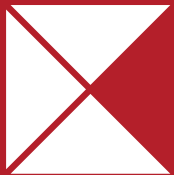


**İLLİK DAYANIQLI  
İNKİŞAF  
HESABATI  
2023**



**Kapital Bank**

# Mündəricat

<b>Baş İcraçı Direktorun müraciəti</b>	<b>5</b>	<b>Kapital Bank-da etika və kompayens</b>	<b>36</b>	Kapital Bank-da rəqəmsal transformasiya	63
<b>Dayanıqlı inkişaf hesabatlılığı</b>	<b>9</b>	Conflict of interest		<b>İnnovativ bankçılıq</b>	<b>64</b>
<b>Əhatə dairəsi və hüdudlar</b>	<b>9</b>	Anti-corruption management system	<b>39</b>	<b>Qabaqcıl kibertəhlükəsizlik və məlumatların tamlığı</b>	<b>65</b>
<b>Əhəmiyyətlik qiymətləndirməsi</b>	<b>10</b>	<b>Risqlərin idarə edilməsi</b>	<b>39</b>	Kibertəhlükəsizlik	66
<b>Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr</b>	<b>12</b>	Risqlərin idarə edilməsi çərçivəmizin əsas elementləri	<b>41</b>	Verilənlərin idarə edilməsi	67
<b>Haqqımızda</b>	<b>15</b>	Risqlərin idarə edilməsi ilə bağlı yanaşmamız	<b>42</b>	<b>Ətraf mühitə təsirimiz</b>	<b>68</b>
İnkişaf tarixçəsi	15	Risqin müəyyən edilməsi	42	<b>Gələcək perspektivləri</b>	<b>71</b>
Missiyamız, baxışımız, dəyərlərimiz	16	Risqin qiymətləndirilməsi	44	<b>Məlumat cədvəlləri</b>	<b>72</b>
Strateji məqsədlər	17	Risqin tənzimlənməsi	44	<b>GRI İndeksi</b>	<b>81</b>
İqtisadi və bankçılıq sektorunun icmalı	18	Risqin monitorinqi	44		
<b>Kapital Bank-ın biznes modeli</b>	<b>22</b>	Risk hesabatlılığı	44		
Pərakəndə bankçılıq	24	<b>Məsuliyyətli satınalma və təchizat zənciri</b>	<b>46</b>		
Korporativ bankçılıq	24	<b>Əsas maliyyə göstəriciləri</b>			
Xəzinədarlıq və investisiyalar	25	<b>Əməkdaşlarımız və mədəniyyətimiz</b>	<b>47</b>		
Ekosistem	25	İstedadların idarə edilməsi	49		
<b>Dayanıqlılıq bizim fəaliyyətlərimizdə</b>	<b>26</b>	Təlim və inkişaf	50		
<b>Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyərin yaradılması</b>	<b>28</b>	<b>İşçilərə qayğı</b>	<b>51</b>		
Səhmdarların Ümumi Yığıncağı	29	İşçi məmnuniyyəti	<b>52</b>		
Müşahidə Şurası	30	İnsan hüquqları təcrübələri	52		
Kapital Bank-ın nəzarət orqanları	31	<b>İş yerində təhlükəsizlik</b>	<b>54</b>		
İdarə Heyəti	33	<b>Korporativ Sosial Məsuliyyətimiz</b>	<b>54</b>		
Ali idarəetmə orqanının qiymətləndirilməsi	35	<b>Müştəri təcrübəsi</b>	<b>57</b>		
Mülkiyyət strukturu	35		<b>61</b>		

# İxtisarlər

Sİ	Süni intellekt	ƏRG	Əsas Risk Göstəricisi
ƏLM	Əmlakın Leqallaşdırılmasına qarşı Mübarizə	ƏFG	Əsas Fəaliyyət Göstəriciləri
ATM	Bankomat	LÖƏ	Likvidliyin Örtülmə Əmsalı
KAƏ	Kapital Adekvatlığı Əmsalı	MBA	Biznesin İdarə edilməsi üzrə Magistr dərəcəsi
ARMB	Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı	NPS	Müştəri Loyallığı İndeksi
BİD	Baş İcraçı Direktor	NSFR	Xalis Sabit Maliyyələşmə Nisbəti
TMM	Terrorçuluğun Maliyyələşdirilməsinə qarşı Mübarizə	OHİ	Təşkilati Sağlamlıq İndeksi
MÖD	Müştərinin Ömürlük Dəyəri	POS	Satış nöqtəsi
KSM	Korporativ Sosial Məsuliyyət	RCSA	Risklərə Nəzarət üzrə Özünü Qiymətləndirmə
COP	Tərəflər Konfransı	ROA	Aktiv üzrə gəlirlilik
MBİ	Müxtəliflik, Bərabərlik və İnküzivlik	ROE	Kapital üzrə gəlir
ERM	Müəssisə Risklərinin İdarə edilməsi	RSİ	Risk Sağlamlığı İndeksi
ERP	Müəssisə Resurslarının Planlaşdırılması	DİM	Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri
ESG	Ətraf mühit, Sosial və İdarəetmə	KOBİA	Kiçik və Orta Biznesin İnkişafı Agentliyi
EDM	Ümumi Daxili Məhsul	KOSS	Kiçik və Orta Sahibkarlıq Subyektləri
İQ	İstixana qazı	KOB	Kiçik və Orta Biznes
GRI	Qlobal Hesabatlılıq Təşəbbüsü	SOC	Təhlükəsizlik Əməliyyatları Mərkəzi
İR	İnsan Resursları	STT	Nitqdən mətnə
İT	İnformasiya Texnologiyaları	TTS	Mətdənə nitqə
İRİ	İnformasiya Riskinin İdarə edilməsi	BMT	Birləşmiş Millətlər Təşkilatı
İS	İnformasiya Sistemləri	ƏDV	Əlavə dəyər vergisi
IVR	İnteraktiv Səsli Cavab	WBC	Women Bankers Club (Qadın Bankçılar Klubu)

# Baş İcraçı Direktörün müraciəti

---

## Baş İcraçı Direktorun müraciəti

GRI 2-14, 2-22

### Hörmətli maraqlı tərəflər,

Kapital Bank-in ətraf mühit, sosial və idarəetmə məsələləri istiqamətində ilk addımlarını və il ərzində baş verən mühüm hadisələri özündə əks etdirən ilk Dayanıqlı İnkişaf Hesabatını təqdim etməkdən məmnunam.

**İnnovativ və müştəri mərkəzli bank olaraq, biz 2023-cü ildə rəqəmsal maliyyə həllərinin inkişafı, bank sektorunda innovasiyaların təşviqi, əməliyyatlarımıza süni intellekt kimi qabaqcıl texnologiyaların daxil edilməsi və təkmilləşdirilmiş kibertəhlükəsizlik tədbirlərinin icrası ilə bağlı söylərimizi davam etdiririk.**

Bu təşəbbüslər bazardakı mövqeyimizi möhkəmləndirməyə, bank xidmətlərimizin etibarlılığını və istifadə rahatlığını artırmağa və ümumi müştəri təcrübəsini yüksəltməyə yönəlib.

Biz ölkədə 110-dan çox filiala malik ən böyük xidmət şəbəkəsini yaradaraq hər kəsin bank xidmətlərinə rahat çıxışını təmin etmişik. Hazırda Azərbaycanda 5 milyondan çox pərakəndə müştəriyə, o cümlədən 700 000-dən çox sosial kart sahibinə qürurla xidmət göstəririk. Bundan əlavə, Bankımız fərqli müştəri bazasına xidmət edir, korporativ müştərilərimizin 95%-ni mikro və kiçik bizneslər təşkil edir

ki, bu da sahibkarların dəstəklənməsi və iqtisadi inkişafın təşviqindəki rolumuzu nümayiş etdirir.

**İnnovativ ruhumuza əsaslanaraq, Kapital Bank ölkədə ilk rəqəmsal bank olan Birbank-ı yaratmaqla və Sİ texnologiyaları ilə təkmilləşdirilmiş həllər təqdim etməklə sektorda birinci olmuşdur.**

Müştəriyönümlü xidmətlə bağlı innovativ yanaşmamızın nəticəsi olaraq, Bankımız bu il "Global Finance" jurnalı tərəfindən "Süni İntellektin Rəqəmsal Transformasiyada Ən Yaxşı İstifadəsi" mükafatına layiq görülüb. Bundan əlavə, biz səsdən mətnə və mətndən səsə çevirmə texnologiyaları ilə təchiz edilmiş zəng və söhbət sorğusu xidmətlərimiz vasitəsilə müştərilərimizə vaxta qənaət edən xidmətlər təklif etmək üçün çalışırıq. Müştəri təcrübəsini daha da artırmaq və sahibkarları dəstəkləmək üçün biz biznes fəaliyyətini asanlaşdıran və sənədləşmə proseslərini optimallaşdıran ixtisaslaşmış platforma olan Birbank Business-i təqdim etdik. Bu təşəbbüs sahibkarlara dəyərli vaxt və resurslarına qənaət etmək imkanı verərək, bank xidmətlərindən fasiləsiz istifadəni təmin edir.

Mənəfətliliyə görə ölkənin ikinci ən böyük bankı olan Kapital Bank 2023-

cü ildə 304 milyon manat xalis gəliri və 8,8 milyard manat məbləğində ümumi aktivləri ilə əhəmiyyətli maliyyə nəticələri nümayiş etdirmişdir.

**Bu nəticələr ölkənin, xüsusən də işğaldan azad edilmiş ərazilərin sosial-iqtisadi inkişafının gücləndirilməsi istiqamətində həyata keçirdiyimiz və digər gələcək layihələrimiz üçün möhkəm maliyyə zəmini yaradır.**

Biz iqtisadi imkanları artırmaq və sakinlərin həyat keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq üçün strateji sərmayələr qoyaraq, bu ərazilərin yenidən qurulmasına verdiyimiz töhfələrlə fəxr edirik.

Maliyyə ilə bağlı uğurlarımız əməliyyatlarımızın mərkəzində dayanan 5000-dən çox əməkdaşdan ibarət xüsusi işçi qüvvəmiz sayəsində mümkün olur. Biz kompleks təlimlər və inkişaf proqramları, o cümlədən təhsil kreditləri təklif edərək və xərcləri tam şəkildə qarşılayaraq onların peşəkar və şəxsi inkişafına öz dəstəyimizi göstəririk. Onların rəylərini qiymətləndirir və təklif etdikləri fikirlər əsasında iş yeri mədəniyyətimizi təkmilləşdiririk. Əlverişli iş mühitinin daha da yaxşılaşdırılması üçün inklüzivlik çox vacibdir və biz yalnız işçilərimizin deyil, hər bir kəsin dəyərli hiss etməsi üçün xüsusi tədbirlər həyata keçiririk.



**Fərid Hüseynov**  
İdarə Heyətinin Sədri,  
Baş İcraçı Direktor

İcmanın inkişafı baxımından KSM fəaliyyətlərimiz çoxşaxəlidir və təqaüd proqramlarını, heyvanların müdafiəsi ilə bağlı təşəbbüsləri və digər sosial layihələri dəstəkləyir. KSM fəaliyyətimiz və Qırmızı Ürəklər Fondu vasitəsilə biz "Vətən Bağ" kimi əhəmiyyətli ağacəkmə layihəsində və işğal altında qalmış ərazilərdə aparılan yenidənqurma layihələrində iştirak edərək iqtisadi canlanmaya və icmanın inkişafına köməklik göstəririk. "Hər şey mümkündür" layihəsi çərçivəsində biz təxminən 100 Daun sindromlu və autizmlü uşağın faydalandığı səkkiz master-klas keçirmişik.

Təhsil isə Kapital Bank üçün digər bir təməl daşdır və biz effektiv layihələr vasitəsilə bütün səviyyələrdə təhsilin inkişafını dəstəkləyirik. Elm və Təhsil Nazirliyi ilə birgə Fənn Olimpiadalarına davamlı maliyyə dəstəyimiz akademik mükəmməlliyə olan diqqətimizi nəzərə çatdırır. ADA Universiteti və Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti kimi təhsil müəssisələri ilə strateji ittifaqlar yaradaraq istedadlı şəxslərin yetişdirilməsinə kömək edirik. Təcrübə proqramlarımız həmçinin tələbələr və yeni məzunlar üçün praktiki təcrübəni təmin edərək, onların işçi kimi fəaliyyətə başlamasını asanlaşdırır.

Rəqabətli bank sektorunda Kapital Bank davamlı təkmilləşməyə səy göstərən Azərbaycanın ən böyük maliyyə institutlarından biridir. Biz innovativ həllərin hazırlanmasına, rəqəmsal xidmətlərin genişləndirilməsinə, eləcə də cəmiyyətə fayda verən və ölkənin iqtisadi inkişafına töhfə verən strateji investisiyaların yatırılmasına diqqət yetiririk.

**Ölkəmizdə keçiriləcək BMT-nin İqlim Dəyişmələri üzrə Çərçivə Konvensiyasının Tərəflər Konfransının qarşısından gələn 29-cu sessiyası (COP29) bank sektorunun dayanıqlı təcrübələrə keçməsi üçün mühüm imkanlar təqdim edir.**

Bu mühüm tədbir Kapital Bank da daxil olmaqla bütün ölkə üzrə biznes əməliyyat modellərini formalaşdıracaq yeni tənzimləmə standartlarını təmin edəcəyinə inanırıq.

Dayanıqlı inkişafı bağlı səylərimizi gücləndirərək və ətraf mühit və sosial məsuliyyətə diqqətimizi artıraraq biznes davranışımızı və proseslərimizi qarşıdakı belə dəyişikliklərə uyğunlaşdırmağa hazırıq. Azərbaycanda qabaqcıl maliyyə institutu kimi, biz, iqtisadi və texnoloji tərəqqilərin önündə qalmağı təmin edərkən eyni zamanda qlobal iqlim təşəbbüslərinə töhfə verməyə yönəlmiş həlledici addımlar atmağa davam edəcəyik.

**Hörmətlə,  
Fərid Hüseynov  
İdarə Heyətinin Sədri,  
Baş İcraçı Direktor**



## KAPITAL BANK İLK BAXIŞDA

Kapital Bank 5 milyondan çox fiziki və 22 mindən artıq hüquqi şəxslərə xidmət göstərir.

### Xidmət şəbəkəsi

ATM- lərin sayı



**1030**

Filialların sayı

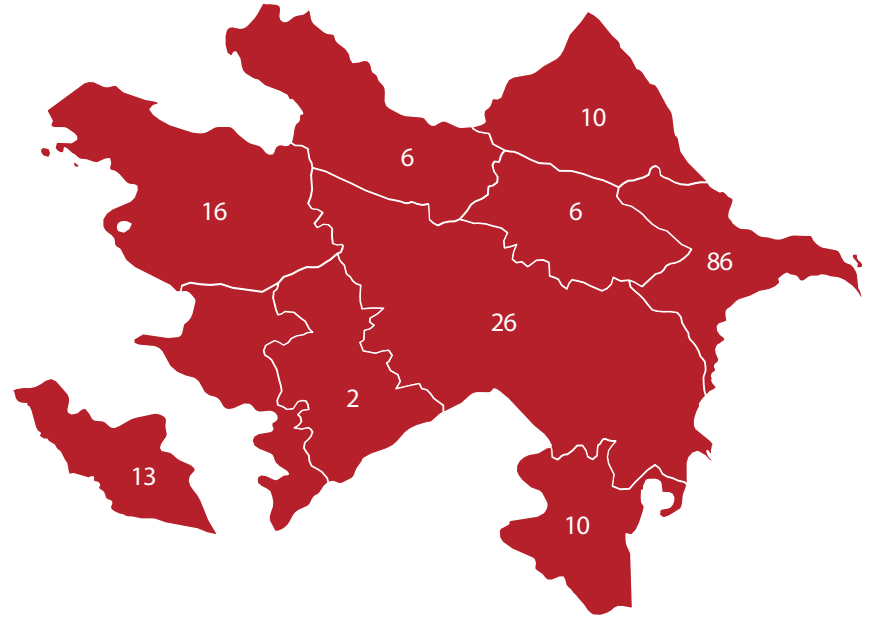


**117**

Rəqəmsal ofislerin sayı



**2**



### Reytinglər

#### Moodys Investors

Əsas kredit qiymətləndirməsi

**Ba3**

Uzunmüddətli bank depoziti

**Ba2**

Uzunmüddətli kontragent risk

**Ba1**

qiymətləndirməsi

#### S&P Global

Uzunmüddətli kredit reytingi

**BB-/B**

Qısamüddətli kredit reytingi

**BB-/B**

### Maliyyə icmalı AZN -lə

8.8 milyard	cəmi aktivlər
1.1 milyard	cəmi gəlirlər
6.6 milyard	depozit krediti
571 milyon	ipoteka krediti portfeli
304 milyon	xalis gəlir
2.3 milyard	pərakəndə krediti portfeli
984 milyon	korporativ krediti portfeli

### Müştəri portfeli

3,836,309	ümumi aktiv müştərilərin sayı
3,638,261	aktiv fiziki müştərilər
163,679	aktiv fərdi sahibkarlar
34,369	aktiv hüquqi müştərilər

### Sosial və Ekoloji təsirlər

5313	işçilərin sayı
1081	yeni qəbul edilmiş işçilər
20	mİn AZN- lə icmaya sərməyələr
26.33	ton təkrar emala göndərilmiş təhlükəsiz tullantı

## Təltiflər və Mükafatlar

- **“Mükəmməl iş yeri” mükafatı**
- **“İşəgötürən Brendi Ulduzları“ Qızıl Mükafatı,**
- **NETTY mükafatı,**
- **2021 və 2022-ci il Bankçılıq Mükafatları üzrə “Korporativ Sosial Məsuliyyət” nominasiyasının qalibi,**
- **2021 və 2022-ci il Bankçılıq Mükafatları üzrə “Təhsil layihələrinin dəstəkçisi olan Ən Fəal Bank” nominasiyasının qalibi,**
- **2021 və 2022-ci il Bankçılıq Mükafatları üzrə “Elektron Bankçılıq” nominasiyasının qalibi,**
- **2021-ci il Bankçılıq Mükafatları üzrə “Kiçik və Orta Biznesin Maliyyə Əlçatanlığının artırılması ilə əlaqədar Tədbirlər keçirmiş ABA Üzvü” nominasiyasının qalibi**
- **2022-ci il Bankçılıq Mükafatları üzrə “Rəqəmsal ödənişlərdə təhlükəsizliyə dair maarifləndirmə layihələri” nominasiyasının qalibi,**
- **Visa Beynəlxalq-ın Mükafatları üzrə “Ən yaxşı Əmək haqqı layihəsi” nominasiyasının qalibi,**
- **Visa Beynəlxalq Mükafatları üzrə “Ən yüksək həcmdə sabit artım” nominasiyasının qalibi,**
- **Visa Beynəlxalq-ın Mükafatları üzrə “İmtiyazlar Dünyasına böyük dəstək” nominasiyasının qalibi,**
- **Visa Beynəlxalq-ın Mükafatları üzrə “Tap2Phone” nominasiyasının qalibi.**



## Dayanıqlı inkişaf hesabatlılığı

Yenilikçi maliyyə müəssisəsi olaraq, biz fəxrlə Kapital Bankın ətraf mühit, sosial və idarəetmə (ESG) fəaliyyəti ilə bağlı nailiyyətləri əks etdirən ilk Dayanıqlı İnkişaf Hesabatını təqdim edirik. Bu hesabat dayanıqlı inkişaf istiqamətində fəaliyyətimizin mühüm mərhələsidir və cəmiyyətə və ətraf mühitə müsbət təsir göstərməklə bağlı söylərimizi əks etdirir.

Qlobal Hesabatlılıq Təşəbbüsü (GRI) Standartlarına əməl etməklə və BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərinə (DİM) uyğunluğu təmin etməklə biz 1 yanvar 2023-cü il tarixindən 31 dekabr 2023-cü il tarixinədək əhatə olunan dövr üzrə dayanıqlı inkişaf söylərimizin, metodlarımızın, eləcə də nailiyyətlərimizin hərtərəfli icmalını təqdim edirik. Məqsədimiz irəliləyişlərimizə dair aydın, şəffaf və etibarlı məlumatlar təqdim edərək maraqlı tərəflərimiz arasında inam və etibar yaratmaqdır.

Hazırkı hesabat əməliyyatlarımızın ekoloji və sosial-iqtisadi təsirlərinin azaldılması üzrə önəyici yanaşmamızı nümayiş etdirir. Hesabat müxtəlif maraqlı tərəflərin iştirakı və dəqiq qiymətləndirmələr əsasında qlobal norma və standartlara uyğun olaraq hazırlanmışdır. Kapital Bank daxilində bütün departamentlərin birgə söyləri dayanıqlı biznes təcrübələrinə və korporativ sosial məsuliyyətə yönəlmiş diqqətimizi vurğulayır.

## Əhatə dairəsi və hüdudlar

GRI 2-2, 2-3

<b>Hüquqi adı və təşkilati strukturu</b>	<b>Kapital Bank Açıq Səhmdar Cəmiyyəti</b>
<b>Baş ofis</b>	<b>Bakı, Azərbaycan</b>
<b>Hesabat tezliyi</b>	<b>İllik</b>
<b>Hesabat dövrü</b>	<b>1 yanvar 2023-cü il – 31 dekabr 2023-cü il</b>
<b>Hesabat verən müəssisə</b>	<b>Kapital Bank, Müstəqil Hüquqi Şəxs</b>
<b>Hesabatlılıq çərçivələri</b>	<b>Bu Hesabat Qlobal Hesabatlılıq Təşəbbüsü (GRI) Standartlarına uyğun olaraq tərtib edilmişdir.</b>
<b>Dil(lər)</b>	<b>İngilis, Azərbaycan</b>



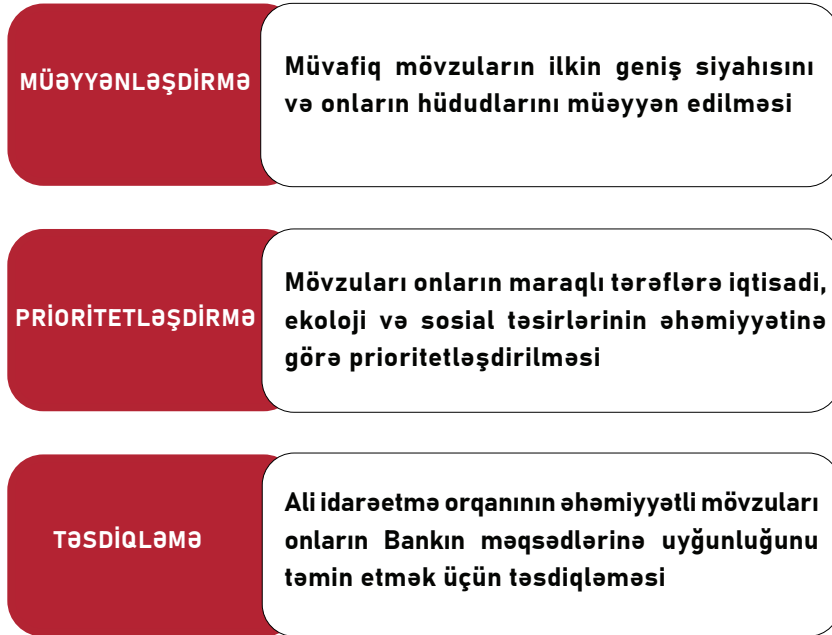
## Əhəmiyyətlik qiymətləndirməsi

GRI 3-1, 3-2, 3-3

Biz biznes əməliyyatlarımızı maraqlı tərəflərin gözləntilərinə, daim dəyişən dayanıqlı inkişaf tendensiyalarına və qaydalara uyğunlaşdırmağa çalışırıq. Buna görə də biznesimizdə maraqlı tərəflərə əhəmiyyətli təsir göstərən və əməliyyatlarımızın uzunmüddətli olmasında mühüm rol oynayan fəaliyyət və sahələr ilə bağlı hərtərəfli anlayışın olması vacibdir. Mövcud və potensial təsirləri araşdırmaq üçün biz hesabat dövrü ərzində

hərtərəfli əhəmiyyətlik qiymətləndirməsi aparmışıq. Bu qiymətləndirmə dayanıqlı inkişaf əlaqəli prioritetlərimizin kompleks şəkildə qiymətləndirilməsini təmin edərək, sənaye üzrə ən yaxşı təcrübələrə, analoji hesabatlardan əldə edilən məlumatlara və GRI Standartlarında qeyd olunan prinsiplərə əsaslanıb. Bu kompleks qiymətləndirmə müəyyən edilmiş mövzuların aktuallığını və Kapital Bankın təşkilati çərçivəsinə təsirini vurğulayır.

### Şəkil 1: Əhəmiyyətlik qiymətləndirməsi prosesi

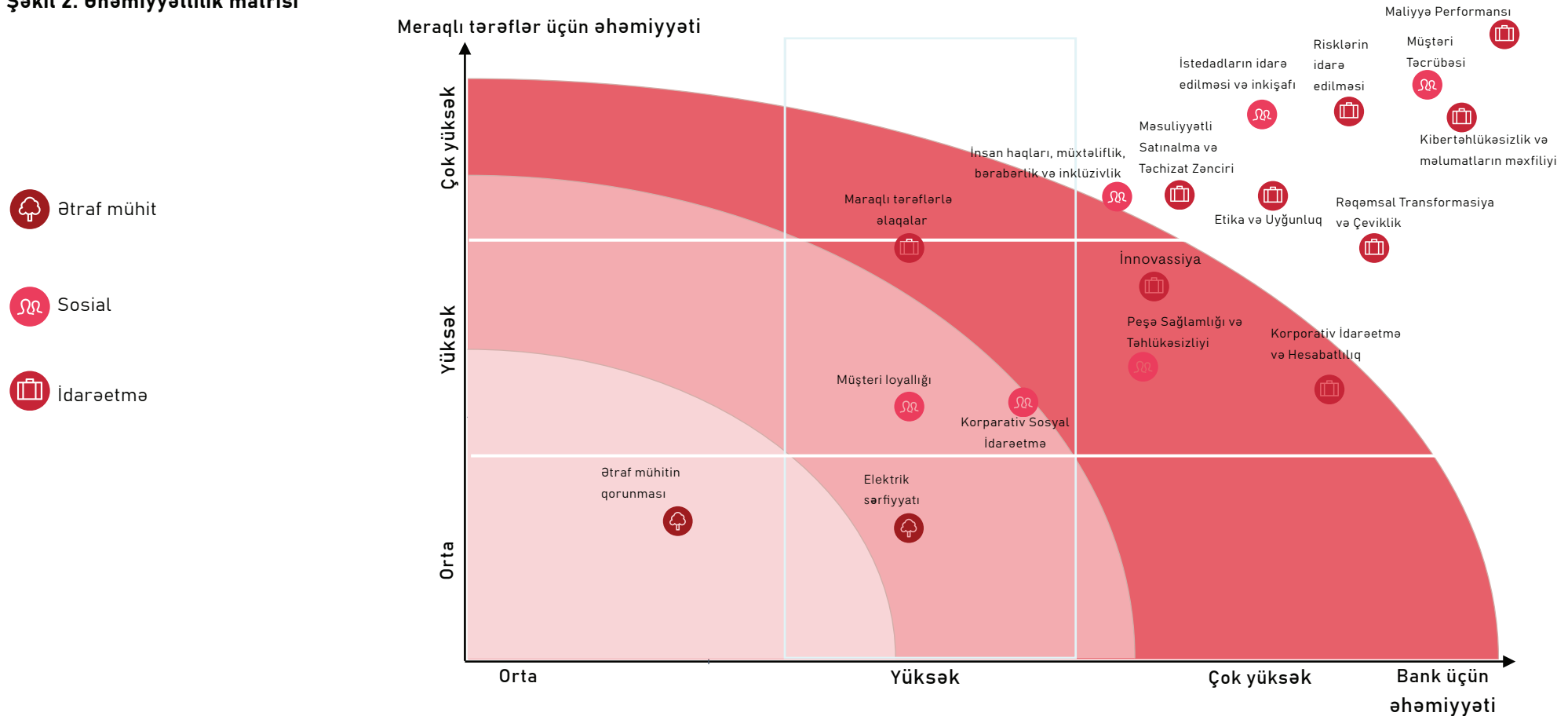


Metodologiyamızda ilkin addım Kapital Bankın biznes fəaliyyətinin əsaslarını başa düşərək dayanıqlı inkişaf yanaşmamıza öncüllük edən möhkəm bir təməl qurmaqla başlayır. Əvvəlcə biz çoxlu sayda əhəmiyyətli mövzuları müəyyənləşdirib toplayırıq. Əhəmiyyətli mövzuların müəyyən edilməsi prosesində bankımızın ümumi strategiyasını, sənaye üzrə ən yaxşı təcrübələri və hüquqi

normaları, qlobal tendensiyaları və təchizat zəncirinə təsirimiz kimi xarici amilləri nəzərə alırıq. Bundan əlavə, əsas maraqlı tərəflərlə onlayn sorğu və prosesin əsas məsul tərəfləri ilə aparılmış müsahibələr əsasında maraqlı tərəflərlə əlaqələri təşkil edir və tərəflərin müxtəlif fikirlərini başa düşürək əldə etdiyimiz nəticələri maraqlı tərəflərin gözləntiləri ilə uyğunlaşdırırıq.

Əhəmiyyətlik üzrə təsir qiymətləndirməsi Kapital Banka mühüm mövzuların potensial təsirini iki perspektivdən - həm maraqlı tərəflər, həm də Bankın əməliyyatları baxımından qiymətləndirməyə imkan verir. Əhəmiyyətliliyin qiymətləndirilməsi ilə Kapital Bank əhəmiyyətlik matrisi formasında təsvir edilən 17 əsas əhəmiyyətli mövzu müəyyən etmişdir.

## Şəkil 2: Əhəmiyyətlik matrisi



## Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr

GRI 2-29, 207-3

Kapital Bank olaraq, biz əməliyyatlarımızı şəffaf şəkildə aparırıq və bütün maraqlı tərəflər fəaliyyətlərimiz haqqında məlumatları əldə etmək imkanına malikdir. Belə açıq dialoqun olması maraqlı tərəflərimizə dəyərli rəylər vermək imkanı yaradır ki, bu da təcrübə və qərarvermə proseslərimizin təkmilləşdirilməsində bizə yardımçı olur. Bu səbəbdən biz korporativ davranışımızda açıq

kommunikasiya, qarşılıqlı etimadı və şəffaflığı təşviq edərək, maraqlı tərəflərlə əlaqələrimizin effektiv idarə edilməsi üzərində çalışırıq.

Biz insanlar, icmalar və müəssisələr üzərində geniş təsirə malik olduğumuzu başa düşürük. Əsas maraqlı tərəfləri müəyyən etdikdən sonra sosial məsuliyyət

layihələri, seminarlar və digər belə fəaliyyətlər daxil olmaqla, müxtəlif kanallar vasitəsilə qarşılıqlı əlaqələr üçün kommunikasiya metodologiyası hazırladıq. Nəticədə, icmaların gözləntilərini başa düşür və yerli şərtlərə uyğun olan müasir kommunikasiya metodlarından istifadə edirik..

### Şəkil 3: Maraqlı tərəflərlə əlaqə



#### Müştərilər

Əlaqə tezliyi	Qarşılıqlı əlaqə üçün fəaliyyətlər	Əlaqə kanalları
24/7 əsasda: Müştəri xidməti çərçivəsində	Müştərilərin müxtəlif ehtiyaclarına uyğun geniş çeşiddə təkliflər edir. Müştəri məmnuniyyətini yüksək səviyyədə saxlamaq üçün şikayətlərin həlli ilə bağlı düzgün proses həyata keçirilir. Müştəri məmnuniyyəti strategiyamız onları narahat edən məsələləri dəqiqliklə və effektiv şəkildə aradan qaldırmağımızı təmin edir.	Kapital Bank-ın filialları, ATM, çağrı mərkəzi, mobil bankçılıq, müştəri əlaqələri üzrə təmsilçilər, şəxsi e-məktublər/ ismarıclar, veb sayt



#### Yerli icmalar

Əlaqə tezliyi	Qarşılıqlı əlaqə üçün fəaliyyətlər	Əlaqə kanalları
Davamlı olaraq: Sosial məsuliyyət layihələri çərçivəsində	İcmanın xüsusi ehtiyaclarına uyğun olaraq inkişafını dəstəkləməklə sosial və iqtisadi irəliləyişin təşviqinə yönəlmis çoxsaylı xeyriyyəçilik fəaliyyətləri, icma tərəfdaşlıqları və könüllülük tədbirləri həyata keçirilmişdir.	Sosial məsuliyyət layihələri, tərəfdaşlıqlar, könüllü proqramları, dayanıqlı inkişaf hesabatları, maliyyə və qeyri-maliyyə hesabatları, konfranslar



#### İşçilər

Əlaqə tezliyi	Qarşılıqlı əlaqə üçün fəaliyyətlər	Əlaqə kanalları
Gündəlik əsasda: Korporativ davranış çərçivəsində	İşçilərin öz şikayətlərini anonim şəkildə bildirdikləri NAVEX platforması vasitəsilə açıq dialoq üçün imkanlar genişləndirilmişdir. Bundan əlavə, bütün işçilər üçün bərabər rəftar və imkanları təmin etmək məqsədilə Müxtəliflik, Bərabərlik və İnküzivlik prinsiplərini sıx şəkildə tətbiq edirik.	İntranet, dövri fəaliyyət qiymətləndirmələri, işçi sorğuları, təlimlər, sosial tədbirlər, veb sayt



#### Səhmdarlar və sərmayəçilər

Əlaqə tezliyi	Qarşılıqlı əlaqə üçün fəaliyyətlər	Əlaqə kanalları
Ehtiyac olduqda: Sərmayəçilərlə əlaqə çərçivəsində	Cari fəaliyyətə, perspektivlərə, strateji istiqamətlərə və təşkilati səviyyədə ESG təcrübələri üzrə söylərimizə dair hərtərəfli anlayışı təmin etmək üçün ümumi yığıncaqlar, illik hesabatlar, konfranslar və digər kanallar vasitəsilə səhmdarlarımızla qarşılıqlı əlaqələr yaradılmışdır.	Ümumi yığıncaqlar, illik maliyyə və qeyri-maliyyə hesabatları, tənzimləyici orqanlara təqdim edilən sənədlər, təqdimatlar, konfranslar, veb sayt



## Hökumət və dövlət qurumları

Əlaqə tezliyi	Qarşılıqlı əlaqə üçün fəaliyyətlər	Əlaqə kanalları
Ehtiyac olduqda: Normativ tələblərə uyğunluq çərçivəsində	İqtisadi, sosial və ətraf mühit baxımından icmanın rifahını yaxşılaşdırmaq üçün hökumət orqanları ilə layihələr hazırlanmışdır. Bu əməkdaşlıqda biz bankımızın ümumi iqtisadi fəaliyyətə təsirinə və Azərbaycan Respublikasında qanunlara uyğunluğun təmin edilməsinə cavabdehik.	ARMB-yə təqdim edilən hesabatlar, press-relizlər, dəyirmi masalar, brifinqlər, tənzimləyici orqanlara təqdim edilən sənədlər, məlumat



## Təchizatçılar və Podratçılar

Əlaqə tezliyi	Qarşılıqlı əlaqə üçün fəaliyyətlər	Əlaqə kanalları
Gündəlik əsasda: Korporativ davranış çərçivəsində	Hərtərəfli təchizatçı seçimi prosedurumuzdan keçən təchizatçılarla əməkdaşlığa üstünlük veririk. Bu şəkildə biz Etika Məcəlləmiz və Maraqların Toqquşmasına dair siyasətimiz çərçivəsində təchizatçılarımızla qarşılıqlı etimadın artırılması üçün çalışırıq.	Müvafiq araşdırmalar üzrə illik açıqlamalar, təchizatçı qiymətləndirməsi, tender öncəsi görüşlər, imzalanmış müqavilələr, sifarişlərin rəsmiləşdirilməsi proseduru, onlayn platformalar



## Reyting agentlikləri

Əlaqə tezliyi	Qarşılıqlı əlaqə üçün fəaliyyətlər	Əlaqə kanalları
Ehtiyac olduqda: Korporativ davranış çərçivəsində	Fasiləsiz fəaliyyətimiz üçün vacib olan davamlı əlaqələr qurmaqla reyting agentlikləri ilə güclü işgüzar münasibətlər yaratmışıq. Hazırda bankımız ESG prinsiplərinin kredit təcrübələrimizə tətbiqinin mümkün yollarını müəyyən etmək üçün reyting agentlikləri ilə müzakirələrdə iştirak edir.	Maliyyə hesabatları, normativ tələblərə uyğunluq hesabatları, reyting öncəsi görüşlər, konfrans zəngləri



## Media

Əlaqə tezliyi	Qarşılıqlı əlaqə üçün fəaliyyətlər	Əlaqə kanalları
Gündəlik əsasda: İctimaiyyətlə əlaqələr çərçivəsində	Biznes fəaliyyətimiz ilə bağlı dəqiq və tam məlumatı təmin etmək məqsədilə mediada iştirakımızı artırdıq. Bununla biz insanların korporativ davranışımıza münasibətini anlayır və hazırkı biznes fəaliyyətimizi qiymətləndiririk.	Vebsayt, press-relizlər, Facebook, LinkedIn, X, Instagram, YouTube

**Haqqımızda**

---

# İnkişaf tarixçəsi

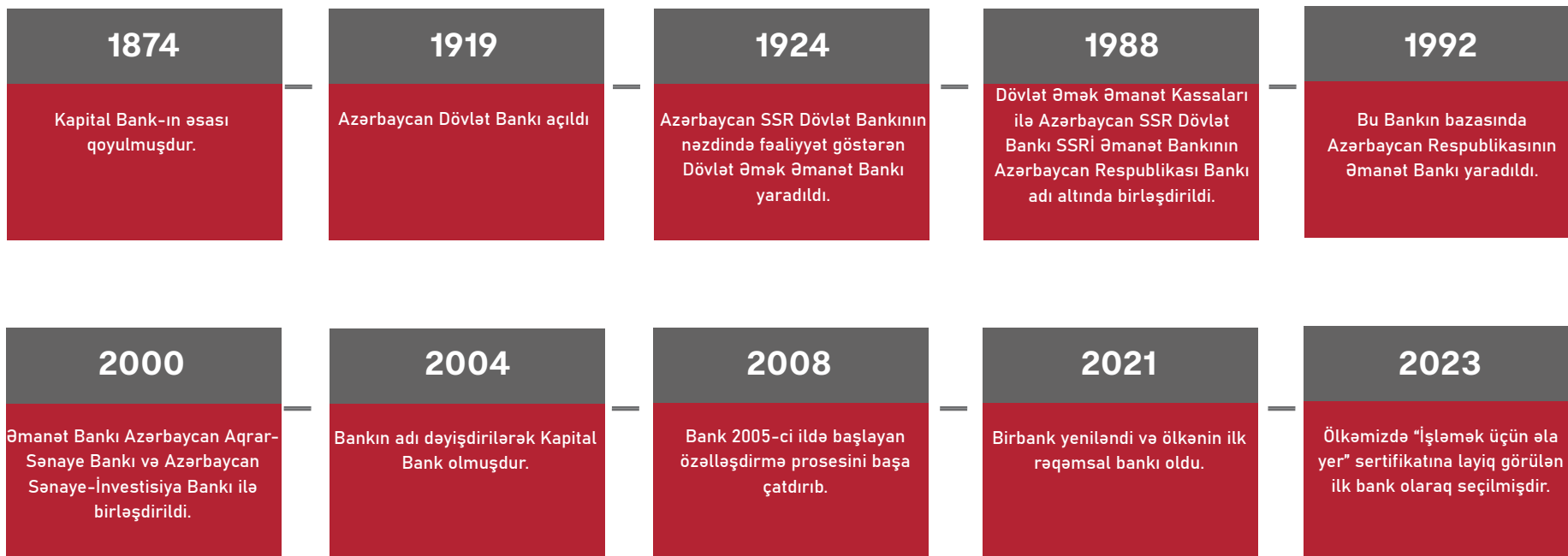
GRI 2-1, 2-6

Kapital Bank ASC (bundan sonra "Kapital Bank" və ya "Bank") Azərbaycanda ilk bank olmaqla, fəaliyyətə Azərbaycan Əmanət Bankı adı altında başlamış və əsas məqsədi müştərilərə müstəsna xidmətlər göstərmək

olmuşdur. Bank onun hazırkı uğuruna gətirib çıxaran iqtisadi qeyri-müəyyənliklər və siyasi təzyiqlər ilə əlaqədar davamlı mübarizələrə baxmayaraq, üstünlüyünü qoruyub saxlamağı bacarmışdır. "Kapital

Bank" adı 9 dekabr 2004-cü ildə yarandı, və yeni qəbul olunmuş biznes strategiyası və məqsədləri fonunda Bankın yenilənmiş imicini nümayiş etdirmək məqsədi daşıyır.

