AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ
MƏRKƏZİ BANKI

# MALİYYƏ SEKTORUNDA ETİK VƏ PEŞƏKAR DAVRANIŞ KODEKSİ

Azərbaycan Respublikası
Mərkəzi Bankının İdarə Heyətinin
“07” iyul 2026-cı il tarixli
Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.
Protokol № 30/4.

# Mündəricat

**I. ÜMUMİ MÜDDƏALAR ..... 3**
1. Məqsəd ..... 3
2. Əhatə dairəsi ..... 3
3. Əsas anlayışlar ..... 3
4. Etik prinsiplər ..... 4
**II. PEŞƏKAR DAVRANIŞ QAYDALARI ..... 6**
5. Peşəkarlıq ..... 6
5.1. Sərişt əlilik və davamlı inkişaf ..... 6
5.2 Qanunvericiliyə və etik normalara riayət ..... 6
6. Maliyyə bazarlarında dürüstlük ..... 6
6.1. Daxili və mühüm məlumatlarla davranış ..... 7
6.2. Məlumatların açıqlanmasında şəffaflıq ..... 7
6.3. Maliyyə bazarlarında sui-istifadə hallarına yol verilməməsi ..... 7
7. Maraqlar münaqişəsi ..... 7
7.1. Maraqlar münaqişəsinin qarşısının alınması ..... 8
7.2. Əməliyyatların prioritetliliyi ..... 8
7.3. Hədiyyələr və tövsiyə haqları ..... 8
8. Müştərilərlə münasibətlər ..... 8
8.1. Müştərilərin maraqlarına uyğun məhsulların təqdim edilməsi ..... 9
8.2. Müştərilərlə ünsiyyət ..... 9
8.3. Müştərilərə qarşı davranış ..... 9
8.4. Müştəri məlumatlarının mühafizəsi ..... 9
9. İşəgötürənə qarşı öhdəliklər ..... 10
9.1. Qayda pozuntuları barədə məlumatlandırma (Whistleblowing) ..... 10
9.2. Vəzifədən sui-istifadə ..... 10
9.3. Reputasiya və ictimai açıqlamalar ..... 10
9.4. Etik iş davranışı və peşəkar ünsiyyət ..... 11
9.5. Rəhbər şəxslərin məsuliyyəti ..... 11
10. Sosial məsuliyyət və cəmiyyətə töhfə ..... 11
10.1. Sosial və ətraf mühitə qarşı məsuliyyət ..... 12
10.2. Cəmiyyətə töhfə və maliyyə maarifləndirməsi ..... 12
**III. ETİK DAVRANIŞ QAYDALARININ HƏYATA KEÇİRİLMƏSİNİN TƏMİN OLUNMASI ..... 12**
11. Təşkilati etik kodekslərin uyğunlaşdırılması ..... 12
12. Peşəkarlar üçün dəstək və şəraitin yaradılması ..... 12
13. Etik və peşəkar davranışa nəzarət və icra mexanizmləri ..... 12

# I. ÜMUMİ MÜDDƏALAR

## 1. Məqsəd

Bu Etik və peşəkar davranış Kodeksi (bundan sonra – Kodeks) maliyyə sektorunda fəaliyyət göstərən peşəkarların davranış standartlarının vahid qaydada formalaşdırılması üçün tövsiyələri müəyyən edir. Kodeksin əsas məqsədi yüksək peşəkarlıq, şəffaflıq, məsuliyyət və etimad əsasında fəaliyyət göstərən bir mühit formalaşdırmaq və maliyyə sektoruna ictimai inamı gücləndirməkdir. Eyni zamanda, bu Kodeks etik prinsiplərin və peşəkar davranış qaydalarının tətbiqi vasitəsilə nəzarət subyektlərində qanunvericiliyin tələblərinə, o cümlədən korrupsiyaya qarşı mübarizə, cinayət yolu ilə əldə edilmiş pul vəsaitlərinin və ya digər əmlakın leqallaşdırılmasına və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə, istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi, habelə digər sahələr üzrə müəyyən edilmiş tələblərə uyğunluğun gücləndirilməsi məqsədi daşıyır.

## 2. Əhatə dairəsi

Bu Kodeks Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının bütün nəzarət subyektlərinə, o cümlədən həmin subyektlərin əməkdaşlarına, idarəetmə orqanlarının və onların komitələrinin üzvlərinə şamil olunur və həm gündəlik fəaliyyətlərə, həm də strateji qərarvermə proseslərinə tətbiq edilməsi üçün tövsiyə xarakteri daşıyır.

## 3. Əsas anlayışlar

3.1. Bu Kodeksin məqsədləri üçün istifadə olunmuş anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

3.1.1. davamlı inkişaf – peşəkarların öz bilik, bacarıq və səriştələrini mütəmadi şəkildə yeniləməsi, yeni trendlərlə ayaqlaşması və dəyişən mühitə uyğunlaşmaq üçün öyrənməyə davam etməsi;

3.1.2. etik davranış – peşəkar fəaliyyətin dürüstlük, obyektivlik, məsuliyyətlilik, şəffaflıq, məxfilik, ədalət, bərabərlik, səriştəlilik və ictimai etibarın qorunması prinsiplərinə uyğun şəkildə həyata keçirilməsi;

3.1.3. etik prinsiplər – bu Kodeksin 4-cü hissəsində nəzərdə tutulmuş peşəkar davranışı müəyyən edən prinsiplər;

3.1.4. ictimai etibar – maliyyə sektoruna və orada çalışan mütəxəssislərə cəmiyyət tərəfindən göstərilən inam və etimad;

3.1.5. maliyyə məhsulu – nəzarət subyekti tərəfindən fiziki və hüquqi şəxslərə təklif edilən məhsul və xidmətlər;

3.1.6. maliyyə savadlılığı – maliyyə məhsul və xidmətlərini başa düşmək, maliyyə risk və imkanlarını qiymətləndirmək, məlumatlı qərar vermək üçün zəruri olan məlumatlılıq səviyyəsi, bilik, bacarıq və davranışlar toplusu;

3.1.7. maraqlar münaqişəsi – peşəkarların şəxsi və ya kommersiya maraqlarının onun peşəkar vəzifələrini obyektiv və ədalətli şəkildə icra etməsinə mane olduğu vəziyyət;

3.1.8. nəzarət subyekti – banklar, bank olmayan kredit təşkilatları, sığorta bazarının peşəkar iştirakçıları, investisiya şirkətləri və qiymətli kağızlar bazarında digər lisenziyalaşdırılan şəxslər, investisiya fondları, investisiya fondunun idarəçiləri, ödəniş təşkilatları, elektron pul təşkilatları, ödəniş sistemləri operatorları, kredit büroları və maliyyə bazarlarını tənzimləyən qanunlarla Mərkəzi Bankın nəzarət etdiyi subyektlər kimi müəyyən edilən digər şəxslər;

3.1.9. peşəkar – maliyyə bazarlarını tənzimləyən qanunlara uyğun olaraq, fiziki şəxs kimi nəzarət subyekti olan şəxslər, nəzarət subyektində əmək və ya mülki-hüquqi müqavilə üzrə fəaliyyət göstərən şəxslər, o cümlədən idarəetmə orqanlarının və onların komitələrinin üzvləri;

3.1.10. tövsiyə haqları – peşəkarların müştəriyə maliyyə məhsulu və ya xidmətləri tövsiyə etməsi müqabilində üçüncü şəxslərdən aldığı və ya üçüncü şəxslərə ödədiyi hər hansı kompensasiya, haqq və ya fayda.

## 4. Etik prinsiplər

4.1. Peşəkarlar öz fəaliyyətində aşağıdakı prinsipləri rəhbər tutmalıdırlar:

4.1.1. **dürüstlük** – peşəkarlar öz fəaliyyətində dürüstlük nümayiş etdirir, aldatma, manipulyasiya və ya qeyri-etik vasitələrlə məqsədə çatmaqdan çəkinirlər;

4.1.2. **obyektivlik** – peşəkarlar qərarlarının qərəzsiz, emosional və şəxsi maraqlardan asılı olmadan verildiyinə əmin olurlar;

4.1.3. **məsuliyyətlilik** – peşəkarlar hərəkətlərinə və qərarlarına görə məsuliyyət daşıyır və bunun nəticələrini qəbul etməyə hazır olurlar;

4.1.4. **şəffaflıq** – peşəkarlar məlumat və qərarları aydın, dəqiq və vaxtında açıqlayır, bununla da şəffaf fəaliyyət mühitini təmin edirlər;

4.1.5. **məxfilik** – peşəkarlar müştəri və nəzarət subyekti ilə bağlı məlumatların (bank sirri, sığorta sirri, kommersiya sirri və ya qanunla mühafizə olunan digər konfidensial

məlumatlar) məxfiliyini qoruyur və bu məlumatları yalnız qanunda nəzərdə tutulan hallarda digər şəxslərə verirlər;

4.1.6. **ədalət və bərabərlik** – peşəkarlar bütün maraqlı tərəflərə qarşı ədalətli davranır, ayrı-seçkiliyə və qərəzli davranışa yol vermirlər;

4.1.7. **sərişt**əlilik – peşəkarlar öz fəaliyyət sahəsində daima yüksək sərişt**ə** nümayiş etdirir və bacarıqlarını təkmilləşdirməyə səy göstərirlər;

4.1.8. **ictimai etibarın qorunması** – peşəkarlar maliyyə sektoruna olan ictimai inamı gücləndirən davranışlar sərgiləyir və onun zədələnməsinə səbəb ola biləcək hərəkətlərdən çəkinirlər.

## II. PEŞƏKAR DAVRANIŞ QAYDALARI

### 5. Peşəkarlıq

Peşəkarlıq peşəkar davranışın təməlini təşkil edir və maliyyə sektorunda fəaliyyət göstərən peşəkarların bilik, bacarıq, məsuliyyət və davranış keyfiyyətlərini əhatə edir. Bu prinsip peşəkarların yalnız texniki səriştəsini deyil, həm də qanunlara və dəyərlərə sadiqliyini, daim inkişaf etməyə olan motivasiyasını və maliyyə sektoruna olan ictimai inamı qorumağa yönəlmiş məsuliyyətini ifadə edir.

#### 5.1. Səriştəlilik və davamlı inkişaf

Peşəkarlar öz fəaliyyətində yüksək səriştə və bilik səviyyəsi nümayiş etdirir, peşə öhdəliklərini yerinə yetirmək üçün zəruri olan bilik, bacarıq və təcrübəyə malik olurlar. Peşəkarlar sahib olduğu bilik və bacarıqlar ilə həm nəzarət subyektinin nüfuzunun qorunmasına, həm də ictimai rifaha xidmət etdiyini anlayırlar. Eyni zamanda, peşəkarlar davamlı peşəkar inkişaflarını təmin edir, öz bacarıqlarını mütəmadi yeniləyir və digər peşəkarların səriştələrinin inkişafına töhfə verməyə səy göstərirlər.

#### 5.2. Qanunvericiliyə və etik normalara riayət

Peşəkarlar öz fəaliyyətində qüvvədə olan qanunvericilik, normativ xarakterli aktlar və tənzimləyici tələblərlə tam tanış olmalı və onlara riayət etməyə maksimum səy göstərməlidir. Peşəkarlar hüquqi öhdəliklərdən yayınma və ya hüquqi boşluqlardan sui-istifadə məqsədi daşıyan istənilən hərəkətdən çəkinməli, qanunun tələblərini pozan və ya onu manipulyasiya etməyə yönəlmiş davranış və qərarlardan uzaq durmalıdırlar. Onlar etik prinsipləri və hüquqi uyğunluğu hər zaman ön planda tutmalı, hüquqi çərçivədən yan keçməyə cəhd edən hərəkətlər etməməli və cəmiyyətin maliyyə sektoruna olan inamını sarsıdan davranışlardan çəkinməlidirlər.

