

UOT 336.71

## Kommersiya bankları bank xidmətlərinin göstərilməsinin baza əsası kimi



**Kərimov Atik Ehsan oğlu \***  
dosent, iqtisad elmləri üzrə fəlsəfə doktoru

### Xülasə

Məqalədə kommersiya bankının tərifı və səciyyələrinə dair müxtəlif müəlliflərin fikirləri, bank məhsulu və bank xidməti anlayışlarına mövcud yanaşmalar, o cümlədən bankın iqtisadi potensialı, növü, tipi nöqtəyi-nəzərindən araşdırılır. Bank xidmətlərinin, o cümlədən beynəlxalq bank biznesi sahəsində təsnifatlarının fərqləndirici xüsusiyyətləri göstərilir. Təsərrüfat subyektlərinin fəaliyyətinin inkişaf etdirilməsinə və səmərəliliyinin yüksəldilməsinə bank xidmətlərinin təsiri, bank məhsullarının keyfiyyət əlamətləri öyrənilir. Kommersiya banklarının xidmətləndirmə fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi həm mikro və həm də makrosəviyyələrdə sosial-iqtisadi inkişaf üçün müsbət nəticələr verə bilər.

**Açar sözlər:** *kommersiya bankı, bank məhsulu, bank xidməti.*

### Giriş

Son illərdə dünya iqtisadiyyatında baş verən dəyişikliklər bank biznesinin məzmununa əhəmiyyətli təsir göstərir. Bank sektoru Azərbaycanın milli iqtisadiyyatının islahatlar illərində sürətlə inkişaf etmiş sahələrindəndir. Bank xidmətləri və bank məhsulları bazarı müəyyən dərəcədə inkişaf etmişdir. Özəl sektorun, sahibkarlıq fəaliyyətinin inkişafı, əhəlinin gəlirlərinin artması kommersiya banklarının xidmətləndirmə fəaliyyətinin inkişafını şərtləndirmişdir. Bununla belə, inkişaf etmiş ölkələrlə müqayisədə bu sahədəki mövcud səviyyə hələ çox aşağıdır.

\*Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti. AZ1000. Bakı şəhəri, İstiqlaliyyət küç. 6.  
atik.kerimov@yandex.ru

## Kommersiya bankları və bank xidmətlərinə dair əsas anlayışlar

İqtisadi ədəbiyyatda ümumilikdə bank və əsasən də kommersiya bankının ən müxtəlif təriflərinə rast gəlinir. Bəzi hallarda bu təriflər üst-üstə düşür, digər hallarda isə bir qədər fərqlənir. Belə ki, məsələn, rus alimi professor N.F.Samsonovun fikrincə, bank qaytarılmaq, müddətlilik və ödənişlilik şərtləri ilə fiziki və hüquqi şəxslərin pul vəsaitlərini cəlb edən və onları öz adından yenidən yerləşdirən, həmçinin komisiyon-vasitəçilik (*hesablaşma və s.*) və digər əməliyyatları yerinə yetirən kommersiya təşkilatıdır. Daha sonra isə o, qeyd edir ki, *kommersiya bankı* aşağıdakı bank əməliyyatlarını yerinə yetirmək hüququna malik olan kredit təşkilatıdır: pul vəsaitlərinin qaytarılmaq, müddətlilik və ödənişlilik şərtləri əsasında əmanətlərə cəlb edilməsi və bu vəsaitlərin yenidən yerləşdirilməsi, fiziki və hüquqi şəxslərin bank hesablarının açılması və aparılması [1, s. 164, 167]. Göründüyü kimi, bank və kommersiya bankının tərifləri məzmunca üst-üstə düşür.

Bir sıra müəlliflər kommersiya banklarının tərifini maliyyə menecmenti nöqteyi-nəzərindən verir. Belə ki, V.Y.Çerkasovun fikrincə, kommersiya bankları maliyyə sisteminin qurumlarıdır və bu səbəbdən də öz məzmununa görə bank əməliyyatlarının idarə edilməsi bir tərəfdən bankın maliyyəsinin idarə edilməsidir, digər tərəfdən isə bankın maliyyəsinin idarə edilməsi onun əməliyyatlarının idarə edilməsi prosesinin bir hissəsidir. Bu prosesdə aşağıdakıları fərqləndirmək və ayrıca nəzərdən keçirmək olar: strateji və taktiki planlaşdırma, maliyyənin idarə edilməsi, marketing fəaliyyətinin, həmçinin bank əməliyyatlarını keçirən heyətin idarə edilməsi. Bundan sonra qeyd olunur ki, kommersiya bankının maliyyəsinin idarə edilməsi bankın həm xüsusi, həm cəlb edilən vəsaitlərinin formalaşdırılmasının, müxtəlif aktiv əməliyyatlarının qarşılıqlı surətdə idarə edilməsinin mürəkkəb prosesidir. Eyni zamanda, bank, vəsaitlərin cəlb edilməsi və yerləşdirilməsi ilə birbaşa bağlı olmayan digər əməliyyatlardan, yəni xidmətlərdən də gəlir əldə edə bilər. Bir sözlə, bank xidmətləri probleminə maliyyənin idarə edilməsi sistemindən ayrı baxılır [2, s. 4-5].

