**Річний звіт 2018**

**Основні показники діяльності банку на 31 грудня 2018 року٭**

тис. грн

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | **2017** | **Зміна, %** |
| **Балансові показники** |  |  |  |
| **Активи** |  | 67 016 816 |  |
| Обов’язкові резерви в Національному банку України |  | - |  |
| Заборгованість кредитних установ |  | 8 032 433 |  |
| Кредити клієнтам |  | 37 348 686 |  |
| Зобов’язання перед кредитними установами |  | 2 533 468 |  |
| Зобов’язання перед клієнтами |  | 52 272 275 |  |
| Субординований борг |  | - |  |
| Статутний капітал |  | 6 154 516 |  |
| Усього капітал |  | 10 840 553 |  |
| **Звіт про прибутки** |  |  |  |
| Чисті процентні доходи після резерву під зменшення корисності кредитів |  | 7 374 483 |  |
| Чисті комісійні доходи |  | 2 344 427 |  |
| Непроцентні доходи |  | 480 758 |
| Непроцентні витрати |  | (3 676 025) |  |
| Прибуток до оподаткування |  | 6 523 643 |  |
| Прибуток за рік |  | 5 319 021 |  |
| **Загальна інформація про банк** |  |  |  |
| Показник достатності капіталу згідно з Базелем II |  | 23,14% |  |
| Показник достатності регулятивного капіталу згідно з вимогами НБУ |  | 19,48% |  |
| Кількість відділень банку |  | 498 |  |
| Кількість працівників (консолідовано) |  | 7 755 |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\****Згідно з Міжнародними стандартами фінансової звітності (МСФЗ)*

**Зміст**

**Звернення голови Правління банку**

**Звіт Наглядової ради**

# Інформація про банк

Місія. Цінності. Візія

Історія успіху

Рейтинги

Звіт із корпоративного управління

Організаційна структура

Нагороди та відзнаки

Роль у сталому розвитку суспільства

Участь у професійних організаціях

# Ринкове середовище

Макроекономічні показники

Банківський сектор України в 2018 році

# Діяльність банку

Основні результати

Управління ризиками

Мережа відділень

Персонал. Навчання та розвиток

Операційна діяльність та ІТ

Послуги корпоративним клієнтам

Послуги суб’єктам малого та мікробізнесу

Послуги приватним особам

Послуги казначейства

Послуги фінансовим установам

# Консолідована фінансова звітність банку

Висновок незалежних аудиторів

Консолідована фінансова звітність

**Райффайзен Лізинг Аваль**

**Райффайзен Банк Інтернаціональ**

**Довідник Райффайзен Банк Інтернаціональ**

**Довідник Райффайзен Банку Аваль**

**Звернення голови Правління банку**

У 2018 рік Райффайзен Банк Аваль увійшов із затвердженою digital-стратегією, що передбачала створення Digital Hub, відкриття нових digital-відділень та розробку нових продуктів.

У рамках цієї стратегії протягом звітного року в банку було впроваджено новий Інтернет-банкінг для фізичних осіб Raiffeisen Online (392 тис. зареєстрованих клієнтів на кінець 2018 року); оновлено мобільний додаток Raiffeisen Online (277 тис. користувачів); відремонтовано та відкрито 7 digital-відділень у чотирьох містах України; відповідно до нової концепції трансформації відділень впроваджено нову функціональну роль digital-амбасадора, який знайомить клієнтів із онлайн-каналами обслуговування у банку; запроваджено новий продукт Visa Checkout тощо.

Сьогодні банк має гарні відгуки про нову модель digital-відділень, де визначальним фактором якості обслуговування є нові вимоги до персоналу, їхня обізнаність та інтерес до цифрових технологій, вміння та бажання консультувати клієнтів щодо інновацій.

У 2018 році Райффайзен Банк Аваль, як частина банківської групи Райффайзен Банк Інтернаціональ, приступив до створення адаптивної організації, що включає велику кількість навчальних процесів, формування крос-функціональних команд, зміни в корпоративній культурі задля ефективнішої співпраці, підвищення проактивності працівників, їхнього особистісного розвитку та посилення відповідальності за свою роботу. Для навчання працівників за різними продуктовими напрямками у банку було проведено 19223 тренінг-дні. Всебільше уваги приділяється прискоренню формування адаптивної організації. З цією метою проведено 13 тренінгів для персоналу.