### 6. Maliyyə bazarlarında dürüstlük

Maliyyə bazarlarında dürüstlük maliyyə sektorunun etibarlılığı və iştirakçıların bazara olan inamı üçün böyük əhəmiyyət daşıyır. Peşəkarlar informasiya asimmetriyasından sui-istifadə etmir, şəffaflıq və obyektivlik prinsiplərinə riayət edir, bazar davranışında manipulyasiyadan və qeyri-qanuni hallardan çəkinirlər. Bu prinsiplər investorların və ictimaiyyətin maliyyə sektoruna olan etibarını qoruyur və ədalətli fəaliyyətin həyata keçirilməsini təmin edir.

### 6.1. Daxili və mühüm məlumatlarla davranış

Peşəkarlar maliyyə xidmətləri və ya əməliyyatları sahəsində qərarlara təsir göstərə biləcək məxfi və açıqlanmamış məlumatlara əsaslanaraq hərəkət etmir və başqalarını da bu cür hərəkətlərə təşviq etmirlər. Onlar daxili və mühüm məlumatları qoruyur və bu məlumatlardan şəxsi maraqları üçün istifadə etmirlər.

### 6.2. Məlumatların açıqlanmasında şəffaflıq

Qərarverməyə təsir edə biləcək bütün əhəmiyyətli məlumatlar aidiyyəti tərəflərə vaxtında və dəqiq şəkildə təqdim edilir. Bu məlumatların təşkilat və ya peşəkarların şəxsi maraqlarına uyğun olmaması məlumatların açıqlanmasının qarşısını almır. Məlumatın qəsdən gizlədilməsi və ya təhrif olunmasına yol verilmir.

### 6.3. Maliyyə bazarlarında sui-istifadə hallarına yol verilməməsi

Peşəkarlar bazar qiymətlərini süni şəkildə dəyişdirmək, ticarət həcmini təhrif etmək və ya aktivlərin dəyərini yanlış təqdim etmək məqsədi daşıyan hərəkətlərdən çəkinirlər. Peşəkarlar bazarın səmərəliliyini, şəffaflığını və ədalətliliyini pozan, digər iştirakçıları aldadaraq qərar verməyə sövq edən birbaşa və ya dolayı olan bütün davranışlardan çəkinir, bu cür davranışı təşviq etmirlər. Peşəkarlar bu cür fəaliyyətlərin bazarın bütövlüyünə, maraqlı tərəflərin etimadına və nəzarət subyektinin nüfuzuna ciddi zərər vurduğunu dərk edir və belə halların qarşısının alınması üçün həm özünün, həm də nəzarət subyektinin məsuliyyət daşıdığını bilirlər.

## 7. Maraqlar münaqişəsi

Maliyyə sektorunda obyektivlik və şəffaflıq peşəkar fəaliyyətin ayrılmaz tərkib hissəsidir. Maraqlar münaqişəsi yarandıqda şəxsi və ya təşkilati maraqlar müştəri və ya ictimai maraqlara təsir göstərə bilər. Bu səbəbdən, peşəkarlar potensial maraqlar münaqişələrini əvvəlcədən müəyyən edir, maraqlar münaqişəsinə səbəb olan hallar barədə yazılı və ya elektron formada birbaşa rəhbərə məlumat verir və nəzarət subyektinin daxili prosedurlarına uyğun olaraq həmin halların qeydiyyatı aparılır. Maraqlar münaqişəsi yarandıqda peşəkar həmin məsələ üzrə qərarvermə və müzakirə proseslərində iştirak etmir, obyektivliyin və qərəzsizliyin təmin olunması üçün zəruri tədbirlər görür.

### 7.1. Maraqlar münaqişəsinin qarşısının alınması

Peşəkarlar müstəqilliyini və obyektivliyini zədələyə biləcək, müştəri və ya işəgötürənə qarşı öhdəliklərin icrasına mane ola biləcək hallardan çəkinir və bu hallar barədə müvafiq olaraq müştəriyə və ya işəgötürənə tam və açıq məlumat verirlər. Bu açıqlamalar aydın və sadə dildə olur, diqqətçəkən şəkildə təqdim edilir və müvafiq məlumatları effektiv şəkildə çatdırır. Peşəkarlar şəxsi maraqlarını müştərinin maraqlarından üstün tutmur və fəaliyyətlərini bu prinsip əsasında qururlar. Peşəkarlar öz maraqlarının müştərinin müstəqil və məlumatlı seçimetmə (qərarvermə) qabiliyyətinə, eləcə də maliyyə xidmətlərinin şəffaf və ədalətli formada təqdim olunmasına təsir göstərməməsini təmin edirlər.

### 7.2. Əməliyyatların prioritetliliyi

Peşəkarlar əməliyyatın icrasında ayrı-seçkilik və ya üstünlük hallarının qarşısını almaq üçün bütün müştərilərlə bərabər şəkildə davranır və öz fəaliyyətləri çərçivəsində ədalətli davranışa riayət edirlər. Əməliyyatların icrası ilə bağlı peşəkarlar öz maraqlarını müştərinin və nəzarət subyektinin maraqlarından üstün tutmur, şəxsi mənfəət əldə etmək məqsədilə prioritet dəyişmirlər. Peşəkarların ailə üzvlərinə və ya hər hansı şəxsi tanışlığı olan şəxslərə məxsus müştəri hesabları, digər şəxslərin hesabları kimi eyni qaydada və xüsusi imtiyaz olmadan idarə edilir.

### 7.3. Hədiyyələr və tövsiyə haqları

Peşəkarlar hər hansı bir maliyyə məhsulu və ya xidmətini tövsiyə etdiklərinə görə hər hansı komissiya və ya digər formada fayda aldıqları və ya bu cür faydanı başqasına verdikləri hallarda qanunvericiliyin tələbləri nəzərə alınmaqla bu barədə əlaqəli tərəfləri – müştəriləri və ya nəzarət subyektini – əvvəlcədən açıq şəkildə məlumatlandırırlar.

Eyni zamanda, peşəkarlar onların müstəqilliyi və obyektivliyini şübhə altına alan və ya təsir edən, habelə nəzarət subyekti tərəfindən müəyyən edilmiş limitləri aşan hər hansı hədiyyə, güzəşt və ya digər formada kompensasiya almır və ya tələb etmirlər.

## 8. Müştərilərlə münasibətlər

Müştərilərlə münasibətlərin əsasını qarşılıqlı etimad, şəffaflıq və ehtiyaclara uyğun xidmət təşkil edir. Peşəkarlar müştərilərin maraqlarını qoruyur, dürüst və şəffaf məlumat təqdim edir və şəxsi münasibətlərin bu peşəkar münasibətlərə təsir etməməsinə diqqət yetirirlər. Bu prinsiplər müştəri məmnuniyyətinin və uzunmüddətli əməkdaşlığın təminatçısıdır.

### 8.1. Müştərilərin maraqlarına uyğun məhsulların təqdim edilməsi

Peşəkarlar hər hansı işgüzar münasibət qurmazdan əvvəl müştərinin maliyyə təcrübəsini, risk və gəlir gözləntilərini, habelə maliyyə məhdudiyyətlərini nəzərə alırlar. Maliyyə məhsulları və xidmətləri yalnız həmin məlumatlara əsaslanaraq və müştəriyə uyğun hesab edildiyi halda tövsiyə olunur.

Peşəkarlar maliyyə məhsulu və xidməti ilə bağlı təhlili, tövsiyələri, hərəkətləri və mühüm amilləri müəyyənləşdirmək üçün ağlabatan mühakimədən istifadə edir və bu amilləri müştərilərlə ünsiyyətdə qeyd edirlər.

### 8.2. Müştərilərlə ünsiyyət

Peşəkarlar müştərilərə təqdim olunan maliyyə məhsulu və xidmətlərinin mahiyyəti, xüsusiyyətləri və xərcləri barədə məlumat verir, maliyyə məhsulunun və xidmətinin analizi və tövsiyələrinin təqdimatında faktları və fikirləri bir-birindən ayırırlar.

Peşəkarlar fəaliyyətləri zamanı müştərilərlə şəxsi və ya maliyyə xarakterli münasibətlərin qurulmasının onların peşəkarlıq xüsusiyyətlərinə zərər verə biləcəyi və ya şübhə altına sala biləcəyi riskini anlayır və bundan qaçınırlar. Müştərilərlə şəxsi münasibətlər çərçivəsində borc alma-vermə, zamin durma və s. kimi əlaqələrdən çəkinirlər.

### 8.3. Müştərilərə qarşı davranış

Peşəkarlar bütün müştərilərə qarşı ədalətli və obyektiv davranır, irqindən, etnik mənsubiyyətindən, dinindən, dilindən, cinsindən, sağlamlıq vəziyyətindən, mənşəyindən, əmlak vəziyyətindən, qulluq mövqeyindən, əqidəsindən, siyasi partiyalara, həmkarlar ittifaqlarına və digər ictimai birliklərə mənsubiyyətindən asılı olmayaraq ayrı-seçkiliyə yol vermirlər.

### 8.4. Müştəri məlumatlarının mühafizəsi

Peşəkarlar müştərilərə dair məlumatları (bank sirri, sığorta sirri, kommersiya sirri və ya qanunla mühafizə olunan digər konfidensial məlumatlar) məxfi saxlayır və yalnız qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hallarda və qaydalara uyğun olaraq açıqlayırlar.

Peşəkarlar hər cür xidmət mühitində əməliyyat və məlumat təhlükəsizliyinin təmin edilməsi üçün zəruri olan bütün texniki və hüquqi tədbirləri görürlər. Məlumatların mühafizəsi üçün həm özlərinin, həm də müştərilərin görməli olduqları vacib tədbirlər barədə müştərilərini məlumatlandırırlar.

## 9. İşəgötürənə qarşı öhdəliklər

İş yerində etik davranış və təşkilata qarşı məsuliyyətli rəftar peşəkar fəaliyyətin əsas sütunlarındandır. Peşəkarlar çalışdıqları nəzarət subyektinin nüfuzunu qoruyur, resurslardan düzgün istifadə edir və etik pozuntularla qarşılaşdıqda müvafiq strukturları məlumatlandırırlar. Eyni zamanda rəhbərlər bu dəyərlərin təşviqində və komanda üzvlərinin inkişafında nümunəvi rol oynayırlar.

### 9.1. Qayda pozuntuları barədə məlumatlandırma (Whistleblowing)

Peşəkarlar çalışdıqları nəzarət subyektinin məlumatlandırma (whistleblowing) siyasətləri ilə tanış olur və nəzarət subyektini bu sahədə sektor üzrə ən yaxşı təcrübələri tətbiq etməyə təşviq edirlər.

Peşəkarlar qurumdaxili qanun pozuntuları, dələduzluq halları, etik və peşəkar davranış kodeksinin, habelə daxili qayda və siyasətlərin pozulması ilə bağlı məlum olan və ya əsaslı şübhə doğuran faktlar barədə yazılı və ya bunun üçün xüsusi müəyyən edilmiş vasitələrlə aidiyyəti strukturları operativ şəkildə məlumatlandırırlar. Təqdim edilən məlumatlar nəzarət subyektinin daxili prosedurlarına uyğun olaraq məxfi qaydada qeydiyyata alınır. Nəzarət subyekti məlumatların qəbul edilməsi üçün təhlükəsiz və əlçatan mexanizmlər təmin edir, məlumat verən şəxslərin anonimliyini və məxfiliyini qoruyur, habelə vicdanlı niyyətlə məlumat verən şəxslərin hər hansı təzyiqə, təqibə və ya mənfi təsirə məruz qalmasına yol vermir və buna qarşı müvafiq qoruyucu tədbirlər görür. Eyni zamanda, peşəkarlar qərar və fəaliyyətlərində obyektivlik və qərəzsizlik prinsiplərinə riayət edir, pozuntuların bilərəkdən gizlədilməsinə yol vermirlər.

