ABB
Azərbaycan Beynəlxalq Bankı

"ABB" ASC-NİN 2026-2028-Cİ İLLƏR ÜZRƏ İNKİŞAF STRATEGİYASININ QISA İCMALI

I. ÜMUMİ İCMAL

"ABB" ASC (Azərbaycan Beynəlxalq Bankı) sürətli böyüməni hədəfləyən 2023–2025-ci illər üzrə inkişaf strategiyasını müvəffəqiyyətlə yerinə yetirmişdir. 2023–2025-ci illər strategiyası çərçivəsində Bank əsas məqsədlərə çatmış, nailiyyətlərini qorumaqla daha çevik və davamlı inkişafın təmin edilməsi, prioritet biznes seqmentləri üzrə Bankın lider mövqeyinin gücləndirilməsi, innovativ yanaşmalar vasitəsilə müasir müştəri təcrübəsinin yaradılması, müştəri məmnuniyyətinin artırılması, bank sektorunda yeni yanaşma və standartlar təşviqi olunmuşdur. Eyni zamanda, ABB ölkənin sosial-iqtisadi inkişaf prioritetləri üçün dəyər yaradacaq təşəbbüslərə fokuslanmışdır.

2026–2028-ci illər üzrə inkişaf strategiyası ABB-nin inkişaf yolunda növbəti mərhələni yaradır. Strategiya Bankın əsas biznes imkanlarından istifadə etməklə, eləcə də gələcək genişlənmə planlarını reallaşdırmaqla dəyər təklifinin genişləndirilməsinə yönəlib. Bu strateji dövr məqsədyönlü artım vasitəsilə bazar liderliyinin gücləndirilməsi, inteqrasiya olunmuş "Beyond banking" və gündəlik həyat vərdişləri əsasında müştəri təcrübəsinin yüksəldilməsi, yeni regionlara və bazarlara doğru genişlənmə, həmçinin Bankın məhsul və prosesləri üzrə süni intellekt, data, digər yeni nəsil texnologiyalarının geniş tətbiqi üzərində qurulub. Yeni inkişaf strategiyası eyni zamanda süni intellekt əsaslı yanaşma və təşkilati dayanıqlıq əsasında səmərəliliyə, istedad liderliyinə fokuslanmaqla ABB-nin gələcəkyönümlü təşkilat kimi mövqeləndirilməsini hədəfləyir.

II. MİSSİYA VƏ STRATEJİ BAXIŞ

Missiyamız

- ☑ Maliyyə xidmətlərini hər kəs üçün əlçatan və əlverişli edərək;
- ☑ Ən qabaqcıl təcrübə və yenilikləri gətirərək;
- ☑ Biznes və insan kapitalını dəstəkləməklə ictimaiyyətimizi gücləndirərək;
- ☑ Azərbaycan iqtisadiyyatının inkişafına və dünyaya inteqrasiyasına töhfə verərək

Müasir universal maliyyə qrupu kimi müştərilərimizin maliyyə ehtiyaclarını təmin etməkdir.

Strateji baxışımız

- ☑ Müştərilərimizə üstün keyfiyyətli xidmət göstərməklə;
- ☑ İstedadlı və peşəkar liderlər üçün ən arzuolunan işəgötürən olmaqla;
- ☑ Səhmdarlarımıza ən yüksək mənfəət qazandırmaqla;
- ☑ Ən yüksək korporativ idarəetmə standartlarını tətbiq etməklə;
- ☑ Rəqəmsal gələcək üçün ən güclü tərəfdaşlıq yaratmaqla

Cənubi Qafqazda aparıcı universal maliyyə qrupu olmaqdır.

III. STRATEJİ MƏQSƏDLƏR

ABB 2026–2028-ci illər üzrə strateji inkişaf planı çərçivəsində aşağıdakı hədəfləri müəyyən etmişdir:

Hədəf seqmentlər üzrə bazar liderliyi

- ☑ Prioritet məhsul və seqmentlər üzrə bazar payının artırılması və əsas biznes imkanlarından səmərəli istifadə etməklə ABB-nin lider mövqeyinin gücləndirilməsi;
- ☑ Rəqəmsal imkanlar, fərdiləşdirilmiş məhsullar vasitəsilə müştəri məmnuniyyətinə, müştərinin gündəlik dəyərlərinə fokuslanmaqla fərdi və biznes müştəri bazasının genişləndirilməsi;
- ☑ ABB-ni seçilən Maliyyə Tərəfdaşı kimi mövqeləndirmək üçün brend məlumatlılığı və imicindən səmərəli istifadə.