## Şəkil 4. Kapital Bank-ın tarixçəsi



## #2 Azərbaycanda ümumi aktivlərə və gəlirliliyə görə

Bu illər ərzində biz Pərakəndə və Korporativ Bankçılıq sahəsində mövqeyimizi möhkəmləndirərək Rəqəmsal Bankçılığın biznesimiz üçün ən gəlirli investisiyalardan biri olduğuna şahidlik etdik. Hazırda Bank ticarət və xidmətlər, kənd təsərrüfatı, nəqliyyat və istehsalatı əhatə edən bir sıra sənaye sahələrindən olan fiziki şəxslərə kreditlər təklif etməklə yanaşı, müxtəlif maliyyə qiymətli kağızlarına investisiyalar edir. Çoxlu sayda səylərimiz bizi 2023-cü ildə Azərbaycanda ikinci ən gəlirli, eləcə də ikinci ən yüksək sayda ümumi aktivləri olan bank olmağa imkan verdi.



## Missiyamız, baxışımız, dəyərlərimiz

Kapital Bank ölkədə ən böyük maliyyə müəssisələrindən biridir və bütün səylərində mükəmməlliyi qorumaqla əhəmiyyətli təsir yaradaraq növbəti illərdə sektorda aparıcı olmağa hazırdır. Bu səbəbdən biz, Bankın bütün əməliyyat fəaliyyətlərini əvvəlcədən müəyyən edilmiş və aydın missiya və baxışımıza uyğunlaşdırırıq.

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

# Missiyamız

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

# Baxışımız

## Dəyərlərimiz

### Gəlirlilik



Məqsədimiz cəmiyyətə töhfə vermək, səhmdarlar üçün gəlir yaratmaq və bütün qərarlarımızda dayanıqlılığa üstünlük vermək ilə yanaşı, qarşılıqlı tərəqqini və uzunmüddətli müştəri loyallığını təmin etməkdir.

### Sahibkarlıq ruhu



Dəyişikliklər zamanı biz qeyri-müəyyənliyi qəbul edir, müştəriləri prioritetdə saxlayır və səylə biznesimizə qayğımızı əks etdirən həll yolları axtarıq.

### Əməkdaşlıq



Departamentlər və tərəfdaşlar arasında kollektiv səylər gözləntiləri aşır, innovasiyaları stimullaşdırır, inam aşılır və iqtisadi inkişafa töhfə veririk.

### Keyfiyyət



Nüfuzumuz məhsullarımızın keyfiyyətinə əsaslanır. Biz işimizə bağlılığa xüsusi diqqət verir, standartlara riayət edir, keyfiyyət və effektivliyi tənzimləyir, eləcə də müştəri məmnuniyyətini artırmağa çalışırıq.

### Dürüstlük



Biz qanunlara uyğunluğu təmin etməyə, şirkətin maraqlarını diqqətdə saxlamağa, eləcə də bütün qarşılıqlı əlaqələrdə dürüstlük və şəffaflığı təşviq etməyə çalışırıq.



## Strateji məqsədlər

Yüksək rəqabətə malik bank sektorunda lider mövqə tutmaq üçün strateji məqsədlərin müəyyən edilməsi Kapital Bankın pərakəndə və korporativ bankçılıq bazarlarına daxil olmasına və müvafiq olaraq bazar payını

artırmasına imkan yaradır. Beləliklə, yaxşı müəyyən edilmiş strateji məqsədlər bankın dayanıqlı biznes modeli vasitəsilə onun gələcəyə baxışı ilə uyğunlaşır. Kapital Bank-ın mövcud bazar şəraitində öz bazar payını

gücləndirmək səylərinə uyğun olaraq, düzgün təyin olmuş məqsədlər dörd kateqoriyada qruplaşdırıla bilər: innovasiya, idarəetmə, insan resursları və biznesin inkişafı.

### Şəkil 5. Strateji məqsədlər

#### İnnovasiya məqsədləri

- Müştəri yönümlü yanaşmanın və məhsul mədəniyyətinin təkmilləşdirilməsi
- Mobil tətbiqlərin yüksək sabitliyinin təmin edilməsi
- Maliyyə xidmətlərinin qeyri-maliyyə məhsulları ilə ekosistemə inteqrasiyasının təmin edilməsi
- Müştərilər və bank üçün əlavə dəyər yaradan məlumat əsaslı həllərin yaradılması

#### İR məqsədləri

- Ən yaxşı mütəxəssislərin yetişdirilməsi və ya cəlb edilməsi

#### İdarəetmə məqsədləri

- Təşkilati sağlamlığın arzuolunan səviyyədə saxlanması
- Bütün ekosistemə xidmət göstərmək üçün risk və maliyyə funksiyasının inkişaf etdirilməsi

#### Biznes məqsədləri

- Pərakəndə bankçılıq bazarında aparıcı mövqeyin, artan nüfuzun və bazar payının qorunub saxlanması
- Mikro biznes segmenti üçün dayanıqlı biznes modeli vasitəsilə gəlirli biznesin qurulması
- KOB müştəri segmentində biznes inkişafı

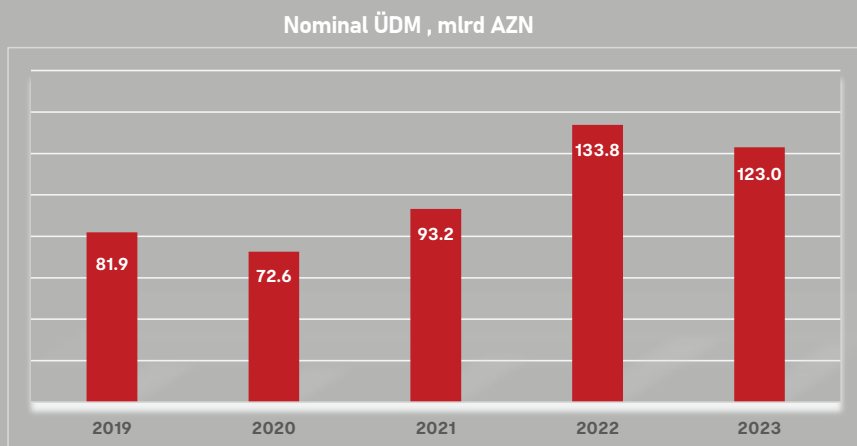
## İqtisadi və bankçılıq sektorunun icmalı

Strateji məqsədlərimizin uğurla icra edilməsi və sənayenin inkişaf dinamikasına uyğunlaşdırılması üçün onların mövcud iqtisadi və bankçılıq sektoru mühitinə uyğunluğunu təmin etmək vacibdir. Son beş il ərzində Azərbaycanda Ümumi Daxili Məhsul (ÜDM) artımının tarixən ən yüksək göstəricisi 2022-ci ildə müşahidə edilmişdir. Ölkənin iqtisadi tərəqqisinə gəldikdə, Covid-19 pandemiyası ilə əlaqədar 2020-ci il istisna olmaqla, Azərbaycanın ÜDM göstəricilərində artım müşahidə edilmişdir. Sürətlə artan inflyasiya səviyyəsi karantin dövründəki artıma mənfi təsir göstərsə də, 2022-ci və 2023-cü illərdəki bərpa yüksəliş tempini əks etdirir.

Bundan əlavə, iqtisadiyyatın əsas hərəkətverici qüvvəsi olan xam neftin orta qiymətlərinə, eləcə də qeyri-neft sektoru üzrə ÜDM-nin ümumi iqtisadiyyatdakı payına nəzər saldıqda görə bilərik ki, xam neftin qiymətlərinin yüksək olması qeyri-neft sektorunda ÜDM göstəricilərinin də artmasına təsir edir. Bunun səbəbi neft ixracından əldə edilən gəlirlərin artması ilə qeyri-neft sektoruna sərmayə qoymaq üçün daha çox resursların olmasıdır ki, bu da onun genişlənməsinə və ÜDM göstəricilərinə daha çox töhfə verməyə səbəb olur. Qeyri-neft sektorunda 3,7% orta artım müşahidə edilmişdir ki, bu da kənd təsərrüfatı, meşə təsərrüfatı

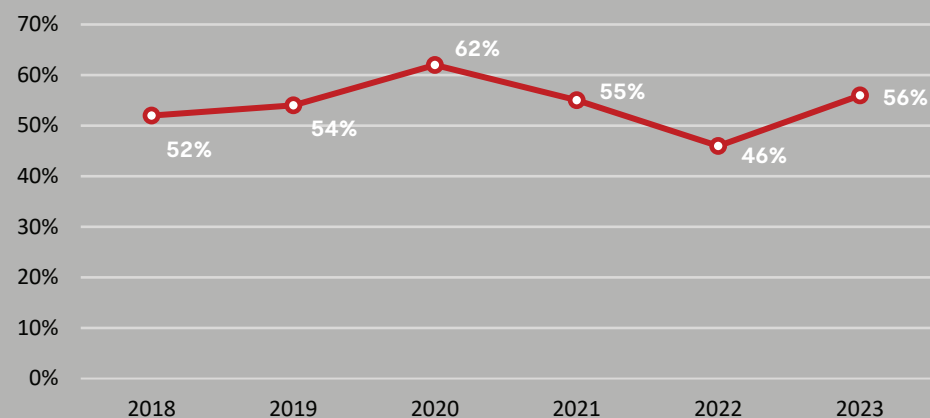
və balıqçılıq, tikinti, istehsal və idxal üzrə xalis vergilər, eləcə də sosial və digər sektorlar kimi sənaye sahələrinin davamlı genişlənməsi hesabına olmuşdur. Bundan başqa, qeyri-neft sektorunun fəaliyyəti zamanla inkişaf edir və möhkəmlənir və 2023-cü il üzrə ÜDM-ə töhfəsi 56% təşkil edir. Bank sektorunda bu, daha geniş müştəri kütləsinə çıxış imkanı yaradır. Tikinti, xidmət və kənd təsərrüfatı kimi qeyri-neft sənayesi inkişaf etdikcə bankların kredit və maliyyə xidmətlərini genişləndirmək, eləcə də daha çox müştərilər üçün maliyyə xidmətlərinə tələbatı artırmaq imkanı yaranır.

Şəkil 6. Azərbaycanda ÜDM



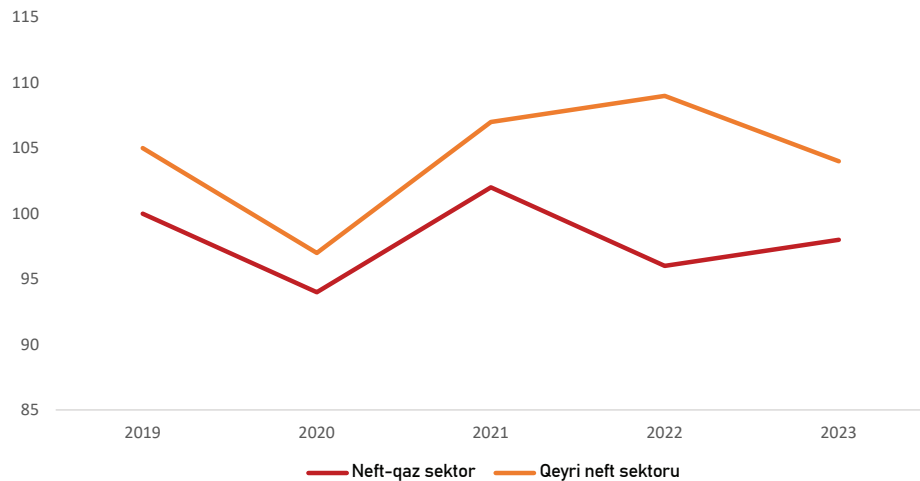
Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

Şəkil 7. Qeyri-neft sektorunda ÜDM-nin faiz göstəricisi



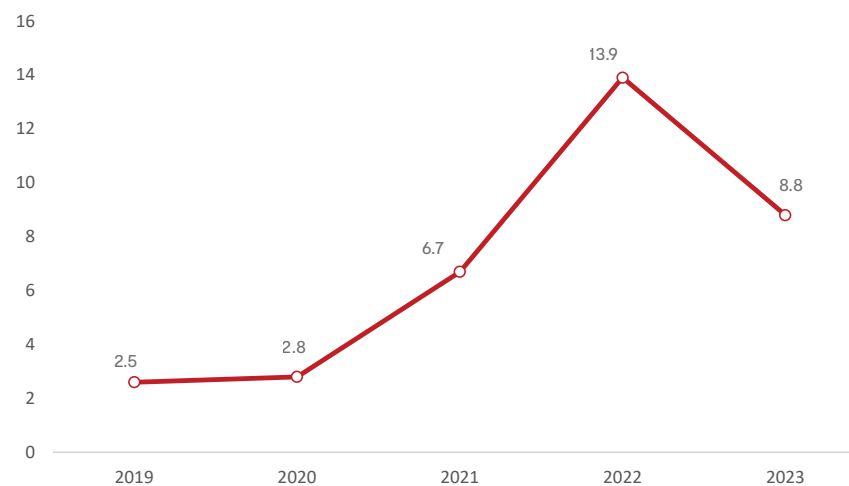
Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

## Şəkil 8. Sektor üzrə ÜDM artımı, %



Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

## Şəkil 9. Orta istehlakçı qiymətləri indeksi, %-lə

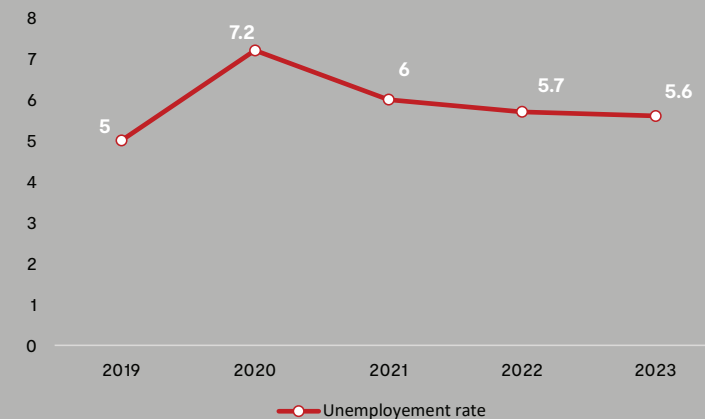


Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

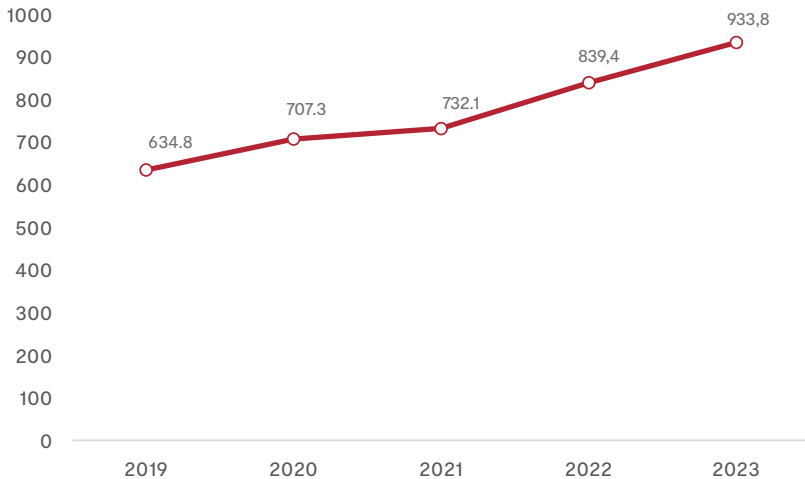
Son beş il ərzində Azərbaycanda işsizlik səviyyəsində kifayət qədər dəyişikliklər müşahidə edilmişdir və yalnız 2020-ci il üzrə göstərici ən yüksək həddə çataraq 7.2 faiz olmuşdur ki, bu da COVID-19 pandemiyası ilə əsaslandırılır. Bundan başqa, son beş il ərzində tendensiyanın cəmi 2.2 faiz dəyişdiyi görünür. Dəyişməz işsizlik səviyyəsi sabit iqtisadi mühitin göstəricisidir və işçi qüvvəsinin inkişafına, istehlakçıların etibarının qazanılmasına imkan yaradır ki, bu da öz növbəsində daha yüksək xərclərə və investisiyalara yol açır. Davamlı olaraq aşağı işsizlik göstəriciləri kreditlərə və kredit vəsaitlərinə daha yüksək tələbi stimullaşdırır, eyni zamanda işləyən şəxslərdən daha etibarlı

gəlir axını olduğuna görə bankın kredit riski ilə yanaşı, kreditlərin ödənilməməsi risklərini də azaldır. İşsizlik səviyyəsinin azalması adətən sağlam əmək bazarının olduğundan xəbər verir və bununla, orta nominal əmək haqqını və istehlakçının alıcılıq qabiliyyətini artırır. Bu artan xərclər iqtisadi artımı stimullaşdırır və ÜDM-nin artmasına şərait yaradır. Bu amillər arasındakı qarşılıqlı təsir davamlı bazar mühitinin yaranmasını təmin edərək səmərəli dövrə yaradır. Nəticə etibarilə, məşğulluğun, əmək haqqının, əhalinin və ÜDM-in artması pərakəndə satış fəaliyyətimizdə əhəmiyyətli artıma səbəb olur və strateji məqsədlərimizin effektiv icrasına imkan yaradır.

## Şəkil 10. İşsizlik göstəricisi, %-lə



Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

**Şəkil 11. Orta aylıq nominal maaş və əmək haqqı, AZN**

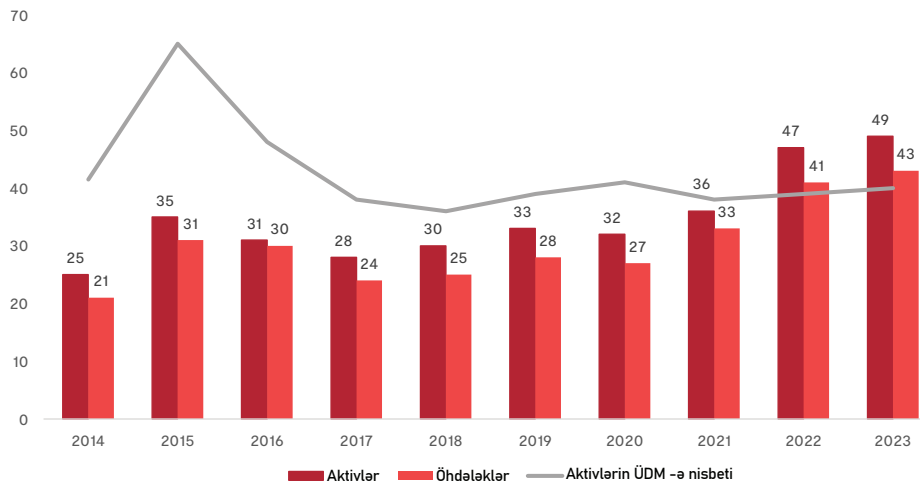
Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

**Bank sektoru**

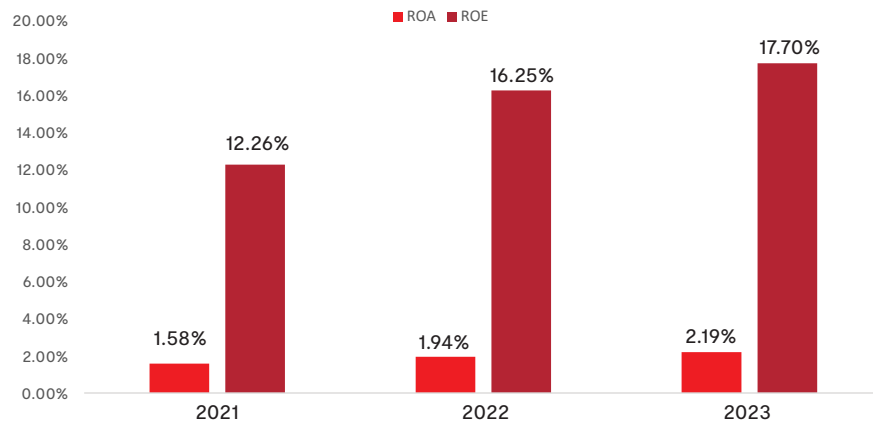
Bank sisteminin gəlirliliyi artmağa davam etmişdir və xalis mənfəət ilbəl 17.7%-ə qədər artaraq 2023-cü ildə 1.1 milyard manat olmuşdur. Aktiv üzrə gəlirlilik (ROA) son altı ildə ən yüksək səviyyəyə 2,19%-ə çatıb ki, bu da sektor üzrə gəlirliliyin artdığını göstərir. Əksər banklar mənfəət barədə məlumat versə də, gəlirlilik bir neçə bank üzrə cəmləşmiş, 23 bankdan 12-si sektorun gəlirlərinin böyük hissəsini təşkil etmişdir. Digər tərəfdən, kapital üzrə gəlirlilik (ROE) maliyyə ilində 17.75%-ə çataraq ən yüksək göstəricini əks etdirmişdir.

2019-cu ildən 2023-cü ilə qədər Azərbaycanın bank sektoru daha geniş iqtisadi tendensiyaları əks etdirən əhəmiyyətli artım və dayanıqlılıq nümayiş etdirib. 2023-cü ildə aktivlərin 49 milyard AZN-ə, öhdəliklərin isə 43 milyard AZN-ə yüksəlməsi ilə bank sektoru əhəmiyyətli artıma nail olmuş və nəticədə aktivlərin ÜDM-ə nisbəti təxminən 40%-ə çatmışdır. 2023-cü il üzrə belə əhəmiyyətli artım sektorun daha yüksək səviyyəli investisiyalar, maliyyə infrastrukturunun yaxşılaşdırılması və kredit imkanlarının artırılması hesabına güclü şəkildə genişlənməsini vurğulayır. Aktiv və öhdəliklərdə

davamlı artım bank sektorunun Azərbaycanın iqtisadi inkişafının dəstəklənməsində, sabit və inkişaf edən iqtisadi mühitin təşviqində, həm istehlakçıların, həm də biznesin etibarının artırılmasında mühüm rolunu əks etdirir.

**Şəkil 12. Bank sistemi üzrə aktiv və öhdəliklərin dinamikası, milyard AZN**

Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

**Şəkil 13. İllər üzrə ROA və ROE**

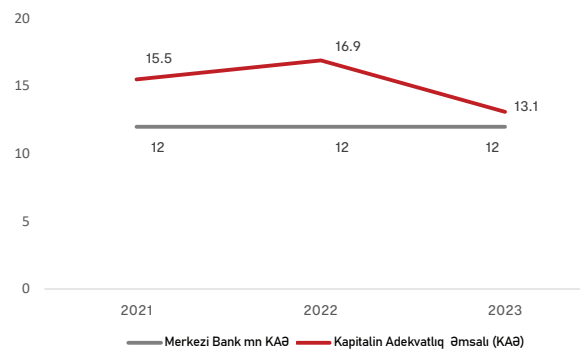
Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

Genişlənən maliyyə fəaliyyətini və maliyyə sektorunun mövqeyini gələcəkdə də dəstəkləmək üçün Kapital Adekvatlığı Əmsalını (KAƏ) müşahidə etmək vacibdir. KAƏ 2022-ci ildə 16.9-a çatsa da, hər zaman Mərkəzi Bankın minimum tələblərindən çoxdur. KAƏ-nin yüksək olması bankın mümkün zərərləri qarşılamaq üçün kapital baxımından möhkəmliyini göstərir və bankın Kapital Adekvatlığı Əmsalı davamlı olaraq minimum tələbi üstələyir ki, bu da güclü maliyyə dayanıqlılığının olduğunu sübut edir.

Mikro seqment üçün dayanıqlı modeldən istifadə edərək gəlirli biznes qurmaqdan ibarət strateji məqsədimizi nəzərə alaraq, KOB-lər bizim üçün böyük əhəmiyyət kəsb edir. Bu səbəbdən biz KOB sektorunda tendensiyaları yaxından izləyirik. Son beş il ərzində Azərbaycanda KOB-lər üzrə əhəmiyyətli dərəcədə inkişaf müşahidə edilmişdir, belə ki, onların sayı 54%, qeyri-neft sektorunda ÜDM-ə töhfəsi 23.5%-dən 27.2%-ə qədər artmış, məşğulluq səviyyəsi isə 370,000 işçidən çox olmaqla 31%-ə qədər yüksəlmişdir. Bu sektorun inkişafı sıx şəkildə bank sənayesi ilə əlaqəlidir, çünki KOB-lərin sayı və fəaliyyəti kreditlər, kredit vəsaitləri kimi maliyyə xidmətlərinə və biznes bankçılıq üçün həllərə daha böyük tələb yaradır. Bank sektorunun müştəri ehtiyaclarına uyğun maliyyə məhsulları və KOB-lərə etibarlı dəstək təklif etmək qabiliyyəti iqtisadi inkişafın təşviqində vacibdir və KOB-nin böyüməsi ilə bankçılıq sektorunun inkişafı arasında mühüm və qarşılıqlı faydalı əlaqəni vurğulayır.

COVID-19 pandemiyası səbəbindən bir çox obyektlərin və iş yerlərinin bağlanması nəticəsində 2020-ci ildə kreditlərin payı azalsa da, artım tempi son üç ildə təxminən 18% olmaqla sabit qalmışdır. Buna baxmayaraq, Azərbaycanın ümumi kredit portfeli korporativ kreditlər, istehlak

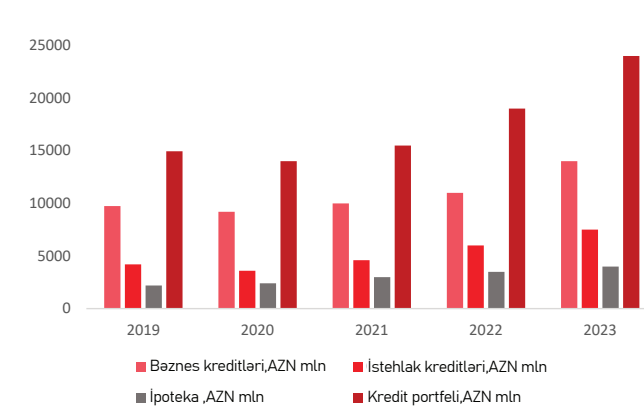
Figure 14. CBAR minimum vs Banks' performance



Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

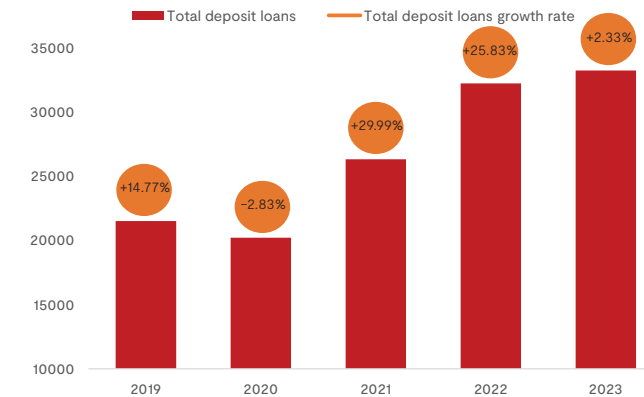
kreditləri və ipoteka kreditləri üzrə nəzərəçarpan artım ilə 2019-2023-cü illər arasında əhəmiyyətli dərəcədə genişlənməmişdir ki, bu da ölkənin müsbət iqtisadi inkişaf trayektoriyasını əks etdirir. Korporativ kreditlərin 2023-cü ildə ən yüksək həddə çatan sabit artımı güclü biznes fəaliyyətinə və investisiyalara işarə edir. Müvafiq dövr ərzində istehlak kreditləri demək olar ki, iki dəfə artaraq, istehlakçıların artan etibarını və alıcılıq qabiliyyətini əks etdirir. Digər tərəfdən, ipoteka kreditləri ilə bağlı müəyyən dəyişikliklər müşahidə edilsə də, nəticədə aktiv daşınmaz əmlak bazarını və əlverişli kredit şərtlərini əks etdirən orta, lakin sabit artım qeydə alınmışdır. Ümumi kredit portfelinin 2019-cu ildə 15,000 milyon AZN-dən 2023-cü ildə təxminən 22,000 milyon AZN-ə qədər artması bankçılıq sektorunun genişləndiyini və onun Azərbaycanın iqtisadi inkişafının dəstəkləməsində rolunu vurğulayır. Kredit fəaliyyəti üzrə belə yüksəliş tendensiyası ölkənin iqtisadi inkişafına uyğundur və məşğulluq səviyyəsinin sabitliyi, gəlirlərin və əhalinin artması ilə xarakterizə olunur ki, bu da maliyyə sabitliyi və rifahın artmasına yardımçı olur.

Şəkil 15. Bankların kredit portfeli



Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

Şəkil 16. Cəmi depozit məbləği (milyon AZN) və artım dərəcəsi



Mənbə: Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı

Kreditlərin həcmindəki artım illər ərzində güclü depozit artımı olmadan mümkün olmazdı. Faktiki olaraq, depozitlərin həcmi o qədər böyüyür ki, illik faiz dərəcəsi 2022-ci ildə təqribən 29%-ə çatmışdır. Depozit artımı göstəricilərinin yüksəlməsinin əsas səbəbi faiz dərəcələrinin artması olmuşdur. Bu, ev təsərrüfatları və bizneslər üzrə depozitlərin, banklar üçün maliyyə resurslarının artdığını, eləcə də bank sisteminin möhkəmləndiyini göstərir.

# **Kapital Bank-in biznes modeli**

---

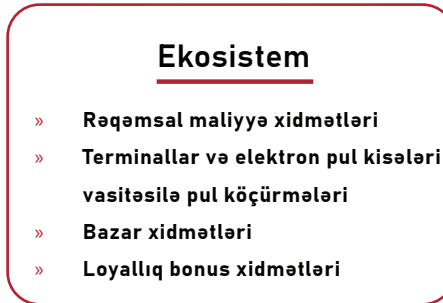
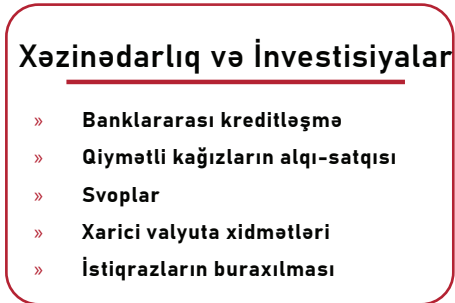
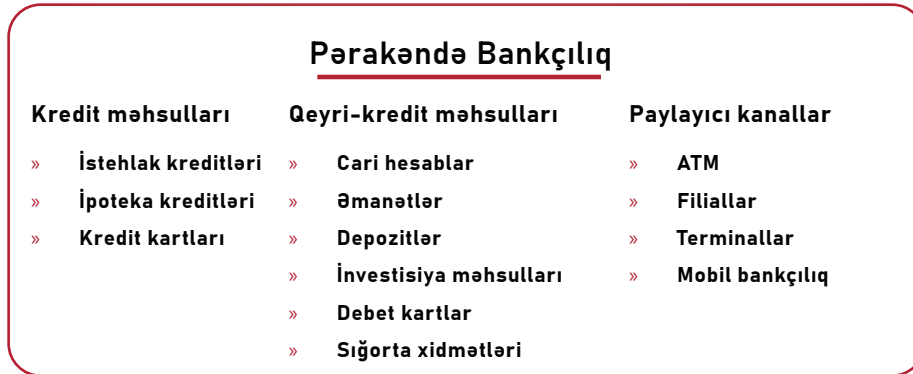
## Kapital Bank-ın biznes modeli

Bizim biznes modelimiz Pərakəndə Bankçılıq, Korporativ Bankçılıq, Xəzinədarlıq & İnvestisiyalar və Ekosistem daxil olmaqla dörd əsas sütun ətrafında qurulmuşdur. Hər bir biznes istiqamətində müştərilərin tələblərinə cavab vermək üçün müəyyən edilmiş müştəri seqmenti

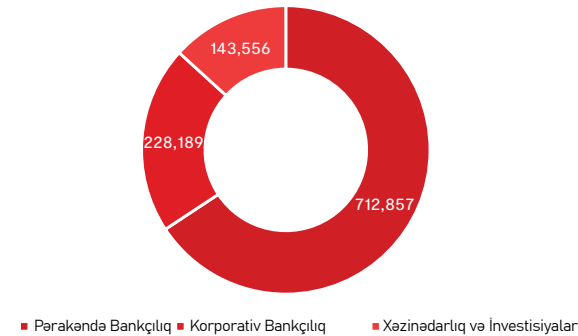
var. Pərakəndə Bankçılıq fərdi müştərilər üçün maliyyə həlləri təqdim edir, Korporativ Bankçılıq isə müəssisələrin maliyyə kapitalı tələblərinə cavab verir. Xəzinədarlıq & İnvestisiyalar maliyyə sabitliyini təmin etmək üçün aktiv və öhdəliklərimizi idarə edir. Nəhayət, Ekosistem rəqəmsal

maliyyə xidmətləri, elektron pul kisəsinə əsaslanan pul köçürmələri, bazar həlləri və loyallıq bonus proqramları təqdim edir.

### Şəkil 17. Biznes modeli və gəlir bölgüsü 1



### Gəlir bölgüsü, min AZN



Əməliyyat biznes modeli Kapital Bank-ın müştəri yönümlülük, yeni seqmentlər, ekosistem sinerjiləri, eləcə də sektorda rəqəmsal və texnoloji inkişaf istiqamətindəki strateji səylərinə əsaslanır. Başlanğıc üçün biz hazırda kreditləşmə prosesinin sadə və müştəri yönümlü olması üzərində işləyirik. Bu məqsədə nail olmaq üçün ödəmə qabiliyyətinin qiymətləndirilməsi vasitəsilə hər kəs üçün

kreditləşmə təcrübəmizi genişləndirməyi planlaşdırırıq ki, bu da müştərilərimizi daha sonra seqmentləşdirməyə və xidmət təkliflərimizi buna uyğun olaraq hazırlamağa imkan verəcək. Müştəri mərkəzlilik və seqmentləşdirmə ilə yanaşı, biz keyfiyyəti ən böyük prioritetimiz kimi saxlayaraq rəqəmsal sistemə keçmək üzərində çalışırıq. Müştərinin rəqəmsal parametrlərlə bağlı təcrübəsini

aslanlaşdırmaq üçün onlara bütün məsələlərdə interaktiv Səsli Cavab (IVR), Sİ çatbot və digər texnoloji həllərin tətbiqi ilə dəstək göstəriləcək. Nəhayət, ekosistem sinerjisini artırmaq üçün vahid ID və qruplararası məlumat mübadiləsinin yaradılması vacibdir. Bu təşəbbüs ekosistem daxilində məlumatların keyfiyyəti baxımından texniki mümkünlüyü əhəmiyyətli dərəcədə yaxşılaşdıracaq.

1 Hesabatın əhatə dairəsinə əsaslanaraq Bankın ayrıca bir qurum kimi maliyyə göstəricilərinə diqqət yetirdiyimiz üçün gəlir bölgüsündə ekosistem axını istisna edilir.

## Pərakəndə bankçılıq

### 48% - kredit kart bazarının payı

Kapital Bank-ın pərakəndə əməliyyatları fərdi müştərilərə geniş çeşiddə maliyyə məhsulları və xidmətlərinin təqdim edilməsinə yönəlib. Maliyyə məhsulları və xidmətləri iki geniş kateqoriyaya bölünür: kredit məhsulları və qeyri-kredit məhsulları. Kredit məhsullarına istehlak kreditləri, ipoteka kreditləri və kredit kartları daxildir, qeyri-kredit məhsullarına isə cari hesablardan əməliyyatlar, əmanətlər,

depozitlər, investisiya məhsulları, debet kartları və sığorta xidmətləri aiddir. İpoteka kreditləri baxımından portfəldə ümumi məbləğ 504 milyon manat təşkil edir. Bundan əlavə, kredit kartlarının, xüsusən də BirKart kredit kartlarının mövqeyi diqqətəlayiqdir, çünki onlar bazar payının təxminən 48 faizini əhatə edir. Analoji olaraq, gəlirin əhəmiyyətli bir hissəsi plastik kart əməliyyatları, hesablaşma əməliyyatları və kassa əməliyyatları ilə bağlı komissiya gəlirləri hesabına yaranır.

### Cədvəl 1. 2021-2023-cü illərdə Pərakəndə Bankçılıq istiqaməti üzrə sektora xas göstəricilər

Sektora xas göstəricilər	2021	2022	2023
Debet kartlarının sayı	4,355,163	4,740,640	6,142,042
Kredit kartlarının sayı	875,661	881,911	888,619
Aktiv əmək haqqı kartlarının sayı	1,128,992	1,194,424	1,342,132
Pensiya kartlarının sayı	598,251	614,608	708,432

Mövqeyimizi qoruyub saxlamaq və daha da inkişaf etmək üçün biz filiallardan, ATM-lərdən ibarət geniş şəbəkəmiz, eləcə də düzgün işləyən onlayn və mobil bankçılıq platformalarımız vasitəsilə

xidmətlərdən rahat istifadəni təmin etməyə çalışırıq. Paylayıcı kanallar vasitəsilə biz müştərilərimizin dinamik sorğularını operativ şəkildə cavablamağa çalışırıq.

## Korporativ bankçılıq

Əməliyyatlarımızın korporativ bankçılıq istiqaməti çərçivəsində biz həm mikro bizneslərə, həm də iri müəssisələrə onların ehtiyaclarına uyğun həllər təqdim etmək üçün səylə çalışırıq. Korporativ biznes təkliflərimizin əsasını biznes kreditləri, overdraftlar və digər kredit vəsaitləri təşkil edir. Qeyri-kredit məhsullarımız isə müştərilərimizə təklif etdiyimiz cari hesablardan, depozitlərdən, xarici valyuta xidmətlərindən və törəmə məhsullardan

ibarətdir. Nəticə etibarilə, korporativ portfelimizin tərkibi istehsal, tikinti, kənd təsərrüfatı, nəqliyyat və digər sənayelər daxil olmaqla, lakin onlarla məhdudlaşmamaqla sektor baxımından müxtəlifdir. Sənaye üzrə uzunmüddətli təcrübəmizdən və güclü şəbəkəmizdən istifadə edərək, biz müəssisələri rəqabətli bazarda böyümək və inkişaf etmək üçün imkanlarla təmin edirik.

