UOT 3.33.339.1

Günay Vahid qızı İSMAYILOVA
Odlar Yurdu Universitetinin Biznesin təşkili və idarə edilməsi (səhiyyə, turizm, təhsil, ümumi menecment) ixtisasının II kurs magistrantı

Elmi rəhbər: i.f.d. Nərgiz Şamil qızı XALIQOVA
Odlar Yurdu Universiteti
Email: ismagunay@mail.ru
https://doi.org/10.30546/4.71.73001.2025.002.0126

BANKLARDA ETİK DAVRANIŞIN İCRA MEXANİZMİNİN MÖVCUD VƏZİYYƏTİNİN TƏHLİLİ

Xülasə

Tədqiqatın məqsədi – Müasir şəraitdə banklarda etik davranışın icra mexanizminin mövcud vəziyyətini təhlil etmək və onun təkmilləşdirilməsi istiqamətində elmi təkliflər irəli sürməkdir.

Tədqiqatın metodologiyası – Məqalənin elmi-metodoloji əsasını elmi tədqiqat üsulları, o cümlədən, müşahidə, müqayisə, məntiqi ümumiləşdirmə və funksional təhlil kimi metodlar təşkil etmişdir.

Tədqiqatın tətbiqi əhəmiyyəti ondan ibarətdir ki, irəli sürülən təklif və tövsiyələr ölkəmizin bank sistemində etik davranışın icra mexanizminin inkişafı istiqamətində hazırlanacaq layihələrin həyata keçirilməsində faydalı ola bilər.

Tədqiqatın nəticələri – Bank sektorunda etik qaydaların pozulması hallarının aşkarlanması və aradan qaldırılması yolu ilə xidmətin keyfiyyət səviyyəsini daha da yüksəltmək mümkündür.

Tədqiqatın orijinallığı və elmi yeniliyi – Tədqiqat mövzusunun araşdırılması və təhlili nəticəsində bank sahəsində etik davranış mexanizminin təkmilləşdirilməsi istiqamətində elmi cəhətdən əsaslandırılmış təkliflər irəli sürülmüşdür.

Açar sözlər: Bank etikası, müştəri məmnuniyyəti, etik davranış, etik qaydalar.

Giriş

Məqalədə bank və maliyyə sahəsində etik normaların tarixi təkamülünü araşdırmaqla yanaşı, sənayenin etik mənzərəsini formalaşdıran davranış qaydaları və tənzimləyici çərçivələrin inkişafı, bank və maliyyənin dinamik mənzərəsi daxilində etik təcrübələri hərtərəfli tədqiq edilmişdir. Eyni zamanda, müştəri məmnuniyyəti, habelə, etik davranışların icrası haqqında danışılır. Bundan əlavə, etik davranış qaydalarının mövcud vəziyyəti təhlil edilmiş, bu sahədə mövcud problemlər aşkarlanmış və onların həlli yollarından bəhs edilir. Həmçinin, texnoloji irəliləyişlərin etik mülahizələrə təsiri təhlil edilir, rəqəmsallaşma, müasir texnologiyaların təqdim etdiyi çətinliklər və imkanlar haqqında araşdırma aparılır. Tədqiqatın nəticəsi olaraq mövcud problemlərin həlli yolları araşdırılmışdır. Bundan əlavə, məqalədə icmal maliyyə institutlarında etik davranışın təşviqində liderlik və təşkilat mədəniyyətinin roluna qiymət verilir.

