



Надра Банк

Звіт зі сталого розвитку
НАДРА БАНКУ 2008

Про наш звіт

Відкрите акціонерне товариство комерційний банк «НАДРА» приєднався до мережі Глобального Договору ООН у травні 2006 року. Відтоді ми прагнемо постійно покращувати нашу роботу у сфері соціальної відповідальності на основі кращих зразків світової практики.

За результатами 2007 року з'явився перший звіт НАДРА БАНКУ з корпоративної соціальної відповідальності, який було опубліковано у травні 2008 року. Тоді ж прийняли рішення про щорічне публікування звіту з корпоративної соціальної відповідальності банку для зацікавлених сторін (стейкхолдерів).

У своїй діяльності ми прагнемо максимально інтегрувати принципи корпоративної соціальної відповідальності у щоденну практику. Виходячи з цього, вибудовуємо наш процес звітності, який цього року зазнав змін. За результатом проведених консультацій зі стейкхолдерами було вирішено об'єднати звіт із корпоративної соціальної відповідальності з річним звітом банку. Таким чином, результати діяльності банку за рік подаватимуться через призму впливу фінансових на суспільні процеси. Аудиторські звіти банку за фінансовими результатами будуть опубліковані на офіційній Інтернет-сторінці банку: www.nadrabank.ua

Використання стандартів звітності

Виходячи з того, що система «Рекомендацій зі звітності у сфері сталого розвитку» Глобальної ініціативи зі звітності (Global Reporting Initiative, GRI, третя версія – G3)¹ порівнюється зі звітом з прогресу Глобального Договору ООН², ми продовжуємо використовувати саме ці міжнародні стандарти звітності.

Вибираючи інформацію для внесення у звіт, ми керувалися такими основними принципами GRI, як:

- збалансованість,
- порівнянність,
- точність, своєчасність,
- ясність,
- надійність.

Відповідно до вимог Рекомендацій GRI кожна підзвітна організація повинна відображати у звіті, якою мірою застосовуються Рекомендації, а саме: включати до нього таблицю відповідності рівню GRI, а також таблицю елементів та індикаторів (показників) звітності. Нижче наведена таблиця, у якій вказується, що кількість використаних у звіті показників та інших елементів звітності GRI відповідає рівню «В».

Рівень застосування системи GRI – «В» (самооцінка)

Елемент звітності G3 – характеристика	Застосовані показники: 1.1–1.2, 2.1–2.10, 3.1–3.13, 4.1–4.4, 4.6–4.17
Відомості про підходи у сфері менеджменту G3	Відомості про підходи у сфері менеджменту подані на таких сторінках: економічна діяльність – стор. 24–39, екологічна діяльність – стор. 56–57, соціальна діяльність – стор. 40–53
Показники результативності G3 і галузевих додатків	EC1, EC3, EC4, EC6, EC7–EC9, EN26, LA1, LA2, LA4, LA5, LA7–LA13, HR1, HR4, HR7, HR9, SO1, SO2, SO6, PR1, PR3, PR5

Повний перелік усіх використаних показників та елементів звітності наведений наприкінці даного звіту (в Додатку).

Межі звітності

У звіті подана інформація про діяльність НАДРА БАНКУ в 2008 році на території України, оскільки саме тут функціонує банк. Наведені у звіті дані дійсні станом на 31 грудня 2008 року. Окремі відомості й факти, що відбувалися раніше або пізніше звітного періоду, наводяться лише у тому випадку, якщо вони доповнюють інформацію, що є суттєвою для читача звіту.

Термінологія

У тексті звіту використовуються терміни «сталій розвиток» і «корпоративна соціальна відповідальність». Сьогодні експерти у сфері нефінансової звітності й систем управління корпоративною відповідальністю усе більше схиляються до того, що ці терміни означають те саме явище. При цьому словосполучення «сталій розвиток» чимало фахівців вважають більш вдалим, оскільки воно точніше визначає суть предмета. У тексті звіту ці два терміни використовуються як синоніми.

Управління процесом звітності

Для управління процесом підготовки звіту у банку працює Робоча група, до якої входять представники усіх провідних департаментів банку. Функції Робочої групи передбачають:

- збір найповнішої інформації відповідно до меж і систем звітності;
- аналіз інформації з точки зору суттєвості для зацікавлених сторін банку;
- аналіз результатів діяльності банку у трьох сферах: економічній, соціальній, екологічній.

Розуміючи, що регулярна соціальна звітність дозволить нам не лише враховувати потреби та очікування наших зацікавлених сторін, але й аналізувати і поліпшувати поточну діяльність, ми плануємо й надалі щорічно надавати зацікавленим сторонам такі звітні документи.

¹ Більш детально про GRI можна прочитати на Інтернет-сайті: www.globalreporting.org

² Більш детально про Глобальний Договір ООН можна прочитати на Інтернет-сайті: www.globalcompact.org.ua

Зміст

Звернення Президента банку	2
Познайомтеся з НАДРА БАНКОМ	4
Система управління ризиками	10
Система управління нашого банку	10
Як ми розвиваємо корпоративну соціальну відповідальність	18
Фінанси – наша основна діяльність	24
Стандарти нашої роботи	34
Турбота про співробітників	40
Що ми зробили для суспільства	48
Як ми піклуємося про екологію	54
Додатки	58



У 2008 році НАДРА БАНК відсвяткував 15-річчя своєї діяльності. За цей час із невеликої галузевої фінансової установи НАДРА перетворився на провідний системний банк, що входить до десятки найбільших в Україні.

Звіт зі сталого розвитку НАДРА БАНКУ ми публікуємо вже вдруге. Побудований цей важливий документ відповідно до вимог Глобального Договору ООН та «Рекомендацій зі звітності у сфері сталого розвитку» Глобальної ініціативи зі звітності (GRI). Його мета – глибокий аналіз фінансової діяльності банку через призму комплексного впровадження корпоративної соціальної відповідальності, яка є одним із важливих елементів стратегії розвитку нашого банку.

Ще одним пріоритетним напрямом розвитку нашої компанії є зміцнення власної системи корпоративного управління. І хоча до завершення цього процесу ще далеко, згідно з результатами досліджень, які проводила інвестиційна компанія Concorde Capital, за рівнем корпоративного управління НАДРА БАНК у 2008 році був визнаний однією з найкращих компаній України. Більше того, НАДРА єдиний серед вітчизняних банків отримав максимальний бал у рейтингу.

У 2008 році наш банк сфокусував свої зусилля на якісному та кількісному розвитку власної регіональної мережі. Основним критерієм доцільності

розташування нового відділення був і залишається попит потенційного клієнта на послуги НАДРА БАНКУ.

Упродовж року відкрито 25 нових відділень банку, а 87 діючих «надрівських» осередків переобладнано відповідно до нового стилю. Таким чином, регіональна мережа банку становить понад 700 відділень.

Важливим вектором діяльності фінустанови залишається втілення більш досконалих стандартів взаємовідносин із клієнтами. За останні два роки в рамках ребрендингу ми концептуально змінили усю продуктову лінійку для роздрібних клієнтів. Аналогічні зміни очікували у 2008 році і представників малого та середнього бізнесу. Спеціально для підприємців і за їх безпосередньої участі банк розробив та впровадив нові ефективні інструменти для ведення бізнесу.

Загалом 2008 рік для банківської системи виявився досить складним, адже фінансова криза внесла свої корективи у діяльність усіх без винятку галузей економіки. Проте, переконаний, незважаючи на всі виклики часу, попереду нашу країну і НАДРА БАНК чекає стабільне і світле майбутнє.

Ігор Гленко





Познайомтеся з НАДРА БАНКОМ

Історія створення банку	6
Основні види нашої діяльності	6
Організаційна структура НАДРА БАНКУ	7
Відносини з акціонерами банку	8
Позиції на фінансовому ринку України	8
Ліцензії та дозволи банку	8
Рейтинги банку у 2008 році	8
Членство НАДРА БАНКУ в об'єднаннях підприємств, асоціаціях, національних і міжнародних організаціях	8

Історія створення банку

НАДРА БАНК – це універсальна фінансова установа, один із найбільших банків країни. Ми розпочали свою діяльність 26 жовтня 1993 року як невеликий галузевий банк, що орієнтувався насамперед на обслуговування корпоративних клієнтів. У 1998 році НАДРА отримав кредитну лінію Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР), спрямовану на підтримку малого та середнього бізнесу, а також кредитну лінію Міжнародного банку реконструкції та розвитку (МБРР), спрямовану на реструктуризацію вугільної промисловості. Крім того, як асоційований член наш банк налагодив співпрацю з міжнародною платіжною системою пластикових карток American Express.

Розширюючи свою присутність на міжнародному ринку, НАДРА у 1999 році приєднався до системи SWIFT і почав надавати послуги електронних платежів, а як принциповий член здійснював емісію карток Eurocard/MasterCard. Наш банк увійшов до складу організацій-партнерів міжнародної системи Western Union, що здійснюють грошові перекази у даній системі. Це дало змогу обслуговувати як державні, так і муніципальні компанії.

Дуже динамічним і результативним став для нас 2006 рік. НАДРА БАНК оголосив про початок проведення повномасштабного ребрендингу, у рамках якого було змінено всю філософію ведення бізнесу: розроблялися і впроваджувалися унікальні для банківського ринку країни комплексні продукти – Персональний кредитний пакет «Ми готові до всього!», Пакети послуг «Ласкаво про-

симо!», Автопакет «Все включено», Депозити «Для моєї родини», Кредитний пакет «Житлові рішення». Також велику увагу ми приділяли якості обслуговування наших клієнтів. Як результат – за цей період банк суттєво зміцнив свої позиції на фінансовому ринку України, а за даними НБУ, увійшов до п'ятірки найбільших банківських установ за такими показниками, як чистий прибуток та приріст активів.

Окрім того, у 2006 році НАДРА БАНК як соціально відповідальна компанія підписав Глобальний Договір ООН та приєднався до Міжнародної ініціативи підтримки принципів соціальної відповідальності бізнесу. Банк значно розширив свою діяльність у сфері корпоративної соціальної відповідальності, зокрема вперше серед вітчизняних фінустанов застосував комплексний підхід до впровадження соціальної відповідальності у трьох сферах: екологічній, соціальній, економічній.

У лютому 2006 року НАДРА БАНК заснував Всеукраїнський благодійний фонд «Дитячий світ» з метою розробки і реалізації цільових програм збереження і зміцнення здоров'я українських дітей. І вже у 2007 році спільно з Міністерством охорони здоров'я України та Міністерством у справах сім'ї молоді та спорту було започатковано нову соціальну програму «Здорові діти у щасливій країні». Її мета – знизити рівень дитячої смертності в кожному регіоні України. Так, упродовж 2007–2008 років у рамках програми фонд передав найнеобхідніше медичне обладнання одинадцяти реанімаційним відділенням дитячих обласних лікарень України.

Основні види нашої діяльності:

- надання кредитів та структурованого фінансування;
- відкриття поточних, депозитних та накопичувальних рахунків;
- здійснення операцій з валютою та дорогоцінними металами;
- надання консультаційних та інформаційних послуг щодо банківських операцій;
- здійснення грошових переказів і міжнародних розрахунків;
- випуск банківських платіжних карток, проведення операцій з ними;
- проведення операцій на грошовому ринку і на ринках цінних паперів;
- здійснення інвестиційної діяльності;
- надання торгового фінансування;
- проведення документарних операцій;
- розрахунково-касове обслуговування.



15-річчя НАДРА БАНКУ

28 вересня 2008 року в Сумах НАДРА БАНК презентував найбільший корпоративний прапор.

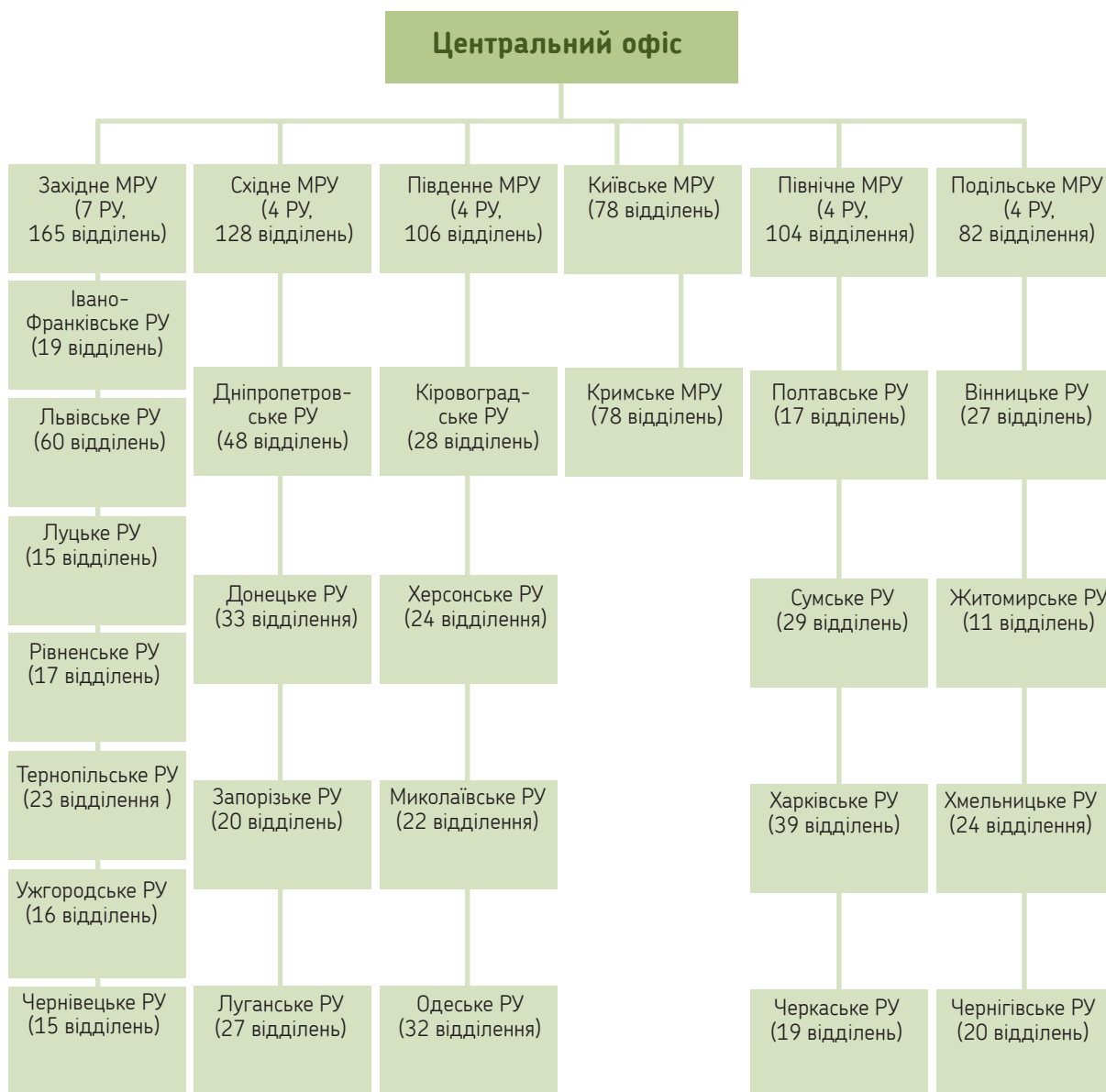
Червона квітка НАДРА розцвіла на тлі унікального фотоколажу, який було створено з десяти тисяч фотографій співробітників банку. Напередодні святкування 15-річчя банку на сумському стадіоні «Ювілейний» розгорнули полотно розміром 40x60 м, що стало своєрідним подарунком для великого колективу «надрівців». На презентації унікального прапора були присутні і представники Книги рекордів Гіннеса, які зафіксували встановлений рекорд.

Організаційна структура НАДРА БАНКУ

Організаційна структура банку забезпечує його оптимальну присутність у кожному регіоні країни. «Надрівські» відділення здійснюють продаж послуг і обслуговування клієнтів.

Регіональні управління (РУ) банку працюють на регіональному рівні – займаються операційною підтримкою та розвитком бізнесу у відділеннях, а також здійснюють контроль за їхньою діяльністю.

Міжрегіональні управління (МРУ) працюють на міжрегіональному рівні – приймають рішення щодо кредитування клієнтів і розвитку бізнес-напрямів в областях. Центральний офіс, що знаходиться в місті Києві за адресою: вул. Артема, 15, здійснює загальне управління структурними підрозділами усіх рівнів, постановку та контроль реалізації стратегічних цілей банку.



Портрет НАДРА БАНКУ:

- працює у 24 областях України, а також в Автономній Республіці Крим;
- обслуговує близько 700 відділень;
- нараховує близько 4 млн клієнтів – фізичних осіб, представників малого та середнього бізнесу, корпоративних клієнтів;
- надає робочі місця 10 026 спеціалістам.



Відносини з акціонерами банку

Упродовж 2008 року статутний капітал НАДРА БАНКУ не змінився і станом на 1 січня 2009 року був розділений на 39 036 266 акцій, з яких 39 035 785 склали прості іменні акції (99,999% від загальної кількості акцій) та 481 – привілейована іменна акція (0,001% від загальної кількості акцій). Номінальна вартість кожної акції становила 10 гривень.

НАДРА БАНК гарантує своїм учасникам (акціонерам) безперешкодну реалізацію їхніх прав і законних інтересів, визначених законодавством України,

Статутом і Кодексом корпоративного управління банку, а також іншими внутрішніми документами. Власне акціонери приймають найважливіші рішення, що визначають діяльність банку, шляхом голосування на Загальних зборах акціонерів та при обранні до Спостережної Ради або Ревізійної комісії банку. Прозора структура корпоративного управління та відкритий діалог з усіма зацікавленими сторонами є запорукою довіри акціонерів до банку і підвищення вартості їхніх капіталовкладень.

Позиції на фінансовому ринку України

За даними Асоціації українських банків, серед банків-членів Асоціації (станом на 01.01.2009 р.), НАДРА БАНК займає за:

- коштами, залученими від фізичних осіб, – 4-е місце;

- кредитно-інвестиційним портфелем – 9-е місце;
- активами та зобов'язаннями – 9-е місце;
- коштами, залученими від юридичних осіб, – 9-е місце.

Ліцензії та дозволи банку

Свідоцтво про реєстрацію в Національному банку України №205 від 26.10.93 р.;

Банківська ліцензія №21 від 23.08.02 р.;

Письмовий дозвіл №21-2 від 04.11.05 р.;

Ліцензія ДКЦПФР №770257 від 28.07.04 р. на здійснення діяльності з випуску і обігу цінних паперів;

Ліцензія ДКЦПФР №770257 від 28.07.04 р. на здійснення діяльності щодо ведення реєстру власників іменних цінних паперів;

Ліцензія ДКЦПФР №770257 від 28.07.04 р. на право виконання професійної депозитарної діяльності зберігача цінних паперів.

Рейтинги банку у 2008 році

Міжнародна рейтингова агенція Moody's Investors Service підтвердила у 2008 році такі рейтинги НАДРА БАНКУ: довгостроковий рейтинг зобов'язань в іноземній валюті – В2/«Стабільний», довгостроковий рейтинг зобов'язань у національній валюті – В1/«Негативний», рейтинг за незабезпеченими зобов'язаннями в іноземній валюті з переважним

правом вимоги – В1/«Негативний», рейтинг за національною шкалою – Аа3.ua, рейтинг фінансової стійкості – Е+ з прогнозом рейтингу «Стабільний».

Міжнародна рейтингова компанія Standard & Poor's надала НАДРА БАНКУ довгостроковий кредитний рейтинг «В-». Поточний прогноз рейтингу – «Негативний».

Членство НАДРА БАНКУ в об'єднаннях підприємств, асоціаціях, національних і міжнародних організаціях:

Асоціація українських банків (АУБ);

Асоціація «Український кредитно-банківський союз»;

Асоціація юридичних осіб «Українська національна іпотечна асоціація»;

Фонд гарантування вкладів фізичних осіб;

Європейська бізнес-асоціація (асоційований член);

Асоціація «Перша фондова торговельна система» (ПФТС);

НАДРА БАНК є членом:



Професійна асоціація реєстраторів та депозитаріїв (ПАРД);
Київська торгово-промислова палата;
Український союз промисловців і підприємців;
Асоціація «Українська національна група членів та користувачів СБІФТ «УкрСБІФТ»»;
VISA International (принциповий член);
MasterCard Incorporated (принциповий член);
Union Card (платіжна система) з видачі готівкових коштів;
Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем «ЄМА»;
ТОВ «Перше всеукраїнське бюро кредитних історій»;
Українська міжбанківська валютна біржа (УМВБ);
Універсальна товарна біржа «Контрактовий дім УМВБ»;
Українська фондова біржа;

ВАТ «Міжрегіональний фондовий союз»;
Агент міжнародної компанії Diners Club з видачі готівкових коштів;
Агент компанії Travelex Global and Financial Services Limited;
Агент компанії Travelex Money Transfer;
Компанія Western Union (субагент);
Агент компанії MoneyGram Payment Systems Inc.;
Агент компанії Coinstar Money Transfer Limited;
Агент системи міжнародних грошових переказів «Юністрим»;
Партнер компанії American Express з розповсюдження карток;
Партнер компанії Priority Pass Ltd.;
Партнер компанії Thomas Cook Travelers Cheques Ltd.;
Партнер компанії MoneyGram;
Партнер IAPA (EAME) LTD.

НАДРА БАНК є членом:







Система управління ризиками

Система управління ризиками 12

Система управління нашого банку

Система корпоративного управління 13

Органи управління НАДРА БАНКУ 15

Система контролю за банківською та операційною діяльністю 16

Протидія легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом 16

Політика інформаційного обміну та звітності 17

Система управління ризиками

За функціонування ефективної системи управління ризиками у нашому банку відповідає Генеральний департамент ризик-менеджменту. До його компетенції належать ідентифікація, оцінка, моніторинг та контроль ризиків, пошук оптимального співвідношення між прибутковістю і ризиком тощо. Така щоденна діяльність спрямована на забезпечення стабільного функціонування нашого банку у фінансовій системі країни.

Виходячи із викликів та потреб сьогодення, НАДРА БАНК ставить перед собою такі завдання:

- намагатися оперативно реагувати на потреби клієнтів;
- розробляти та впроваджувати програми лояльності;
- пропонувати спеціальні антикризові заходи для різних зацікавлених сторін.

Коли улітку 2008 року Західна Україна боролася із наслідками стихійного лиха, наш банк вчасно відреагував на це, розробивши важливий із соціальної точки зору план заходів, спрямований на допомогу нашим клієнтам та партнерам, які постраждали від повені.

Ми розпочали тісну співпрацю із страховими компаніями щодо відшкодування збитків потерпілим клієнтам, надали відстрочення платежів на виплату тіла та відсотків за кредитами, відмінили пені, штрафи на визначений період.

В умовах світової фінансової кризи головним завданням було своєчасно реагувати на економічні та соціальні реалії. Банк розробив План антикризових дій, згідно з яким особлива увага приділяється процесам та способам реструктуризації кредитної заборгованості, адже від цього залежить ліквідність банку і його взаємовідносини з іншими клієнтами. З метою поліпшення соціально-економічного добробуту жителів України ми запропонували

спеціальні пропозиції для клієнтів банку в умовах фінансової кризи при погашенні кредитів. Кожна людина, яка користується споживчим кредитом, отримала можливість оптимізувати умови його погашення.

