Розділ 1. Характеристика Рівненського відділення Центральної філії Публічного акціонерного товариства «Кредобанк»

1.1.Назва і місце знаходження

Рівненське відділення Центральної філії Публічного акціонерного товариства “Кредобанк”, юридична адреса: 33028, м. Рівне, вул. Кавказька, 2.

Публічне акціонерне товариство "Кредобанк" створено у Львові та зареєстровано у Державному банку колишнього СРСР 14 травня 1990 р. У Національному Банку України Банк перереєстровано 14 жовтня 1991 року. До 2002 року Банк був відомий як АТ "Західно-Український Комерційний Банк", а з липня 2003 р. до 1.03.2006 р. – АТ "Кредит Банк (Україна)", 8 квітня 2004 р. – підписано Догововір продажу акцій АТ "Кредит банк (Україна)" між PKO BP SA (Польща) і Kredyt Bank S.A. (Польща), і 1 квітня 2006 року банк змінює свою назву на ВАТ “Кредобанк”.

У 2007 році Спостережна Рада Банку та Правління ВАТ “Кредобанк” приймають рішення про збільшення статутного капіталу на 176 750 000,00 грн., і доведення його до 396 049469,16 грн.

До мережі Банку станом на 1 січня 2007 року входить 19 філій, 62 відділення (у т.ч. протягом 2007 року відкрито 2 філії, 12 відділень), загальна облікова чисельність працівників склала 2872 осіб.

Рівненська філія Публічного акціонерного товариства «Кредобанк» створена як Рівненська філія Акціонерного товариства «Кредит Банк (Україна)» №2002/02 від 16 травня 2002 р. З 2011 року у зв’язку зі змінами в організаційній структурі ПАТ «Кредобанк» філія стала Рівненським відділенням Центральної філії ПАТ «Кредобанк»

За рішенням загальних зборів акціонерів №2005/02 від 17 листопада 2005 р., Акціонерне товариство «Кредит Банк (Україна)», змінило назву на Відкрите Акціонерне Товариство «Кредобанк».

Відділення є структурним підрозділом ПАТ «Кредобанк», не має статусу юридичної особи і здійснює банківську діяльність виключно від імені Банку та в межах повноважень, наданих Положенням «Про РФ ВАТ «КРЕДОБАНК»№2006/02 від 10 лютого 2006 р.»

Статут банку був затверджений (нова редакція ) Рішенням загальних зборів акціонерів банку , протокол №2006/02 від 23 травня 2006 р.

Банк відповідно до наданих Національним банком України ліцензій з додержанням вимог чинного законодавства і нормативних актів Національного банку України може здійснювати такі операції:

1. планування продажу банківських продуктів і послуг та подання пропозицій щодо впровадження нових продуктів і послуг,
2. реалізація плану продажу банківських продуктів і послуг,
3. ведення банківських рахунків,
4. здійснення грошових розрахунків,
5. касове обслуговування клієнтів,
6. залучення та розміщення депозитів,
7. видача кредитів юридичним та фізичним особам та стягнення заборгованості за ними,
8. здійснення розрахунків за експортно-імпортними операціями,
9. інформаційне обслуговування розрахунків,
10. обслуговування платіжних карток та чеків,
11. реалізація завдань, що виникають з угод, укладених Банком,
12. здійснення господарської діяльності,
13. бухгалтерський облік операцій та їх фінансово-обліковий контроль,
14. належне управління ризиком банківських операцій,
15. постійний моніторинг роботи підлеглих Відділень,

здійснення фінансового моніторингу фінансових операцій клієнтів

Банк будує сильну позицію на роздрібному ринку у сфері іпотечних кредитів, готівкових кредитів та кредитних карток, а також зміцнює позицію в галузі індивідуальних рахунків, пропонуючи безпечні та сучасні продукти пристосовані до потреб Клієнтів. Банк розвиває відносини з українськими фірмами, пропонуючи їм професійне обслуговування. Для польських фірм, що провадять діяльність в Україні, Кредобанк є найкращим партнером у бізнесі. Кредобанк створює умови для кар'єрного розвитку працівників.

Місія: Бути банком першого вибору для підприємств малого і середнього бізнесу та мешканців Західної України, забезпечуючи клієнтам надійне збереження їх коштів і стабільно високу якість обслуговування.