### Cədvəl 2. 2021-2023-cü illər üzrə Kredit Portfeli Bölgüsü (min, AZN)

Sənayelər	2021	2022	2023
Fiziki şəxslər	1,876,042	2,238,546	2,893,592
Ticarət və xidmətlər	245,092	327,449	781,754
İstehsal	332,750	303,700	205,566
Tikinti	112,532	133,942	134,315
Kənd təsərrüfatı və qida emalı	22,619	48,250	90,259
Telekommunikasiya	34,522	25,972	55,619
Nəqliyyat	9,089	14,714	17,586
Digər	9,089	59,440	69,317
<b>Cəmi</b>	<b>2,646,450</b>	<b>3,152,013</b>	<b>4,248,008</b>

Korporativ Bankçılıqda bu maliyyə artımının əsas səbəbi əsasən əlverişli makroiqtisadi şəraitlə bağlıdır. Azərbaycan iqtisadiyyatının genişlənməsi ilə şirkətlərin sayının artması səbəbindən korporativ kreditlərin verilməsində də müvafiq artım müşahidə olunur. Korporativ Bankçılıq əməliyyatlarımız öz biznes əməliyyatlarını

təkmilləşdirən şirkətləri kapitalla təmin etməyə meylli olduğundan verilən kreditlərdə eksponensial artım müşahidə edirik. Bundan əlavə, işğaldan azad edilmiş Qarabağ bölgəsində həyata keçirilən yenidənqurma layihələri bu artımda mühüm rol oynamışdır.



## Xəzinədarlıq və investisiyalar

Bankımızda maliyyə sabitliyi və likvidliyin idarə edilməsi xəzinədarlıq və investisiya əməliyyatlarımızın mükəmməlliyindən asılıdır. Aparılan əməliyyatların məqsədi bankın aktiv və öhdəliklərini idarə etmək, optimal kapital bölgüsünü təmin etmək, habelə davamlı olaraq faiz gəliri və likvidlik mənbəyini təmin edən qiymətli kağızlar portfelinə idarə etməkdir. Banklararası kreditləşmə, qiymətli kağızların alqı-satqısı, svoplar, valyuta xidmətləri və istiqrazların buraxılması əsas fəaliyyət növləridir. Banklararası kreditləşmə və borc vəsaitləri Bankın likvidliyinin effektiv idarə olunmasına aiddir. Bundan əlavə, qiymətli kağızların alqı-satqısı, svoplar və xarici valyuta xidmətlərindən əldə olunan mənfəətlər gəlirin yaranmasına imkan verir ki, bu da Kapital Bankın maliyyə sabitliyini və likvidliyini təmin edir. Nəticə

etibarı ilə, istənilən maliyyələşdirmə vəsaitlərinin buraxılması zamanı Bankın kapital adekvatlığının dəstəklənməsi üçün istiqrazların və veksellərin buraxılmasına böyük üstünlük verilir. Bu səbəbdən investisiya strategiyası investisiyaların müxtəlif qiymətli kağızlar üzrə optimal bölgüsünə yönəlib. Bu balanslı yanaşma gəlirliliyi saxlayır, düzgün diversifikasiya yolu ilə riskləri azaldır və eyni zamanda yatırılmış vəsaitlər üzrə şirkətin spesifik risklərinin azaldılmasına imkan verir. Beləliklə, ümumi investisiya portfeli gəlir əldə etməyə meyl etməklə kapitalın saxlanması imkan verən çoxlu istiqrazların bölüşdürülməsi üzərinə qurulub. Portfelin sabitliyi istiqrazlardan daha riskli investisiya alətləri olan korporativ səhmlərə minimum kapitalın ayrılması hesabına potensial olaraq daha yüksək gəlirlər üzərində üstünlük təşkil edir.

**Cədvəl 3. 2021-2023-cü illər üzrə Investisiya Portfeli Bölgüsü (min, AZN)**

İnvestisiya alətləri	2021	2022	2023
Azərbaycan Respublikası Maliyyə Nazirliyi tərəfindən buraxılan qiymətli kağızlar	752,237	1,341,613	808,650
Mərkəzi Bank tərəfindən buraxılan qiymətli kağızlar	16,559	399,613	224,124
ABŞ xəzinə vekselləri	-	167,224	-
Korporativ istiqrazlar	222,344	392,481	379,368
Azərbaycan Respublikası İpoteka və Kredit Zəmanət Fondu tərəfindən buraxılan notlar	134,779	216,720	177,000
Korporativ səhmlər	11,464	11,108	13,055
<b>Cəmi</b>	<b>1,137,383</b>	<b>2,528,759</b>	<b>1,602,197</b>

## Ekosistem

### Pərakəndə bank segmenti üzrə rəqəmsal NPS-də birincidir

Kapital Bank daxilində ekosistem istiqaməti innovativ həllər vasitəsilə maliyyə inklüzivliyi üzrə müştəri xidmətini təkmilləşdirmək məqsədilə geniş çeşiddə innovativ rəqəmsal maliyyə xidmətləri təklif edir. Bu inteqrasiya təcrübələri bizə rəqəmsal və ekosistem xidmətlərində əhatə dairəmizi genişləndirməyə imkan verdi. Bu investisiyaların məqsədi elektron pul kisələri vasitəsilə sadələşdirilmiş pul köçürmələrini təmin etmək, rəqəmsal bazar vasitəsilə müxtəlif çeşiddə məhsul və xidmətlər təklif etmək və əlavə loyallıq bonus proqramları təqdim etməkdir. Belə xidmətlərin vahid rəqəmsal ekosistemə inteqrasiyası müştərilərimizin öz maliyyə fəaliyyətlərini asan və rahat şəkildə həyata keçirmələrinə imkan yaratdı. 2023-cü ildə Kapital Bank rəqəmsallaşdırma məqsədlərinin uğurlu icrası kimi bir sıra maliyyə və səmərəlilik məqsədlərinə nail olmuş və ya gözləndiyindən daha yaxşı nəticələr əldə etmişdir. Bundan başqa, biz rəqəmsal kredit satışı sahəsində iştirakımızı və müştəri xidməti keyfiyyətini artırmaq üçün böyük səylə çalışmışıq.

**Şəkil 18. Ekosistem məhsulları**

trendyol

Trendyol  
e-ticarət platforması

milliön  
by PashaPay

MilliÖn  
Elektron pul  
kisəsi

m10  
by PashaPay

M10  
Onlayn ödəniş sistemi



Umico  
İnnovativ alış-veriş  
məhsulu

## Dayanıqlılıq bizim fəaliyyətlərimizdə

Kapital Bankda biz Ətraf Mühit, Sosial və İdarəetmə (ESG) proseslərini biznes modelimizə inteqrasiya etməklə korporativ davranışımızı dəyişdirməyə başladıq. ESG məsələləri baxımından maraqlı tərəflərimizin müxtəlif tələblərinə cavab vermək üçün məhsul portfelimizi dayanıqlı inkişafla bağlı beynəlxalq təcrübələrə uyğunlaşdırmağı və genişləndirməyi hədəfləyirik. Beləliklə, biz Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri (BMT DİM) ilə bağlı öhdəliyimizi əks etdirən bir sıra təşəbbüslərin həyata keçirilməsinə səy göstəririk. Uzunmüddətli strateji baxışımızda dayanıqlı inkişaf təşəbbüslərinin həyata keçirilməsinə güclü istəyimizin olması ESG ilə bağlı çətinliklərin aradan qaldırılması üçün maraqlı tərəflərimizlə əməkdaşlıq mühitini qoruyub saxlamağı təmin edir. Davamlı səylərimiz nəticəsində bütün insanların dinc yaşamaq üçün bərabər hüquqlara, layiqli həyat şəraitinə və ekoloji təmiz ətraf mühitə malik olduğu daha dayanıqlı bir gələcəyin qurulmasını gözləyirik. Buna görə də tullantıların idarə edilməsində 3R prinsiplərinin tətbiqi, ayrı-seçkiliyin olmadığı iş yerlərinin yaradılması və cəmiyyət üçün inklüziv təhsilin tətbiqi kimi ESG təşəbbüslərinin həyata keçirilməsi səylərimizin təməlini təşkil edir. Bu məqsədyönlü təşəbbüslər BMT DİM ilə bağlı öhdəlik səviyyəmizi qoruyan

əməliyyat modelimizə uyğunlaşdırılır. İş metodologiyası nöqteyi-nəzərindən proseslərin rəqəmsallaşdırılması karbon qazı tullantılarımızı əhəmiyyətli dərəcədə azaldır. Biz BMT-nin DİM-lərinə birbaşa/ dolaylı təsirimizə uyğun olaraq, verdiyimiz töhfələrin aspektlərini prioritetləşdiririk.



## Şəkil 19. BMT Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərinə töhfəmiz

## Müvafiq DİM

## DİM-ə töhfəmiz

## Əlaqədar maraqlı tərəflər



- » Fiziki və mənəvi yorğunluq, rifah və psixi sağlamlıq ilə bağlı çoxlu sayda təlimlər təşkil edilmişdir.
- » Sertifikatlı psixoloqlardan ibarət işçi bağlılığı və motivasiya şöbəsi işçilərin daha yaxşı iş-həyat balansına nail olmasını təmin etmək üçün əlavə imtiyazlar təqdim etmişdir.
- » Türkiyənin Antalya şəhərində işçilərin rifahına və təliminə yönəlmiş xüsusi proqramın icrasına başlanıldı.
- » İşçilərə komandanın bir üzvü olduqlarını və eşidildiklərini hiss etdirmək üçün onların öz narahatlıqlarını anonim şəkildə bildirmələrini təmin edən NAVEX platformasının tətbiqinə başlanıldı.

İşçilər



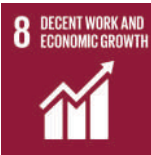
- » Azərbaycanda təhsilin inkişafını təşviq etmək üçün «Birbank Tələbə Təqaüd Proqramı» təşkil edildi. Tələbələr aylıq təqaüd almaqla yanaşı, Kapital Bankda təcrübə keçmək və əlavə təlim tədbirlərində iştirak etmək imkanına sahibdirlər.
- » Bank daxilində bütün işçilər üçün ömür boyu təhsil imkanlarını təşviq edən təlim platformalarını təqdim edilmişdir.
- » Ehtiyacı olan tələbələr üçün bərabər keyfiyyətdə təhsili təmin etmək üçün güzəştli faiz ödənişi ilə tələbə krediti təklif edilmişdir.

İşçilər və yerli icmalar



- » Yerli əmək məcəlləsinə riayət etməklə yanaşı, işə qəbul, vəzifə artımı, icma tədbirləri və qərar qəbulu kimi bütün mümkün səviyyələr üzrə iş yerində gender bərabərliyinin qorunması.
- » Nailiyyətlərə əsaslanan sistemin tətbiqi ilə bütün vəzifə, maaş artımlarında və daxili yerdəyişmələrdə iş yerində "qadın və kişi maaşları arasındakı fərqin" qarşısının alınması
- » Şirkət daxilində demoqrafik göstəricilərin (məs., qadın-kişi nisbəti) monitorinqi və müvafiq rüblük hesabatın Paşa Holdinqə təqdim edilməsi

İşçilər və yerli icmalar



- » Mikrokreditlər, mobil bank xidmətləri, sərfəli bank məhsulları və ticarət əməliyyatlarının maliyyələşdirilməsi kimi çoxlu maliyyə xidmətlərinin müvafiq xidmətlərlə təmin olunmayan yerli icmalara təşviqi.
- » Mini market, usta, gözəllik salonu, bərbərxana və digər bənzər biznes fəaliyyətlərində çalışan sahibkarlara «Peşəkar fəaliyyət üçün kredit» təklif edilməsi.
- » Maliyyə imkanlarından daha çox yararlanmaq üçün ölkə üzrə filial şəbəkəsinə çıxışın genişləndirilməsi. Son iki il ərzində bölgələrdə insanlara daha çox iş yeri təklif edən 15-dən artıq filial açılmışdır.

Müştərilər və yerli icmalar



- » Maliyyə sektorunda çalışan qadınları bir araya gətirmək və onları öz karyerasında nə dərəcədə uğurlu ola biləcəklərinə dair maarifləndirmək məqsədilə ilk və yeganə qadın bankçılar klubu olan Women Bankers Club (WBC) platformasının qurulmasına dəstək göstərilmişdir.
- » Beynəlxalq Qadınlar Günü ilə əlaqədar olaraq qadın sahibkarlara 8% güzəştli mikro biznes krediti üçün güzəştli kredit kampaniyası təklif edilmişdir.

Yerli icmalar



- » 4 fərqli coğrafi bölgə üzrə 16 ölkədən 33 bankla birlikdə Türkiyə İş Bankının dayanıqlı inkişaf əlaqəli sindikatlaşdırılmış kredit layihəsində iştirak etmişdir.
- » Beynəlxalq tərəfdaş banklarla əməkdaşlığın uzunmüddətli dayanıqlı inkişafını təmin etmək üçün yerli və qlobal layihələrin dəstəklənməsi.

İşçilər, Maliyyə institutları

# Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyərin yaradılması

---

## Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyərin yaradılması

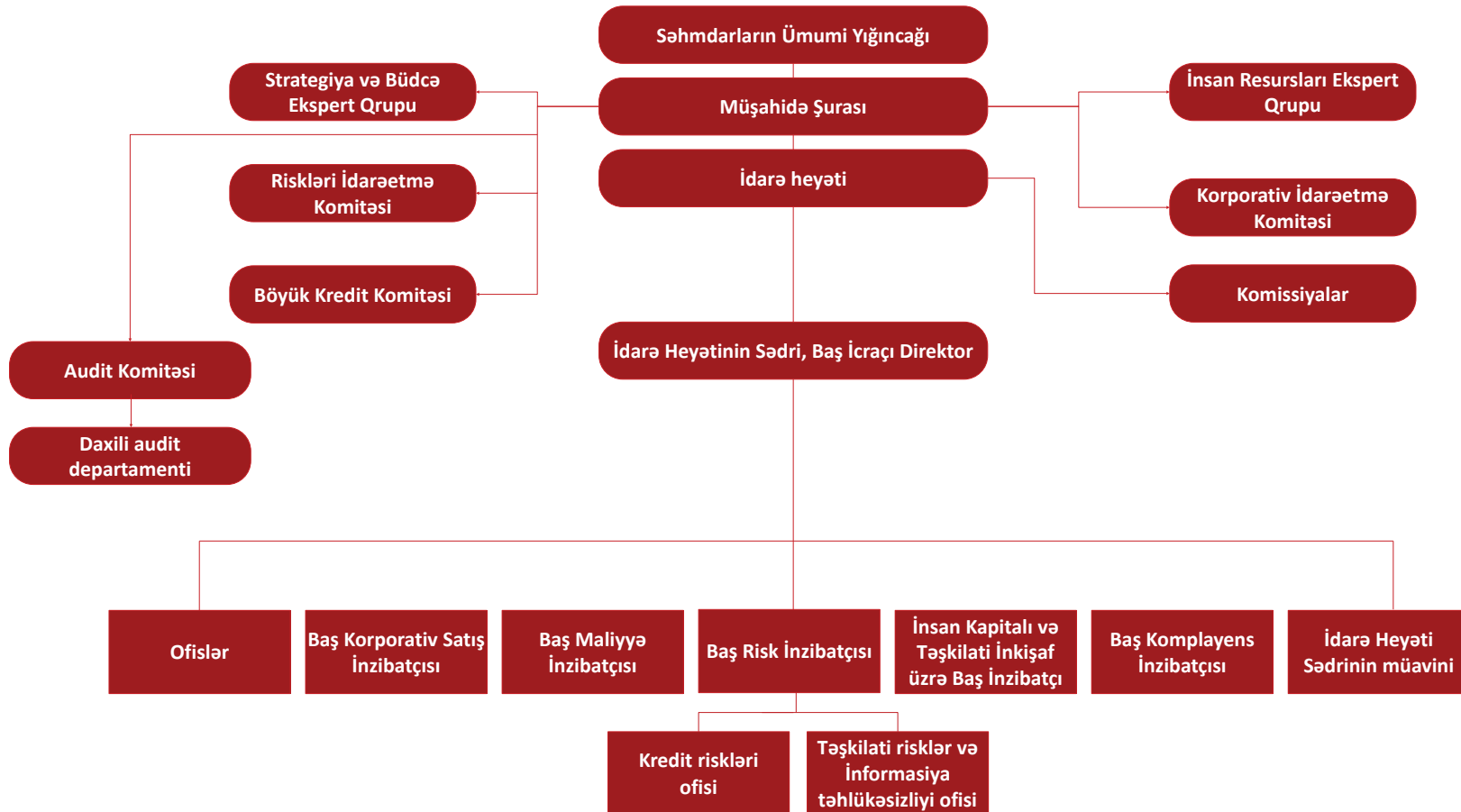
GRI 2-9, 2-11, 2-24, 207-1, 405-1

Biz korporativ idarəetmənin səmərəli, obyektiv və şəffaf qərarvermə prosesini təmin etmək baxımından əvəzsiz rola malik olduğunu düşünürük. Qərarvermə prosesinin rahatlığını saxlamaq üçün nəzərdə tutulmuş korporativ idarəetmə sistemi ən yaxşı təcrübələrə uyğunlaşdırılıb. Nəticədə, qarşıya qoyulan məqsədlərinə nail olmaqla yanaşı, qarşılıqlı etibara əsaslanan münasibətlər sayəsində maraqlı

tərəflərin gözləntilərini qarşılamaq üçün səylə çalışırıq. Bankımızda korporativ idarəetmə yerli qanunvericilik və "Banklar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə yanaşı, beynəlxalq konvensiyalar, Banklar üçün Bazel Korporativ İdarəetmə Prinsipləri kimi beynəlxalq təcrübələr və digər müvafiq normativ sənədlər əsasında təmin edilir. Ali idarəetmə orqanı və onların Komitələri

üçün namizədlərin irəli sürülməsi və seçilməsi prosesi "Banklar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa, Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının Banklarda Korporativ İdarəetmə Standartlarına, Bankın Nizamnaməsinə, eləcə də İdarəetmə orqanları və onların Komitələrinin Əsasnaməsinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

### Şəkil 20. Kapital Bankın Korporativ Strukturu



## Səhmdarların Ümumi Yığıncağı

GRI 2-12

Səhmdarların Ümumi Yığıncağı (SÜY) Bankın fəaliyyəti haqqında əsas qərarları qəbul edən ali idarəetmə orqanıdır. SÜY Müşahidə Şurasının qərarlarına

nəzarət baxımından vacib rola malikdir. Bu nəzarət idarə Heyətinin qüvvədə olan qaydalara, strateji istiqamətlərə, risklərin idarə edilməsi siyasəti və

prosedurlarına, habelə Bankın ümumi baxışına riayət edib-etməməsi ilə bağlıdır.

### Şəkil 21. Səhmdarların Ümumi Yığıncağının vəzifə və öhdəlikləri

Bankın nizamnaməsinin qəbul edilməsi və Nizamnaməyə düzəlişlərin edilməsi

Faiz dərəcələri, aktivlərin yerləşdirilməsi və kateqoriyaları, ümumi maliyyə, mühasibatlıq, inzibati və heyət ilə bağlı Bankın siyasətinin müəyyən edilməsi

Direktorlar Şurası üzvlərinin təsdiqlənməsi və vəzifədən azad edilməsi, eləcə də Direktorlar Şurasının nizamnaməsinin təsdiqlənməsi

Bankın Əsasnaməsinin qəbul edilməsi və zəruri düzəlişlərin edilməsi

Auditin aparılması haqqında qanunun qüvvəyə minməsi və bu məqsədlə kənar auditorun təyin olunması

Müşahidə Şurası üzvlərinin təsdiqlənməsi və vəzifədən azad edilməsi, şuranın nizamnaməsinin təsdiqlənməsi, eləcə də Müşahidə Şurası üzvləri ilə əmək münasibətlərinin müəyyən olunması

Müşahidə Şurası üzvləri istisna olmaqla, rəhbər işçilərin Bankın adından öhdəlik götürmək səlahiyyətlərinin və belə səlahiyyətləri digər işçilərə ötürmək hüququnun müəyyən olunması

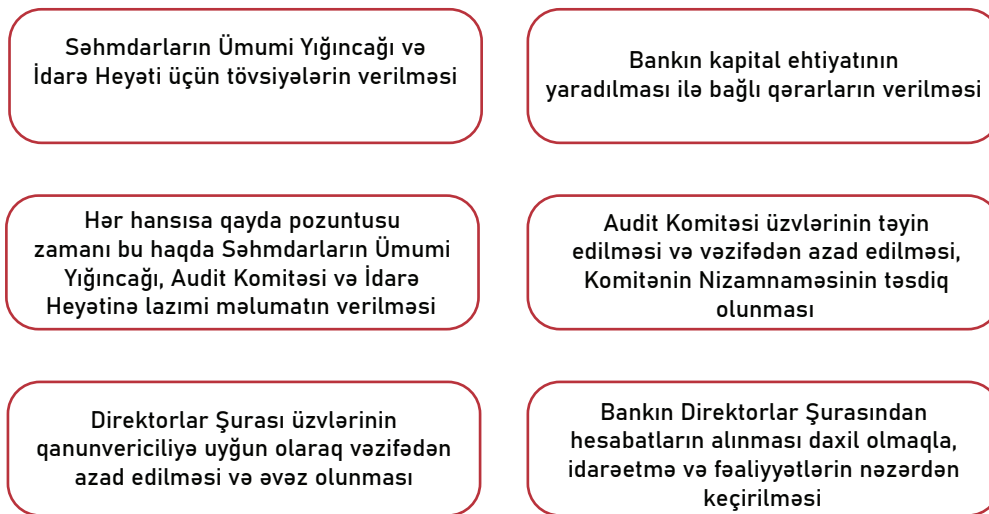
Kənar auditorun təmin etdiyi bankın illik maliyyə hesabatının və Audit Komitəsinin tövsiyyələrinin təsdiqlənməsi

Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Bankın nizamnaməsi ilə səhmdarların ümumi yığıncağının səlahiyyətlərinə aid edilən digər məsələlərin həlli

## Müşahidə Şurası

Müşahidə Şurası yerli normativ tələblərə və beynəlxalq qabaqcıl təcrübələrə uyğun olaraq, risklərin idarə edilməsi üzrə əsaslı sistem qurmaq, İdarə Heyətinin fəaliyyətinə nəzarət etmək, Bankın ümumi uyğunluğunu təmin etmək və Bankın idarəetmə və strateji istiqamətini müəyyənləşdirmək hüququna malikdir.

### Şəkil 22. Müşahidə Şurasının funksiyaları



Kapital Bankda risklərin azaldılması, qanunvericilik tələblərinə uyğunluq və Bankın ictimai nüfuzunun qorunması ilə bağlı problemlərin həllində diqqətli və hərtərəfli yanaşmanı təmin etmək üçün Müşahidə Şuramızda təcrübəli və müxtəlif üzvlərin olmasına böyük dəyər veririk. Risklərin idarə edilməsi ilə yanaşı, Şura üzvlərinin zəngin təcrübəsi mövcud bazar şəraitində mümkün inkişaf imkanlarından istifadə etməyə imkan verən diqqətlə hazırlanmış strategiyaları təmin edir.

## Kapital Bank-ın nəzarət orqanları

GRI 2-20

Kapital Bankda biz qərarların qəbulunu və nəzarətin funksionallığını Komitələr, komissiyalar və qruplar yaratmaqla təmin edirik. Bu orqanlar dəyər zənciri üzrə müxtəlif perspektivlərin, qərarların keyfiyyətinin və hesabatlılığın nəzərə alınması baxımından mühüm rol oynayır.

### Şəkil 23. Kapital Bank-da Müşahidə Şurasının nəzdindəki komitələr



### Korporativ İdarəetmə Komitəsi

Komitənin əsas öhdəliyi təşkilati və idarəetmə strukturunun tamamilə korporativ idarəetmə standartlarına uyğun olmasını təmin etməkdir. Hər hansı uyğunsuzluq halları olduqda, Müşahidə Şurasına müəyyən edilən məsələlər və onların səbəbləri barədə hesabat verir. Uyğunsuzluq hallarına cavab olaraq, Komitə onların aradan qaldırılması və korporativ idarəetmənin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı tövsiyələr təqdim edir.



Komitə həmçinin korporativ idarəetmədə hüquqi dəyişikliklərə dair Müşahidə Şurasına təkliflər verir və korporativ idarəetmə haqqında məlumatların vaxtında və şəffaf şəkildə ictimaiyyətə açıqlanmasını təmin edir. Komitə həm də mükafatlandırma prosesinə nəzarət etmək üçün məsuliyyət daşıyır. Mükafatlandırma sisteminin effektivliyinin illik qiymətləndirməsi üçün Riskləri İdarəetmə Komitəsi ilə birgə çalışır. Müvafiq olaraq, Komitə əlaqədar idarəetmə orqanına mükafatlandırma məbləğləri ilə bağlı təkliflər təqdim edir. Komitə həmçinin əsas fəaliyyət göstəricilərinin lazımı şəkildə yerinə yetirilməsini qiymətləndirir, daxili və xarici hadisələrin təsirinin bankın mükafatlandırma siyasətinə təsirini təkrar nəzərdən keçirir. Təşkilati strukturun korporativ idarəetmə standartlarına uyğunluğunu təmin etməklə yanaşı, Komitə Müşahidə Şurası, onun Komitələri və Direktorlar Şurası üçün heyətin formalaşdırılması prosesinə nəzarət edir. Bundan başqa, Korporativ İdarəetmə Komitəsi Müşahidə Şurası və onun Komitələrinin müstəqil üzvlərini təyin edir, onların vəzifələri və mükafatlandırma meyarlarını müəyyənləşdirir.

### **Audit Komitəsi**

Komitəyə "Banklar haqqında" və "Daxili Audit haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunları ilə nəzərdə

tutulan hüquqları icra etmək səlahiyyəti verilir. Komitə maliyyə hesabatlarında şəffaflığı, uyğunluğu və tamlığı təmin etməklə yanaşı, mühasibat uçotu siyasətinin təkmilləşdirilməsinə də nəzarət edir. Komitə həmçinin daxili nəzarət və risklərin idarə edilməsi sistemlərinin effektivliyi məsələləri ilə bağlı kənar auditorların və digər üçüncü tərəflərin tövsiyələrinə təkrar baxılması üçün məsuliyyət daşıyır. Təklifləri diqqətlə nəzərdən keçirdikdən sonra Komitə hüquqi aktların tələblərinə uyğun olaraq, təsdiq edilmiş daxili audit planlarını Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankına təqdim edir. Bundan əlavə, Komitə kənar auditora bankın və onun törəmə müəssisələrinin fəaliyyəti barədə vaxtında və tam məlumat təqdim etmək öhdəliyinə malikdir. Beləliklə, Komitə audit prosesində müəyyən olunan əhəmiyyətli məsələlər haqqında kənar auditora dərhal məlumat verir. İllik əsasda aparılmış daxili auditlər haqqında Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankına hesabat təqdim edir.

### **Böyük Kredit Komitəsi**

Komitə Müşahidə Şurasının müəyyən etdiyi hədlər çərçivəsində şirkət səviyyəsində kreditlər və sənədləşdirilmiş əməliyyatlar ilə bağlı qərarlar qəbul etmək səlahiyyətinə malikdir. Komitə kredit şərtlərini təsdiqləmək və onlara düzəliş etmək hüququna malikdir, həmçinin əvvəlcədən

təyin edilmiş limitlərlə kreditlərin restrukturizasiyasını yenidən nəzərdən keçirmək üçün məsuliyyət daşıyır. O, Müşahidə Şurasına qəbul edilmiş kredit siyasətinə dair tövsiyələr təqdim edir. İlin sonunda Komitə öz fəaliyyəti barədə Müşahidə Şurasına hesabat verir.

### **Riskləri İdarəetmə Komitəsi**

Komitə risk iştahası bəyannaməsini, riskləri idarəetmə siyasətini və prosedurlarını, risk hədlərini və hər hansı dəyişiklik təkliflərini təkrar baxılması və təsdiqlənməsi üçün Müşahidə Şurasına təqdim etmək səlahiyyətinə malikdir. Riskləri İdarəetmə Komitəsi həm ümumilikdə, həm də ayrı-ayrı risk növləri üçün mövcud və gələcək risk iştahalarına dair müvafiq tövsiyələr verir və illik əsasda riskləri idarəetmə siyasətini yeniləyir. Müvafiq olaraq, Bank yeni məhsul və xidmətləri bazara çıxarmazdan əvvəl onların ümumi məqsədlərə strateji uyğunluğunu və mövcud portfel üzrə müvafiq riskləri qiymətləndirir. Bu qiymətləndirmələr struktur bölmələr, xüsusilə risklərin idarə edilməsi və komplayens funksiyaları tərəfindən həyata keçirilir. Qiymətləndirmənin nəticələri Risklərin İdarə Edilməsi Komitəsi tərəfindən toplanır və müvafiq tədbirlər görülür. Komitə həmçinin risk iştahı hesabatının monitorinqi və Direktorlar Şurasına hesabat verilməsi ilə yanaşı, prosedurların risklərin idarə

edilməsi siyasətinə uyğun olub-olmamasını təmin etmək üçün məsuliyyət daşıyır. Hesabatlılıq baxımından, Komitə özü Baş Risk İnzibatçısı ilə sıx əməkdaşlıq etməklə və mövcud fəaliyyətlərə nəzarət etməklə yanaşı, Bankın risk mədəniyyətinin statusu ilə bağlı Müşahidə Şurasına hesabat verir. Komitə həm də kapital və likvidliyin idarə olunmasına, eləcə də Bankın risk iştahasını nəzərə alaraq, kredit, bazar, əməliyyat, nüfuz və digər risklər daxil olmaqla, bank üçün bütün spesifik risklərə nəzarət edir. Mövcud risk profili, risk mədəniyyəti, risk iştahası, risk hədlərinin istifadəsi, risk hədlərinin pozulması halları və risklərin azaldılması üçün görülmüş tədbirlər haqqında Baş Risk İnzibatçısından və müvafiq struktur bölmələrdən hesabatları qəbul edir.

Əməliyyatlarımızın ən yüksək idarəetmə standartlarına uyğun şəkildə həyata keçirilməsinə nəzarət etmək məqsədilə 18 komissiya və 2 ekspert qrupu yaradılmışdır. Belə orqanların mövcudluğu insan resursları, strategiya, satınalma, risklərin idarə edilməsi və investisiyalar kimi bir sıra vacib məsələlərə dair tövsiyələrin verilməsi prosesini asanlaşdırır. Onların müxtəlif səriştə və təcrübə sahəsi mürəkkəb problemlərin həll edilməsi prosesini asanlaşdırır, imkanlardan yararlanmağı və uzunmüddətli perspektivdə inkişaf və sabitliyi təmin edir.



## İdarə Heyəti

GRI 2-13, 2-17

Kapital Bankın idarəetmə strukturunda İdarə Heyəti Bankın idarə edilməsinə və gündəlik biznes fəaliyyətinə nəzarət etmək üçün məsuliyyət daşıyaraq mühüm səlahiyyətə malikdir. Səhmdarların Ümumi Yığıncağı tərəfindən təyin edilən İdarə Heyəti onun Sədri tərəfindən idarə olunur, Sədrin səlahiyyətləri isə nizamnamə ilə müəyyən edilir. Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə və Bankın Nizamnaməsinə uyğun olaraq, İdarə Heyəti Səhmdarların Ümumi Yığıncağının, Müşahidə Şurasının və ya Audit Komitəsinin məsuliyyətinə aid olmayan bütün əməliyyat məsələlərini həll etmək üçün təyin olunur. İdarə Heyəti altı üzvdən ibarət olmaqla Müşahidə Şurası tərəfindən üç il müddətinə təyin edilir və təkrar seçilə bilərlər. İdarə Heyətinin Sədri İdarə Heyətinin üzvləri arasından Müşahidə Şurası tərəfindən təyin olunur.

Kapital Bankın İdarə Heyəti biznes əməliyyatları üzrə kollektiv məlumatın və nəzarətin təmin edilməsi üçün məsuliyyət daşıyır. Şəffaflığı nəzərə alaraq, biz mütəmadi görüşlər və şəffaf əlaqə kanalları vasitəsilə hesabatlılıq mədəniyyətini və maraqlı tərəflərin gözləntilərinə uyğunluğu təşviq edirik. Daim inkişaf edən korporativ mühitdə idarəetmə orqanının müxtəlif təcrübəyə malik olması çətinliklərin öhdəsindən

gəlmək və potensial imkanlardan yararlanmaq üçün istiqamətləndirici mexanizm kimi çıxış edir.

Baş İcraçı Direktor (BİD) maliyyə fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi, əsas biznes qərarlarının verilməsi daxil olmaqla, lakin onlarla məhdudlaşmamaqla, Bankın gündəlik biznes fəaliyyətinin fasiləsizliyinin təmin edilməsinə, eləcə də İdarə Heyətinin üzvləri arasında Bankın strateji baxışına uyğun olaraq öhdəliklərin təyin olunmasına cavabdehdir. Bankın dayanıqlı inkişaf hesabatlılığı çərçivəsində BİD Bankın dayanıqlı inkişaf hesabatını nəzərdən keçirmək və təsdiqləmək, habelə bütün əhəmiyyətli mövzuların əhatə olunmasını təmin etmək üçün məsuliyyət daşıyır.



## Şəkil 24. İdarə Heyətinin üzvləri



**Fərid Hüseynov**  
Baş İcraçı Direktor,  
İdarə Heyətinin sədri

### Karyerası

O, əmək fəaliyyətinə 2001-ci ildə "Bank of Baku" ASC-də başlayıb. 2007-ci ilin iyul ayında baş icraçı direktorun müavini vəzifəsinə təyin edilib, 2013-2015-ci illərdə isə bankın Baş İcraçı Direktoru vəzifəsində çalışıb. Hazırda Fərid Hüseynov Kapital Bankın Baş İcraçı Direktor vəzifəsində çalışır. Bundan əvvəl o, 2017-ci ilin fevral ayından 2023-cü ilin may ayına qədər Baş İcraçı Direktorun birinci müavini və 2015-ci ilin may ayından 2017-ci ilin fevral ayına qədər Baş Əməliyyat Direktoru vəzifəsində çalışıb.

### Təhsili

Fərid Hüseynov akademik karyerasını Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetində (UNEC) başlayıb, çoxsaylı elmi dərəcələr əldə edib. O, Maliyyə üzrə bakalavr dərəcəsi, daha sonra isə eyni ixtisas üzrə magistr dərəcəsi alıb. Maliyyə sahəsinə bağlılığı nəticəsində 1999-cu ildən 2010-cu ilə qədərki müddət ərzində Bank işi və Maliyyə Dəstəyi Xidmətləri üzrə Fəlsəfə Doktoru (Ph.D.) dərəcəsinə yiyələnib.



**Emin Məmmədov**  
Baş Maliyyə İnzibatçısı

### Karyerası

Emin Məmmədov 2013-cü ilin dekabr ayından Kapital Bank-da çalışır. Karyerasına "Bank of Baku" ASC-də başlayıb və 2007-ci ilin yanvar ayından 2013-cü ilin oktyabr ayına kimi 6 ildən artıq Əməliyyatlar Departamentində ekspert vəzifəsində çalışaraq, sonra Maliyyə Departamentinin rəhbəri olub. 2013-cü ilin sonunda "Kapital Bank" ASC-də Maliyyə Departamentinin rəhbəri vəzifəsində çalışmağa başlayıb, daha sonra bankın Baş Maliyyə İnzibatçısı vəzifəsinə təyin edilib və İdarə Heyətinin üzvü olub.

### Təhsili

Təhsilinə gəlincə, o, 2003-2007-ci illərdə Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetində (UNEC) təhsil alaraq, Beynəlxalq İqtisadi Münasibətlər üzrə bakalavr dərəcəsinə yiyələnib. 2007-2010-cu illərdə təhsilini Xəzər Universitetində davam etdirərək Maliyyə üzrə MBA dərəcəsi alıb. Emin Məmmədov daha sonra Çikaqo Universitetinin But adına Biznes Məktəbində təhsil alaraq, 2017-ci ildə Executive MBA dərəcəsinə yiyələnib.



**Cavid Mirzəyev**  
Baş Risk İnzibatçısı

### Karyerası

O, 2014-cü ilin yanvar ayından Kapital Bankda çalışır. Cavid Mirzəyevin karyerası Azərbaycan Mərkəzi Bankında başlayıb və o, burada 2004-cü ilin aprel ayından 2014-cü ilin aprel ayına kimi on il ərzində Bank Nəzarəti Departamentində çalışaraq, Baş Mütəxəssis olub.

### Təhsili

Cavid Mirzəyev praktiki təcrübəsindən əlavə, mükəmməl akademik təcrübəyə malikdir. O, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetinin (UNEC) İqtisadiyyat fakültəsində təhsil alaraq, bakalavr və magistr dərəcələrinə yiyələnib, daha sonra isə iqtisadi nəzəriyyə və praktiki təcrübəsini bir qədər də möhkəmləndirib. Cavid Mirzəyevin nüfuzlu London Biznes Məktəbindən Executive MBA dərəcəsinə sahib olması onun qlobal biznes dinamikası və strateji idarəetmə haqqında dərin anlayışa malik olduğunu sübut edir.



**Kamal Abdullayev**  
Baş Komplayens  
İnzibatçısı

### Karyerası

Peşəkar karyerasına 2001-ci ildə başlayan Kamal Abdullayev BP və Paşa Bank kimi şirkətlərdə dəyərli təcrübə qazanıb. O, 29 iyul 2013-cü ildə "Kapital Bank" ASC-dəki fəaliyyətinə ilkin olaraq Komplayens Departamentinin direktoru kimi başlayıb. 1 aprel 2019-cu ildə Baş Komplayens İnzibatçısı vəzifəsinə yüksəlib, 1 noyabr 2019-cu ildə isə Hüquq və Komplayens Departamentinin Baş Direktoru olub. 3 Noyabr 2023-cü ildə Baş Komplayens İnzibatçısı vəzifəsinə təyin edilib.

### Təhsili

Bank sektorunda böyük təcrübəyə malik olan cənab Abdullayev Qərb Universitetində Beynəlxalq hüquq üzrə bakalavr təhsili alıb. 2006-2010-cu illər arasında Milli Aviasiya Akademiyasında istehsal və xidmət sahələrinin iqtisadiyyatı və idarə edilməsi üzrə təhsilini davam etdirib. 2019-cu ildə IE Biznes Məktəbində magistr təhsilini başa vurub.



**Fərid Hidayətzadə**  
Baş Korporativ Satış  
İnzibatçısı

### Karyerası

Fərid Hidayətzadənin peşəkar fəaliyyəti 2001-ci ildə proqram təminatı mühəndisi kimi başlayıb. O, 2005-ci ilin mart ayından "Kapital Bank" ASC-dəki fəaliyyətinə əvvəlcə mütəxəssis kimi başlayıb. 2008-ci ildə Fərid Hidayətzadə "Paşa Bank" ASC-yə keçərək beş il çalışdıqdan sonra Korporativ və Kommersiya Bankçılığı departamentində Baş Müştəri Meneceri vəzifəsinə qədər yüksəlib. 2013-cü ilin iyul ayında yenidən Kapital Bank-da Korporativ Bankçılıq departamentinin rəhbəri kimi işə başlayıb. Kapital Bank-da karyera yüksəlişi onun 2018-ci ilin may ayında Baş Korporativ Satış İnzibatçısı, 2019-cu ilin noyabr ayında isə Korporativ və KOM Satışları üzrə Baş Direktor vəzifəsinə təyin edilməsi ilə nəticələnib. 1 iyun 2023-cü ildə o, İdarə Heyətinin üzvü və Baş Korporativ Satış İnzibatçısı təyin edilib.