Banklarda işçilərin fəaliyyət prinsipləri və etik qaydalara riayət edilməsi. Bank və maliyyə sənayesi maliyyə sabitliyi, inkişaf və fərdin rifahı üzərində böyük gücə malik olmaqla cəmiyyətdə mühüm rola malikdir. Bununla belə, onun etik təcrübələri ardıcıl olaraq yoxlama və tənqidlə üzləşir. Bu icmal həm çatışmazlıqları, həm də irəliləyişləri təhlil edərək bank və maliyyə sahəsində etik təcrübələrin mövcud mənzərəsini hərtərəfli başa düşməyə yardımçı olur. O, ictimai etimadın qorunmasında hesabatlılığın və şəffaflığın əhəmiyyətinə işıq salmaqla yanaşı, həmçinin etik pozuntular və onların nəticələrini araşdırmaqla məşğul olur. Etik narahatlıqları başa düşmək və onlara müraciət etməklə, maliyyə institutları həm sənayeyə, həm də ümumilikdə cəmiyyətə fayda verən davamlı və məsuliyyətli maliyyə ekosisteminin inkişafına töhfə verir. Bank işində optimal

etik standartları, kapital tələblərinin bölüşdürülməsini modelləşdirmək vacib məsələdir. Müxtəlif təhlükəsizlik şəbəkələrinə malik olan banklar məhsulları yeniləyir və ən yaxşı olmaq uğrunda rəqabət aparırlar. Menecerlər qeyri-etik davranışı isə sevmirlər.

Bank işində çoxsaylı uğursuzluqların səbəbi kimi etik pozuntular qeyd olunur. Bank əməkdaşları arasında bir sıra məsələ ilə bağlı narahatlıq da artır. Banklardakı etik standartlar, həm də əmanətlə sığortalanmış banklar arasında təsir göstərə biləcəyi anlayışı vardır. Bu isə qismən getdikcə daha ağır olan tənzimləmə səbəbindən biri kimi göstərilir. Bu sərt qaydalar vasitəsilə etikanın yaxşılaşdırılması üçün məşhur arqumentlərdən istifadə olunur. Tənzimləyicilər depozit standartlarını sərtləşdirərkən, digər bankçılıqda daha aşağı etik standartlara malik olmaqla, bir tərəfdən etika istəyi ilə, digər tərəfdən innovasiya ehtiyacı arasında iki ən yaxşı mübadilə gedir. Bizim təhlilimiz innovasiya və etika arasındakı qarşılıqlı əlaqələri əhatə edir.

Tənzimləmə siyasəti nöqteyi-nəzərindən bu, bank kapitalı tələblərinin nəinki adi prudensial rolunu yerinə yetirə biləcəyinə, həm də etik standartların müəyyən edilməsinə, banklar arasında əmək bazarı rəqabətinə və maliyyə innovasiyalarının həcminə necə təsir göstərə biləcəyinə yeni həll yolunu hazırlayır. Təhlilimizin bu xüsusiyyəti vacibdir, çünki o, daha çox etik qaydalarına riayət edən menecerlərin işə götürülməsini daha üstün hesab edir. Biz göstəririk ki, kompensasiya seçim dəyişəni olduqda, bank öz etik standartını yüksəltmədən idarəetmə etikasından istifadə etmək üçün ondan strateji olaraq istifadə edir. Hər bir halda, bank işində etik uğursuzluqları başa düşmək istəyənlər vardır və liderlik etikasına və onun təşkilat üzvlərinə təsiri sual altında qalır. Müasir iqtisadi şəraitdə həmin uğursuzluqların səbəbini araşdırmaq və mənfi nəticələrini aradan qaldırmaq üçün bank sistemində etik qaydaların icra mexanizminin təhlili zərurətə çevrilir. Tədqiqatın nəticələri qaydaların necə formalaşdığını və tətbiq edildiyini istiqamətləndirə bilər. Liderliyin dəqiq nə olduğu və təşkilati fəaliyyətə necə təsir göstərə biləcəyi hələ də inkişaf etməkdə olan elmi-tədqiqat sahələrindən biridir. Korporativ sosial məsuliyyət və davamlılıq kimi sahələr korporativ cəmiyyətdə arzu olunan və təşviq edilən təcrübələr olaraq ortaya çıxmaqda davam edir. Etik qaydalara riayət edən liderlər rəhbərlik etmək üçün unikal bacarıqlara malik olmalıdırlar. Bu arena etik qaydaları gözləyən liderliyi müəyyən etməklə bərabər, banklar bu qurumlara xas olan məsələlərin və şərtlərin də etik qaydalara uyğun olub-olmadığını araşdırır. Liderlik həmçinin etik uğursuzluqların yaratdığı narahatlıqlara təsir edə bilər. Əxlaqlı bir lider olmaq üçün fərd həm əxlaqlı bir insan, həm də mahir idarəçi olmalıdır. Buraya əksər fərdləri, valideynləri, müəllimləri aid etmək olar. Bununla belə, iş modelləri daha əhəmiyyətli rol oynayır və başqalarına daxili etik kodeksin formalaşmasına kömək etməkdə yardımçı olur. Tədqiqat bir çox liderin olduğunu göstərir. Lider etika anlayışına əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərir. Liderlər idarəçilik bacarıqları ilə yanaşı, həm də əxlaqi keyfiyyətlərə malik olmalıdırlar.