Сприяти розвитку економічної співпраці України та Польщі, впроваджувати європейську практику банківського обслуговування та бути надійним фінансовим партнером для фізичних осіб та бізнесу у всіх регіонах присутності своїх установ.

Стратегія Банку: На засіданні Спостережної Ради ПАТ "КРЕДОБАНК", що відбулося 14 жовтня 2010 року, було затверджено Основні засади оновленої Стратегії розвитку Банку на 2011-2012 рр.

Відповідно до затвердженого документу, ПАТ “КРЕДОБАНК” залишиться універсальним банком, що орієнтований на комплексне обслуговування всіх сегментів клієнтів. За рахунок централізації облікової та IT-системи Банк протягом 2011-2012 рр. підвищить ефективність, якість та комплексність обслуговування своїх клієнтів.

Головними принципами стратегічного розвитку Банку у 2011-2012 рр. Спостережна Рада визначила:

1. Збалансований розвиток роздрібного та корпоративного бізнесу.

2. Ведення ефективної діяльності.

3. Побудова стійких відносин з клієнтами.

4. Розвиток бізнесу у пріоритетних регіонах.

5. Політика «низького апетиту» до ризиків.

6. Представлення Групи капіталу PKO Bank Polski SA на українському ринку.

Діяльність відділення здійснюється у відповідності до чинного законодавства, а саме:

* Закону України "Про банки і банківську діяльність";
* Закону України "Про господарське товариство";
* Закону України "Про власність";
* Нормативних актів Національного банку України;
* Статуту, його Положення та інших документів Банку.

Відділення має окремий баланс, власний субкореспондентський рахунок в Розрахунковій палаті Банку, печатки,штампи зі своїм найменуванням. Печатка має круглу форму з написом по колу "Публічне акціонерне товариство “Кредобанк”" по внутрішньому колу - назви відділення. Відділення не є юридичною особою і здійснює свою діяльність від імені Банку.

На центральне відділення покладаються обов'язки:

* Організовувати рентабельну роботу відділень Банку в регіоні і нести відповідальність за їх діяльність;
* Здійснювати перевірки, ревізії та інспектування діяльності відділень, розглядати їх результати та надавати допомогу відділенням в роботі;
* Розглядати та затверджувати баланси та звіти про діяльність відділень.
* Регіональне управління забезпечує збереження грошей та цінностей в касах, організацію бухгалтерського обліку, операційної роботи, документообігу та внутрішньобанківського контролю, мобілізацію та раціональне розміщення кредитних ресурсів, своєчасне складання та подання звітності в установленому порядку, збереження банківської таємниці відповідно до Закону України "Про банки та банківську діяльність".

Центральне відділення здійснює банківські операції, передбачені Законом України "Про банки та банківську діяльність", Статутом Банку та Положенням про порядок ліцензування банків в Україні, затвердженим постановою Правління Національного банку України № 77 від 27.03.96, при наявності ліцензії Банку та відповідно оформленої довіреності Банку на здійснення таких операцій і дозволу Рівненського обласного управління Національного банку України.

До завдань всіх структурних підрозділів Філії належить:

1. планування продажу банківських продуктів і послуг та оцінка їх ризику, подання пропозицій відповідним профільним підрозділам Головного банку,
2. реалізація плану продажу банківських продуктів і послуг (у вартісному і кількісному вираженні),
3. виконання завдань, передбачених для Філії плановими документами Банку, рішеннями Спостережної Ради та Правління Банку, процедурами Банку, розпорядженнями та інструктивними листами структурних підрозділів Головного банку,
4. пошук та залучення клієнтів,
5. підготовка для керівництва Банку та профільних структурних підрозділів Головного банку звітності та інформації щодо діяльності Філії, виконання Філією та її структурними підрозділами фінансово-економічних планів,
6. здійснення заходів по підвищенню ефективності діяльності Філії та відділень, ефективного використання фінансових, матеріально-технічних та трудових ресурсів,
7. формування фінансово-економічної звітності для Головного банку та територіального управління Національного банку України відповідно до нормативно-правових актів Національного банку України, процедур Банку та письмових запитів структурних підрозділів Головного банку,
8. безумовне дотримання всіма працівниками Філії та відділень вимог збереження банківської та службової таємниці, вимог банківської безпеки, правил охорони праці відповідно до затверджених внутрішньобанківських документів,
9. виконання вимог нормативно-правових документів щодо організації та здійснення фінансового моніторингу у Філії та відділеннях