Протягом року тривали мотиваційні програми для фахівців банку, спрямовані на підвищення якості обслуговування роздрібних клієнтів та корпоративного бізнесу.

При реалізації цих та інших заходів банк орієнтувався на своїх клієнтів, водночас досягаючи амбіційних бізнесових і фінансових цілей, визначених акціонерами.

У цьому документі банк звітує про те, як йому вдалося збільшити кількість клієнтів і покращити якість роботи з ними. Обсяг кредитного портфеля корпоративного бізнесу зріс на 7,7 млрд грн, малого та мікробізнесу – на 1,5 млрд грн, роздрібного бізнесу – на 2,8 млрд грн. Загалом за звітний рік банк продемонстрував зростання активів на 38% і став найбільшим кредитором української економіки в банківському секторі. Банк наростив клієнтську базу – у ньому відкрили рахунки понад 200 нових юридичних осіб, 20 тисяч представників малого та мікробізнесу та понад 170 тисяч приватних осіб.

Останній звіт компанії GfK підтверджує, що банк входить до трійки найвпізнаваніших банківських брендів в Україні (21% опитаних). У 2018 році Райффайзен Банк Аваль займав лідерські позиції на ринку банківських послуг для клієнтів малого та мікробізнесу. За результатами опитування GfK його називали основним банком для корпоративних клієнтів в Україні. В тому числі, він посідає перше місце за показником лояльності клієнтів (NPS) у порівнянні з головними конкурентами.

Володимир Лавренчук,

Голова Правління

**Звіт Наглядової ради**

Шановні пані та панове!

2018-ий був найуспішнішим роком для Райффайзен Банку Аваль з часу його приєднання до Групи Райффайзен у 2005 році. Протягом звітного року банк продовжував демонструвати високі фінансові результати та істотний прогрес у багатьох важливих сферах діяльності.

Чистий прибуток банку перевищив \_\_\_ млрд грн у 2018 році.

Станом на кінець звітного року Райффайзен Банк Аваль посідав третє місце на ринку за розміром мережі відділень. У 2018 році банк продовжував модернізувати свою мережу відділень згідно з новою типологією. Було розпочато оновлення 18 ключових відділень у кількох містах України. У 2018 році шість оновлених відділень уже було відкрито для обслуговування клієнтів. Окрім оновлення дизайну відділень, впроваджено також зміни у процесах, що відбуваються у них, із акцентом на діджитал-технології.

У звітному році банк досягнув надзвичайно високого рівня довіри з боку клієнтів. Це стало можливим завдяки стійкій фінансовій позиції банку, сумлінному виконанню ним своїх зобов’язань, підтримці з боку материнської компанії Райффайзен Банк Інтернаціональ, а також дякуючи потужному бренду «Райффайзен».

Успіх банку базується на довгострокових відносинах із клієнтами, високих стандартах банківських компетенцій, постійному вдосконаленні процесів із застосуванням підходів Lean та Agile, діджитал-трансформації, а також на професійному ризик-менеджменті, що підтверджується високою якістю кредитного портфеля банку.

Райффайзен Банк Аваль продовжує залишатися провідним банком із бездоганною репутацією в Україні. Підтвердженням цього слугують численні нагороди, отримані від авторитетних українських та міжнародних інституцій та засобів масової інформації у 2018 році. Серед таких нагород: «Кращий банк в Україні» (журнали Euromoney, Global Finance, The Banker, EMEA Finance), «Кращий банк із торгового фінансування в Україні» (Global Finance), «Кращий банк-емітент у Східній Європі» та «Кращий банк-партнер із торгових операцій у Східній Європі» (Міжнародна фінансова корпорація), «Найактивніший банк-емітент в Україні в рамках Програми сприяння торгівлі» (ЄБРР), «Найстійкіший банк в Україні» (фінансовий портал «Мінфін») тощо.

Склад Правління банку залишався без змін у 2018 році. Він нараховує 5 осіб.