Etik qaydaların təməl prinsiplərinə aşağıdakıları aid etmək olar.

Məsuliyyət. Bankın işçiləri müştərilər qarşısında olduqca məsuliyyətli olmalıdır. Bank xidmətlərinin keyfiyyətinə, şifahi və yazılı öhdəliklərin yerinə yetirilməsinə, səhmdarlara öhdəliklərinin lazımi şəkildə yerinə yetirilməsinə, habelə bankın biznes tərəfdaşlarına, səlahiyyətli orqanlara və tənzimləyici təşkilatlara, öz öhdəliklərinin lazımi şəkildə yerinə yetirilməsinə görə məsuliyyət daşıyırlar. Öhdəliklər ədalətli rəqabət prinsipinə riayət etməkdə vacib məqamdır.

1. **Dürüstlük.** Bankın bütün işçiləri öz fəaliyyətlərini maksimum vicdanla (o cümlədən, öz səhmdarlarına, əməkdaşlarına, müştərilərinə, tərəfdaşlarına, səlahiyyətlilərə münasibətdə) həyata keçirir və heç bir halda (mövcud qanunvericiliyə uyğun olaraq) bu prinsip pozulmur.

2. **Açıqlıq**. Bank öz fəaliyyətində maksimum açıqlıq və şəffaflıq siyasətinə riayət etməli və bütün imkanlardan istifadə etməyə çalışmalıdır.

Bank müştərilər və tərəfdaşlarla münasibətlərdə sadiqdir və birdəfəlik fayda əldə etməkdə deyil, uzunmüddətli, qarşılıqlı faydalı əməkdaşlıq qurmaqda olduqca maraqlıdır. İşçilərlə uzunmüddətli münasibətlər və işçilərin peşəkarlığının yüksək səviyyədə saxlanması əsas prinsiplərdən biridir. Bank işçilərin uzunmüddətli işə qəbulunu alqışlayır, onların peşəkar səviyyəsinin yüksəldilməsinə kömək edir, işçilərin motivasiyası və sosial təminatını təmin edir.

Bankın müştəriləri, rəqibləri, biznes tərəfdaşları, səlahiyyətli orqanlar və tənzimləyici təşkilatlarla münasibətlər aşağıdakı korporativ etika prinsipləri əsasında həyata keçirilir:

- Xoşniyyətlilik prinsipi;
- Peşəkarlıq prinsipi;
- Fəaliyyətin qanuniliyi (qanunilik) prinsipi;
- Müstəqillik prinsipi;
- Rəsmi vəzifələrin icrasında əməkdaşlıq prinsipi;
- Fəaliyyətin açıqlığının təmin edilməsi prinsipi;
- Məxfiliyin qorunması (məxfilik) prinsipi.