1.2. Аналіз господарської діяльності підприємства

Існуючі нормативи поділяються на:

Нормативи капіталу:

* + мінімальний розмір регулятивного капіталу (Н1), (120 млн. грн..)
  + [адекватність регулятивного капіталу/ платоспроможність (Н2)](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2_%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96_%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D1%8F%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D0%BA%D0%B0%D0%BF%D1%96%D1%82%D0%B0%D0%BB%D1%83), (не менше 10%)
  + співвідношення регулятивного капіталу до сукупних активів (Н3); (не менше 9%)

[Нормативи ліквідності](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B8_%D0%BB%D1%96%D0%BA%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96):

* + миттєва (Н4),(не менше 20%)
  + поточна (Н5), (не менше 40%)
  + короткострокова ліквідність (Н6) (не менше 60%);

[Нормативи кредитного ризику](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B8_%D0%BA%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D0%BA%D1%83):

* + максимальний розмір кредитного ризику на одного контрагента (Н7), (не більше 25%)

Сума всіх вимог та позабалансових зобов’язань щодо одного контрагента

---------------------------------------------------------------------- Регулятивний капітал

* + великі кредитні ризики (Н8), (не більше 800%)

Сума великих кредитних ризиків

---------------------------------------- ≤ 800 % (**Н8**)

Регулятивний капітал

* + максимальний розмір кредитів, гарантій та поручительств, на-даних одному інсайдеру (Н9), (не більше 5%)

Сума вимог та позабалансових зобов’язань щодо одного інсайдера

------------------------------------------------------------------

Статутний капітал банку

* + максимальний сукупний розмір кредитів, гарантій та поручительств, наданих інсайдерам (Н10)(не більше 30%);

Сукупні вимоги та позабалансові зобов’язання щодо усіх інсайдерів

----------------------------------------------------------------------

Статутний капітал банку

[Нормативи інвестування](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B8_%D1%96%D0%BD%D0%B2%D0%B5%D1%81%D1%82%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F):

* + інвестування в цінні папери окремо за кожною установою (Н11), (не більше 15%)

Інвестиції на придбання акцій будь-якої юридичної особи

------------------------------------------------------------------------------------------≤ 15

регулятивний капітал

* + загальна сума інвестування (Н12) (не більше 60%);

Сума усіх інвестицій на придбання акцій будь-якої юридичної особи

------------------------------------------------------------------- ≤ 60

регулятивний капітал

* [нормативи загальної довгої та короткої валютної позиції банку](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B8_%D0%B7%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%97_%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B3%D0%BE%D1%97_%D1%82%D0%B0_%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BA%D0%BE%D1%97_%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%8E%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%97_%D0%BF%D0%BE%D0%B7%D0%B8%D1%86%D1%96%D1%97_%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D1%83): Н13-1 та Н13-2 (не більше 30%). Станом на 2011 рік норматив Н13 вже не діє.

Таблиця 1.1

Дотримання Банком нормативів , встановлених НБУ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Нормативи ліквідності Банку: |  | станом на  01.01.2010 р. | станом на  01.01.2011 р. |
| Норматив миттєвої ліквідності  (норматив не менше 20%) | Н4 | 455,08 | 135,92 |
| Норматив поточної ліквідності  (норматив не менше 40%) | Н5 | 100,98 | 96,58 |
| Норматив короткострокової ліквідності  (норматив не менше 20%) | Н6 | 73,59 | 104,15 |
| Норматив максимального розміру ризику на 1 контрагента | Н7 | 14,72 | 19 |
| Норматив великих кредитних ризиків | Н8 | 35,45 | 258,09 |
| Норматив максимального розміру кредитів, гарантій та поручительств наданих одному інсайдеру | Н9 | 0,04 | 0,58 |
| Норматив максимального сукупного розміру кредитів, гарантій та поручительств наданих інсайдерам | Н10 | 1,03 | 1,33 |
| Норматив адекватності регулятивного капіталу | Н2 | 13,44 | 12,26 |
| Регулятивний капітал, тис.грн |  | 747 388,23 | 1 478 772,01 |

Контроль платоспроможності Банк здійснює за допомогою введеного Національним банком України економічного нормативу адекватності регулятивного капіталу. Значення цього нормативу має бути не менше 10%.