### 9.2. Vəzifədən sui-istifadə

Peşəkarlar işəgötürən tərəfindən fərqli qayda nəzərdə tutulmadıqda nəzarət subyektinə məxsus resurslardan yalnız xidmət məqsədləri üçün səmərəli və təyinatına uyğun istifadə edirlər. Eyni zamanda peşəkarlar öz vəzifə səlahiyyətlərindən şəxsi mənfəət məqsədilə istifadə etmir, nə özünün, nə də müştərinin imkanlarından sui-istifadə etmirlər.

### 9.3. Reputasiya və ictimai açıqlamalar

Peşəkarlar çalışdığı nəzarət subyekti, onun fəaliyyəti və ya əlaqəli məsələlərlə bağlı hər hansı ictimai açıqlama, çıxış, müzakirə və ya bəyanatları yalnız nəzarət subyektinin rəhbərliyi tərəfindən açıq şəkildə icazə verildiyi hallarda edirlər. Peşəkarlar iş saatı və ondan kənar vaxtlarda nəzarət subyektinin nüfuzuna xələl gətirə biləcək davranışlardan çəkinirlər.

Peşəkarlar fərdi olaraq müxtəlif sosial media kanalları və ya kommunikasiya vasitələri ilə maliyyə sektoru ilə əlaqədar məlumat, açıqlama və ya şərhlər yayarkən nəzarət subyektinin nüfuzunu qoruyur və ona zərər vurmurlar.

### 9.4. Etik iş davranışı və peşəkar ünsiyyət

Peşəkarlar vəzifələrini yerinə yetirərkən nəzakətli və diqqətli ünsiyyət quraraq ümumi məqsədlərə nail olmaq üçün digər peşəkarlarla əməkdaşlıq edirlər. Peşəkarlar həmkarlarına qarşı nəzakətli, hörmətli, inklüziv davranır və ayrı-seçkilikdən uzaq peşə mühiti yaradırlar.

Peşəkarlar hər hansı qərarın və ya yanaşmanın təşkilatın və maraqlı tərəflərin mənafeyinə uyğun olmadığını düşündükdə fikirlərini qarşılıqlı hörmət çərçivəsində, konstruktiv şəkildə ifadə edir və müzakirəni təşkilatın məqsəd və dəyərlərinə yönəldirlər.

### 9.5. Rəhbər şəxslərin məsuliyyəti

Rəhbər şəxslər struktur bölmələrində Kodeksə uyğunluğun təmin edilməsi üçün əlavə prosedurların hazırlanmasına ehtiyac olub-olmadığını müəyyən edirlər.

Rəhbər şəxslər komanda üzvlərinə inkişaf imkanları yaradır və onlara davamlı rəhbərlik, mentorluq və təlim imkanları təqdim edir, peşəkarların bacarıqlarını təkmilləşdirməsi və təşkilat daxilində potensiallarını tam reallaşdırmaları üçün zəruri dəstəyi və resursu təmin edərək dəstək göstərirlər. Rəhbər şəxslər komanda üzvlərinin bu Kodeksə uyğun olaraq, peşəkar davranışlara riayət etməsinə dəstək göstərir, şərait yaradır və nəzarət edirlər.

Bununla yanaşı, onlar davamlı öyrənmə mədəniyyətini təşviq edir, komanda üzvlərini inkişaf imkanlarından yararlanmağa həvəsləndirir və onların vəzifələrində böyüməsinə töhfə verəcək konstruktiv rəy təqdim edirlər.

## 10. Sosial məsuliyyət və cəmiyyətə töhfə

Peşəkar fəaliyyət yalnız təşkilat daxilində deyil, həm də cəmiyyət qarşısında məsuliyyət daşıyır. Sosial məsuliyyət prinsipləri çərçivəsində peşəkarlar ətraf mühitin qorunmasına, sosial ədalətin təşviqinə və maliyyə inklüzivliyinin genişlənməsinə töhfə verirlər. Bu yanaşma həm etik prinsiplərin yerinə yetirilməsi, həm də uzunmüddətli ictimai rifahın təmin olunması baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

### 10.1. Sosial və ətraf mühitə qarşı məsuliyyət

Peşəkarlar ətraf mühitin mühafizəsinə yönəlmiş dayanıqlı maliyyə təcrübələrini dəstəkləyir və təşviq edirlər. Peşəkarlar həssas müştəri qruplarının xüsusiyyətlərindən sui-istifadəyə səbəb olan və ya iqtisadi bərabərsizliyi artıran maliyyə fəaliyyətlərinə qatılmaqdan çəkinirlər.

### 10.2. Cəmiyyətə töhfə və maliyyə maarifləndirməsi

Peşəkarlar cəmiyyətin maliyyə savadlılığının artırılmasına dəstək verir, məlumat və resursların əlçatan və aydın şəkildə paylaşılmasına töhfə verirlər.

Maliyyə bazarlarının sabitliyi və cəmiyyətin rifahına nail olmaq üçün peşəkarlar əhəmiyyətli rola sahib olduqlarının məsuliyyətini hiss edir və bu istiqamətdə fəaliyyətlərdə digərlərini də təşviq edirlər.



## III. ETİK DAVRANIŞ QAYDALARININ HƏYATA KEÇİRİLMƏSİNİN TƏMİN OLUNMASI

### 11. Təşkilati etik kodekslərin uyğunlaşdırılması

Nəzarət subyektləri daxili etik və peşəkar davranış kodekslərini bu Kodeksə uyğunlaşdırır. Kodekslər bütün peşəkarlar üçün əlçatan edilir və yenilənmələr barədə məlumat verilir.

### 12. Peşəkarlar üçün dəstək və şəraitin yaradılması

Nəzarət subyektləri etik prinsiplərə əməl olunmasını təmin etmək üçün peşəkarlara lazımi təlim, hüquqi və texniki dəstək, resurslar və əlverişli iş mühiti təqdim edirlər. Etik və peşəkar davranış qaydalarına şərait yaradılması korporativ mədəniyyətin bir hissəsini təşkil edir və nəzarət subyekti peşəkarları bu istiqamətdə mütəmadi olaraq təlimlərə cəlb edir və inkişafını təmin edir.

### 13. Etik və peşəkar davranışa nəzarət və icra mexanizmləri

Etik və peşəkar davranış qaydalarının monitorinqi və pozuntuların aşkarlanması üçün ədalətli, şəffaf və sənədləşdirilmiş nəzarət mexanizmləri qurulur. Etik və peşəkar davranış qaydalarına uyğunluqla bağlı göstəricilərin nəzarət subyektinin əsas risk göstəricilərinə daxil edilməsi təmin edilir. Nəzarət mexanizmlərinə risklərin idarə edilməsi funksiyası ilə əlaqədar struktur bölmələrinin fəaliyyətinə kuratorluğu həyata keçirən şəxs nəzarət edir.

Nəzarət subyektinin rəhbər heyətinin mükafatlandırılmasında nəzarət subyektində etik və peşəkar davranış qaydalarına riayət etmə göstəriciləri nəzərə alınır.

Nəzarət subyektləri etik pozuntulara qarşı əmək qanunvericiliyinə uyğun olaraq müvafiq intizam tədbirləri görür, pozuntulara dair prosedurları etik və hüquqi çərçivədə icra edir.

“Maliyyə sektorunda etik və peşəkar
davranış kodeksi”nə Əlavə 1

**Peşəkar davranış qaydaları üzrə nümunələr**

## 1. Peşəkarlıq

### 1.1. Sərişt əlilik və davamlı inkişaf

**Nümunə 1:**

Komplayens şöbəsinin rəhbəri Selcan çalışdığı nəzarət subyektində yeni müştəri uyğunluğu tədbirlərindən və ƏL/TMM tələblərinin qüvvəyə minəcəyindən xəbər tutur. O, bu dəyişikliklərin müəssisənin daxili prosedurlarına, risk qiymətləndirmə metodologiyasına və hesabatlılıq mexanizmlərinə birbaşa təsir göstərəcəyini anlayır.

Selcan vəziyyətə proaktiv yanaşaraq şəxsi inkişaf planı tərtib edir: beynəlxalq akkreditasiya olunmuş onlayn təlimə yazılır, yeni normativ tələblərin təhlilini aparır, dəyişikliklərin daxili qaydalarda əks olunması üçün təkliflər hazırlayır. O, həmçinin şöbə peşəkarları üçün qısa sessiya keçirərək yeni ƏL/TMM göstəriciləri, risk səviyyələri və nəzarət prosedurlarını izah edir.

**İzahı:**

Selcan fəaliyyət sahəsində baş verən dəyişiklikləri vaxtında izləyərək biliklərini yenilədi və yeni tələbləri həm öz, həm də komandasının işinə inteqrasiya edərək, eyni zamanda nəzarət subyekti daxilində öyrənmə və paylaşma mədəniyyətinə də töhfə verdi. Bu yanaşma onun fəaliyyətini daha effektiv, qərarlarını isə daha əsaslandırılmış etdi. Selcanın təşəbbüskarlığı həm nəzarət subyektinin reputasiyasının qorunmasına, həm də sektor səviyyəsində etik davranış nümunəsinin formalaşmasına müsbət təsir göstərdi.

**Nümunə 2:**

Bankda satış şöbəsinin kiçik mütəxəssis vəzifəsinə yeni qəbul olunan Səbuhi daxili qaydalarda edilmiş dəyişikliklər barədə məlumatlı olsa da, həmin yeniliklərin tətbiqinin əhəmiyyətini yetərincə qiymətləndirmir və öyrənmək üçün zəruri vaxt ayırmır. Bu səbəbdən, iş prosesində müəyyən edilmiş yeni tələbləri düzgün icra etmir və əməliyyatların standartlara uyğun şəkildə aparılmasını təmin edə bilmir. Həmkarların iş yükü artaraq iş prosesində ləngimələr meydana gəlir və qərarların alınması gecikir. Eyni zamanda, kreditin alınması üçün müraciət etmiş şəxsə məhsul barədə məlumatları və riskləri düzgün çatdırmadığından borcalanda kreditlə bağlı gecikmələr yaranır.

**İzahı:**

Səbuhinin bilik və peşəkar bacarıqların mütəmadi yenilənməsi tələbinə riayət etməməsi peşə öhdəliklərinin lazımi səviyyədə icrasına maneə olmuşdur. Davamlı inkişafın olmaması nəticəsində müştərilərlə aparılan əməliyyatlarda səhvlərə və ləngimələrə yol verilmiş, bu isə müştəri məmnuniyyətinin azalmasına və bankın reputasiya risklərinin yüksəlməsinə gətirib çıxarmışdır.

## 1.2. Qanunvericiliyə və etik normalara riayət

**Nümunə 1:**

Fərid bankda əməliyyatlar üzrə mütəxəssis olaraq çalışır. İkidən çox fiziki şəxsin adına bank hesabı (birgə hesab) açılarkən müştərilərdən biri banka məlumatlarını təqdim edir və sadəcə onun uyğunluğunun yoxlanılmasını təklif edir. Müştəri uzaq məsafədən gəldiyini və Fəriddən ona dəstək olmasını xahiş edir. Fərid bu təklifin qanunvericiliyə uyğun olmadığını müəyyən edərək hesabın açılmasını rəsmiləşdirməkdən imtina edir.

**İzahı:**

Fərid bilir ki, bank hesabı iki və ya daha çox fiziki şəxsin adına açıldıqda (birgə hesab) müştəri uyğunluğu tədbirləri həmin hesabın sahiblərinin hər birinə ayrı-ayrılıqda tətbiq edilir. Bu səbəbdən o, müştərinin istəyini yerinə yetirmir və müştəriyə qayda haqqında aydın şəkildə məlumat verir. Beləliklə, o peşəkar davranış nümayiş etdirir və nəzarət subyektini reputasiya riskindən qoruyur.