Під час кризи ефективність індивідуального підходу до клієнта можлива лише за умов більш відповідального та нового підходу до якості забезпечення, моніторингу кредитних операцій. Саме тому впродовж наступного періоду планується приділити значну увагу моніторингу кредитних операцій, що являє собою постійне відстеження можливостей та джерел своєчасного виконання зобов'язань клієнта перед банком та є важливою і невід'ємною частиною оцінки кредитних ризиків.

До перспектив розвитку на наступний рік відносимо продовження вдосконалення системи роботи із забезпеченням за кредитними операціями, що регламентує роботу із заставним майном на всіх етапах їх обслуговування. Основними цілями даної системи є:

- регламентація роботи із забезпеченням за кредитними операціями;
- формування, забезпечення повноти та достовірності інформації про предмет забезпечення на всіх етапах кредитної операції;
- регламентація проведення оцінки ринкової вартості і визначення заставної вартості забезпечення;
- оптимізація роботи з акредитованими банком суб'єктами оцінювальної діяльності, або компаніями, що претендують на акредитацію.

Таким чином, усі наші досягнення, поточна діяльність, перспективні плани на майбутнє спрямовані на стабілізацію роботи банку, задоволення інтересів зацікавлених сторін та взаємодію з ними.



Завдання НАДРА БАНКУ в сучасних умовах:

- намагатися оперативно реагувати на потреби клієнтів;
- розробляти та впроваджувати програми лояльності;
- пропонувати спеціальні антикризові заходи для різних зацікавлених сторін.

Система корпоративного управління

Злагоджена робота керівних органів НАДРА БАНКУ та правильно організована система управління виступають основою його діяльності і досягнень. Ефективна організація усіх процесів і професійне управління ними є передумовою бізнес-розвитку банку та збереження високих позицій на ринку навіть у найскладніші періоди діяльності банківської системи України. Власне дотримання високих стандартів управління дозволило нам продовжити забезпечувати своїх клієнтів широким спектром банківських послуг в умовах загострення світової фінансової кризи у другій половині 2008 року.

Усі органи управління, підрозділи та працівники НАДРА БАНКУ при виконанні своїх функцій зобов'язані керуватися положеннями Кодексу корпоративного управління, затвердженого Загальними зборами акціонерів у 2007 році. Цей Кодекс розроблено з урахуванням законодавства України, міжнародних стандартів корпоративного управління та власної стратегії розвитку банку.

Кодекс розміщено на нашій офіційній Інтернет-сторінці, тому у будь-який час акціонери та інші зацікавлені особи можуть отримати достовірну інформацію про усі складові системи корпоративного управління банку.

Згідно з основними принципами корпоративного управління, визначеними у Кодексі, НАДРА БАНК послідовно вдосконалює власні процедури управління. З цією метою ми вивчаємо досвід провідних світових банків, виконуємо рекомендації відповідних міжнародних інституцій, проводимо аналіз переваг уже впроваджених компонентів корпоративного управління.

Наявність незалежних членів у Спостережній Раді банку

Черговим етапом розбудови системи корпоративного управління банку стало обрання Загальними зборами акціонерів 29 липня 2008 року ще одного незалежного члена до складу Спостережної Ради банку. Ним став фахівець з багаторічним стажем роботи у банківській сфері Крістофер Хейворд Девіс.

Необхідно зазначити, що присутність незалежних членів у Спостережній Раді є одним з основних аспектів системи корпоративного управління, вагомість якого відзначається усіма експертами у даній сфері. За кількістю незалежних членів у Спостережній Раді НАДРА БАНК відповідає рекомендаціям провідних міжнародних та вітчизняних організацій – Базельського комітету з питань банківського нагляду, Організації економічного співробітництва та розвитку, Міжнародної фінансової корпорації, Національного банку та ДКЦПФР України, а також задовольняє вимоги низки світових бірж до компаній, що здійснюють на них лістинг.

Висока компетентність і значний професійний досвід членів Спостережної Ради є запорукою якісного управління банком та ефективного контролю за його фінансовою і господарською діяльністю.

Діяльність Корпоративного секретаря

Випереджаючи більшість українських компаній у своєму прагненні побудувати найсучаснішу та найефективнішу модель корпоративного управління, НАДРА БАНК запровадив посаду Корпоративного секретаря. Згідно із затвердженим Спостережною Радою банку Положенням про Корпоративного секретаря, його основним завданням є забезпечення ефективної взаємодії і якісної комунікації між акціонерами, Спостережною Радою, Правлінням банку та іншими зацікавленими особами.

Управління конфліктами інтересів

З метою забезпечення об'єктивного і прозорого прийняття рішень в інтересах усіх акціонерів та банку в цілому, НАДРА БАНК намагається встановити належне регулювання і контролювання процесів, визначення та виявлення існуючих або потенційних конфліктів інтересів, управління ними та попередження їх виникнення у майбутньому. Визначивши у Кодексі корпоративного управління засади управління конфліктами інтересів, банк продовжує роботу з розробки документів, які б детально регламентували поведінку керівників і працівників банку у випадку виникнення конфлікту інтересів при виконанні ними своїх посадових (професійних) обов'язків.

У НАДРА БАНКУ діє Кодекс корпоративного управління

Кодекс корпоративного управління НАДРА БАНКУ покликаний інформувати акціонерів банку та інших зацікавлених осіб про систему корпоративного управління банку, її компоненти та принципи, на основі яких вона будується. Так, зокрема, Кодекс містить опис структури і порядку функціонування органів управління та контролю банку, ролі Корпоративного секретаря, діючої системи контролю. Також у ньому зазначаються засади захисту прав та інтересів акціонерів банку, управління ризиками і конфліктами інтересів, розкриття інформації, співпраці із зовнішніми аудитором, взаємодії із зацікавленими особами.

Принципи корпоративного управління



Система взаємовідносин між органами управління і контролю, зовнішніми аудиторами і усіма зацікавленими особами у НАДРА БАНКУ будується відповідно до принципів корпоративного управління

Принципи корпоративного управління банку були розроблені з урахуванням Принципів корпоративного управління України, Методичних рекомендацій НБУ щодо вдосконалення корпоративного управління в банках України, положень відповідних законів України, а також рекомендацій Базельського комітету з питань банківського нагляду «Вдосконалення корпоративного управління в банківських установах» і Принципів корпоративного управління Організації з економічного співробітництва та розвитку.

Органи управління НАДРА БАНКУ

Загальні збори акціонерів

Вищий орган управління банку, що приймає основні рішення за ключовими питаннями діяльності та розвитку банку, зокрема:

- визначає загальний напрям розвитку банку;
- затверджує Статут банку, а також внесення будь-яких змін до нього;
- приймає рішення про зміну розміру статутного капіталу, випуск банком нових акцій;
- обирає та відкликає Голів і членів Спостережної Ради і Ревізійної комісії банку, Голову Правління – Президента банку;
- затверджує річні результати діяльності банку, розподіл прибутку та дивідендів;
- приймає рішення про припинення діяльності банку, призначення ліквідатора, затвердження ліквідаційного, розподільчого чи передавального балансу;
- затверджує звіти і висновки Ревізійної комісії, звіти Голови Правління – Президента банку і незалежних аудиторів.

Упродовж 2008 року відбулося одне чергове засідання Загальних зборів акціонерів.

Спостережна Рада банку

Орган, відповідальний за виконання рішень Загальних зборів акціонерів і контроль за діяльністю Правління. Спостережна Рада визначає і затверджує загальну стратегію розвитку банку, його перспективні та річні плани діяльності, приймає рішення про створення або діяльність дочірніх установ банку, приєднання до нього інших юридичних осіб, визначає ключові питання організації і діяльності Правління, взаємодії з реєстратором і зовнішнім аудитором, встановлює порядок формування і використання фондів банку, проведення ревізій та ін.

До складу Спостережної Ради банку входять акціонери банку або їх представники. Очолює Спостережну Раду Голова, який обирається Загальними зборами акціонерів. На 1 січня 2009 року кількість членів Спостережної Ради становила вісім осіб. Троє членів Спостережної Ради, у тому

числі Голова Спостережної Ради, були незалежними згідно з критеріями незалежності, визначеними у Положенні про Спостережну Раду банку. Відповідно до затвердженого Положення про Аудиторський Комітет Спостережної Ради, у 2008 році тривала робота над організацією його діяльності.

Правління банку

Виконавчий орган управління, на який покладється відповідальність за здійснення управління усією поточною діяльністю банку, дотримання визначених Загальними зборами акціонерів та Спостережною Радою цілей, стандартів та принципів, забезпечення ефективної організаційної структури і оптимальної схеми підпорядкування, а також чіткий розподіл обов'язків і повноважень між функціональними підрозділами. Голова Правління – Президент банку є найвищою посадовою особою банку, очолює Правління і звітує перед Загальними зборами акціонерів та Спостережною Радою. При Правлінні діють спеціальні комітети –

- Кредитний комітет. Відповідальний за обговорення та винесення рішень щодо кредитних пропозицій корпоративних клієнтів.
- Малий кредитний комітет. Відповідальний за надання рекомендацій для подальшого прийняття рішень щодо кредитних заявок фізичних осіб і суб'єктів малого та середнього бізнесу.
- Комітет з управління активами і пасивами. Відповідальний за прийняття рішень щодо управління ринковими ризиками та ризиком ліквідності, ціноутворення.
- Операційний комітет. Відповідальний за прийняття рішень щодо управління операційними ризиками, щодо проектів, пов'язаних з інформаційними технологіями, затвердження банківських процесів.
- Комітет кадрового менеджменту. Відповідальний за прийняття рішень з питань кадрової політики та планування кар'єрного зростання.

НАДРА БАНК приділяє велику увагу організації роботи власних органів управління, забезпеченню їх оптимальної структури та висококваліфікованого і професійного складу

Статут, Кодекс корпоративного управління, відповідні положення та інші внутрішні документи НАДРА БАНКУ чітко регламентують обов'язки і відповідальність кожного з органів управління, процедури їх скликання та прийняття рішень ними. Загальні збори акціонерів, Спостережна Рада та Правління збираються на регулярні засідання відповідно до внутрішніх правил банку і законодавства України та беруть активну участь у процесі управління банком.

Система контролю за банківською та операційною діяльністю

Задля удосконалення внутрішньої системи контролю, забезпечення нагляду і моніторингу з боку контролюючих органів і зовнішніх аудиторів у 2008 році в НАДРА БАНКУ було створено окреме Управління внутрішнього контролю операційної діяльності.

Таким чином, вдалося налагодити систему здійснення ефективного внутрішнього контролю з метою забезпечення фінансової стабільності, для захисту активів і пасивів, безпеки проти шахрайства.

Внутрішній операційний контроль у нашому банку є невід'ємною частиною операційної діяльності, поєднує адміністративний і бухгалтерський контроль за активами і пасивами та здійснюється у двох напрямках:

- впровадження оперативного (подвійного) контролю;
- організація системи наступного (подальшого) контролю.

Система внутрішнього контролю в банку відповідає таким критеріям:

- операції здійснюються згідно із загальними й індивідуальними повноваженнями керівництва відповідних підрозділів;
- операції відображені правильно, точно і вчасно;
- операції правильно оцінені;
- здійснення операцій відповідно до встановлених процедур можливо перевірити;
- активи і пасиви банку надійно захищені;

- існує адекватний розподіл обов'язків;
- розроблено прийоми захисту від помилок персоналу;
- існує досить високий рівень контролю всіх рівнів.

Впровадження подвійного контролю досягається у ВАТ КБ «НАДРА» за рахунок розподілу обов'язків між співробітниками відділень філіальної мережі банку таким чином, що один співробітник здійснює бухгалтерські і касові операції, а другий, безпосередньо не пов'язаний зі здійсненням операційної діяльності, – подвійний контроль.

Банк забезпечує здійснення контролю на всіх етапах проведення операцій та їх наступний контроль. Головні бухгалтери, їхні заступники, співробітники сектору подальшого контролю регіональних управлінь відповідно до посадових інструкцій систематично проводять подальший контроль обліково-операційної роботи. При перевірці контролюють правильність обліку й оформлення документів, виконання посадових інструкцій конкретними спеціалістами.

У процесі наступних перевірок виявляють причини порушень правил здійснення операцій і ведення бухгалтерського обліку, за результатами яких сплановуються дії щодо усунення порушень та недоліків. Здійснення внутрішнього контролю дає змогу банку своєчасно вживати заходи для розвитку бізнесу у напрямку досягнення поставленої мети та завдань банку, а керівництву банку – своєчасно виявляти зони максимального ризику.

Протидія легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом

На сьогодні тінізація економіки торкається багатьох сфер економічного життя. І банківський сектор економіки не є винятком. Поширення тінювих схем у страховому секторі, використання фондового ринку для махінацій з акціями тощо не обходять стороною і банківську сферу.

Тому ключовим моментом діяльності роботи НАДРА БАНКУ є контроль і протидія можливості появи сумнівних та незаконних операцій. Наші пріоритети: доступність інформації, навчання та консультації працівників, простота, якість і зручність послуг для клієнтів, співпраця і розвиток разом із

мінімізацією ризиків для банку. Створення надійної інформаційної бази та прийняття виважених рішень у даному секторі діяльності є тим захисним полем, яке дає можливість попередити небажані ризики нанесення шкоди репутації банку. Наші спеціалісти у сфері фінансового моніторингу використовують у своїй діяльності деякі аспекти міжнародного досвіду роботи, співпрацюють з Державним комітетом фінансового моніторингу, який у свою чергу продовжує активну співпрацю з фінансовими розвідками інших країн.

Подвійний контроль у НАДРА БАНКУ

У ВАТ КБ «НАДРА» впроваджена система розподілу обов'язків між співробітниками відділень філіальної мережі банку. Один співробітник здійснює бухгалтерські і касові операції, а другий, безпосередньо не пов'язаний зі здійсненням операційної діяльності, – подвійний контроль.



Політика інформаційного обміну та звітності

Одним із важливих принципів корпоративного управління є надання достатньо своєчасної, точної і зрозумілої інформації, а також регулярна звітність при дотриманні необхідних умов конфіденційності. Це забезпечує основне право наших акціонерів, клієнтів, партнерів та інших зацікавлених сторін на отримання інформації, необхідної для прийняття рішень, а також допомагає здійснювати аналіз і моніторинг діяльності банку.

Актуальним завданням, що стоїть сьогодні перед учасниками фінансового ринку України, є впровадження міжнародних стандартів фінансової звітності (МСФЗ). Стратегія НАДРА БАНКУ передбачає його подальшу інтеграцію на світові фінансові

ринки і розвиток системи корпоративного управління. Тому наразі досить актуальним для фінустанови є питання побудови обліку і звітності відповідно до міжнародних стандартів.

Одним із важливих етапів подальшого впровадження МСФЗ у банку є навчання і сертифікація персоналу. У Департаменті екаунтингу створено відділ розрахунків і підготовки звітності МСФЗ, де працюють досвідчені фахівці, які мають сертифікати програм CIPA та IPFM. Співробітники цього підрозділу НАДРА БАНКУ беруть активну участь у конференціях і семінарах з міжнародних стандартів фінансової звітності, які організують провідні світові консалтингові компанії.

НАДРА БАНК протидіє легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом

Ключовим моментом діяльності НАДРА БАНКУ є контроль і протидія можливості появи сумнівних та незаконних операцій. Наші пріоритети: доступність інформації, навчання та консультації працівників, простота, якість і зручність послуг для клієнтів, співпраця і розвиток разом із мінімізацією ризиків для банку. Створення надійної інформаційної бази та прийняття виважених рішень у даному секторі діяльності є тим захисним полем, яке дає можливість попередити небажані ризики нанесення шкоди репутації банку.





Як ми розвиваємо корпоративну соціальну відповідальність

Політика корпоративної соціальної відповідальності	20
Діалог із зацікавленими сторонами	20
Форми взаємодії НАДРА БАНКУ із зацікавленими сторонами	21
Управління соціальною відповідальністю	21
Застосування принципів корпоративної соціальної відповідальності в нашій роботі	22
Участь в ініціативах, що пропагують соціальну відповідальність	22

Політика корпоративної соціальної відповідальності

Наша корпоративна соціальна відповідальність складається з низки принципів, які передбачають, що ми постійно будемо оцінювати наші впливи на соціальну, економічну та екологічну сфери, прагнучи зробити їх більш сприятливими. Саме тому соціальна відповідальність поступово стає одним із найважливіших напрямів стратегії розвитку банку.

Діалог із зацікавленими сторонами

Зацікавленими сторонами НАДРА БАНКУ є фізичні особи, а також різноманітні організації, що виявляють зацікавленість до діяльності банку і можуть впливати на його роботу.

Для грамотного підходу й здійснення банківської діяльності потрібна ефективна комунікація із зацікавленими сторонами. Тому при розробці й просуванні банківських пропозицій для існуючих і потенційних клієнтів у 2008 році була проведена ґрунтовна дослідницька робота з вивчення усіх сегментів клієнтів, у тому числі персоналу банку. Етапність і принципи проведених досліджень були схожими: вивчення сегмента (якісні й кількісні дослідження); виявлення й вивчення прихованих і явних потреб сегмента; найбільш ефективні способи просування банківської пропозиції, у тому числі брендинг і банківська реклама. Ми отримували відповіді на такі питання:

- хто такий клієнт і ким себе вважає?
- які першочергові й другорядні потреби клієнта?
- які з них усвідомлені й неусвідомлені?
- яка еволюція свідомості клієнта в процесі ухвалення рішення про фінансові питання?
- у якому вигляді банківська пропозиція стане для клієнта найбільш зручною і зрозумілою в процесі придбання і використання?
- який спосіб комунікації банку й клієнта є найбільш ефективним для трьох періодів: до початку продажів, придбання пропозиції, період після проведення продажів?
- які види медіаносіїв будуть найбільш ефективними при побудові комунікації про банківські пропозиції, а також можливий ефект від нестандартної реклами?

Ми розуміємо власну відповідальність перед суспільством, а отже, і внесок у соціально-економічний розвиток країни. У цій сфері прагнемо застосовувати загально визнані міжнародні підходи, відповідно до яких важливою складовою соціальної відповідальності вважається постійна взаємодія із зацікавленими сторонами (стейкхолдерами).

У ході дослідження були задіяні різні маркетингові інструменти: фокус-групи, опитування, прості й глибокі інтерв'ю, анкетування, трекінгові дослідження, що дало можливість знайти свій підхід до усіх споживачів банківських послуг нашого й інших банків. Це були фізичні особи, що відповідали критеріям різних підгруп, а також представники малого бізнесу, топ-менеджменту великих компаній (усередині галузі й без прив'язки до неї), у тому числі партнери і постачальники банку, представники великого бізнесу, публічні люди й співробітники фінансових установ.

Важливими напрямами досліджень у 2008 році стали:

- виявлення ресурсних клієнтів серед фізичних осіб і представників малого та корпоративного бізнесу;
- вивчення сегмента «співробітники банку» як окремої клієнтської групи, а також ступеня задоволеності роботодавцем;
- вивчення бренду банку (сприйняття, відношення, використання).

Вищевказані вектори стали логічним продовженням нашої діяльності 2007 року – ми сформува-ли прозору й чітку комунікацію з клієнтами, прагнули залишатися зрозумілими для їхнього сприйняття.

Здобутком 2008 року можна назвати налагодження діалогу із сегментом «малий бізнес», зрозумілі й приховані потреби якого були глибоко вивчені, а результати співпраці активно впроваджені. Слід зазначити, що в ході досліджень вдалося спростувати міф про те, що представники малого бізнесу більше цікавляться кредитними продуктами, як виявилось, навпаки – проявляють значний інтерес до управління коштами. Такі «відкриття» не один раз відігравали



НАДРА БАНК у 2008 році досліджував такі напрями:

- виявлення ресурсних клієнтів серед фізичних осіб і представників малого та корпоративного бізнесу;
- вивчення сегмента «співробітники банку» як окремої клієнтської групи, а також ступеня задоволеності роботодавцем;
- вивчення бренду банку (сприйняття, відношення, використання).

свою роль у створенні пропозицій або при розробці рекламних кампаній. Завдяки отриманим знанням наші рекламні акції ілюстрували цінності бренду, передавали відчуття його відкритості й позитивності, демонстрували емоційність і оригінальність, точно відтворювали головні принципи роботи банку щодо

клієнта і найголовніше – були ефективними за результатами продажів.

Тісна комунікація дала змогу створити пропозиції, а також організувати ефективні рекламні кампанії й програми для клієнтів, що повністю відповідають їх прихованим і чітко вираженим очікуванням.

Форми взаємодії НАДРА БАНКУ із зацікавленими сторонами

Зацікавлені сторони	Форми взаємодії
Органи влади	Консультації, семінари, круглі столи, конференції
Клієнти	Фокус-групи, прес-конференції, презентації, форуми, наради, журнали «Розквітай!», «Зростає!», маркетингові дослідження, корпоративний сайт, Контактний центр, річний звіт
Партнери	Консультації, конференції, семінари, корпоративний сайт, річний звіт, звіти за стандартами МСФЗ (міжнародні стандарти фінансової звітності)
Інвестори	Річний звіт, зустрічі, презентації, матеріали про діяльність банку, корпоративний сайт, звіти за стандартами МСФЗ, участь у конференціях
Акціонери	Звіт перед Загальними зборами учасників (акціонерів), річний звіт, звіти за стандартами МСФЗ, корпоративний сайт, прес-конференції, офіційні повідомлення у ЗМІ
Співробітники	Наради, тематичні семінари, корпоративні заходи, корпоративний форум та Інтранет-портал, видання для співробітників «Країна НАДРА», фокус-групи, анкетування
Місцеві громади	Прес-конференції, круглі столи, соціальні програми і спонсорство, благодійні програми, проведені разом із Всеукраїнським благодійним фондом «Дитячий світ» (засновник – НАДРА БАНК)

Управління соціальною відповідальністю

Ми чітко дотримуємося норм чинного законодавства України, а також міжнародних принципів, які зафіксовані у документах, ратифікованих нашою державою. Це основа нашої ділової практики. Соціальну відповідальність ми розуміємо як добровільно прийняті корпоративні принципи, яких ми маємо намір дотримуватися у повсякденній роботі.

Своїми стратегічними завданнями у сфері відповідальної ділової практики ми вважаємо:

- застосування перерахованих корпоративних принципів, а також принципів Глобального Договору ООН у всіх напрямках нашої діяльності;
- підвищення ефективності соціально відповідальної діяльності банку.

Принципи корпоративної соціальної відповідальності НАДРА БАНКУ

Принцип відкритості та прозорості

Ми намагаємося надавати нашим зацікавленим сторонам об'єктивну і найбільш повну інформацію про вплив банку на економіку, суспільство й екологію на територіях його присутності.

Принцип дотримання інтересів і потреб майбутніх поколінь з метою забезпечення сталого розвитку

У рамках нашої компетенції ми прагнемо запобігати появі деяких проблем в економічній, екологічній і соціальній сферах та сприяти їх вирішенню.

Принцип ведення постійного діалогу із зацікавленими сторонами

Ми прагнемо визначати першочергові потреби та інтереси зацікавлених сторін з метою поліпшення нашої діяльності та підвищення рівня довіри до банку широкого кола осіб і організацій.

Для реалізації цих завдань у банку створений відділ соціально-іміджевих проєктів, що входить до складу Департаменту комунікацій та зв'язків із громадськістю.

Відділ активно співпрацює з усіма підрозділами банку щодо впровадження концепції сталого

розвитку. Компетентність керівництва у цьому питанні визначається шляхом участі у спеціальних навчальних семінарах та конференціях. Звіт зі сталого розвитку є основним інструментом, на підставі якого вище керівництво відслідковує і оцінює результативність діяльності банку.