Yeni sahələrə genişlənmə

- ☑ Gələcək böyümə strategiyasını dəstəkləmək və Qrup səviyyəsində biznes fəaliyyətlərinin şaxələndirilməsini təmin etmək məqsədilə ABB Qrupunun fəaliyyətinin yeni bazarlara doğru genişləndirilməsi;
- ☑ Müxtəlif bizneslər üzrə güclü institusional inteqrasiyanın təmin edilməsi ilə törəmə şirkətlərin artımının sürətləndirilməsi və Qrup səviyyəsində sinerji imkanlarının reallaşdırılması.

İnteqrasiya olunmuş müştəri yönümlülük

- ☑ Əlavə dəyər yaradan, “Beyond banking” və gündəlik həyat davranışları üzrə fərdiləşdirilmiş həllər vasitəsilə müştəri təcrübələrinin zənginləşdirilməsi, müştəri bağlılığının yüksək səviyyəyə çatdırılması;
- ☑ Məhsul və proses səviyyəsində tətbiq edilən süni intellekt əsaslı yanaşma ilə müştəri rahatlığına fokuslanaraq müştəri təcrübəsinin təkmilləşdirilməsi.

Ölkə üzrə istedad liderliyi

- ☑ Parlaq istedadların inkişafını dəstəkləyən qabaqcıl, fərqli İşçi Dəyər Təklifi (EVP) vasitəsilə yüksək əməkdaş loyallığının əldə edilməsi;
- ☑ ABB-nin Azərbaycanda istedad liderliyinin əsas mərkəzi kimi aydın şəkildə mövqeləndirilməsi yolu ilə İşəgötürən Brendi İndeksinin gücləndirilməsi

IV. RETROSPEKTİV

2019–2022-ci illər üzrə inkişaf strategiyanın icrası vasitəsilə ABB-də dayanıqlı və uzunmüddətli artım üçün möhkəm fundamental əsaslar formalaşdırılmışdır. 2023–2025-ci illər üzrə strateji dövrdə Bankın inkişaf tempinin sürətləndirilməsi və artımın dərinləşdirilməsi əsas prioritetlər kimi müəyyən edilmişdir. Həyata keçirilmiş strateji təşəbbüslər nəticəsində ABB müxtəlif seqmentlər üzrə bazar liderliyini möhkəmləndirmiş, məlumat və rəqəmsal imkanların gücləndirilməsi hesabına yüksək səviyyəli müştəriyönümlülüyü təmin etmişdir.

2023–2025-ci illər üzrə inkişaf strategiyasına aşağıdakılar daxildir:

- Təşkilat üzrə Agile idarəetmə mexanizmlərindən istifadə;
- AI, GenAI və RPA həllərinin tətbiqinin genişləndirilməsi;
- Yeni biznes istiqamətlərinin formalaşdırılması (investisiya, rəqəmsal sığorta, ABB Biz, ABB Home, ABB Innovation);
- Yeni müştəri seqmentləri üçün fərdiləşdirilmiş məhsulların hazırlanması.

2019-2025-ci illər ərzində strateji planların uğurlu icrası nəticəsində ABB 2019-cu ildən bəri davamlı artım dinamikasını davam etdirmişdir:

- Kredit portfeli 3,6 dəfə artaraq 1,9 mlrd. AZN-dən 6,9 mlrd. AZN-ə çatmışdır;
- Bazar payı 1,5 dəfə yüksələrək 15,2%-dən 23%-ə qədər artmışdır;
- Müştəri bazası 2,5 dəfə genişlənərək 1,3 milyon müştəridən 3,2 milyon müştəriyə çatmış, bu isə həm dərinləşmiş bazar nüfuzunu dəstəkləmiş, həm də əhatə dairəsini genişləndirmişdir;
- Əməkdaşların cəlb olunma səviyyəsi də əhəmiyyətli dərəcədə artmış, işçi məmnuniyyəti göstəricisi 68-dən 84,2-yə yüksələrək 1,2 dəfə artım göstərmişdir;
- Net Promoter Score 48-dən 70+ səviyyələrinə çataraq əhəmiyyətli dərəcədə yüksəlmişdir.