Станом на 01.01.2010 року цей показник становив 13,44%. На 01.01.2011 року адекватність регулятивного капіталу була на рівні 12,26%. Це характеризує банк як платоспроможний та такий, що має достатньо капіталу для покриття кредитного ризику та ризику неповернення розміщених активів.

Однією з головних складових, що впливає на стан платоспроможності Банку є регулятивний капітал. За 2009 рік він дорівнював 747 388,23 тис. грн., за 2010 рік він виріс майже у 2 рази та становив 1 478 772,01 тис. грн. Складовими регулятивного капіталу є основний (капітал першого рівня) та додатковий капітал (капітал другого рівня). Основний капітал вважається більш стабільним, він не може передаватись та перерозподілятись.

Таблиця 1.2.

Суми складових регулятивного капіталу, тис.грн.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Складова | 2009рік | 2010рік |
| Капітал першого рівня | 462 675,52 | 752 869,57 |
| Капітал другого рівня | 284 712,71 | 725 902,45 |

Рис.1.1. Динаміка складових регулятивного капіталу, тис..грн.

Станом на 01.01.2010 року капітал першого рівня становив 462 675,52 тис. грн., а на 01.01.2011 року дорівнював 752 869,57 тис. грн. Дане збільшення відбулось за рахунок внесків за незареєстрованим статутним капіталом (317 млн. грн.). Одночасно відбулось збільшення резервних фондів на 8 015,62 тис. грн. за рахунок щорічного відрахування певної частки нерозподіленого прибутку (згідно із законодавством України), а також зріс протягом звітного року розрахунковий збиток на 29 197,46 тис. грн.

Капітал другого рівня протягом звітного року збільшився на 441 189,74 тис. грн. (з 284 712,71 тис. грн. за 2009 рік до 725 902,45 тис. грн. за 2010 рік). На дану зміну вплинуло збільшення кошів, залучених на умовах субординованого боргу у 2,55 рази.

Таблиця 1.3.

Сума активів ПАТ «Кредобанк», млн.грн

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показник | 2009рік | 2010 рік |
| Обсяг активів банку, що зважуються на ступінь ризику | 5 489,35 | 11 614,29 |
| Обсяг ліквідних активів | 2 559,08 | 7 126,63 |

Рис.1.2. Динаміка активів ПАТ «Кредобанк», млн..грн.

Другою складовою, що впливає на платоспроможність є обсяг активів банку, що зважуються на ступінь ризику. Даний показник збільшився протягом звітного року на 6 124,94 млн. грн. (з 5 489,35 млн. грн. за 2009 рік до 11 614,29 млн. грн. за 2010 рік). Дане збільшення пояснюється тим, що станом на 02.07.2010 Банком були відображені в балансі активи та кредитні зобов’язання, що отримані від Товариства з обмеженою відповідальністю «Український промисловий банк» згідно умов Договору про передачу активів ТОВ «Укрпромбанк» в рахунок погашення заборгованості від 02.07.2010 р. та Договору про передачу Активів та Кредитних зобовязань ТОВ «Укрпромбанк» на користь ПАТ «Кредобанк» від 30 червня 2010 р.

Для того, щоб досягти високого рівня платоспроможності, Банк постійно виконує вимоги нормативно-правових документів та слідкує за якістю своїх активів.

Поряд з показником адекватності регулятивного капіталу, для досягнення високого рівня платоспроможності Банк повинен виконувати нормативи ліквідності. Ліквідність забезпечується здатністю банку своєчасно виконувати свої зобов’язання, що визначається збалансованістю між строками та сумами погашення розміщених активів та строками та сумами виконання взятих на себе зобов’язань. З цією метою Банк здійснює контроль миттєвої, поточної та короткострокової здатності виконувати власні зобов’язання.

З 01.02.2010 року, згідно Постанови Національного Банку України, була змінена методика розрахунку нормативів ліквідності та допустимі значення цих нормативів.

Миттєва ліквідність забезпечується здатністю покрити грошові зобов’язання, за рахунок високоліквідних активів Банку. Національний банк України визначив мінімально допустиме значення даного нормативу на рівні 20%. На початок 2010 року норматив миттєвої ліквідності Банку становив 455,08%, станом на 01.01.2011 року він дорівнював 135,92%.