Fikrimizcə, tədqiq olunan bank xidmətləri mövzusu çərçivəsində kommersiya bankının daha məqbul tərifini Y.S.Stoyanova verir. Əsasən qeyd edilir ki, kommersiya bankı özlüyündə öz müştərilərinə, yəni, əmanətçilərinə (*kreditorlarına*) və ondan borc götürənlərə xidmətlər göstərən, borclulardan və əmanətçilərindən təqdim edilən vəsaitlərə görə təqdim edilən faiz dərəcəsi fərqindən mənfəət əldə edən işgüzar müəssisəni ifadə edir [3, s. 503-504].

Eyni zamanda kommersiya bankına ictimai tələbatların ödənilməsi, həmçinin onun daxili quruluşu nöqteyi-nəzərindən yanaşdıqda, bank onun xidmətlərinə ehtiyac duyulan yerdə mövcud ola bilər. Bu cür tələbatın mövcudluğu isə inkişaf edən iqtisadiyyatın əlamətidir. Kommersiya bankı vergi ödəmələri vasitəsilə sosial yönümlü bütçə proqramlarının təmin edilməsi, iş yerlərinin yaradılması, əhalinin yığımlarının qorunub saxlanması və artırılması və s. kimi sosial funksiyalar da yerinə yetirir.

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

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

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

Bununla belə, həm məhsul, həm də xidmət komisyona şəkildə bank tərəfindən gəlir əldə edilməsinə təmin edir. Onu da qeyd etmək vacibdir ki, bir çox hallarda bank məhsulu ilkin səciyyəyə daşır, bank xidməti isə ikinci dərəcəli xarakterə malik olur. Həmçinin, bank xidmətlərinin güclü xüsusiyyətlərindən biri onların şəxsiləndirilməsidir.

Bütün yuxarıda qeyd edilən keyfiyyətlər nəzərə alınmaqla söyləmək olar ki, bank xidmətləri çox riskli fəaliyyət sahəsidir. Bank xidmətinin riskliliyini təsdiq edən və fərqləndirici xüsusiyyət kimi çıxış edən mühüm amil onun tarixən beynəlxalq miqyasda hansısa bir patentlə qorunmasıdır [4].

Fikrimizcə, "bank məhsulu" ilə müqayisədə "bank xidmətləri" daha geniş anlayışdır. Maddi istehsalın digər sahələrində "əmtə" kateqoriyası "xidmət" anlayışından daha yüksəkdə durur. Bu vəziyyəti qərb alimləri onunla izah edirlər ki, əmtəə, yaradıla bilən və satıla bilən, gözlə görünən obyektədir. Xidmət isə görünməyən və tez köhnələn məhsuldu. Onun yaranması və satılması eyni zamanda baş verir. Lakin məhsul ilə xidmət arasındakı fərq heç də həmişə aşkar görünür [5, s. 25].

Təcrübədə, demək olar ki həmişə, əmtəənin alınması uyğun xidmətlə müşayiət olunur və əksinə, istənilən xidmətin əldə edilməsi uyğun əmtəələrlə müşayiət olunur.

Qərb alimlərinin bir qismi "əmtə" və "xidmət" anlayışlarına istehlakçı faydalılığı nöqtəyi-nəzərdən yanaşır. Bu zaman onlar qeyd edirlər ki, satıcılar fiziki əmtəələrə (*məhsullara*) daha çox diqqət yetirməklə səhifə yol verirlər.

Əmtəənin fiziki məhsul kimi mənası təkcə ona malik olmaq deyil, həmçinin onun verə biləcəyi faydadadır. İstehsalçıların başı öz məhsullarına elə qarışır ki, onlar

bütün diqqətlərini mövcud tələbatlara yönəldir, onların əsasında duran ehtiyacı isə gözdən qaçırlar [6, s. 24].

İqtisadi ədəbiyyatda nemət kateqoriyasına əsaslanan daha geniş yanaşmaya da rast gəlinir [7, s. 335-336].

Fayda, özündə müəyyən müsbət mənəni birləşdirməklə, müəyyən insan tələbatını ödəyən və insanların maraqlarına, məqsədlərinə, cəhdlərinə cavab verən predmet, əmək məhsuludur.

Nemətin digər acmaları da məlumdur. Məsələn, A.Marşall "nemət" dedikdə bizim istədiyimiz bütün əşyaları yaxud insan tələbatlarını ödəyən əşyaları başa düşürdü.