Застосування принципів корпоративної соціальної відповідальності в нашій роботі

Відповідальне ведення бізнесу для нас – це:

- Дотримання принципів соціальної відповідальності у відносинах з акціонерами

Принцип захисту й поваги прав і законних інтересів акціонерів є одним з основних у системі корпоративного управління банку.

- Відповідальне ставлення до наших клієнтів

Ми будуємо відносини з нашими клієнтами на умовах співробітництва, намагаючись враховувати особливості діяльності кожного з них і створюючи такі умови, за яких їх ідеї та починання були б максимально реалізовані.

- Відповідальне ставлення до співробітників

Ми вважаємо своїх співробітників рушійною силою, що може забезпечити успіх банку, та прагнемо створювати для них комфортні умови праці, забезпечувати гідний рівень оплати праці й соціального захисту, надавати можливості для індивідуального розвитку і кар'єрного зростання.

- Відповідальне ставлення до місцевих громад

Наша робота нерозривно пов'язана з життєдіяльністю регіонів, у яких працюють відділення

банку. Ми сподіваємося, що наш бізнес буде сприяти соціально-економічному розвитку місцевих громад і підвищенню рівня добробуту жителів.

- Екологічна відповідальність

Незважаючи на те, що наш основний бізнес не завдає шкоди навколишньому середовищу, оскільки банк не займається промисловим виробництвом, ми приділяємо значну увагу питанням екології.

У травні цього року було проведено комплексне дослідження щодо розуміння зацікавленими сторонами питань корпоративної соціальної відповідальності з метою визначення рівня усвідомлення теми. Основними питаннями, що піднімалися під час дослідження, були: відповідальність перед співробітниками, прозорість та чесне ведення бізнесу, якість продуктів та послуг, контроль за викидами в атмосферу, благодійність тощо. Отже, можна зробити висновок, що розуміння власної соціальної відповідальності банку збігається з думкою його зацікавлених сторін. Підтвердженням цього є той факт, що наш банк найбільше асоціюється із соціально відповідальною компанією.

Участь в ініціативах, що пропагують соціальну відповідальність

Глобальний Договір ООН

Ми прагнемо постійно поліпшувати нашу роботу у сфері соціальної відповідальності на основі кращих зразків світової практики. Доказом серйозності наших намірів є те, що у травні 2006 року НАДРА БАНК приєднався до Глобального Договору ООН, а 21 січня 2008 року нашу компанію було обрано членом Організаційного комітету мережі Глобального Договору в Україні. 19 вересня 2008 року в НАДРА БАНКУ відбулося засідання Організаційного комітету Глобального Договору ООН, у ході якого учасники

обговорили подальші плани розвитку корпоративної соціальної відповідальності в Україні, проведення спільних соціальних і екологічних програм.

Громадська організація «Жіноча професійна ліга»

У звітному році НАДРА БАНК разом із громадською організацією «Жіноча професійна ліга» презентував брошуру «Посібник із КСВ. Базова інформація з корпоративної соціальної відповідальності». Видання підготовлене за підтримкою Фонду



Участь НАДРА БАНКУ у Глобальному Договорі ООН

У 2008 році наш банк обрано членом Організаційного комітету мережі Глобального Договору ООН в Україні. Під час одного із засідань Організаційного комітету, яке відбулося у банку, було представлено Програму розвитку корпоративної соціальної відповідальності НАДРА БАНКУ.

сприяння демократії Посольства США в Україні, його презентація відбулася 19 червня 2008 року в Центрі для випускників американських програм.

Книга з корпоративної соціальної відповідальності розрахована на тих, хто цікавиться концепцією корпоративної соціальної відповідальності, взаємодією бізнесу із громадськістю й державою, а також має потребу в додатковій інформації про створення й розвиток стратегії корпоративної соціальної відповідальності комерційними структурами.

Брошура стане у пригоді насамперед керівникам підприємств, компаній, банків, директорам департаментів стратегічного розвитку й корпоративного управління, зв'язків із громадськістю, менеджерам зі стратегічних комунікацій, маркетингу, управління персоналом компаній, а також керівникам бізнес-асоціацій і некомерційних організацій, професійним консультантам, інвесторам, керівникам державних

установ, діяльність яких спрямована на соціальну, економічну й екологічну політику.

Під час презентації книги представники бізнесу, громадських організацій і ЗМІ обговорили моделі розвитку корпоративної соціальної відповідальності, представлені в брошурі, і поділилися власним досвідом.

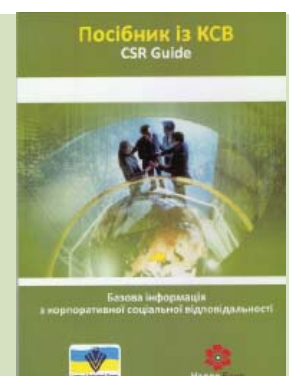
«Посібник із КСВ. Базова інформація з корпоративної соціальної відповідальності» – це вже друге видання із соціальної відповідальності, яке побачило світ за сприяння нашого банку.

Презентації першої книги – «Соціальна відповідальність бізнесу в банківській сфері у запитаннях і відповідях» – відбувалися у 2008 році у сімох регіонах України. Посібник отримав позитивні відгуки з боку спеціалістів банківської сфери та представників широкої громадськості.

НАДРА БАНК випустив другу книгу з КСВ

НАДРА БАНК спільно із «Жіночою професійною лігою» та за підтримкою Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні видав другу книгу із серії видань про досвід розвитку КСВ – «Посібник із КСВ. Базова інформація з корпоративної соціальної відповідальності». Презентація видання відбулася у Центрі випускників американських програм.

Перша книга «Соціальна відповідальність бізнесу в банківській сфері у запитаннях і відповідях» отримала позитивні відгуки з боку спеціалістів банківської сфери та представників широкої громадськості. Її презентації відбулися у сімох регіонах України.







Фінанси – наша основна діяльність

Фінансові результати роботи банку	26
Надання роздрібних банківських послуг	27
Сприяння малому та середньому бізнесу	28
Сприяння корпоративному бізнесу	29
Діяльність на міжнародних ринках	31

Фінансові результати роботи банку

Активи

За підсумками 2008 року чисті активи банку зросли майже на 44% та склали на кінець року понад 30,5 млрд гривень. За даним показником наш банк за результатами року займає 9-е місце в банківській системі України.

Основна питома вага у зростанні чистих активів НАДРА БАНКУ належить кредитно-інвестиційному портфелю, який збільшився майже на 10 млрд гривень. Досягти такого зростання вдалося завдяки проведенню збалансованої кредитної політики, що передбачала пропонування максимальної кількості інноваційних кредитних продуктів, покликаних максимально задовольнити потреби клієнтів та забезпечити індивідуальний підхід до кожного з них, у поєднанні з обґрунтованою ціновою політикою.

Кредити, надані клієнтам корпоративного сегмента, склали 7,5 млрд гривень, або близько 31% кредитного портфеля банку. Загалом за звітний рік кредитний портфель корпоративних клієнтів зріс майже на 33%, що свідчило про успішну діяльність нашого банку у цьому сегменті ринку.

У 2008 році банк приділяв значну увагу обслуговуванню клієнтів малого та середнього бізнесу. Завдяки застосуванню індивідуального підходу в обслуговуванні клієнтів даної групи та розробці й впровадженню спеціальних кредитних продуктів банку вдалося збільшити портфель кредитів, наданих представникам малого та середнього бізнесу, на 60% до 3,2 млрд гривень.

Роздрібне кредитування у 2008 році залишалось одним із пріоритетних напрямів розвитку нашого банку. Завдяки пропонуванню клієнтам унікального для банківської системи України продуктового ряду та активній маркетинговій підтримці банку вдалося наростити портфель кредитів фізичним особам на 6,7 млрд гривень до 13,6 млрд гривень. У загальному кредитному портфелі частка кредитів, наданих роздрібним клієнтам, за звітний рік збільшилася з 47% до 55%. Портфель цінних паперів банку зріс на 1,1 млрд гривень, в основному за рахунок торгового портфеля. При цьому дохід НАДРА від операцій з цінними паперами за підсумками 2008 року склав 137,8 млн гривень, що свідчило про виражену політику банку в сфері здійснення інвестицій та

забезпечувало диверсифікацію джерел отримання прибутку.

Ресурсна база банку

Збільшення обсягів кредитних операцій банку стало можливим завдяки проведенню активної роботи щодо розширення ресурсної бази. Так, сума зобов'язань банку збільшилася майже на 45% до 27,9 млрд гривень. При цьому ресурсна база фінустанови залишалася диверсифікованою, що забезпечувало її стабільність і надійність.

Упродовж 2008 року наш банк активно працював з клієнтами-фізичними особами у сфері залучення коштів на рахунки. Завдяки впровадженню привабливих депозитних програм та наданню клієнтам нових можливостей щодо управління та розпорядження своїми коштами нам вдалося наростити портфель коштів, залучених від фізичних осіб, майже на 36%, або на 2,7 млрд гривень.

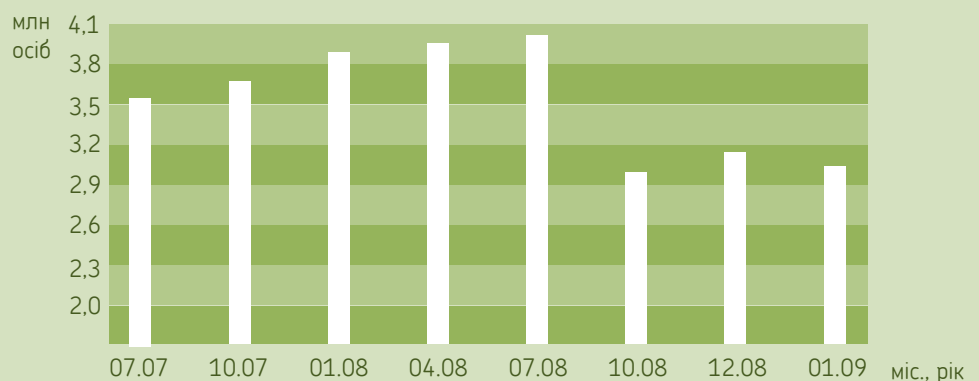
Окрім того, банк продовжував плідно співпрацювати на ресурсному ринку і з юридичними особами. Станом на кінець 2008 року кошти на рахунках юридичних осіб становили близько 2,2 млрд гривень.

Ми приділяємо значну увагу якості та стабільності ресурсної бази, про що свідчить збільшення частки строкових коштів клієнтів у загальному обсязі клієнтських пасивів із 67% до 75% за підсумками 2008 року.

У період міжнародної фінансової кризи наш банк знизив свою активність щодо залучення коштів із міжнародних ринків. Втім, завдяки високій репутації серед іноземних інвесторів та позитивній кредитній історії в серпні банк успішно залучив синдигований кредит на суму 55 млн доларів США. Крім того, у листопаді ми вчасно й у повному обсязі погасили свої міжнародні зобов'язання у вигляді єврооблігацій на суму 100 млн доларів США та синдигованого кредиту на суму 130 млн доларів США.

Також у жовтні-листопаді 2008 року задля підтримання ліквідності банку в умовах кризи та нейтралізації її впливу на кредиторів і вкладників банк залучив кошти за програмою рефінансування від Національного банку України на загальну суму 7,1 млрд гривень.

Динаміка зростання клієнтської бази (роздрібний сегмент)



Капітал

Нарощування обсягів активних й пасивних операцій вимагає відповідного збільшення капіталу банку для забезпечення високого рівня капіталізації. У 2008 році капітал фінустанови зріс на 34% до 2,7 млрд гривень, у т. ч. за рахунок залучення субординованого боргу на суму 599 млн гривень.

Фінансовий результат

За підсумками 2008 року фінансовий результат банку склав 25,9 млн гривень й порівняно з 2007 роком зменшився на 322,7 млн гривень. Чистий відсотковий дохід зріс більш ніж у 1,5 рази та склав 1 113,3 млн гривень, чистий комісійний дохід – на 35% до 547,6 млн гривень, торговий та інші доходи – у 2,1 рази до 920,5 млн гривень. У той же час наш банк значно збільшив відрахування до резервів за активними операціями (у 4,3 рази до

1 218 млн гривень), що свідчить про дотримання ним консервативної позиції в управлінні ризиками, які значно зросли у зв'язку з погіршенням ситуації в економіці України.

Співпраця з Державною іпотечною установою (ДІУ)

Для нашого банку 2008 рік видався вельми активним та продуктивним у напрямі співпраці з Державною іпотечною установою, засновником та власником якої є держава в особі Кабінету Міністрів України. Упродовж року банк залучив 761 млн гривень з метою формування портфеля іпотечних кредитів, що відповідають Стандартам ДІУ з подальшим відступленням прав вимог таких кредитів, яких уже було відступлено на суму більше ніж 5 млн гривень. Залишок заборгованості за кредитними договорами склав 710 млн гривень.

Надання роздрібних банківських послуг

Відповідно до нашої місії – бути надійним та соціально відповідальним помічником у динамічному світі фінансів, що постійно змінюється – ми прагнемо цілеспрямовано поліпшувати якість надання фінансових послуг для клієнтів. Тому у 2008 році продовжували системну роботу над впровадженням комплексного банківського обслуговування для клієнтів роздрібною сегмента і просуванням Пакетів послуг «Ласкаво просимо!», орієнтованих на всі категорії населення. Оформивши лише одну угоду, клієнти банку отримують можливість користуватися поточними, депозитними рахунками та платіжними картками в доларах США, євро та гривнях на свій вибір. Якщо клієнт отримує зарплатню (пенсію, стипендію та ін.) на рахунок пакета послуг, для його зручності ми пропонуємо послугу автоматичного кредиту. Відкривши будь-який пакет послуг, клієнти банку можуть також розраховувати на додаткові бонуси за депозитами і знижки на будь-який вид кредитування.

За депозитами, оформленими в рамках пакетів послуг, у звітному році реалізована автоматична пролонгація терміну дії вкладу, що дозволяє клієнту заощадити час, який витрачається на відвідування відділення банку для переоформлення депозиту.

Крім того, клієнтам, які через банк постійно здійснюють платежі або перераховують кошти на інші рахунки, запропоновано зручну послугу – автоматичний платіж. Банк самостійно здійснює регулярні відрахування з поточного рахунку клієнта в обумовлений термін, маючи його заяву.

У 2008 році велика увага приділялася вдосконаленню та реалізації Депозитної програми банку «Для моєї родини». Депозити цієї програми «Моє майбутнє», «Мої можливості» та «Мій вибір» задовольняють потреби кожного клієнта. Особливі вигоди при оформленні вкладу передбачені для пенсіонерів, постійних вкладників та інших груп клієнтів. Також у рамках Депозитної програми «Для моєї родини» проводилися різноманітні акції для клієнтів, пропонувалися святкові бонуси та можливість отримати додаткові відсотки.

Упродовж року тривала робота над удосконаленням кредитних пропозицій нашого банку. Кредитний пакет «Житлові рішення», Автопакет «Все включено», Персональний кредитний пакет «Ми готові до всього!» надають можливість зекономити час клієнтів та отримати комплекс послуг в одному кредитному рішенні.

Умови надання кредиту прості та зрозумілі,

НАДРА БАНК у 2008 році продовжував активно просувати Пакети послуг «Ласкаво просимо!»

Комплексне банківське обслуговування НАДРА БАНКУ для клієнтів роздрібною сегмента орієнтоване майже на всі категорії населення. «Стимул», «Турбота», «Гармонія», «Комфорт», «Процвітання», «Абсолют» – назви пакетів послуг, кожен з яких включає в себе широкий спектр банківських пропозицій.



починаючи із зручної процедури ухвалення рішення і закінчуючи відсутністю прихованих комісій та штрафів за дострокове погашення.

Ми активно розвивали партнерські проекти у сфері автокредитування – тісно співпрацювали з ТОВ «Укравтолізинг», іпотечного кредитування – з Державною іпотечною установою (ДІУ), компаніями-забудовниками.

Показники за кредитним портфелем фізичних осіб згідно з даними балансу станом на:

01.01.2008 р. – 1175063 тис. доларів США;
01.04.2008 р. – 1431346 тис. доларів США;

01.07.2008 р. – 1640891 тис. доларів США;
01.10.2008 р. – 1922870 тис. доларів США;
01.01.2009 р. – 1643459 тис. доларів США.

Упродовж року проводилася активна робота з удосконалення обслуговування клієнтів як менеджерами відділень, так і касирами швидких операцій. Тому вже наприкінці року більшість операцій не потребували від клієнтів багато часу, що значно оптимізувало якість їх обслуговування.

Результатами діяльності у роздрібному сегменті нашого банку є позитивне зростання клієнтської бази, що спостерігалось до IV кварталу 2008 року.

Сприяння малому та середньому бізнесу

Малий та середній бізнес як сектор економіки давно став домінуючим за чисельністю та обсягами виробництва у провідних країнах світу. Малі підприємства забезпечують гнучкість та стійкість економічної системи, наближують її до потреб конкретних споживачів і водночас виконують важливу соціальну роль, надаючи робочі місця та забезпечуючи джерело доходу для більшості прошарків населення.

Перспективи та тенденції малого та середнього бізнесу в Україні свідчать про поступовий перехід національної економіки до нової фази розвитку, в якій повинні знаходити вияв результати проведених упродовж 10 років ринкових економічних перетворень.

У 2008 році НАДРА БАНК доклав максимум зусиль для сприяння розвитку цього сегмента бізнесу. Враховуючи найбільш актуальні потреби, банк розробив та впровадив нові банківські продукти, такі як Кредитування комерційної нерухомості та Бізнес-пакет. Упровадження цих послуг надало можливість багатьом підприємцям вирішити питання, пов'язані з придбанням комерційної нерухомості, та збільшити свої доходи за рахунок оптимального планування та використання коштів.

Кредитування комерційної нерухомості – це новий продукт банку, що дає змогу багатьом підприємцям придбати нерухомість комерційного призначення або споживчу нерухомість з метою переведення її в нежитловий фонд та використання у комерційних цілях. Розроблюючи цей продукт, ми враховували пропозиції та побажання клієнтів банку, а також аспекти розвитку малих підприємств і ринкової

економіки в цілому. Слід зазначити, що продукт передбачає надання кредитів на довгий термін та з мінімальним початковим внеском.

Бізнес-пакет – продукт, у якому відображається принципово новий підхід до клієнтів малого та середнього бізнесу і комплекс основних послуг із розрахунково-касового обслуговування. Тарифи дають можливість клієнту особисто вибрати, куди спрямовувати кошти для більш ефективного їх використання. До складу такого пакета входять поточні, прибуткові, депозитні та карткові рахунки. У перспективі банк має намір удосконалити продукт та впровадити три рівні таких пакетів. Залежно від своїх потреб, розміру фінансового стану підприємства клієнти можуть обрати той чи інший вид пакета.

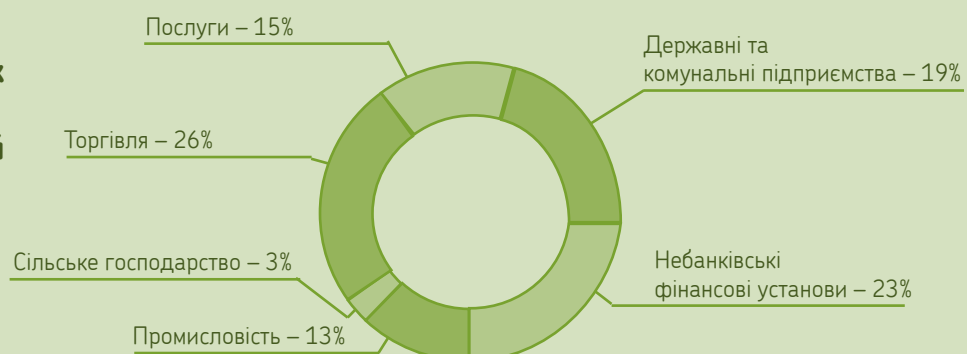
У цілому слід зазначити, що 2008 рік був досить вагомим для розвитку малого та середнього бізнесу. Значно збільшився розмір кредитного портфеля цього сегмента, який становив на:

01.01.08 р. – 400 824 тис. доларів США;
01.04.08 р. – 475 130 тис. доларів США;
01.07.08 р. – 513 445 тис. доларів США;
01.10.08 р. – 565 604 тис. доларів США;
01.01.09 р. – 423 612 тис. доларів США.

Незважаючи на те, що продукт Бізнес-пакет був впроваджений лише в серпні 2008 року, він викликав неабияку зацікавленість клієнтів банку, про що свідчать такі дані: станом на 01.10.08 р. послугою скористалося 3900 клієнтів, а на 01.01.09 р. – 16 000 клієнтів.

Загалом у банку обслуговується понад 100 000 клієнтів – суб'єктів малого та середнього бізнесу.

Кількість корпоративних клієнтів у розрізі галузей економіки



Сприяння корпоративному бізнесу

Упродовж 2008 року НАДРА БАНК наполегливо впроваджував комплексну програму дій, спрямованих на подальше розширення взаємовигідної та плідної співпраці з великим бізнесом, що дало можливість нашим клієнтам активно розвиватися та впевнено дивитися у майбутнє, незважаючи на складну та мінливу ситуацію на фінансових ринках України та світу.

Наш банк прагне йти на крок попереду потреб клієнтів, їх очікувань та сподівань. Звертаючи увагу на пріоритетність таких потреб, ми завжди пропонуємо дійсно необхідні, високотехнологічні та вигідні послуги. Розроблюючи фінансові інструменти для корпоративних клієнтів, НАДРА БАНК детально вивчає їх бізнес, галузеву специфіку, враховує розмір підприємства, тенденції його розвитку та адаптує існуючі послуги під індивідуальні особливості кожного корпоративного клієнта. Для покращення розуміння потреб таких клієнтів НАДРА БАНК на постійній основі проводить різноманітні маркетингові дослідження, що дає змогу комплексно і в той же час індивідуально підходити до їх потреб і сприяє налагодженню лояльних та довірливих відносин між банком і великим бізнесом. Своєчасне оновлення та розширення спектра банківських пропозицій надають клієнтам усі необхідні можливості для управління своїми фінансовими ресурсами та планування майбутньої діяльності.

Реалізуючи нові ідеї та розширюючи свій бізнес, наші клієнти створюють нові робочі місця, запроваджують у країні інноваційні ідеї та технології.

Одним із прикладів дотримання принципів соціальної відповідальності є приділення значної уваги питанням екології. Фінансування НАДРА БАНКУ дає можливість нашим клієнтам здійснювати модернізацію виробництва та застосовувати новітні технології, які враховують екологічні фактори при виробництві та поліпшують стан навколишнього середовища.

Принципи клієнтоорієнтованості та індивідуального підходу знайшли відображення у рамках комплексних рішень, впроваджених у 2008 році. Це, зокрема:

- «Ефективні рішення для управління грошовими ресурсами»;

- «Впевнений рух» та «Гнучкий дохід» (пропозиції для бюджетних організацій);
- «Справжній факторинг»;
- «Організація емісії облігацій з частковим викупом», які надають клієнтам усі необхідні можливості для управління фінансовими ресурсами, сприяють розвитку їх бізнесу та допомагають у плануванні майбутньої діяльності.