Поточна ліквідність свідчить про збалансованість строків та сум ліквідних активів та зобов’язань Банку. При мінімально необхідному значенні 40%, Банк має достатню поточну ліквідність, оскільки станом на 01.01.2010 року даний показник дорівнював 100,98%, а на 01.01.2011 він становив 99,57%.

Короткострокова ліквідність забезпечується здатністю банку своєчасно виконати короткострокові зобов’язання за рахунок ліквідних активів. Для забезпечення платоспроможності Банк має дотримувати даний норматив на рівні не менше 20%. За рахунок наявності достатнього рівня ліквідних активів (2 559 080,35 тис. грн.), короткострокова ліквідність станом на 01.01.2010 року була на рівні 73,59%. З 01.02.2010 допустиме значення (разом з методикою розрахунку) даного нормативу було змінено на 60%. Станом на 01.01.2011 року короткострокова ліквідність складала 105,38%, а обсягом ліквідних активів був достатнім і складав 7 126 626,85 тис. грн.

За вищенаведеними показниками Банк можна характеризувати як платоспроможний та такий, що виконує нормативи капіталу та ліквідності, що встановлені Національним банком України.

Підтвердженням адекватності управління кредитними ризиком в Банку виступають нормативи кредитного ризику, станом на 01.01.2011 значення яких становили: Н7 – 19%, Н8 – 258.09% , Н9 – 0.58%, Н10 – 1.33%.

1.3. Характеристика операційної системи підприємства

До трудових ресурсів відноситься та частина населення,котра володіє необхідними фізичними даними,знаннями та навиками праці у відповідній галузі. Достатня забезпеченість підпприємств необхідними трудовими ресурсами, їх раціональне використання, високий рівень продуктивності праці мають велике значення для збільшення обсягів продукції та підвищення ефективності виробництва.

В сучасних умовах виробництва ефективність використання виробничих фондів, сировини, покращення якості продукції залежать як від кількості працюючих, так і від рівня їх кваліфікації. Неврівноважений склад персоналу досить часто спричиняє негативний вплив на якість та динаміку обсягу продукції.

Від забезпеченості підприємства трудовими ресурсами та ефективності їх використання залежать обсяг та своєчасність виконання всіх робіт, ефективність використання обладнання, машин, механізмів і як результат — обсяг виробництва продукції, її собівартість, прибуток та інші економічні показники.

Починати аналіз окресленого кола питань доцільно з характеристики динаміки чисельності працюючих на підприємстві (з обов'язковим виділенням чисельності працівників основної діяльності) за останні 2-3 роки . Такий аналіз дає змогу оцінити, наскільки успішно підприємство витримує конкурентну боротьбу на ринку своєї продукції і на ринку трудових ресурсів.

Ясна річ, просте порівняння чисельності працівників підприємства за кілька років повної відповіді на ці питання не дає (хоч воно має певне аналітичне значення). Лише в ув'язці з динамікою виробничих потужностей підприємства, їх використання, динамікою продуктивності праці висновки про динаміку чисельності працівників підприємства набувають обґрунтованості й аналітичної цінності.

Таблиця 1.4.

Чисельність працівників банку

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показник | 2009 рік | 2010 рік |
| Облікова чисельність працівників Банку | 2 214 | 2 769 |
| Середня облікова чисельність працівників Банку | 1 807 | 2 373 |

Рис.1.3. Динаміка чисельності працівників банку, чол..

Облікова чисельність працівників Банку на кінець 2010 року становила 2 769 чол. проти 2 214 на кінець 2009 року, що більше на 555 чол. або на 25,07%.

Середня облікова чисельність працівників Банку за 2010 рік склала 2 373 чол. проти 1 807 чол. за 2009 рік, що більше на 566 осіб або 31,32%.

Вертикаль директора Філії:

1. Відділ кредитного моніторингу.
2. Адміністративний відділ.
3. Юридичний сектор.
4. Відповідальний працівник за фінансовий моніторинг.

Вертикаль заступника директора, що відповідає за корпоративний продаж:

1) Відділ корпоративного продажу,

в т. ч. сектор цінних паперів.

2) Відділ операційного обслуговування корпоративних клієнтів.

Вертикаль заступника директора, що відповідає за роздрібний продаж:

1) Відділ роздрібного продажу,

в т.ч. сектор платіжних карток.

2) Відділ операційного обслуговування фізичних осіб.

3) Фінансовий консультант з обслуговування VIP-клієнтів.

4) Маркетолог.