**Nümunə 2:**

Zümrüd adlı şəxs Vəfa adlı müştərinin bank hesabı üzrə həyata keçirdiyi əməliyyatlar və bir sıra şəxsi məlumatları barədə məlumat almaq üçün banka müraciət edir. Bu zaman o, bankda çalışan Vəliyə etibarnamə təqdim edərək müştərinin qanuni nümayəndəsi olduğunu bildirir. Vəli etibarnamənin müddətinin bitdiyini müəyyənləşdirdikdə Zümrüd ona təkid edərək yaşlı olduğunu və bir dəfə üçün vəziyyəti görməzdən gəlməyi xahiş edir. Vəli Zümrüdün etibarnaməsinin müddətinin bitməsinə baxmayaraq, onun xahişinə əsasən müştərinin (Vəfa) məlumatlarını ona təqdim edir.

**İzahı:**

Vəli konfidensial məlumatları vaxtı bitmiş etibarnamə ilə təqdim etməklə bank qanunvericiliyinin tələblərini pozmuş oldu. O, etibarnamənin vaxtının bitdiyini müəyyənləşdirdikdə müraciət edənə bu haqda məlumat verməli, peşəkar davranış nümayiş etdirərək məlumatları paylaşmaqdan imtina etməli idi.

## 2. Maliyyə bazarlarında dürüstlük

### 2.1. Daxili və mühüm məlumatlarla davranış

**Nümunə 1:**

Rauf bankda data analitika şöbəsində mütəxəssis olaraq fəaliyyət göstərir. Bank yeni məhsul dizaynının təkmilləşdirilməsi və kibertəhlükəsizlik boşluqlarının müəyyən edilməsi məqsədilə istifadəçiləri ilə sorğu keçirir. Sorğunun nəticələri məxfi xarakter daşıyır və yalnız bank daxilində analitik və strateji məqsədlər üçün istifadə olunmalıdır. Rauf sorğu ilə işləyərkən boşluqlarla bağlı aşkarladığı maraqlı məlumatları jurnalist olan dostu ilə bölüşür. Sonradan həmin məlumatlar sosial mediada dərc olunmaq üçün istifadə edilir, bank üzrə reputasiya və informasiya təhlükəsizliyi riski formalaşır.

**İzahı:**

Raufun daxili və açıqlanmamış məlumatları üçüncü şəxsə ötürməsi məxfilik və məlumatın qorunması tələblərinin pozulmasına səbəb olmuşdur. Beləliklə, bankın əməliyyat təhlükəsizliyi və ictimai etibarına zərər vurulmuşdur. Onun məlumatlardan yalnız daxili məqsədlərlə istifadə etməsi, peşəkar məsuliyyət və məxfilik kimi prinsiplərə riayət etməsi Kodeksə uyğun peşəkar davranış olardı.

**Nümunə 2:**

Ödəniş xidməti təchizatçısında çalışan Aytac nəzarət subyektinin prosessinq provayderi ilə aparılan yeni tarif və komissiya danışıqlarına dair açıqlanmamış daxili məlumatla tanış olur. Tarif dəyişikliklərinin iri korporativ müştərilərin əməliyyat xərclərinə təsir göstərə biləcəyi nəzərə alınaraq məlumatın yalnız məhdud dairədə saxlanılması tələb olunur. Aytac məlumatın məxfi xarakter daşıdığını bildiyi halda, tərəfdaş şirkətlərdən birinin peşəkarları ilə qeyri-rəsmi söhbət zamanı gözlənilən tarif dəyişiklikləri barədə məlumat ötürür.

**İzahı:**

Aytac açıqlanmamış daxili məlumatı üçüncü şəxslə paylaşaraq daxili və mühüm məlumatların qorunması ilə bağlı peşəkar davranışı pozmuş, təşkilatın kommersiya maraqlarına, əməliyyat sabitliyinə və reputasiyasına risk yaratmışdır. Beləliklə, bir neçə gün sonra məlumat bazarda şayiələrə səbəb olmuş və təşkilatın qiymət siyasəti ilə bağlı əsassız gözləntilər formalaşmışdır.

## 2.2. Məlumatların açıqlanmasında şəffaflıq

**Nümunə 1:**

Ödəniş xidməti təchizatçısında əməliyyatlar üzrə fəaliyyət göstərən Nərgiz ay üzrə əməliyyat göstəricilərini əks etdirən hesabatı hazırlayarkən uğursuz əməliyyatların sayında artım və texniki xətalarla bağlı uyğunsuzluqlar aşkar edir. Bu məlumatların rəhbərliyə tam və dəqiq şəkildə təqdim edilməsi tələb olunsa da, Nərgiz bu rəqəmlərin mənfi qarşılanacağını düşünərək uğursuz əməliyyatların bir hissəsini hesabatda vurğulamır. Sonrakı audit zamanı hesabatla faktiki əməliyyat göstəriciləri arasında uyğunsuzluq müəyyən edilir.

**İzahı:**

Nərgiz məlumatların açıqlanmasında şəffaflığa riayət etməyərək hesabatı təhrif etmiş, qərarvermə prosesinin düzgünlüyünə və daxili nəzarət mexanizmlərinə mənfi təsir göstərmişdir. Beləliklə, bu davranış nəzarət subyekti üçün əlavə risklər yaratmışdır. Nərgizin məlumatı gizlətmək əvəzinə vəziyyəti rəhbərliyə tam şəkildə təqdim etməsi və uyğunsuzluqların aradan qaldırılması üçün müvafiq tədbirlərin görülməsinə dəstək olması Kodeksə uyğun davranış olardı.

**Nümunə 2:**

Bankda risk analitiki kimi fəaliyyət göstərən Elvin ay sonu hesabatlarının hazırlanması prosesində bir neçə iri müştərinin kredit ödənişlərində artan gecikmələri və əvvəlki dövrdə düzgün aparılmamış risk qiymətləndirmələri səbəbi ilə uyğunsuzluqları müəyyən edir. Həmin qiymətləndirmələrin komandanın digər peşəkarı Cavid tərəfindən tərtib edildiyi aşkar olunur. Elvinə məlumatların hesabatda vurğulanmaması və vəziyyətin daha müsbət şəkildə təqdim edilməsi barədə qeyri-rəsmi təzyiq göstərilməsinə baxmayaraq, o, məlumatların təhrif edilməsinə yol vermir, aşkar edilmiş bütün uyğunsuzluqları hesabatda tam şəkildə əks etdirir və risklərin azaldılması üzrə zəruri tədbirləri rəhbərliyə təqdim edir.

**İzahı:**

Cavidin risk dəyərləndirməsi zamanı metodların adekvat tətbiqini təmin etməsi və zərurət yarandıqda onları təkmilləşdirməyə yönəlmiş tədbirlər görməsi lazım idi. Komanda üzvləri tərəfindən şəxsi maraqlara əsaslanan hər hansı təzyiq göstərilməsi peşəkarlığa uyğun deyil və peşəkar fəaliyyətin obyektivliyinə xələl gətirir. Elvin isə məlumatların təhrif edilməsinin bankın risk idarəetmə prosesinə və qərarvermə mexanizminin obyektivliyinə mənfi təsir göstərəcəyini nəzərə alaraq məlumatların açıqlanmasında şəffaflıq tələblərinə riayət etmişdir.

## 2.3. Maliyyə bazarlarında sui-istifadə hallarına yol verilməməsi

**Nümunə 1:**

İnvestisiya şirkətində treyder kimi çalışan Əhmədə müştəri tərəfindən qiymətli kağızların alınması barədə böyük həcmdə sifariş daxil olur. Əhməd sifarişi bazara ötürməzdən əvvəl şəxsi hesabı vasitəsilə eyni qiymətli kağızlar üzrə kiçik həcmdə alış əməliyyatları aparır və bununla da bazar qiymətində süni artım yaradır. Daha sonra müştərinin sifarişini həmin yüksəlmiş qiymətlərlə icra edir və əməliyyatdan sonra öz portfelindəki qiymətli kağızları sataraq şəxsi mənfəət əldə edir. Nəzarət prosedurları zamanı bu əməliyyatlar aşkar olunur və investisiya şirkəti nəzarət tədbirlərinə və sanksiyalara məruz qalır.

**İzahı:**

Əhməd müştərinin maraqlarını qorumaq əvəzinə şəxsi mənfəət əldə etməyə yönəlmiş davranış sərgiləmiş, bazar qiymətlərinin süni şəkildə dəyişdirilməsinə səbəb olmuş və ictimai etimadın qorunması tələblərini pozmuşdur. Bu hərəkət investisiya şirkətinin reputasiya risklərinə, müştəri etibarının azalmasına və tənzimləyici araşdırmaların aparılmasına gətirib çıxarmışdır.

**Nümunə 2:**

Zərifə investisiya şirkətində analitik kimi çalışır. O, müştərilərinin əksəriyyətinə ABC şirkətinin səhmləri üzrə qiymətin enməsinə yönəlik strategiyalar təklif edib.

Şirkətin rüblük hesabatının açıqlanmasından bir neçə gün əvvəl Zərifə komanda yoldaşı Ülkərə bildirir ki, ABC şirkəti haqqında mənfi məqamları ön plana çıxaran və şayiələrə əsaslanan məqalələr və hesabatlar yayımlamaqla onun səhm qiymətlərinə təsir etmək olar.

Şirkətin hesabat dövründə açıqlama vermək imkanları məhdud olacağından xidmət göstərdiyi müştərilər vəziyyətdən faydalanıb aşağı qiymətdən səhm ala bilərlər. Ülkər bu fikirlə razılaşmır və bunun qiymətlərlə manipulyasiya olduğunu bildirir.

**İzahı:**

Zərifə bazarı manipulyasiya edərək yanlış məlumatlarla qiymətin aşağı düşməsinə və məsləhət verdiyi müştərilərin bundan faydalanmasına çalışaraq peşəkar davranışa zidd hərəkət etmək istəmişdir. Beləliklə, nəzarət subyekti və maliyyə sektoruna olan ictimai etibara ziyan vura bilərdi. Ülkər vaxtında müdaxilə edərək bazarın manipulyasiyasına mane olmuş və peşəkar davranışa uyğun hərəkət etmişdir.

## 3. Maraqlar münaqişəsi

### 3.1. Maraqlar münaqişəsinin qarşısının alınması və ədalətli münasibət

**Nümunə 1:**

İnvestisiya şirkətində investisiya məsləhətçisi vəzifəsində çalışan Rövşən investisiya məsləhətinin verilməsi xidməti göstərdiyi bir müştərinin yeni qiymətli kağızlara investisiya etmək niyyətini qiymətləndirərkən həmin qiymətli kağızı təqdim edən şirkətin öz qardaşına məxsus olduğunu bildiyi halda, bu məlumatı müştəriyə açıqlamır. Məsləhət prosesində Rövşən risk göstəricilərini tam şəkildə təqdim etmir və mövcud alternativ investisiya imkanları barədə məlumat vermir. Müştəri tövsiyə əsasında investisiya qərarı qəbul etdikdən sonra qiymətli kağız gözlənilən gəlirliliyi təmin etmir və müştəri maliyyə zərərinə məruz qalır. Sonrakı araşdırma zamanı Rövşənin ailə əlaqəsini gizlətdiyi və tövsiyə prosesində obyektivliyin təmin edilmədiyi müəyyən edilir.

**İzahı:**

Rövşən məlumatın gizlədilməsi ilə müştərinin qərarvermə imkanını məhdudlaşdırmış, müştərinin mənafeyinə zərər vurmuş və nəzarət subyektinin reputasiya riskini artırmışdır. Peşəkarlar bu kimi hallarda ailə və digər yaxın əlaqələrini açıq şəkildə bəyan edir, obyektiv tövsiyə prosesini təmin edir, alternativ məhsullar barədə məlumat verir və maraqlar münaqişəsinə səbəb ola biləcək vəziyyəti müştəriyə bildirirlər.