Bəzən nemətə təkcə əmək məhsulu deyil, həmçinin xidmətlər formasında da çıxış edə bilən faydalılıq ifadəsi kimi baxılır.

İnsan üçün vacib olan nemətlər içində mühüm yeri xidmətlər tutur. Onlar mühüm xüsusiyyətlərə malikdir.

Xidmət məqsədyönlü əməyin faydalı səmərə istehsalının vaxtına görə həmin səmərənin istehlakı ilə üst-üstə düşdüyü bir növüdür.

İstehsal sferasına münasib olaraq maddi və qeyri-maddi xidmət növlərini fərqləndirirlər.

Öz növbəsində, qeyri-maddi nemətlər iki yerə bölünür: insana təbiətdən verilmiş və onları öz daxilində öz iradəsi ilə inkişaf etdirən daxili nemətlər və tələbatların ödənilməsi üçün xarici aləmin verdiyi bu fayda xarici nemətlər.

Beləliklə, nəzəri baxışların təhlilində belə nəticəyə gəlmək olar ki, bank xidmətləri kifayət qədər geniş kateqoriya olmaqla yalnız bank məhsulunu ifadə etmir, həmçinin, onun müştərilərin tələbatlarının ödənilməsi üçün faydalılığını müəyyən edir.

### **Kommersiya bankının və bank xidmətlərinin prinsip və funksiyaları**

Bank xidmətlərinin sferasının tədqiqində kommersiya bankının iqtisadi potensialının müəyyənləşdirilməsi çox vacibdir ki, bunda məqsəd bankın inkişaf etdirilməsidir. Bu isə, metodiki müddəaları ümumiləşdirərək bankların kredit sisteminin mərkəz həlqəsi kimi iqtisadi mahiyyətinin və məzmununun formalaşdırılmasına imkan verir [8, s. 86-87].

Bankın iqtisadi potensialının mahiyyəti onun xüsusi resurslarının geniş təkrar istehsalını, onlardan istifadənin səmərəliliyinin yüksəldilməsini, passivlərin aktivlərə çevrilməsi keyfiyyətinin artırılmasını, əmək məhsuldarlığının yüksəldilməsini təmin edə bilməsində təzahür edir.

Fikrimizcə, kommersiya bankının iqtisadi potensialının məzmununu aşağıdakı üç əsas funksiyaya yerinə yetirmək yolu ilə banka sərbəstlik, dayanıqlılıq və səmərəli fəaliyyət imkanı verən resursların məcmusu kimi müəyyən etmək olar. Üç əsas funksiya isə bunlardır:

- ❑ qoruyucu funksiya. İtkilərin məhdudlaşdırılmasını təmin etməklə, cari zərərlərdən olan itkiləri yüngülləşdirməklə banka riskli əməliyyatlar keçirməyə imkan verir;
- ❑ tənzimləyici funksiya. Onun gerçəkləşməsi zamanı bankın potensialı bankın iqtisadi davranış perspektivlərinin dövlət orqanları tərəfindən müəyyən-ləşdirilməsində istiqamətləndirici rol oynayır;
- ❑ əməliyyat funksiyası. Bankın təkrar istehsal bazasının yaradılması və inkişaf etdirilməsi və gəlir gətirən məhsul və xidmətlərin istehsalından ötrü mövcud resurslardan səmərəli istifadə edilməsindən ibarətdir.

Bank sisteminə həmçinin qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş ayrı-ayrı bank əməliyyatlarını həyata keçirmək hüququna malik olan qeyri-bank kredit təşkilatları da daxildir. Qeyri-bank təşkilatlarının iqtisadi potensialının yaradılması və fəaliyyət göstərməsi prinsipləri banklarda olduğu kimidir. Bununla belə, bu cür təşkilatlar üçün özlərinin köklü fəaliyyətləri ilə bank əməliyyatlarının ilə mümkün əlaqələndirilməsi Mərkəzi Bank tərəfindən müəyyən-ləşdirilir.

Qeyd etmək lazımdır ki, Azərbaycan Respublikasının mövcud qanunvericiliyinə uyğun olaraq, ölkənin bank sisteminin tərkibinə xarici bankların filial və nümayəndəlikləri də daxildir və onların fəaliyyəti milli hüquq normativləri ilə tənzimlənir. Belə ki, Azərbaycan Respublikasının mövcud qanunvericiliyinə uyğun olaraq, ərazisində qeydiyyatdan keçdiyi xarici ölkənin qanunvericiliyi ilə bank kimi tanınan kredit təşkilatı xarici bank hesab olunur. "Banklar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununda (*Fəsil I, maddə 1*) deyildiyi kimi "«Xarici» sözü banka, filiala və ya nümayəndəliyə aid edildikdə, əsas fəaliyyət yeri Azərbaycan Respublikasından kə-narda olan bank, filial və ya nümayəndəlik başa düşülür".