5) Відділення.

Вертикаль головного бухгалтера Філії:

1) Сектор бухгалтерського обліку і звітності.

2) Касовий сектор.

3) Відділ інформатики.

Організаційна структура Рівненського відділення ПАТ «КРЕДОБАНК»

Сектор бухгалтерського обліку і звітності

Відділ операційного обслуговування корпоративних клієнтів

Відповідальний працівник за фінансовий моніторинг

Директор

відділення

Відділ кредитного

моніторингу

Відділ інформатики

Касовий

сектор

Сектор цінних паперів

Відділ корпоративного продажу

Адміністративний відділ

Юридичний сектор

Заступник директора

з роздрібного продажу

Головний

бухгалтер

Заступник директора з

корпоративного продажу

Відділ роздрібного продажу

Сектор платіжних карток

Відділ операційного обслуговування фізичних осіб

Фінансовий консультант з обслуговування VIP-клієнтів

Маркетолог

Діяльністю відділення керує директор відділення. Директор відділення є керівником всіх працівників, що працюють у відділенні, керує відділенням, приймаючи рішення з питань, що не віднесені до виключної компетенції Правління Банку. Директор відділення відповідає за організацію продажу, кількість, вартість і якість банківських та банківсько - страхових продуктів і послуг, що пропонуються клієнтам відділення. Директор відділення відповідає за кваліфікацію працівників відділення, відповідність діяльності відділення стратегії та політиці Банку.

Заступник директора з корпоративного продажу відповідає за вартість, якість, ефективність та ризик продажу банківських продуктів та послуг для корпоративних клієнтів, а також за відповідність продажу до плану та політики Банку. Заступник директора приймає рішення не застережені до виключної компетенції директора та відповідає за реалізацію планів продажу продуктів і послуг юридичним особам, імідж Банку серед даної групи клієнтів на місцевому ринку, розміщення цінних паперів власної емісії та обслуговування акціонерів Банку та дотримання Стандарту якості обслуговування клієнтів - юридичних осіб.

Заступник директора відділення, що відповідає за роздрібний продаж, відповідає за кількість, якість та ефективність продажу банківських продуктів і послуг ( у тому числі банківсько-страхових продуктів) для фізичних осіб, а також за відповідність продажу планам та політиці Банку. Заступник директора приймає рішення не застережені до виключної компетенції директора та відповідає за реалізацію планів продажу продуктів і послуг фізичним особам, імідж Банку серед даної групи клієнтів на місцевому ринку та дотримання Стандарту якості обслуговування клієнтів - фізичних осіб.

Під час відсутності відповідального працівника за фінансовий моніторинг, функції відповідального працівника за фінансовий моніторинг виконує уповноважена директором відділення особа.

Головний бухгалтер відповідає за реалізацію завдань, пов’язаних з веденням бухгалтерського обліку та організацією касової роботи на відділенні. Головний бухгалтер відповідає за вірне та своєчасне формування балансу, результатів фінансово - господарської діяльності та дотримання встановленого порядку щодо ведення касової роботи.

У випадку відсутності головного бухгалтера, його обов’язки виконує заступник головного бухгалтера відділення або інший працівник відділення, призначений Головою Правління Банку за поданням головного бухгалтера та директора відділення.

Заступники директора, головний бухгалтер та начальники відділів (секторів) одноосібно підписують листи та документи, які не мають характеру майнових зобов’язань і стосуються питань, які входять до завдань і обов’язків підпорядкованих відділів, за винятком питань, які віднесені до компетенції директора відділення.

Директор відділення або його заступники, у випадку відсутності директора, підписують документи (кореспонденцію) по всіх питаннях діяльності відділення відповідно до розподілу повноважень.

Фінансові документи обов’язково підписуються двома особами - директором (у випадку відсутності директора - заступником директора) і головним бухгалтером (у випадку відсутності головного бухгалтера - заступником головного бухгалтера).

Начальники відділень (секторів) та інші працівникине мають права підпису документів, які виходять за межі Банку.

Кожний працівник, який виконує визначені завдання, так само, як і працівник, який контролює спосіб його виконання, зобов’язаний на примірнику документа (листа), що залишається у справах відділення, поставити своє прізвище та розписатися, підтверджуючи тим самим правильність та відповідність його за формою та змістом з діючим законодавством, нормативними документами та фактичним станом.