«Ефективні рішення для управління грошовими ресурсами»

Враховуючи побажання корпоративних клієнтів продуктивно вирішувати питання акумулювання та використання коштів, НАДРА БАНК у 2008 році розробив набір послуг «Ефективні рішення для управління грошовими ресурсами». Це своєрідний конструктор банківських пропозицій, що дає змогу використовувати їх як окремо, так і комплексно у будь-якій варіації залежно від строковості потреби (коротко-, середньо- та довгострокові).

Пропозиція включає комплекс інноваційних банківських рішень з управління коштами, що створений для підвищення ефективності бізнесу корпоративних клієнтів. Комплексність забезпечується шляхом одночасного використання декількох рахунків з різними можливостями для отримання доходу та забезпечення грошовими ресурсами. Зокрема, пропозиція об'єднує поточний рахунок, автоматичний овердрафт, рахунки «Час – гроші» та «Бізнес-дохід», а також Депозитну лінію.

Комплексне надання інструментів управління грошима значно заощаджує час та кошти клієнтів, дозволяючи розподіляти грошові потоки для оперативного здійснення розрахунків або розміщення довгострокових коштів під високі відсотки. Дана пропозиція дає змогу корпоративним клієнтам задовольняти свої потреби, що якісно відрізняються упродовж життєвого циклу бізнесу, одночасно використовуючи декілька рахунків, а відтак досягати бажаної рівноваги доходів і витрат та максимально зосереджуватися на веденні бізнесу.

Рішення для бюджетних організацій

Постійно модифікуючи продукти відповідно до потреб корпоративних клієнтів, на початку жовтня

Ольга Кириченко,
директор Департаменту корпоративних банківських продуктів,
Центральний офіс:

«Працюючи над розробкою проекту «Ефективні рішення для управління грошовими ресурсами», ми прагнули, щоб клієнти, які мають максимально повну інформацію про можливості та переваги фінансових інструментів і використовують їх у поточній діяльності, могли отримати якісно новий сприятливий результат від проведення операцій та взаємодії з банком.

Скориставшись цією пропозицією, наші клієнти своєчасно та легко вирішують широке коло питань. Тому можна впевнено зазначити, що комфортність, надійність та задоволення найвибагливіших побажань клієнтів – це і є переваги «Ефективних рішень».



поточного року НАДРА БАНК розробив дві якісно нові пропозиції для бюджетних організацій – «Впевнений рух» та «Гнучкий дохід».

Депозитна лінія «Гнучкий дохід» з незнижуваним залишком дає можливість клієнту розпоряджатися коштами, що перевищують цей залишок, і при цьому вигідно накопичувати та ефективно користуватися грошима. Депозитна лінія «Впевнений рух» сприяє вигідному розміщенню тимчасово вільних грошових коштів терміном на 5 днів з можливістю автоматичної пролонгації на аналогічний термін, що оптимізує процес продовження депозиту, а також дозволяє не лише вигідно розміщувати кошти, але й користуватися грошима саме тоді, коли це необхідно.

Такі рішення є одними з найбільш ефективних способів отримання додаткового доходу бюджетними організаціями та якісно виділяються серед аналогічних пропозицій, представлених на ринку. Простота використання та прозорість режимів функціонування наданих послуг дають можливість клієнтам отримувати дохід при збереженні максимальної свободи дій в існуючих економічних реаліях.

Кредитування

НАДРА БАНК надає повний спектр послуг у сфері кредитування великого бізнесу. При цьому, здійснюючи активне фінансування корпоративних клієнтів, значну увагу у 2008 році було приділено розвитку програм проектного та торгового фінансування.

Проектне фінансування

Проектне фінансування – це комплексне рішення, що складається з низки банківських інструментів і продуктів та враховує індивідуальні особливості як самого проекту, так і специфіку бізнесу підприємця. Це дозволяє клієнтам банку отримувати вигідні умови фінансування проектів, які максимально відповідають їх потребам. Іншими словами, не проект пристосовується до можливостей банку, а власне банк «вибудовує» фінансування, виходячи з особливостей проекту. Переваги такого підходу для клієнтів очевидні: довгостроковий характер фінансування на індивідуальних умовах дозволяє не лише знизити його вартість для клієнта, але й підвищує ефективність проекту. Крім того, банк надає індивідуальні умови вибірки і погашення кредиту, а також пропонує досить гнучкий підхід до

забезпечення. Особливість нашої пропозиції у тому, що є можливість фінансувати довгострокові проекти терміном окупності до 7, а інколи і до 10 років.

Останнім часом проектне фінансування набуває усе більшої популярності як серед банків, так і клієнтів. Адже саме цей вид фінансування особливо зручний для реалізації ефективних проектів, пов'язаних з розвитком існуючого або створенням нового напрямку бізнесу або його перепрофілюванням.

Саме проектне фінансування дозволяє підприємству застосовувати передові технології і сучасне устаткування, тим самим надаючи унікальну можливість успішно конкурувати не лише на внутрішньому, але й на зовнішньому ринках, нарощуючи обсяги експорту. В результаті фінансування таких проектів створюються нові робочі місця, сучасні виробничі потужності, збільшується глибина і якість переробки сировини, знижується енергоємність і рівень забруднення навколишнього середовища.

У 2008 році НАДРА БАНК продовжив брати активну участь в проектах, які сприяли зниженню вартості фінансування для наших клієнтів. Зокрема, йдеться про:

- розвиток експорту продукції і послуг підприємств у рамках кредитної лінії Міжнародного банку реконструкції та розвитку (МБРР);
- розширення доступу до ринків фінансових послуг для підприємств України, розміщених у регіонах з чисельністю населення не більше ніж 400 тис. жителів, у рамках кредитної лінії Міжнародного банку реконструкції та розвитку (МБРР).

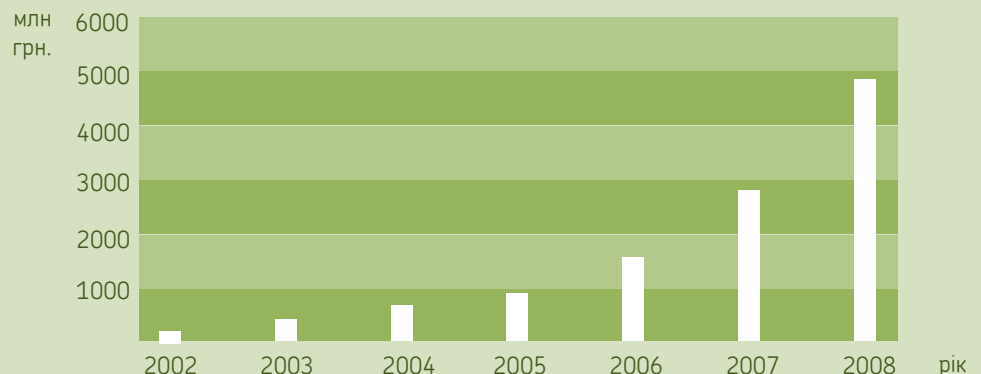
Динаміка кредитного портфеля у сфері проектного фінансування свідчить про високу потребу цієї пропозиції для корпоративних клієнтів.

Торгове фінансування

У 2008 році з метою фінансування торгових операцій були запропоновані як вже існуючі галузеві пропозиції, які стабільно користуються попитом серед наших клієнтів, так і спеціально розроблені програми. При цьому також активно використовувалися традиційні безресурсні інструменти фінансування такі, як акредитиви та гарантії. Таким чином, у 2008 році портфель торгового фінансування НАДРА БАНКУ зріс на 21% і станом на 1 січня 2009 року досяг обсягу 1 194,9 млн гривень, зокрема:

- фінансування з використанням безресурсних

Динаміка портфеля проектного фінансування НАДРА БАНКУ



інструментів (акредитиви, гарантії) – 453,2 млн гривень;

- фінансування з використанням коштів міжнародних фінансових організацій – 332,6 млн гривень;
- фінансування з використанням власних коштів банку – 409,10 млн гривень.

У 2008 році наш банк продовжував активно фінансувати компанії, що займаються торгівлею продукцією АПК та нафтопродуктами. Також значну увагу було приділено компаніям, що спеціалізуються на імпорті сільськогосподарської техніки та торгівлі будівельними матеріалами. Спеціально розроблені програми фінансування таких підприємств дали змогу в 2008 році збільшити частку зазначених товарних сегментів у торговому портфелі НАДРА БАНКУ та підвищити його якість.

Факторинг

У 2008 році наш банк продовжував розвивати існуючі та впроваджувати нові послуги для своїх клієнтів. Зокрема, було розроблене комплексне рішення для корпоративних клієнтів «Справжній факторинг від НАДРА БАНКУ».

Різноманітність даної пропозиції надає можливість компанії результативно управляти відстрочкою платежу, яка на сьогодні є основною, а іноді й визначальною конкурентною перевагою на ринку. Діюча факторингова лінія дає змогу корпоративному клієнту збільшити обсяги продажу у декілька разів за достатньо короткий проміжок часу, тим самим розширюючи канали збуту продукції, а управління дебіторською заборгованістю, що здійснюється спеціально підготовленими спеціалістами банку, звільняє клієнта від аналітичної та практичної роботи, надаючи можливість повністю сконцентруватися на розвитку бізнесу.

Управління портфелем боргових зобов'язань з моменту виникнення заборгованості до моменту отримання оплати від дебіторів, беззаставне фінансування як постійне джерело поповнення обігових коштів, покращення фінансового стану

Діяльність на міжнародних ринках

2008 рік став показовим у діяльності НАДРА БАНКУ на міжнародних ринках капіталу. Незважаючи на турбулентність зовнішніх та внутрішніх ринків,

за рахунок зменшення ризиків, оптимізація бізнес-процесів, грошового потоку та затрат – ось неповний перелік вигод, що отримує клієнт при факторинговому обслуговуванні. Такі переваги сприяють взаємовигідним відносинам між банком та клієнтами, які є міцною основою для успішної реалізації стратегії наших клієнтів, зміцнення їх позицій на ринку, а також забезпечують стабільний розвиток ринкової економіки країни в цілому.

Операції на ринку цінних паперів

Упродовж 2008 року НАДРА БАНК здійснював активну діяльність на ринку цінних паперів, враховуючи вимоги диверсифікації, ліквідності та мінімізації ризиків.

Станом на 31.12.2008 р. портфель цінних паперів НАДРА БАНКУ склав 1 915,51 млн гривень та ефективно використовувався в операціях РЕПО та як застава під міжбанківські кредити.

Упродовж 2008 року банк здійснював таку діяльність з цінними паперами (облігаціями внутрішньої державної позики, муніципальними та корпоративними облігаціями, акціями, векселями, інвестиційними та ощадними сертифікатами та ін.):

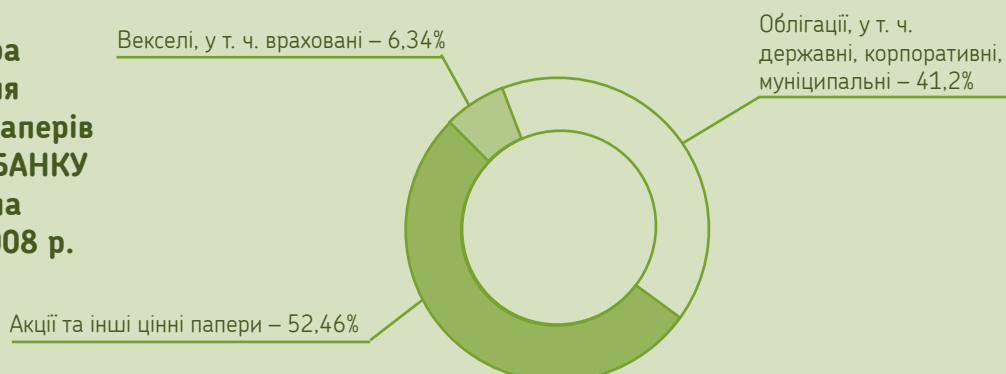
- купівлю-продаж державних, муніципальних та корпоративних облігацій як на первинному, так і вторинному ринках;
- купівлю-продаж цінних паперів за дорученням клієнтів.

Обсяг комісійних операцій з цінними паперами за 2008 рік збільшився майже на 30% порівняно з попереднім роком. Так, упродовж 2007 року було укладено 1 169 договорів купівлі-продажу, а у звітному році – 1 501 договір.

У 2008 році за допомогою НАДРА БАНКУ реалізувалися проекти в регіонах України з будівництва житлових комплексів через випуск цільових облігацій та шляхом створення фондів фінансування будівництва, що сприяло соціально-економічному розвитку цих регіонів та України в цілому.

наш банк вдало залучав кошти від міжнародних банківських і фінансових організацій та здійснював погашення своїх зовнішніх запозичень.

Структура портфеля цінних паперів НАДРА БАНКУ станом на 31.12.2008 р.



Синдиковані кредити та єврооблігації

У серпні 2008 року банк залучив синдикований кредит на суму 55 млн доларів США. Уповноваженими провідними організаторами синдикату виступили Standard bank plc та Bayerische Landesbank.

У червні 2008 року банк погасив транш «А» на суму 55,5 млн доларів США, залучений за кредитною угодою від 21 червня 2007 року на суму 85 млн доларів США. Відсоткова ставка за кредитним траншем «А» склала LIBOR + 1,5%. Організаторами виступили такі відомі транснаціональні банки, як BayernLB, Raiffeisen Zentralbank Oesterreich AG та Standard Bank plc.

У листопаді 2008 року НАДРА БАНК своєчасно погасив одні з найбільших в історії банку зовнішніх позик – синдикований кредит на суму 130 млн доларів США та єврооблігації на суму 100 млн доларів США. Своєчасне погашення зовнішніх запозичень свідчить про достатню ліквідність банку для успішного виконання своїх зобов'язань як на міжнародному, так і національному ринках.

Нагадаємо, що кредитна угода про надання четвертого синдикованого кредиту НАДРА БАНКУ була підписана в листопаді 2007 року. Уповноваженими провідними організаторами синдикату виступили BayernLB та Fortis Bank SA/NV.

Відсоткова ставка за кредитом, термін якого один рік, склала LIBOR + 1,5%. Дебютний випуск єврооблігацій було здійснено в 2005 році. Ставка купона склала 9,5%, а організаторами випуску стали Dresdner Kleinwort Wasserstein і UBS Investment Bank.

Експортні кредитні агентства (ЕКА) та форфейтингові компанії

Залучення коштів від іноземних фінансових інститутів під покриття експортних кредитних агентств та незалежних страхових компаній сформувало для нашого банку пріоритетне джерело фінансування на засадах довгостроковості та привабливої вартості ресурсів. За останні роки НАДРА БАНК зайняв позицію лідера ринку в даному сегменті серед більшості комерційних банків України.

У 2008 році ми продовжили активну співпрацю з експортними кредитними агентствами. Їх географія є доволі широкою: EULER HERMES (Німеччина), SACE (Італія), МЕНІВ (Угорщина), American Ex-Im Bank (США), OND (Бельгія), Atradius (Голландія), EKF (Данія), EGAP (Чехія). У I кварталі 2008 року

підписано кредитну угоду з Banco Bilbao Vizcaya Argentina, S.A. (Іспанія) під гарантію експортного кредитного агентства CESCE (Іспанія). Реалізовано проект з довгострокового фінансування імпорту за сприянням незалежної страхової компанії Zurich AG.

За 2008 рік портфель зовнішніх запозичень під гарантії ЕКА зріс до 70,622,020.52 доларів США (сума у доларовому еквіваленті за курсом НБУ станом на 01.01.2009 р.). Також наш банк продовжив співпрацю з міжнародними форфейтинговими компаніями Atlantic Forfaiting та NLB InterFinanz (Швейцарія), Rosemount Capital (США), Intesa Soditic (Італія) і розпочав співпрацю з London Forfaiting Company Ltd. (Великобританія). За підсумком діяльності у 2008 році за форфейтинговими операціями залучено 24,687,453.70 доларів США.

Наш банк і надалі дотримуватиметься стратегічної мети – зміцнювати співпрацю з діючими контрагентами та активно опановувати нові джерела залучення коштів. Така стратегія надає можливість диверсифікувати портфель зовнішніх запозичень та підвищувати його ефективність, а також підтримувати вітчизняного виробника через надання нашим клієнтам більш доступних кредитних коштів з джерел іноземного походження.

Міжнародний банк реконструкції та розвитку (МБРР)

У березні 2007 року НАДРА БАНК підписав субсидіарну кредитну угоду з ВАТ «Державний експортно-імпортний банк України» у рамках проекту МБРР «Другий проект розвитку експорту». Мета проекту – надання фінансування українським приватним експортерам, що є каталізатором для підтримки експортного й реального секторів економіки України.

Однією з головних переваг даного проекту є збільшення темпів зростання приватного сектора й створення нових робочих місць, забезпечення більш життєздатної й розвиненої фінансової системи. Збільшення експорту як результат фінансування експортерів у рамках даної програми має спільний позитивний вплив на розвиток економіки та приватного сектора в Україні.

Окрім того, наш банк підписав у 2007 році кредитну угоду з Міністерством фінансів України в рамках проекту МБРР «Розширення доступу до ринків фінансових послуг». Участь у даній програмі надає банку нові можливості для фінансування

Динаміка портфеля цінних паперів

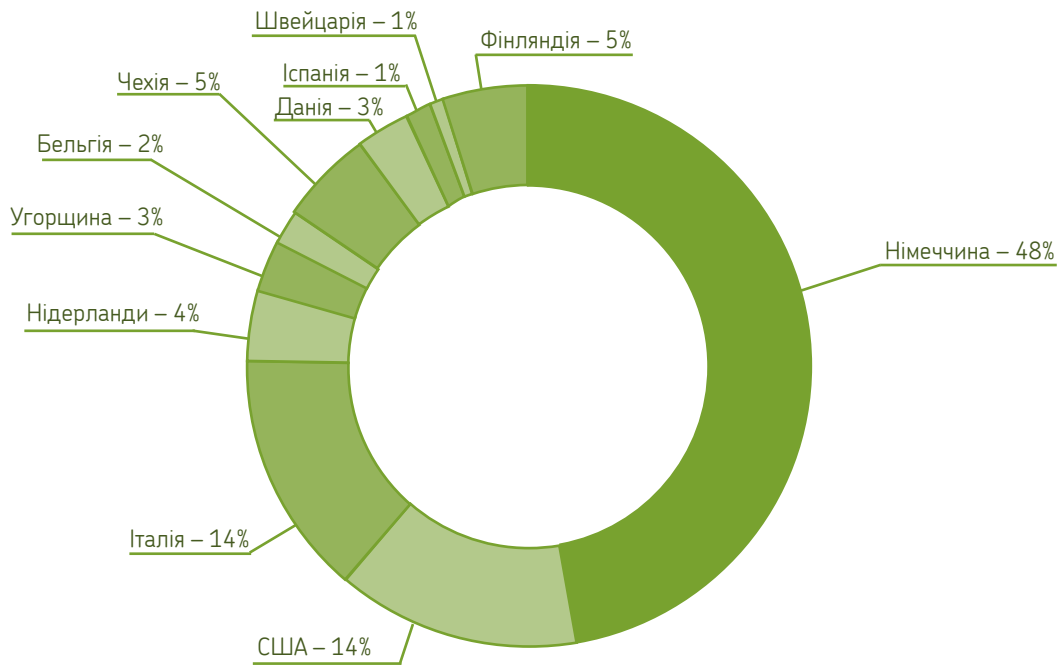


малих та середніх підприємств у сільській місцевості, що відіграє ключову роль у розвитку української інфраструктури фінансового ринку в сільській місцевості.

За 2008 рік було здійснено вибірку в рамках проекту МБРР «Розширення доступу до ринків фінансових послуг» на суму 4,015,781.40 доларів США. Варто

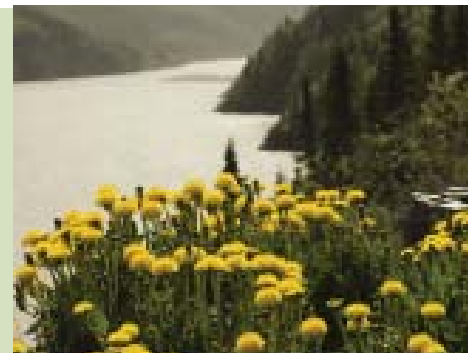
зазначити, усі проекти, що будуть профінансовані в рамках даних програм, підлягають обов'язковому екологічному огляду. Тим самим, НАДРА БАНК взяв на себе зобов'язання, щоб проекти, які фінансуються в рамках кредитних ліній МБРР, не здійснювали негативного впливу на навколишнє середовище.

Розподіл за країнами кредитних угод під гарантії ЕКА



Співпраця НАДРА БАНКУ в рамках проекту МБРР має певний принцип

Усі проекти, що будуть профінансовані в рамках програм МБРР, підлягають обов'язковому екологічному огляду. Тим самим, НАДРА БАНК взяв на себе зобов'язання, щоб проекти, які фінансуються в рамках кредитних ліній МБРР, не здійснювали негативного впливу на навколишнє середовище.







Стандарти нашої роботи

Розвиток регіональної мережі банку	36
Переоформлення відділень, зона «24x7»	36
Оцінка задоволення клієнтів	37
«Розумні» канали обслуговування клієнтів	37
Система попередження правопорушень у банківській сфері	38

Розвиток регіональної мережі банку

У 2008 році наш банк сфокусував свої зусилля на якісному розвитку власної регіональної мережі. На початку року було розроблено та затверджено чітку стратегію насамперед якісного та кількісного представлення НАДРА БАНКУ в усіх регіонах України. Такий план дій допомагає банку підвищувати ефективність роботи мережі, ставати ще ближчим та зручнішим до своїх клієнтів, що особливо важливо для справжньої клієнтоорієнтованої фінустанови.

Під час розрахунків необхідної кількості відділень банку основним чинником стає попит клієнтів. Відтак залежно від кількості осіб, потенційно готових користуватися нашими послугами, ми і відкриваємо свої відділення. Крім цього фактору, що впливає на доцільність розміщення відділення в конкретному населеному пункті, до уваги беруться й додаткові, такі як ВВП регіону, рівень доходів населення, ємність депозитного та кредитного ринків регіону тощо. При цьому ми завжди намагаємося зробити нашу співпрацю з клієнтами вигідною для обох

сторін. Так були розроблені стандарти приміщень для відділень банку, зокрема: зручне географічне розташування в певному населеному пункті, внутрішні та зовнішні характеристики будівлі, достатньо комфортна для обслуговування клієнтів площа тощо. Саме тому відділення, що не відповідали новим високим стандартам обслуговування, упродовж року закривалися, натомість з'являлися нові, більш якісні площадки продажу. Таким чином було перереєстровано 87 відділень і відкрито 25 нових. Загалом на кінець 2008 року регіональна мережа НАДРА БАНКУ нараховувала понад 700 відділень, з яких більша частина високоякісні.

Звичайно, складна економічна ситуація не може не позначитися на діяльності банків України в цілому та НАДРА БАНКУ зокрема. Проте ми будемо продовжувати роботу над якісним розвитком регіональної мережі і в майбутньому, тому що НАДРА – це банк, який працює для клієнта навіть у найскладніших економічних умовах.

Переформлення відділень, зона «24x7»

Упродовж звітного року НАДРА БАНК працював над переформленням відділень згідно з програмою ребрендингу банку. Щоб бути ближче до клієнта та постійно поліпшувати якість обслуговування, було переформлено у новому стилі понад 230 відділень банку, що удвічі перевищує показник 2007 року.

Оновлені відділення стали більш просторими, доступними та відкритими, що забезпечує максимально комфортне та швидке обслуговування клієнтів. Кожен клієнт, завітавши до наших нових відділень, відчуває себе досить невимушено. Оскільки нова логістика передбачає розмежування зон обслуговування, клієнти заощаджують значну кількість свого часу, обираючи максимально вигідний варіант обслуговування.