Bank xidmətlərinin təsnifləşdirilməsi kommertiya bankının növü və tipindən xeyli asılı olmaqla onun çıxış müddəasıdır, bank fəaliyyətinin təməl prinsipləri üzərində qurulur.

Kommertiya bankları dövlət hakimiyyəti orqanlarından və idarəetmə orqanlarından asılı deyil və onların fəaliyyəti aşağıdakı prinsiplər əsasında qurulur:

- ali hakimiyyəti dövlət orqanları tərəfindən müəyyən edilmiş və bankların fəaliyyətini tənzimləyən qanunlara, normativ və qaydalara riayət edilməsi;
- özlərinin fəaliyyətinin nəticələrinə görə tam maddi məsuliyyətin daşınması;
- özlərinin cəlb etdiyi vəsaitlərdən və əldə etdiyi gəlirlərdən istifadə edilməsində sərbəstlik;
- mənfəətin maksimallaşdırılmasına və riskin minimallaşdırılmasına istiqamətlənmiş əməliyyatların seçilməsi;
- pul vəsaitlərinin cəlb edilməsi və yenidən yerləşdirilməsi əməliyyatlarının müştərilərlə qarşılıqlı razılıq əsasında aparılması;
- cari qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada öhdəliklərinin yerinə yetirilməsi [9, s. 113].

## Kommersiya bankları və bank xidmətlərinin təsnifləndirilməsi

Hal-hazırda kommersiya banklarının təsnifləşdirilməsinə müxtəlif yanaşmalar mövcud olsa da, onların arasında bankların təklif etdikləri maliyyə məhsullarına və xidmətlərinə (*ümmilikdə bank xidmətlərinə*) əsasən bölgüsü xüsusi yer tutur. Bu mənada, universal və ixtisaslaşdırılmış kommersiya banklarının fərqləndirilməsi qəbul edilmişdir. Universal banklar müştərilərə daha çox sayda maliyyə xidmətləri göstərə bilir (*inkişaf etmiş ölkələrdə bu rəqəm təqribən 300-ə yaxındır*) [10, s. 9]. Təkcə fiziki şəxslərə bankların göstərdiyi xidmət növü ABŞ-da 155, Yaponiyada 174 təşkil edir. Rusiyada bu rəqəm 70 təşkil edir [11, 269 s.]. Müəllifin hesablamalarına görə Azərbaycanda kommersiya banklarının göstərə bildiyi xidmətlərin sayı 25-dən azdır.

Bank xidmətlərinin mühüm qrupları kimi müvəqqəti sərbəst olan vəsaitlərin toplanması, maliyyə bazarı subyektlərinin kreditləşdirilməsi, təsərrüfatda hesablaşmaların təşkili və aparılması, qiymətli kağızlarla əməliyyatların keçirilməsi, maliyyə və maddi qiymətlilərin saxlanması, trust əməliyyatlarının aparılmasını göstərmək olar.

İxtisaslaşdırılmış bankların fərqləndirici xüsusiyyəti ondadır ki, onlar daha məhdud sayda xidmət təqdim edirlər. İxtisaslaşma daha çox funksional (*innovasiya, investisiya, diskont, borc-əmanət, ipoteka, depozit, kliring və s. banklar*), sahə (*aqrar, sosial inkişaf, tikinti, trust, energetika, xarici ticarət və s. yönümlü banklar*), müştəri (*birja, istehlak krediti, kooperativ, kommunal, sığorta və s. yönümlü banklar*), ərazi ixtisaslaşması (*regional, regionlararası, beynəlxalq*) meyarlarına söykənir [12, s. 552-553].

Beynəlxalq bankçılıqda bank xidmətlərinin təsnifləşdirilməsinin fərqli xüsusiyyətləri vardır [13, s. 493]. Belə ki, müştərilərin maraqlarına uyğun gələn beynəlxalq bankçılıq Ümumdünya Ticarət Təşkilatının xidmətlərin universal beynəlxalq ticarət sisteminə xidmətlərin göstərilməsi nöqtəyi-nəzərindən müvafiq gəlir. Bu xidmətlərə transsərhəd xidmət ticarəti, xidmətlərin xarici istehlakı, kommersiya varlığı, mütəxəssisin ölkədən getməsi aiddir. Məsələn, transsərhəd xidmət ticarəti beynəlxalq kreditləşdirmə xarici ölkədə bank ofisi açılmamaqla aparılıqda baş verir. Xidmətlərin xarici istehlakı zamanı da xaricdə bankın açılması nəzərdə tutulmur. Xarici bazarlarda kommersiya iştirakı isə əksinə, xarici dövlətlərdə bank ofislərinin açılması halında həyata keçirilir. Mütəxəssisin bir ölkənin bankından digər ölkənin bankına getməsi isə konsaltinq xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı olur.