İşçilərin dürüstlük prinsipi. Bankın işçiləri öz xidməti vəzifələrini yerinə yetirərkən, bank fəaliyyətinin xüsusiyyətlərini və biznes təcrübələrini nəzərə almaqla, vicdanla, onlardan tələb olunan səy və məsuliyyətlə hərəkət etməlidirlər. Bankın fəaliyyətinin hər hansı məsələsi ilə bağlı qərar qəbul edərkən işçilər şəxsi maraqlarını rəhbər tutmalı deyillər.

İşçilər. Bankın tənzimləyici və inzibati sənədlərində hər hansı aşkar edilmiş səhvlər və pozuntular barədə dərhal öz rəhbərlərinə məlumat verirlər. Bu isə bankın zərərlərə məruz qalması və ya kənar orqanlara təqdim edilən məlumatların etibarsızlığını göstərmiş olur. Bank işçilərinin vəzifə səlahiyyətlərindən, maddi və qeyri-maddi resurslarından və aktivlərindən (o cümlədən, bankın informasiya və şəbəkə resurslarına çıxış) hər hansı işlə bağlı olmayan fəaliyyət üçün istifadə etmək hüququ yoxdur. Vəzifəsindən və səlahiyyətlərindən asılı olmayaraq, bankın hər bir işçisi bankdaxili əmək intizamına və bankın imicinə uyğun işgüzar geyim tərzinə ciddi riayət etməlidir. İşçinin görünüşü sadə və klassik olmalıdır. Eyni zamanda, işçilərə hər hansı bir bank ofisinin girişində birbaşa siqaret çəkmək qəti qadağandır. Habelə, işçilərin banka qarşı hər hansı bir saxtakarlıq və casusluq halları yolverilməzdir. Bankın maraqlarına etinasız yanaşma, korporativ etika prinsiplərinin pozulması, bank haqqında yalan və ya böhtan xarakterli məlumatların yayılması, müştərilərin, işgüzar tərəfdaşların və ya tənzimləyici/təftiş orqanlarının iştirakı ilə bankın ünvanına açıq tənqid, peşəkar fəaliyyətin həyata keçirilməsi zamanı saxtakarlığın hər hansı formasının təzahürü heç də yaxşı hal kimi qiymətləndirilmir. Bu birbaşa bankın imicini korlaya bilər.

İşçilərin peşəkarlıq prinsipi. Öz funksiyalarını yerinə yetirmək üçün bank işçiləri lazımi bilik, bacarıq, təcrübəyə, yəni səriştəyə sahib olmalıdır. Bacarıq çatışmazlığı olduqda, işçi özünü təlimdə və ya bankdaxili təlimlərdə təşəbbüs göstərməlidir. Bank işçiləri öz peşə biliklərini gizlətmədən həmkarları ilə bölüşməlidirlər ki, özləri üçün də mənfəət əldə edə bilsinlər. Bu nöqteyi-nəzərdən, hər bir işçinin komandada işləmək qabiliyyəti çox böyük əhəmiyyət kəsb edir. Çünki, kollektivin hər bir üzvünün digərlərini öyrətməyə və yardımlaşmağa hazır olması kollektiv məsuliyyətin formalaşmasına və nəticə etibarilə bütün kollektivin fəaliyyətinin müsbət olmasına gətirib çıxaracaqdır. Bu isə öz növbəsində kollektivdə sağlam iş mühitinin yaranmasına səbəb olacaqdır. Sağlam iş mühiti fəaliyyət sahəsindən asılı olmayaraq hər bir kollektiv üçün çox mühüm amillərdəndir. Kollektivin üzvləri arasında normal insani münasibət yoxdursa, bu onların peşəkar fəaliyyətinə də mənfi təsir göstərir. Belə olan halda isə, müəssisənin fəaliyyətinin nəticələri də zərər görmüş olur. Başqa sözlə desək, kollektivin hər bir üzvü öz işində “hərə özü üçün” prinsipini kənara qoyub, “hamı ümumi bir iş üçün” prinsipini rəhbər tutsa, həmin müəssisə inkişaf edər və son nəticədə daha çox mənfəət əldə etmiş olar.