Відділ корпоративного продажу виконує завдання, пов’язані із залученням на комплексне банківське обслуговування нових та діючих корпоративних клієнтів; здійснює продаж банківських продуктів та послуг; приймає участь у процесі кредитування юридичних осіб на стадії отримання, аналізу кредитної пропозиції, її опрацювання та прийняття кредитного рішення в межах встановлених повноважень; займається залученням вкладів від корпоративних клієнтів; виконанням завдань, поставлених Фінансовим планом Банку в частині корпоративного продажу, що стосується відділення; складанням бізнес-проектів створення нових відділень відділення стосовно корпоративного напрямку; маркетинговою діяльністю по просуванню банківських продуктів та послуг.

Сектор цінних паперів виконує завдання, пов’язані з реалізацією політики Банку на ринку цінних паперів, що полягає в наданні клієнтам відділення високоякісних банківських послуг на фондовому ринку в цілях отримання доходу від проведення операцій з цінними паперами, зокрема, з організації випуску та обігу цінних паперів, розробки схем їх розміщення, впровадження вексельних схем розрахунків, купівлі – продажу цінних паперів, врахування, авалювання та доміциляція векселів, обґрунтування інвестиційних проектів та пошук інвесторів, консультування з питань злиття, поглинання та придбання компаній з використанням фондових інструментів, комісійних операцій.

Відділ роздрібного продажу виконує завдання, пов’язані з комплексним обслуговуванням фізичних осіб, плануванням та організацією продажу банківських продуктів та послуг, в т.ч. кредитів, акредитивів, страхових продуктів, продуктів, пов’язаних з іпотекою та фінансуванням нерухомості, карткових продуктів.

Відділ операційного обслуговування фізичних осіб виконує завдання, пов’язані з відкриттям та обслуговуванням рахунків клієнтів–фізичних осіб відповідно до нормативно-правових актів Національного банку України, процедур Банку та укладених угод з клієнтами–фізичними особами.

Сектор платіжних карток виконує завдання, пов’язані з плануванням та організацією продажу карткових продуктів фізичним особам та зарплатних проектів корпоративним клієнтам.

Фінансовий консультант з обслуговування VIP – клієнтів виконує завдання, пов’язані із наданням послуг PERSONAL BANKING .

Маркетолог виконує завдання, пов’язані із провадженням маркетингової політики просування роздрібних банківських продуктів на відділенні та в підпорядкованих Відділеннях.

Відділ кредитного моніторингу виконує завдання, пов’язані із контролем за дотриманням вимог кредитних процедур Банку, умов кредитування позичальників та моніторингом кредитної заборгованості. Відділ кредитного моніторингу відповідає за дотримання кредитних процедур Банку під час дії кредитних угод, забезпечує документальне супроводження кредитних операцій, відповідає за достовірність звітності стосовно діючої кредитної заборгованості, здійснення оцінки якості кредитного портфелю, відповідність формування страхових резервів на можливі втрати від кредитних операцій, визначення ризиків, пов’язаних з кредитною діяльністю відділення.

Сектор бухгалтерського обліку і звітності виконує завдання, пов’язані з організацією бухгалтерської справи в відділення, організацією та координацією процесу складання відділенням проектів кошторисів витрат, контролем за дотриманням кошторисів витрат, складанням статистичної звітності для Національного банку України, підготовкою та наданням внутрішньої звітності для Головного банку та керівництва відділення. Сектор бухгалтерського обліку і звітності забезпечує обслуговування банківських операцій та розрахунків з власної господарської діяльності. Сектор бухгалтерського обліку і звітності здійснює підготовку звітності, складає баланс та звіт про прибутки і збитки, організовує контроль за банківськими операціями в відділення та відділеннях.

Відділ інформатики здійснює матеріально-технічне та методичне забезпечення діяльності Банку в сфері інформатики та телекомунікацій на рівні відділення та підпорядкованих відділень.

Касовий сектор виконує завдання, пов’язані з прийманням та видачею готівки в національній та іноземній валюті, контролем за збереженням в сховищі грошових та інших цінностей.

Адміністративний відділ виконує завдання, пов’язані з дотриманням вимог охорони праці, в тому числі правил протипожежної безпеки, забезпеченням матеріальних та технічних умов для нормального функціонування відділення та підпорядкованих відділень.