У кожному відділенні з'явилася зона самообслуговування клієнтів, що доступна 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Тут можна скористатися послугами банкомата та інформаційно-платіжного терміналу. Це обладнання дозволяє здійснювати як готівкові операції, так і безліч безготівкових транзакцій, наприклад, сплачувати комунальні послуги, рахунки провайдерів зв'язку, телепровайдерів тощо.

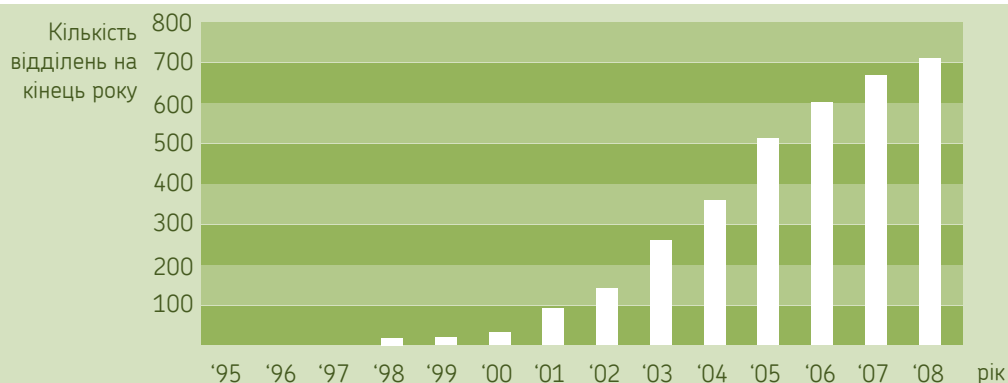
Кожне нове відділення поділяється на зону швидких операцій та зону продажу послуг. Зокрема, зона швидких операцій передбачає не лише касове обслуговування та надання послуг з готівковими коштами, а й здійснення усіх операцій, для проведення яких клієнтові не потрібно укладати договір з банком.

Зона продажу послуг розподілена на сегменти для обслуговування клієнтів-фізичних осіб, представників малого та середнього бізнесу, корпоративних клієнтів. Такі зони виділені візуально відповідно до концепції бренду, що допомагає відвідувачам вільно орієнтуватися у відділенні.

Крім того, у 2008 році у кожному відділенні з'явилися менеджери залу – кваліфіковані спеціалісти, які стали своєрідними провідниками у відділенні банку та швидко і компетентно допомагають клієнтам вирішити конкретні питання.

Таким чином, у процесі ребрендингу зміни відбулися не лише у зовнішньому та внутрішньому переформленні відділень, а й у якості обслуговування менеджерами оновлених площадок продажу.

Динаміка розвитку регіональної мережі НАДРА БАНКУ



Оцінка задоволення клієнтів

Важливою складовою зміни іміджу НАДРА БАНКУ є перехід до більш досконалих форм взаємовідносин із клієнтами. З метою формування у клієнта позитивних емоцій від обслуговування в нашому банку у 2008 році було розпочато реалізацію стратегічного проекту «Культура та якість сервісу», що передбачає систему заходів за такими важливими напрямками: підвищення професійного рівня персоналу, удосконалення стандартів обслуговування, моніторингу роботи відділень і запровадження зворотного зв'язку з клієнтами, створення додаткових умов для комфортного обслуговування, наприклад, введення посади менеджера залу та ін. Усі ці заходи спрямовані на підвищення мотивації співробітників відділень і культури обслуговування клієнтів. Проект мав соціальне спрямування, тому кожен етап широко висвітлювався у засобах масової інформації задля контролю за його реалізацією з боку громадськості.

Базовою складовою проекту «Культура та якість сервісу» є програма навчання та розвитку персоналу. На початку її реалізації у Києві відбувся триденний тренінг для всіх начальників відділень банку, а це понад 700 осіб. Наші спеціалісти передавали кращий досвід обслуговування клієнтів і у складі робочих груп відпрацювали загальні рекомендації щодо поліпшення роботи відділень банку у всіх регіонах. Після закінчення тренінгу кожен учасник «на місцях» організував навчання співробітників та разом із ними вдосконалював модель роботи відділення. Такий ланцюжок дав можливість залучити до проекту увесь багатотисячний колектив банку та створити у кожному відділенні умови для успішної реалізації програми.

Паралельний моніторинг проекту, зокрема завдяки «таємним покупцям», дозволив зробити певні висновки і врахувати їх у подальшій роботі. Тому ми не просто навчаємо наших співробітників мистецтву

вражати клієнтів, а насамперед підвищуємо рівень їх самосвідомості, допомагаємо зрозуміти корпоративні цінності НАДРА БАНКУ, що дозволяє їм не просто механічно виконувати стандарти сервісу, а робити це з радістю та від щирого серця.

Під час реалізації проекту ми системно досліджували та аналізували враження наших клієнтів. Отримана інформація допомогла переглянути та вдосконалити розроблені стандарти обслуговування. Як результат – з'явилася книга-пам'ятка зі стандартами роботи та їхнім тлумаченням, що стала настільним помічником для кожного співробітника. Проте ми пішли далі, зробивши стандарти сервісу відкритими і для наших клієнтів. Тепер з ними знайомить привітна фігура менеджера біля входу у кожне відділення.

Одним із важливих етапів проекту стало вивчення думок клієнтів щодо якості сервісу. Саме інформація, яку ми отримували від відвідувачів відділень, була тим фундаментом, на основі якого будуються і вдосконалюються відносини між банком і клієнтом. Зовнішнім виявом цієї роботи стали дошки вражень, розміщені у наших відділеннях, що демонструють поточний рівень задоволення клієнтів роботою відділення та є ефективним інструментом моніторингу поточної ситуації для його керівника.

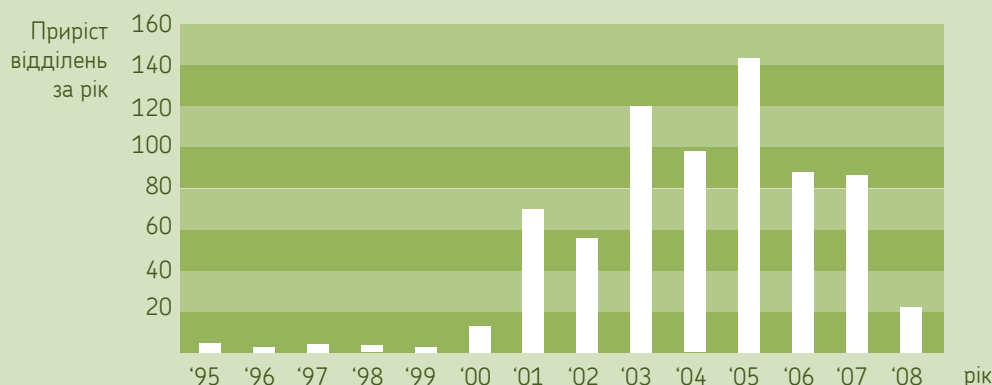
Вагому роль у процесі оцінки задоволення клієнтів відіграють також доступні канали зворотного зв'язку з банком, до яких належать цілодобовий зв'язок із Контактним центром (за допомогою спеціального телефону у відділенні або дзвінка з дому), окремий розділ Інтернет-порталу банку, можливість надіслати лист поштою на адресу банку. Отримані за допомогою цих каналів звернення клієнтів дозволяють оперативно впливати на ситуацію та попереджати виникнення можливих запитань шляхом прийняття централізованих рішень.

«Розумні» канали обслуговування клієнтів

У 2008 році НАДРА БАНК запропонував своїм клієнтам низку сервісних послуг віддаленого обслуговування клієнтів.

Так, було запроваджено нову послугу «Сервіс SMS-повідомлень», що надає інформацію про карткові операції за допомогою сервісних та інформаційних

повідомлень банку через мобільний зв'язок (у вигляді SMS-повідомлень). Тепер нашим клієнтам можна не відвідувати відділення банку лише для того, щоб отримати інформацію про баланс і рух коштів на рахунку. Адже при будь-яких змінах клієнтові надійде SMS-повідомлення з інформацією



Абсолютний приріст відділень за рік

про суму та час проведення транзакції, залишок коштів на рахунку тощо. Доставка повідомлень про операції на платіжній картці відбувається у момент здійснення транзакції, а інформація про рух коштів на рахунку, в т.ч. зарахування заробітної плати, відсотків, закінчення терміну дії картки і т. д., надсилається з 9.00 до 22.00. Сподіваємося, ця послуга допоможе клієнтам не турбуватися про безпеку своїх коштів, віддалено здійснювати контроль і оперативно реагувати на зміни стану карткових рахунків. Підключитися до послуги допоможе менеджер відділення або оператор Контактного центру. На даний момент більше ніж 50 000 наших клієнтів скористалися запропонованим сервісом.

Також цього року ми спростили систему звернень клієнтів, які бажають отримати інформацію про залишок на картковому рахунку в голосовому меню Контактного центру. Відтепер, щоб дізнатися, скільки коштів залишилося на картці, потрібно ввести номер картки і дату народження в голосовому меню, і наш новий корпоративний голос надасть клієнту усю вичерпну інформацію. Тільки за II півріччя 2008 року зафіксовано більше ніж 300 000 звернень клієнтів щодо цього питання.

З вересня 2008 року у рамках проекту «Культура та якість сервісу» для підтримки регіональної мережі в позаштатних ситуаціях працює служба Helpdesk, звернувшись у яку будь-який співробітник регіональної мережі може розраховувати на допомогу в складній робочій ситуації.

У звітному році продовжив свій розвиток проект зона «24x7». У будь-який зручний для клієнта час тут можна здійснити низку необхідних операцій за допомогою банкомата або інфокіоска. А скориставшись сервісним телефоном, клієнт має змогу зв'язатися з оператором Контактного центру НАДРА БАНКУ.

У 2008 році для більш зручного користування нашими банкоматами та інфокіосками ми розробили нову систему інтерактивного спілкування. Відтепер за допомогою зручної навігації й помічниці Маші можна швидко виконати необхідну операцію й знайти будь-яку інформацію за рахунками.

Упродовж 2009 року така логіка стане доступною для усіх наших клієнтів. До того ж ми плануємо розширити перелік існуючих сервісів, щоб відкрити для наших клієнтів зручність і простоту нових можливостей дистанційного обслуговування.

Система попередження правопорушень у банківській сфері

У НАДРА БАНКУ велика увага приділяється питанням недопущення працівниками фінустанови порушень встановлених правил і вимог у сфері банківської діяльності та зловживань своїм службовим становищем. Робота з попередження та протидії можливого скоєння працівниками банку правопорушень здійснюється у декілька етапів, що передбачають:

- детальне вивчення фахівцями підрозділів управління персоналом та безпеки рекомендацій кандидатів для прийому на роботу в банк;
- проведення співбесід з потенційними кандидатами для прийому на роботу, під час яких звертається увага на недопущення ними порушень встановлених вимог та правил, а також повідомляються можливі міри відповідальності;

- допомогу та контроль за виконанням працівником своїх службових обов'язків під час проходження ним випробувального терміну;
- проведення роботи з розгляду заяв клієнтів банку, інших осіб щодо можливих неправомірних дій працівників банку, здійснення планового контролю за виконанням працівниками своїх посадових обов'язків.

Керівництво банку не залишає без уваги випадки порушення працівниками встановлених вимог законодавства та інших норм і правил. Так, у 2008 році за результатами службових розслідувань було притягнуто до суворої дисциплінарної відповідальності понад 30 осіб, щодо 8 осіб матеріали були передані до правоохоронних органів з метою визначення ступеня їх провини.

Також наш банк застосовує механізми щодо протидії спробам здійснення шахрайських дій, зокрема у



Олексій Белощук,

керівник Центру підтримки регіональної мережі у позаштатних ситуаціях Генерального департаменту дистрибуції, Центральний офіс:

«Підключившись до послуги «Сервіс SMS-повідомлень», я зовсім не хвилююся про безпеку коштів на моєму картковому рахунку. Окрім того, відтепер не потрібно витрачати час на відвідування відділень банку для отримання інформації про стан рахунків – SMS-повідомлення без затримок надходять на мій мобільний телефон. А якщо виникне необхідність здійснити якусь операцію за рахунками, я звертаюся до зон цілодобового самообслуговування «24x7», в яких розміщені сучасні банкомати та інформаційно-платіжні термінали. Безперечно, нові послуги дистанційного обслуговування НАДРА БАНКУ – це зручність, простота та економія мого часу!».

сфері використання банківських пластикових карток. За матеріалами перевірок, проведених спеціалістами служби безпеки банку та правоохоронних органів, порушено 4 кримінальні справи відносно осіб, які здійснювали злочинні операції з використанням банківських платіжних карток. Так, наприклад, уночі 5 жовтня 2008 року співробітники Управління операційних ризиків банку зафіксували у м. Одесі незвичну активність банківських платіжних карток, емітованих банками Об'єднаних Арабських Еміратів, за допомогою яких за незначний інтервал часу через банкомат знімалися великі суми коштів.

Відповідно до інструкції за виявленими фактами було налагоджено тісну співпрацю з фахівцями Департаменту банківської безпеки. Відслідковуючи швидкість здійснення транзакцій і суми, які знімалися, спеціалістам банку, що заручилися

підтримкою місцевих правоохоронних органів, вдалося затримати особу, яка володіла близько 20 підробленими пластиковими картками та понад 70 тис. гривень. Гроші були зняті з банкоматів злочинним шляхом.

Окрім того, ми проводимо постійну роботу щодо перешкодження отриманню особами кредитних ресурсів за допомогою фіктивних документів. Для цього банком впроваджено інноваційну методику перевірки документів, що засвідчують особу клієнта, завдяки якій менеджери відділень застосовують спеціальні детектори. За допомогою новітніх пристроїв можна виявити підробки документів, зокрема різноманітні виправлення та переклеювання фотокарток. В цілому використання цієї методики значно знижує ймовірність отримання кредитних ресурсів шляхом шахрайських дій.

Світлана Лисенко,

менеджер проекту Центру ефективності роботи ребрендованих площадок продажу
Генерального департаменту дистрибуції, Центральний офіс:

«До роботи в Центральному офісі я працювала старшим менеджером з обслуговування фізичних осіб у відділенні Донецького регіонального управління. Слід зауважити, якби на той час відбувся ребрендинг, якість та обсяги продажів зросли б у 1,5–2 рази. Для мене ребрендинг – це надання якісного сервісу клієнтам у фронт-офісі, зручність оформлення документів у бек-офісі. Спостерігала: клієнти, які обслуговуються в оновлених відділеннях, отримують більше задоволення від співпраці з банком».







Турбота про співробітників

Загальна характеристика персоналу	42
Підбір та залучення персоналу	42
Колективний договір	42
Охорона праці та здоров'я	43
Система оплати праці й мотивації	43
Соціальні пільги	44
Навчання та розвиток персоналу	44
Політика щодо прав людини	45
Наша корпоративна культура	46

Загальна характеристика персоналу

Основна цінність НАДРА БАНКУ – це його співробітники, адже наш бізнес створений для людей і цілком пов'язаний з ними. Департамент управління персоналом піклується про підвищення професійного рівня співробітників, розкриття їх творчого потенціалу і розвиток кар'єри. У банку розроблені і ефективно впроваджуються системи, програми і проекти з розвитку, мотивації і нагородження за досягнуті успіхи.

Політика управління персоналом спрямована на залучення та утримання кваліфікованих спеціалістів, талановитої молоді, а також створення корпоративної культури, яка мотивує до самореалізації та досягнення найвищих результатів. За показниками 2008 року наша команда складається із 10 026 високопрофесійних фахівців. Крім того, в банку працює 171 співробітник за договором підряду та 32 – за сумісництвом. Середній вік більшості наших співробітників – до 30 років. Співвідношення чоловіків та жінок, які працюють у банку, складає

30% та 60% відповідно, при цьому обсяг окладу визначається посадою незалежно від статі.

До складу Правління банку входять 6 представників (Президент банку та Віце-президенти), при цьому жінки і чоловіки представлені на цих посадах порівну. Усі члени Правління належать до вікової категорії 30–50 років, серед них – п'ять громадян України та один іноземець.

Серед керівників самостійних підрозділів Центрального офісу та регіональної мережі (Віце-президенти – директори міжрегіональних управлінь та директори регіональних управлінь) – 31 жінка та 26 чоловіків. Усі вони – громадяни України. Вікові співвідношення співробітників керівного складу: до 30 років – 3 особи, 30–50 років – 48 осіб, від 50 років – 6 осіб.

Значення показника плинності персоналу банку в 2008 році не перевищило середніх показників на ринку праці, що є адекватним рівню мобільності спеціалістів фінансової сфери.

Підбір та залучення персоналу

Ми приділяємо значну увагу політиці підбору та адаптації персоналу. При цьому робимо акцент не лише на професійних компетенціях кандидатів, але й на їх прихованих здібностях, цілеспрямованості та бажанні зробити банк ще більш конкурентоспроможним.

Наш підхід до залучення персоналу базується на рівноправному співробітництві між потенційними кандидатами. Серед нових членів нашої команди успішно реалізовувалася практика складання Плану індивідуального розвитку співробітника на період випробувального терміну, основи якого закладалися у 2008 році.

Крім того, ми успішно провели стипендіальний проект по роботі зі студентами провідних навчальних закладів України «Плануй свою кар'єру з НАДРА БАНКОМ». Мета цього проекту – стимулювання й підтримка процесу розробки нових ідей у сфері банківського бізнесу, надання можливостей для успішного подальшого працевлаштування в НАДРА БАНКУ авторів кращих робіт, а також формування бази кадрового резерву із кращих студентів України. За підсумками цієї акції 17 студентів-переможців із 47 навчальних закладів по всій Україні отримали іменні стипендії, а деякі з них стали членами «надрівської» команди.

Колективний договір

В умовах кризи особливо гостро стоїть питання соціально відповідальної реструктуризації. Усі співробітники НАДРА БАНКУ захищені Колективним договором на 2007–2012 роки, який було складено з метою врегулювання виробничих, трудових і соціально-економічних відносин між адміністрацією і трудовим колективом відповідно

до Кодексу законів про працю, Закону України «Про колективні договори і угоди», інших нормативно-правових актів. Положення договору є обов'язковими для виконання як адміністрацією, так і кожним членом трудового колективу. Його контрольні екземпляри завжди доступні для ознайомлення у Департаменті управління персоналом і Юридичному департаменті.



Основне завдання Департаменту управління персоналом НАДРА БАНКУ

Ми забезпечуємо ефективність взаємодії результатів праці багатотисячного колективу і досягаємо цього завдяки численним програмам розвитку персоналу та системі внутрішніх комунікацій, які формують єдиний стиль і принципи співпраці усередині колективу, а також гарантують стабільність розвитку банку.

У процесі прийняття на роботу Колективний договір укладається з кожним співробітником і в цілому охоплює 100% працівників банку.

За умовами Колективного договору адміністрація зобов'язується персонально повідомити усім членам трудового колективу про дії, направлені на скорочення робочих місць і чисельності працівників, що пов'язані із структурними змінами в банку. Зокрема:

- запропонувати співробітнику іншу роботу в банку не пізніше, ніж за 2 місяці до такого звільнення;
- повідомляти співробітникам про погіршення умов роботи не пізніше, ніж за 2 місяці до їх зміни;
- повідомляти співробітникам про зниження оплати праці не пізніше, ніж за 2 місяці до такої зміни.

Охорона праці та здоров'я

Політика НАДРА БАНКУ в сфері охорони праці спрямована на послідовне зниження шкідливих і небезпечних факторів з урахуванням масштабу ризиків виникнення нещасних випадків і професійних захворювань. Головним завданням охорони праці було і залишається створення здорових і безпечних умов праці, попередження нещасних випадків і професійних захворювань.

За звітний рік у нашому банку ми створили додатково 1839 робочих місць, що становить 5,6 м² на кожного працівника. Також вдалося замінити 325 моніторів на рідинно-кристалічні, які є більш безпечними для зору, встановити 28 кондиціонерів. Оздоровлення в санаторіях і пансіонатах України пройшли 109 наших працівників.

Однак поряд з цим у НАДРА БАНКУ упродовж 2008 року трапилося три нещасних випадки у Харківському, Київському та Миколаївському регіональних управліннях, у яких було травмовано чотири особи. Усі ситуації пов'язані з транспортними засобами та стали наслідком низької дисципліни на дорогах з боку водіїв. Потерпілим виплачено компенсації як за рахунок банку, так і за рахунок Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві. В цілому травматизм завдає співробітникам і банку значної шкоди, тому необхідно суворо дотримуватися нормативних документів як роботодавцю, так і його працівникам.

Умови роботи в банку не пов'язані з високим

ризиком розвитку важких захворювань. Нашим співробітникам гарантовано надається вільний час для проходження медичних оглядів, отримання медичної допомоги, явки в державні органи для вирішення важливих житлово-трудова проблем без здійснення будь-яких відрахувань із заробітної плати або інших необґрунтованих санкцій за умови своєчасного попередження безпосереднього керівника про необхідність вирішення таких питань.

Згідно з Колективним договором, співробітника не можна долучати до робіт, які йому протипоказані за станом здоров'я, що підтверджується медичним висновком. До виконання робіт, пов'язаних із підвищеною небезпекою, допускаються співробітники тільки за наявності висновку психофізіологічної експертизи. Працівник має право відмовитися від виконання роботи у разі виникнення ситуації, що небезпечна для його життя чи здоров'я або для людей, які його оточують.

Умови праці на робочих місцях у банку відповідають вимогам законодавства України. Співробітник має право розірвати Трудовий договір за власним бажанням, якщо адміністрація не виконує вимоги законодавства з охорони праці і не дотримується умов Колективного договору. В цьому випадку йому виплачується вихідна допомога у розмірі, передбаченому Колективним договором, але не менше тримісячного заробітку.

Система оплати праці й мотивації

У НАДРА БАНКУ діє система преміювання співробітників, яка стимулює їх до досягнення індивідуальних і стратегічних цілей банку. Мета

системи преміювання співробітників – збільшення прибутковості і частки ринку банку шляхом підвищення обсягів продажів і орієнтованості на

Заходи НАДРА БАНКУ з охорони праці співробітників у 2008 році

За звітний рік вдалося замінити 325 моніторів на рідинно-кристалічні, які є більш безпечними для зору, встановити 28 кондиціонерів. Оздоровлення в санаторіях і пансіонатах України пройшли 109 наших працівників.



клієнта. Система преміювання складається з двох видів:

- щомісячна премія за виконання та перевиконання плану продажів, що здійснюється на підставі індивідуальних і загальних результатів, виражених у балах. Порядок їх присвоєння описаний у спеціальних Правилах формування і розподілу плану продажів;
- щорічне преміювання за наслідками роботи відділення, яке здійснюється на підставі фінансових результатів відділень і показників за обсягами продажів.

Впроваджена нами система преміювання є логічною, доступною і зрозумілою кожному, з конкретними показниками досягнень, вираженими у балах. Завдяки їй кожен співробітник уявляє собі той обсяг роботи, який йому належить виконати як найближчим часом (упродовж місяця), так і упродовж року. Це дає йому можливість самостійно регулювати розмір бонусної частини заробітної плати залежно від перевиконання плану.

Для призначення справедливої і конкурентної грошової винагороди для співробітників банку існує унікальна система грейдів (посадових окладів і рівнів). Вона об'єднує різні посади банку в єдину

систему залежно від обсягу робіт та їхньої значущості для банку, впливу на його бізнес-результати. Відповідно до системи грейдів кожному посадовому рівню відповідає певний діапазон оплати.