İşçilərin fəaliyyətinin qanuniliyi prinsipi. Peşəkar fəaliyyətin həyata keçirilməsi prosesində bankın işçiləri qanunlarla, bankın daxili sənədləri ilə müəyyən edilmiş tələblərə əməl etməli, həmçinin uyğunluğu təmin etmək üçün bütün mümkün məqbul və qanuni addımlar atmalıdırlar. Müştərilər və biznes tərəfdaşları tərəfindən bu tələblərin yerinə yetirilməsi olduqca vacibdir. Qəbul edilmiş qərarlara təsir etmək məqsədilə bankın əməkdaşları tərəfindən pul vəsaitlərinin ödənilməsi və alınması, xidmətlərin göstərilməsi müqabilində hədiyyələrin qəbulu təbii ki, yolverilməzdir. Müştərinin hesabına restoran/kafelərə baş çəkmək, eləcə də, bank müştərilərindən mal və xidmətlərin alınmasında birdəfəlik endirimlərin əldə edilməsi qadağan olunmuşdur.

İşçilərin müstəqilliyi prinsipi. Bank işçiləri xidməti vəzifələrini yerinə yetirərkən, mövcud

qanunvericiliyə və daxili normativ və inzibati sənədlərə riayət edərək, vəzifə təlimatları çərçivəsində müstəqil hərəkət etməlidirlər. Menecerlər işçilərin öz əmək vəzifələrini yerinə yetirməsinə nəzarət edir və şəxsi mənfəət və ya digər qeyri-etik məqsədlər üçün işçilərə təzyiq göstərmədən işçilər üçün məcburi olan əmrlər vermək hüququna sahibdirlər. Bank işçilərinin öz xidməti vəzifələrini müstəqil yerinə yetirməsinə mane olan hər hansı hallar yaranarsa, onlar bu barədə rəhbərliyə məlumat verməlidirlər. Bank işçiləri yalnız birbaşa rəhbərliyin razılığı ilə şifahi və yazılı əmrləri yerinə yetirə və ya bilavasitə əmək vəzifələrində nəzərdə tutulmayan hərəkətləri icra edə bilərlər. Bank işçilərinin xidməti vəzifələrinin yerinə yetirilməsinə xələl gətirmədən, ictimai birliklərə və siyasi partiyalara mənsub olmaq, habelə, onların fəaliyyətində müstəsna olaraq bankdan kənarda, işdənkənar vaxtlarda iştirak etmək hüququ da yer alır. Siyasi və ya digər ictimai fəaliyyətlə məşğul olan bank işçilərinin bu cür fəaliyyəti həyata keçirərkən bankın adından çıxış etmək hüququ yoxdur. Eyni zamanda, onların bankın adından istifadə etmək hüququ da yoxdur, həmçinin bankın fəaliyyətini təmin etmək üçün bütün ağlabatan tədbirləri görməlidir. Bankın adının onların həyata keçirdiyi fəaliyyətlərlə heç bir şəkildə əlaqələndirilməməsini təmin etməlidirlər. Bank işçilərinin bankın ərazisindən təbliğat məqsədilə istifadə etmək hüququ da yoxdur.

Bank işçiləri aşağıdakı hallarda hər hansı fəaliyyətdə iştirak etməkdən çəkinirlər:

1. Bankın maraqlarına zidd olduqda və ya işçilərin bank qarşısında öhdəliklərini pozursa, bankın dürüstlüyünə və etibarlılığına şübhə düşürə bilər.

2. Əgər işçilər bankdakı işləri digər təşkilatlardakı işlə birləşdirirlərsə, onda onların əlavə iş fəaliyyəti: yalnız əsas əmək vəzifələrini yerinə yetirmədən azad vaxt ərzində həyata keçirilə bilər. Bu isə əsas vəzifələrinin icrasına mənfi təsir göstərməməlidir. Bankın maraqlarına xələl gətirməməlidir.