### Təhsili

Fərid Hidayətzadənin geniş praktiki təcrübəsini onun möhkəm akademik bazası tamamlayır. O, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetində Beynəlxalq İqtisadi Münasibətlər və Maliyyə Kreditləri ixtisası üzrə həm bakalavr, həm də magistr dərəcələrinə yiyələnib.



**Fərqanə Məmmədova**  
İnsan Kapitalı və Təşkilatı  
İnkişaf üzrə Baş İnzibatçı

### Karyerası

Fərqanə Məmmədova iyirmi ildən artıqdır ki, çoxşaxəli karyeraya malik təcrübəli peşəkarlardandır. Onun karyerası 2000-ci ildə SOS Uşaq Kəndləri-Azərbaycan Assosiasiyasında başlayıb və burada Milli Direktor vəzifəsinə qədər yüksəlib. Karyerasının sonrakı illərində insan resursları sahəsindəki təcrübəsi onu "Bank of Baku" ASC-də İR departamentinin direktoru vəzifəsinə gətirib. O, 2015-ci ildə "Kapital Bank" ASC-də eyni vəzifədə fəaliyyətə başlayıb. Müstəsna liderlik və strateji təfəkkür nümayiş etdirən Fərqanə Məmmədova 2023-cü ilin yanvar ayında Təşkilatı İnkişaf Şöbəsinin Rəhbəri vəzifəsinə yüksəlib və iyul ayından "Kapital Bank" ASC-də İdarə Heyətinin üzvü, İnsan Kapitalı və Təşkilatı İnkişaf üzrə Baş İnzibatçı kimi fəaliyyət göstərir.

### Təhsili

Fərqanə Məmmədovanın praktiki təcrübəsindən əlavə, mükəmməl təhsili var. O, Bakı Dövlət Universitetinin beynəlxalq hüquq üzrə bakalavr və magistr pillələrini bitirib və Praktiki psixologiya ixtisası üzrə ikinci təhsillə öz təcrübəsini genişləndirib. Eyni zamanda, Fərqanə Məmmədova ICF sertifikatlı peşəkar kouç və NeyroLinqvistik Proqramlaşdırma (NLP) təcrübələri üzrə ekspertdir.

## Ali idarəetmə orqanının qiymətləndirilməsi

GRI 2-10, 2-18

Şəffaf və hesabatlılıq mühitinin yaradılması fəaliyyətimizin mərkəzində dayanır. Dayanıqlı inkişaf təcrübələrinin təmin edilməsi və bütün maraqlı tərəflər üçün uzunmüddətli dəyər

yaradılması məqsədləri üçün effektiv korporativ idarəetmənin həlledici rolunu başa düşürük. Ali idarəetmə orqanının fəaliyyətinin qiymətləndirilməmiş korporativ idarəetmə üzrə ən yüksək standartların

təmin olduğunu vurğulayır.

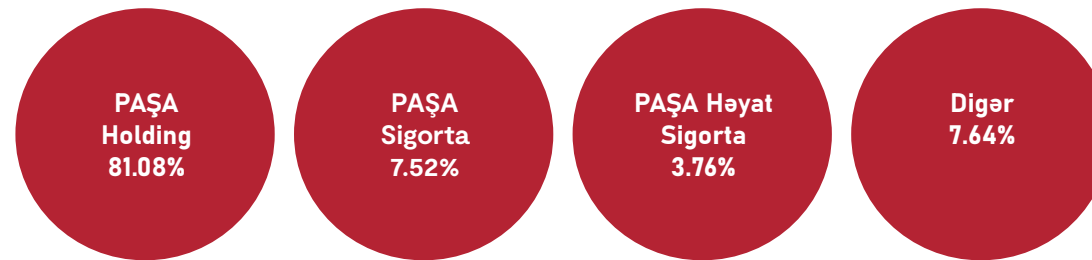
Kompayens departamenti ildə ən azı bir dəfə Bankın İdarə Heyətinin və Müşahidə Şurasının üzvlərindən özünü qiymətləndirmə anketlərini toplamaq, yeniləmək və təhlil

etməklə bu prosesdə əsas rol oynayır. Sonra şöbə bu özünü qiymətləndirmələrin nəticələrini ümumiləşdirərək hesabat hazırlayır və rəhbərliyə təqdim edir.

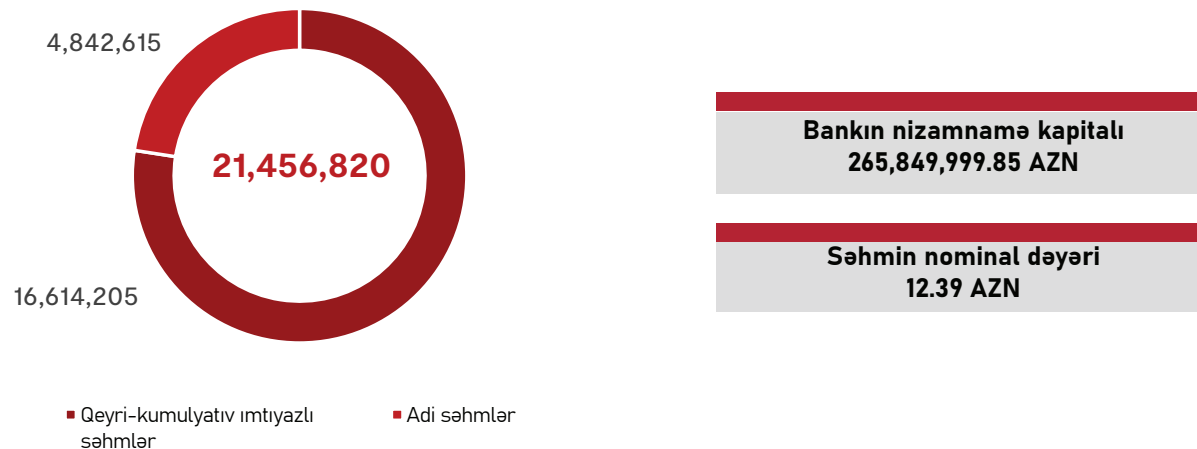
## Mülkiyyət strukturu

GRI 2-10

Şəkil 25. Səhmdarlarımız



Kapital Bank-da səhmlərin sayı



# **Kapital Bank–da etika və komplayens**

---



## Kapital Bank-da etika və komplayens

GRI 2-23, 2-27, 206-1, 409-1

Kapital Bank olaraq, missiyamız inkişafa və iqtisadi tərəqqiyə təkan verən məsuliyyətli maliyyə xidmətləri təklif etməklə müştərilərimizə etibarlı tərəfdaş kimi xidmət etməkdir. Biz bütün müvafiq qanunlara, qaydalara və standartlara ciddi riayət etməklə uyğunsuzluğa "sıfır dözümlülük" siyasətimizə sadıq qalaraq fəaliyyət göstəririk. Bizim üçün məsuliyyətli bankçılıq ədalətli, təhlükəsizliyi və sabitliyi ifadə edir. Biz iqtisadi və sosial məsuliyyətlərimizə ciddi yanaşır, müasir və innovativ idarəetmə və uyğunluq standartları vasitəsilə dəyərlərimizi qoruyuruq.

Kapital Bank uyğunluqla bağlı həm yerli, həm də beynəlxalq qaydaları rəhbər tutaraq, zəruri olduqda hüquqi çərçivələrin mahiyyət və əhəmiyyətini hərtərəfli təhlil etməklə onları təkmilləşdirməyə çalışır. Biz ixtisaslaşmış insan resursları, eləcə də texnoloji resurslarla təmin edilmiş müstəqil komplayens funksiyası yaratmışıq. Bu funksiya bankımızı maliyyə bazarı qaydalarına əməl edilməməsi nəticəsində yarana biləcək potensial təsirlərdən, sanksiyalardan, maliyyə itkilərindən və ya nüfuza xələl gəlməsindən qoruyur. Komplayens funksiyamız uyğunluqla bağlı daxili, yerli və beynəlxalq qaydalara, tövsiyələrə və ən yaxşı təcrübələrə riayət etməklə Kapital Bankın etibarlılığını təmin edir.

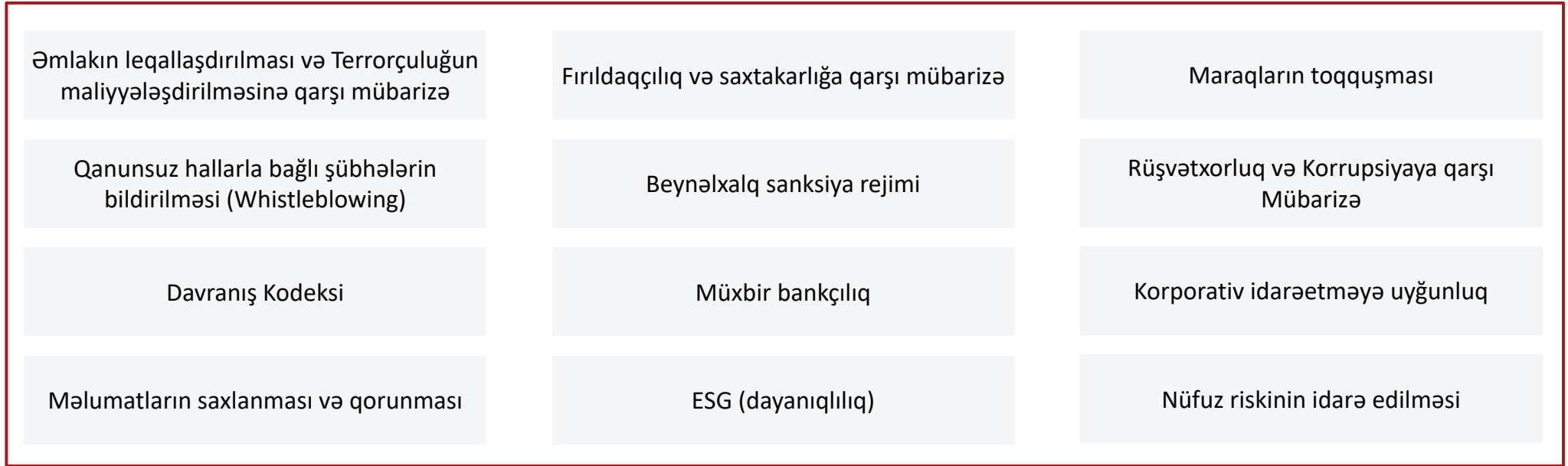
Məlumatların məxfiliyi və qorunması bütün əməliyyatlarımızda çox vacibdir. Əməkdaşlarımız müxtəlif növ məlumatlar bağlı ciddi məxfiliyə riayət etməlidirlər. Bu məlumatlara bankla əlaqəli şəxsi məlumatlar, bank sirlirinə dair təlimatlar,

müştərilərimiz, əməkdaşlarımız haqqında məlumatlar və vəzifələrindən asılı olaraq əməkdaşlarımızın istifadəsinə icazə verilən milli təhlükəsizlik məlumatları ilə bağlı olan məlumatlar da aiddir.

Etika və Komplayens fəaliyyətimizin idarə olunmasında, və Bank daxilində korporativ mədəniyyətin formalaşdırılmasında böyük əhəmiyyətə malikdir. Biz iş yerində korporativ dəyərlərimizə əsaslanan, işçilərimizdən gözlənilən davranışları stimullaşdırmaq üçün çoxtərəfli siyasət işləyib hazırlamışıq. Bundan əlavə, biz Etika Məcəlləmizə uyğun peşəkar korporativ davranışın yüksək standartlarını təmin etmək üçün Davranış Kodeksi hazırlamışıq.

Tətbiq edilən Davranış Kodeksinə uyğun olaraq, Bank daxilində işçilərdən gözlənilən davranışların qorunub saxlanması məqsədilə bir sıra qaydalar mövcuddur. İşçilər üçün mənəvi, etik və hüquqi dəyərlərin yaradılması Davranış Kodeksi ilə həyata keçirilir ki, bu da Bankın brend olaraq nüfuz və təsirinin formalaşmasına və genişlənməsinə imkan yaradır. Davranış Kodeksinin əsas funksiyası işçilərin davranışlarına maksimum nəzarəti təmin etməkdir ki, bu da təsvir olunan qaydalara uyğunluq üçün effektiv vasitələr təklif edən eyni işgüzar davranış tərzinə imkan verir. Mənəvi dəyərlər işçilərin işdə və işdən kənarında, eləcə də sosial fəaliyyət zamanı davranışlarının, etik dəyərlər isə bankın nüfuzunun və onun mülkiyyətinə qarşı ümumi davranışın qorunmasını əhatə edir. Nəhayət, hüquqi dəyərlər qanunlara münasibəti, bankın daxili prosedurlarına əmələməni, məlumatların məxfiliyinin qorunmasını və digər məsələləri əhatə edir.



**Şəkil 26. Kapital Bank-da komplayens sistemi**

Kapital Bankın əməliyyat modelində komplayens sisteminin yuxarıda qeyd olunan komponentlərindən əlavə, işə qəbul olunmazdan əvvəl bütün potensial işçilər üçün hərtərəfli uyğunluq qiymətləndirməsi aparılır. Buraya maraqların toqquşması ilə bağlı hərtərəfli yoxlama, maliyyə dürüstlüyünün yoxlanması və hər hansı normativ qayda pozuntularının olub-olmadığını müəyyən etmək üçün məşğulluq tarixçəsinə baxış daxildir. Biz işə qəbul edilən hər bir işçi tərəfindən müəssisənin şəffaflıq və hesabatlılıq öhdəliyinə riayət olunmasını təmin etmək üçün Bankın etika standartlarına və əsas dəyərlərinə uyğunluğu yoxlayır.

İşə qəbul olunduqdan sonra Kapital Bank yeni işçilərin təşkilatın uyğunluq mədəniyyətinə tam inteqrasiyasını

təmin etmək üçün təlim proqramlarının həyata keçirilməsinə davam edir. İşçilərin dəyişən qaydalar və ən yaxşı təcrübələrdən xəbərdar olması üçün bu ilkin təlimin ardınca həm onlayn, həm də oflayn platformalar vasitəsilə davamlı təlimlər təmin olunur. Davamlı təlimlər sayəsində uyğunluq səviyyəsinin artması ilə yanaşı, işçilər üçün Bankın uzunmüddətli uğuruna əhəmiyyətli töhfə vermək imkanı yaranır.

**Maraqların toqquşması**

GRI 2-15, 2-16, 205-1

Kapital Bank əməkdaşların Bankın maraqları ilə faktiki və ya potensial olaraq ziddiyyətin yaranmasına səbəb ola bilən və

ya obyektiv mühakimə irəli sürmə azadlığını məhdudlaşdıran şəxsi/peşəkar münasibətlərə cəlb olunması qəti qadağan edir. Bankın biznes davranışında korrupsiyanın qarşısını almaq üçün düzgün müəyyən olunmuş Maraqların Toqquşmasına dair siyasət hazırlanmışdır. "Maraqların Toqquşması Siyasəti və Maraqların Bəyannaməsi" Bank daxilində bütün maraqların toqquşması hallarının idarə edilməsi üçün standartları müəyyən edən normativ sənəddir. 2023-cü ildə müəssisənin korrupsiyaya qarşı mübarizə siyasəti və prosedurları barədə bütün idarəetmə orqanı üzvləri və işçilər məlumatlandırılmışdır. Maraqların toqquşması hallarının idarə edilməsi sənəddə belə halların həlli üçün vacib protokolların təqdimatı ilə

birgə təsvir olunmuşdur. Faktiki olaraq, Kapital Bank daima şəffaflığı və ədaləti qorumaqla münaqişə hallarını idarə etməyə səy göstərir. Siyasətə uyğun olaraq, İdarəetmə orqanının üzvləri ildə iki dəfə, digər işçilər isə ildə bir dəfə hər hansı maraq toqquşması halını açıqlamalı və bununla yanaşı, bankın işçi qüvvəsi daxilində hər hansı ailə münasibətləri və xarici biznes fəaliyyətlərinə cəlb olunma halları barədə dərhal məlumat verməlidirlər.

Vacib məsələlərin bildirilməsi halında, Komplayens departamenti rüblük əsasda Kuratora, İdarə Heyətinə və Müşahidə Şurasına hərtərəfli fəaliyyət hesabatlarının təqdim edilməsi üçün məsuliyyət daşıyır. Qayda pozuntularına görə əhəmiyyətli uyğunluq riskləri mövcud olduğu hallarda, hesabatlar dərhal tədbir görülməsi üçün birbaşa Rəhbərliyə və Müşahidə Şurasına göndərilir. Belə şəffaf hesabat mexanizminin olması bütün aidiyyəti tərəflərin Departamentin fəaliyyəti və yaranan hər hansı risklər barədə məlumatlı olmasını təmin etmək üçün vacibdir ki, bu da qabaqlayıcı qərarlar qəbul etməyə və risklərin azaldılması strategiyalarının sürətlə həyata keçirilməsinə imkan verir.

## Korrupsiyaya qarşı mübarizə sistemi

Kapital Bank-da güclü Antikorrupsiya siyasətinin tətbiqi etibarlı qorumaq, qeyri-etik təcrübələrin qarşısını almaq, dürüstlük mədəniyyətini inkişaf etdirmək və dəyər zəncirində şəffaflığı təşviq etmək üçün çox vacibdir. Siyasətin əsas məqsədi beynəlxalq hüququn ümumi qəbul edilmiş prinsipləri ilə yanaşı, Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə uyğun olaraq korrupsiya və rüşvətxorluğa qarşı mübarizə sahəsində

fəaliyyət mexanizminin qurulmasıdır. Şəkil 25-də təqdim edilən prinsiplər korrupsiyaya qarşı mübarizə siyasətinin əsaslarını təşkil edir və Kapital Bank daxilində korrupsiyaya qarşı mübarizə təlimatlarını əks etdirir. Bank daxilində korrupsiya və rüşvətxorluq risklərinin vaxtında və effektiv aşkar edilməsini təmin etmək məqsədilə çoxsaylı tədbirlər həyata keçirilir. İlkin olaraq korrupsiya və rüşvətxorluq halları ilə bağlı istənilən müraciət hərtərəfli araşdırılmalıdır. Hər hansı pozuntu baş verməmişdən əvvəl müraciətlərə operativ yanaşmanın həyata keçirilməsi çox mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Önləyici yanaşmamızdan əlavə, dürüstlüyü qorumaq üçün hədiyyələrin verilməsi və qəbuluna, habelə işgüzar qonaqpərvərliyə nəzarət edilməli, daxili normativ sənədlərin, təşkilati-icra sənədlərinin və müqavilələrin korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə mütəmadi qiymətləndirməsi aparılmalıdır. Korrupsiyaya qarşı mübarizə tədbirlərimizi aşağıdakı istiqamətlərdə həyata keçiririk:

- » Qaynar xətt
- » Üçüncü tərəflərlə əlaqəli korrupsiyaya və rüşvətxorluğa qarşı mübarizə
- » Maraqların toqquşması
- » Birgə işləyən yaxın qohumlar
- » Hədiyyələr və işgüzar qonaqpərvərlik
- » İnsan resurslarının fəaliyyətləri

Hesabat ildə iki dəfə korrupsiya və rüşvətxorluq halları, habelə bu Siyasətdə əksini tapmış korrupsiya və rüşvətxorluğa qarşı mübarizə tədbirlərinin həyata keçirilməsi ilə bağlı aparılır. Hazırlanmış hesabat illik əsasda Direktorlar Şurasına, zəruri hallarda isə Müşahidə Şurasına təqdim edilir.

### Şəkil 27. Korrupsiyaya qarşı mübarizə siyasətinin əsas prinsipləri



**İdarəetmə və Məsuliyyət**



**Monitorinq**



**Kompleks yoxlama**



**Biznes münasibətləri**



**Risklərin qiymətləndirilməsi və dayanıqlı inkişaf**



**Daxili nəzarət və tənzimləmə**



**Təlim və kommunikasiya**



**Açıqlama**

# Risikl erin idarə edilməsi

---



## Risqlərin idarə edilməsi

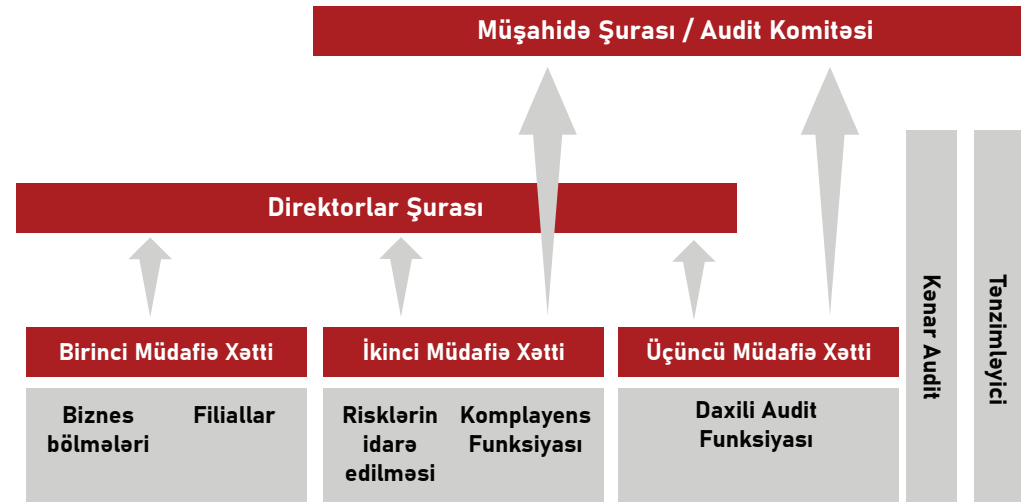
GRI 207-2

Maliyyə bazarlarının özünəməxsus mürəkkəbliyi və dəyişkənliyi bank sektorunun hərtərəfli və möhkəm risk idarəetməsi sistemi ilə təmin olunması zərurəti yaradır. Davamlı risk idarəetməsi təcrübələrinin mövcudluğu maliyyə əməliyyatlarının sabitliyinə və təhlükəsizliyinə təminat verir və eyni zamanda Kapital Bank-ın aktivlərinin və nüfuzunun qorunmasına imkan yaradır. Beləliklə, biz riskləri profilaktik şəkildə müəyyən etmək, qiymətləndirmək, müvafiq tədbir görmək, monitoring etmək və hesabat vermək üçün risklərin idarə edilməsi proseslərimizə böyük əhəmiyyət veririk. Geniş çeşidli risk idarəetmə alətlərimizə Risklərə Nəzarət üzrə Özünü Qiymətləndirmə, Stress Testi, İnsidentlərin İdarə Edilməsi Sistemi, Əsas Risk Göstəriciləri, Risk İstilik Xəritəsi, Risk Reyestri və Risk İştahası Bəyannaməsi aiddir, lakin onlarla məhdudlaşmır. Bu alətlər əməliyyatlarımızın təhlükəsizliyini və gələcəkdə hər hansı qeyri-müəyyənliyə qarşı davamlılığını təmin edir, buna görə də dəyişən bank mühitində mövqeyimizi möhkəmləndirir.

Kapital Bank mövcud riskləri düzgün idarə etmək üçün hər bir riskin tam şəkildə aradan qaldırılmasını təmin edən peşəkar yanaşmaya malikdir. Bankın risklərin idarə edilməsi siyasətinə uyğun olaraq, biz Üç Müdafiə Xətti Modelinə

tam əməl edirik. Birinci Müdafiə Xətti birbaşa İdarə Heyətinə hesabat verən və nəzarətləri altında olan sahələrdə risklərin idarə edilməsinə cavabdeh olan biznes bölmələri və departamentləri əhatə edir ki, bu da risklərin müəyyən edilməsi və azaldılmasında aparıcı rolunu nəzərdə tutur. Risklərin idarə edilməsi və Komplayens funksiyaları İkinci Müdafiə Xəttini təşkil edir və birbaşa olaraq həm İdarə Heyətinə, həm də Müşahidə Şurasına/Audit Komitəsinə hesabat verir. Bu idarəetmə orqanları təşkilat daxilində risklərin idarə edilməsi təcrübəsini yaradır, dəstəkləyir və ona nəzarət edir. Beləliklə də siyasətin hazırlanmasında, uyğunluğa nəzarətdə və risklərin qiymətləndirilməsində birinci xətti dəstəkləyir. Üçüncü Müdafiə Xətti birbaşa İdarə Heyətinə və Müşahidə Şurasına/Audit Komitəsinə hesabat verən daxili audit prosesini əhatə edir O, risklərin idarə edilməsi və nəzarəti proseslərinin effektivliyi üzrə müstəqil əminliyi təmin edir. Müşahidə Şurası/Audit Komitəsi tərəfindən gücləndirilmiş nəzarət kənar audit və tənzimləyici orqanlarla iş sayəsində tamamlanır. Güclü risk idarəetməsi sistemini qoruyub saxlamaqla biz, təhlükələri minimuma endirir və uzunmüddətli sabitlik və Kapital Bank-ın inkişafı üçün imkanları maksimuma çatdırırıq.

Şəkil 28. Müdafiə Strukturunun Üç Xətti



Risqlərin idarə edilməsi prosesi Bankın bütün filial və şöbələrində ardıcıl olaraq həyata keçirilir, risklərin idarə edilməsində vahidlik və uyğunluq təmin edilir. Qeyd olunan prosedur, risk mülahizələrinin bütün təşkilatı qərarlara inteqrasiyasını nəzərdə tutan Müəssisə Risklərinin İdarə Edilməsi çərçivəmizin səylə həyata keçirilməsi ilə başlayır. Bizim yanaşmamızın əsas məqamı resurslarımızı səmərəli şəkildə tətbiq edə biləcəyimiz və ilk növbədə ən əhəmiyyətli təhlükələri aradan qaldıra biləcəyimiz şəkildə mühüm riskləri prioritetləşdirməkdir. Müvafiq olaraq, biz maraqlı tərəflərimiz arasında risklər barədə məlumatlandırma mədəniyyətini

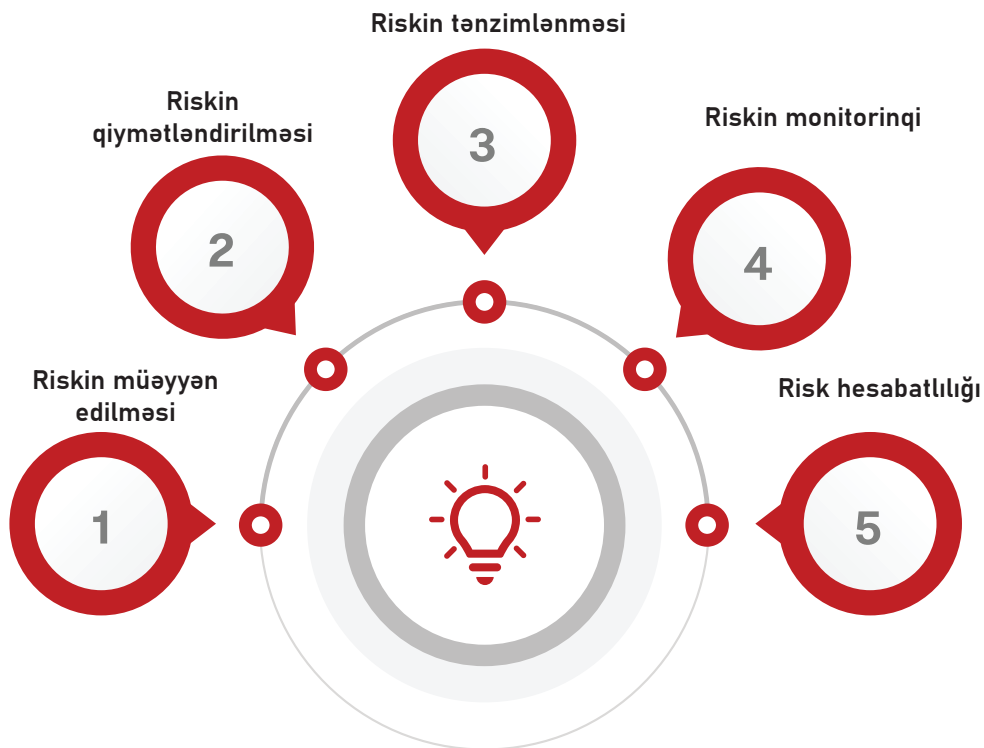
inkişaf etdirməyə çalışırıq və mühüm risklər barədə davamlı olaraq onlara məlumat veririk. Bu da öz növbəsində təşkilat daxilində öyrənməni təşviq edir və təhlükələrin reallaşmasına imkan verməmək üçün risklərin vaxtında müəyyən edilməsi və azaldılması ilə potensial risklərə qarşı həssaslığı artırır.

## Risqlərin idarə edilməsi çərçivəmizin əsas elementləri

Kapital Bankda risklərin idarə edilməsi prinsipləri qorunur və işçilər tərəfindən gündəlik fəaliyyətlərdə ciddi əməl edilir. Risklər barədə məlumatlı olan belə işçi qüvvəsinin mövcudluğu Bankda mövcud risklərin qabaqlayıcı şəkildə müəyyən və idarə olunmasına kömək edən riski anlama mədəniyyətini gücləndirir. Analoji olaraq, Kapital Bank-ın Risklərin idarə edilməsi çərçivəsi hər hansı potensial riski müəyyən etmək, ölçmək, azaltmaq, ona nəzarət etmək,

əməliyyat və maraqlı tərəflərimizi onlardan qorumaq və qarşıya qoyulmuş məqsədlərə nail olmaq üçün nəzərdə tutulmuşdur. Əlavə olaraq, bütün əhəmiyyətli risklərin idarə Heyətimiz tərəfindən təsdiq edilmiş risk iştahası bəyannaməsi çərçivəsində müəyyən və idarə olunmasını təmin etmək üçün ciddi nəzarət mövcuddur. Məsul risk sahibləri riskin müəyyənləşdirilməsindən təsirin azaldılmasına və kommunikasiyaya qədər bütün prosesə rəhbərlik etməlidir.

## Risqlərin idarə edilməsi ilə bağlı yanaşmamız

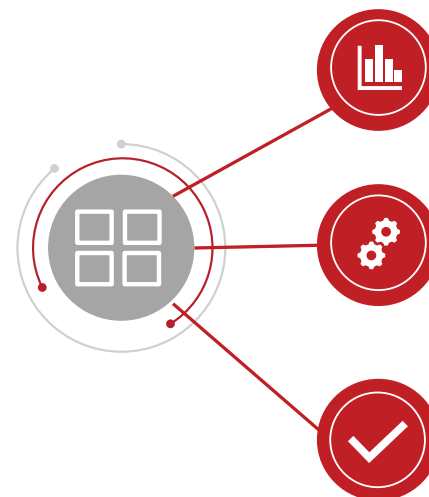


## Risqlərin müəyyən edilməsi

Kapital Bank risklərin idarə edilməsinə hərtərəfli nəzarəti təmin etmək üçün həm müəssisə, həm də əməliyyat səviyyəsində riskləri müəyyən və idarə etmək üçün ciddi yanaşma tətbiq edir. İdarəetmə səviyyəsində bu, risk amilinin hərtərəfli təhlili və hər bir riskin bankın fəaliyyətinə potensial təsirinin qiymətləndirilməsi ilə başlayır. Əsas riskləri aradan qaldıran və təsirlərin azaldılması üçün aydın təlimat və strategiyaları təmin edən kompleks proqramlar da daxil olmaqla, müəyyən edilmiş nəzarət sistemi risklərin idarə edilməsinə gücləndirir. Bundan əlavə, hər bir risk növü üzrə hədləri müəyyən etmək və onu Bankın strateji hədəfləri və risklərin idarə edilməsi siyasətləri ilə uyğunlaşdırmaq məqsədilə Risk İştahası

Bəyannaməsi yaradılmışdır. Bizim təfərrüatlı Risk Reyestrimiz hər risk kateqoriyası üzrə sistemli nəzarəti təmin etmək məqsədilə müəyyən olunmuş riskləri onların monitorinq və nəzarət tədbirləri ilə birgə sistemləşdirir. Bundan başqa, vizual alət olan Risk İstilik Xəritəsi qərar qəbulətmə prosesini təkmilləşdirərək müxtəlif risklərin ciddilik və ehtimal səviyyəsini əks etdirmək üçün istifadə olunur. Bu alət maraqlı tərəflərlə ünsiyyətdə aydınlığı təmin edir, ümumi zəmin yaradır və risklərin effektiv şəkildə azaldılması üçün resursları istiqamətləndirir. Yalnız əhəmiyyətli maliyyə itkilərinə və ya bankın nüfuz və ya likvidliyinə xələl gətirmə ehtimalı az olan risklər əhəmiyyətsiz hesab edilir. Kapital Bank müəssisə səviyyəsində risklərin müəyyən edilməsi üçün üç yanaşma tətbiq edir:

### Şəkil 29. Müəssisə səviyyəsində risklərin müəyyən edilməsi üzrə yanaşmalar



#### Kəmiyyət yanaşması

Risqlərin əhəmiyyətli səviyyəsi hadisənin təsiri və tezliyi əsasında qiymətləndirilir.

#### Tənzimləmə yanaşması

Risqlər prudensial normativlərə daxil olduqda və ya qanunvericilik risklərin idarə edilməsi sisteminin olmasını tələb etdikdə əhəmiyyətli hesab olunur.

#### Ekspert qiymətləndirməsi

Kəmiyyət qiymətləndirməsinin mümkün olmadığı hallarda, qeyri-maliyyə riskləri üçün ekspert qiymətləndirməsindən istifadə edilir.

Kapital Bankda əməliyyat riskinin müəyyənəndirilməsi zamanı həm keyfiyyət, həm də kəmiyyət təsirlərini aradan qaldırmaq üçün müxtəlif metodologiyalardan istifadə edilir. Bu hərtərəfli prosesə İnsidentlərin İdarə Edilməsi Sistemi ilə tamamlanan Risklərə Nəzarət üzrə Özünü Qiymətləndirmə (RCSA), stress testi, audit nəticələri və birinci və ikinci müdafiə xətti ilə monitoring daxildir. İlkin olaraq, RCSA ətraflı və müvafiq risk qiymətləndirmələrinin olması üçün proses, ayrı-ayrı struktur bölmələr və ya daha kiçik sahə səviyyəsində istifadə olunur.

Bundan əlavə, stress testi risklərin idarə edilməsi siyasətimizin ən mühüm aspektlərindən biridir və bazar, likvidlik, kredit riski və digər ssenarilər üzrə ildə iki dəfə aparılır. Ölçmənin məqsədi riskləri müəyyən etmək və onlara nəzarət etmək, təsirlərin azaldılması üsullarını qiymətləndirmək, kapital üzrə stressi və maliyyə sabitliyini ölçmək, həmçinin likvidlik stressini idarə etməkdir. Bundan əlavə, tarixi məlumatlar əsasında test və proqnozlaşdırma proqnozlarımızın dəqiqliyini və etibarlılığını artırır. Biz yanaşmamızda Bankların maliyyə təhlükəsizliyini sınaqdan keçirən və fəvqəladə hallar üçün planlamaya kömək edən aşağı ehtimal, lakin yüksək təsir ssenarilərinə diqqət yetiririk.

Əməliyyat risklərinin idarə edilməsi çərçivəmizin digər mühüm elementi İnsidentlərin İdarə Edilməsi Sistemidir. Sistem davamlı risk monitoringi üçün insidentlərin toplanmasını, təhlilini və bildirilməsini dəstəkləyir. Risk

koordinatörları, adətən, filial rəhbərləri, departament rəhbərləri və ya məhsul sahibləri prosesə xas risklərin müəyyən edilməsi, nəzarət tədbirlərinin həyata keçirilməsi və müvafiq məlumatların ötürülməsi üçün məsuliyyət daşıyırlar. Koordinator olmadıqda, onun vəzifələri həmin şöbənin digər nümayəndəsi tərəfindən müvəqqəti icra olunur.

İnsidentin idarə edilməsi prosesi işçilər tərəfindən aşkarlanması ilə başlayır və aşkar edildikdən sonra iki iş günü ərzində sistem vasitəsilə təfərrüatları bildirilir. Hesabat forması hadisənin məzmununu, xarakterini, səbəbini, hadisənin və onun aşkarlanma tarixini, risk sahibini, insidentin adını, ilkin və bərpa edilə bilən zərərin məbləğlərini və işçi haqqında məlumatları əks etdirir. Daha sonra təsdiq üçün koordinatora göndərilir. Öz növbəsində, koordinator formanı diqqətlə yoxlayır və ehtiyac olarsa, hər hansı düzəliş üçün formanı geri göndərir. Təsdiq edilmiş hadisələr Bazəl standartları əsasında təsnif edilir və qiymətləndirilir ki, bu da daha sonra digər işçilər tərəfindən yoxlanılır. Riskin hərtərəfli təhlilini təmin etmək üçün daha çox məlumat toplanır və müvafiq cavab tədbirlərini təşkil etmək üçün risklər risk sahibi ilə birlikdə təhlil edilir, eyni zamanda maliyyə məlumatlarına və zərəərə dair yenilənmələrə daim diqqət yetirilir.

Bundan əlavə, biz risk qiymətləndirmə prosedurlarının nəticələrinə uyğun olaraq aşağıdakı risk kateqoriyalarını tanıyır və idarə edirik:



**Şəkil 30. Əhəmiyyətli risklərin siyahısı****Kredit riski**

Gecikmiş ödənişlər, ödənişlərin restrukturizasiyası daxil olmaqla, lakin onlarla məhdudlaşmamaqla borcalanların öz öhdəliklərini vaxtında yerinə yetirməməsi zamanı yaranır. Vintaj təhlilini və stress test modellərini əhatə edən profilaktik düzəlişlər aparılmışdır.

**Bazar riski**

Xarici valyuta məzənnəsi və ya faiz dərəcəsi kimi maliyyə bazarlarındakı mənfi hərəkətlər səbəbindən potensial zərərle əlaqəlidir. Bazardakı gözlənilməz hərəkətlərin səbəb olduğu mümkün təhlükələri azaltmaq üçün iqtisadi amillərdə ehtimal olunan dəyişikliklərin, faiz dərəcəsinin dəyişkənliyi ilə bağlı pozuntuların tədqiqi və Yenidən Qiymətləndirmə Boşluğunun təhlili kimi qiymətləndirmələr aparılır.

**Likvidlik riski**

Bankın fəaliyyətinə xasdır və ödəmə vaxtı çatdıqda ödəniş öhdəliklərinin yerinə yetirilməməsi nəticəsində yaranır. Riskin idarə olunması likvidlik stress testini, Ani Likvidlik, Xalis Stabil Maliyyələşmə Əmsalı, Likvidliyin Örtülmə Əmsalı və digər müvafiq göstəricilərin hesablanması və təhlilini, həmçinin likvidlik kəsirlərinin qiymətləndirilməsini əhatə edir.

**Kiber risk**

Maraqlı tərəflərimizə fəaliyyət göstərdiyimiz texnoloji sistemlərdə təhlükə və zəifliklərin yaranan riskdir. Təhlükə üçün əsas amillər natamam məlumat, məlumatı əldə etmək imkanının olmaması və məxfilik tələbləridir.