**Nümunə 2:**

Ödəniş xidməti təchizatçısında insan resursları üzrə aparıcı mütəxəssis kimi fəaliyyət göstərən Leyla yeni vakansiya üzrə namizədlərin qiymətləndirilməsi prosesində iştirak edir. Namizədlərdən birinin onun yaxın dostu olması səbəbilə vəziyyətin qərarvermənin obyektivliyinə təsir edə biləcəyi və potensial maraqlar münaqişəsi yarada biləcəyi ehtimalını nəzərə alır. Leyla bu halı gizlətmir və şöbə rəhbərinə rəsmi şəkildə məlumat verir. Rəhbərlik tərəfindən onun sözügedən namizədin müsahibə və dəyərləndirmə mərhələlərindən kənarlaşdırılması barədə qərar qəbul edilir. Seçim prosesi insan resursları mütəxəssisləri tərəfindən yalnız peşəkar meyarlar və uyğunluq tələbləri əsasında həyata keçirilir və bütün qərarlar sənədləşdirilərək rəhbərliyə təqdim olunur.

**İzahı:**

Leyla potensial maraqlar münaqişəsini vaxtında açıqlayaraq qərarvermə prosesinin qərəzsizliyini və institusional etimadın qorunmasını təmin etmişdir. Onun öncədən məlumat verməsi işə qəbulun yalnız obyektiv meyarlara əsasən aparılmasına şərait yaratmışdır. Bu yanaşma həm təşkilatın reputasiya risklərini azaldır, həm də prosesdə şəffaflıq və ədalət prinsiplərinə riayət etməyi dəstəkləyir.

### 3.2. Əməliyyatların prioritetliliyi

**Nümunə 1:**

Bankda kart əməliyyatları üzrə mütəxəssis kimi çalışan Aysel gün ərzində müştərilərdən daxil olan kart blokdan çıxartma, limit dəyişiklikləri və şikayətlərin araşdırılması üzrə sorğuları sistemə daxil olma ardıcıllığı ilə emal etməlidir. İş gününün ortasında Ayselin yaxın qohumu kartının blokdan çıxarılmasının təcili icra olunmasını xahiş edir. Sorğuların standart ardıcıllıqla emal edilməsinə dair tələbləri bilməsinə baxmayaraq, Aysel qohumunun sorğusunu növbədə olan digər müraciətlərin önünə keçirərək dərhal icra edir.

Daxili nəzarət qrupu tərəfindən aparılan yoxlama zamanı sorğuların emal ardıcıllığında uyğunsuzluq müəyyən edilir və digər müştərilərin sorğularının gecikməsi ilə bağlı narazılıqlar qeydə alınır.

**İzahı:**

Aysel tərəfindən sorğunun növbədənkənar icra edilməsi maraqlar münaqişəsinə səbəb olaraq əməliyyatların prioritetliliyi şəxsi maraq çərçivəsində dəyişdirilmişdir. Bu davranış digər müştərilərin hüquqlarına, bankın xidmət keyfiyyətinə və reputasiya risklərinə mənfi təsir göstərmişdir. Kodeksə əsasən peşəkarlar tərəfindən kart əməliyyatları üzrə bütün sorğular qəbul olunma ardıcıllığına uyğun və imtiyazsız icra edilərək əməliyyatların prioritetliyinin qorunması nəzərdə tutulmuşdur.

**Nümunə 2:**

Sığorta şirkətində müştəri xidmətləri üzrə menecer kimi fəaliyyət göstərən Aydın eyni gün daxil olmuş bir neçə sığorta ödənişi müraciətini emal edir. Müraciətlər arasında onun qohumuna aid sığorta hadisəsi də mövcuddur. Qohumu müraciətin digər müraciətlərdən əvvəl qiymətləndirilməsi barədə qeyri-rəsmi xahiş irəli sürsə də, Aydın bu halın əməliyyatların ardıcıllığına və qərarvermə prosesinin obyektivliyinə təsir göstərə biləcəyini nəzərə alaraq, xahişi qəbul etmir. O, müraciətlərin yalnız qəbul edilmə tarixi və hadisənin təcili xarakterinə əsasən prioritetləşdirildiyini bildirir və qohumunun müraciətini müəyyən edilmiş ardıcıllıq üzrə sistemə daxil edir. Bütün tənzimləmə mərhələləri qaydalara uyğun şəkildə sənədləşdirilir və proses müəyyən olunmuş prosedurlara əsasən həyata keçirilir.

**İzahı:**

Aydın şəxsi münasibətlərin təsirinə düşməyərək əməliyyatların prioritetliyi peşəkar davranışına riayət etmişdir. Onun davranışı əməliyyatların imtiyazsız və qaydalara uyğun şəkildə aparılmasını təmin etmiş, müştərilər arasında fərqli münasibət göstərilməsi riskini aradan qaldırmışdır. Bu yanaşma sığorta şirkətinin reputasiyasının, proseslərin etibarlılığının və ictimai etimadın qorunmasına töhfə vermişdir.

### 3.3. Hədiyyələr və tövsiyə haqları

**Nümunə 1:**

Ödəniş xidməti təchizatçısında biznes inkişafı üzrə mütəxəssis kimi çalışan Teymur böyük onlayn ticarət platformalarının nəzarət subyektinin ödəniş infrastrukturuna inteqrasiya prosesində iştirak edir. Potensial tərəfdaşlardan biri Teymurun dəstəyini qazanmaq məqsədilə ona yüksək məbləğli dəyərli hədiyyələr təqdim edir. Teymur bu hədiyyələri qəbul etməsinə baxmayaraq, bu barədə rəhbərliyə məlumat vermir və tərəfdaşın seçilməsini prioritetləşdirir.

İnteqrasiya başa çatdıqdan sonra aparılan müqayisəli təhlil həmin tərəfdaşın əlverişsiz kommersiya şərtləri təqdim etdiyini göstərir. Daxili audit araşdırması zamanı Teymurun hədiyyələri açıqlamadan qəbul etdiyi müəyyən edilir.

**İzahı:**

Teymurun yüksək məbləğli dəyərli hədiyyələri açıqlamadan qəbul etməsi və qərarvermədə həmin tərəfdaşı üstün tutması peşəkar və etik davranışa ziddir. Bu davranış qərarvermə prosesinin müstəqilliyinə xələl gətirmiş və nəzarət subyekti üçün reputasiya riskləri yaratmışdır. Teymurun hədiyyə və qonaqpərvərlik xarakterli faydaları qəbul etməzdən əvvəl bu barədə rəhbərliyə məlumat verməsi və şəxsi maraqlar zəminində obyektivliyinə xələl gətirməməsi Kodeksə uyğun peşəkar davranış olardı.

**Nümunə 2:**

Bankda ipoteka üzrə müştəri məsləhətçisi kimi fəaliyyət göstərən Aysel yerli əmlak agentliyi tərəfindən yönləndirilən hər bir müştəriyə görə ona tövsiyə haqqı və müəyyən güzəştlər təklif edildiyini müəyyən edir. Bu təkliflərin qərarvermə prosesinə və ipoteka məhsullarının obyektiv təqdim edilməsinə təsir göstərə biləcəyini nəzərə alaraq, Aysel vəziyyəti dərhal rəhbərliyə bildirir və təklif edilən şəxsi faydaları qəbul etmir. O, agentliyi yalnız bank tərəfindən müəyyən edilmiş rəsmi korporativ əməkdaşlıq çərçivəsinə riayət etməyə yönləndirir. Müştərilərə təqdim edilən ipoteka məhsulları üzrə şərtlər obyektiv meyarlarla müqayisəli şəkildə izah olunur.

**İzahı:**

Aysel potensial maraqlar münaqişəsini vaxtında açıqlayaraq şəxsi maraqlarını üstün tutmamışdır. Beləliklə, o, müştərinin öz seçiminə əsaslanan qərar qəbul etməsini təmin etmişdir. Ayselin davranışı ipoteka məhsullarının ədalətli və bərabər şəkildə təqdim edilməsini təmin etmiş, müştəri maraqlarının və bankın ictimai etimadının, o cümlədən şəxsi peşəkar etibarının qorunmasına töhfə vermişdir.

## 4. Müştərilərlə münasibətlər

### 4.1. Müştərilərin maraqlarına uyğun məhsulların təqdim edilməsi

**Nümunə 1:**

Günel investisiya şirkətində məsləhətçi kimi fəaliyyət göstərir. Yeni müraciət edən müştəri Rəşad əmanətlərinin bir hissəsinin investisiya olunmasını planlaşdırır, lakin kapital bazarları üzrə təcrübəsi mövcud deyil. İlkin görüş zamanı Günel müştərinin riskə münasibətini, gəlir gözləntilərini və mövcud maliyyə öhdəliklərini sistemli şəkildə qiymətləndirir. Aparılmış qiymətləndirmə nəticəsində müəyyən edilir ki, Rəşad yaxın müddətdə daşınmaz əmlak əldə etməyi planlaşdırdığından yüksək riskli investisiya məhsulları onun məqsədlərinə uyğun deyil. Bu səbəbdən, Günel aşağı riskli və yüksək likvidlik səviyyəsinə malik investisiya alətləri barədə ətraflı və aydın məlumat təqdim edir.

**İzahı:**

Günel müştərinin risk profili və maliyyə məqsədlərini suallar verərək tam öyrəndi və uyğun məhsullar haqqında ətraflı məlumat verdi. O, faktları və fikirləri bir-birindən ayıraraq, xərcləri, riskləri və məhdudiyyətləri şəffaf şəkildə müştəriyə açıqladı. Nəticə olaraq müştərinin maraqları qorundu, etimad gücləndi və nəzarət subyekti ilə müştəri arasında uzunmüddətli əməkdaşlıq üçün möhkəm zəmin yarandı.

**Nümunə 2:**

Bankda müştəri meneceri kimi fəaliyyət göstərən Əhmədə istehlak krediti üzrə müraciət daxil olur. Orxan maliyyə biliklərinin məhdud olduğunu və yalnız təmir məqsədilə tələb olunan məbləği əldə etmək istədiyini bildirir. Əhməd müştərinin borclanma qabiliyyətini lazımi qaydada qiymətləndirmədən kreditin rəsmiləşdirilməsini təmin edir və məhsul şərtlərini izah etmədən ona əlavə olaraq kredit kartı təqdim edir. Müştəri kartın funksionallığı və öhdəlikləri barədə kifayət qədər məlumatlandırılmadığından istifadə zamanı borc məbləği gözləniləndən daha çox artır və narazılığı ilə bağlı banka şikayət edir.

**İzahı:**

Əhmədin müştərinin maliyyə imkanlarını və məlumatlılıq səviyyəsini dəqiq şəkildə qiymətləndirmədən ona uyğun olmayan məhsul təqdim etməsi peşəkar davranışını pozmasına səbəb olmuşdur. Bu davranış müştərinin məlumatlı qərarvermə imkanlarını məhdudlaşdırmış, borc yükünün artmasına və bank üçün reputasiya risklərinin yaranmasına səbəb olmuşdur.

## 4.2. Müştərilərlə ünsiyyət

**Nümunə 1:**

Bankda korporativ müştərilərlə işləyən menecer Aylin uzunmüddətli əməkdaşlıq etdiyi müştərilərdən birinin maliyyə çətinliyi ilə üzləşdiyini öyrənir. Müştəri Aylindən şəxsi olaraq borc istəyir və sonradan biznes krediti müraciəti zamanı zamin durmasını xahiş edir. Aylin bu tələblərin onun peşəkar obyektivliyinə və xidmət prosesinin qərəzsizliyinə təsir göstərə biləcəyini nəzərə alır. O, vəziyyətlə bağlı rəhbərliyə rəsmi şəkildə məlumat verir. Obyektivliyin təmin edilməsi məqsədilə müştəriyə xidmət rəhbərlik tərəfindən digər peşəkarlara həvalə edilir və müştəriyə bütün xidmətlər bankın daxili qaydalarına uyğun şəkildə göstərilir.