3. Ailə və ya digər münasibətlər işçilərin xidməti vəzifələrini yerinə yetirməsinə təsir etməməlidir. Əgər hər hansı bir işçinin ailə üzvü də bank tərəfindən işə götürülürsə, onlardan biri digərinin işinə nəzarət etmək hüququna malik deyil.

Rəsmi vəzifələrin icrasında əməkdaşlıq prinsipi. Bütün işçilərin vəzifə təlimatlarında dəqiq müəyyən edilmiş funksiyaları və məsuliyyət sahələri yer alır. Bank əməkdaşları arasında qarşılıqlı əlaqələr ümumi məqsədlərə nail olmaq üçün əməkdaşlıq prinsiplərinə aiddir. İşçilər bir-birinə, müştərilərə, işgüzar tərəfdaşlara, rəqiblərə, dövlət orqanlarının və tənzimləyici qurumların nümayəndələrinə hörmətlə yanaşır, onların fəaliyyətini hər hansı tənqiddən, ictimai müzakirədən, habelə, onlara və ya işgüzar nüfuzuna xələl gətirə biləcək digər oxşar hərəkətlərdən çəkinir. O cümlədən, işçilər rəqiblərin çatışmazlıqlarını müştərilərlə müzakirə etməməlidirlər.

Fəaliyyətin şəffaflığı və aşkarlığı prinsipi. İşçilərin niyyəti olduqda, qanunvericiliyin, tənzimləyici və nəzarətedici orqanların tələblərinə uyğun olaraq açıqlanmalı olan lisenziyaların, hesabatların və digər sənədlərin surətləri ilə müştərilərin və biznes tərəfdaşlarının tanış olmasına mane olmaq hüququ mövcud deyil.

Məxfiliyin qorunması prinsipi. İctimaiyyətə açıq olan məlumatlar (bukletlərdə, internet saytında və s.) istisna olmaqla, işin xarakterinə görə işçiyə məlum olan hər hansı məlumat məxfidir və açıqlana bilməz. O cümlədən, vəzifələrini yerinə yetirmək üçün buna ehtiyacı olmayan digər işçilər vəzifə təlimatlarında, inzibati və normativ sənədlərdə və prosedurlarda nəzərdə tutulmuş öhdəlikləri həyata keçirməlidir.

Bank tərəfindən təsdiq edilmiş biznes-proseslərin və inzibati sənədlərin, yaxud işçinin xidməti vəzifələrinin icrası üçün zəruri olan hallar istisna olmaqla, hər bir bölmənin məxfi məlumatlarına çıxış digər bölmə üçün məhdudlaşdırıla bilər. İşçilər, həmçinin onların sərəncamında olan məxfi məlumatları üçüncü şəxslərə, o cümlədən, bank əməliyyatları və müqavilələri, hesablar və depozitlər, işçilər haqqında, bankın əmlakı və proqram təminatı haqqında, qanunla qorunan digər məxfi məlumatları (girişi məhdudlaşdırılmış məlumatlar) paylaşmamalıdırlar. Tənzimləyici və təftişedici orqanlardan məlumatların verilməsi ilə bağlı hər hansı şifahi sorğular alındıqda, işçi bu barədə rəhbərinə məlumat verməlidir və yalnız müvafiq icazəni aldıqdan sonra cavab verə bilər.

Münaqişə/mübahisəli məsələlərin həlli. İdarə etdiyi şöbədə münaqişəli vəziyyətlər yarandıq-