Beynəlxalq bankların əsas növlərinə və əməliyyatlarına gəldikdə isə onların təsnifləşdirilməsi beynəlxalq hesablaşmaların, kreditləşdirmə və depozitlərin toplanılmasını, valyuta mübadiləsi əməliyyatlarını, dünya fond bazarlarında əməliyyatları və digər xidmətləri nəzərdə tutur.

Deməli, bank xidmətlərinin təsnifləşdirilməsi ilk növbədə kommersiya banklarının fəaliyyətindən və onların əsas funksiyalarından asılıdır.

## Kommersiya banklarının və bank xidmətlərinin idarə edilməsinin strukturu

Kommersiya banklarının təşkilati strukturu idarəetmə strukturu kimi menecmentin ümumi prinsiplərinə söykənir. Bunlar aşağıdakılardır:

- bankın başlıca parametrləri (*bölmələr, onların funksiyaları, yaradılma prinsipləri, informasiya axınları*);
- bankın müəyyənədiçi parametrləri (*idarəetmə strategiya və texnologiyaları*);
- bankın müəyyən edilən parametrləri (*idarəetmə səviyyələrinin sayı, idarəetmə norması, səlahiyyətlərin, hüquqların və vəzifələrin bölgüsü*);
- bankın qiymətləndirmə parametrləri (*xərclər, əmək gərginliyi informasiyanın işlənməsi vaxtı, məsələlərin yerinə yetirilməsi vaxtı*) [14, s. 230-232].

Hesab edirik ki, kommersiya bankının idarəetmə strukturunun miqyasları və mürəkkəbliyini aşağıdakı amillər müəyyən edir:

- bankın ümumi strukturu. Bütün struktur bölmələri bank xidmətlərinin idarə edilməsi də daxil olmaqla özünün idarəedici qurumuna malik olmalıdır;
- bankın ümumi strukturu ölçüləri və bank xidmətləri növlərinin çeşidi;
- səmərəli idarə edilməsi mümkün olan tabelilərin sayı ilə müəyyənləşən idarəedilmə norması;
- texnoloji amillər, yəni bank xidmətlərində müasir informasiya texnologiyalarından istifadə edilməsi;
- iqtisadi və sosial amillər.

Həmçinin, idarəetmə strukturu kommersiya bankının özünün daxili quruluşundan, bankın onun özünə xas olan xidmətləri ilə tutduğu yerdən asılıdır.

Məlumdur ki, idarəetmənin vacib funksiyalarından biri proqnozlaşdırmaqdır. Ona görə də, bank xidmətlərinin idarə edilməsi problemlərinin tədqiqində pul sektorunun proqramlaşdırılması məsələləri mühüm yer tutur [15, s. 402-404]. Proqramlaşdırmağa başlarkən, ilk öncə ölkənin pul sisteminin hansı ünsürlərdən ibarət olduğunu müəyyən etmək lazımdır. Əksər ölkələrdə o, iki səviyyəlidir, yəni mərkəzi bank və kommersiya banklarından ibarətdir. İnstitusional nöqtəyi- nəzərdən onun zirvəsində əsas funksiyası pul tədavülünün tənzimlənməsi olan mərkəzi bank durur.

İkinci səviyyəni, fikrimizcə, aşağıdakılar təşkil edir:

- ❖ əsas funksiyası sərbəst pul vəsaitlərinin depozitlərə cəlb edilməsindən və onların ilk növbədə kreditlərə yönəldilməsindən ibarət olan kommersiya bankları;
- ❖ hökumətin iştirakı ilə yaradılan, fəaliyyətləri əsasən müəyyən sahələrin kreditləşdirilməsinə istiqamətlənmiş ixtisaslaşdırılmış banklar;
- ❖ struktur islahatlarının uzunmüddətli maliyyələşdirilməsi məqsədi ilə yaradılan, ciddi dövlət nəzarətində olan inkişaf bankları;
- ❖ maliyyə biznesi ilə məşğul olan, lakin bank olmayan və bank tənzimlənməsinə məruz qalmayan qeyri-bank maliyyə təsisatları.

Aşağıda Azərbaycan Respublikasında kommersiya banklarının pul sektorunun institusional strukturunda tutduqları yeri əks etdirən şəkil verilmişdir:

**Şəkil. Kommersiya banklarının Azərbaycan Respublikasının pul sektorunun institusional strukturunda tutduqları yer**

<i>Tənzimləmə</i>	<i>Maliyyə təsisatları</i>		<i>Mənsubiyyət</i>
Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı (tənzimləyici orqan)	Depozit qəbul edən banklar	Kommersiya bankları (Azərbaycan Beynəlxalq Bankı, Standardbank, Uni-bank Texnikabank, Kapitalbank və s.)	Dövlət
			Xüsusi
			Qarışıq
			Milli
			Xarici
			Birgə
		İxtisaslaşdırılmış	Dövlət
			Qarışıq
		İnkişaf bankları	Dövlət
			Qarışıq
Respublika idarəsinin ayrıca agentlikləri	Bank olmayan və maliyyə təsisatları	Maliyyə şirkətləri	Xüsusi
		İnvestisiya şirkətləri	Xüsusi
		Kredit birlikləri	Xüsusi
		Sığorta şirkətləri	Xüsusi
		Pensiya fondları	Dövlət
			Xüsusi

