



# Strateji Plan

# MÜQƏDDİMƏ

**Yapı Kredi Bank Azərbaycanın səhmdarı Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Türkiyənin ən iri dörd bankından biridir və 1944-cü ildən uğurlu fəaliyyət göstərmişdir. Türkiyənin ən dəyərli brendlərindən olan Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. əsas fəaliyyət istiqaməti müştəri yönü olan və dəyər yaradan güclü bankçılıq mədəniyyəti nümayiş etdirmişdir. Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. davamlı olaraq The Banker and World Finance də daxil olmaqla müxtəlif nüfuzlu institutlar tərəfindən Türkiyənin Ən Yaxşı Bankı kimi tanınmışdır.**

**Yapı Kredi Bank Azərbaycan öz missiyasını səhmdarının obrazına uyğun həyata keçirir.**

Yapı Kredi Bank Azərbaycanda fəaliyyət göstərən və güclü xarici səhmdarlıq strukturuna, yüksək korporativ dəyərlərə və mədəniyyətə, yüksək ictimai etimada və güclü rəqabət qabiliyyətinə malik müasir, şəffaf və etibarlı banklardan biridir.

Strateji Plan əhatə etdiyi dövr üzrə mənfəətli və davamlı artıma, eləcə də müştəri məmnunluğunun yüksəldilməsinə nail olmaq məqsədi daşıyan aydın və özünəməxsus strateji təlimatları ehtiva edir. Yapı Kredi Bankın strategiyası əsas bankçılıq fəaliyyətlərini hədəfə alan sağlam və davamlı artıma əsaslanır: müştəri yönümlü biznes, xərclərə nəzarət və effektiv qazanc, eləcə də yüksək və uzunmüddətli müştəri məmnunluğu yolu ilə güclü və davamlı gəlirlilik.

Bu baxımdan Yapı Kredi Bankın (bundan sonra - Yapı Kredi və ya Bank) məqsədi rəqabətə davamlı İT həll variantlarına əsaslanaraq dəyər yaradan xidmətlər və məhsullar sahəsində aparıcı mövqeyə yiyələnmək, müştəriyə əsaslanan fəaliyyəti genişləndirmək və güclü nüfuza sahib olmaqdır.

Bank öz fəaliyyətində Azərbaycandakı bankçılıq sisteminin inkişaf tendensiyalarına, bazar konyunkturasına və maliyyə sisteminin sabitliyinə əsaslanır. Bank müxtəlif bank risklərinin təsirinə, çirkli-pulların yuyulması və terrorizmin maliyyələşdirilməsinin monitorinqinə xüsusi diqqət yetirir. Bank həmçinin Korporativ İdarəetmə standartlarının möhkəmləndirilməsinə daha çox riayət olunmasının təşviq edilməsini hədəfə almışdır.

Strateji məqsədlər və strategiyanın uğurla həyata keçirilməsi diqqəti bir neçə əsas tərəqqi istiqamətinə cəmləşdirməyi tələb edir. Ortamüddətli perspektivdə bu istiqamətlər xidmət modelinin, texnoloji bazanın və daxili proseslərin təkmilləşdirilməsi, eləcə də davamlı təkmilləşdirmənin həyata keçirilməsi və fəaliyyətlərin innovativ inkişafı olacaq.

Bankın intensiv daxili artımı ssenarisinin həyata keçirilməsi onun müştəri bazasının əhəmiyyətli artımı olmadan mümkün deyil. Azərbaycanın bankçılıq xidmətlərinin bütün seqmentlərində artan rəqabət şəraitində müştərilərin sayının artması yalnız Bankın tam müştəri-yönlü banka çevrildiyi halda mümkündür.

Bank müştəri bazasını genişləndirməklə gəlirləri artırmaq üçün prosesləri hər bir müştəri seqmentinin fərdi ehtiyaclarını nəzərə alaraq təşkil edəcək, beləliklə də müştərilərlə münasibətlər baxımından əhəmiyyətli dərəcədə keyfiyyət artımına nail olacaq.