**Köçürmə riski**

Mübadilə məhdudiyyətlərinin və ya nominal dəyərdəki dəyişikliklərin yerli valyutanın başqa ölkənin valyutasına dəyişdirilməsinin qarşısını alması ehtimalını təsvir edir.

**Biznes riski**

Biznes və iqtisadi mühitədəki dəyişiklik səbəbindən əməliyyat gəlirlərinin azalması ilə bağlı riskdir. Əməliyyat gəlirinin azalması əməliyyat xərclərinin yetərli olmayan dəyişkənliyi ilə gəlirin azalması nəticəsində baş verə bilər.

**Əməliyyat riski**

Düzgün olmayan proseslər, siyasətlər və ya hadisələr əməliyyatlar zəncirində fəaliyyətin normal gedishatını pozduqda yaranır. Əməliyyat riskini əhatə edən insan resursları, informasiya Texnologiyaları/İnformasiya təhlükəsizliyi riski, xarici, model və hüquqi təhlükələr kimi çoxsaylı alt kateqoriyalar mövcuddur. Bank müəyyən edilmiş risklərin baş verməsinin qarşısını almaq və azaltmaq üçün Risk və Nəzarət üzrə Özünü Qiymətləndirmə (RCSA) sorğu vərəqələrini doldurur, insidentlərin təhlilini və əsas Risk Göstəricilərinə (ƏRG) dair hesabatlar hazırlayır.

**ESG riski**

Ətraf mühit, sosial və idarəetmə risklərini əhatə edir. Bank sosial və idarəetmə risklərini öz strukturuna inteqrasiya edir və risklərin idarə edilməsi üçün kompleks strategiyani təmin edilməsi üçün 2024-cü ildə investisiya və kredit portfelinə ekoloji riskləri daxil etməyi planlaşdırır.

**Komplayens riski**

Maliyyə fəaliyyətlərinə tətbiq edilən yerli və beynəlxalq qanunlara və normativ aktlara, davranış qaydalarına və qabaqcıl standartlara və ya icra orqanı, xüsusilə də nəzarət orqanı tərəfindən verilən təlimatlara əməl etməməsi nəticəsində Bankın üzləşə biləcəyi hüquqi, inzibati və ya intizam riskidir.

**Strateji risk**

Bankın daxili və xarici mühitində artıma mənfi təsir göstərən və səhmdar dəyərini təmin edən gözlənilməz dəyişikliklərə aiddir. Bankın yol xəritəsinə əməl olunmasına nəzarət, mövcud siyasi və sosial tendensiyaların izlənməsi və alternativ biznes istiqamətlərinin yaxşı işlənilib hazırlanması risklərinin idarə edilməsi strategiyasının tərkib hissəsidir.

**Nüfuz riski**

Təşkilatın cəmiyyətdəki nüfuzuna xələl gəlməsi nəticəsində Bankın gəlirləri, öz vəsaitləri və ya likvidliyi üçün mövcud olan və ya yarana biləcək riskdir.

**Ödəmə qabiliyyətinin olmaması riski**

Bankın uzunmüddətli borclarını ödəyə bilməməsi və gələcəkdə fəaliyyətini davam etdirə bilməməsi ilə bağlı riskdir.

**İT riski**

Bankın istifadə etdiyi informasiya sistemlərinin nasazlığı və ya fəaliyyətinin pozulması və ya onların funksional imkanlarının uyğunsuzluğu ilə əlaqədardır.



## Riskin qiymətləndirilməsi

Kapital Bankda riskin təsiri və ehtimalı peşəkar mülahizə əsasında həm keyfiyyət, həm də kəmiyyət yanaşmalarının kombinasiyası vasitəsilə qiymətləndirilir. Bu riskləri qiymətləndirmək və nəticə haqqında məlumat vermək üçün beş şkalalı risk matrisindən istifadə olunur.

## Riskin tənzimlənməsi

Müəyyən edilmiş riskləri tənzimləmək üçün yerinə yetirilməli tədbirlərlə bağlı bir sıra müxtəlif strategiyalar tətbiq edirik. Bu, riskin qəbulu, riskdən yayınma, riskin ötürülməsi və riskin azaldılmasını əhatə edir. Riskin tənzimlənməsi prosesi Banka olan mənfəət təsirlərinin azaldılmasına və ya qarşısının alınmasına, həmçinin qeyri-müəyyənliklər olduqda istiqamətin effektiv şəkildə müəyyən edilməsinə yardımçı olur.

## Riskin monitorinqi

Kapital Bank-da risk monitorinqi ƏRG-lər, insidentlərin İdarə Edilməsi Sistemi və risk şəraitinin daimi müşahidə və nəzarətinə imkan verən müdafiə fəaliyyətlərinin birinci və ikinci xətləri ilə möhkəmləndirilmiş qabaqalayıcı və kompleks prinsipdir. Diqqətdən kənar qaldığı halda yaxın gələcəkdə qeyri-müəyyənliklərə səbəb ola biləcək mümkün risklərin daimi monitorinqinə xüsusi nəzarət yetirilir.

## Risk hesabatlılığı

Risklərə dair hesabatların dəqiq və vaxtında təqdim edilməsi baş rəhbərlik tərəfindən tam və əsaslandırılmış qərarların qəbulu üçün ilkin şərtidir. Kapital Bank risklərin idarə edilməsinin müxtəlif aspektləri üzrə təfərrüatlı hesabatlar, o cümlədən risk iştahası, əhəmiyyətli risk profili və stress testləri üzrə aylıq hesabatlar, risk sağlamlığı indeksi (RSİ) və risk göstəriciləri üzrə rüblük

hesabatlar, Müəssisə Risklərinin İdarə Edilməsi Çərçivəsi üzrə yarımillik hesabatlar, Qeyri-Maliyyə Riskləri üzrə aylıq hesabatlar, likvidlik, bazar, kredit risklərini və Model Riskini əhatə edən aylıq və rüblük Maliyyə Riski hesabatları təqdim edir. Bu hesabatlar Bank daxilində davamlı və effektiv risk idarəetməsi sisteminə imkan yaradır.

Hesabatın növü	Tezlik
Stress test hesabatları	Yarımillik
ERM haqqında hesabatlar	Yarımillik
ƏRG haqqında hesabatlar	Rüblük
İnformasiya texnologiyaları/İnformasiya təhlükəsizliyi risklərinə dair hesabatlar	Rüblük
RSİ hesabatları	Rüblük
Model Riski hesabatları	Aylıq/Rüblük
Risk İştahası Bəyannamələrinə dair hesabatlar	Aylıq
Qeyri-maliyyə riskinə dair hesabatlar	Aylıq
Maliyyə riski hesabatları	Aylıq
Əməliyyat riskinin idarə edilməsinə dair hesabatlar	Aylıq

Qurulmuş ERM sistemindən başqa, risk mədəniyyəti Bankın ümumi risklərin idarə edilməsi metodologiyasını təkmilləşdirmək üçün yenilənmişdir. Hərtərəfli risk qiymətləndirməmizin bir hissəsi olaraq onlayn və oflayn təlimlər, seminarlar, məlumat sessiyaları, risklə bağlı kommunikasiyalar və sair kimi çoxlu sayda layihə və təşəbbüslər həyata keçirilmişdir. 2023-cü ilin sonunda Risklərin İdarə edilməsi funksiyası tərəfindən risk mədəniyyəti proseduru tam şəkildə hazırlanmışdır. Nəticədə, hədəflərin müəyyən edilməsi illik qiymətləndirmədən hədəf əsaslı qiymətləndirmələrə keçirilmişdir.

Əməliyyat Risklərinin İdarə Edilməsi funksiyası əməliyyatlarla əlaqədar riskləri müəyyən etmək və

açıqlamaq məqsədilə Bankın biznes və dəstək funksiyaları ilə birgə çalışır. Daha sonra risk reyestrinə daxil edilən qiymətləndirmə nəticələri barədə Risklərin idarə edilməsi funksiyasına məlumat verilir.

## İnsidentlərin idarə edilməsi

Prosesin mürəkkəbliyi Bankın risklərin idarə edilməsi üzrə yanaşmasına uyğunluğu təmin etmək üçün risklərin düzgün idarə olunmasını tələb edir. Bu səbəbdən bütün mövcud insidentləri vahid risk reyestrinə toplamaq və əməliyyat itkilərini məlumat bazasına daxil etmək üçün insidentlərin idarə edilməsi sistemi mövcuddur. Cavab mexanizmi olaraq, risklərin növlərinə uyğun təsnifləşdirmə qaydasını izah edən təlimatdan əlavə, əməliyyat itkilərinin müəyyən edilməsi və qiymətləndirilməsi baxımından bütün müvafiq tərəflər məlumatlandırılır. Bu tədbirlərlə yanaşı, işçiləri risk mədəniyyəti prosedurları ilə tanış etmək və təsirin azaldılması strategiyalarına diqqəti artırmaq üçün çoxsaylı icbari onlayn təlimlər və əlavə seminarlar keçirilir.

## Risk Sağlamlığı İndeksi (RSİ)

Risk Sağlamlığı İndeksi (RSİ) riskləri qiymətləndirmək üçün istifadə olunan başqa bir vasitədir. Bu vasitə bizə qabaqalayıcı tədbirlər görmək üçün mövcud riskləri və onların təsir sahəsini qiymətləndirməyə imkan verir. RSİ əsasən insidentlərin keyfiyyət və kəmiyyət amillərindən ibarətdir. Kəmiyyət amilləri keyfiyyət amillərindən daha həssasdır, çünki onlara siyasi, iqtisadi, hüquqi və digər dəyişənlər kimi müxtəlif xarici amillər təsir edə bilər. Bu cür alətlərin nəticələrinin qiymətləndirilməsi insidentləri tam əhatə etmək üçün vacibdir. Ana şirkət olan PAŞA Holding də insidentlərə və qeydə alınmış hadisələrə uyğun olaraq Risk Sağlamlığı İndeksinin illik yenidən qiymətləndirməsinə başlayıb.

## Məsuliyyətli satınalma və təchizat zənciri

GRI 2-6, 2-24, 308-2, 414-1, 414-2

Kapital Bank-da satınalma funksiyası prosesin səmərəliliyini artırmaq, aktivlərdən istifadəni optimallaşdırmaq və bütün sahələrdə etik standartları qorumaqla inkişafın sürətləndirilməsi və gəlirliliyin artırılmasında başlıca rol oynayır. Buna nail olmaq məqsədilə arzuolunan effektivlik səviyyələrini qiymətləndirmək və bu səviyyələrə çatmaq üçün satınalma strategiyalarımızı, siyasətlərimizi və proseslərimizi uyğunlaşdırmaq vacibdir. Məqsədimiz şəffaf, obyektiv, vaxtında və doğru qərarların qəbul edilməsini və risklərin idarə edilməsini təmin edərək mal və xidmətləri ən yaxşı qiymətlərlə təqdim etməkdir.

Kapital Bank-da satınalma əməliyyatları məhsul və xidmətlərin səmərəli təchizatına yönəlib ki, bu da bütün satınalma fəaliyyətlərində düzgün müəyyən edilmiş strategiya və siyasətlərin qəbul və tətbiqini tələb edir. Satınalma funksiyamızın beynəlxalq səviyyədə tanınmış ən yaxşı təcrübələrə və müəyyən edilmiş standartlara uyğunluğu bizə, əməliyyatlarımızda yüksək keyfiyyət standartlarını qorumaqla yanaşı, hədəflərimizə effektiv şəkildə nail olmağa imkan verir. Satınalma funksiyasının əsas məqsədi məqsədlərimizə çatarkən və riskləri idarə edərək xərcləri minimuma endirməkdir. Buna nail olmaq üçün biz təchizatçılarla sıx əməkdaşlıq edərək peşəkar və intizamlı davranışı qoruyur və eyni zamanda bazara şəffaf və ədalətli yanaşmanın təmin edilməsinin vacibliyini də nəzərə alırıq.

Xidmət və məhsullarımız üçün ekoloji təhlükəsiz yaşamağa keçid son zamanlarda Kapital Bank-da yeni proseslərin formalaşdırılmasında əsas istiqamət olmuşdur. Bu il plastik kartlar çek kimi kağız əsaslı əməliyyatları əvəz edərək kağıza qənaət etməyə və kağız istehsalı üzrə karbon emissiyalarını azaltmağa kömək

etdi. Bununla belə, karbon emissiyalarına və tullantılara səbəb olduğundan plastik kartların istehsalı və atılmasının ətraf mühitə təsirini də nəzərə almalıyıq. Kağızdan istifadənin azaldılması bizim əsas prioritetlərimizdən biridir və dayanıqlı inkişafa sadiqliyimizi vurğulayır. Bu öhdəliyi davam etdirmək üçün biz elektron imza imkanlarını yeni Müəssisə Resurslarının Planlaşdırılması (ERP) sistemimizə inteqrasiya etdik. Bu funksiyanın köməyi ilə müqavilələr çap edilmədən elektron şəkildə imzalana bilər ki, bu da müəssisəyə kağız məhsullardan istifadəni azaltmağa və ekoloji məsuliyyəti təşviq etməyə yardımçı olur. Belə tədbirləri həyata keçirməklə biz eyni zamanda ətraf mühitin mühafizəsinə və əməliyyatlarımızı optimallaşdırmağa çalışırıq.

ERP sistemindən istifadə səmərəliliyi və hesabatlılığı təmin etməklə satınalma prosedurlarımızın şəffaflığını xeyli artırdı. Kapital Bank-da ERP sisteminin davamlı tətbiqi Bankın bütün proseslərin ciddi monitorinqini təmin edən tənzimləyici orqanlarının daimi nəzarəti altındadır. Şəffaflığı qorumaq üçün bank həcmi 5000 AZN-dən yuxarı olan bütün alqı-satqıların müstəsna olaraq E-Satınalma platforması vasitəsilə həyata keçirilməsini tələb edir. Bu platforma bütün proseslərin şəffaflığını və hesabatlılığını təmin edir, əməliyyat təfərrüatlarını diqqətlə yoxlamaqla, müntəzəm auditlər aparmaqla və uyğunluq standartlarına riayət etməklə kompleks yoxlamaları dəstəkləyir.

Biz biznes dəyərləri və kompayens standartları ilə uyğunluğu saxlamaq üçün nəzərdə tutulmuş ciddi təchizatçı qiymətləndirməsi proseduru həyata keçiririk. Potensial tərəfdaşlarla əlaqə qurmadan əvvəl hərtərəfli yoxlama prosesi ilə maliyyə sabitliyi, qanunlara uyğunluq, etik təcrübələr və ətraf mühitə təsir ilə birgə satıcının dürüstlüyünün bir neçə aspekti qiymətləndirilir. Satıcının



uyğunluğu bu istiqamətlər üzrə onların məlumatlarını diqqətlə nəzərdən keçirməklə müəyyən edilir. Kapital Bank-ın tələblərinə cavab verməyən təchizatçılar satınalma prosesimizin tamlığını qoruyaraq, yoxlanılmış və təsdiqlənmiş təchizatçılar siyahısından çıxarılır. Belə sistemli yanaşma təchizat zəncirimiz boyunca etik biznes təcrübələrini qorumaq və etibarlı tərəfdaşlarla əlaqələri gücləndirmək səylərimizi vurğulayır. Kapital Bank-ın satınalma proseslərində rüsvətxorluğun qarşısını almaq və etik prinsiplərə riayət olunmasını təmin etmək üçün ciddi tədbirlər həyata keçirilir. Satınalma müqavilələrində rüsvətxorluğa qarşı mübarizə müddəaları nəzərdə tutulur ki, həmin müddəalara da riayət olunmasına müvafiq orqanlar tərəfindən nəzarət edilir. Bankın daxili qaydalarına uyğun olaraq, bütün üçüncü şəxslərlə (həm xidməti qəbul edən, həm də təmin edən tərəflər) işgüzar əlaqələr qurulmazdan əvvəl Komplayens funksiyası tərəfindən zəruri məlumat və sənədlər əsasında identifikasiya tədbirləri həyata keçirilir və qiymətləndirmə aparılır. Komplayens və firıldaqçılığa qarşı mübarizə komandaları yeni təchizatçıların qəbulunu təhlil edir və uyğunluq yoxlamaları tamamlandıqdan sonra maraqların toqquşması qiymətləndirilir. Araşdırma prosesi identifikasiya prosedurları vasitəsilə benefisiar məlumatı və qanunlara uyğunluğu yoxlamaq üçün təchizatçıların sanksiya siyahıları və media məlumatları üzrə diqqətlə nəzərdən keçirilməsindən ibarətdir. Əlavə olaraq, təchizatçıların ətraf mühitə təsir, əmək təcrübələri və icma ilə əlaqələr kimi amilləri nəzərə alaraq, dayanıqlı inkişaf standartlarımıza cavab verməsini təmin etmək üçün hərtərəfli ekoloji və sosial qiymətləndirmələr aparılır.

## Əsas maliyyə göstəriciləri

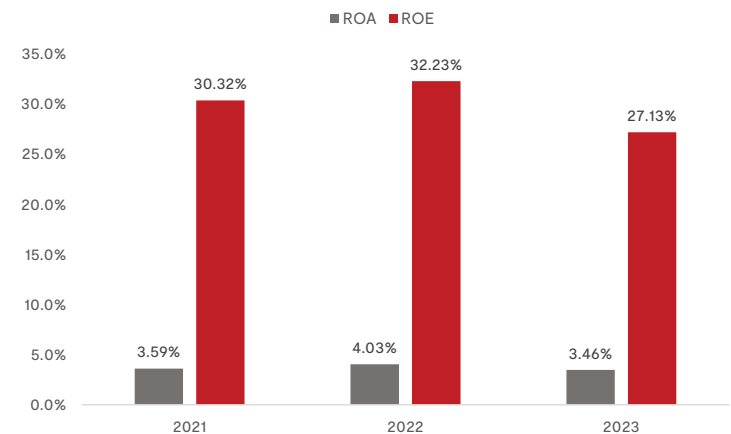
GRI 201-1

Kapital Bank-ın 2023-cü il üzrə maliyyə hesabatları dayanıqlı inkişaf və risklərin tədbirli şəkildə idarə edilməsi səylərimizə əsaslanan davamlı maliyyə göstəriciləri və strateji artımı əks etdirir. İl ərzində mənfəətimiz 304,164 min AZN təşkil edib ki, bu da rəqabətli bank mühitində əsas biznes fəaliyyətlərindən mənfəət əldə etmək və gəlirliliyi qorumaq qabiliyyətimizi əks etdirir.

Ümumi faiz gəlirlərinin 80%-ni təşkil edən əsas gəlir mənbəyi olan kreditlər üzrə faiz gəlirləri 583,915 min AZN təşkil edərək, kredit risklərinin idarə edilməsində effektivliyimizi və iqtisadiyyatda əsas kreditor kimi rolumuzu nümayiş etdirir. Bundan əlavə, müxtəlif faiz gəliri gətirən aktivlərdən əldə edilən gəlirləri əhatə edən ümumi faiz gəlirimiz 721,281 min AZN-ə çatdı ki, bu da ötən illə müqayisədə 15% artımın olduğunu göstərir və depozitləri və kreditləri səmərəli idarə etmək qabiliyyətimizi vurğulayır. Müştərilərə ödəniləcək faiz xərcləri isə 81,698 min AZN məbləğində qeydə alınmışdır və müştəri depozitlərinin və digər öhdəliklərin idarə edilməsi ilə bağlı xərcləri əks etdirir. Qeyri-faiz gəlirləri də Bankın gəlir axınına əhəmiyyətli dərəcədə təsir etmişdir. Xarici valyuta ilə əməliyyatlar üzrə realizasiya olunmuş xalis mənfəət 65,862 min AZN təşkil etmişdir ki, bu da Bankın valyuta riskini idarə etmək və ondan mənfəət əldə etmək qabiliyyətini vurğulayır. Müxtəlif xidmət haqları və əməliyyat komissiyaları üzrə əldə edilən gəlirləri əks etdirən haqq və komissiyalar 18% artaraq 306,222 min AZN təşkil edib ki, bu da Bankın ənənəvi faiz gəlirlərindən kənar diversifikasiya olunmuş gəlir axınlarını nümayiş etdirir.

Kapital Bankın normativ tələblərə uyğunluğu onun kapital adekvatlığında özünü göstərir. Bank güclü və sabit maliyyə

vəziyyətini təmin edərək, Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının əmsallarına uyğunluğu qorumuşdur. Bankın qısamüddətli öhdəliklərini ödəmək qabiliyyətini ölçən Ani Likvidlik Əmsalı 41,22% qeydə alınmışdır ki, bu da qanunvericilik tələblərindən xeyli yüksəkdir və likvidliyin idarə edilməsi üçün etibarlı strukturun olduğuna işarədir. Həmçinin, ROA və ROE orta bank sistemi rəqəmlərindən daim yüksəkdir və Bankın analoji müəssisələrlə müqayisədə yaxşı nəticələrinin olduğunu göstərir.



Yekun olaraq, Kapital Bank-ın 2023-cü il üzrə maliyyə hesabatlarındakı əsas maliyyə göstəriciləri onun maliyyə cəhətdən sağlam və dayanıqlı müəssisə olduğunu əks etdirir. Bankın gəlirliliyi, məcmu gəliri və gəlir axını onun uğurlu əməliyyatlarının və strateji təşəbbüslərinin göstəricisidir. Qanunvericilik tələblərinə ciddi əməl etməklə və geniş əməliyyat şəbəkəsi ilə Kapital Bank inkişaf trayektoriyasını davam etdirmək və Azərbaycanın iqtisadi inkişafını dəstəkləmək üçün yaxşı mövqeyə malikdir.



# Əməkdaşlarımız və mədəniyyətimiz

---

## İstedadların idarə edilməsi

GRI 2-7, 2-8, 2-19, 2-20, 401-1, 401-2

Biz işçilərimizi inkişaf imkanları ilə təmin edən dinamik və dəstəkləyici iş mühitinin yaradılmasına daima səy göstəririk. Kapital Bankda biz insanlara innovasiyalara, böyüməyə və uğura aparan ən böyük sərvətimiz kimi yanaşırıq. İşçilərin rifahı, inkişafı və karyera yüksəlişinə çalışan xüsusi komanda ilə biz Kapital Bank-dakı bütün 5313 peşəkarın dəstəkləyici və dinamik mühitdə uğur qazanmasına böyük əhəmiyyət veririk. Düşünürük ki, işçilərin artımına investisiya qoymaq Bankın ümumi uğuruna birbaşa töhfə verir. Müxtəlif təlim proqramları və inkişaf imkanları təklif etməklə biz komandamızın sənayedəki irəliləyişlərdə birinci olmasını təmin edirik.

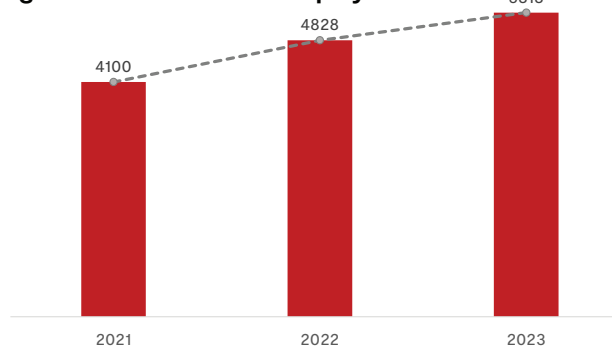
Təşkilati və istedadların idarə edilməsi strategiyalarımız xüsusi nizamnamələrə əsaslanır ki, bu da bütün departamentlərdə strukturlaşdırılmış və proseslərin davamlılığını təmin edir. Bu nizamnamələrə əmək haqqı, işçilərin vəzifə öhdəlikləri, etika məcəlləməyə riayət edilməsi və maraqların toqquşmasının idarə edilməsi, bankda vahid və etik əməliyyatların təmin edilməsi ilə bağlı ətraflı təlimatlar daxildir.

İşçilərimizin oynadığı mühüm rolu başa düşdüyümüz üçün biz onların işə götürülməsinə, inkişafına və saxlanmasına böyük sərmayə qoyuruq. Bizim işə qəbul prosesimiz müraciətlər üçün əsas mənbə olan HR portalından başlayır. Bu proses istedadların cəlb olunması üçün LinkedIn-dən istifadə etməklə daha da təkmilləşdirilir və bizim namizəd bazamızı əhəmiyyətli dərəcədə genişləndirmişdir. Bu il biz 1000-dən çox yeni işçi işə götürdük və diqqətimizi satış kanallarımızı və əlaqə mərkəzimizi genişləndirməyə yönəldərək, ən yaxşı istedadları cəlb etmək səylərimizi nümayiş etdirdik. İşə qəbul edildikdən sonra yeni işçilər müxtəlif vəzifələr və departamentlər arasında rahat keçidi asanlaşdıran Paşa Qrup daxilindəki davamlı daxili mobillik

proqramımızdan faydalanırlar.

Davamlı öyrənməni və bacarıqların inkişafını dəstəkləmək üçün Kapital Bank yeni məzunlar üçün 1 Code Data Camp tərəfindən təqdim olunan təlim kursları təklif edir. Bu kurslar yeni işə qəbul olunanların bacarıqlarını artırmaq və onları Bankdakı vəzifələrinə hazırlamaq üçün nəzərdə tutulub. Çağrı mərkəzi, satış və məlumatların təhlili kimi əsas sahələrdə çalışan hazırkı işçilərin bacarıqlarının artırılmasına da böyük diqqət yetiririk. Bacarıqların artırılması təşəbbüsü təşkilat daxilində sərbəstliyi və inkişafı təşviq edərək, işçilərin ehtiyac olduqda yeni vəzifələrə uyğunlaşa bilməsini təmin edir. 2023-cü ildə biz 240 təcrübəçi və 72 könüllü daxil olmaqla, müəssisənin işçisi olmayan əməkdaşlara dəyərli təcrübə və potensial gələcək iş imkanları təqdim etməklə onlara dəstək olduq. Bu təşəbbüslər birlikdə əməkdaşlarımızın işə qəbulunu, inkişafını və mobilliyini dəstəkləyən, Kapital Bankın bacarıqlı və adaptiv işçi qüvvəsi yetişdirməklə yanaşı, strateji məqsədlərinə effektiv şəkildə cavab verməsini təmin edən hərtərəfli istedadları idarəetmə sistemini yaradır. Bu səylərin nəticəsidir ki, son üç ildə Kapital Bank-da işçilərin ümumi sayında ardıcıl artım müşahidə olunur. Bu yüksəliş tendensiyası diqqətimizin işçi bazamızın artırılmasına və imkanlarımızın genişləndirilməsinə yönəldiyini göstərir.

Figure 28. Total number employees



Məşğulluq ilə bağlı müsbət tendensiya nümayiş etdirdikdən sonra dövryyə əmsallarımıza və mütəxəssislərimizi saxlamaq üçün göstərdiyimiz səylərə diqqət etmək vacibdir.

Cədvəl 5. Cinsə görə işçi dövryyəsi əmsalları

İl	Kişi	Qadın
2021	0.14	0.11
2022	0.13	0.10
2023	0.12	0.10

Dövryyə ilə bağlı məsələləri həll etmək və dövryyəni azaltmaq məqsədilə biz işçilərlə açıq ünsiyyətə və onları narahat edən məqamları bildirməsinə əsaslanan görüşlər tətbiq etmişik ki, bu da işçilərlə fəal şəkildə əlaqə saxlamağa, onların narahatlıqlarını başa düşməyə və qarşılaşa biləcəkləri hər hansı problemləri həll etmək üçün addımlar atmağa imkan verir.



Biz həmçinin xüsusi istedad fondumuz vasitəsilə müstəsna performans və potensiallı işçiləri tanıyırdıq və inkişaf etdiririk. Bu təşəbbüs Bankın biznesinin davamlılığında və strateji hədəflərə çatmasında mühüm rol oynayır. O, yüksək potensiallı işçilər üçün idarəetmə və karyera inkişafı yollarını, o cümlədən fərdi inkişaf planlarının və saxlama

strategiyalarını özündə əks etdirir.

Mükafatlandırma işçilərin saxlanması strategiyalarımızın əsas hissəsidir, çünki rəqabətli kompensasiya paketləri yüksək səviyyəli istedadları cəlb etmək və saxlamaq üçün önəmlidir. Biz əmək haqqı siyasətimizə əsasən, işçilərimizin söylərini il ərzində göstərdikləri fəaliyyətin nəticələrinə görə

qiymətləndiririk. Siyasətə uyğun olaraq, mükafatlandırma aylıq, rüblük, illik və sabit əsaslarla həyata keçirilir. Mükafatlandırma sistemi Azərbaycan Respublikasının hüquqi aktları və müəyyən edilmiş prinsiplər əsasında qurulmalıdır.

### Şəkil 33. Mükafatlandırma sisteminin prinsipləri

#### Uyğunluq

Mükafatlandırma sistemi ölkənin mövcud qanunvericiliyinə, dünya üzrə ən yaxşı təcrübələrə və Bankın strategiyasına uyğun olmalıdır.



#### Ədalətlik

Düzgün ölçülmüş əsas fəaliyyət göstəricilərinə əsaslanan obyektiv qiymətləndirmə ilə mükafatlandırma üzrə ədalətlik qorunmalıdır.



#### Balanslaşdırma

Bütün növ mükafatlandırmalar əsaslandırılmalı və həm fərdi, həm də kollektiv əməyi stimullaşdırmağa yönəlmiş nəticələr əsasında verilməlidir.



#### Səmərəlilik

Mükafatlandırmaya resurslar ayırmaqla Bank üçün adekvat səmərəlilik əldə edilməlidir.



#### Uzlaşma

Mükafatlandırma sistemi əmək bazarı səviyyəsi ilə uzlaşmalıdır.



#### Şəffaflyq

Mükafatlandırma siyasəti haqqında işçilərə müvafiq məlumat verilməlidir.



İnsan Resursları (İR) departamenti mütəmadi olaraq dinamik bazar mühiti və Bankın maliyyə imkanları əsasında mükafatlandırma sisteminin rəqabət qabiliyyətinin hərtərəfli qiymətləndirməsini həyata keçirir və müvafiq qərarların qəbul edilməsi üçün Maddi Motivasiya Komissiyasına təqdim edir. Analoji olaraq, Komissiya ödənişin rəqabət qabiliyyətini təsdiqləmək üçün əmək haqqı və həvəsləndirmə məbləğlərini nəzərə alaraq öz qiymətləndirməsini həyata

keçirir. İR departamenti mükafatlandırma siyasətinin əsas prinsipləri, o cümlədən hesablamalar üçün istifadə olunan metod və meyarlar haqqında əsas təfərrüatları hərtərəfli şəkildə işçilərə çatdırır. Belə şəffaf ünsiyyətin olması mükafatlandırma üzrə qiymətləndirmənin obyektivliyini artırmaq və Bank daxilində şəffaflyğı qorumaq üçün vacibdir. Gələcəyə nəzər salsaq, Bankın strateji məqsədləri istedadların idarə edilməsi üzrə etibarlı prosesin

qurulmasını, davamçılar planının işlənilib hazırlanmasını və diqqəti vacib vəzifələrə yönəltməyi vurğulayır. Belə perspektivli yanaşma Kapital Bankın bank sektorunda gələcək tələblərə cavab vermək və imkanlardan istifadə etmək üçün hazır olmasını təmin edir və bu sektorda lider mövqeyini möhkəmləndirir.

## Təlim və inkişaf

GRI 404-1, 404-2

Kapital Bankda işçilərinin inkişafı Bankın 2018-ci ildə yaradılmış İnsan Kapitalı Akademiyası tərəfindən idarə olunur. Akademiya həm işçilər, həm də kənar maraqlı tərəflər üçün nəzərdə tutulmuş bir sıra inkişaf proqramlarına nəzarət edir. Bu proqramlar təşkilat daxilində hərtərəfli təlim və inkişafı təmin edən 30-dan çox daxili təlimçi tərəfindən həyata keçirilir. İşçilərin müxtəlif ehtiyaclarını, qrafiklərini və yerlərini nəzərə alaraq, Akademiya məsafədən təlimi də həyata keçirmişdir. Xüsusi portal İnsan Kapitalı Akademiyasının onlayn bölməsi kimi xidmət edir və hər bir işçini şəxsi təlim sahifəsi ilə təmin edir. Bu platformada bütün işçilərin onların fərdi tələblərinə uyğunlaşdırılmış təlim və inkişaf resurslarına rahat çıxışı mümkündür.

Kapital Bank-da peşəkar inkişaf sistemi agile komandalar və baş ofis işçiləri üçün uyğunlaşdırılmış fərqli karyera modelləri ilə əməliyyatlarımızın ayrılmaz hissəsidir. İşçilər bu modellər əsasında vəzifə artımına nail olaraq, aydın və inkişafı təmin edən yaxşı müəyyən edilmiş karyera yolu ilə irəliləyirlər. Şəffaflığı artırmaq üçün müəssisə daxilində karyeranın inkişaf planları paylaşılır. Bundan əlavə, bank 2024-cü ildə rəqəmsal istiqamətdə daha çox təkmilləşməyi planlayaraq, istifadəçi təcrübəsini artırmaq məqsədilə öz interfeysini yaxşılaşdırmaq üzərində fəal şəkildə işləyir.

Kapital Bank-da təlim fərdi və təşkilati ehtiyaclara yönəlir və uyğunlaşdırılır. Bank sistemli olaraq işçilərin təlim ehtiyaclarını müəyyən edərək və bu ehtiyacları Əsas Fəaliyyət Göstəricilərinə (ƏFG) daxil edərək 2023-cü ildə 99% müvəffəqiyyətə nail olmuşdur. Bu səylərin bir hissəsi olaraq, Kapital Bank ötən il əməkdaşlarımızın davamlı şəkildə öyrənməsinə və inkişafına diqqət yetirərək 281 təlim keçirmişdir. Bu təlim proqramları komandamızın bacarıq və biliklərinin təkmilləşdirilməsinə, onların ən son sənaye standartları barədə məlumatlanmasına kömək etmişdir. Müştəriyönümlü bank olaraq, biz həmçinin xidmət



keyfiyyətini artırmaq üçün xüsusi proqramlar, məsələn, Bank daxilində müştəri yönümlülük və xidmət keyfiyyəti üzrə daxili təlimçilər hazırlamaq məqsədi daşıyan "Müştəri Məmnuniyyəti Atolyesi" proqramını həyata keçiririk. Bundan əlavə, "Xidmət Keyfiyyətinin Təkmilləşdirilməsi Proqramı" xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi məqsədi ilə filial işçiləri üçün nəzərdə tutulub. Müştəri Məmnuniyyəti Atolyesi layihəsi çərçivəsində hazırlanmış daxili təlimçilər tərəfindən keçirilən bu proqram 2023-cü ilin sentyabr-dekabr ayları arasında baş tutdu. Qiymətləndirmələr və müştəri məmnuniyyəti göstəriciləri təlim tələblərini tamamlayaraq, onların əhatəli və uyğun olmasını təmin edir. Azərbaycan qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulmuş istənilən təlimlər zəruri olduğu halda keçirilir, peşəkar inkişaf üzrə ehtiyaclar isə müvafiq proqramlar vasitəsilə təmin edilir. Hər ilin sonunda Təşkilati Təlim və İstedadların İnkişafı Departamenti İnsan Resursları üzrə Biznes Partnyoru ilə birlikdə Daxili Audit Departamenti istisna olmaqla, struktur bölmələr daxilində inkişaf ehtiyaclarının müəyyən edilməsi prosesinə başlayır.

Biznes məqsədlərinə uyğunlaşdırılan bu ehtiyaclar işçilərin inkişaf istiqamətləri və fəaliyyət nəticələrini nəzərə alaraq struktur bölmə və ya funksional rəhbərlər tərəfindən təqdim olunur. Daha sonra təqdim olunan ehtiyaclar ya Təşkilati Təlim və İstedadların İnkişafı Departamenti, ya da İnsan Resursları üzrə Biznes Partnyoru tərəfindən təsdiq olunmalı, Baş İcraçı Direktora/Ofis Rəhbərinə və ya onlar olmadıqda, müvafiq struktur bölməyə nəzarət edən Şura üzvünə göndərilməlidir. Təsdiq edildikdən sonra Təşkilati Təlim və İstedadların İnkişafı Departamenti inkişaf planının layihəsini hazırlayır və bu plan İnsan Kapitalı və Təşkilati İnkişaf üzrə Baş İnzibatçı tərəfindən təsdiq edildikdən sonra qüvvəyə minir. İl ərzində bu inkişaf ehtiyaclarının həyata keçirilməsinə ya Təşkilati Təlim və İstedadların İnkişafı Departamenti, ya da İnsan Resursları üzrə Biznes Partnyoru tərəfindən nəzarət edilir.

Biz əməkdaşlığın və müxtəlif təcrübələrdən öyrənməyin gücünə inanırıq. Buna görə də əməkdaşlarımız mütəmadi olaraq müxtəlif beynəlxalq konfranslarda iştirak edir, xarici banklar və maliyyə təşkilatları ilə təcrübə mübadiləsi aparırlar. Bu qarşılıqlı əlaqə onlara dəyərli biliklər əldə etməyə və dünyanın hər yerindən ən yaxşı təcrübələri Kapital Bankdakı işləri zamanı tətbiq etməyə yardımçı olur. Kapital Bank ölkəmizdə ilk dəfə olaraq Boğaziçi Universiteti ilə əməkdaşlıq çərçivəsində rəhbər işçilər üçün Mini-MBA proqramları həyata keçirib. Bundan əlavə, hazırda bankımızda xaricdə təhsilə dəstək məqsədilə yeni MBA layihəsi həyata keçirilir. Bu təşəbbüslər liderlərimizin bacarıq və biliklərini artırmaq, onların bankın uğuru üçün yaxşı hazırlaşmasını təmin etmək məqsədi daşıyır. 2023-cü ildə Kapital Bank MBA proqramı üçün 3 mərhələli ciddi seçim prosesi həyata keçirdi və qaliblərə dəstək olmaq üçün peşəkar inkişafa diqqətini vurğulayaraq təhsil kreditləri təklif etdi.

## İşçilərə qayğı

GRI 2-26

### İşçi məmnuniyyəti

Peşəkar fəaliyyət və işçilərin rifahı Kapital Bank-da mədəniyyətin əsas komponentləridir. Biz həmişə başa düşürük ki, həvəsləndirici və qonaqpərvər bir mühiti dəstəkləməklə komandamızın hər bir üzvünə öz potensialını tam şəkildə həyata keçirməyə kömək edə bilirik və nəticədə işdə ümumi uğuru təmin edə bilirik. Kapital Bank həm xarici, həm də daxili maraqlı tərəflərlə bağlı insan hüquqlarına ikili yanaşma tətbiq edir. Buraya təşkilat daxilində işçilərin hüquqlarını qoruyan siyasət və təşəbbüslərin həyata keçirilməsi və insan hüquqları prinsiplərini dəstəkləyən xarici maraqlı tərəflərlə əlaqələrin gücləndirilməsi daxildir. Müəssisə daxilində işçilərə olan xüsusi diqqətimizi anonim şəkildə şikayətlərin verilməsini və həllini təmin edən işçilərin səs platforması və NAVEX Platforması kimi təşəbbüslər aydın şəkildə göstərir. Bundan əlavə, işçilərin saxlanması üçün müsahibələr bazarda və hətta ondan kənarında olan yanaşmalar, agile performans sistemləri və dünya üzrə müqayisəli təhlil kimi mövcud irəliləyişləri vurğulamaqla Bankın innovativ mədəniyyətini inkişaf etdirdiyini diqqətə çatdırır. Bu, dəyişən bazar şərtlərinə uyğunlaşmaq üçün proaktiv yanaşmamızı göstərir.