**Mənbə:** Şəkil müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Pul sektoru proqnozunun vacib hissəsini milli faiz dərəcələrinin inkişaf tendensiyasının, ölkənin və onun ticarət tərəfdaşlarının faiz dərəcələrindəki fərqlərin müəyyən edilməsi təşkil edir. Faiz dərəcələri pariteti nəzəriyyəsinə əsasən milli və beynəlxalq faiz dərəcələri arasında fərqlər valyuta məzənnəsinə təsir edə bilər.



## Kommersiya banklarının fəaliyyət istiqamətləri

Kommersiya banklarının klassik məzmunu aktiv və passiv əməliyyatları əhatə edir. Passiv əməliyyatlar ilk növbədə bankın maliyyə resurslarını formalaşdırır.

Kommersiya banklarının maliyyə resursları xüsusi, cəlb edilmiş və emissiya edilmiş vəsaitlərdən formalaşır. Xüsusi vəsaitlər bankın maliyyə durumunun vacib göstəricisi olmaqla dərc edilən bank hesabatlarında əks edilməsi vacib olan balans göstəricilərindən biridir. Xüsusi vəsaitlər səhmdar və borc kapitalı, ehtiyat kapitalı, həmçinin bölüşdürülməmiş mənfəətdən ibarətdir.

Səhmdar kapital səhmlərin qiymətli kağızlar bazarında yerləşdirilməsi yolu ilə yaradılır. Ehtiyat kapitalı cari mənfəətdən ayırmalar hesabına formalaşır və gözlənilməz zərərlərin, qiymətli kağızlar məzənnəsinin düşməsi nəticəsində yaranacaq itkilərin örtülməsi üçün istifadə edilir. Mənfəətin bir hissəsinin ehtiyata ayrılması vergi ödənişlərinin azaldılmasının bir yoludur. Belə ki, ehtiyatların bir çox növləri vergiyə cəlb olunmur. Bölüşdürülməmiş mənfəət isə səhmdarlar arasında dividend şəklində bölüşdürülməyən mənfəətdir.

Bununla belə, xüsusi vəsaitlər bank resurslarının az bir hissəsini təşkil edir. Əksər hissəni isə cəlb edilmiş vəsaitlər təşkil edir ki, onların da böyük hissəsi depozitlər, həmçinin kontokorrent və müxbir hesablarda olan vəsaitlərdən ibarətdir. Depozitlər, müştərilərin (*fiziki və hüquqi şəxslərin*) banka geri qaytarılma və ödənişlilik əsaslarında saxlanmaqdan ötrü verdiyi və müxtəlif rejimdə istifadə edilə bilən pul məbləğləridir. Depozit pulun banka nağd formada yerləşdirilməsi və ya bank sertifikatının ödənilməsi şəklində, yaxud da bank tərəfindən müştərinin kreditləşdirilməsi prosesində yaradılan törəmə depozitin hesabına yaranır.

Bankın ilk növbədə kreditlərin verilməsi və bank investisiyaların aid olduğu aktiv əməliyyatları gəlir və mənfəətin olmasına şərait yaradır. Kommersiya banklarında kreditləşmə aktiv əməliyyatların ən mühümüdür və onları kreditlərin verilmə müddətinə və müvafiq olaraq pul resurslarının cəlb edilmə müddətinə və formalarına görə bölürlər. Kommersiya banklarının ən rentabelli əməliyyatlarına əhalinin kreditləşdirilməsi aiddir. Bu, kredit xidmətləri çeşidinin daim genişləndirilməsini şərtləndirir: kreditlər təhsil haqqının ödənilməsinə, bahalı elektron texnikanın alqısına, daşınmaz əmlakın alqısına və s. məqsədlərdən ötrü verilə bilər. Sənaye və ticarət müəssisələrinə verilən kreditlər çox vaxt əmtəə təminatına əsaslanır. Eyni zamanda, etibar əməliyyatları, müntəzəm konsaltinq, lizinq və digər xidmətlər xətti ilə kommersiya bankları ilə bağlı olan iri şirkətlər təminatlı kreditlər ala bilər.

