüm strateji vəzifələrdən biridir.

Yerli bankların inkişafı üçün təşviq yaratmaq üçün institusional islahatlar bazar metodlarından daha vacibdir. Regional hakimiyyət orqanlarının dəstəyi ehtiyaclarını nəzərə alaraq, bankların müxtəlif kateqoriyalarının inkişafı üçün müxtəlif stimullar təmin edən alətlər və metodlar yaratmaq üçün lazımdır.

Hazırda ümumiyyətlə, regionlarda yerli bankların inkişaf etdirilməsi, təkmilləşdirilməsi və kapitallaşma səviyyəsinin artırılması diqqət mərkəzindədir.

РЕЗЮМЕ

Во всем мире банковский рынок — одно из наиболее прибыльных направлений банковской деятельности. Начавшийся экономический подъем, рост занятости и доходов населения создали необходимые предпосылки для роста востребованности банковских услуг частными лицами и формирования устойчивого спроса на них. Банковский рынок имеет колоссальный потенциал роста и развития. Формирование комплекса банковских услуг, обеспечило банкам получение постоянных устойчивых доходов от обслуживания розничных клиентов. При этом значительное место отведено комиссионно-посредническим и сервисным услугам, ориентированным на разные группы потребителей. На данном рынке важно обеспечить стандартизацию продуктов, упрощение технологии их продвижения и на этой основе — снижение затрат банка.

SUMMARY

Around the world the banking market-one of the most profitable directions of bank activity .The begun economic recovery ,growth of employment and the income of the population have created necessary prerequisites for grow of a demand of banking services by individuals and formations of steady demand for them . The banking market has the enemous potential of growth and development. Formation of a complex of banking services , has provided to banks the constant steady income from service of retail clients. In this market of banking services it is important to provide standardization of products,simplification of technology of their advance and on this – decrease in expenses of bank.