Bank davamlı və mənfəətli artımı təmin edən güclü səhmdarlıq strukturuna malikdir. Bankın hədəfi müştəri-yönlü yanaşmanın inkişaf etdirilməsi məqsədilə yuxarıda qeyd edilən strategiyanın uğurla həyata keçirilməsi və Strateji Plan illəri üzrə möhkəm və mənfəətli artıma nail olmaqdır.

# STRATEJİ BAXIŞ, MISSIYA, ŞÜAR, STRATEGİYA VƏ DƏYƏRLƏR

**Strateji baxış:** Hədəf müştərilərimizi başa düşmək, onlara xidmət zamanı gözləntilərini geridə buraxmaqla bazarın liderlərindən biri olmaq

**Missiya:** Uzunmüddətli davamlı artımı və səhmdarlar üçün dəyər yaratmanı təmin etmək və müştərilərin və işçilərin ilk seçiminə çevrilmək

**Şüar:** Xidmətdə Hüdud yoxdur

## Strategiya:

### Sağlam və davamlı böyümə:

- Müştərilərin qazanılması və qorunub saxlanması
- İşçinin mənsəbluq hissənin artması və işçiyə yüksək imtiyazlı təkliflər paketinin təmin edilməsi
- Texnologiya və tədarük kanallarına davamlı investisiya qoyuluşu

### Xərclərin disiplinli idarəedilməsi

- Bankın resurslarından daha yaxşı istifadə və yüksək mənfəətlə nəticələnən effektivliyin artırılması
- Qiymətə davamlı nəzarət

### Müştəri yönlü yanaşma

- İşin asan yolla aparılması yolu ilə müştərilərə yüksək dəyər təklifinin verilməsi
- İstehlak təcrübəsi və xidmət modelinin təkmilləşdirilməsi

## Dəyərlər:

**Sərbəstlik:** Yapı Kredi-nin işçiləri öz fikirlərini müvafiq və konstruktiv metodlarla ifadə edirlər; Onlar bankın dəyərlərinə uyğun hərəkət edir və korporasiyanın gələcəyinə töhfə verirlər.

**Ədalətlik:** Yapı Kredi-nin işçiləri öz müştərilərinə, həmkarlarına və Bankın səhmdarları ilə münasibətdə şəxsi qazanc güdmədən təmkinli davranış nümayiş etdirirlər; Onlar korporativ və sosial məsuliyyətlərə əsaslanmaqla onların dəyərlərinə uyğun hərəkət edir və obyektiv qərarlar qəbul edirlər.

**Hörmət / ehtiram:** Yapı Kredi-nin işçiləri şəxsiyyətindən asılı olmayaraq müştərilərinin və həmkarlarının ehtiyaclarını başa düşmək üçün onları dinləyirlər. Onlar digər şəxslərinin fikirlərinə hörmətlə yanaşır, onların fikirlərini və ideyalarını bilir və nəzərə alırlar.

**İnam:** Yapı Kredi-nin işçiləri özlərinin bankçılıq bilikləri, bacarıqları və korporativ dəyərlərə bağlılıqdan istifadə edərək bütün müvafiq tərəflərlə münasibətlərini etimad əsasında qururlar; Onlar onlara məsuliyyət və səlahiyyət verənlərə inam göstərirlər. Yapı Kredi-nin işçiləri Bankın korporativ dəyərlərinə uyğun olaraq öz vədlərini vaxtında və dəqiq şəkildə yerinə yetirirlər. Onlar müştərilərinin problemlərinə məsuliyyətlə yanaşır, onların sürətli həll yollarını axtarıb tapır və onların nəticələrini izləyirlər.

**Şəffaflıq:** Yapı Kredi-nin işçiləri müvafiq korporativ məlumatları öz müştəriləri, həmkarları və digər maraqlı tərəflərlə vaxtında və şəffaf şəkildə bölüşür və eyni zamanda Bankın məxfilik prinsiplərinə riayət edir və xidmətin əlçatanlığını təmin edirlər; Onlar öz fikirlərini eyni dərəcədə şəffaflıqla ifadə edirlər.