Biz istedadların idarə edilməsi ilə müştəri mərkəzli mədəniyyəti qoruyaraq, işçilərin rifahına və onlar üçün sərmayələrin yatırılmasına böyük üstünlük veririk. İşçilərin rifahının nəzarətinə və artırılmasına olan diqqətimizi əsas fəaliyyət göstəricisi (ƏFG) kimi Təşkilati Sağlamlıq İndeksi (OHI) balının əlavə edilməsi göstərir. İl ərzində aparılan iki sorğunun göstərdiyi kimi, son səylər, 2023-cü il üçün işçi bağlılığı sorğusu 90% olmaqla işçilərin rifahının

yaxşılaşdırılmasına yönəldilib. Motivasiya və rifah kimi məsələlərin həllinə proaktiv yanaşmamız qarşılıqlı əlaqələr və işçi məmnuniyyəti sorğuları əsasında hazırlanaraq şura tərəfindən təsdiqlənmiş fəaliyyət planında öz təsdiqini tapır. Bu fəaliyyət planına işçilərin məmnunluq səviyyəsinin artırılması və işdə saxlanması üçün mükafatlandırma meyarlarının dəyişdirilməsi, Bankın işçilərin rəylərini nəzərə alması və davamlı inkişafa diqqət yetirməsi kimi xüsusi təkmilləşdirmə tələbləri daxildir.

Biz əməkdaşlarımıza həm ofis daxilində, həm də ofisdən kənarında inkişaf etmələrinə dəstək olmaq üçün davamlı təhsil və təlim imkanları ilə yanaşı, müxtəlif sağlamlıq və rifah planları təklif edirik. Şəffaflıq, bərabərlik, açıq ünsiyyət, əməkdaşlıq, inklüzivlik və fərqlərə hörmət mədəniyyətini inkişaf etdirməklə biz hər bir işçinin peşəkar və şəxsi inkişafını dəstəkləyir və onların uğur qazanmasına şərait yaradırıq.

İşçilərimizin yalnız öz işləri ilə məşğul olmamasını, həm də peşəkar olmasını təmin etmək üçün biz böyümə və inkişaf üçün imkanlar yaradırıq. İnnovasiyalara və davamlı olaraq təkmilləşməyə göstərdiyimiz diqqət global miqyasda tanınmış və proseslərin optimallaşdırılması, mədəni inkişaf və həvəsləndirici iş mühitinin yaradılmasına görə bizə çoxsaylı beynəlxalq mükafatlar qazandırmışdır.

Davamlı nailiyyətlərimizə əsaslanaraq, Visa International tərəfindən 2023-cü ildə bir çox kateqoriyalar üzrə mükafatlar əldə etmişik. Visa International Kapital Banka "Ən yaxşı əmək haqqı layihəsi", "Ən yüksək həcmdə sabit artım" "İmtiyazlar Dünyasına Böyük Dəstək" və "İlk Mobil POS" nominasiyalarında xüsusi mükafatlar təqdim etmişdir.

### Təşkilati sağlamlıq indeksi,2023

87%

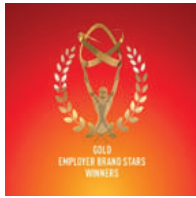
### İşçi bağlılığı sorğusu,2023

90%

## Şəkil 34. İşçilər üçün üstünlüklər



Kapital Bank Azərbaycanda ilk dəfə olaraq banklar arasında "Mükəmməl iş yeri" mükafatını qazanmışdır. Bu mükafat bizə əməkdaşlarımız üçün yaratdığımız mükəmməl iş mühiti və geniş çeşidli inkişaf imkanlarına görə təqdim edilmişdir.



Bankımız işəgötürən imicini qoruyan və yüksəldən bir təşkilat olaraq Employer Brand Institute tərəfindən "İşəgötürən Brendi ulduzları" mükafatını qazanmışdır.



Bankımız maliyyə və mühasibatlıq sahəsində mütəxəssislərin yetişdirilməsi və inkişafına verdiyi dəstəyə görə ACCA beynəlxalq təşkilatı tərəfindən "Approved Employer" statusu əldə etmişdir.

## Güzəşt və imtiyazlar

Standart müavinətlər paketindən əlavə, biz müxtəlif güzəşt və imtiyazlar təqdim etməklə əməkdaşlarımızın təcrübəsini artırmağı nəzərdə tuturuq. Təkliflərimizə maarifləndirici təlim proqramları, ruhlandırıcı əyləncə tədbirləri və hərtərəfli sığorta paketləri daxildir. Bu diqqətlə seçilmiş həllər komanda üzvlərimizin müxtəlif tələb və maraqlarına cavab vermək üçün hazırlanmışdır. Bu imtiyazlar sağlamlığı və peşəkar inkişafı üstün tutaraq, səmimi və təminatlı bir iş mühiti yaradır.



## Korporativ endirimlər

Kapital Bank əməkdaşlarına müxtəlif sahələr üzrə müxtəlif müəssisələrdə 5%-25% endirimlər təklif edən "DəyərliSən" tətbiqinə qoşulmaq imkanı verilir. Bundan əlavə, əməkdaşlarımız bankımızın tərəfdaşlıq etdiyi bir çox şirkətin də təklif etdiyi endirimlərdən yararlanla bilərlər.



## Əməkdaşlar üçün tibbi sığorta

Paşa Sığorta əməkdaşlarımıza 25,000 AZN-ə qədər sığorta məbləği ilə müxtəlif paketlər təklif edir. Bu sığorta əməkdaşlarımızın sağlamlığını və maliyyə sabitliyini qoruyur, həmçinin bizim onların rifahına göstərdiyimiz diqqəti vurğulayır.



## Korporativ tədbirlər

Biz öyrənmə, inkişaf və əyləncə xarakteri daşıyan və tamamilə bankımız tərəfindən maliyyələşdirilən müxtəlif tədbirlər həyata keçiririk. Bu tədbirlər işçilərimizin peşəkar inkişafını və sağlamlığını təmin edir, əlavə də pozitiv və maraqlı iş mühiti yaradır.



## Komanda Quruculuq tədbirləri

Əməkdaşlarımız üçün ildə 1 dəfə əyləncə xarakterli komanda quruculuğu tədbiri təşkil edirik.



## Premium əmək haqqı kartı

Tu kart əməkdaşlarımıza 2-30% keşbek, "Əlavə keşbek" kateqoriyası, 2 QAT ƏDV, qalığa illik 6% gəlir daxil olmaqla müxtəlif üstünlüklər verir. Bundan əlavə, Visa Concierge xidməti, pulsuz "lounge key" xidməti, bütün yerli bank ATM-lərində pulsuz nağlaşdırma və kart balansına komissiyasız mədaxil kimi imkanlar təmin edir.



## Sərbəst geyim tərz

Əməkdaşlarımız iş mühitində özlərini daha rahat hiss etdikləri geyim tərzlərinə üstünlük verirlər. Sərbəst geyim fürsəti onlara gün ərzində məhsuldar və balanslı çalışmaq imkanı verir.



## Əlavə məzuniyyət

Azərbaycan qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulan məzuniyyət günlərindən başqa, Kapital Bank öz əməkdaşlarına əlavə məzuniyyət günləri verir. Bankımızda həmçinin yaxın şəxsin vəfatı ilə bağlı məzuniyyət və atalıq məzuniyyəti də verilir ki, bu da işçilərin çətin həyat hadisələri zamanı dəstəklənməsini təmin edir.



# İnsan hüquqları təcrübələri

GRI 406-1, 410-1

İnsan hüquqları üzrə yanaşmamız cinsindən, mənşəyindən və bacarıqlarından asılı olmayaraq hər bir şəxsə qarşı ədalətli yanaşmanı, bərabər imkanları və dəstəyin göstərilməsini nəzərdə tutur. Biz bütün işçilərə karyera yüksəlişi və uğur qazanmaq üçün bərabər imkanlar tanımağa çalışırıq. Buna, bərabər əmək haqqı ödənişləri, karyera yüksəlişi imkanları, performans əsaslanan ödəmələr kimi eyni maddi və qeyri-maddi faydaların, habelə eyni işin görülməsi üçün illik bərabər ödənişlərin təklif edilməsi daxildir. Hüquqi və normativ standartlara ciddi şəkildə əməl edərək, mütəmadi kouçinq sessiyaları və peşəkar inkişaf proqramları vasitəsilə qadınların özünəinamını və imkanlarını artırmaqla onların hüquqlarının qorunmasını təmin edirik. Qeyd etmək lazımdır ki, Antalyada keçirdiyimiz inkişaf sessiyaları nəticəsində bizə iştirakçılardan müsbət rəylər gəlmişdir.

Şəffaflıq və hesabatlılıq Kapital Bankın əsas prinsipləridir. Biz mütəmadi olaraq işçilərin demoqrafik göstəriciləri, o cümlədən, qadınların müxtəlif vəzifələrdə təmsil olunması haqqında geniş məlumat verən İR hesabatlarını dərc edirik. Əmək haqqı artımı yanaşmamız nailiyyətlərə əsaslanır və artım qərarlarının fərdi performans əsasını təmin edir. Bu, iş yerində ədalət və bərabərliyə sadiqliyimizi gücləndirir.

Biz başa düşürük ki, insan hüquqlarında əsl uğur təkcə göstəricilərlə məhdudlaşmır, eyni zamanda inklüzivlik mədəniyyətinin və hörmətin inkişaf etdirilməsini əhatə edir. Biz iş yerində zorakılıq və ədalətsiz yanaşmanın qarşısını alan güclü siyasətlərə malik olaraq bütün işçilərlə hörmətlə rəftarı və onların

özlərini təhlükəsiz hiss etmələrini təmin etməyə çalışırıq. Inklüzivliyə sadiqliyimiz əmək qabiliyyəti məhdud olan işçilərə hədəflərinə nail olmaq üçün bərabər imkanlar yaradaraq onlara dəstək olmağı əhatə edir. Biz, əmək qabiliyyəti məhdud olan işçiləri dəstəkləmək üçün xüsusi adaptasiya və buddy proqramları təklif edirik. Bizim adaptasiya platformamız işçilərin öz vəzifələrinə rahat keçidi üçün zəruri olan alətlər və təlimatlar təklif etməklə onların xüsusi tələblərini qarşılamaq məqsədilə təşkil olunmuşdur. Buddy proqramlarımız çərçivəsində işçilər onlara davamlı dəstək göstərən, təlimat verən və həvəsləndirən daha təcrübəli həmkarlarla birgə çalışır ki, bu da onların iş yerində rəğbətlə qarşılandıklarını, dəstəkləndiklərini hiss etməyə və Kapital Bankda karyera yüksəlişlərinə imkan yaradır.

## İş yerində təhlükəsizlik

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

Kapital Bankda əməyin təhlükəsizliyinin təmin edilməsi zamanla inkişaf edən davamlı bir prosesdir. Biz Bankda təhlükəsizlik protokollarının yaradılmasına başlamışdıq və bu protokollar inkişaf edən standartlara uyğun olaraq daim təkmilləşdirilir. Yeni riskləri tanıyaraq və həll edərək, biz, təhlükəsizlik tədbirlərinin sadəcə təlimatlar deyil, həm də Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə tam uyğunlaşdırılmış icbari öhdəliklər olmasını təmin etmək üçün proseslərimizi təkmilləşdirmişik. Təhlükəsizliyə cavabdeh olan konkret bir şəxs olmasa da, biz əməyin mühafizəsini kollektiv məsuliyyət kimi qəbul edirik və hər kəs onun həyata keçirilməsində rol oynayır. Daxili audit komandası tərəfindən əməyin mühafizəsini mühüm məsələ

kimi qəbul edilməsi ilə təhlükəsizlik standartlarının yerinə yetirilməsi gücləndirilmişdir. Hadisə baş verdikdə, biz onu risk kimi sənədləşdirir və gələcəkdə oxşar hadisələrin qarşısını almaq üçün zəruri ehtiyat tədbirlərinin görülməsini təmin edirik.

Biz Əmək Məcəlləsinə istinad edən və strukturların təhlükəsizlik təlimatlarına əməl etməsini vurğulayan təlimat hazırlamışdıq ki, bu da Müşahidə Şuramız tərəfindən təsdiq olunmuşdur. Baxmayaraq ki, əvvəllər təhlükəsizliklə bağlı məsuliyyət aydın deyildi, hazırda bunu daha səmərəli şəkildə həll etmək üçün addımlar atılır. Təlimatlar Əmək məəcəlləsinə əsasən uyğunlaşdırılıb və hər hansı bir hadisə baş verdikdə, müvafiq tərəflər dərhal məlumatlandırılır.

Kapital Bank, öz obyektlərində və fəaliyyətlərində sağlamlıq və təhlükəsizlik risklərini azaltmaq üçün hər regionda məsul şəxslər təyin edərək nəzarət tədbirləri həyata keçirir. Bu şəxslər təhlükəsizlik protokollarının icrasına nəzarət edir, qayda və təlimatlara uyğunluğu təmin edirlər. Bundan əlavə, hər bir filial təhlükəsizlik prosedurları və protokolları barədə məlumatları işçilərə çatdırmaq üçün məlumatlandırıcı jurnallar saxlayır. Bu yanaşma, bütün əməliyyatlarımız üzrə həm işçilər, həm də müştərilər üçün təhlükəsiz və etibarlı bir mühit yaratmağa kömək edir.

Biz, Kapital Bankda iş yerində sağlamlıq və təhlükəsizlik məsələləri ilə bağlı işçilərimizin məlumatlılığını artırmağa yönəlmiş davamlı proqramların həyata keçirilməsinə üstünlük veririk. Hər rüb biz, daxili əlaqə kanallarımız vasitəsilə sistemli qaydada video çarxlar yayırıq. Bu video resurslar işçiləri əsas sağlamlıq və təhlükəsizlik protokolları haqqında məlumatlandırmaq üçün maarifləndirici alətlər kimi xidmət edir. Görüş

platformamızdan istifadə edərək, bütün ofislərimizdəki işçilərin bu təlim materiallarına çıxışını təmin edirik. Bu yanaşmanı tətbiq edərək, biz məlumatlılıq və fəal əlaqə mədəniyyəti inkişaf etdirir, əməkdaşlarımıza iş yerində rifah və təhlükəsizliyə üstünlük vermək imkanları tanıyırıq.

Biz, Kapital Bankda məlumatları effektiv şəkildə yaymaq üçün iSpring Learn proqram təminatından istifadə edirik. Əmək fəaliyyətinin birinci ilində yeni işçilərimizlə hər gün üzbəüz görüşlər keçirilir və bu görüşlər Bank daxilində yerləşən təlim otağında aparılır. Bu yanaşma 2023-cü ilin yanvar, fevral və mart ayları boyunca həyata keçirilmişdir. Qanunvericiliyə uyğun olaraq, onların müqavilələri bağlandıqdan sonra operativ şəkildə işçilərin siyahısı yaradılır və təlim tarixləri dərhal təyin edilir. Məqsədimiz bir həftə ərzində təlimləri tamamlamaq və işçilərimizin öz vəzifələrini yüksək səviyyədə yerinə yetirmələri üçün onları lazımi bilik və bacarıqlarla təmin etməkdir.

İşçilərimizin rifahını təmin etmək üçün biz, bank sektorunun özünəməxsus problemlərini nəzərə alaraq fiziki təhlükəsizliklə yanaşı emosional sağlamlığa da üstünlük veririk. Stresi idarə etmək və iş ilə şəxsi həyat arasında sağlam balans saxlamaq üçün müntəzəm seminarlar və konsultasiyalar keçiririk. Bundan əlavə, biz açıq ünsiyyəti təşviq edir və filiallarımızda müsbət və xoş iş mühiti yaratmaq üçün işçiləri ehtiyac olduqda dəstək ala biləcəkləri resurslarla təmin edirik.



# Korporativ Sosial Məsuliyyətimiz

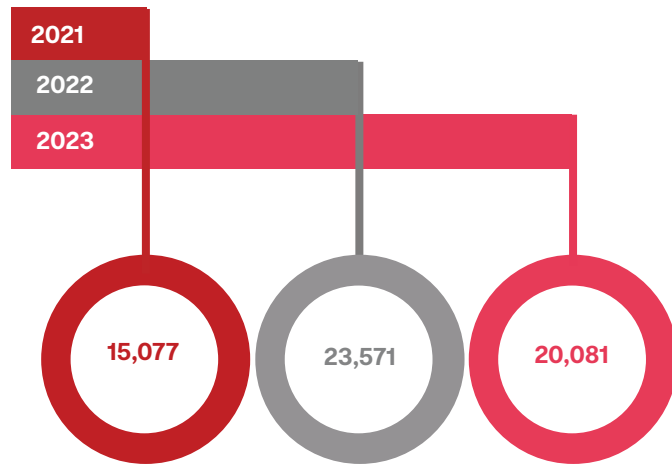
---

## Korporativ Sosial Məsuliyyətimiz

GRI 413-1

Kapital Bank müxtəlif istiqamətlərdə həyata keçirdiyi layihələrlə cəmiyyətə fəal töhfə verir. Bu təşəbbüslər korporativ sosial məsuliyyət (KSM) prinsiplərini gündəlik biznes əməliyyatlarımıza inteqrasiya edərək icma və ətraf mühitin rifahını yüksəltmək məqsədi daşıyır. Bankın KSM proqramlarına icma ilə əlaqə, ekoloji dayanıqlılıq və etik korporativ davranış kimi müxtəlif mövzular daxildir. Kapital Bank həmçinin sosial inklüzivliyi və iqtisadi inkişafı dəstəkləyən bir sıra xeyriyyəçilik layihələri, təhsil təşəbbüsləri və proqramları ilə cəmiyyətdə fəal iştirak edir.

Şəkil 35. İcmaya sərmayələr, min AZN ilə



### “Qırmızı Ürəklər” Fondu

2020-ci ildə Kapital Bankın işçiləri tərəfindən yaradılmış “Qırmızı Ürəklər” Fondu sosial məsuliyyətin təşviqində və cəmiyyətə müsbət təsirin yaradılmasında fəal mövqeyimizi nümayiş etdirir. Qısa müddətdə 49 nəfərdən ibarət olan qrupumuz yardımsevər insanların marağını cəlb etməklə iştirakçılarının sayını 200-ə çatdırdı. Heyvanlara qayğı, ətraf mühitin mühafizəsi və cəmiyyətin rifahı daxil olmaqla, lakin bununla məhdudlaşmamaqla, müxtəlif sosial məsələlərlə mübarizəyə təşəbbüs göstərən Fond qısa zamanda yaxşı dəyişikliklərin mühüm vasitəçisi kimi ortaya çıxdı. Fondun əsas yatırımcılarından biri kimi, Kapital Bank ətraf mühitin və sosial rifahın qorunmasına yardımçı olan proqramlara dəstəyimizi nümayiş etdirən mühüm sərmayə ilə dəstək olmuşdur. “Qırmızı Ürəklər” Fondu həm icmalar, həm də ekosistemlər üçün daha yaxşı gələcək qurmaq məqsədi daşıyan birgə fəaliyyətləri təşviq edir. O, yerli, eləcə də global miqyasda dəstək göstərən tərəflərlə strateji əməkdaşlıq quraraq bunu həyata keçirir.

“Qırmızı Ürəklər” Fondu ictimaiyyətlə əlaqə, heyvanlara qayğı və ətraf mühitin qorunmasına diqqət yetirir. İcma ilə əlaqələr sahəsində o, maarifləndirici seminarlar, təlim sessiyaları və məlumatlandırma kampaniyaları təşkil edir, eyni zamanda sosial təşəbbüslər və bayram hədiyyələri ilə həssas təbəqədən olan uşaqlara dəstək olur. Bu səylərə çərçivəsində, Kapital Bank və Qırmızı Ürəklər Fondu Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyinin təşkilatçılığı ilə keçirilən təmizlik aksiyasında iştirak ediblər. Bankın və Qırmızı Ürəklər Fondunun könüllüləri Şabranda 4 hektar meşəlik ərazinin təmizlənməsinə köməklik göstəriblər. Bakı-Quba yolu boyunca keçirilən tədbirdə Ekologiya və Təbii

Sərvətlər Naziri Muxtar Babayev, Nazirliyin əməkdaşları, Yerli İcra Hakimiyyəti Orqanları və digər könüllülər də iştirak ediblər. Onlar birlikdə plastik və digər tullantıları toplayıb müvafiq qaydada ərazidən kənarlaşdırmışlar. Təmizlik aksiyasının məqsədi meşələrin çirklənməsinin qarşısını almaq və ictimaiyyəti ətraf mühitin mühafizəsinə cəlb etmək olmuşdur. Qırmızı Ürəklər Fondu il boyunca çay kənarlarında, dəniz sahillərində və meşə ərazilərində də oxşar təmizlik işləri təşkil etmişdir.

Bu fəaliyyətlərə uyğun olaraq Beynəlxalq Sahil Təmizlik günündə Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi ilə birgə təşkil olunan “Xəzəri qoruyaq!” şüarı altında geniş təmizlik aksiyası keçirilib. Kapital Bank-ın dəstəyi ilə “Qırmızı Ürəklər” Fondu Xəzər dənizinin Bilgəh sahilində təmizlik işləri aparan könüllülərin fəaliyyətinə qoşulub. 10 ildən artıqdır ki, keçirilən bu tədbirdə 1000-ə yaxın könüllü iştirak edib. Kampaniyanın məqsədi ekoloji vəziyyəti yaxşılaşdırmaq, ictimaiyyəti maarifləndirmək və məsuliyyətli ekoloji təcrübələri təbliğ etməkdir. Toplanan tullantılar haqqında məlumat Ocean Conservancy-ə göndərilir və qlobal hesabatlara daxil edilir.



## Təhsil

Müxtəlif əhəmiyyətli yardım layihələri vasitəsilə Kapital Bank davamlı olaraq orta və ali təhsil səviyyələrində təhsilin gücləndirilməsinə diqqət ayırır. Akademik uğuru dəstəkləmək öhdəliyimiz, Elm və Təhsil Nazirliyi ilə əməkdaşlıq çərçivəsində Fənn Olimpiadalarına uzunmüddətli sponsorluqluqlarımızla əks olunur. Bizim ilk prioritetimiz istedadlı şəxslərin inkişafına hərtərəfli yardım

keçidini asanlaşdırmağa diqqət yetirərək, biz təcrübə proqramlarımız vasitəsilə tələbələrə və yeni məzunlara bank daxilində müxtəlif sahələrdə təcrübə proqramları təqdim edirik.

Seçilmiş 15 tələbəyə hər ay maddi yardım və təlim imkanları təklif edən Birbank tələbə təqaüdü proqramının həyata keçirilməsi bir daha da təhsilə dəstəyimizi nümayiş etdirir. Bununla biz, Azərbaycanın gələcək peşəkar nəslinə

cəhətdən həssas ailələrdən olan tələbələrə dəstək olmaq məqsədi daşıyır. Bu kampaniyadan yararlanmaq üçün 30-a yaxın tələbə Qırmızı Ürəklər Fonduna müraciət edib. Tələbələrə dəstək verməklə yanaşı, fond təhsil və savadlılığın təşviqinə də diqqət yetirir.

Kapital Bank və Qırmızı Ürəklər Fondunun dəstəyi ilə ölkə üzrə 29 şəhər və rayonda, 55 kənd məktəbində "Kitab Gəzər" kitabxanası yaradılmışdır. 25 may-14 iyun 2023-cü il tarixləri arasında könüllülər, uşaq ədəbiyyatı rəhbərləri və kitab müəllifləri bu məktəblərdə olmuş və şagirdlərlə faydalı vaxt keçirmişlər. Layihə çərçivəsində kənd məktəblərinə ümumilikdə 2750 kitab hədiyyə edilib. Kənd məktəblərində, uşaq evlərində, sığınacaqlarda, islah müəssisələrində, mədəniyyət evlərində müxtəlif bədii kitablardan ibarət "Kitab Gəzər" kitabxanaları yaradılmışdır. 2019-cu ildən etibarən bu layihənin məqsədi regionlardakı gənclərə dəstək olmaq üçün Bakıdan könüllü şəkildə bağışlanan kitabları toplayıb, ucqar rayonlardakı məktəblilərə təqdim etməklə və onların mütaliə bacarıqlarını artırmaqla onlar arasında mütaliəni təşviq etməkdir.



göstərmək üçün ADA Universiteti, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, Bakı Ali Neft Məktəbi, Azərbaycan Texniki Universiteti və Gəncə Dövlət Universiteti kimi nüfuzlu institutlarla əlaqələr qurmaqdır. Onların iş mühitinə

sərmayə qoyuruq. 2023/2024-cü tədris ili üçün Kapital Bank 10 tələbəyə təhsil təqaüdü təqdim etmək üçün 15 000 AZN vəsait ianə edib.

"Təhsil vasitəsilə daha yaxşı dünya qurun!" kampaniyası qəbul imtahanlarında 600-dən yuxarı bal toplayan sosial

## İnnovasiyalar və sahibkarlığa dəstək

Kapital Bankda məqsədimiz sahibkarlığı təşviq etmək və ideyaları uğur hekayələrinə çevirməkdir. Biz biznes sahiblərinə onların startaplarını dəstəkləməklə, habelə inkubasiya və akselerasiya mərkəzləri ilə əməkdaşlıq etməklə lazım olan alətlər və təlimatlar təqdim edirik. Bizim qadın sahibkarlara dəstəyimiz, kiçik və orta sahibkarlar üçün proqramlarımız hamıya ədalətli iqtisadi şərait yaratmaq səylərimizi göstərir. Təlim imkanları vasitəsilə biz fərdlərə və icmalara öz iqtisadi potensiallarını reallaşdırmağa və uzunmüddətli inkişafa töhfə verməyə kömək edirik. Kiçik və orta bizneslər ölkənin iqtisadi sabitliyi və inkişafı üçün vacibdir. Bu sektoru dəstəkləmək üçün əlçatan bank xidmətləri və əlverişli maliyyələşmə imkanları mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Bundan əlavə, sahibkarları dəstəkləyən mühitin yaradılması, onların bacarıqlarının inkişaf etdirilməsi, lazımi alət və vasitələrin təmin edilməsi onların inkişafı üçün vacibdir. Korporativ sosial məsuliyyət səylərimiz çərçivəsində Kapital Bank müxtəlif layihələrin həyata keçirilməsi üçün KOBİA, Dövlət Məşğulluq Agentliyi və digər dövlət qurumları ilə əməkdaşlıq edir. Sahibkar qadınların sayının məhdud olduğunu müşahidə edən Kapital Bank, qadınların öz bacarıqlarını nümayiş etdirməsi, təcrübələrini paylaşması və yeni bacarıqlar əldə etməsi üçün "Azərbaycan Qadınları" platformasına

start verdi. Bu layihə müxtəlif sektorlardan olan bir çox qadın sahibkarları uğurla bir araya gətirdi, onlar öz təcrübələrinə əsaslanaraq fikirlərini, uğur qazanmağın yollarını və dəyərli məsləhətlərini paylaşıdılar. Sahibkarlıqla bağlı bu öhdəliyə sadıq qalaraq, Kapital Bank sahibkarlığın inkişafına həsr olunmuş sərginin təşkilinə dəstək oldu. 8-10 iyun 2023-cü il tarixlərində "Baku Crystal Hall"da və İqtisadiyyat Nazirliyi dəstəyi, KOBİA və Marsol Group-un təşkilatçılığı ilə "Heydər Əliyev və Azərbaycan Sahibkarlığı" mövzusunda tədbir keçirildi. Müxtəlif sektorlar üzrə 150-dən çox yerli şirkətin məhsul və xidmətlərinin nümayiş olunduğu sərgi Heydər Əliyevin ölkəmizdə sahibkarlıq ənənələrinin bərpasında və inkişafındakı xidmətlərini bir daha xatırlatmaq və biznes tərəfdaşlıqların inkişaf etdirilməsi məqsədi daşıyırdı.





## Ahıl şəxslər

Təqaüdçülər Kapital Bank müştəriləri arasında böyük bir seqment təşkil edir və biz tərəfdaşlarımıza onların mühüm töhfələrini reallaşdırmaqda yəni, "Yaşa" təqaüdçülər mərkəzinin yaradılmasında fəal dəstək olmuşuq. Bu proqram yaşlılara öz vaxtlarını daha səmərəli keçirmək və həyatlarını zənginləşdirmək imkanı verməklə onların rifahını yüksəltməyə yönəlmişdir. Mərkəz yaşlı insanlara maarifləndirmə, yaradıcılıq, sağlamlıq və sosial sahibkarlıq istiqamətində müxtəlif proqramlar vasitəsilə ömür boyu təhsil, fərdi inkişaf və qarşılıqlı sosial əlaqə imkanları təklif edir. Kapital Bank "Yaşa" mərkəzi ilə əməkdaşlıq

edərək cəmiyyətimizdə yaşlı insanların rifahına və həyat imkanlarına dəstəyini davam etdirdiyini təsdiq edir. "Yaşa" mərkəzlərində hər həftə təxminən 150-200 yaşlı insan maarifləndirmə, səhiyyə, yaradıcılıq və sosial sahibkarlıq sahələrini əhatə edən müxtəlif xidmətlərdən yararlanır. Maarifləndirmə sahəsində onlar maliyyə savadlılığı, pensiya kartlarından istifadə qaydaları və nağdsız əməliyyatlar və mobil bankçılıq kimi müasir bank texnologiyalarını mənimsəmək üçün təlim alırlar. Bundan əlavə, onlara kompüter dərsləri, dil biliyi sessiyaları və emosional intellektin inkişafı üzrə təlimlər keçirilir. Sağlamlıqla bağlı səhiyyə işçiləri ilə maarifləndirici görüşlər, psixoloji

dəstək, idman və yoqa dərslərində iştirak etməklə fiziki və əqli rifahın qorunmasına diqqət yetirilir. Yaradıcılıq müxtəlif yollarla, o cümlədən, bədii fəaliyyətin stimullaşdırılması, ədəbi yaradıcılıq gecələri, xor və teatr ansamblarında iştirak etməklə inkişaf etdirilir. Bundan əlavə, Mərkəzlər büdcənin idarə edilməsi, kiçik müəssisələrin yaradılması və satış bacarıqlarının artırılması ilə bağlı qaydalar təklif etməklə sosial sahibkarlığı təşviq edir. İl ərzində Kapital Bank-ın dəstəyi ilə keçirilən çoxsaylı tədbirlərdə və təlimlərdə 10 000-dən çox yaşlı insan iştirak etmişdir.



## Müştəri təcrübəsi

GRI 2-25, 417-1

Müştəri yönümlü bank olaraq, biz müxtəlif növ kartlarla müştərilərimizin ehtiyaclarına xüsusi diqqət ayırırıq. Bizim kart çeşidlərimizə debit kartlar, kredit kartları, avans kartları daxildir ki, bunların da hər biri keşbək, səyahət bonusları və güclü təhlükəsizlik xüsusiyyətləri kimi müxtəlif imtiyazlar təklif edir. Qeyd etmək lazımdır ki, Kapital Bank rəqəmsal bankçılıq sektorunda ölkənin bank kartlarının 35%-ə sahibdir. İstifadəçilərə rahat onlayn bankçılıq alətləri ilə müştərilər öz hesablarını asanlıqla idarə edə, xərcləri izləyə və eksklüziv təkliflərə daxil ola bilərlər. Hal-hazırda Birbank istifadəçilərimizin sayı artmaqdadır, belə ki, 2023-cü ildə ümumilikdə 2.682.790 müştərimiz 63.035.821 AZN məbləğində keşbək təkliflərindən yararlandı.

### Birbank Kartları



Birbank Cashback



Birbank Umico



Birbank Miles



Birbank Umico Premium

### Premium Kartlar



Mastercard Platinum



Visa Infinite Miles



Mastercard World Elite Miles



Birbank Premium Cashback

### Hədiyyə kartı



Müştəri məmnuniyyəti əməliyyatlarımızın əsasını təşkil edir və müştəri loyallığını saxlamaqla davamlı şəkildə böyüməmizi və gəlirliliyimizi müəyyən edir. Müştərilərlə işimizin hər bir mərhələsində davamlı münasibətlərin olması potensial müştəriləri cəlb edərkən də cari müştərilərimizi saxlamağa imkan verir. Bu illər ərzində saysız-hesabsız müştərilərlə geniş ünsiyyətə əsaslanaraq, deyə bilərik ki, hər bir müştəriyə

fərdi qayğı ilə qazanılan və qorunan qarşılıqlı etimad Kapital Bank-ı aparıcı bir qurum kimi fərqləndirir. Bank işi və istehlakçı hüquqları haqqında Azərbaycan Respublikasının qanunlarına uyğun olaraq, biz müştərilərin məmnuniyyətinin təmin edilməsinə və onların ehtiyaclarının operativ və effektiv şəkildə həllinə diqqət yetiririk. Beləliklə, biz davamlı olaraq müştərilərimizin gözləntilərinə cavab verən məhsul və xidmətlər təqdim edirik ki, bu da müştəri məmnuniyyəti strategiyamızın əsasını təşkil edir.

### Şəkil 36. Müştəri məmnuniyyəti strategiyası



Davamlı  
inkişaf



Sürət



Dəqiqlik



Anlaşıqlıq



Dost  
münasibət



Peşəkarlıq



Əlçatanlıq



Səmimiyyət



Hörmət

Kapital Bank-da müştəri xidməti strategiyamız biznes uğurumuzun əsasını formalaşdıraraq daha geniş strateji məqsədlərimizə sıx inteqrasiya olunmuşdur. İnanırıq ki, mükəmməl müştəri təcrübələrinə üstünlük verilməsi təkcə müştəri loyallığını qorumaq üçün deyil, həm də davamlı inkişafa təkan vermək və ümumi məqsədlərimizə nail olmaq üçün vacibdir. Strategiyamız bütün qarşılıqlı əlaqələrin şəxsi və ya rəqəmsal olmasından asılı olmayaraq müştərilərimizdə müsbət təəssürat yaratmasına yönəlmişdir. Müştərilərimizin ehtiyaclarını və seçimlərini başa düşmək və onlara cavab vermək bizim yanaşmamızın əsasını təşkil edir və biz məhsul və xidmətlərimizi buna uyğun olaraq təkmilləşdiririk.

## Strateji məqsədlər

Kapital Bankda biz, müştərilərə daha rahat yanaşma hazırlamağa və məhsul təkliflərimizi təkmilləşdirməyə diqqət yetiririk. Müştərilərimizin istəklərinə daha uyğun olmaq üçün biz davamlı olaraq çalışırıq və bu da bizim onların güvənə biləcəyi banka çevrilməyimizə yardımçı olur.

Biz mobil tətbiqlərimizin hər zaman yaxşı işləməsinə təmin edirik. Bu, bizimlə bank əməliyyatlarının rahat və problemsiz olmasını təmin edərək müştərilərimizin əziyyət çəkmədən onlardan faydalanmasına yardımçı olur.

Biz həm müştərilərimizə, həm də banka faydalı olan məlumatlara əsaslanan həllərin yaradılması üzərində işləyirik. Bu həllərin məqsədi bütün iştirakçıların ümumi təcrübəsini təkmilləşdirməklə xidmətlərimizə əlavə dəyər qatmaqdır.

Strateji məqsədlərimizə çatmaq və müştəri məmnuniyyətini yüksəltmək istiqamətində çalışarkən Kapital Bankdakı filiallarımızın təsirini xüsusi qeyd etməliyik. Filialları məhsulların xüsusiyyətlərinin izahından başlayaraq sifariş və çatdırılma ilə bağlı operativ dəstəyin təklif olunmasına qədər hər bir fəaliyyəti sayəsində müştərilərlə möhkəm bağ və etibarın qurulmasında mühüm rol oynayır. Hər bir filial mükəmməl müştəri xidməti göstərmək və müştərilərimizin ehtiyaclarının səmərəli şəkildə qarşılınmasını təmin etməkdə mühüm rol oynayır. Faktiki olaraq, biz bütün ölkə üzrə iki rəqəmsal ofis və 53 şöbə daxil olmaqla, 119 filialımızla Azərbaycanda **ən böyük xidmət şəbəkəsinə** sahibik. Bundan əlavə, filiallarımızda müştərilərə sürətli və keyfiyyətli xidmət göstərilməsinə xüsusi önəm verilir. Müştərilər filialımızın əməkdaşlarının köməyi ilə Bankın həllərindən istifadə edə və mürəkkəb məsələləri rahatlıqla həll edə bilirlər.

Filiallarımızın müştəri məmnuniyyətinə təsirini araşdırarkən, göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin Kapital Bankdakı ümumi bankçılıq təcrübəsi üçün mühüm əhəmiyyət kəsb etdiyi aydın olur. Müştəri məmnuniyyətinə önəm verərək, məhsullarımızı uyğun şəkildə təkmilləşdirmək üçün müştərilərin daim dəyişən davranışını təhlil edirik. Bu səbəbdən biz rəqəmsal texnologiyalardan istifadə edərək, maliyyə əməliyyatlarını təxminən 80% sadələşdirir və maliyyə idarəçiliyini asanlaşdırmaq üçün alətlər təklif edirik. Müştərilərimiz onlayn kanallar vasitəsilə bank xidmətlərindən rahat istifadə edə bilirlər ki, bu

# #1

## Xidmət şəbəkəsi

da rəqəmsal kredit satışlarının 79,6%-ni təşkil edir. Hesabların idarə edilməsi, pul köçürmələri, hesab üzrə ödəmələr kimi əsas bank əməliyyatlarını və kredit tətbiqlərini sadələşdirməklə, biz müştərilərimizin öz vaxtına və resurslarına qənaət etməsinə imkan yaradır və bununla, onların maliyyə proseslərinin səmərəliliyini artırırıq. Bu strateji yanaşma ilə Kapital Bank eyni zamanda KOB-lər və korporativ qurumlar üçün də etibarlı və güvənli maliyyə tərəfdaşı kimi mövqeyini möhkəmləndirir, onların inkişafını və uğurunu fəal şəkildə dəstəkləyir.

Əsas gücümüz, həm fərdi sahibkarlara, həm də daimi istifadəçilərə xidmət göstərən, rahat və xərc baxımından səmərəli rəqəmsal bankçılıq təklif edən tamamilə onlayn xidmət təqdim etməkdədir. Məsələn, bizim "Maestro" paketimiz ölkə daxilində milli valyuta ilə köçürmələr, xaricə köçürmələr, əmək haqqı kartlarına məbləğlərin artırılması, valyuta mübadiləsi, biznes və sahibkarlıq kartları ilə ATM-lərdə nağdlaşdırma, eləcə də əmək haqqı, biznes və sahibkarlıq kartlarının sifarişi və çatdırılması daxil olmaqla, müştərilərə bank təcrübələrini öz ehtiyaclarına uyğunlaşdırmaq imkanı verir. Bizim əsas bank xidmətlərimiz daxili ödənişlər, vergi ödənişləri, hesab köçürmələri, təcili köçürmələr, beynəlxalq ödənişlər və valyuta mübadiləsi daxil olmaqla, geniş çeşidli əməliyyatları əhatə edir. Kredit məhsulları cəhətdən, Birbank Business, filiallarımıza baş çəkmədən əlçatan olan rəqəmsal kreditlər, lizinq, pul kreditləri və təcili kreditlər kimi müxtəlif seçimləri təqdim edir. Müştərilər həmçinin mobil POS və ya POS terminallar tələb edə bilirlər. Bundan əlavə, xidmətin keyfiyyətini və əlçatanlığı artırmaq məqsədilə xüsusi 896 xətti kimi zəng mərkəzimiz fəaliyyət göstərir ki, bu da fərdi

sahibkarların daha asanlıqla yardım  
əldə etməsi üçün nəzərdə tutulmuşdur.