Bank xidmətləri şirkətlərin inkişafına və onların fəaliyyətinin səmərəliliyinin yüksəldilməsinə aşağıdakı istiqamətlər üzrə kömək edir: şirkətin maliyyə vəziyyəti; şirkətin idarə edilməsinin keyfiyyəti, mənfəətinin artırılmasının mümkün yolları; kapital qoyuluşlarının maliyyələşdirilməsi üsulları (*yeni istiqrazların buraxılması perspektivləri, səhmlərin əlavə emissiyası*); qiymətli kağızlar portfeli (*bank şirkətə*

*məxsus qiymətli kağızların idarə edilməsinin müvəkkil şəxsi olduqda*); qiymətli kağızların yeni buraxılışlarının yerləşdirilməsinə öz üzərinə götürə bilən vasitəçilərin seçimi. Bura, şirkətin artıq əvvəllər buraxılmış səhmləri ilə əməliyyatlar üzrə konsaltinq də daxildir.

### **Kommersiya banklarının fəaliyyətinin və bank xidmətlərinin keyfiyyəti**

Son illərdə bank fəaliyyətinin keyfiyyəti məsələləri üzrə edilmiş nəşrlər, geniş diskussiyalar belə bir nəticəyə gəlməyə imkan verir ki, bu məsələlərə maraq xeyli artmışdır, keyfiyyət məsələsi isə bankın işguzar fəaliyyətində mərkəzi yer tutur. Ayrı-ayrı maliyyə təsisatlarının bank xidmətləri getdikcə oxşarlaşır, ona görə də banklara sadəcə geniş spektrli xidmətlər göstərməklə öz simasını əldə etmək çətinləşir [16, s. 31-39].

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

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

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

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

Bank məhsulu və bank xidməti bank fəaliyyətini tam əks etdirmirlər. Müştəri ilə əks əlaqə də vacibdir ki, onun bankın işi, səriştəsi və etibarlılığı barədə təəssüratlarını bilmək, müştərinin banka etibarını dərəcəsi öyrənmək mümkün olsun. Beləliklə, bank fəaliyyətinin keyfiyyətinin üçüncü obyektini bankın bütün fəaliyyətini əhatə edən əlaqələr sferasıdır.

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

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

Bank məhsullarının keyfiyyət əlamətləri üç qrupa bölünür: məhsul istehsalçıları və tədarükçüləri üzrə; məhsul növləri üzrə (*pul, kredit, pul hesabları, qiymətli kağızlar, sığorta, maddi qiymətlilər, qeyri-maddi məhsullar*); müştərilərin məqsədləri üzrə (*vəsaitlərin yerləşdirilməsi, kredit əməliyyatları, xarici əməliyyatlar, ticarətin maliyyələşdirilməsi*).

Bank məhsulunun keyfiyyətinin əsas əlamətləri likvidlik, etibarlılıq və rentabellikdir.

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

- birinci mərhələdə keyfiyyətin yoxlanılması bankın fəaliyyətinin nəticələrinin üçüncü şəxs tərəfindən yoxlanması ilə məhdudlaşır;
- ikinci mərhələdə keyfiyyətin daxili nəzarəti sistemi təşkil olunur;
- üçüncü mərhələdə keyfiyyətin təmin edilməsi sistemi yaradılır;
- dördüncü mərhələdə total keyfiyyətin idarə edilməsi sistemi formalaşdırılır. Burada, keyfiyyətin təmini edilməsinə əsas vəzifə kimi baxılır. Keyfiyyətin yoxlanılması strategiyasının yerinə səhvlərin müntəzəm qabaqlanmasının preventiv strategiyası keçir, keyfiyyətin təmin edilməsi məqsədləri isə zəruri xərclər və gəlirlərin təmin edilməsi məqsədləri ilə eyni səviyyədə tutulur.

Geniş yayılmış fikrin əksinə olaraq, keyfiyyətin total idarə edilməsi təkcə keyfiyyətin idarə edilməsinin nəzəri konsepsiyası deyil, həmçinin idarəetmə metodudur. Mahiyyətinə görə o, əslində bankın sosial-texniki sisteminin idarə edilməsidir ki, bu sistemin də ən vacib prinsipləri kimi aşağıdakıları göstərmək olar:

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

Bank xidmətlərinin keyfiyyət meyarlarından biri də müştərilərə konsaltinq xidmətlərinin göstərilməsidir.

Bankların, xüsusən də, iri bankların müştəriləri olan sənaye, tikinti, ticarət və digər şirkətlərə konsaltinq xidmətlərinin göstərilməsindəki rolu artır. Bu cür xidmətləri adətən yüksək peşəkarlığa, böyük elmi və əməli təcrübəyə və bir qayda

olaraq, maliyyə əməliyyatları, iqtisadiyyat sahələri və s. üzrə ixtisaslaşan mütəxəssislər göstərir.