da, menecer münaqişənin səbəblərini şəxsən öyrənməyə və münaqişədə iştirak edən işçilərin rəhbərləri ilə və ya işçilərin özləri ilə öz rəhbərlik səviyyəsində danışıqlar aparmağa borcludur. Problemli məsələlər həll olunmalıdır. Rəhbərin məsələni yalnız onun səviyyəsində razılığa gəlmək mümkün olmadıqda daha yüksək idarəetmə səviyyəsinə qaldırmaq hüququ vardır. Menecer yalnız məsələni başqa yolla həll etmək mümkün olmadıqda işçilərin əməyinə dair iddia və ya şikayətləri özündə əks etdirən memorandum və ya digər sənədi tərtib edib bankın rəhbərliyinə göndərmək hüququna sahibdir. Münaqişə məsələsini kollegial həll edərkən menecerin münaqişədə iştirak edən işçilərin şəxsi və peşəkar xüsusiyyətlərinə dair özünün və ya başqasının subyektiv qiymətləndirməsini səsləndirmək və ya çatdırmaq hüququ yoxdur. Yalnız məsələnin mahiyyəti müzakirə obyekti ola bilər.

Menecer işçilərə mürəkkəb, mübahisəli və ya ziddiyyətli məsələlərin həlli yollarını nümayiş etdirməlidir. Menecer tabeçiliyində olanların işinə cavabdehdir və mümkün olduqda, qərarı işçilərə və ya üçüncü tərəf şöbələrinin rəhbərlərinə vermədən, onlarla yaranan münaqişələri müstəqil şəkildə həll etməlidir. İşçisinin işindən şikayətlərin olması barədə hər hansı məlumat aldıqda, rəhbər ittihamlar qəbul edilmiş işçinin izahatlarını şəxsən dinləməlidir. İşçilərin Əsasnamə ilə tanış edilməsi və onun icrasına nəzarət üçün məsuliyyət bankın struktur bölmələrinin rəhbərlərinin vəzifəsidir. Yeni işə qəbul edilmiş işçilərin Əsasnamə ilə tanış edilməsinə görə məsuliyyət kadrlar üzrə direktorunun vəzifəsidir. Banklar öz işçiləri üçün davranış standartlarını müəyyən etmək üçün etik kodlardan fəal şəkildə istifadə edirlər. Kodekslər etik prinsipləri qorumaq üçün qaydalar və təlimatları özündə cəmləşdirir.

Bundan əlavə, bir çox banklar qaydalara əməl olunmasına nəzarət edən və bankın fəaliyyətində yaranan etik məsələləri nəzərdən keçirən xüsusi etika komitələri yaradır və onların fəaliyyətinə xüsusi nəzarət edirlər. Bank işində etikanın rolu müştəri inamını yaratmaq və bankın reputasiyasını qorumaq üçün olduqca vacib məqamdır. Banklar etik prinsiplərə riayət etməklə peşəkarlıq, ədalətlilik, şəffaflıq və məxfilik standartlarını müəyyən edir və etika bank sənayesinin davamlı inkişafı, müştərilərlə uzunmüddətli münasibətlərin saxlanması üçün əsas hissəsini əhatə edir. Bank müştərilərə qarşılıqlı hörmət, dürüstlük və peşəkarlıq prinsipləri əsasında maliyyə xidmətləri təklif edir və onları həyata keçirir. Bank mövcud və potensial müştərilərin maliyyə xidmətlərinin növlərini, təchizatçılarını və əldə etmə yollarını sərbəst seçmək hüququna birbaşa və ya dolayı yolla hörmət edir və onları məhdudlaşdırmır. Bank bağlanmış müqavilələr əsasında müştərilərlə əməkdaşlıq qurur və onlarla mütəmadi olaraq əlaqə saxlayır. Bank dəqiq və dolğun “Əməliyyatların Ümumi Şərtləri”ni - müştərilərlə münasibətlərin bütün spektrini əhatə edən şərtlər toplusunu işləyib hazırlayır və bağlanmış müqavilələrə uyğun olaraq müştəriləri onlar haqqında məlumatlandırır. Bank tərəflərin hüquq və vəzifələrini ciddi şəkildə tənzimləyən müqavilələri və əməliyyatları təsdiq edən digər sənədləri dəqiq və aydın şəkildə hazırlayır.