V. YENİ HƏDƏFLƏRƏ DOĞRU İSTİQAMƏTLƏR

Sabitləşmə mərhələsinin (2016–2018) və dayanıqlı inkişaf üçün institusional, maliyyə və əməliyyat əsaslarının formalaşdırıldığı dövrün (2019–2022), eləcə də sürətləndirilmiş inkişaf mərhələsinin (2023–2025) ardınca ABB 2026–2028-ci illəri əhatə edən yeni strategiya ilə inkişaf yolunun növbəti mərhələsinə qədəm qoyur. Sözügedən strateji dövr ABB-nin uzunmüddətli artım potensialının reallaşdırılmasına, rəqabət üstünlüklərinin gücləndirilməsinə və beynəlxalq miqyasda mövqelərinin möhkəmləndirilməsinə xidmət edəcək.

Bank əsas biznes istiqamətlərində artımın dərinləşdirilməsinə müştərinin həyatboyu dəyərinin artırılması, innovasiyaya əsaslanan pərakəndə və biznes bankçılığı həllərinin sürətləndirilməsi, eləcə də hədəf seqmentlərdə payın genişləndirilməsi vasitəsilə fokuslanacaqdır. Bu yanaşma qabaqcıl seqmentasiya, süni intellektlə dəstəklənən ön ofis transformasiyası, miqyaslana bilən məhsul təklifləri və Bankın üstünlük verilən maliyyə tərəfdaşı kimi mövqeyini gücləndirmək məqsədilə əməliyyat mükəmməlliyinə güclü fokusla dəstəklənəcəkdir.

Əsas bazardan kənar artım Qrupun törəmə şirkətləri arasında daha güclü sinerji yaradılması və yeni coğrafiyalara, eləcə də yeni biznes sahələrinə seçici şəkildə genişlənmə hesabına təmin olunacaqdır. Bank paylaşılmış imkanlardan, miqyaslana bilən platformalardan və intizamlı bazara daxilolma yanaşmalarından istifadə etməklə yeni artım mənbələrini aktivləşdirərək dayanıqlı, şaxələndirilmiş və davamlı inkişafı təmin edəcəkdir.

Bank pərakəndə və biznes bankçılığı üzrə gündəlik müştəri davranışlarına bankçılıqdan kənar və həyat tərzi həllərini inteqrasiya edərək, müştərilərə vahid inteqrə olunmuş təcrübə çərçivəsində daha geniş xidmətlər spektrinə çıxış imkanı yaradacaqdır. Bu isə fərdiləşdirməni, rahatlığı və ümumi müştəri məmnuniyyətini artıran gücləndirilmiş İT və məlumat imkanları, yeni nəsil texnologiyalar və təkmilləşdirilmiş platformalar vasitəsilə mümkün olacaqdır.

Bank kadr strategiyasını inkişaf proqramlarının təkmilləşdirilməsi, məqsədyönlü İşçi Dəyər Təklifinin gücləndirilməsi, eləcə də insan resurslarının idarə edilməsində analitika və avtomatlaşdırmadan istifadə etməklə möhkəmləndirəcəkdir. Bu təşəbbüslər yüksək ixtisaslı, motivasiyalı və gələcəyə hazır insan kapitalının formalaşmasına xidmət edərək, Bankın Azərbaycanda aparıcı işəgötürən mövqeyini gücləndirəcək, uzunmüddətli strateji icranı dəstəkləyəcək.

Strategiyanın icrası çərçivəsində ABB 3 illik dövr ərzində Bankın əsas biznes istiqamətləri və törəmə şirkətləri üzrə təqribən 500 layihələrdən ibarət 70 strateji təşəbbüsün həyata keçirilməsini planlaşdırır. Nəticəyönümlü icranın və səmərəli nəzarətin təmin edilməsi məqsədilə təxminən 120 fəaliyyət göstəricisi müəyyən edilmişdir.