За рівнем заробітної плати НАДРА БАНК сьогодні є цілком привабливим роботодавцем – середня заробітна плата в банку перевищує аналогічний показник по Україні в цілому. У регіонах цей показник у 1,5–2 рази перевищує середні регіональні значення.

Крім того, у банку функціонує система оцінки ефективності роботи персоналу, яка була запроваджена в 2008 році. Процедура оцінки повністю автоматизована та зорієнтована на управління персоналом за допомогою цілей та результатів роботи кожного співробітника. У звітному році частка співробітників банку, які пройшли оцінку ефективності, становила більше ніж 75%.

Управління персоналом – цілісна система, що включає процедури, спрямовані на розвиток кар'єри. Так, у 2008 році був впроваджений проект «Управління кадровим резервом», що ґрунтується на роботі з провідними співробітниками банку й метою якого є навчання та розвиток професійних і управлінських навичок співробітників.

Соціальні пільги

Усі співробітники, які працюють на умовах повної зайнятості, у разі потреби мають можливість скористатися стандартними (зафіксованими у Колективному договорі) пільгами:

- компенсацією за непрацездатністю/інвалідністю;
- відпусткою у зв'язку з материнством/батьківством.

Окрім того, у випадках простою, які виникли не

з вини співробітника, за ним зберігається середній заробіток. Матеріальна допомога співробітникам НАДРА БАНКУ надається у разі одруження, народження дитини, у зв'язку з ювілейними датами, важкою хворобою (проведенням важких операцій), або із смертю працівника чи його близьких родичів (батьків, чоловіка, дітей). Загальна сума матеріальної допомоги, наданої банком у 2008 році, склала 290 000 гривень.

Навчання та розвиток персоналу

НАДРА БАНК розглядає професійний і особистий розвиток співробітників як основу довгострокового сталого розвитку. Система навчання та розвитку персоналу є головною складовою підтримки бізнесу, оскільки вона максимально наближена до стратегічних цілей і завдань банку. Така система повністю централізована і охоплює як співробітників Центрального офісу, так і регіональної мережі. Вона

складається з трьох основних напрямів діяльності: професійне навчання, розвиток ключових компетенцій персоналу, коучинг і супроводження персоналу.

Професійне навчання передбачає підготовку співробітників регіональної мережі з питань продажу банківських продуктів, використання спеціалізованого програмного забезпечення



Вікторія Сиряк,

менеджер по роботі з фізичними особами, відділення №14, м. Одеса:

«У навчальному центрі НАДРА БАНКУ для співробітників ребрендованих відділень проводяться тренінги за спеціально розробленою програмою. Усі працівники нашого відділення були приємно вражені організацією процесу навчання, оскільки ми брали участь не лише у звичних семінарах та тренінгах, а й в цікавих квестах. Такі тренінги дали змогу по-новому оцінити посадові обов'язки, процес роботи в банку та відкрити можливості для власного професійного розвитку. Навчання залишило море позитивних емоцій!».

та процесу обслуговування клієнтів. Цей напрям включає 12 тренінгових програм, які відповідають усім бізнес-напрямам банку та розраховані на різний рівень підготовки співробітників (від початківців до досвідчених професіоналів). Зокрема, у 2008 році проведено масштабне навчання співробітників регіональної мережі якісному обслуговуванню клієнтів за програмою «Мистецтво вражати». Таким чином, забезпечується високий рівень знань і умінь, необхідних для якісного виконання посадових обов'язків співробітниками регіональної мережі банку. Упродовж 2008 року за напрямом професійного навчання співробітників проведено 295 тренінгів для майже 1500 учасників.

Розвиток уже існуючих компетенцій співробітників проводиться Центром розвитку компетенцій шляхом поглибленого вивчення певних тем таких, як майстерність продажу, комунікативні тренінги, ефективне управління персоналом, і нараховує 6 тренінгових програм. Також у 2008 році впроваджено 5 комплексних програм навчання для різних підрозділів банку. Загалом упродовж звітнього періоду проведено 128 тренінгів поглибленого курсу, навчання пройшли більше ніж 1000 співробітників Центрального офісу і регіональної мережі банку.

Особливої уваги заслуговує система коучингу. Програма охоплює усі рівні управління та взаємодії, дозволяє розкрити особистий потенціал співробітника, формує мислення, що спрямоване на результат, а не на проблему. З цією метою співробітниками відділу індивідуального коучингу проведено близько 300 коуч-сесій з керівниками

Політика щодо прав людини

Ми приділяємо особливу увагу дотриманню прав людини. У своїй діяльності НАДРА БАНК керується усіма нормативно-процесуальними актами і законами України, у першу чергу дотримується Конституції України і Загальної декларації прав людини.

У процесі прийняття на роботу кожен співробітник банку проходить інструктажі щодо процедур, пов'язаних з його правами і обов'язками, які в середньому займають 6–8 годин.

Дотримуючись вимог стандартів етики, банк

різних структурних підрозділів банку. За даним напрямом також розроблені і впроваджені дві тренінгові програми, спрямовані на допомогу регіональному керівництву і начальникам відділень ефективно використовувати актуальні інструменти коуч-менеджменту в досягненні бізнес-результатів. У 2008 році за цим напрямом організовано майже 900 тренінгів, у яких взяли участь понад 5500 учасників. Загалом упродовж звітнього року проведено близько 1300 семінарів, на яких пройшли навчання майже 8500 співробітників.

У 2008 році відкрито навчальний центр НАДРА БАНКУ у Вишгороді, де створені не лише аудиторії для навчання і комп'ютерний клас, а й комфортабельні номери для проживання учасників та місця для проведення дозвілля, оскільки більшість тренінгових програм навчального центру розраховані на п'ять днів безперервного професійного навчання. На базі центру також проводилися тренінги поглибленого навчання та тренінги з формування команд.

У 2008 році було організовано відділ аналізу ефективності навчання, метою діяльності якого є аналіз ефективності навчальних заходів, що дає можливість корегувати та вдосконалювати навчальні програми, підвищувати кваліфікацію та розвиток штатних тренерів банку.

Такий підхід до розвитку та навчання персоналу дозволяє гармонійно доповнити клієнтоорієнтовану політику банку за рахунок координування усіх напрямів навчання та створення єдиного ціннісного та інформаційного поля, що є базою для формування управлінської культури, культури обслуговування та продажу.

не допускає жодних проявів дискримінації, не використовує дитячу і примусову працю, не перешкоджає свободі асоціацій і колективних переговорів. Відповідно до Закону України «Про свободу совісті і релігійні організації» ми не допускаємо дискримінації за політичні, релігійні або особисті переконання, толерантні до національних, расових і вікових ознак.

Статева дискримінація на території України заборонена Законом України «Про забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків».

Актуальним інструментом у досягненні бізнес-результатів став коуч-менеджмент

У 2008 році за цим напрямом організовано майже 900 тренінгів, у яких взяли участь понад 5500 учасників.

Загалом упродовж звітнього року проведено близько 1300 семінарів, на яких пройшли навчання майже 8500 співробітників.



Співвідношення чисельності чоловіків і жінок становить 30% до 60% відповідно та підкреслює відсутність статевої дискримінації. НАДРА БАНК створює однакові умови праці для жінок і чоловіків:

- забезпечує можливість поєднувати трудову діяльність із сімейними обов'язками;
- здійснює рівну оплату праці жінок і чоловіків при однаковій кваліфікації і умовах праці;
- вживає заходи щодо запобігання випадкам сексуальних домагань.

В оголошеннях про вакансії ми не пропонуємо роботу окремо жінкам або чоловікам (за винятком специфічної роботи, що може виконуватися виключно особами певної статі), не надаємо перевагу, виходячи з гендерних ознак, не вимагаємо інформацію про особисте життя осіб, що влаштовуються на

роботу, а також про плани щодо народження дітей.

Ми дотримуємося Закону України «Про національні меншини в Україні», Хартії ООН, Конвенції 107 МОП «Про захист і інтеграцію корінного та іншого населення, що веде племінний і напівплемінний спосіб життя, у незалежних державах», Конвенції 169 МОП «Про корінні народи і народи, які ведуть племінний спосіб життя».

У НАДРА БАНКУ не зафіксовано випадків, що порушують права корінних і нечисленних народів України, судових позовів, скарг, офіційно зареєстрованих до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, у спеціально уповноважені центральні органи виконавчої влади з питань рівноправ'я, правоохоронні органи.

Наша корпоративна культура

Корпоративна культура НАДРА БАНКУ – той комплекс духовних і матеріальних цінностей, які відображають нашу індивідуальність і властиві лише нашій компанії. Одна з основних цінностей банку – це його команда. Ми підтримуємо і винагороджуємо колективне мислення і співпрацю, які допомагають в досягненні нашої загальної мети – бути успішним банком. Для досягнення командної єдності ми орієнтуємося на відвертість і справедливість, адже від цих якостей залежить ступінь довіри не лише у відносинах між співробітниками, але й в ділових взаєминах між нами і нашими клієнтами.

Кожен співробітник НАДРА БАНКУ має можливість займатися улюбленою справою, тобто розкривати свій потенціал в особистісному і професійному напрямках. А професіоналізм і відповідальність – найвища майстерність в роботі, що дозволяє передбачати, створювати і впроваджувати інноваційні рішення. Усі ці цінності є основою наших професійних досягнень.

Для підтримки командного духу на всіх рівнях ми розвиваємо систему внутрішніх комунікацій, що включає Інtranет-портал, корпоративний форум і щоквартальний журнал для співробітників «Країна НАДРА», який у 2008 році став переможцем третього національного конкурсу «Краще

Корпоративне Медіа України» у провідній категорії «Корпоративний журнал для персоналу».

В період дестабілізації фінансового ринку і загальної кризи української економіки на корпоративному форумі був створений спеціальний розділ для оперативного інформування співробітників про зміни, що відбуваються усередині банку. Крім того, корпоративний форум забезпечує отримання зворотного зв'язку від співробітників.

На Інtranет-порталі були розроблені і відкриті нові рубрики «Коментарі експертів НАДРА БАНКУ», «Актуальні запитання і відповіді», «Огляд ринку від НАДРА БАНКУ».

Доброю традицією у нашому банку стало проведення корпоративних свят таких, як Новий рік, День банкіра, День народження банку та ін., а також тематичних ранків для дітей співробітників.

У звітному році ми відсвяткували 15-річчя НАДРА БАНКУ в місті Суми. Цей день розпочався динамічною офіційною частиною програми, продовжився яскравою захоплюючою грою фіналістів футбольного турніру «NADRA CUP-2008» і нагородженням переможців. Щорічне проведення цього турніру з міні-футболу для багатьох співробітників стало не лише захоплюючим видовищем, але й очікуваною подією, в якій беруть участь команди усіх



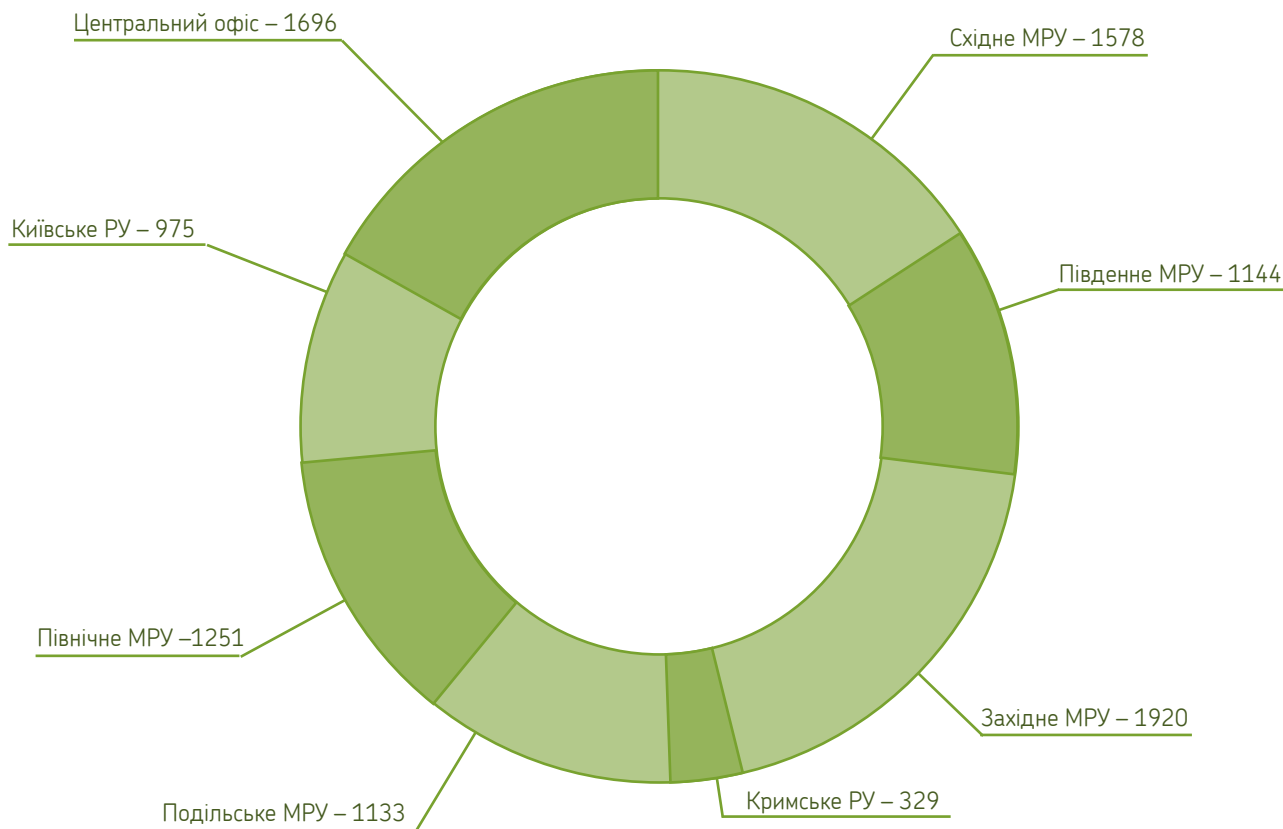
«NADRA CUP» – чудова банківська традиція, започаткована у 2007 році

Наш турнір з міні-футболу популяризує ідею здорового способу життя та об'єднує колектив.

регіональних управлінь банку. Завершилося свято презентацією найбільшого корпоративного прапора, на якому розмістили 10 000 фотографій наших

співробітників. Так було встановлено рекорд, зафіксований представниками Книги рекордів України та Книги рекордів Гіннеса.

Кількість працівників НАДРА БАНКУ



Сергій Волошко,

менеджер по роботі з корпоративними VIP-клієнтами, Центральне відділення, Кримське регіональне управління:

«Я працюю в НАДРА не один рік, тому для мене, як і для багатьох інших співробітників, футбольний турнір «NADRA CUP» став невід'ємною частиною корпоративного життя. Усі – і учасники чемпіонату, і вболівальники – з нетерпінням чекають на кожен новий матч, сподіваючись на перемогу своєї команди! Приємно, що, окрім цікавої роботи, ми маємо ще й спільні захоплення!».







Що ми зробили для суспільства

Позиція банку щодо взаємодії з місцевою громадою	50
Соціальна програма «Здорові діти у щасливій країні»	50
Допомога багатодітним сім'ям, які постраждали від стихійного лиха	51
Програма технічної допомоги для неприбуткових організацій	51
Соціальна програма «НАДРА – хороший сусід»	52
Надання шефської допомоги	52
Соціальні та спонсорські проекти	53

Позиція банку щодо взаємодії з місцевою громадою

Наша відповідальність перед суспільством ґрунтується на основній місії, яку банк виконує у всеукраїнському масштабі. В її основі лежить сприяння вирішенню гострих соціальних проблем суспільства, а також ефективне ресурсне забезпечення. Відтак своїми пріоритетами ми вважаємо поліпшення життя і здоров'я дітей, що є запорукою нашого щасливого майбутнього.

Для того щоб надавати ефективну благодійну допомогу та досягати вагомих результатів, у лютому 2006 року наш банк заснував Всеукраїнський благодійний фонд «Дитячий світ». На початку 2008 року фонд став членом Українського форуму благодійників – асоціації місцевих та міжнародних донорів, яка спрямовує свою діяльність на розвиток в Україні організованої філантропії як важливого інструменту громадянського суспільства. Це дозволить фонду проводити свою діяльність більш

відкрито, відповідно до прийнятих у всьому світі стандартів, а також активно впливати на формування в Україні відповідального, прозорого та підзвітнього благодійництва.

У 2008 році НАДРА БАНК отримав спеціальний приз «За вагомий внесок у розвиток благодійності в Україні» Національного конкурсу «Благодійник року». Нагороду було вручено за активну позицію банку у проведенні соціальних програм, залучення до благодійності своїх співробітників, партнерів, співпрацю із державою та громадськістю. Банк отримує багато подяк від тих, кому було надано допомогу. Найдорожчими з них, напевне, є саморобки, виготовлені руками дітей із дитячих лікарень, яким у рамках благодійної програми НАДРА БАНКУ було передано комплекти медичного обладнання. З таких подарунків вже можна створити у банку невеличкий музей.

Соціальна програма «Здорові діти у щасливій країні»

Починаючи з травня 2007 року, НАДРА БАНК та Всеукраїнський благодійний фонд «Дитячий світ» реалізують соціальну програму «Здорові діти у щасливій країні», головна мета якої – зменшення рівня дитячої смертності в Україні шляхом забезпечення необхідним медичним обладнанням реанімаційних відділень обласних дитячих лікарень.

Актуальність програми пов'язана з переходом нашої країни на європейські стандарти визнання життєдіяльності новонародженої дитини. Відповідно до цих норм малюку, який народився з вагою більш ніж 500 г (раніше – 1500 г), повинні створити усі необхідні умови для повноцінного розвитку. Як правило, дитина, з'явившись на світ з такою вагою, одразу потрапляє в реанімаційне відділення обласної дитячої лікарні. На сьогодні такі медзаклади недостатньо забезпечені необхідною апаратурою, тому рівень дитячої смертності в Україні залишається загрозливим.

Для успішної реалізації програми НАДРА БАНК і ВБФ «Дитячий світ» підписали Меморандуми про співробітництво з Міністерством охорони здоров'я України та Міністерством України у справах сім'ї, молоді та спорту.

Упродовж звітного року фонд «Дитячий світ» у рамках благодійної програми провів низку акцій зі збору коштів, у яких взяли участь співробітники і партнери банку, громадські організації. Зокрема, спільно з благодійним фондом журналу «Єдинственная» було проведено акцію «Врятуймо немовлят!». Під час цього заходу на сторінках журналу розміщувалися історії про те, як лікарі реанімаційного відділення Чернігівської обласної дитячої лікарні рятують життя дітям, а також заклик до читачів журналу приєднатися до акції і зробити благодійний внесок. Також у рамках благодійної програми відбувся конкурс грантів серед громадських організацій на проведення регіональних кампаній зі збору коштів. Мета конкурсу – залучити місцеві громадські організації до проведення масових благодійних кампаній в областях. У конкурсі взяли участь громадські організації з чотирьох областей України, а переможцем став «Наддніпрянський фонд», який у рамках проекту розпочав збір коштів на придбання медичного обладнання для Черкаської обласної лікарні.

У 2008 році відбувалася благодійна акція «Квітка життя», у якій взяли участь понад 5 тис. учасників



НАДРА БАНК та Всеукраїнський благодійний фонд «Дитячий світ» реалізують соціальну програму «Здорові діти у щасливій країні»

Інкубатор для немовлят, подарований НАДРА БАНКОМ обласній дитячій лікарні, вироблено в Німеччині. Його вартість – понад 100 тис. гривень. Кошти було зібрано в ході благодійних акцій, організатором яких виступив фонд «Дитячий світ» (засновник – НАДРА БАНК).

із 15 міст України. У ході заходу на центральних вулицях міст організувалися благодійні концерти, конкурси та змагання, а волонтери з громадських організацій проводили збір коштів серед присутніх громадян.

Наприкінці року благодійний фонд «Дитячий світ» організував акцію «Благодійна листівка». Підприємствам і організаціям пропонували привітати своїх партнерів із новорічними та різдвяними святами вітальною листівкою, в основу якої ліг малюнок семирічної Анжеліки Паливоди, учениці Київської дитячої академії мистецтв. Кошти від розповсюдження листівки перераховувалися у фонд благодійної програми.

У результаті проведених акцій упродовж звітного року необхідне медичне обладнання вдалося закупити та передати реабілітаційним відділенням шести дитячих лікарень. Зокрема, Житомирська обласна дитяча лікарня отримала систему неінвазивної

вентиляції для новонароджених, Закарпатська обласна дитяча лікарня – гастродіоскоп і три перфузори із комплектами витратних матеріалів, Хмельницька обласна дитяча лікарня – систему інтенсивної терапії для новонароджених і аспіратор, Чернігівська обласна дитяча лікарня та Територіальне медичне об'єднання №1 ім. М. Пирогова (АР Крим) – апарати штучної вентиляції легенів для новонароджених, Сумська обласна дитяча лікарня – чотири монітори інтенсивного спостереження за станом пацієнтів, інфузомат, а також комплект витратних матеріалів.

Загалом за програмою «Здорові діти у щасливій країні» 11 обласних дитячих лікарень отримали необхідне обладнання. Передання медичної апаратури буде продовжуватися й надалі, а після закінчення програми планується провести моніторинг її ефективності.

Допомога багатодітним сім'ям, які постраждали від стихійного лиха

Багатьох українців улітку 2008 року темним крилом торкнулося жакливе лихо – повінь на Західній Україні стала справжньою катастрофою, передчасно обірвавши людські життя і завдавши чимало збитків. Уже на початку серпня наш банк спільно із фондом «Дитячий світ» прийняли рішення надати допомогу постраждалим від повені. Ми одразу перерахували на благодійний рахунок 25 тис. гривень. Водно-час багато співробітників банку зробили благодійні пожертви на суму понад 12 тис. гривень. Окрім того, фонд «Дитячий світ» звернувся із пропозицією підтримати благородну справу до партнера банку – ВАТ «Догмат Україна» (торговельна марка «Єврокредит»), де також було ініційовано збір коштів серед співробітників. У результаті вдалося зібрати понад 9 тис. гривень.

Щоб отримати інформацію про багатодітні родини, які найбільше постраждали від стихії, фонд надіслав запит до Івано-Франківської, Чернівецької та Вінницької облдержадміністрацій. Відповідно

до отриманих списків було вирішено надати першочергову допомогу одинадцятьом сім'ям в Івано-Франківській області, дванадцятьом – у Чернівецькій області, а також по одній сім'ї – у Львівській та Вінницькій областях на загальну суму майже 50 тис. гривень. У кожній сім'ї виховується від двох до шести дітей, усі вони втратили житло або значну частину майна. Допомогу отримали родини із сіл Річка, Шепіт і Розтоки Косівського району, с. Єзупіль Тисменицького району, с. Прутівка Снятинського району, с. Витвиця Долинського району, смт Верховина та з інших населених пунктів. Оскільки фінансова допомога надавалася одразу після початку навчального року, кожній дитині з постраждалих сімей представники банку подарували ще й набори шкільного приладдя.

Акція допомоги постраждалим від стихійного лиха стала прикладом згуртованості нашого колективу, якому небайдужі людські горе і страждання.