Nəticə

Bank qaydaların tələblərinə uyğun olaraq, müştərilərin və bankın mümkün maraqlarının toqquşması hallarını operativ şəkildə müəyyən etməli və onların qarşısını almaq üçün tədbirlər həyata keçirməlidir. Kommersiya bankı hər bir real və potensial müştərisinin maraq və mənafelərini nəzərə almalıdır, o şərtlə ki, bu maraqlar bankın maraqlarına zidd olmasın. Buna görə də banklar azad bazar rəqabəti prinsiplərinə əməl etməlidirlər ki, bu da hər bir bazar iştirakçısı olan iqtisadi subyektin azad və ədalətli rəqabət şəraitində iqtisadi fəaliyyəti həyata keçirmək üçün münbit şərait yaradır. Müasir iqtisadi şəraitdə banklar hər bir müştəriyə fərdi yanaşmalı, bankın əməkdaşları isə həm müştərilərə qarşı, həm də bir-biri ilə münasibətdə nəzakətli və həssas davranmalı, etik normalara riayət etməlidirlər. Bu nöqteyi-nəzərdən bankın rəhbərliyi də ixtisaslı kadrların seçiminə diqqətlə və məsuliyyətli yanaşmalıdır. Buna görə də banklarda etik davranışların icra mexanizminin inkişafı istiqamətində ənənəvi və innovativ üsullardan istifadə edilməlidir.

ƏDƏBİYYAT

1. https://www.denizbank.com/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/bankacilik-etik-ilkeleri
2. https://cbu.uz/ru/documents/3317/37244/
3. https://corporatefinanceinstitute.com/resources/esg/ethical-banking/

Гюнай Вахид кызы Исмаилова
Магистрант второго курса по специальности
«Организация бизнеса и менеджмент
(здравоохранение, туризм, образование, общий менеджмент)»
Университета Одлар Юрду
Электронная почта: ismagunay@mail.ru

Научный руководитель:
Д.ф.э. Халыгова Наргиз Шамиль кызы
Университет Одлар Юрду

Анализ современного состояния механизма этического поведения в банках

Резюме

В статье, наряду с изучением исторической эволюции этических норм в банковской и финансовой сфере, подробно исследуется развитие кодексов поведения и нормативной базы, которые формируют этическое поведение в отрасли, а также этические практики в динамичном развитии банковского дела и финансов. В то же время, обсуждаются удовлетворенность клиентов и соблюдение этических норм. Кроме того, анализируется современное состояние правил этического поведения, выявляются существующие проблемы в этой сфере и обсуждаются пути их решения. Также анализируется влияние технологических достижений на этические соображения, исследуются цифровизация, проблемы и возможности, предоставляемые современными технологиями. В результате исследования были исследованы пути решения насущных проблем. Кроме того, в статье рассматривается роль лидерства и организационной культуры в продвижении этического поведения в финансовых учреждениях.

Ключевые слова: Банковская этика, удовлетворенность клиентов, этическое поведение, этические правила.

Ismayilova Gunay Vahid
Business organization and management
(health, tourism, education, general management)
specialty of Odlar Yurdu University
Second year Master's student
Email: ismagunay@mail.ru

Scientific director: Ph.d. in Economics
Khaligova Nargiz Shamil
Odlar Yurdu University

Analysis of the current situation of the execution mechanism of ethical behavior in banks

Summary

In addition to examining the historical evolution of ethical norms in banking and finance, the article comprehensively explores the development of codes of conduct and regulatory frameworks

that shape the industry's ethical landscape, and ethical practices within the dynamic landscape of banking and finance. At the same time, customer satisfaction and the implementation of ethical behavior are discussed. In addition, the current state of ethical behavior rules is analyzed, existing problems in this field are identified and their solutions are discussed. Also, the impact of technological advances on ethical considerations is analyzed, digitalization, challenges and opportunities presented by modern technologies are investigated. As a result of the research, solutions to existing problems were investigated. In addition, the article reviews the role of leadership and organizational culture in promoting ethical behavior in financial institutions.

Key words: Banking ethics, customer satisfaction, ethical behavior, ethical rules