**İzahı:**

Müştərinin Aylindən şəxsi maliyyə dəstəyi və zaminlik tələb etməsi potensial maraqlar münaqişəsi yaratmışdır. Rəhbərliyin vaxtında məlumatlandırılması, müştəriyə xidmətin digər peşəkarlara yönləndirilməsi qərarvermə prosesinin qərəzsizliyini təmin etmiş və bankın reputasiya risklərinin qarşısını almışdır. Bu yanaşma həm peşəkar davranış standartlarına uyğunluğu möhkəmləndirmiş, həm də müştəriyə göstərilən xidmətlərin institusional tələblər çərçivəsində davam etməsinə şərait yaratmışdır.

**Nümunə 2:**

Bankda iri korporativ müştərilərlə işləyən menecer Arifin uzunmüddətli əməkdaşlıq etdiyi müştəri onunla ortaq hesab açıb hər ay bura yığılan məbləğlə investisiya etməyi təklif edir. Arif münasibətlərin pozulacağından ehtiyatlanaraq və əlavə gəlir əldə etmək üçün yaxşı fürsət olduğunu düşünərək qəbul edir. Bir müddət sonra həmin müştəri banka iri məbləğli kredit üçün müraciət edir və Arif kredit komitəsində müzakirədə iştirak etsə də, nə müştərinin mövcud maliyyə çətinliyi, nə də şəxsi maliyyə münasibəti barədə məlumat təqdim etmir. Kredit təsdiq olunduqdan sonra müştəri öhdəliklərini yerinə yetirə bilmir və bank maliyyə itkisinə məruz qalır. Araşdırmada Arifin əlaqəni gizlətdiyi müəyyən edilir və məsələ bankın zərərlə üzləşməsinə və reputasiya riskinə səbəb olur.

**İzahı:**

Arifin müştəri ilə maliyyə münasibətləri qurması maraqlar münaqişəsinin yaranmasına gətirib çıxarmışdır. Bu davranış bankın maliyyə təhlükəsizliyi və reputasiyası üçün ciddi risk yaratmış, qərarvermə prosesinin qərəzsizliyini zəiflətmişdir. Müvafiq etik prinsiplərə uyğun olaraq, Arifin müştərinin təklifindən imtina etməsi, yaranmış vəziyyəti rəhbərliyə vaxtında bildirməsi və qərarvermə prosesindən kənarlaşdırılmasını təmin etməsi peşəkar davranışa uyğun olardı.

## 4.3. Müştərilərə qarşı davranış

**Nümunə 1:**

Sığorta şirkətində satış meneceri kimi fəaliyyət göstərən Reyhana eyni gün iki müştəri tərəfindən müraciət daxil olur. Müştərilərdən biri xarici vətəndaş, digəri yerli sakindir. Hər iki müraciət üzrə risk profili və məhsula uyğunluq meyarları oxşar olsa da, Reyhan şəxsi qərəz əsasında xarici vətəndaşa xidmət göstərməkdən imtina edir və yalnız yerli müştərinin müraciətini davam etdirir. O, bu qərarını qeyri-rəsmi şəkildə "vətəndaşlarımız daha etibarlı müştəridir" meyarı ilə əsaslandırır. Xarici vətəndaş xidmət göstərilməməsini ayrı-seçkilik kimi qiymətləndirərək nəzarət subyektinə şikayət edir və məsələ ictimai müzakirəyə səbəb olur.

**İzahı:**

Reyhanın peşəkar olaraq vəziyyəti obyektiv və ədalətli dəyərləndirməməsi, çalışdığı nəzarət subyektindən xidmət almaq üçün müraciət edən müştərilərə etnik mənsubiyyəti, irqi və ya dilinə görə ayrı-seçkilik etməsi peşəkar davranışa uyğun hərəkət olmamışdır. Reyhanın davranışı nəzarət subyektinin reputasiya risklərini artırmış, müştəri etimadının azalmasına səbəb olmuş və ictimai etibarın qorunması prinsipinin pozulmasına gətirib çıxarmışdır. Nəticə etibarilə nəzarət subyektinin və bütövlükdə sektorun ictimai inamına mənfi təsir göstərilmişdir.

**Nümunə 2:**

Ödəniş xidməti təchizatçısının müştəri xidmətləri mərkəzinə iki istifadəçi müraciət edir: onlardan biri yerli dildə sərbəst ünsiyyət qurur, digəri isə yalnız ingilis dilində xidmət ala bilir. Müştəri ilə ünsiyyətdə dil maneəsi yarandığı üçün bəzi peşəkarlar ingilisdilli istifadəçiyə xidmət göstərməkdən çəkinirlər. Mərkəzin müştəri xidmətləri üzrə meneceri Sevinc vəziyyəti nəzərə alaraq müdaxilə edir, istifadəçiyə ingilis dilində xidmət edilməsinə səy göstərir və məlumatların proqram tətbiqləri vasitəsi ilə tərcüməsinə dəstək olur.

**İzahı:**

Müştəri xidmətində çalışan peşəkarların bir qismi müştərilərlə davranışda bərabərliyin qorunmasında yetərincə səy göstərməmişdir. Sevinc isə vəziyyətə vaxtında müdaxilə edərək peşəkar və etik davranışa uyğunluq nümayiş etdirmiş, bununla da ödəniş xidmətləri təchizatçısının reputasiyasına töhfə vermişdir.

## 4.4. Müştəri məlumatlarının mühafizəsi

**Nümunə 1:**

Bankda hüquqşünas kimi fəaliyyət göstərən Aygün məşhur bir müştəri ilə bağlı davam edən məhkəmə prosesi çərçivəsində jurnalistlərin sorğusu ilə qarşılaşır. Aygün mövcud qanunvericilik və daxili etik davranış tələblərinə əsaslanaraq heç bir məlumat açıqlamır,

qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada və ya məhkəmə qərarı ilə verilə biləcəyini bildirir. O, eyni zamanda vəziyyət barədə rəhbərliyə məlumat verir və müştərinin şəxsi məlumatlarının təhlükəsizliyinin gücləndirilməsi üçün əlavə texniki tədbirlərin zəruriliyini qeyd edir.

**İzahı:**

Aygün informasiyanın üçüncü şəxslərə ötürülməsinə dair qeyri-qanuni təklifləri rədd etməklə müştəri məlumatlarının mühafizəsi peşəkar davranışının səmərəli icrasını nümayiş etdirmiş, institut daxilində etik davranış standartlarının möhkəmləndirilməsinə şərait yaratmışdır. O, qanunvericiliyin və Kodeksin tələblərinə riayət etməklə müştərinin məlumatlarının qorunmasını təmin etmiş, bankın reputasiya risklərinin azalmasına və müştəri etimadının möhkəmlənməsinə töhfə vermişdir.

**Nümunə 2:**

Sığorta şirkətində hadisələrin tənzimlənməsi üzrə mütəxəssis kimi fəaliyyət göstərən Ramil işdən sonra dostları ilə birlikdə kafedə olarkən gündəlik vəzifələri barədə danışır. Söhbət zamanı o, fərqinə varmadan bir müştərinin adını çəkir və həmin şəxsin yaxın günlərdə baş vermiş yol-nəqliyyat qəzası ilə bağlı sığorta ödənişi üçün müraciət etdiyini bildirir və sığorta məbləğini açıqlayır. Kafedə olan digər şəxslər bu məlumatı eşidir və məlumat qısa müddətdə qeyri-rəsmi şəkildə yayılır. Bir neçə gün sonra müştəri tanışlarından aldığı suallardan şəxsi məlumatlarının icazəsiz üçüncü şəxslərə açıqlanmasını anlayır və bununla bağlı sığorta şirkətinə rəsmi şikayət edir.

**İzahı:**

Ramil müştərinin qəza hadisəsinə dair məxfi məlumatlarını icazəsiz şəkildə üçüncü şəxslərlə paylaşmaqla müştəri məlumatlarının mühafizəsi peşəkar davranışına riayət etməmişdir. Onun bu hərəkəti müştərinin şəxsi məlumatlarının qorunması peşəkar davranışına zidd olmuş, nəzarət subyektinin reputasiya risklərini artırmış və ictimai etibarın zədələnməsi ilə nəticələnmişdir.

## 5. İşəgötürənə qarşı öhdəliklər

### 5.1. Qayda pozuntuları barədə məlumatlandırma (Whistleblowing)

**Nümunə 1:**

İnvestisiya şirkətində risk meneceri kimi fəaliyyət göstərən Fərid aylıq hesabatların hazırlanması zamanı bir sıra əməliyyatlardan daxil olan qeyri-adi pul köçürmələrini müəyyən edir. Aparılan araşdırma nəticəsində məlum olur ki, satış bölməsinin rəhbəri illik plan

göstəricilərinə çatmaq məqsədilə bəzi müştəri əməliyyatlarını rəsmi qeydiyyatdan kənarda saxlamış və gəlir göstəricilərini süni şəkildə artırmışdır. Fərid yaranmış vəziyyətin nəzarət subyekti üçün ciddi hüquqi və reputasiya riski daşıdığını nəzərə alaraq, məsələni təşkilatın daxili məlumatlandırma mexanizmi vasitəsilə müvafiq struktur bölməsinə yazılı şəkildə bildirir.

**İzahı:**

Fərid aşkar etdiyi pozuntu barədə rəsmi prosedurlara uyğun şəkildə məlumat verməklə nəzarət mexanizmlərindəki boşluqların müəyyənləşdirilməsinə dəstək olur. Onun davranışı nəzarət subyektinin hüquqi və reputasiya risklərinin vaxtında qarşısının alınmasına, daxili nəzarət sisteminin təkmilləşdirilməsinə və təşkilatın etibarlılığının qorunmasına töhfə vermiş olur.

**Nümunə 2:**

Bankda kredit riskləri üzrə menecer kimi fəaliyyət göstərən Səbinə daxili yoxlamalar zamanı bir sıra iri kreditlərin verilməsi prosesində qayda pozuntularını aşkar edir. Araşdırma nəticəsində filial rəhbərlərindən birinin yaxın tanışlarına məxsus şirkətlərə təminatsız kreditlər təsdiq etdiyi müəyyən edilir. Səbinə bu məlumatı açıqladığı halda, şəxsi karyera perspektivlərinin zədələnəcəyini düşündüyündən pozuntunu müvafiq strukturlara bildirmir. Bir müddət sonra həmin kreditlər problemli aktivlərə çevrilir, bank əhəmiyyətli maliyyə itkisi ilə üzləşir və məsələ ictimailəşdikdə Səbinənin pozuntudan əvvəlcədən xəbərdar olduğu üzə çıxır.

**İzahı:**

Səbinənin qərarı məlumatlandırma peşəkar davranışının pozulmasına, bankın maliyyə və reputasiya risklərinin artmasına və ictimai etibarın zəifləməsinə səbəb olmuşdur. Səbinənin pozuntunu vaxtında daxili aşkarlıq mexanizmi vasitəsilə müvafiq struktur bölməyə təqdim etməsi, məsələni rəsmi qaydada sənədləşdirməsi və risklərin erkən mərhələdə aradan qaldırılmasına töhfə verməsi peşəkar davranışa uyğun olardı.

## 5.2. Vəzifədən sui-istifadə

**Nümunə 1:**

Ödəniş xidməti təchizatçısında şöbə rəhbəri kimi fəaliyyət göstərən Laləyə xidməti avtomobil və sürücü ayrılmışdır. Avtomobilin əsas təyinatı rəsmi görüşlər və xidməti tapşırıqlarla bağlı daşımaların həyata keçirilməsidir. Şəxsi səbəblərlə əlaqədar olaraq Lalə uşaqlarının bağçaya aparılması üçün xidməti avtomobildən istifadə etmə ehtimalını nəzərdən

keçirir. Buna baxmayaraq, o, bu istifadənin resurslardan şəxsi məqsədlər üçün yararlanma, amortizasiya və qəza riskini yarada biləcəyini düşünür və bu fikirdən daşınır.