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

## **Nəticə**

Kommersiya banklarının iqtisadi münasibətlərinin digər iştirakçılarından təcrid edilərək inkişafı mümkünsüzdür. Çünki iqtisadi təbiətinə görə maliyyə vasitəçisi olan bankın durumu müştərilərinə zəruri və səmərəli xidmətlərin göstərilməsindən asılıdır. Bazar münasibətlərinin formalaşması və bankların müştərisi olan təsərrüfat subyektlərinin çevikliyi banklararası rəqabətin yaranmasına səbəb olmuşdur. Bu isə müştərilərin bank xidmətlərinə olan tələbatının maksimum ödənilməsi istiqamətində bank fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsinin hərəkətverici qüvvəsinə çevrilir. Bank xidmətləri bazarında rəqabət artıq mövcud müştərilərin əldə saxlanılması və yenilərinin cəlb edilməsi ilə əlaqədardır. Bankın fəaliyyətində müştəri siyasətinin tətbiqi yeni prinsiplərin işlənilib hazırlanmasına və bankın xidmətləndirmə fəaliyyətinin təşkilati sisteminin dəyişməsinə aparır.

## **İstifadə edilmiş ədəbiyyat**

1. Финансовый менеджмент. Под ред. Н.Ф. Самсонова. М.: ЮНИТИ, 2001, 495 с.
2. Черкасов В.Е. Финансовый анализ в коммерческом банке. М.: ИНФРА-М, 1995, 272 с.
3. Финансовый менеджмент: теория и практика. Под ред. Е.С.Стояновой. М.: Перспектива, 2002, 656 с.
4. Рымбековна А.Ш. Банковский маркетинг на рынке услуг населению. Алматы.: Жибек жолы, 2000, 416 с.
5. Хаксевер К. и др. Управление и организация в сфере услуг. Пер. с англ. СПб.: Питер, 2002, 752 с.
6. Котлер Ф., Армстронг Г. и др. Основы маркетинга. Пер. с англ. М.: СПб.: К.: "Вильямс". 1999, 1056 с.
7. Теоретическая экономика: Политэкономия / Под ред. Г.П.Журавлевой, Н. Н. Мильчаковой. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997, 485 с.
8. Орлов С.Н. Экономика и банковская система региона. М.: Экономика. 2004, 302 с.

9. Ибрагимов Л.А. Инфраструктура товарного рынка. М.: ПРИОР, 2001, 256 с.
10. Стрельцов Ю. С. Механизм формирования маркетинговых каналов предоставления банковских услуг // Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Волгоград, 2009, 24 с.
11. Казимагомедов А.А. Банковское дело с частными лицами: Учебное пособие. СПб: Издательство СПбУЭФ, 1998, 332 с.
12. Антикризисное управление предприятиями и банками. М.: Дело, 2001, 840 с.
13. Мировая экономика и международный бизнес. Под ред. В.В.Полякова и Р.К. Щенина. М.: КНОРУС, 2005, 656 с.
14. Веснин В.Р. Менеджмент. М.: ТК Велби, Проспект, 2007, 512 с.
15. Киреев А.П. Международная экономика. Т. II. М.: Международные отношения, 2001, 488 с.
16. Бокранц Р., Кастен Л. Обеспечение качества в деятельности банка. В кн.: Критерии эффективности банковской деятельности: зарубежный опыт. М.: РАН, 1999, 62 с.

### **Керимов Атик Эхсан оглы**

доктор философии по экономике, доцент  
Азербайджанский Государственный Экономический Университет

## **Коммерческие банки как базовая основа банковских услуг**

### **Аннотация**

В статье рассматриваются определения и характеристики различных авторов коммерческого банка, подходы к понятиям "банковского продукта" и "банковской услуги", в том числе с точки зрения экономического потенциала банка, вида и типа коммерческого банка. Раскрываются отличительные особенности классификации банковских услуг, в том числе в международном банковском бизнесе. Показано влияние банковских услуг на развитие и повышение эффективности деятельности субъектов хозяйства, выявляются признаки качества банковских продуктов.

Совершенствование деятельности коммерческих банков по оказанию услуг несет в себе позитивные последствия для социально-экономического развития как на микро-, так и макроуровнях.

**Ключевые слова:** *коммерческий банк, банковский продукт, банковская услуга.*

**Atik E. Kerimov**

Ph.D in economics, assistant professor,  
Azerbaijan State Economy University

### **Commercial bank as a base of banking service**

#### **Annotation**

In this article deals determination and characteristics of the commercial banks for other authors, approaches to the bank product and bank service with the inclusion point of view for economic potential, type and kind of the commercial banks. Also explain distinguishing features of bank services classification including into the international banking. At the same time, shows an influence of bank services on development and growth of the efficiency of economic activity of firms, approaches indications of the bank products quality.

Improving of bank's activities into service sphere has particular importance for social and economic development, both at the micro- and macroeconomic levels.

**Key words:** *commercial bank, bank product, bank service.*

**JEL Classification Codes:** E58, G21, G38

Məqalə redaksiyaya daxil olmuşdur: 14.02.11.

Təkrar işləməyə göndərilmişdir: 18.02.11.

Çapa qəbul olunmuşdur: 09.03.11.