**Pərakəndə biznesdə  
Müştəri Loyallığı İndeksi**

**41%**

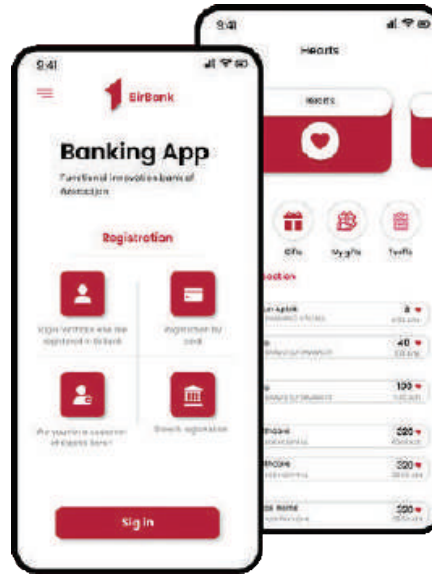
**KOM biznesində  
Müştəri Loyallığı**

**İndeksi  
45%**

İstifadə rahatlığının və dəstəyin artırılmasına yönəlmiş diqqət Kapital Bankın 2022-ci ildən müştəri loyallığı və məmnunluğunu qiymətləndirmək üçün əsas göstərici kimi nəzərə aldığı Müştəri Loyallığı İndeksimizə (NPS) birbaşa təsir göstərir. NPS-mizi davamlı olaraq təkmilləşdirərkən biz müştərilərin rəylərini diqqətlə təhlil edirik və dəyərli müştərilərimizin ehtiyaclarını daha yaxşı qarşılamaq üçün xidmətlərimizi təkmilləşdiririk. Müştəri məmnuniyyətinin davamlı olaraq yaxşılaşdırılmasını təmin etmək üçün biz şikayət etmiş müştərilərə SMS vasitəsilə Müştəri Loyallığı İndeksi üzrə sorğular göndəririk, eyni zamanda müştəri xidməti sistemlərimizdə genişləndirilmiş funksiyalar tətbiq edirik. IVR sistemi müştərilərin kartlarının bloklanma səbəblərini aşkar etmək və onları məlumatlandırmaq, eləcə də operatorun dəstəyi olmadan AVANS, filialların iş saatları, hesabdən çıxarışlar və kredit borcu haqqında hərtərəfli məlumat vermək üçün təchiz edilmişdir. Bakcell Co-brend kartları üçün xüsusi IVR xidmətləri işlənilib hazırlanmış və ödənişlə bağlı texniki nasazlıqlar zamanı müəyyən edilmiş limitlər çərçivəsində pulun dərhal geri qaytarılmasına imkan verən sistem tətbiq edilmişdir.

## Digital transformation at Kapital Bank

2023-cü ildə Kapital Bank xidmətlərimizi təkmilləşdirmək və rəqabət üstünlüyünü qorumaq məqsədi ilə hərtərəfli rəqəmsallaşma prosesinin icrasına başlayıb. Qısamüddətli perspektivdə biz diqqətimizi mikro xidmətlərdən istifadə



etməklə mövcud məhsulların yenidən qurulmasına yönəlmişik. Uzunmüddətli perspektivdə isə biz İT platformamızı mərkəzləşdirməyi və ekosistemimiz üzrə İT inkişafı ilə bağlı qərarların qəbulunu optimallaşdırmağı planlaşdırırıq. Əsas təşəbbüslərimizdən biri "Alla Chat-bot" və "Virtual Assistant"ın işə salınması idi. Azərbaycan dilində mövcud olan bu süni intellekt əsaslı həll dəstək xərclərini azaldaraq və istifadə rahatlığını təmin edərək çatbotlar və IVR səsli köməkçilər vasitəsilə müştərilərə xidmət göstərir. Yerli sənayeye yeni texnologiyaların daxil edilməsi üçün biz "Açıq Bankçılıq API Layihəsi"ni həyata keçirdik. Bu API-lər üçüncü tərəf tətbiqlərinə inteqrasiya üçün nəzərdə tutulmuşdur və xüsusilə Bakcell mobil tətbiqinə inteqrasiya olunaraq, xidmət kanallarımızın genişlənməsinə və müştərilərin bank xidmətlərinə çıxış imkanlarının artmasına şərait yaratmışdır. Biz həmçinin diqqətimizi Müştərinin Ömürlük Dəyəri (CLV) Layihəsi ilə əməliyyatların səmərəliliyinə yönəlttik. Doqquz ay ərzində biz 3 milyondan çox pərakəndə müştərinin CLV məlumatlarını təhlil etdik və bu, bizə marketing strategiyalarını təkmilləşdirməyə və gəlirliliyi artırmağa imkan verdi. Əvvəlcə

bank layihəsi olan CLV təşəbbüsü indi bizim innovativ yanaşmamızı əks etdirən daha böyük ekosistem layihəsinə çevrilib.

Bundan əlavə, biz xərclərin azaldılmasına və gəlirlərin artırılmasına yönəlmiş bir sıra təşəbbüslər həyata keçirdik. Belə təşəbbüslərə Birbank-da "Ninja taksit" funksiyası, Telesatış-da əvvəlcədən təsdiq edilmiş təkliflər, Birbank-da Ghost məhsul təklifləri və kredit məhsulları üçün fərdi qiymətqoyma daxildir. Müştəri təcrübəsini daha da təkmilləşdirmək üçün biz CLV əsaslı keşbek qiymətqoyma, üstünlüklər səhifəsini, oyunlaşdırma xüsusiyyətlərini, müştəri axınının proqnozlaşdırılması modellərinə əsaslanan promo saxlama təkliflərini və fərdiləşdirilmiş keşbek kateqoriyalarını tətbiq etdik.

Bundan əlavə, növbəti üç il ərzində mikrobiznes seqmenti üzrə strategiyamız rəqəmsal məhsullardan istifadənin daha rahat olmasına yönəlib. 2022-ci ildən biz rəqəmsal kreditləşdirmə kanalları işləyib hazırlayırıq və 2023-cü ilə qədər işçilərin iştirakı olmadan Birbank Business İnternet Bankı vasitəsilə mikrokreditlərin verilməsi üçün bu prosesləri optimallaşdırdıq. TTC rəqəmsal kanalları vasitəsilə kreditləşmənin tətbiqindən sonra Telesatış kanalında kreditlər 2 gündən 22 dəqiqəyə, Birbank Business kanalında isə 6 dəqiqəyə endirilib. Həmin il biz vaxtı cəmi 5 dəqiqəyə endirərək hesabın qeydiyyatı və açılması üçün tamamilə rəqəmsal prosesə başladıq.

2023-cü ildə əməliyyatlarımızın 99,13%-i onlayn kanallar vasitəsilə həyata keçirilib ki, bu da əvvəlki ilə nisbətən əhəmiyyətli artım deməkdir. Bu dəyişiklik mikro və KOM müştərilər üçün əksər xidmətləri avtomatlaşdıran Birbank Business tətbiqi vasitəsilə rəqəmsal xidmətlərimizin təkmilləşdirilməsi ilə əlaqədardır. Biz, həmçinin müştərilərə öz biznes ehtiyaclarına uyğunlaşdırılmış xidmətləri seçmək, xərcləri azaltmaq, xidmət keyfiyyətini və müştəri münasibətlərini yaxşılaşdırmaq imkanı verən fərdi tarif paketi təqdim etdik.

# Innovativ bankçılıq

---

## İnnovativ bankçılıq

Rəqəmsal platformalar, mobil bankçılıq tətbiqləri və yeni maliyyə məhsulları Banka müştərilərin müxtəlif tələbatlarını ödəməyə kömək edən aparıcı texnoloji dəyişikliklərdir. Texnologiyadan istifadə etməklə Bank müştəri məmnuniyyətini və loyallığını artıran rahat, səmərəli və fərdiləşdirilmiş xidmətlər təklif edə bilər. Kapital Bank daha innovativ olmağa çalışaraq, müştəri təcrübəsini təkmilləşdirməyi və xidmətləri

### 2 rəqəmsal ofis

sadələşdirməyi hədəfləyir. Bu təşəbbüs Kapital Bank ilə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin İnnovasiyalar Mərkəzi arasında əməkdaşlıq memorandumunun imzalanması ilə nəticələndi. Razılaşmanın məqsədi vətəndaşlara "ASAN xidmət"də onlayn növbə tutmaq və ödənişləri birbaşa Birbank mobil tətbiq vasitəsilə ödəmək imkanını verən rəqəmsal xidmətləri inteqrasiya etməkdir. Bundan əlavə, Kapital Bank rəqəmsal transformasiya səylərini əhəmiyyətli dərəcədə inkişaf etdirərək bank sektorunda yeni standartlar müəyyən edən innovativ məhsullar təqdim edib. Diqqətçəkən irəliləyişlərdən biri də müştərilərə Birbank mobil tətbiq vasitəsilə tamamilə onlayn şəkildə depozit hesablarını açmaq və idarə etmək imkanı verən "Rəqəmsal Depozit" məhsuludur. Birbank OEX heyəti istifadəçi təcrübəsini əhəmiyyətli dərəcədə təkmilləşdirərək, daxil olma və qeydiyyatdan keçmə proseslərini sadələşdirmişdir. Bu təşəbbüs xidmətlərimizə daxil olmağı daha sürətli və intuitiv edərək, daha yüksək istifadəçi məmnuniyyətinə və potensial olaraq daha yaxşı konversiya göstəricilərinə gətirib çıxarır. Bu addımları sadələşdirməklə biz bazarda rəqabət üstünlüyünü saxlayır və nəticədə müştəri loyallığını və müştərilərin saxlanmasını təmin edirik. Bundan əlavə, istifadəçilər üçün Google və Apple

Pay daxilində kart dizaynlarını fərdiləşdirmək imkanı ümumi rəqəmsal pul kisəsi təcrübəsini artırır. Bu fərdiləşdirmə rəqəmsal əməliyyatları daha maraqlı və vizual olaraq cəlbedici edir ki, bu da istifadəni və müştəri məmnuniyyətini artırır. Fərdiləşdirilən kart dizaynları bütün banklar tərəfindən təklif edilmədiyindən bu funksiya bizim rəqəmsal bankçılıq sahəsində yenilikçi mövqeyimizi təmin edir, həmçinin rəqiblərdən üstün olmağımıza və texnoloji baxımdan məlumatlı istehlakçıları cəlb etməyə imkan verir.

2020-ci ildən Bankda "agile" transformasiya prosesi aparılır və bununla yanaşı, İdarə Heyəti məhsulu bazara çıxarma müddəti, işçilərin işə cəlb edilməsi kimi ƏFG-lər müəyyən edir və bütün çevik komandalər üçün çevik kouçların qiymətləndirilməsi həyata keçirilir. Bu transformasiyanı dəstəkləmək üçün təlim və təhsilə böyük diqqət yetirilir. Bu keçidi asanlaşdırmaq məqsədilə qrupların yetkinlik səviyyəsini müşahidə etmək və artırmaq üçün iSpring platformasında daxili təlimlər keçirilir. Çevik kouçlar komandanın Scrum dəyərlərinə uyğunlaşdırılmasında, fikirlərin sprintlərə bölünməsinə və "Agile" ölçülərinin monitorinqində mühüm rol oynayır. Məsələn, "Microproduct Tribe" bir Çevik kouçdan, dörd məhsul sahibindən, 38 işçi qrupdan (proqramçılar, tərtibatçılar və analitiklər daxil olmaqla) və bir qrup liderindən ibarətdir.

Müştəri təcrübəsini artırmaq və əməliyyatları sürətləndirmək üçün bir sıra digər yeni funksiyalar təqdim etdik. Buna nail olmaq üçün kartların çatdırılmasını həyata keçirən Wolt mobil tətbiq xidməti müştərilərə kart sifarişlərini istədikləri ünvanda əldə etməyə imkan verərək, filiala baş çəkmək ehtiyacını azaldır və bankın rəqiblərindən daha irəlində olmasını təmin edir. Rahatlığı və dəyəri artırmaq istiqamətində bənzər səy göstərərək, debet kartları üçün kredit limitinin artırılması müştərilərə

mövcud debet kartları üzrə kredit limiti əldə etməyə imkan verir və bununla da əlavə kartların buraxılması ilə bağlı xərcləri azaldır və satış imkanları vasitəsilə gəliri artırır. Digər əsas funksiya çoxfunksiyalı agentdir ki, bu da filial işçilərinə Telesatış və birbaşa satış arasında vəzifələri dəyişmək, işə qəbul xərclərini azaltmaqla yanaşı daha çox potensial müştərilər cəlb etmək və satış zəngləri etməklə gəlirləri artırmaq imkanı verir. Telesatış və birbaşa satış kanalları üçün rəqəmsal kartların tətbiqi fiziki kartların dərhal istifadə edilə bilən rəqəmsal versiyasını təmin edir, müştəri təcrübəsini artırır, çatdırılma və çap xərclərinə qənaət edir. Nəhayət, birbaşa satış işçiləri tərəfindən verilən fiziki kuponların rəqəmsallaşdırılması, çap xərclərini azaltmaqla yanaşı, müştəri ilə iş mərhələlərini və kupon yaratma prosesini təkmilləşdirir. Bu yeniliklər birlikdə Kapital Bank-in daim səmərəliliyi və müştəri məmnuniyyətini təkmilləşdirərək yerli bank sektorunda lider mövqə tutmasına səbəb olur.

Kapital Bank innovativ texnoloji həllər vasitəsilə müştəri xidmətlərinin keyfiyyətini artırır. IVR və söhbət sistemlərində Sİ-nin tətbiqi müştərilərə operatorla əlaqə saxlamadan operativ cavablar almağa imkan verir, gözləmə müddətlərini azaldır və xidmət keyfiyyətini artırır. Müştərilərin PAN kartının son dörd rəqəmini daxil etmək ehtiyacını aradan qaldıraraq, qarşılıqlı əlaqəni daha sürətli və rahat etməklə, gedən İnteraktiv Səsli Cavablarda (IVR) yoxlama prosesi təkmilləşdirilmişdir.

Müştəri sorğularının işlənməsinin dəqiqliyini və sürətini artırmaq və bununla da ümumi müştəri təcrübəsini təkmilləşdirmək üçün müasir nitqdən mətnə (STT) və mətndən nitqə (TTS) modelləri qəbul edilmişdir. Gedən İnteraktiv Səsli Cavabların (IVR) və Serenjam prosesinin 896 IVR axınına inteqrasiyası və IVR 196-da PIN-nin sifirlanması funksiyasının tətbiqi müştərilər üçün rahatlığı daha da artırır.



## Qabaqcıl kibertəhlükəsizlik və məlumatların tamlığı

GRI 418-1

### Kibertəhlükəsizlik

Kapital Bankda informasiya təhlükəsizliyi yanaşması zamanla inkişaf etmişdir. 2002-ci ilədək İnformasiya təhlükəsizliyi IT riskinin idarə edilməsi departamenti tərəfindən idarə olunurdu. Lakin 2023-cü ildə informasiya təhlükəsizliyinin əhəmiyyətinin artdığını nəzərə alaraq, geniş strategiyanın hazırlanmasına başlamaqla IT departamenti İnformasiya Təhlükəsizliyi departamenti şəklində yenidən təşkil etdik. Bu strateji dəyişiklik yetkinlik modelini hazırlayaraq təsdiq üçün komissiyaya və İdarə heyətinə təqdim edən daxili komandamızın təşəbbüsü ilə reallaşdırıldı. Sonrakı mərhələdə cari qiymətləndirmə əsasında Müşahidə Şurasının qəbul etdiyi qərarlar əsasında dəqiq hədəflər və əsas istiqamətlər müəyyən edildi və tətbiq üçün təfərrüatlı model təqdim olundu. Strategiyamızın bir hissəsi olaraq, əməliyyatımıza uyğun olan IT nəzarətlərinə xüsusi diqqət verərək ISO 27002-ni qəbul etdik. Sistem və əməliyyatlarımız üzrə minimum təhlükəsizlik standartını təmin etmək üçün dəqiq hədəflər müəyyən etməklə ehtiyaclarımıza uyğun nəzarət vasitələrini diqqətlə seçdik və inteqrasiya etdik. İnformasiya Təhlükəsizliyi komandasının qəbul etdiyi bütün qərarlarda sənaye sahəsi üzrə NIST CSF, ISO 27001 kimi geniş tanınmış standartlara uyğunluq nəzərə alınır. 2023-cü ildə ISO 27001:2022 standartı əsasında təşkilatın yetkinlik göstəricisinin artırılması ilə əlaqəli fəaliyyətlər həyata keçirilmişdir.

2023-cü ildə Kapital Bank Təhlükəsizlik Əməliyyatları Mərkəzinin komandasını yaratmış və fəaliyyət saatlarını 24/7-yə artırmışdır. Bu saat artımı müştəri məlumatlarının qorunması və tez-tez adi iş saatlarından sonra baş verən kibercümlər kimi müxtəlif təhlükəsizlik problemlərinin

həlli üçün zəruri idi. Xüsusi alətlərlə təchiz olunan SOC komandası potensial təhlükəsizlik risklərinin, habelə fişinq cəhdlərinin və icazəsiz məlumat paylaşımalarının vaxtında aşkar edilərək qarşının alınmasını təmin edir. Komanda konfiqurasiya idarəetmə alətlərindən istifadə edir, kənarlamaları və potensial təhlükəsizlik pozuntularını müəyyən etmək üçün jurnalları təhlil edir. Riskləri azaltmaq məqsədilə fişinq simulyasiyaları, parol paylaşma barədə məlumatlandırma təşəbbüsləri kimi qabaqlayıcı tədbirlər həyata keçirilmişdir. Təhlükəsizliyin pozulması halları aşkar olunduqda, sorğular yaradılır və məlumatın qorunması tədbirləri və daxili və xarici maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr kimi müvafiq tədbirlər görülür.

IT Təhlükəsizlik komandası, IT və İnformasiya təhlükəsizliyi əməliyyatları və Risk idarəetmə fəaliyyətləri arasında körpü rolunu oynayaraq, İnformasiya Təhlükəsizliyi komandasının marağında olan hazırkı yeniliklər, dəyişikliklər və digər təkmilləşdirmələr barədə son fəaliyyətləri bildirir və İnformasiya Təhlükəsizliyi komandasını gündəlik IT əməliyyatları barədə məlumatlandırır. Qismən IT əməliyyatlarına inteqrasiya edilmiş İnformasiya Təhlükəsizliyi komandası təhlükəsizlik tədbirlərinin həyata keçirilməsi və normativ tələblərin yerinə yetirilməsi məqsədilə İnformasiya Təhlükəsizliyi üzrə İdarəetmə, Risk və Kompayens (İRK) komandası ilə sıx əməkdaşlıq edir. İnformasiya Təhlükəsizliyi üzrə İRK komandası ilə bu əməkdaşlıq çərçivəsində riskin idarə edilməsi, qiymətləndirmə, İnformasiya Risklərinin idarə edilməsi çərçivəsinin hazırlanması həyata keçirilir. Hər il Kapital Bank çatışmazlıqları müəyyən etməklə və təhlükəsizlik strategiyasını yeniləməklə müvafiq olaraq bacarıqların və riskin idarə edilməsi üzrə qiymətləndirmələr aparılır. İdarəetmə təcrübələri sənədləşdirmə, giriş



nəzarət və dəyişikliklərin yoxlanması daxil olmaqla, normativ tələblərə uyğunluğu təmin edir. Təhlükəsizlik hadisələri, riskin idarə edilməsi fəaliyyətləri və uyğunluq statusuna dair müntəzəm hesabatlar hazırlanır, təhlil və təsdiq üçün Direktorlar Şurasına və Riskin İdarə edilməsi Komitəsinə təqdim edilir.

İnformasiya təhlükəsizliyinə diqqətin artması ilə İnformasiya Təhlükəsizliyi üzrə İRK komandası iSpring Learn platformasında təlim təşəbbüslərini genişləndirdi. Buna, vacib təhlükəsizlik mövzularını əhatə edən müxtəlif təlim resurslarının, o cümlədən videoçarxlar, testlər, pop-uplar və jurnalların yaradılması daxildir. Təlim səylərimizin effektivliyini qiymətləndirmək üçün fişinq simulyasiyaları aparır, bununla da əməkdaşların məlumatlılıq səviyyəsini və təlim materiallarının mənimsənilməsini qiymətləndiririk. Bu simulyasiyalar nəticəsində biz, təlim proqramlarımızı mütəmadi olaraq yeniləyir və təkmilləşdiririk ki, bu da bizə artan təhlükəsizlik problemlərinə qarşı daha yaxşı mübarizə aparmaq və potensial riskləri səmərəli şəkildə azaltmaq üçün əməkdaşlarımızı bilik və bacarıqlarla təmin etmək imkanı verir.

Kapitalda Bankda biz, təhlükəsizliklə bağlı maarifləndirmə mədəniyyətini və komandalarımız arasında sürətli innovasiyanı təşviq etmək üçün təhlükəsizlik çempionu proqramını tətbiq etmişik. Təhlükəsizlik üzrə çempionlar Bankın işçilərindən seçilir və təhlükəsizliklə bağlı məsələləri effektiv şəkildə yoxlamaq və həll etmək üçün zəruri bacarıqların və düşüncə tərzinin əldə edilməsi məqsədilə təlim keçir. Onlar öz müvafiq komandalarında təhlükəsizlik təmsilçiləri olaraq fəaliyyət göstərir, İnformasiya Təhlükəsizliyi departamentinə yönəltməzdən əvvəl fəal şəkildə müəyyən edib və həll edirlər. Təşkil olunmuş təlim sessiyaları və imtahanlar vasitəsilə təhlükəsizlik

çempionlarının fəaliyyəti qiymətləndirilir və onlar bunun üçün məsuliyyət daşıyır. Əsas fəaliyyət göstəriciləri (ƏFG) onların səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi məqsədilə yaradılmışdır və informasiya təhlükəsizliyi şöbəsi tərəfindən aşkarlanan səhvlərin azaldılmasına fokuslanır.

### Verilənlərin idarə edilməsi

Məlumatların səmərəli şəkildə idarə edilməsi yanaşmamızı gücləndirərək, Kapital Bankda məlumatların keyfiyyətini və bütövlüyünü təmin etmək üçün geniş məlumat idarəetmə təcrübələri yaradılmışdır. Məlumatların idarə edilməsi çərçivəmiz məlumatın idarə edilməsi ilə bağlı vəzifələri, öhdəlikləri, proses və siyasətləri aydın şəkildə müəyyən edir, məlumat aktivlərinin idarə edilməsi üzrə struktur yanaşmanı təqdim edir və müəssisə üzrə hesabatlılığı təmin edir. Məlumat inzibatçılarının məlumat toplusunun keyfiyyətinə və tamlığına nəzarət etmək, məlumatların keyfiyyət standartlarını saxlamaq, məsələləri həll etmək və zəruri təkmilləşmələr aparmaq tapşırılmışdır. Həmçinin, biz, istifadəçilərin məlumatın məzmununu, mənsəyini və istifadəsini başa düşməsinə yardımçı olmaq üçün Məlumatın İdarə edilməsi aləti tətbiq etdik və metadataları sənədləşdirdik ki, bu da daha səmərəli qərarların verilməsinə və şəffaflığın təmin edilməsinə kömək edir. Məlumatların profiləşdirilməsi və onların monitorinqi bizə kənarlaşmaları, uyğunsuzluqları və keyfiyyət məsələlərini müəyyən etməyə, avtomatlaşdırma ilə çatışmazlıqları aşkar etməyə imkan verir. Bundan əlavə, işçiləri məlumatın idarə edilməsinin əhəmiyyəti, onların vəzifə və öhdəlikləri və məlumatın keyfiyyətinin və tamlığının saxlanması üçün qabaqcıl təcrübələr barədə məlumatlandırmaq üçün təlim və maarifləndirmə proqramları təklif edirik.

Rəqəmsal ofislərimiz tərəfindən idarə olunan rəqəmsal

transformasiya təşəbbüslərimiz məlumat yönümlü qabaqcıl yanaşmalarımız sayəsində həm biznes əməliyyatlarını, həm də müştəri xidmətini gücləndirir. Rəqəmsal ofislərimiz ən son texnologiyaların və strategiyaların tətbiqini təşviq edərək innovasiya səylərimiz üçün mərkəz kimi fəaliyyət göstərir. Daha yaxşı və daha sürətli qərarların qəbul edilməsini təmin etmək üçün hesabat və informasiya panellərindən istifadə edirik. Müxtəlif proseslər və məhsullar üzrə texniki iqtisadi əsaslandırma və maliyyə təhlili aparmaqla biz, düşünülmüş və strateji seçimlər edirik. Bu təhlillərin avtomatlaşdırılması dəyərli resurslara qənaət edir, sənədlərin avtomatik işlənməsi isə səmərəliliyi artırır. Müştəri xidmətində biz, qarşılıqlı əlaqələrin yenidən təşkili və əməliyyatların optimallaşdırılması üçün qabaqcıl analitikadan, habelə süni intellektdən və maşın təlimindən istifadə edirik. Nitqin mətnə keçirilməsi texnologiyası və zəngin emosional tonunun təhlili ("call sentiment analysis") müştəri məmnunluğunun qiymətləndirməyə və xidmət keyfiyyətini artırmağa yardımçı olur. Proqnoz tipli təhlillər zəng agentlərindən istifadəni və bankomatlarda pul vəsaitlərinin hərəkətinin idarə edilməsini yaxşılaşdırır, satınalmaya meyllilik modelləri və müştərinin ömürlük dəyər qiymətləndirmələri isə bizə ən dəyərli müştərilərimizə uyğun məhsulları və şərtləri müəyyən edərək təklif etmək imkanı verir.

**Ətraf mühitə təsirimiz**

---

## Ətraf mühitə təsirimiz

GRI 301-1, 302-1, 302-4, 303-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 306-1, 306-3

Texnoloji nailiyyətlər dövrünə doğru irəlilədikdə ekoloji dayanıqlılıqla iqtisadi rifah arasında qarşılıqlı əlaqə qeyri-müəyyən qalır. Bu möhkəm əlaqəni nəzərə alaraq Kapital Bank, dayanıqlı əməliyyatların biznes fəaliyyətinə inteqrasiyasını, eləcə də ekoloji təhlükəsiz təcrübələrlə

bağlı olan texnologiyalara mühüm sərmayələr qoyulmasını fəal şəkildə dəstəkləyir. Ətraf mühitə təsirin azaldılması üzrə kompleks yanaşmamız bank miqyasında əsas proseslərin rəqəmsallaşması və avtomatlaşdırılması istiqamətində dəyişikliyi əks etdirir. Bundan əlavə, Bank tərəfindən irəli

sürülən ətraf mühitin idarə edilməsi prinsiplərində BMT-nin DİM-lərinin və Paris İqlim Sazişini əhatə edən global dayanıqlı inkişaf məqsədlərin yerinə yetirilməsinə üstünlük verilir.

### Şəkil 37. Ətraf mühitin idarə edilməsi strategiyası



## Enerji

Bankın enerji istehlakının idarə edilməsi illər ərzində yaxından öyrənilmiş və enerji istehlakının azaldılması istiqamətində təqdirəlayiq təşəbbüslər həyata keçirilmişdir. Ümumiyyətlə Kapital Bank elektrik enerjisini özü istehsal etmir və əsas enerji mənbəyi kimi şəbəkələrdən istifadəyə üstünlük verir. Bundan əlavə istehlak rəqəmlərinin yüksəlməsi bütün ölkə üzrə yeni filialların yaradılması ilə səciyyəlidir.

### Cədvəl 5. Enerji göstəriciləri

Göstərici	2021	2022	2023
Cəmi enerji istehlakı, kilovat saat	8,696,165.56	9,138,421	9,292,633.33
Cəmi təbii qaz istehlakı, min kub metr ilə	441	450	454
Cəmi yanacaq istehlakı, ton ilə	639	604	577

## Emissiyalar

Birbaşa və ya dolayı istixana qazı emissiyalarının azaldılması ətraf mühitin mühafizəsi üzrə ən yüksək prioritet verdiyimiz məsələdir. Bunu həyata keçirmək üçün Bank rəqəmsal transformasiyadan istifadə edərək emissiyaları azaldır, kağızsız proseslər və rəqəmsal bank xidmətləri tətbiq etməklə ətraf mühitə təsirini minimuma endiririk.

### Cədvəl 6. Emissiya göstəriciləri

Göstərici	2021	2022	2023
Cəmi əhatə dairəsi 1 olan emissiyalar, metrik tonla	1982	1874	1825
Cəmi əhatə dairəsi 2 olan emissiyalar, metrik tonla	5359	5606	5696
İstixana qazı emissiyalarının tutumu, metrik tonla	1.79	1.54	1.41

## Su

Biz həmçinin ümumi kanalizasiya sisteminə su axınının dinamikasına nəzarət edirik. Sudan istifadə vəziyyətini yaxşılaşdırmaq üçün gündəlik fəaliyyətlərdə sudan istifadənin optimallaşdırılmasına yardımçı olan effektiv sanitariya qurğularının tətbiqi həyata keçirilir.

### Cədvəl 7. Su göstəriciləri

Göstərici	2021	2022	2023
Cəmi suyun götürülməsi, kub metr ilə	58.591	70.105	79.963

## Tullantı

Kapital Bank biznes fəaliyyətləri ilə əlaqədar ətraf mühitə təsiri azaltmaq üçün tullantıların idarə edilməsi üzrə güclü təcrübələrdən istifadə edir. Ənənəvi bank əməliyyatlarının əvəz edilməsi üçün geniş miqyaslı rəqəmsallaşdırma və avtomatlaşdırma layihələrindən əlavə, Bankın Arxiv Departamenti kağızın təkrar emal ilə məşğul olur, Marketing və İR departamentləri isə tullantıların idarə edilməsi təcrübələrini əhatə edən korporativ sosial məsuliyyət təşəbbüslərini reallaşdırmaq üçün kənar maraqlı tərəflərlə yaxından çalışır.

### Cədvəl 8. Tullantı göstəriciləri

Göstərici	2021	2022	2023
Yaranmış tullantının ümumi çəkisi, tonla	4,128.81	4,338.82	4,968.81
Təkrar emal olunmuş tullantının ümumi çəkisi, tonla	27.68	34.43	26.33



## Gələcək perspektivlər

Nəticə olaraq, qeyd etmək istəyirik ki, Kapital Bank möhkəm idarəetmə və işçilərimizə, müştərilərimizə və ətraf mühitə dərin sadıqlıyı saxlayaraq davamlı bir gələcək qurmağa səy göstərir. Bütün bunlar, növbəti illərdə xalis gəlirin artırılması üçün müştəri yönümlülüüyü və ekosistem sinerjisinin artırılmasını diqqət mərkəzində saxlayan 2024-2026-cı illər üçün strateji planımızda əks olunur. Strateji hədəflərimizə uyğun olaraq, məqsədimiz rəqəmsal maliyyə xidmətlərini genişləndirmək, onları bütün müştəri segmentləri üçün daha əlçatan və səmərəli etməkdir. Bu, mobil və onlayn bankçılıq platformalarının

təkmilləşdirilməsini, fiziki şəxslər və müəssisələr üçün uyğunlaşdırılmış xüsusi rəqəmsal məhsulların təklif edilməsini və fərdi maliyyə məsləhətinin verilməsi üçün süni intellektdən istifadəni əhatə edir. Enerji baxımından səmərəli əməliyyatlar vasitəsilə ətraf mühitə təsirimizi azaldaraq qlobal dayanıqlı inkişaf məqsədlərinə töhfə verməyi hədəfləyirik. Bu sahələrə üstünlük verməkdə məqsədimiz, Kapital Bankın innovasiya və davamlılıq sahəsində lider olaraq qalmasını təmin edərək, sürətlə dəyişən maliyyə mühitində uzunmüddətli inkişaf və dayanıqlılığa dəstək olmaqdır.





## Məlumat cədvəlləri

### İdarəetmə

İqtisadi göstəricilər, min AZN	2021	2022	2023
Kapital qoyuluşu <sup>2</sup>	1,268,422	2,693,995	1,804,474
Cəmi aktivlər	6,765,998	7,884,039	8,794,319
Cəmi kapitallaşdırma	801,397	986,007	1,121,080
Cəmi gəlirlər	757,211	966,887	1,096,759
Fiziki şəxslər üzrə kredit portfelinin məbləği	1,583,502	1,817,533	2,322,391
Hüquqi şəxslər üzrə kredit portfelinin məbləği <sup>3</sup>	710,175	745,198	983,695
İpoteka portfelinin məbləği	292,540	418,325	571,201
Fərdi sahibkarlara verilən kredit məbləği	60,233	168,269	370,721
Cəmi depozit portfelinin məbləği	5,416,478	6,270,680	6,578,783
Paylanmış iqtisadi dəyər	288,650	385,111	456,449
Əməliyyat xərcləri	112,256	139,894	173,707
Dövlət büdcəsinə ödəmələr, o cümlədən	93,057	139,736	147,652
Mənfəət vergisi	47,361	92,867	92,568
Əmlak vergisi	758	804	1,049
Ödəmə mənbəyində tutulan vergi	27,744	25,116	27,401
Torpaq vergisi	0	28	30
DSMF-ə ödəmələr	17,194	20,922	26,604
Faiz ödənişləri	68,259	81,910	115,009
İcmaya sərmayələr, o cümlədən <sup>4</sup>	15,077	23,571	20,081
Xeyriyyə üçün, QHT-larına və tədqiqat institutlarına (müəssisənin kommersiya araşdırmaları və tərtibatları ilə əlaqəli olmayan) ayırmalar	9,903	15,764	14,436
Sosial təyinatlı obyektlərin dəstəklənməsi üçün vəsaitlər, məsələn bərpa mərkəzləri	645	1,577	317
İncəsənət və təhsillə əlaqəli tədbirlər daxil olmaqla, sosial proqramlar üzrə birbaşa xərclər	4,529	6,230	5,328
Saxlanmış iqtisadi dəyər	468,561	581,776	640,310

<sup>2</sup> 2021-ci ildən 2022-ci ilə qədər Kapital Bank-ın kapital qoyuluşunda əhəmiyyətli artım əsasən investisiya qiymətli kağızlarının 1.137.283 min AZN-dən 2.528.759 min AZN-ə qədər artması ilə əlaqədardır.

<sup>3</sup> 2023-cü ildə korporativ kreditlərdə artım müştərilərin sayının artması və ölkə iqtisadiyyatının inkişafı, ümumilikdə təxminən 1 milyard manat olmaqla Kapital Bankın çoxsaylı dövlət və regional infrastruktur layihələrini maliyyələşdirməsi ilə əlaqədardır.

<sup>4</sup> 2022-ci ildə Kapital Bank yerli bir fonda 4500 min AZN məbləğində ianə etdi və idman federasiyalarından birinə 1500 min AZN ilə sponsorluq etməyə başladı.