У 2018 фінансовому році члени Наглядової ради провели 4 чергових засідання. Загалом відвідуваність засідань Наглядової ради у звітному році становила близько 94 відсотків.

Наглядова рада регулярно та ретельно моніторила бізнес-діяльність та ситуацію з ризиками у Райффайзен Банку Аваль. Регулярно відбувалося обговорення з Правлінням банку питань адекватності капіталу та ліквідності, а також напрямків розвитку бізнесу Райффайзен Банку Аваль та стратегій управління ризиками. Наглядова рада також детально розглядала питання подальшого розвитку у сфері корпоративного управління та контролювала впровадження відповідних політик. Здійснюючи контролюючу та консультативну діяльність, Наглядова рада підтримувала прямі контакти з членами Правління банку, аудитором та керівниками внутрішніх контролюючих органів. Вона здійснювала також постійний обмін інформацією та думками щодо актуальних питань із представниками банківських наглядових органів.

Крім того, Правління надавало Наглядовій раді регулярні детальні звіти з тих чи інших питань діяльності у відповідних сферах бізнесу. У період між засіданнями Наглядова рада також підтримувала контакти з Головою та членами Правління. Правління банку завжди було відкритим для двосторонніх та багатосторонніх дискусій із членами Наглядової ради, а, за потреби, і з залученням експертів з питань, які цікавили Наглядову раду.

Співпраця з Правлінням банку базувалася на взаємній довірі та відбувалася в руслі ефективної та конструктивної колаборації. Обговорення носили відкритий та критичний характер, і Наглядова рада приймала рішення після розгляду всіх аспектів питань. У разі виникнення потреби в додатковій інформації при поглибленому розгляді окремих питань, таку інформацію члени Наглядової ради отримували вчасно та в повному обсязі.

У звітному році Наглядова рада Райффайзен Банку Аваль виконувала всі свої зобов’язання відповідно до чинного законодавства України та Статуту банку. Вона здійснювала моніторинг відповідності діяльності Правління банку діючому законодавству та її ефективності під час регулярних засідань, дискусій, а також шляхом аналізу звітів Правління. Наглядова рада надавала повну підтримку Правлінню в його діяльності у 2018 році.

Аудиторська компанія KPMG Audit провела перевірку консолідованої фінансової звітності Райффайзен Банку Аваль за 2018 рік на відповідність Міжнародним стандартам фінансової звітності (МСФЗ). Результати аудиту не викликали жодних заперечень і засвідчили повне дотримання всіх вимог чинного законодавства. Наглядова рада погодила звітність Правління банку про результати аудиту за 2018 фінансовий рік.

Користуючись нагодою, я дякую всім працівникам Райффайзен Банку Аваль за наполегливу працю та незмінні зусилля у 2018 році, а також прошу їх і надалі брати активну участь у подоланні майбутніх викликів.

Від імені Наглядової ради

Мартін Грюль,

Голова Наглядової ради

# Інформація про банк

**Місія. Цінності. Візія**

Місія

Ми – надійний та відповідальний банк, що наполегливо та професійно працює задля зростання добробуту наших клієнтів, співробітників та суспільства.

Цінності

* Відповідальність
* Цілісність
* Бездоганна якість
* Спільне створення вартості
* Робимо, що обіцяємо

Візія

Ми – європейський універсальний банк.

Наш пріоритет – бездоганна якість послуг.

Ми прагнемо зміцнити наші конкурентні переваги шляхом втілення інновацій, пошуку та використання нових можливостей.