Програма технічної допомоги для неприбуткових організацій

У рамках концепції розвитку корпоративної соціальної відповідальності НАДРА БАНК разом із благодійним фондом «Дитячий світ» із травня

2008 року проводять програму технічної допомоги для неприбуткових організацій. Ця програма передбачає безкоштовну передачу меблів і

Наталія Приймак,
маркетолог, Івано-Франківське регіональне управління:

«Страшним лихом обернулася для Івано-Франківської області липнева повінь – стрімкі потоки води з корінням виривали віковічні дерева, стихія забирала не лише будинки, майно, але й людські життя. Серед жертв були і діти... Немає слів, щоб передати горе батьків, які, здавалося, виплакали усі очі! Багатодітна матір втратила одразу троє діточок, у іншої жінки загинув єдиний дев'ятирічний син...».



оргтехніки, які вже не використовуються банком, громадським організаціям, що займаються вирішенням соціальних проблем. Мета програми – підтримка неприбуткових громадських організацій, які надають допомогу соціально незахищеним верствам населення: хворим дітям, дітям-сиротам, інвалідам, ветеранам і т. д. У програмі може взяти участь будь-яка громадська організація України. Для цього потрібно надіслати лист із проханням про передачу матеріальних ресурсів і список необхідного, копію довідки з податкової інспекції, що підтверджує неприбутковий статус організації, а також опис своєї діяльності, спрямованої на допомогу знедоленим.

Соціальна програма «НАДРА – хороший сусід»

НАДРА БАНК як соціально відповідальна компанія у 2008 році розпочав впровадження нової програми «НАДРА – хороший сусід», головна мета якої – інтеграція банку в життя регіонів України. Окрім того, програма дає хороший стимул для розвитку і формування соціальної позиції наших співробітників, оскільки кожний з нас має можливість взяти участь у будь-яких заходах, які приносять користь суспільству. Приєднатися до такої ініціативи можуть усі бажаючі мешканці конкретних населених пунктів, що вирішать власноруч допомогти облаштувати дитячий майданчик чи озеленювати прибудинкові зони рідного міста.

Надання шефської допомоги

НАДРА БАНК багато років турбується про дітей. Така діяльність спрямована не лише на матеріальну, але й психологічну підтримку дітям, створення навколо них атмосфери любові та затишку.

Науково-практичний медичний центр дитячої кардіології та кардіохірургії

Наш банк уже три роки поспіль піклується про Науково-практичний медичний центр дитячої кардіології та кардіохірургії Міністерства охорони здоров'я України. За цей час наша співпраця стала більш плідною та результативною. Зокрема, у 2007 році НАДРА БАНК разом із благодійним

фондом «Дитячий світ» подарували реанімобіль – унікальну «операційну на колесах» – для дітей із хворим серцем. Черговим напрямом нашої співпраці стало облаштування приміщень для маленьких пацієнтів кардіоцентру. Ми закуповуємо спеціальні розвиваючі іграшки, що створюють позитивний емоційний мікроклімат у лікарняних палатах. У 2008 році запроваджено ще один напрям взаємодії з Науково-практичним медичним центром дитячої кардіології та кардіохірургії – стартувала програма «Здорові серця», за якою діти співробітників банку мали змогу пройти обстеження та отримати

За поданими заявками були визначені 11 організацій, п'ять з яких отримали комплекти меблів і оргтехніки у 2008 році. Устаткування передали у Центр філантропії (м. Київ) з метою організації консультативного центру для інвалідів і людей похилого віку, МГО «Молодь України» (м. Київ) для реалізації проекту з популяризації сучасних танців серед дітей з неповних або малозабезпечених родин, ВГО «Громадський клуб» (м. Київ) для надання допомоги інвалідам і молодіжним організаціям «Станиця Краматорськ Пласту – Національної скаутської організації України» (м. Краматорськ, Донецька обл.) і «Мангуп» для проведення виховної роботи з дітьми та молоддю за скаутською методикою.

Стартувала програма в Одесі. 2 вересня до Дня міста НАДРА БАНК подарував її маленьким жителям дитячий майданчик і влаштував справжнє казкове дійство з цікавими конкурсами. Присутні на святі діти отримали пам'ятні подарунки від банку. Усі елементи дитячого майданчика, побудованого в Одесі, відповідають затвердженим стандартам. Зокрема, під час будівництва були використані екологічно чисті фарби та сировина, встановлена безпечна ігрова конструкція для мінімізації травмування дітей. Банк і надалі планує впроваджувати програму «НАДРА – хороший сусід»: будувати дитячі майданчики та озеленювати міські території.

фондом «Дитячий світ» подарували реанімобіль – унікальну «операційну на колесах» – для дітей із хворим серцем.

Черговим напрямом нашої співпраці стало облаштування приміщень для маленьких пацієнтів кардіоцентру. Ми закуповуємо спеціальні розвиваючі іграшки, що створюють позитивний емоційний мікроклімат у лікарняних палатах.

У 2008 році запроваджено ще один напрям взаємодії з Науково-практичним медичним центром дитячої кардіології та кардіохірургії – стартувала програма «Здорові серця», за якою діти співробітників банку мали змогу пройти обстеження та отримати



Дотримуючись принципів КСВ, НАДРА БАНК у 2008 році започаткував нову програму «НАДРА – хороший сусід»

2 вересня до Дня міста Одеси НАДРА БАНК подарував її маленьким жителям дитячий майданчик і влаштував справжнє казкове дійство з цікавими конкурсами. Присутні на святі діти отримали пам'ятні подарунки від банку.

необхідні консультації у спеціалістів кардіоцентру. Перевагами цієї програми уже скористалися діти 60 співробітників як з Києва, так і інших регіонів України.

Ми плануємо й надалі співпрацювати з дитячим кардіоцентром на засадах взаємодопомоги та взаємної підтримки, виявляючи щиру турботу про хворих дітей.

Шефство над дитячим будинком «Ясний»

Уже понад дев'ять років НАДРА БАНК опікується вихованцями київського дитячого будинку «Ясний». Адже діти, позбавлені родинного тепла і затишку, потребують особливої уваги. Ми ж намагаємося подарувати їм радість спілкування, а також впевненість у тому, що навколо є люди, яким небайдужа їхня доля і які завжди готові прийти на допомогу.

У 2008 році ми зосередили увагу на розвитку всебічних талантів юних вихованців дитячого будинку. Зокрема, провели конкурс малюнка, присвячений Олімпійській тематиці. Його переможці отримали від банку цінні подарунки, а найкращі роботи були відправлені на конкурс «Visa: Олімпійські фантазії», організований міжнародною платіжною системою Visa Inc. за підтримки українських банків.

Соціальні та спонсорські проекти

НАДРА БАНК намагається впроваджувати соціальні ініціативи, які здійснюють позитивний вплив на суспільство, сприяють розвитку культури та спорту.

Зокрема, банк підтримував дітей, які є власниками карток Visa, а також вихованців підшефного будинку «Ясний» у міжнародному конкурсі дитячого малюнка «Visa: Олімпійські фантазії», присвяченому літнім Олімпійським іграм 2008 року в Пекіні. Окрім того, НАДРА БАНК виступив партнером конкурсу «Я – футбольний уболівальник» (організатор – MasterCard).

За умовами цього конкурсу діти віком від 7 до 9 років, які намалювали малюнок на футбольну тематику і написали відгук про те, чому вони люблять футбол, мали змогу виграти мандрівку на фінал Ліги Чемпіонів УЄФА 2008 у Москві. На нашу думку, такі конкурси допомагають розвивати творчі

Таким чином, дітям додатково випала можливість поборотися за головний приз конкурсу – поїздки до Пекіна на літні Олімпійські ігри.

Багато позитивних емоцій отримали діти від футбольного матчу, який проводився між командами співробітників НАДРА БАНКУ та вихованців дитячого будинку «Ясний». Після матчу, переможцями якого, звичайно, стали діти, кожен юний футболіст отримав від банку пам'ятний подарунок.

Традиційно ми вітаємо учнів дитбудинку зі святом Останнього дзвоника – усі випускники 2008 року отримали з нагоди важливої події подарунки, що стануть корисними у самостійному житті. А в День знань представники банку вручили усім вихованцям закладу набори шкільного приладдя. Завершився 2008 рік святом, влаштованим для дітей з нагоди Нового року. У концертній програмі взяли участь всі юні таланти дитячого будинку. Естрадні та театральні номери в їхньому виконанні відрізнялися оригінальністю й цікавою постановкою.

Вважаємо, що така шефська допомога сприяє поліпшенню умов проживання дітей, створенню навколо них атмосфери турботи й любові, якої їм так не вистачає у повсякденному житті.

здібності дітей, а також стимулюють їх до занять спортом.

Упродовж 2008 року банк виступив партнером під час проведення цілої низки ініціатив, які сприяють зміцненню українського підприємництва та налагодженню партнерських відносин. Серед таких заходів варто відзначити проведення Днів корпоративної репутації – першого в Україні міжнародного форуму, присвяченого питанням управління репутацією бізнес-компаній, VI Міжнародну спеціалізовану конференцію «Ринки плоского прокату і труб-2008» (м. Алушта) та VII Міжнародну конференцію «Зернова індустрія-2008: ринок, інвестиції, інфраструктура», що відбулася в рамках IV Міжнародної виставки «Україна зернова».

Понад дев'ять років НАДРА БАНК опікується вихованцями київського дитячого будинку «Ясний»

2008 рік завершився святом, влаштованим для дітей з нагоди Нового року. У концертній програмі взяли участь всі юні таланти дитячого будинку. Естрадні та театральні номери в їхньому виконанні відрізнялися оригінальністю й цікавою постановкою.







Як ми піклуємося про екологію

Просвітницька кампанія «Прямуй на зелене!» (Go Green!)	56
Програма «Зелений офіс»	56
Етапи реалізації програми	56
Результати програми	57
Суспільне визнання у 2008 році	57

Просвітницька кампанія «Прямуй на зелене!» (Go Green!)

Ми поділяємо думку про те, що проблема зміни клімату з кожним роком стає більш актуальною, зокрема і для України. Уже зараз помітні негативні наслідки від активного розвитку промисловості, споживання великої кількості ресурсів та інших чинників, зумовлених діяльністю людей. У зв'язку з цим ми продовжуємо заходи щодо застосування принципу бережного ставлення до навколишнього середовища.

Вагомим кроком на цьому шляху стало приєднання НАДРА БАНКУ до Національної інформаційно-просвітницької кампанії «Прямуй на зелене!»

(Go green!), що була ініційована Представництвом ООН в Україні у рамках мережі Глобального Договору ООН. Мета кампанії – покращення рівня захисту навколишнього середовища в контексті економічного і соціального розвитку країни, заохочення змін у поведінці суспільства в екологічних аспектах. Наші співробітники брали активну участь в суботниках, що проходили в рамках проекту.

Переконані, що приєднання до кампанії зі зміни клімату, а також поширення принципів програми банку «Зелений офіс» сприятимуть об'єднанню зусиль задля збереження навколишнього середовища.

Програма «Зелений офіс»

Екологічну програму НАДРА БАНКУ «Зелений офіс» було започатковано у 2007 році відповідно до успішно діючої в усьому світі екологічної концепції. Програма покликана допомогти більш раціонально використовувати ресурси та енергію, зменшити кількість відходів при роботі в офісних приміщеннях.

Виходячи з трьох головних принципів «Зеленого офісу» – зменшуй, повторно використовуй, переробляй, ми розробили такі напрями реалізації програми, зокрема:

- використання в роботі екологічно чистого паперу;
- централізований збір використаного офісного паперу з його наступною передачею в центри переробки;

- придбання меблів, побутової і офісної техніки, що мають сертифікати, які підтверджують їх безпеку для здоров'я;
- використання для функціонування офісів енергозберігаючих ламп;
- забезпечення офісів банку кондиціонерами;
- передача старих меблів, техніки і використаних люмінесцентних ламп на утилізацію;
- встановлення резервуарів з екологічно чистою питною водою, забезпечення офісів банку фільтрами для очищення води;
- поступова заміна одноразового пластикового посуду, що використовується під час проведення різних святкових заходів або в повсякденному побуті, на екологічно чистий – паперовий.

Етапи реалізації програми

Відповідно до розробленої у 2008 році програми дій ми поширили екологічні принципи на усі регіональні управління банку та ознайомили співробітників з метою екологічної програми.

Для того щоб привернути увагу кожного співробітника до проблеми захисту навколишнього середовища, ми надрукували плакати-самоклейки невеликого розміру, які нагадують про головні правила «Зеленого офісу».

За результатами проведених усередині колективу консультацій в офісах з'явилися спеціальні наліпки на оргтехніку та інші побутові

речі. Так, наліпки на принтерах та контейнерах для побутового сміття нагадують про необхідність економно використовувати офісний папір, біля вимикачів – про заощадження електроенергії, на моніторах комп'ютерів, біля кондиціонерів – про необхідність вимикати електроприлади, якщо ними не користуються більше ніж 20 хвилин, біля кранів з водою – про економію чистої води.

За традицією такі заходи спочатку тестуються серед співробітників Центрального офісу, а згодом за результатами зворотного зв'язку удосконалюються та поширюються на інші офіси.



Володимир Чмелик,

керівник підрозділу – завідувач господарським підрозділом із забезпечення, Львівське регіональне управління:

«Програма «Зелений офіс» має велике значення для банку, адже ми скорочуємо споживання ресурсів: води, електроенергії, офісного паперу тощо і завдяки цьому ще й заощаджуємо кошти. Наше регіональне управління активно долучилося до програми, тому ми чітко усвідомлюємо велику відповідальність у питанні захисту навколишнього середовища та поліпшення життєдіяльності великих міст».

Результати програми

Результати програми «Зелений офіс», яка реалізовувалася у 2008 році, показали, що співробітники багатьох наших відділень поділяють принципи, закладені в програмі, та розуміють свою роль у збереженні навколишнього середовища.

Зокрема, в рамках програми ми передали на вторинну переробку 7,2 т використаного офісного паперу, що, за підрахунками екологів, є еквівалентним збереженню 133 дерев та 210 тис. л води.

Виходячи з головних принципів «Зеленого офісу», ми також передавали іншим установам техніку, що не використовувалася нашим банком, однак ще придатна для роботи. Так було започатковано

програму технічної допомоги неприбутковим організаціям з метою надання їм офісної техніки, а також меблів для повторного використання. За умовами програми упродовж 2008 року ми допомогли 11 організаціям, які займаються благодійною діяльністю.

Задля економії електроенергії у багатьох регіональних управліннях банку ми використовували енергозберігаючі лампи. Близько 80% приміщень банку вдалося забезпечити кондиціонерами з фільтрами повітря, а також кулерами з екологічно чистою водою.

Суспільне визнання у 2008 році

НАДРА БАНК став переможцем міжнародного конкурсу «Вибір року-2008» у номінації «Депозитний вклад у золоті». Фіналісти конкурсу визначалися за результатами всеукраїнських маркетингових досліджень, які проводилися компанією TNS-Ukraine. Комплексну оцінку якості та популярності послуги давали як споживачі, так і експерти-професіонали. Результати були перевірені та підтверджені міжнародною аудиторською компанією Deloitte.

Також НАДРА БАНК переміг у міжнародному конкурсі у сфері ефективних маркетингових комунікацій EFFIE AWARDS UKRAINE 2008. Срібними призерами в категорії «Фінансові послуги» стали такі продукти банку, як Депозитна програма «Для моєї родини» та Персональний кредитний пакет. Іпотечна програма банку «Житлові рішення» отримала бронзу.

Корпоративне видання НАДРА БАНКУ – журнал «Країна НАДРА» – було визнано кращим у номінації «Корпоративний журнал для персоналу» національного конкурсу «Краще Корпоративне Медіа України 2008» (організатор конкурсу – Асоціація Корпоративних Медіа).

НАДРА БАНК отримав спеціальну нагороду другого Національного конкурсу «Благодійник року» – «За вагомий внесок у розвиток благодійності в Україні». Основна мета конкурсу – відзначення благодійників, які проводили найбільш результативні благодійні програми у 2008 році.

За проведення соціальної програми по боротьбі з дитячою смертністю «Здорові діти у щасливій країні» НАДРА БАНК отримав 11 дипломів і подяк від головних лікарів обласних дитячих лікарень за внесок у розвиток дитячої медицини і рятування дитячих життів.

Окрім того, НАДРА БАНК на IX Київському міжнародному фестивалі реклами завоював бронзові медалі за PR-програму «НАДРА БАНК – соціально від-повідальна компанія» (конкурс PR-проектів) та промо-кампанію з просування Персонального кредитного пакета НАДРА БАНКУ на весілля (номінація – «Акції зі стимулювання збуту та продажу»).

Проект «Модний кредит!» НАДРА БАНКУ з просування Персонального кредитного пакета на ремонт посів друге місце за підсумками конкурсу ефективних маркетингових комунікацій «Золота бджола – 2008» у номінації «Ефективність».

Також НАДРА БАНК переміг у конкурсі «Золотий PROпелер» у номінації «Найкраща програма з підвищення обсягів продажу». Журі конкурсу високо оцінило проекти банку «Ми готові до всього!» та «Подорожуйте вдвічі більше!», які реалізовувалися спільно з агенцією EURO RSCG 4D задля популяризації серед клієнтів Персональних кредитних пакетів на народження дитини та відпочинок.

Плани на майбутнє

У 2008 році серед співробітників Центрального офісу були розповсюджені інструкції-нагадування про те, як поводитися на робочому місці таким чином, щоб не завдати шкоди довкіллю. Наступним кроком стане поширення правил за програмою «Зелений офіс» серед 25 регіональних управлінь. Відтак ми сприятимемо зміні ставлення співробітників до проблеми збереження навколишнього середовища та формуватимемо індивідуальну позицію кожного з них.



Таблиця 1. Використання елементів звітності і показників GRI у звіті

Елемент звітності/ показник GRI	Формулювання показника	Інформація, наведена у звіті, стор.	Інформація, розміщена на сайті	Примітки
1.1	Заява особи, яка приймає рішення	3		
1.2	Характеристика ключових впливів, ризиків і можливостей	12		Інформація наведена в різних розділах звіту.
2.1	Назва організації	Обкладинка 2	•	
2.2	Головні бренди або види продукції	6	•	
2.3	Функціональна структура організації, включаючи основні підрозділи	7	•	
2.4	Розташування штаб-квартири	7		
2.5	Число країн, у яких організація здійснює свою діяльність	7	•	
2.6	Характер власності й організаційно-правова форма	Обкладинка 2	•	
2.7	Ринки, на яких працює організація	26-33	•	
2.8	Масштаб організації	7	•	
2.9	Суттєві зміни масштабів, структури або власності	8		
2.10	Нагороди, отримані за звітний період	57		
3.1	Звітний період	Обкладинка 2		
3.2	Дата публікації останнього з попередніх звітів	Обкладинка 2		
3.3	Цикл звітності	Обкладинка 2		Річний.
3.4	Контактна інформація	Обкладинка 2	•	
3.5	Процес визначення змісту звіту	Обкладинка 2		
3.6	Межі звіту	Обкладинка 2		
3.7	Обмеження сфери охоплення або меж звітності	Обкладинка 2		У звіт увійшла інформація із всіх підрозділів банку, однак деякі дані стосуються тільки Центрального офісу. Аналіз діяльності проведений за трьохвимірним підсумком, однак показники GRI були застосовані частково.
3.8	Підстави для включення у звіт даних про спільні підприємства, дочірні компанії та ін.			Дані щодо спільних і дочірніх підприємств у звіті відсутні.
3.9	Методи вимірювання даних і розрахунків (у випадку відхилення від протоколів GRI)			Жодні методи, які відрізняються від запропонованих у GRI, не застосовувалися.
3.10	Опис значення переформулювань інформації, наведеної у попередніх звітах			Не застосовувалися.
3.11	Суттєві зміни щодо попередніх періодів звітності	Обкладинка 2		
3.12	Таблиця, що вказує на розміщення стандартних елементів звітності	Обкладинка 2		
3.13	Політика та практичні підходи, що були застосовані для зовнішнього підтвердження звіту			Робочою групою було ухвалено рішення не проводити зовнішнє підтвердження першого звіту, тому що ми вважаємо більш ефективним спочатку побудувати систему звітності.

Елемент звітності/ показник GRI	Формулювання показника	Інформація, наведена у звіті, стор.	Інформація, розміщена на сайті	Примітки
4.1	Структура управління організації, включаючи основні комітети в складі ради директорів	15	•	
4.2	Чи є голова вищого органу управління одночасно виконавчим менеджером	13	•	
4.3	Кількість незалежних членів вищого керівного органу	15	•	
4.4	Механізми, за допомогою яких акціонери або співробітники можуть спрямовувати діяльність керівництва	15, 46	•	
4.6	Діючі процеси, що дозволяють уникнути конфлікту інтересів	13	•	
4.7	Процеси визначення кваліфікації і компетентності членів вищого керівництва для визначення стратегії сталого розвитку (СР)	22		
4.8	Розроблені всередині організації заяви про місію або цінності, кодекси корпоративної поведінки та ін.	14, 21, 27	•	
4.9	Процедури, що використовуються вищим органом управління для нагляду за тим, як організація оцінює свою економічну, соціальну і екологічну діяльність	12		У систему корпоративного управління і управління ризиками входить низка аспектів, суттєвих з погляду СР, однак самостійної системи управління можливостями і ризиками у сфері СР у банку поки що не існує.
4.10	Процеси оцінки власної результативності у сфері СР з боку вищого керівництва			Нефінансова (соціальна) звітність є основним інструментом, на підставі якого вище керівництво буде відслідковувати й оцінювати результативність банку у сфері СР.
4.11	Чи застосовує організація принцип обережності			Показник нерелевантний для організації, тому що її основна діяльність не пов'язана із суттєвими впливами на екологію.
4.12	Розроблені зовнішніми сторонами хартії, принципи та ін.	22-23		
4.13	Членство в асоціаціях і/або міжнародних або національних організаціях	8-9		
4.14	Перелік зацікавлених сторін	21		
4.15	Підстави для виявлення і вибору зацікавлених сторін з метою подальшої взаємодії			Робоча група, у яку ввійшли представники всіх ключових департаментів банку, у рамках підготовки звіту провела аналіз зацікавлених сторін, з якими взаємодіє кожний із департаментів. За підсумками аналізу були обрані основні групи стейкхолдерів – ці групи, а також форми взаємодії з ними представлені у звіті.