<b>Anti-korrupsiya göstəriciləri</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Şirkətin anti-korrupsiya siyasətləri və prosedurları barədə məlumatlandırılmış işçilərin ümumi sayı, kateqoriyalar üzrə	4,100	4,828	5313
Baş rəhbərlik	18	17	17
Rəhbərlik	359	424	461
Peşəkar heyət	3535	4183	4619
Köməkçi heyət	188	204	216
Şirkətin anti-korrupsiya siyasətləri və prosedurları barədə məlumatlandırılmış işçilərin faizi, kateqoriyalar üzrə	100%	100%	100%
Baş rəhbərlik	100%	100%	100%
Rəhbərlik	100%	100%	100%
Peşəkar heyət	100%	100%	100%
Köməkçi heyət	100%	100%	100%
Şirkətin anti-korrupsiya siyasətləri və prosedurları barədə məlumatlandırılmış biznes tərəfdaşlarının (məs, təchizatçılar) ümumi sayı	100%	100%	100%
Anti-korrupsiya üzrə təlim keçmiş işçilərin ümumi sayı, kateqoriyalar üzrə	-	-	4288

<b>Təchizat zənciri göstəriciləri</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Təchizatçıların ümumi sayı	596	581	864
Yerli təchizatçıların ümumi sayı	514	532	763
Xarici təchizatçıların ümumi sayı	82	49	101
Təchizatçıların yer üzrə payı, ümumi göstəricinin faizi:			
Yerli təchizatçılar, %	86%	92%	88%
Xarici təchizatçılar, %	14%	8%	12%
Cəmi satılma büdcəsi, AZN	106,873,385	180,925,708	184,968,710
Yerli təchizatçılara/podratçılara xərclənən satılma büdcəsi, AZN	96,280,173	159,401,808	158,932,868
Yerli təchizatçılara/podratçılara xərclənən satılma büdcəsinin payı, ümumi büdcədən faizi	90%	88%	86%

## Əməliyyat

Sektora səciyyəvi olan göstəricilər	2021	2022	2023
Müştərilərin sayı, kateqoriya üzrə	2,804,777	3,267,806	3,836,309
Fərdi müştərilər	2,638,506	3,084,334	3,638,261
Korporativ müştərilər,	21,850	27,070	34,369
Fərdi sahibkarlar	144,421	156,402	163,679
Keşbek vəsaitlərin məbləği, AZN	6,331,403	21,092,497	63,035,821
Aktiv internet bank istifadəçilərinin sayı	-	-	11,733
Aktiv Birbank istifadəçilərinin sayı (mobil istifadəçilər)	-	2,014,304	2,682,790
Yeni qeydiyyatdan keçmiş Birbank istifadəçilərinin sayı (mobil istifadəçilər)	-	135,710	133,392
İstehlakçı Loyallığı göstəricisi (NPS), %			
Pərakəndə satış	N/A	41	41
KOB	N/A	43	45
Kredit verilən müştərilərin sayı	750,001	860,957	1,121,515
Müştəri depozitlərinin məbləği (Cari hesablar daxil)	5,328,530,000	6,139,948,000	6,344,489,000
Sektora səciyyəvi olan göstəricilər	2021	2022	2023
Debit kartların sayı	4,355,163	4,740,640	6,142,042
Kredit kartların sayı	875,661	881,911	888,619
Aktiv əmək haqqı kartlarının sayı	1,128,992	1,194,424	1,342,132
Pensiya kartlarının sayı	598,251	614,608	708,432
AZN ilə pul köçürmələrinin ümumi məbləği (Yerli və xarici köçürmələr)	20,305,207,145	29,502,441,435	39,650,856,740
Filialların sayı, kateqoriyalar üzrə	104	114	117
Bakı	33	39	41
Regionlar	71	75	76
Bankomatların sayı, kateqoriyalar üzrə	956	986	1,030
Bakı	453	475	501
Regionlar	503	511	529
Rəqəmsal ofislərin sayı	3	2	2

## Sosial

Sağlamlıq və Təhlükəsizlik təlimi göstəriciləri	2021	2022	2023
Sağlamlıq və təhlükəsizlik üzrə keçirilən təlimlərin sayı	-	96	40
Sağlamlıq və təhlükəsizlik üzrə təlim keçmiş işçilərin sayı	-	822	1642
Sağlamlıq və təhlükəsizlik üzrə təlim keçmiş işçilərin faizi	75.72%	99.50%	99.50%
Sağlamlıq və təhlükəsizlik üzrə təlim saatları	-	192	80

Sağlamlıq və Təhlükəsizliyə investisiya	2021	2022	2023
İş şəraitinin yaxşılaşdırılması üçün cəmi investisiyalar, AZN ilə	31,592	35,132	82,000

İşçi göstəriciləri, cinsə görə	2021		2022		2023	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İşçilərin ümumi sayı cinsə və kateqoriyaya görə	2,638	1,462	3,021	1,807	3,271	2,042
Baş rəhbərlik	18	0	16	1	13	4
Rəhbərlik	310	49	357	67	389	72
Peşəkar heyət	2,277	1,258	2,615	1,568	2,832	1,787
Köməkçi heyət	33	155	33	171	37	179
Məşğulluq növü üzrə işçilərin ümumi sayı	2,638	1,462	3,021	1,807	3,271	2,042
Daimi işçilərin ümumi sayı	2,619	1,436	3,003	1,767	3,247	1,982
Müvəqqəti işçilərin ümumi sayı	19	26	18	40	24	60
Əmək müqaviləsi üzrə işçilərin ümumi sayı	2,638	1,462	3,021	1,807	3,271	2,042
Tam ştatlı işçilərin ümumi sayı	2,622	1,455	2,979	1,764	3,255	2,022
Yarım ştat işçilərin ümumi sayı	16	7	42	43	16	20

İşçi göstəriciləri, yaşa görə	2021			2022			2023		
	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox	30-a qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox	30-a qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox
İşçilərin ümumi sayı, yaşa və kateqoriyaya görə	1,544	2,219	337	2,232	2,266	330	2,732	2,290	291
Baş rəhbərlik	0	13	5	0	11	6	0	14	3
Rəhbərlik	10	310	39	14	372	38	20	410	31
Peşəkar heyət	1,531	1,826	178	2,214	1,799	170	2,708	1,759	152
Köməkçi heyət	3	70	115	4	84	116	4	107	105

Əmək haqqı nisbəti, cinsə görə	2021		2022		2023	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
Başlanğıc əmək haqqı yerli minimum əmək haqqına nisbəti, cinsə görə	1.71	1.61	1.50	1.34	1.93	1.72
Qadınların baza əmək haqqının kişilərin baza əmək haqqına nisbəti, o cümlədən	94%		89%		89%	
Orta baza əmək haqqı	1,438	1,002	1,624	1,071	1,940	1,236

Yerli icmadan işə alınan baş rəhbərlik	2021	2022	2023
Yerli icmadan işə qəbul edilən baş rəhbərlik, faiz ilə, %	-	-	1
İşə qəbul edilən baş rəhbərlik, cəmi	-	-	2

İşə qəbul edilən işçilər və işçi dövriyyəsi göstəriciləri, yaşa görə	2021			2022			2023		
	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox
İşə yeni qəbul edilən işçilərin ümumi sayı	726	277	7	1,043	255	7	850	223	8
İşçi dövriyyəsinin ümumi sayı	205	271	40	343	216	14	349	200	47
İşçi dövriyyəsi əmsalı, faiz ilə	13%	12%	12%	15%	10%	4%	13%	9%	16%

İşə qəbul edilən işçilər və işçi dövriyyəsi göstəriciləri, cinsə görə	2021		2022		2023	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İşə yeni qəbul edilən işçilərin ümumi sayı	692	318	787	518	652	429
İşçi dövriyyəsinin ümumi sayı	361	155	401	172	402	194
İşçi dövriyyəsi əmsalı, faiz ilə	0.14	0.11	0.13	0.10	0.12	0.10

Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət göstəriciləri, cinsə görə	2021		2022		2023	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət götürmək hüququna malik olan işçilərin sayı, cinsə görə	2,638	1,462	3,021	1,807	3,271	2,042
Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət götürən işçilərin ümumi sayı, cinsə görə	6	114	54	203	50	218
Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət başa çatdıqdan sonra hesabat dövründə işə qayıdan işçilərin sayı	6	75	54	108	50	136
Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət götürdükdən sonra iş qayıtmalı olan işçilərin ümumi sayı, cinsə görə	6	75	54	108	50	136
Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət qurtardıqdan sonra işə qayıdan və bundan sonra 12 ay müddətində işləyən işçilərin ümumi sayı, cinsə görə	6	71	47	102	44	134
Uşağa qulluqla bağlı məzuniyyət götürəndən sonra işə qayıdan işçilərin göstəricisi, cinsə görə, faizlə	100	100	100	100	100	100



Kadrların təkmilləşdirilməsi	2021		2022		2023	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
Təlim saatlarının ümumi sayı	30,807	12,460	18,851	8,788	38,208	19,167
İşçilərə təqdim edilən təlimlərin orta sayı, kateqoriyalar üzrə	41	30	33	25	42	37
Baş rəhbərlik	13.5	0	10	0	14.07	14.4
Rəhbərlik	11.2	17.2	8	8	11.62	10.81
Peşəkar heyət	8.3	10.5	9	11	10.67	8.82
Köməkçi heyət	7.8	2	6	6	5.85	2.97
Performansı və karyera inkişafı nəzərdən keçirilən ümumi işçilərin faizi, kateqoriyaya görə:	2,638	1,462	3,021	1,807	3,271	2,042
Baş rəhbərlik, faizlə	18	0	16	1	13	4
Rəhbərlik, faizlə	253	34	294	44	323	53
Peşəkar heyət, faizlə	2,334	1,273	2,678	1,591	2,898	1,806
Köməkçi heyət, faizlə	33	155	33	171	37	179

İdarəetmə orqanlarının müxtəlifliyi, cinsə görə	2021		2022		2023	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İdarəetmə orqanları daxilində fərdi şəxslərin ümumi sayı, cinsə görə	10	-	9	-	9	1

İdarəetmə orqanlarının müxtəlifliyi, yaşa görə	2021			2022			2023		
	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox	30 yaşa qədər	30-50 yaş arası	50 yaşdan çox
İdarəetmə orqanları daxilində fərdi şəxslərin ümumi sayı, yaşa görə	-	8	2	-	7	2	-	9	1

Sektora səciyyəvi olan göstəricilər, %	2021	2022	2023
Təşkilatın sağlamlıq göstəricisi (OHI)	85	84	87

Qeyri-diskriminasiya	2021	2022	2023
Diskriminasiya hallarının ümumi sayı	0	0	0

## Ətraf mühit

Enerji istehlakı	2021	2022	2023
Cəmi enerji istehlakı, kvts	8,696,165.56	9,138,421.80	9,292,633.33
Cəmi təbii qaz istehlakı, min kub metr ilə	441	450	454
Cəmi yanacaq istehlakı, ton ilə, o cümlədən	639	604	577
Dizel, ton ilə	224	192	230
Yanacaq, ton ilə	415	412	347

Su	2021	2022	2023
Cəmi su istifadəsi (kub metr ilə)	58,591	70,105	79,963
Cəmi içməli su istifadəsi, (kub metr ilə)	76.4	206.2	299

<b>CO2 emissiyaları və enerji göstəriciləri</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Cəmi birbaşa istixana qazı emissiyaları, metrik tonla	7341	7480	7532
Əhatə dairəsi 1, tCO2e	1982	1874	1825
Əhatə dairəsi 2, tCO2e	5359	5606	5696
İstixana Qazı Emissiyalarının tutumu metrik tonla, o cümlədən tonla			
i. Hər işçi üzrə CO2 emissiyaları, tonla	1.79	1.54	1.41

<b>Tullantı</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Yaranan tullantının ümumi çəkisi, metrik tonla və tullantıların tərkibinə görə bölgüsü, tonla	4,128.81	4,338.82	4,968.81
Yarana təhlükəsiz tullantının ümumi çəkisi, tonla	4,128.81	4,338.82	4,968.81
Təkraremal olunmuş təhlükəsiz tullantının ümumi çəkisi, tonla	27.68	34.43	26.33
Utilizasiyaya yönəldilmiş tullantıların ümumi çəkisi metrik tonla, tullantıların tərkibinə görə bölgüsü, ton	-	38.34	41.90
Metrik tonla torpaqda basdırılmalı olan təhlükəsiz tullantıların ümumi çəkisi, tonla	-	38.34	41.90

## GRI İndeksi

İstifadə bəyanatı		Kapital Bank 01.01.2023-31.12.2023 tarixlərini əhatə edən müddət üzrə GRI standartlarına uyğun hesabat vermişdir	
GRI 1 istifadə olunur		GRI 1: Əsas 2021	
GRI standartı / Digər mənbə	Açıqlama	Status	Bölmə
<b>Ümumi açıqlamalar</b>			
	2-1 Təşkilati təfərrüatlar	Açıqlanıb	Haqqımızda
	2-2 Təşkilatın dayanıqlı inkişaf hesabatına daxil dilən qurumlar	Açıqlanıb	Əhatə dairəsi və hüdudlar
	2-3 Hesabat dövrü, tezliyi və əlaqə	Açıqlanıb	Əhatə dairəsi və hüdudlar Əlaqələndirici şəxsin məlumatları
	2-4 Məlumatın yenidən təqdim edilməsi	Tətbiq edilmir	Bu Kapital Bankın ilk Dayanıqlı İnkişaf Hesabatıdır
	2-5 Kənar əminlik	Açıqlanıb	Məhdud Əminlik Bəyannaməsi
	2-6 Fəaliyyətlər, dəyər zənciri və digər işgüzar əlaqələr	Açıqlanıb	Haqqımızda Məsuliyyətli satınalma və təchizat zənciri
	2-7 Əməkdaşlar	Açıqlanıb	İstedadların idarə edilməsi Məlumat cədvəlləri
	2-8 Əməkdaş olmayan digər işçilər üzrə məlumatlar	Açıqlanıb	İstedadların idarə edilməsi
<b>GRI 2: Ümumi açıqlamalar 2021</b>	2-9 İdarəetmə strukturu və tərkibi	Açıqlanıb	Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyərin yaradılması
	2-10 Ali idarəetmə orqanına namizədlik və seçim	Açıqlanıb	Ali idarəetmə orqanının qiymətləndirilməsi Mülkiyyət strukturu
	2-11 Ali idarəetmə orqanının sədri	Açıqlanıb	Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyərin yaradılması
	2-12 Təsirlərin idarə olunmasına nəzarətdə ali idarəetmə orqanının rolu	Açıqlanıb	Səhmdarların Ümumi Yığıncağı
	2-13 Təsirlərin idarə edilməsi üçün səlahiyyətin ötürülməsi	Açıqlanıb	Təsirləri idarə etmək üçün məsuliyyət daşıyan baş rəhbərlər diqqətin kritik sahələrə yönəldilməsini təmin etmək üçün məsuliyyət daşıyır.
	2-14 Dayanıqlı inkişaf hesabatında ali idarəetmə orqanının rolu	Açıqlanıb	Baş İcraçı Direktorun müraciəti
	2-15 Maraqların toqquşması	Açıqlanıb	Maraqların toqquşması
	2-16 Vacib məsələlər haqqında ali idarəetmə orqanının məlumatlandırılması	Açıqlanıb	Maraqların toqquşması
	2-17 Ali idarəetmə orqanının kollektiv biliyi	Açıqlanıb	İdarə Heyəti

	2-18 Ali idarəetmə orqanının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	Açıqlanıb	Ali idarəetmə orqanının qiymətləndirilməsi
	2-19 Mükafatlandırma siyasəti	Açıqlanıb	İstedadların idarə edilməsi
	2-20 Mükafatlandırma prosesinin müəyyən edilməsi	Açıqlanıb	Kapital Bank-ın nəzarət orqanları İstedadların idarə edilməsi
	2-21 İllik ümumi kompensasiya nisbəti	Açıqlanıb	Hesabat dövründə illik kompensasiya əmsalı 556 faiz təşkil etmişdir
	2-22 Dayanıqlı inkişaf strategiyası haqqında bəyanət	Açıqlanmayıb	Baş İcraçı Direktorun müraciəti
	2-23 Siyasi öhdəliklər	Açıqlanıb	Kapital Bank-da etika və komplayens
	2-24 Siyasi öhdəliklərin daxil edilməsi	Açıqlanıb	Məsuliyyətli satınalma və təchizat zənciri Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyər in yaradılması
<b>GRI 2: Ümumi açıqlamalar 2021</b>	2-25 Mənfi təsirləri aradan qaldırmaq üçün proseslər	Açıqlanıb	Müştəri təcrübəsi
	2-26 Məsləhət almaq və problemləri bildirmək üçün mexanizmlər	Açıqlanıb	İşçilərə qayğı
	2-27 Qanun və qaydalara uyğunluq	Açıqlanıb	Kapital Bank-da etika və komplayens
	2-28 Assosiyasilara üzvlüklər	Açıqlanmayıb	
	2-29 Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsinə yanaşma	Açıqlanıb	Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr
	2-30 Kollektiv əmək müqavilələri	Açıqlanmayıb	Hesabat dövründə belə hallar qeydə alınmamışdır.

### Əhəmiyyətli mövzular

#### GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021

3-1 Əhəmiyyətli mövzuların müəyyənləşdirilməsi	Açıqlanıb	Əhəmiyyətlilik qiymətləndirməsi
3-2 Əhəmiyyətli mövzuların siyahısı	Açıqlanıb	Əhəmiyyətlilik qiymətləndirməsi
3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Əhəmiyyətlilik qiymətləndirməsi

### İqtisadi fəaliyyət

#### GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021

3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Əhəmiyyətlilik qiymətləndirməsi
-------------------------------------------	-----------	---------------------------------

#### GRI 201: İqtisadi fəaliyyət 2016

201-1 Əldə edilmiş birbaşa iqtisadi dəyər və onun paylaşdırılması	Açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri Əsas maliyyə göstəriciləri
201-2 İqlim dəyişikliyi ilə əlaqədar maliyyə nəticələri, risklər və imkanlar	Açıqlanmayıb	Kapital Bank iqlim dəyişikliyi nəticəsində yarana biləcək riskləri və iqlimin idarə edilməsində mövcud imkanları nəzərdən keçirməyi planlaşdırır.
201-3 Müəyyən edilmiş imtiyazlar planı üzrə öhdəliklər və digər pensiya planları	Açıqlanmayıb	Bu, Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi ilə tənzimlənir
201-4 Hökumətdən alınan maliyyə yardımı	Açıqlanmayıb	

## Market Presence

### GRI 202: Bazarda mövcudluq 2016

202-1 Yerli minimal əmək haqqı ilə müqayisədə inslər üzrə standart əmək haqqı	Açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri
202-2 Yerli əhalidən olan rəhbərliyin payı	Açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri

## Dolay iqtisadi təsirlər

### GRI 203: Dolay iqtisadi təsirlər 2016

203-1 İnfrastruktur sərmayələri və dəstəklənən xidmətlər	Açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri
203-2 Əhəmiyyətli dolay iqtisadi təsirlər	Açıqlanmayıb	

## Satınalma təcrübələri

### GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021

3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Məsuliyyətli satınalma və təchizat zənciri
-------------------------------------------	-----------	--------------------------------------------

### GRI 204: Satınalma təcrübələri 2016

204-1 Yerli təchizatçılara xərclənən vəsaitlərin ümumi büdcəyə nisbəti	Açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri
------------------------------------------------------------------------	-----------	--------------------

## Anti-korrupsiya

### GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021

3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Korrupsiyaya qarşı mübarizə sistemi
-------------------------------------------	-----------	-------------------------------------

### GRI 205: Anti-corruption 2016

205-1 Korrupsiya riski üzrə qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanıb	Maraqların toqquşması
205-2 Anti-korrupsiya siyasəti və prosedurları üzrə keçirilmiş təlim və kommunikasiya	Qismən açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri
205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Tətbiq edilmir	Hesabat ili ərzində heç bir korrupsiya halı qeydə alınmamışdır



## Antiinhisar davranışı

<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Kapital Bank-da etika və komplayens
<b>GRI 206: Antiinhisar davranışı 2016</b>	206-1 Sağlam olmayan rəqabət davranışları, etimadsızlıq və monopoliya təcrübələri üzrə hüquqi tədbirlər	Açıqlanıb	Kapital Bank-da etika və komplayens

## Vergi

<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyər yaradılması
<b>GRI 207: Vergi 2019</b>	207-1 Vergiyə yanaşma	Qismən Açıqlanıb	Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyər yaradılması
	207-2 Vergi idarəçiliyi, nəzarət və risklərin idarə edilməsi	Qismən Açıqlanıb	Risqlərin idarə edilməsi
	207-3 Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi və vergi ilə bağlı narahatlıqların idarə edilməsi	Qismən Açıqlanıb	Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr
	207-4 Ölkələr üzrə hesabat	Açıqlanmayıb	

## Materiallar

<b>GRI 301: Materiallar 2016</b>	301-1 İstifadə olunan materiallar, həcm və ya çəki ilə	Qismən Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
	301-2 Təkrar istifadə olunan materiallar	Açıqlanmayıb	
	301-3 Geri toplanmış məhsullar və qablaşdırma materialları	Açıqlanmayıb	

## Enerji

<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
<b>GRI 302: Enerji 2016</b>	302-1 Təşkilat üzrə enerji sərfiyyatı	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
	302-2 Təşkilat xaricində enerji istehlakı	Açıqlanmayıb	
	302-3 Enerji intensivliyi	Açıqlanmayıb	
	302-4 Enerji sərfiyyatının azaldılması	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
<b>GRI 302: Enerji 2016</b>	302-5 Məhsul və xidmətlərin enerjiyə olan tələbatının azaldılması	Açıqlanmayıb	

## Su və tullantılar

<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
<b>GRI 303: Su və tullantılar 2018</b>	303-1 Sudan orta q resurs kimi birgə istifadə	Açıqlanmayıb	
	303-2 Su axıdılması ilə əlaqədar təsirlərin idarə edilməsi	Açıqlanmayıb	
	303-3 Sudan istifadə	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
	303-4 Suyun axıdılması	Açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri
	303-5 Su istehlakı	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz

## Biomüxtəliflik

<b>GRI 304: Biomüxtəliflik 2016</b>	304-1 Qorunan ərazilər və yüksək biomüxtəliflik dəyəri olan ərazilərdə və ya bitişik ərazilərdə mövcud olan əməliyyat sahələri	Açıqlanmayıb	Kapital Bank yaxın illərdə bu məlumatı açıqlamaq niyyətindədir
	304-2 Əməliyyatların, məhsulların və xidmətlərin biomüxtəlifliyə ciddi təsirləri	Açıqlanmayıb	
	304-3 Qorunan və ya bərpa edilən yaşayış yerləri	Açıqlanmayıb	
	304-4 Əməliyyat sahələrində Beynəlxalq Təbiəti Qoruma İttifaqının Qırmızı Siyahısına düşmüş növlərin mövcudluğu	Açıqlanmayıb	

## Emissiyalar

<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
<b>GRI 305: Emissiyalar 2016</b>	305-1 İstixana effekti yaradan qazların (İEQ) birbaşa emissiyası (əhatə dairəsi 1)	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
	305-2 İstixana effekti yaradan qazların (İEQ) dolayı emissiyası (əhatə dairəsi 2)	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
	305-3 Digər istixana effekti yaradan qazların (İEQ) dolayı emissiyası (əhatə dairəsi 3)	Not Açıqlanıb	
	305-4 İEQ emissiyalarının intensivliyi	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
	305-5 RİEQ emissiyalarında azalmalar	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
	305-6 Ozon qatını məhv edən emissiyalar	Açıqlanmayıb	
	305-7 NOx, SOx və digər əhəmiyyətli emissiyalar	Açıqlanmayıb	

Tullantı			
<b>GRI 306: Tullantı 2020</b>	306-1 Tullantıların yaranması və tullantılarla bağlı əhəmiyyətli təsirlər	Qismən Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz
	306-2 2 Tullantılarla bağlı əhəmiyyətli təsirlərin idarə edilməsi	Açıqlanmayıb	
	306-3 Yaranan tullantılar	Açıqlanıb	Ətraf mühitə təsirimiz Məlumat cədvəlləri
	306-4 Utilizasiyadan yayındırılmış tullantılar	Açıqlanmayıb	
	306-5 5 Utilizasiyaya yönəldilmiş tullantılar	Açıqlanmayıb	
	306-5 Waste directed to disposal	Not disclosed	

Təchizatçıların ətraf mühit üzrə qiymətləndirilməsi			
<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Qismən Açıqlanıb	Məsuliyyətli satınalma və təchizat zənciri
<b>GRI 308: Təchizatçıların ətraf mühit üzrə qiymətləndirilməsi 2016</b>	308-1 1 Ekoloji meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanmayıb	
	308-2 Təchizat zəncirində mənfi ekoloji təsirlər və görülən tədbirlər	Qismən Açıqlanıb	Məsuliyyətli satınalma və təchizat zənciri

Məşğulluq			
<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	İstedadların idarə edilməsi
<b>GRI 401: Məşğulluq 2016</b>	401-1 Yeni işə götürülən işçilər və işçi dövriyyəsi	Açıqlanıb	İstedadların idarə edilməsi Məlumat cədvəlləri
	401-2 Müvəqqəti və yarımştat işçilərə təklif olunmayan, lakin tam ştat işçilərə təqdim olunan əlavə ödəmələr, güzəştlər və imtiyazlar	Açıqlanıb	İstedadların idarə edilməsi
	401-3 Valideyn məzuniyyəti	Açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri
	401-3 Parental leave	Disclosed	Performance tables

İşçi və rəhbər əlaqələri			
<b>GRI 402: İşçi və rəhbər əlaqələri 2016</b>	402-1 Əməliyyat dəyişiklikləri ilə bağlı minimal bildiriş müddətləri	Açıqlanmayıb	Regulated by Law and Internal Rules

## Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi

<b>GRI 403: Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi 2018</b>	403-1 Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyinin idarə edilməsi sistem	Açıqlanıb	İş yerində təhlükəsizlik
	403-2 Təhlükələrin müəyyən olunması, risklərin qiymətləndirilməsi və hadisələrin araşdırılması	Açıqlanıb	İş yerində təhlükəsizlik
	403-3 Peşə sağlamlığı ilə bağlı xidmətlər	Qismən Açıqlanıb	İş yerində təhlükəsizlik
	403-4 Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi məsələləri üzrə işçilərin iştirakı, məsləhətləşmə və məlumatlandırılma	Açıqlanıb	İş yerində təhlükəsizlik Məlumat cədvəlləri
	403-5 eşə sağlamlığı və təhlükəsizliyi sahəsində işçilər üçün təlim	Açıqlanıb	İş yerində təhlükəsizlik Məlumat cədvəlləri
	403-6 İşçilərin sağlamlığının qorunması	Açıqlanıb	İş yerində təhlükəsizlik
	403-8 Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyinin idarə edilməsi sisteminin əhatə etdiyi işçilər	Açıqlanıb	İş yerində təhlükəsizlik
	403-9 İş yerində zədələnmələr alınmamışdır.	Açıqlanıb	İş yerində təhlükəsizlik
	403-10 Peşə xəstəliyi	Açıqlanmayıb	Hesabat dövründə belə hallar qeydə alınmamışdır.

## Təlim və təhsil

alınmamış

<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Təlim və inkişaf
<b>GRI 404: Təlim və təhsil 2016</b>	404-1 Bir əməkdaşa düşən illik orta təlim saatları	Açıqlanıb	Təlim və inkişaf Məlumat cədvəlləri
	404-2 İşçilərin bacarıqlarının artırılması proqramları və keçidzamanı dəstək proqramları	Açıqlanıb	Təlim və inkişaf
	404-3 Müntəzəm fəaliyyət və karyera inkişafı üzrə təhlil edilmiş işçilərin faizi	Açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri

## Müxtəliflik və bərabər imkanlar

<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyərin yaradılması
<b>GRI 405: Müxtəliflik və bərabər imkanlar 2016</b>	405-1 İdarəetmə orqanlarının və işçilərin müxtəlifliyi	Açıqlanıb	Korporativ idarəetmə vasitəsilə dəyərin yaradılması
	405-2 Başlanğıc əmək haqqı və mükafatlandırma üzrə qadınların kişilərə olan nisbəti	Açıqlanıb	Məlumat cədvəlləri

### Ayrı-seçkiliyin olmaması

#### GRI 406: Non-discrimination 2016

406-1 Ayrı-seçkilik hadisələri və onların qarşısını almaq üçün görülmüş tədbirlər

Açıqlanıb

İnsan hüquqları təcrübələri

### Birləşmə azadlığı və kollektiv müqavilələr

#### GRI 407: Birləşmə azadlığı və kollektiv müqavilələr 2016

407-1 Fəaliyyət çərçivəsində assosiasiya azadlığını və kollektiv müqavilələrin istifadəsi haqqını risk altına salan əməliyyatlar və təchizatçılar

Açıqlanmayıb

Hesabat dövründə belə hallar qeydə alınmamışdır.

### Uşaq əməyi

#### GRI 408: Uşaq əməyi 2016

408-1 Uşaq əməyinin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar

Tətbiq olunmur

Kapital Bank uşaq əməyinin əleyhinədir və onun baş verməsinin qarşısını almaq üçün həm qanuni tələblərə, həm də daxili qaydalara riayət edir.

### Məcburi əmək

#### GRI 3: Məcburi əmək 2021

3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi

Açıqlanıb

Kapital Bank-da etika və kompayens

#### GRI 409: Məcburi əmək 2016

409-1 Məcburi əməyin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar

Açıqlanıb

Kapital Bank-da etika və kompayens Risklərin idarə edilməsi

### Təhlükəsizlik təcrübələri

#### GRI 410: Təhlükəsizlik təcrübələri 2016

410-1 Təhlükəsizlik işçilərinin insan haqları üzrə siyasət və prosedurlar üzrə təlim keçməsi

Açıqlanıb

İnsan hüquqları təcrübələri Bütün əməkdaşlar tutduqları vəzifədən asılı olmayaraq insan hüquqları mövzusunda təlim keçiblər

### Yerli xalqların hüquqları

#### GRI 411: Yerli xalqların hüquqları 2016

411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples

Açıqlanmayıb

### Yerli icmalar

#### GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021

3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi

Qismən Açıqlanıb

Korporativ Sosial Məsuliyyətimiz

#### GRI 413: Yerli icmalar 2016

413-1 Yerli icmaların iştirakı ilə əməliyyatlar, təsirlərin qiymətləndirilməsi və inkişaf proqramları

Qismən Açıqlanıb

Korporativ Sosial Məsuliyyətimiz

413-2 Yerli icmalara faktiki və mümkün əhəmiyyətli mənfi təsirləri olan əməliyyatlar

Açıqlanmayıb

Təchizatçıların sosial qiymətləndirməsi			
<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Açıqlanıb	Məsuliyyətli satınalma və təchizat zənciri
<b>GRI 414: Təchizatçıların sosial qiymətləndirməsi 2016</b>	414-1 Sosial meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Qismən Açıqlanıb	Məsuliyyətli satınalma və təchizat zənciri
	414-2 Təchizat zəncirində mənfi sosial təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanmayıb	
İctimai siyasət			
<b>GRI 415: İctimai siyasət 2016</b>	415-1 Siyasi xarakterli ödənişlər və fəaliyyət	Açıqlanmayıb	
Müştəri sağlamlığı və təhlükəsizliyi			
<b>GRI 416: Müştəri sağlamlığı və təhlükəsizliyi 2016</b>	416-1 Məhsul və xidmət kateqoriyalarının sağlamlıq və təhlükəsizlik təsirlərinin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmayıb	
	416-2 Məhsul və xidmətlərin sağlamlıq və təhlükəsizlik meyarlarına cavab verməməsi halları	Açıqlanmayıb	
Marketing və etikətləmə			
<b>GRI 417: Marketing və etikətləmə 2016</b>	417-1 Məhsul və xidmət üzrə məlumatlandırma və etikətləmə tələbləri	Qismən Açıqlanıb	Müştəri təcrübəsi
	417-2 Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etikətləmə tələbləri ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanmayıb	Hesabat dövründə belə hallar qeydə alınmamışdır.
	417-3 Marketing kommunikasiyaları ilə bağlı uyğunsuzluq halları	Açıqlanmayıb	Hesabat dövründə belə hallar qeydə alınmamışdır.
Müştəri məxfiliyi			
<b>GRI 3: Əhəmiyyətli mövzular 2021</b>	3-3 Əhəmiyyətli mövzuların idarə edilməsi	Qismən Açıqlanıb	Qabaqcıl kibertəhlükəsizlik və məlumatların tamlığı
<b>GRI 418: Müştəri məxfiliyi 2016</b>	418- Müştəri məxfiliyinin pozulması və müştərilər haqqında məlumatların itməsinə aid əsaslandırılmış şikayətlər	Qismən Açıqlanıb	Advanced cybersecurity and data integrity



---

Biz maraqlı tərəflərimizin tövsiyələrini və şərhlərini qiymətləndiririk. Biz istənilən təklifə açıq və hesabatımızı və performansımızı yaxşılaşdırmağa kömək edəcək əhəmiyyətli töhfələri qiymətləndiririk.

Təkliflər üçün əlaqələndirici şəxs:

Azər Bədəlov  
Xəzinədarlıq Departamenti, İnvestisiya şöbəsi, Baş mütəxəssis  
Bakı, Azərbaycan, Füzuli küç 71, Baş Ofis  
Əlaqə nömrəsi: +994125981295 (7540)  
E-mail: Azar.Badalov@kapitalbank.az

## MÜSTƏQİL ƏMİNLİK HESABATI

Müstəqil icraçı Deloitte & Touche MMAC ("Deloitte") tərəfindən Kapital Bank ASC-nin ("Şirkət") İdarə Heyətinə 1 yanvar 2023-cü ildən 31 dekabr 2023-cü il tarixinədək olan dövr üçün 2023 illik Dayanıqlı İnkişaf Hesabatı ("Hesabat") üzrə məhdud əminlik hesabatı:

### Əminliyin əhatə dairəsi

Şirkət 1 yanvar 2023-cü ildən 31 dekabr 2023-cü il tarixinədək olan dövr üçün Qlobal Hesabatlılıq Təşəbbüsü ("GRI") Davamlı İnkişaf üçün Hesabatlılıq Standartlarının tələblərinə uyğun Hesabatında təqdim olunan seçilmiş məlumatların doğruluğu ilə bağlı məhdud əminliyin təmin edilməsi üzrə 3000 sayılı (düzəliş edilmiş) Əminlik Tapşırıqlarına dair Beynəlxalq Standarta (ISAE) ("Standart") uyğun olaraq əminlik layihəsinin yerinə yetirilməsi üçün bizi təyin etmişdir.

### Əminlik prosedurları və vəzifələr

Biz 2023-cü illərə aid olan və Hesabata daxil olunmuş aşağıdakı məlumatların doğruluğunu təsdiq etmək üçün məhdud əminlik layihəsini yerinə yetirdik:

- (1) Aşağıda "Məhdud əminlik üçün qeyri-maliyyə fəaliyyətinə dair seçilmiş məlumatlar" bölməsində göstərilmiş seçilmiş əsas fəaliyyət göstəriciləri, və
- (2) Hesabatın "Hesabat haqqında" alt bölməsində qeyd edildiyi kimi, GRI Dayanıqlı Hesabatı Standartlarının tələblərinə uyğun olaraq Hesabatın hazırlanmasına dair Şirkətin şəxsi bəyanatı.

### Əsas əminlik prosedurlarımız

Məhdud əminliyə nail olmaq üçün, Standart bizdən tapşırığın əhatə dairəsinə aid sahələrin tərtibatında istifadə olunan prosesləri, sistemləri və bacarıqları nəzərdən keçirməyi tələb edir. Əhəmiyyətli səhvin mövcudluğu riskini nəzərə alaraq, əminliyə dair nəticəni yetərli sübutla əsaslandırmaq üçün zəruri hesab etdiyimiz bütün məlumat və izahları əldə edərək işimizi planlaşdırdıq və yerinə yetirdik.

Nəticəmizi hazırlamaq üçün aşağıdakı prosedurları həyata keçirdik:

- Davamlı inkişaf üzrə seçilmiş fəaliyyət göstəricilərinin yığılması, ümumiləşdirilməsi, yoxlanması və hesabatlaşdırılması ilə əlaqədar əsas sistemləri, prosesləri, siyasətləri və nəzarət mexanizmlərini seçmə üsulu ilə təhlil etdik;
- Şirkətin davamlı inkişaf fəaliyyətlərinə, siyasətlərinə və müvafiq hesabatlılığına cavabdeh olan işçiləri ilə müsahibələr apardıq;
- Əldə olunmuş məlumatların seçilmiş əsas fəaliyyət göstəriciləri üzrə doğruluğunu təsdiqləmək üçün seçmə üsulu ilə əsaslı yoxlamalar apardıq;
- Davamlı inkişaf məsələlərinin müəyyən edilməsi, idarə edilməsi və hesabatlaşdırılması ilə əlaqədar ümumi idarəetmə və daxili nəzarət mühiti, risklərin idarə edilməsi, əhəmiyyətliliyin qiymətləndirilməsi və maraqlı tərəflərin cəlb olunması prosesləri barədə anlayışın əldə edilməsi üçün rəhbərlik və baş idarə heyəti ilə sorğular apardıq;
- Hesabatda olan açıqlamaların GRI Davamlı İnkişaf üçün Hesabatlılıq Standartlarına uyğunluğunu seçmə üsulu ilə nəzərdən keçirdik.

Biz hesab edirik ki, əldə etdiyimiz sübut məhdud əminliyə dair nəticəmizin bildirilməsi üçün yetərli və uyğun əsas təmin edir.

## Səciyyəvi məhdudiyyətlər

Məlumatların seçmə üsulu ilə təhlil edilməsi səbəbindən bütün əminlik tapşırıqlarında səciyyəvi məhdudiyyətlər mövcuddur. Buna görə də fırıldaqçılıq, səhv və ya uyğunsuzluq halları mövcud ola və aşkar edilməyə bilər. Əlavə olaraq, hesabatlara daxil edilən qeyri-maliyyə məlumatlarının müəyyən edilməsi, hesablanması və seçilməsi və ya qiymətləndirilməsi üçün istifadə edilən xüsusiyyətləri və metodları nəzərə alsaq, qeyri-maliyyə məlumatları maliyyə məlumatlarına nisbətə daha çox belə səciyyəvi məhdudiyyətlərə malikdir.

Tapşırığı yerinə yetirərkən işimiz başqa məqsədlər barədə deyil, məhz bu Hesabatda bizdən təqdim edilməsi tələb olunan məsələlər barədə Şirkətə məlumat vermək olmuşdur. Biz, qanunla icazə verilən bütün hallarda öz işimizə, hazırkı Hesabata və ya hazırladığımız nəticəyə görə Şirkətdən başqa hər hansı digər tərəf qarşısında məsuliyyət daşırıq və ya belə məsuliyyəti qəbul etmirik.

Bizim tapşırığımız Standart əsasında məhdud əminliyi təmin etməkdir. Məhdud əminlik tapşırığı çərçivəsində yerinə yetirilən prosedurlar öz mahiyyəti və müddətinə görə kifayət qədər əminlik tapşırığındakı prosedurlardan fərqlənir və daha az dərəcədə əhatəlidir və nəticə etibarilə, məhdud əminlik tapşırığı zamanı əldə olunmuş əminlik səviyyəsi kifayət qədər əminlik tapşırığı zamanı əldə olunan əminlikdən əhəmiyyətli dərəcədə aşağıdır.

## Vəzifələr və öhdəliklər

Şirkətin direktorları Hesabatda əks olunan davamlı inkişafa dair məlumatların və bəyannamələrin hazırlanmasına, doğruluğuna və tamlığına görə məsuliyyət daşıyır. Onlar Şirkətin davamlı inkişafına bağlı məqsədlərinin müəyyən edilməsinə və hesabat olunan məlumatların əldə olunduğu uyğun fəaliyyətin idarə edilməsi və daxili nəzarət sistemlərinin qurulmasına və saxlanmasına cavabdehdir.

Bizim məsuliyyətimiz həyata keçirdiyimiz prosedurlar əsasında seçilmiş məlumatlara dair müstəqil şəkildə nəticə bildirməkdən ibarətdir. Biz tapşırığı Beynəlxalq Audit və Əminlik Standartları Şurası tərəfindən buraxılan Keçmiş dövrlər üzrə Maliyyə Məlumatlarının Audit və Təhlilindən başqa Əminlik Tapşırıqları adlı 3000 sayılı (düzəliş edilmiş) ISAE-ya uyğun olaraq yerinə yetirdik.

## Müstəqillik və keyfiyyətə nəzarət

Biz bu tapşırığı Mühasiblər üçün Beynəlxalq Etika Standartları Şurası tərəfindən buraxılmış düzgünlük, obyektivlik, peşakar bacarıqlar, lazımi səviyyədə araşdırma, məxfilik və peşakar davranış kimi fundamental prinsiplərə əsaslanan *Peşakar Mühasiblər üçün Etika Məcəlləsində* müəyyən olunan müstəqillik və digər etik tələblərə uyğun şəkildə yerinə yetirdik.

Deloitte 1 sayılı Beynəlxalq Keyfiyyətin İdarə Edilməsi Standartını tətbiq edir və müvafiq olaraq etika tələblərinə, peşə standartlarına, lazımi hüquqi-normativ tələblərə uyğunluq ilə bağlı sənədləşdirilmiş siyasət və prosedurları əhatə edən kompleks keyfiyyətə nəzarət sistemində malikdir.

## Məhdud əminlik üçün qeyri-maliyyə fəaliyyətinə dair seçilmiş məlumatlar

Biz Şirkət tərəfindən Hesabatda əks olunmuş 2023-ci hesabatlılıq ili üzrə aşağıdakı əsas fəaliyyət göstəricilərinə dair məlumatların doğruluğu ilə bağlı məhdud əminlik prosedurlarını yerinə yetirmək üçün təyin edilmişik:

<b>İşçilər</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• İşçilərin cəmi sayı</li><li>• Cinsə görə işçilərin cəmi sayı, kişi</li><li>• Cinsə görə işçilərin cəmi sayı, qadın</li><li>• İşə götürülən işçilərin sayı</li><li>• İşdən azad edilən işçilərin sayı</li><li>• Kədr axını əmsəli</li></ul>
<b>Əməliyyatlar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aktiv müştərilərin ümumi sayı</li><li>• Aktiv korporativ müştərilərin sayı</li><li>• Aktiv fərdi müştərilərin sayı</li><li>• Aktiv fərdi sahibkarların sayı</li></ul>

<b>İstixana effekti yaradan qazların emissiyası</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sahə 1 emissiyalar</li><li>• Sahə 2 emissiyalar</li></ul>
<b>Su istehlakı</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cəmi alınan su</li></ul>
<b>Enerji</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elektrik enerjisi istehlakı</li><li>• Cəmi təbii qaz istehlakı</li></ul>

#### Məhdud əminliyə dair nəticə

İşimizin əhatə dairəsinə və yerinə yetirdiyimiz əminlik prosedurlarına əsasən nəticəyə gəldik ki, yuxarıda "Vəzifələr və öhdəliklər" bölməsində qeyd edilmiş məhdud əminliyin təmin edilməsi məqsədilə cəlb edildiyimiz tapşırığın əhatə dairəsinə aid olan yuxarıda qeyd olunmuş seçilmiş qeyri-maliyyə performans məlumatlarında əhəmiyyətli təhriflərin olduğunu hesab etməyə səbəb olan heç bir fakt qarşımıza çıxmamışdır.

DELOITTE + TOUCHE

10 fevral 2025