Юридичний сектор здійснює юридичне обслуговування відділення та підпорядкованих відділів відповідно до чинного законодавства України. Юридичний сектор виконує завдання пов’язані з кадровим, навчальним та соціальним обслуговуванням відділення і підпорядкованих відділів. Юридичний сектор відповідає за юридичне забезпечення діяльності відділення, проведення банківських операцій та господарської діяльності у відповідності із законодавчими та нормативно-правовими актами.

Відповідальний працівник за фінансовий моніторинг виконує завдання, пов’язані із організацією та здійсненням фінансового моніторингу у відділенні та підпорядкованих відділах.

Відповідальний працівник за фінансовий моніторинг підпорядковується директору відділення.

Таблиця 1.5.

Виробнича потужність підприємства, тис.грн.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показник | 2009рік | 2010рік |
| Виробнича потужність банку | 1081838 | 1327050 |

Рис.1.4. Динаміка виробничої потужності підприємства у 2009, 2010 роках, тис.грн.

Перевагами внутрішнього середовища банку є: закордонні інвестиції, велика кількість активів, рентабельність підприємства, співпраця з страховими агенствами, різноманітність банківських продуктів, високий рівень кваліфікації працівників.

Недоліками внутрішнього середовища є: відсутність патентів, науково-дослідницьких розробок, невикористання максимальних потужностей, втрата клієнтів.

Залучити гроші

Продати банківський продукт

Ідентифіку-вати потреби клієнта

Розробити документацію

Виготовити банківський продукт / надати послугу

Активувати продукт / послугу

Провести післяпродажне обслуговування

Рис. 1.4.Технологічний процес виготовлення банківського продукту / надання послуги.

У рамках реструктуризації Кредобанком було продано зовнішньому товариству спеціального призначення портфель проблемної заборгованості за кредитами, що були видані ще в докризовий період. Завдяки цій операції Кредобанк суттєво збільшить свій капітал, досягне у поточному році позитивного фінансового результату та підвищить ліквідність. В результаті цього банк буде готовий до збільшення активності своєї кредитної діяльності у майбутньомуроці.   
         Зазначена операція продажу проблемного портфелю була успішно проведена завдяки фінансуванню і технічній підтримці, наданій Кредобанку його власником - PKO Bank Polski, що є найбільшим банком у Польщі та одним з лідерів у регіоні Центральної і Східної Європи. Операція також свідчить про виконання з боку Кредобанку умов договорів, які банк та його стратегічний акціонер уклали з Національним Банком України у минулому і на початку цього року. Увесь перебіг цієї фінансової операції є прикладом успішної співпраці банку і Генерального департаменту банківського нагляду Національного банку України та матиме свій вплив на закріплення позитивних тенденцій у діяльності банківського сектору України.   
          Кредобанк вже багато місяців інтенсивно працює над змінами у організації своєї діяльності: впроваджує зміни до систем продажу і до пропонованих клієнтам банківських продуктів, активізує роботу мережі продажу і одночасно знижує витрати на операційну діяльність, зокрема раціоналізуючи масштаби регіональної мережі. Наприкінці жовтня Спостережна Рада затвердила стратегію і фінансовий план банку на 2012-2014 роки, що передбачає зосередження його діяльності на обслуговуванні роздрібних клієнтів i на співпраці з підприємствами малого та середнього бізнесу. Ключовим ринком для діяльності КредобанкУ залишиться Західний регіон України, окрім цього банк зосередить свою діяльність у найбільших українських містах – Києві, Харкові, Донецьку та Дніпропетровську. Реалізація нової стратегії передбачає, зокрема, зростання інвестицій у розвиток інформаційних систем, підвищення кваліфікації кадрів і ефективніше просування продуктів і послуг банку на ринок.   
           Кредобанк є стратегічною інвестицією РKО Bank Polski, всестороння участь якого у діяльності Кредобанк охоплює, зокрема, кадровий, технологічний і, звичайно, фінансовий аспекти. Консолідований чистий прибуток РКО Bank Polski за 3 квартали 2011 року становив понад 706,5 млн. євро, a у проведених у липні поточного року стрес-тестах і повторному дослідженні Європейського Відомства Банківського Нагляду (EBA) у грудні 2011 r. він був оцінений як один з найбільш стійких банків у Європі. Останніми днями стратегічний акціонер Кредобанку був нагороджений титулом „Bank of the Year in Poland 2011” за даними престижного журналу “The Banker”.