Елемент звітності/ показник GRI	Формулювання показника	Інформація, наведена у звіті, стор.	Інформація, розміщена на сайті	Примітки
4.16	Підходи до взаємодії із зацікавленими сторонами	20-21		
4.17	Ключові теми, підняті або виявлені в процесі взаємодії із зацікавленими сторонами	20-22		
EC1	Створена й розподілена пряма економічна вартість	26-27		Показник відображений частково.
EC3	Забезпечення зобов'язань організації, пов'язаних із пенсійним планом з установленими пільгами			Нерелевантний, тому що в банку немає корпоративної пенсійної програми.
EC4	Значна фінансова допомога від держави	27		У 2007 році НАДРА БАНК користувався пільгами з оподаткування відповідно до чинного законодавства України.
EC6	Політика та підходи до закупівлі у місцевих постачальників і частка такої закупівлі у значних регіонах діяльності			Управління підтримки й забезпечення частково виконує централізовану закупівлю необхідної продукції. Основними постачальниками є дилери, представництва, оптові компанії як українських виробників, частка яких становить приблизно 70%, так і закордонних. Оптові компанії постачають необхідні матеріали. Іншу частину продукції, що не потрапляє під централізовану закупівлю й постачання, регіональні управління закуповують самостійно у місцевих постачальників.
EC7	Процедури наймання місцевого населення	42		Уточнення: «місцеве населення» – жителі певного регіону (області) України. Частка вищих керівників у філіальній мережі банку, які найняті з місцевого населення, становить 90%. Частка вищих керівників у Центральному офісі банку, найнятих з місцевого населення (м. Київ), – 80% (цей показник нижчий, оскільки міграція жителів інших регіонів у столицю України набагато вища, ніж міграція між регіонами). Процедури наймання однакові для всіх: необхідно пройти співбесіду щодо компетенцій з менеджером по персоналу і співбесіду з вищими керівниками.
EC8	Розвиток і вплив інвестицій на інфраструктуру та послуги, що надаються в першу чергу для суспільного блага	27-28, 50-53		
EC9	Розуміння і опис суттєвих непрямих економічних впливів	16-17, 27-33		
EN26	Ініціативи з пом'якшення впливу продукції та послуг на навколишнє середовище	56-57		

Елемент звітності/ показник GRI	Формулювання показника	Інформація, наведена у звіті, стор.	Інформація, розміщена на сайті	Примітки
LA1	Загальна кількість робочої сили з розмежуванням за типом зайнятості, договором наймання і регіоном	42, 47		
LA2	Загальна кількість співробітників і плинність кадрів з розмежуванням за віковою групою, статтю і регіоном	42		Показник відображений частково. Врахування даного показника в компанії ведеться тільки за регіоном та категорією працівників.
LA4	Частка співробітників, охоплених колективними договорами			100%
LA5	Мінімальний період повідомлення стосовно значних змін у діяльності організації	42-43		
LA7	Рівень виробничого травматизму, професійних захворювань, коефіцієнт втрачених днів і відсутності на робочому місці, а також загальна кількість смертельних випадків, пов'язаних з роботою	43		
LA8	Суттєві програми освіти, навчання, консультування... стосовно тяжких захворювань			Оскільки діяльність банку не пов'язана з факторами, що негативно впливають на працівників, у банку не розробляються такі програми. Замість цього проводиться інструктаж працівників.
LA9	Відображення питань здоров'я й безпеки в офіційних угодах із профспілками	43		Профспілка працівників у банку не створена. Питання здоров'я й безпеки містяться у Колективному договорі.
LA10	Середня кількість годин навчання на одного співробітника на рік (за категоріями співробітників)			Дані не ведуться.
LA11	Програми розвитку навичок і освіти	44-45		
LA12	Частка співробітників, для яких проводяться періодичні оцінки результативності й розвитку кар'єри	44		
LA13	Склад керівних органів і персоналу з розподілом за статтю і віковою групою (показники різноманітності)	42		
HR1	Відсоток і загальна кількість суттєвих інвестиційних угод, що містять положення про забезпечення прав людини			Показник нерелевантний для банку, оскільки інвестиційна діяльність не є пріоритетною, а існуючі інвестиційні проекти у портфелі банку не мають значного ефекту з точки зору дотримання прав людини – усі можливі аспекти, пов'язані з правами людини, повністю регламентуються чинним законодавством України.
HR4	Загальна кількість випадків дискримінації			За звітний період випадків дискримінації не виявлено.
HR7	Діяльність, у рамках якої існує значний ризик випадків використання примусової або обов'язкової праці	45-46		У діяльності банку таких ризиків не виявлено. Аналіз діяльності організацій, що отримують від банку кредити або інші форми фінансових послуг, не проводився.

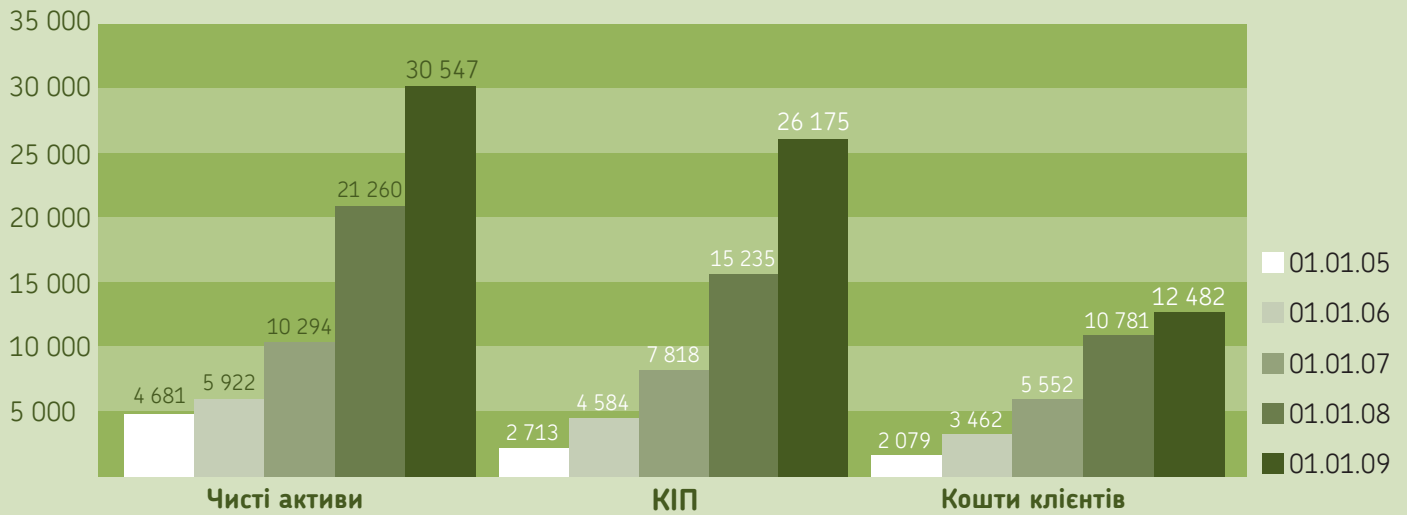
Елемент звітності/ показник GRI	Формулювання показника	Інформація, наведена у звіті, стор.	Інформація, розміщена на сайті	Примітки
HR9	Загальна кількість випадків порушень, що зачіпають права корінних і нечисленних народів			Даний показник не є суттєвим для банку.
S01	Характер, сфера охоплення й результативність будь-яких програм і практичних підходів, що оцінюють вплив організації на громади	50-53	•	
S02	Частка і загальна кількість бізнес-одиниць, проаналізованих стосовно ризиків, пов'язаних з корупцією			Згідно зі ст. 2 Закону України «Про боротьбу з корупцією» (№ 356/95-ВР) до суб'єктів корупційних дій належать державні службовці, відповідальні члени Кабінету Міністрів України, народні депутати різних рівнів, посадові особи органів місцевого самоврядування й військовослужбовці. Аналіз ризиків, пов'язаних з корупцією, у банку не проводився.
S06	Загальний грошовий показник фінансових і натуральних внесків політичним партіям, політикам і пов'язаним з ними організаціям			НАДРА БАНК є незалежним банком, що не входить до будь-яких фінансових груп, внаслідок чого фінустанова абсолютно аполітична і не бере участі у політичних процесах у країні.
PR1	Стадії життєвого циклу, на яких вплив на здоров'я і безпеку продукції та послуг оцінюється для виявлення можливостей поліпшення, частка продуктів і послуг, що підлягають такій процедурі			Показник нерелевантний для банку, тому що життєвий цикл переважної більшості послуг безпосередньо не пов'язаний з потенційною загрозою для здоров'я й безпеки їх споживачів. Аналіз можливих непрямих впливів наших послуг (через результати фінансованих проектів) не проводився.
PR3	Види інформації про властивості продукції і послуг, які вимагаються процедурами, і частка певних продуктів і послуг, стосовно яких діють такі вимоги до інформації	38-39		
PR5	Практики, що відносяться до задоволення споживача, включаючи результати досліджень за оцінкою ступеня задоволення споживача	36-38		

Елемент звітності/ показник GRI	Формулювання показника	Інформація, наведена у звіті, стор.	Інформація, розміщена на сайті	Примітки
Галузевий додаток за фінансовим сектором				
F5	Опис процесів, спрямованих на підвищення поінформованості співробітників з питань охорони навколишнього середовища	56-57		
CSR1	Політика корпоративної соціальної відповідальності (КСВ)	20-23		
CSR2	Структура управління КСВ	12-17		
CSR4	Управління суттєвими темами	22		
CSR6	Діалог зі стейкхолдерами	20-21		
INT1	Внутрішня політика КСВ	42-47		
INT2	Плинність персоналу, створення робочих місць	42		
INT7	Профіль персоналу	42-47		
SOC1	Благодійні внески	50-53		
RB1	Політика надання роздрібних банківських послуг	27-28		
RB2	Структура кредитного портфеля	26-28		
RB3	Кредити з високою соціальною значущістю	28-32		
IB1	Інвестиційна політика (соціально значущі елементи)	28-33		
IB2	Клієнтська структура	26-27		
IB3	Транзакції високої соціальної значущості	27-28		

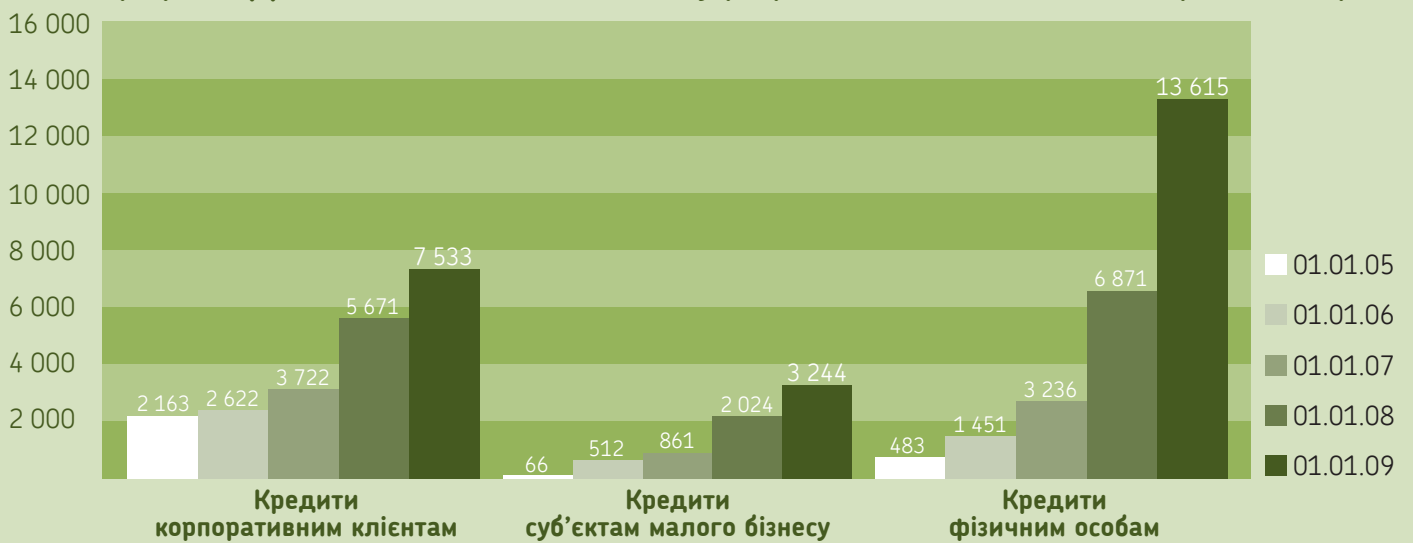
Таблиця 2. Відповідність змісту звіту принципам Глобального Договору ООН

Основні принципи	Показник GRI	Сторінка звіту
Заходи, спрямовані на реалізацію принципів ГД ООН	4.1-4.10, 4.12-4.13	8-9, 12-15, 21-23, 27, 46
Поширення СРП серед зацікавлених сторін		
Дотримання прав людини:		
Принцип 1 Комерційні компанії повинні забезпечувати та поважати захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні.	LA4, LA7-A9, LA13 HR1, HR4, HR7, HR9 PR1	61 42 61 61 45-46 62
Принцип 2 Комерційні компанії повинні стежити, щоб їхня діяльність не сприяла порушенню прав людини.	HR1, HR4, HR7, HR9	61 45-46, 62
Трудові відносини:		
Принцип 3 Комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і дієве визнання права на колективні угоди.	LA4 LA5 HR1	61 42-43 61
Принцип 4 Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню примусової або обов'язкової праці.	HR1 HR7	61 45-46
Принцип 5 Комерційні компанії повинні сприяти дієвому викоріненню дитячої праці.	HR1	61
Принцип 6 Комерційні компанії повинні сприяти дієвому викоріненню дискримінації стосовно зайнятості та працевлаштування.	EC7 LA2 LA13 HR1	42 42 42 61
Навколишнє середовище:		
Принцип 7 Комерційні компанії повинні дотримуватися обережних підходів до екологічних проблем.	EN26	56-57
Принцип 8 Комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності.	EN26 PR3	56-57 38-39
Принцип 9 Комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і розповсюдження екологічно чистих технологій.	EN26	56-57
Протидія корупції:		
Принцип 10 Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирицтво.	S02 S06	

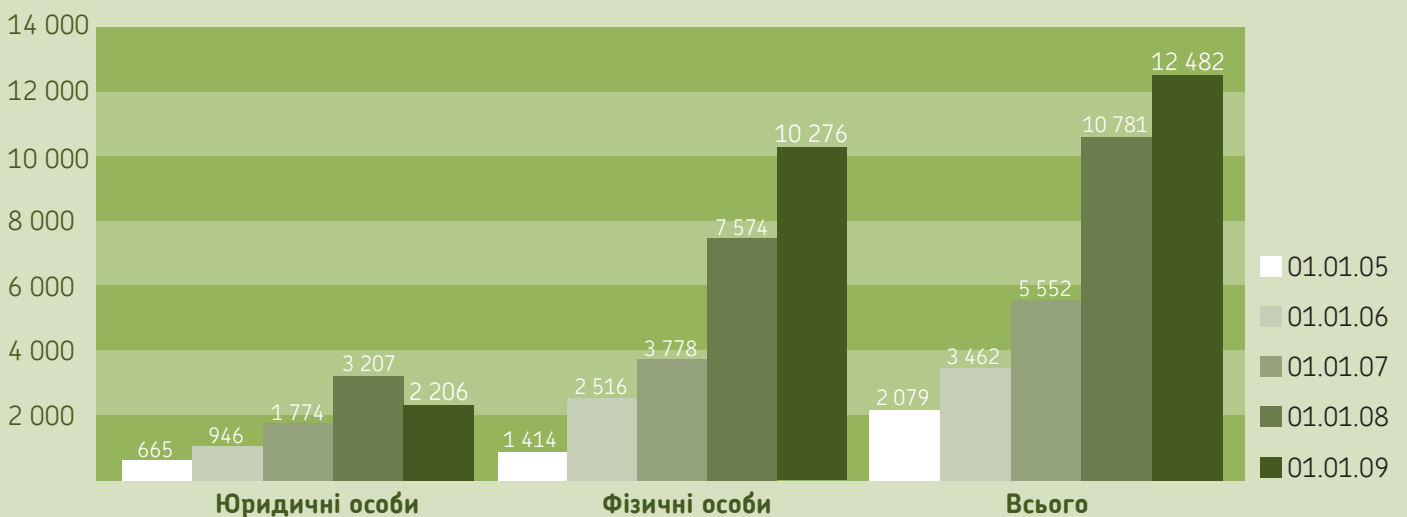
Графік 1. Динаміка основних показників ВАТ КБ «Надра» (млн грн.)



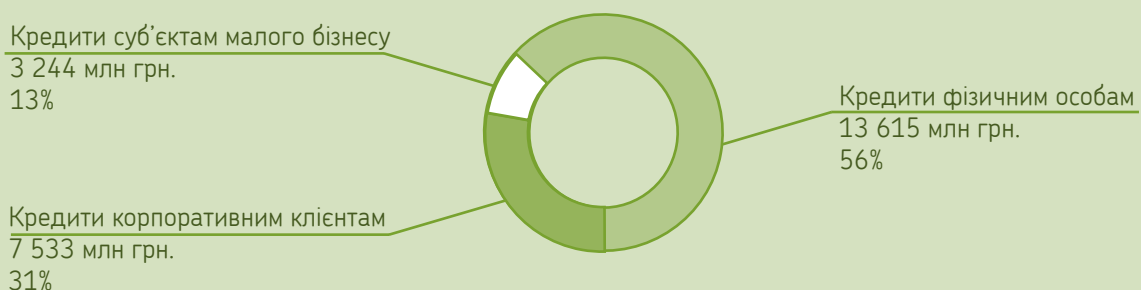
Графік 2. Динаміка клієнтських активів у розрізі сегментів ВАТ КБ «Надра» (млн грн.)



Графік 3. Динаміка клієнтських коштів ВАТ КБ «Надра» (млн грн.)



Діаграма. Структура портфеля кредитів, наданих клієнтам станом на 01.01.09 р.



Баланс ВАТ КБ «Надра» (млн грн.)

АКТИВИ БАНКУ	01.01.05		01.01.06		01.01.07		01.01.08		01.01.09		
	Сума	Відн. приріст за рік	Сума	Відн. приріст за рік	Сума	Відн. приріст за рік	Сума	Відн. приріст за рік	Сума	Відн. приріст за рік	
Валюта, монети, банківські метали	155,4	217,5	298,5	81,0	137,2%	441,6	143,1	148,0%	269,4	-172,2	61,0%
Коррахунок у НБУ	129,1	230,5	213,7	-16,7	92,7%	437,0	223,3	204,5%	160,0	-277,0	36,6%
Коррахунки в інших банках	443,7	70,1	166,2	96,1	237,0%	200,2	34,0	120,4%	431,7	231,6	215,7%
Депозити і кредити в інших банках	376,4	628,9	1 475,0	846,1	234,5%	2 877,8	1 402,8	195,1%	1 578,4	-1 299,4	54,8%
Цінні папери в портфелі банку	87,1	285,5	569,5	284,0	199,5%	668,9	372,2	165,4%	1 782,8	1 113,9	266,5%
Кредити і фінансовий лізинг, надані клієнтам	2 473,0	4 103,2	6 940,9	2 837,7	169,2%	14 022,5	7 081,6	202,0%	22 869,2	8 846,8	163,1%
Інвестиції капіталу	3,3	0,0	0,0	0,0	-	0,0	0,0	-	0,0	0,0	-
Нематеріальні активи	1,5	1,5	1,5	0,0	98,3%	9,0	7,5	597,0%	4,4	-4,6	49,4%
Матеріальні активи	113,9	209,9	352,3	142,5	167,9%	1 031,8	679,5	292,9%	1 729,0	697,2	167,6%
Інші активи	105,1	175,4	276,1	100,7	157,4%	1 570,8	1 021,9	470,2%	1 722,4	151,6	109,7%
ВСЬОГО	3 888	5 922	10 294	4 371	173,8%	21 260	10 966	206,5%	30 547	9 288	143,7%
ПАСИВИ БАНКУ	01.01.05		01.01.06		01.01.07		01.01.08		01.01.09		
	Сума	Відн. приріст за рік	Сума	Відн. приріст за рік	Сума	Відн. приріст за рік	Сума	Відн. приріст за рік	Сума	Відн. приріст за рік	
Коррахунки банків	239,6	15,4	64,5	49,1	418,2%	596,1	531,6	924,2%	4,4	-591,7	0,7%
Депозити і кредити банків	836,4	1 487,9	2 709,3	1 221,4	182,1%	6 471,4	3 780,1	239,5%	12 311,0	5 839,5	190,2%
Кошти до запитання клієнтів	346,0	705,9	1 330,4	624,5		3 571,5	2 241,1	268,4%	3 122,9	-448,6	87,4%
Строкові депозити клієнтів	1 662,9	2 598,9	4 066,6	1 467,7	156,5%	7 205,7	3 139,1	177,2%	9 358,9	2 153,2	129,9%
Цінні папери власного боргу	69,6	170,4	330,0	159,6	193,7%	254,0	-76,0	77,0%	0,3	-253,8	0,1%
Кредити, отримані від міжнародних фінансових організацій	195,7	162,3	248,0	85,7	152,8%	715,5	467,5	288,5%	2 128,7	1 413,2	297,5%
Інші зобов'язання	76,1	140,9	220,3	79,4	156,3%	437,3	199,0	190,3%	931,2	493,9	213,0%
Статутний капітал	80,9	240,0	389,9	149,9	162,4%	390,4	0,5	100,1%	390,4	0,0	100,0%
Фонди та резерви	261,1	284,9	748,1	463,2		1 016,5	268,4	135,9%	1 422,2	405,8	139,9%
Субординована заборгованість	95,4	89,4	0,0	-89,4	0,0%	252,5	252,5	-	851,6	599,1	337,3%
Прибуток поточного року	24,6	26,4	186,6	160,2	706,3%	348,6	162,0	186,8%	25,9	-322,8	7,4%
ВСЬОГО	3 888	5 922	10 294	4 371	173,8%	21 260	10 966	206,5%	30 547	9 288	143,7%

Структура капіталу ВАТ КБ «Надра» (млн грн.)

Показник	01.01.2006		01.01.07		01.01.08		01.01.09	
	Сума	Відн. приріст	Сума	Відн. приріст	Сума	Відн. приріст	Сума	Відн. приріст
Статутний капітал	240,0	149,9	389,9	162,4%	390,4	0,5	390,4	0,0
Загальна сума фондів та резервів	311,3	623,4	934,7	300,2%	1 365,1	430,4	1 448,1	83,0
- фонди та резерви	284,9	463,2	748,1	262,6%	1 016,5	268,4	1 422,2	405,8
- прибуток поточного року	26,4	160,2	186,6	706,3%	348,6	162,0	25,9	-322,8
Субординований капітал	89,4	-89,4	0,0	0,0%	252,5	252,5	851,6	599,1
ВСЬОГО	640,7	1 145,9	1 324,6	206,7%	2 007,9	683,4	2 690,1	682,1

Структура фінансового результату ВАТ КБ «Надра» (млн грн.)

Показник	01.01.06		01.01.07		01.01.08		01.01.09	
	Сума	Відн. приріст	Сума	Відн. приріст	Сума	Відн. приріст	Сума	Відн. приріст
Чистий відсотковий прибуток	210,6	144%	411,8	196%	718,2	174%	1 113,3	155%
Чистий комісійний прибуток	121,2	166%	293,7	242%	405,6	138%	547,6	135%
Торговий та інші прибутки	29,9	64%	207,9	696%	430,7	463%	920,5	214%
Витрати на персонал та інші загальноадміністративні витрати	277,5	163%	505,9	182%	865,6	276%	1 254,1	145%
Відрахування до резервів	49,3	73%	183,3	372%	280,5	153%	1 218,0	434%
Податок з прибутку	8,4	198%	37,6	445%	59,9	159%	83,5	139%
Чистий прибуток	26,4	107%	186,6	706%	348,6	187%	25,9	7%

Анкета зворотного зв'язку

1. Загальне враження від звіту.

2. Яку інформацію варто подавати у звіті в майбутньому?

3. Інші коментарі.

4. Будь ласка, вкажіть, до якої групи Ви себе відносите:

- наш клієнт
- клієнт іншого банку
- інвестор
- наш співробітник
- фахівець у сфері КСВ
- представник компанії
- представник органів державної влади
- представник державних регулювальних органів
- представник ЗМІ
- представник громадської організації
- інше (вкажіть)

Нам цікаво дізнатися Вашу думку про звіт.

Відправте, будь ласка, заповнену форму факсом:

+38 (044) 481 09 49

або електронною поштою:

pr@nadrabank.kiev.ua