**İzahı:**

Lalə xidməti avtomobilin şəxsi məqsədlərlə istifadəsi fikrini uyğun hesab etməyərək vəzifədən sui-istifadədən çəkinmişdir. Onun bu qərarı resurslardan sui-istifadə riskinin və peşəkarlar arasında imtiyaz təsəvvürünün yaranmasının qarşısını almış, təşkilat daxilində etik davranış standartlarının qorunmasına töhfə vermişdir.

**Nümunə 2:**

Sığorta şirkətində satış şöbəsinin böyük mütəxəssisi kimi fəaliyyət göstərən Nihada xidməti məqsədlərlə istifadə olunması üçün notbuk, korporativ telefon xətti və təqdimat avadanlıqları təhkim edilmişdir. Nihad iş saatlarından sonra xidməti notbuku və telefon xəttini şəxsi biznes fəaliyyətləri üçün istifadə edir, proyektoru isə dostlarının təşkil etdiyi tədbirə təqdim edir. Bundan əlavə, müştərilərə paylanması nəzərdə tutulan reklam materiallarını şəxsi tanışlarına hədiyyə edir. Daxili audit zamanı resurslardan xidmətdən kənar istifadə faktları müəyyən edilir və məsələ rəhbərliyə təqdim olunaraq Nihad barəsində intizam tədbirləri tətbiq olunur.

**İzahı:**

Nihad xidməti resurslardan şəxsi məqsədlərlə istifadə etməklə vəzifədən sui-istifadə etmişdir. Onun davranışı həm resursların səmərəli idarə edilməsinə, həm də peşəkarlar arasında bərabər münasibətə xələl gətirmiş, nəticədə nəzarət subyektinin reputasiya və daxili nəzarət mexanizmlərinə dair risklərini artırmışdır.

### 5.3. Reputasiya və ictimai açıqlamalar

**Nümunə 1:**

Ülkər sığorta şirkətlərinin birində satış meneceri olaraq fəaliyyət göstərir. İş saatlarından sonra şəxsi sosial media hesabında nəzarət subyektinin hələ ki rəsmi elan olunmamış yeni məhsulu barədə məlumat paylaşır. Paylaşımda o, məhsulu həddindən artıq müsbət formada təqdim edir və təsdiqlənməmiş şərtləri qeyd edir. Məlumatın ictimailəşməsi qısa müddətdə müştərilər arasında çaşqınlıq yaradır və şirkətə vaxtından əvvəl müraciətlər daxil olur. Şirkət rəhbərliyi açıqlamanın qeyri-rəsmi olduğunu bəyan edir və nəzarət subyektinin reputasiyasına zərər dəyir.

**İzahı:**

Ülkər rəhbərliyin icazəsi olmadan və dəqiq faktlara əsaslanmadan ictimai açıqlama edərək həm öz peşəkar nüfuzuna, həm nəzarət subyektinin reputasiyasına, həm də maliyyə sektoruna inama ziyan vurmuşdur. Bu nümunədə doğru davranış Ülkərin rəsmi elan olunmamış məlumatları paylaşmaması, yalnız rəhbərliyin təsdiqlədiyi və ictimaiyyətə açıqlanmasına icazə verdiyi məlumatları paylaşması olardı.

**Nümunə 2:**

Ödəniş xidməti təchizatçılarının birində məhsul inkişafı üzrə mütəxəssis kimi çalışan Samir komanda iclasından dərhal sonra jurnalistlərə müsahibə verməlidir. İclasın yekunlaşma vaxtı uzandığı və otaqda hələ təsdiqlənməmiş məlumatların lövhədə və masa üzərində qaldığını nəzərə alan Samir jurnalistlərdən üzr istəyir və otağın hazırlanması üçün qısa fasilə tələb edir. O, məlumat daşıyıcılarının təmizlənməsini təmin edir və yalnız bundan sonra müsahibəyə başlayır. Beləliklə, açıqlanmamış məlumatların üçüncü şəxslərin nəzərinə çatmasının və reputasiya riskinin yaranmasının qarşısı alınır.

**İzahı:**

Samir açıqlanmamış məlumatların qorunmasını təmin edərək təşkilatın reputasiya və informasiya təhlükəsizliyi risklərini minimallaşdırmışdır. Onun davranışı həm daxili prosedurlara uyğunluğun təmin edilməsinə, həm də ictimai etibarın qorunmasına müsbət təsir göstərmişdir.

## 5.4. Etik iş davranışı və peşəkar ünsiyyət

**Nümunə 1:**

Gülnar sığorta şirkətlərinin birində risk qiymətləndirməsi üzrə mütəxəssis kimi fəaliyyət göstərir. Yeni sığorta məhsulunun tarif mexanizminin müzakirə olunduğu iclasda maliyyə şöbəsi müəyyən hesablamalar əsasında təklif irəli sürür. Gülnar təklif olunan metodologiyanın uzunmüddətli dövrdə sığorta şirkətinin risk profilini artıracağını müəyyən edir və bu barədə mövqeyini qarşı tərəfə hörmətli, konstruktiv və əsaslandırılmış formada təqdim edir. O, risk ssenarilərinə dair alternativ yanaşmalar, aktuari hesablamalar və risk azaldıcı mexanizmlər üzrə əlavə təkliflər irəli sürür. Müzakirələr nəticəsində təqdim edilən arqumentlər nəzərə alınır və məhsulun tarif strukturu yenidən formalaşdırılır.

**İzahı:**

Gülnar peşəkar mühakiməsini emosional təsirlərə yol vermədən, faktlara əsaslanan şəkildə ifadə etmişdir. Onun konstruktiv yanaşması həm komanda əməkdaşlığının möhkəmlənməsinə, həm də nəzarət subyektinin risklərinin daha düzgün qiymətləndirilməsinə şərait yaratmışdır. Nəticə etibarilə məhsulun dayanıqlılığı artırılmış, nəzarət subyektinin reputasiya və maliyyə sabitliyi təmin edilmişdir.

**Nümunə 2:**

Aynur ödəniş xidməti təchizatçılarının birində satış üzrə böyük mütəxəssis kimi fəaliyyət göstərir. Yeni strategiyanın təqdim edildiyi iclas zamanı o, mövcud yanaşma ilə razılaşmadığını bildirmək istəyərkən həmkarı Əhməd onun sözünü kəsərək öz fikirlərini irəli sürür. Bu müdaxilə iclasın gedişatını pozur və Aynurun emosional reaksiya göstərməsinə səbəb olur. O, fikirlərini konstruktiv deyil, sərt və şəxsi çalarlar daşıyan üslubda ifadə edir.

**İzahı:**

Əhmədin həmkarının sözünü kəsməsi peşəkar ünsiyyət normalarına uyğun olmayaraq, komanda əməkdaşlığına xələl gətirmişdir. Aynur isə kritik fikrini emosional və hörmətsiz tərzdə ifadə etməklə peşəkar ünsiyyətə riayət etməmişdir. Bu vəziyyət komanda daxilində açıq müzakirə mühitini zəiflətmiş, peşəkarların fikir bildirməkdən çəkinməsinə və ümumi iş səmərəliliyinin azalmasına səbəb olmuşdur.

## 5.5. Rəhbər şəxslərin məsuliyyəti

**Nümunə 1:**

Cavid bankda kredit əməliyyatları üzrə mütəxəssisdir. O, daxili yoxlama zamanı bir müştəri üzrə kredit sənədlərində məlumatların bilərəkdən dəyişdirildiyini və bunun daxili kredit siyasətinin pozulmasına səbəb olduğunu aşkar edir. Cavid bankın məlumatlandırma (whistleblowing) siyasəti üzrə müvafiq strukturuna bu haqda rəsmi qaydada məlumat verir. Araşdırma aparılır və müvafiq tədbirlər görülür. Məlumatları yanlış daxil edən peşəkar tərəfindən Cavid təzyiqlərə məruz qalır. Kredit əməliyyatları üzrə rəhbər olan İlahə Cavidi təzyiqlərdən qoruyur və məsələyə müdaxilə edir.

**İzahı:**

İlahə Cavidi təzyiqlərdən qoruyaraq rəhbər şəxslərin məsuliyyəti ilə bağlı peşəkar davranışa əməl etmişdir. Onun müdaxilə etməsi peşəkar davranışa uyğun hərəkət edilməsinə, uyğunsuzluqların aşkar olunarkən müraciət edən peşəkarların təzyiqlərdən

qorunmasına, məhsuldar iş mühitinin təmin olunmasına və bankın nüfuz risklərindən qorunmasına dəstək olmuşdur.

**Nümunə 2:**

Xədicə investisiya şirkətində satış komandasında çalışır və rəhbərliyə təqdim edilən bazar məlumatları üzrə dinamik vizual hesabat hazırlayır. Köhnə vizuallaşdırma üsullarından istifadə etdiyinə görə o, məlumatların emalı üçün hər dəfə analitik Rəşada müraciət edir ki, bu da komandanın iş yükünü artırır. Rəhbər Elçin vəziyyəti qiymətləndirərək Rəşada onun rəhbərliyi altında komanda üçün qısa təlim sessiyasının təşkilini tapşırır.

**İzahı:**

Elçin rəhbər kimi problemin səbəbini düzgün qiymətləndirərək onu tənqid və ya cəza yolu ilə deyil, inkişaf və əməkdaşlıq yönümlü həll etmişdir. Rəşadın bacarığını mentorluğa yönləndirməsi komandanın ümumi bilik səviyyəsini yüksəltmiş və resurslardan daha səmərəli istifadəyə imkan vermişdir. Nəticədə həm komandanın performansı yaxşılaşmış, həm də təşkilatda davamlı öyrənmə və təşəbbüskarlıq mədəniyyəti möhkəmlənmişdir.

## 6. Sosial məsuliyyət və cəmiyyətə töhfə

### 6.1. Sosial və ətraf mühitə qarşı məsuliyyət

**Nümunə 1:**

Sığorta şirkətlərinin birində məhsul inkişafı üzrə mütəxəssis olan Şəfəq kənd təsərrüfatı sığortası proqramı üzərində çalışır. Proqram çərçivəsində yüksək riskli bölgələrdə yaşayan kiçik fermerlər üçün yeni tariflər hazırlanmalıdır. Təklif olunan ilkin modeldə risklər nəzərə alınsa da, tariflərin həddindən artıq yüksək olması həmin fermerlərin sığortaya çıxışını məhdudlaşdıra və sosial bərabərsizliyi artıra bilər. Şəfəq bu yanaşmanın həssas qrupların maliyyə imkanlarını daha da çətinləşdirəcəyini nəzərə alaraq, məsələni rəsmi şəkildə şöbə rəhbərinə bildirir. O, tariflərin yenidən qiymətləndirilməsi və riskin paylanması üzrə alternativ həllər təqdim edir.

**İzahı:**

Şəfəq sosial və ətraf mühitə qarşı məsuliyyət peşəkar davranışına riayət edərək həssas qrupların istismarına və iqtisadi bərabərsizliyin artmasına səbəb ola biləcək qərarların qarşısını aldı. Təklifləri qəbul olunur və yeni məhsul həm risklərin idarə edilməsi, həm də sosial inklüzivlik baxımından balanslaşdırılmış formada hazırlanır. Nəticədə məhsul daha

inklüziv formatda formalaşdırıldı, müştəri etimadı qorundu və sığorta institutunun sosial rolunun icrası təmin olundu.

**Nümunə 2:**

İnvestisiya şirkətində təcrübəçi olaraq çalışan Nur işə yeni başladığından tez-tez çap səhvlərinə yol verir. Təcrübəli peşəkar Könül isə vəziyyətə qeyri-konstruktiv yanaşaraq onun işini rişxənd edir və bu, Nurda motivasiya itkisi yaradır. Komandanın digər üzvü Rüfət vəziyyəti fərqli qiymətləndirir və həm israfın qarşısını almaq, həm də yeni peşəkarlara dəstək olmaq məqsədilə ofisdə kağızların ayrıca toplanması təşəbbüsünü irəli sürür. Daha sonra Nur istifadəsi bitmiş batareyalar üçün toplama qutusu yaradılmasını təklif edir və rəhbərlik bu təşəbbüsləri dəstəkləyir, Könüllə isə maarifləndirici söhbət aparır.

**İzahı:**

Rüfət konstruktiv yanaşma nümayiş etdirərək həm yeni əməkdaşın motivasiyasını qorumuş, həm də ofisdə dayanıqlılıq yönümlü davranışın təşviqinə töhfə vermişdir. Nurun batareya toplama təşəbbüsü də ətraf mühiti qorumaq tədbirlərinin dayanıqlılığına xidmət etmişdir. Könülün qeyri-etik ünsiyyətinə rəhbərlik tərəfindən vaxtında müdaxilə olunması sağlam iş mühitinin qorunmasına və komanda əməkdaşlığının gücləndirilməsinə şərait yaratmışdır.

## 6.2. Cəmiyyətə töhfə və maliyyə maarifləndirməsi

**Nümunə 1:**

Nurtən bankın filial rəhbəri kimi fəaliyyət göstərərkən bölgədəki gənclər arasında kredit kartlarından düzgün istifadə olunmaması və borc yükünün artması tendensiyasını müşahidə edir. O, bu problemi aradan qaldırmaq məqsədilə təşəbbüs göstərərək yerli universitetlərdə və gənclər mərkəzlərində maliyyə savadlılığı üzrə maarifləndirici seminarların keçirilməsini təşkil edir. Tədbirlərdə büdcə planlaşdırılması, kredit öhdəliklərinin səmərəli idarə edilməsi və qənaət vərdişlərinin formalaşdırılması barədə məlumatlar sadə və əlçatan formada təqdim olunur. Bank rəhbərliyi təşəbbüsü dəstəkləyir və layihə ictimaiyyət tərəfindən müsbət qiymətləndirilir.

**İzahı:**

Nurtən cəmiyyətə töhfə və maliyyə maarifləndirilməsi üzrə peşəkar davranış qaydalarına riayət edərək yalnız bankın deyil, həm də gənc müştəri qrupunun uzunmüddətli rifahını nəzərə almışdır. Onun təşəbbüsü nəticəsində gənclərin maliyyə bilikləri və

davranışları yaxşılaşmış, borclanma yükü azalmış, bankın və ümumilikdə maliyyə sektorunun nüfuzu güclənmiş və ictimaiyyətlə etibarlı münasibətlər möhkəmlənmişdir.

**Nümunə 2:**

Sığorta şirkətlərinin birində risk idarəetməsi üzrə aparıcı mütəxəssis kimi fəaliyyət göstərən Həsənə rəhbərlik “Uşaqlar günü” çərçivəsində məktəblilər üçün sığorta və risklərin idarə edilməsi mövzusunda maarifləndirici sessiyada iştirak etmək tapşırığını verir. Tədbirin məqsədi uşaqlarda erkən yaşdan sığortanın əhəmiyyəti barədə məlumatlılığın artırılmasıdır.

Həsən təcrübəsinə və mövzu üzrə yüksək biliklərinə baxmayaraq, tapşırığı vaxt məhdudiyyəti bəhanəsi ilə qəbul etmir. Bu hal təkrarlanır və tədbirə hazırlıq aparan peşəkarların ona yönəltdikləri suallara da cavab verməkdən yayınır.

**İzahı:**

Bu nümunədə Həsən bilik və təcrübə dəstəyi göstərməməklə cəmiyyətə töhfə və maliyyə maarifləndirilməsi peşəkar davranışına riayət etməmişdir. Onun davranışı nəzarət subyektinin ictimaiyyət qarşısında nüfuzuna və sektorun maarifləndirmə təşəbbüslərinə mənfi təsir göstərmişdir.

## 7. Təşkilati etik kodekslərin uyğunlaşdırılması

**Nümunə 1:**

Sığorta şirkətlərinin birində daxili etik kodeks uzun müddət yenilənməmiş vəziyyətdə idi. Maliyyə sektoru üzrə vahid yeni Kodeksin istifadəyə verilməsindən sonra nəzarət subyektinin rəhbərliyi bu məsələnin aktuallığını nəzərə alaraq, yenilənmə prosesinə başlayır.

Müvafiq struktur bölmə tərəfindən işçi qrupu yaradılır və mövcud daxili kodeks yeni Kodeksin müddəaları ilə uyğunlaşdırılır. Yenilənmiş sənəd nəzarət subyektinin daxili informasiya sistemində yerləşdirilir və bütün peşəkarlara eyni vaxtda elektron bildirişlər göndərilir. Bundan əlavə, əsas prinsiplərin izahı və yeni tələblərin anlaşılması üçün onlayn təlim sessiyası təşkil olunur.

**İzahı:**

Bu nümunədə nəzarət subyekti etik kodeksin yenilənməsini təmin etməklə sənədi bütün peşəkarlar üçün eyni anda əlçatan etmiş, bu isə məlumatın bərabər və vaxtında paylaşılmasını təmin etmişdir. Nəticə etibarilə işçilər peşəkar davranışla bağlı daha dəqiq yönləndirici çərçivə əldə etmiş, nəzarət subyektinin və sektorun reputasiyası qorunmuşdur.

**Nümunə 2:**

Nəzarət subyektinin daxili etik kodeksi beş il ərzində yenilənməmiş və yeni “Kodeks”in tələbləri ilə uyğunlaşdırılmamışdır. Rəhbərlik məsələni gündəmə gətirsə də, yenilənmə prosesi uzun müddət həyata keçirilməmişdir. Bu səbəbdən, peşəkarlar aktual tələblərdən xəbərsiz qalmış, bəzi etik prinsiplərin pozulması davam etmiş və davranış qaydalarına dair qeyri-müəyyənlik yaranmışdır. Araşdırma zamanı məlum olur ki, kodeks nə yenilənib, nə də peşəkarlara rəsmi və əlçatan şəkildə təqdim edilib.

**İzahı:**

Nəzarət subyekti tərəfindən daxili peşəkar və etik kodeksin vaxtında yenilənməsi, həmçinin bütün peşəkarlara eyni zamanda çatdırılması lazım idi. Nəticədə peşəkarlar arasında normativ çaşqınlıq yaranmış, təşkilat isə tənzimləyici orqanlar qarşısında reputasiya riskləri ilə üzləşmişdir.

## 8. Peşəkarlar üçün dəstək və şəraitin yaradılması

**Nümunə 1:**

İnvestisiya şirkəti vahid Kodeksin tələblərinin tətbiqinə başlayır, lakin rəhbərlik peşəkarların bəzi müddəaları tam başa düşməkdə çətinlik çəkdiyini müşahidə edir. Bu səbəbdən rəhbərlik Kodeksi sadəcə paylaşmaqla kifayətlənmir və əlavə dəstək mexanizmləri yaradır: təlim proqramı təşkil olunur, hüquqi və texniki suallar üzrə qaynar xətt fəaliyyətə başladılır, etik məsələlərlə bağlı anonim məsləhət xətti açılır.

**İzahı:**

Nəzarət subyekti etik peşəkar davranış üçün zəruri şəraiti təmin edərək peşəkarlar üçün müvafiq dəstək mühiti yaratmışdır. Nəticədə peşəkarlara vaxtında dəstək göstərilmiş, risklər azalmış, təşkilatın nüfuzu qorunmuş və sağlam iş mühiti formalaşmışdır.

**Nümunə 2:**

Maliyyə sektoru üçün vahid yeni Kodeks qüvvəyə mindikdən sonra nəzarət subyektlərindən birinin rəhbərliyi sənədi peşəkarlara yalnız elektron poçt vasitəsilə göndərir və onun izahı üçün heç bir əlavə mexanizm yaratmır. Təlim sessiyaları, hüquqi və texniki dəstək, eləcə də etik məsələlərlə bağlı sualların ünvanlanması üçün hər hansı kanal təmin edilmir.

Bu səbəbdən, peşəkarlar Kodeksin tətbiqi ilə bağlı yaranan suallara cavab tapa bilmir, proseslərdə ləngimələr və qərarvermədə fikir ayrılıqları meydana çıxır.

**İzahı:**

Nəzarət subyekti peşəkarlar üçün dəstək və şəraitin yaradılmasına riayət etməyərək etik peşəkar davranış üçün zəruri şəraiti təmin etməmişdir. Kodeks formal olaraq paylaşılmış, lakin işçilərə onun düzgün tətbiqi üçün heç bir dəstək göstərilməmişdir. Nəticədə peşəkarlar arasında qeyri-müəyyənlik yaranmış və nəzarət subyektinə, həmçinin maliyyə sektoruna olan etibar üçün risklər artmışdır.

## 9. Etik və peşəkar davranışa nəzarət və icra mexanizmləri

**Nümunə 1:**

Bankın komplayens şöbəsinə daxil olmuş anonim məlumatda kredit meneceri Əhmədin bəzi müştərilərdən qeyri-rəsmi "əlavə xidmət haqqı" tələb etdiyi bildirilir. Komplayens mütəxəssisi Zülfiyyə araşdırma apararaq daxili qeydləri və şikayətləri təhlil edir. Risk meneceri İlqar məsələ sənədləşdirilmədiyi halda, gələcəkdə daha ciddi nəticələr yarana biləcəyini qeyd edir. Zülfiyyə araşdırmanı tam sənədləşdirib rəhbərliyə təqdim edir. Rəhbərlik Əhməd barəsində intizam tədbirinin görülməsi, əsassız alınmış vəsaitlərin geri qaytarılması və bu kimi halların qarşısını almaq üçün nəzarət və təlim mexanizmlərinin gücləndirilməsi barədə qərar qəbul edir. Proses şəffaf şəkildə sənədləşdirilir.

**İzahı:**

Əhmədin davranışı peşəkar və etik davranışa uyğun olmamışdır. Zülfiyyə məsələni gizlətmədən araşdıraraq məsələyə məsuliyyətlə yanaşmış, İlqar isə sənədləşdirmənin vacibliyini vurğulayaraq obyektivlik və ictimai etibarın qorunması prinsiplərini xatırlatmışdır. Rəhbərliyin gördüyü tədbirlər nəticəsində bankın nüfuzu qorunmuş, müştəri hüquqları bərpa edilmiş, etik və peşəkar davranış mədəniyyəti möhkəmləndirilmişdir.

**Nümunə 2:**

Bankların birində etik və peşəkar davranışın monitorinqi, eləcə də pozuntuların operativ aşkarlanması məqsədilə nəzarət mexanizmi tətbiq olunur. Kodeksin tələblərinə uyğun olaraq, bu mexanizmin əhəmiyyəti və işləmə prinsipləri peşəkarlara izah edilir, onun həm nəzarət subyektinin, həm də ümumilikdə sektorun cəmiyyətdə formalaşmış müsbət imicinin qorunmasına xidmət etdiyi vurğulanır.

**İzahı:**

Bu nümunədə nəzarət subyekti Kodeksə uyğunluğun təmin edilməsi üçün zəruri monitorinq və pozuntu aşkarlama mexanizmini qurmaqla etik və peşəkar davranışa nəzarət

və icra mexanizmlərinin təminini dəstəkləmişdir. Nəticədə peşəkarlar təhlükəsiz və peşəkar iş mühitində fəaliyyət göstərir, potensial pozuntuların qarşısı vaxtında alınır və nəzarət subyektinin reputasiya riskləri minimuma endirilir.