**Історія успіху**

**1992 р.** НБУ зареєстрував АКБ «Аваль».

**1994 р.** Банк почав працювати як АППБ «Аваль».

**1995 р.** Отримано акредитацію для реалізації проектів ЄБРР.

**1996 р.** Створено процесінговий центр банку – Український процесінговий центр.

**1999 р**. Банк став учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.

**2001 р.** Впроваджено власну систему термінових грошових переказів по Україні «Аваль-Експрес».

**2004 р.** Статутний капітал банку досяг рекордної на той час суми – 1 млрд грн.

**2005 р.** 93,5% акцій банку придбано групою Райффайзен Інтернаціональ Банк-Холдинг АГ.

**2006 р**. АППБ «Аваль» перейменовано на ВАТ «Райффайзен Банк Аваль».

**2010 р.** Статутний капітал банку збільшено до понад 3 млрд грн.

**2015 р.** ЄБРР став одним із акціонерів Райффайзен Банку Аваль.

**2016 р.** Статутний капітал банку збільшено до понад 6,15 млрд грн.

**2018 р.** Ще один рекордний рік для банку з прибутком …… млрд грн.

**Рейтинги**

**Поточні рейтинги, присвоєні Райффайзен Банку Аваль агентством Moody’s**

|  |  |
| --- | --- |
| Довгострокові депозити в іноземній валюті | Caa2 стабільний |
|  |  |
| Короткострокові депозити в іноземній валюті | NP |
| Довгострокові депозити у національній валюті | B3 стабільний |
| Рейтинг за національною шкалою | A3.ua стабільний |

Поточні рейтинги, присвоєні Райффайзен Банку Аваль РА «Стандарт- Рейтинг»

|  |  |
| --- | --- |
| Довгостроковий кредитний рейтинг за національною шкалою | uaААА |
| Прогноз | стабільний |
| Короткостроковий кредитний рейтинг за національною шкалою | uaK1 |
| Прогноз | стабільний |
| Рейтинг депозитів за національною шкалою | ua.1 |

**Звіт із корпоративного управління**

Акціонерне товариство «Райффайзен Банк Аваль» є юридичною особою приватного права за законодавством України. Організаційно-правова форма банку – акціонерне товариство, тип акціонерного товариства – приватне акціонерне товариство.

**Загальні збори акціонерів, склад, відповідальність, функції Наглядової ради, Правління банку, виконавчих комітетів**

Банк – приватне акціонерне товариство, органами управління якого є:

* вищий орган управління – Загальні збори акціонерів банку (надалі – Збори);
* наглядовий орган – Наглядова рада банку (надалі – Наглядова рада);
* виконавчий орган – Правління банку (надалі – Правління).

До компетенції Зборів, як вищого органу управління, належить вирішення всіх питань діяльності банку.

Для формування прозорої та ефективної моделі корпоративного управління банку, збалансування інтересів акціонерів, його посадових осіб, працівників, ділових партнерів і суспільства Збори прийняли і затвердили «Принципи корпоративного управління акціонерного товариства «Райффайзен Банк Аваль»» (Протокол №ЗБ-58 від 27.04.2018 р.).

Основними принципами корпоративного управління банку є:

* забезпечення захисту прав та законних інтересів акціонерів банку;
* виважене, сумлінне та ефективне виконання Наглядовою радою та Правлінням своїх функцій;
* лояльність та відповідальність посадових осіб органів банку, недопущення конфлікту інтересів;
* прозорість інформаційної політики банку;
* забезпечення управління ризиками та контролю за фінансово-господарською діяльністю банку;
* усвідомлення соціальної ролі та відповідальності банку та його працівників.

Банк забезпечує акціонерам реальну можливість користуватися правами, передбаченими законодавством України та Статутом банку.

Банк забезпечує рівне ставлення до всіх акціонерів, що означає:

* рівність прав акціонерів, що є власниками однакової кількості акцій одного типу, незалежно від того, чи є вони резидентами чи нерезидентами України, фізичними чи юридичними особами;
* заборону встановлювати мінімальну кількість акцій, що надає право голосу на Загальних зборах акціонерів, або обмежувати кількість голосів, що належать одному акціонерові, крім випадків, передбачених діючим законодавством України;
* заборону встановлювати в рамках одного типу акцій будь-яких переваг щодо розміру та порядку отримання дивідендів різними групами акціонерів;
* рівність прав та можливостей для кожного з акціонерів стосовно доступу до інформації про діяльність банку.

Акціонери банку мають такі права:

* право на участь в управлінні банком шляхом участі та голосування на Загальних зборах акціонерів;
* право на отримання частини прибутку банку в розмірі, пропорційному належній акціонерові кількості акцій, за рішенням Зборів (за винятками, передбаченими законодавством);
* право на отримання інформації про діяльність банку в порядку, встановленому законодавством України та відповідними внутрішніми документами банку;
* право на надійну та ефективну реєстрацію та підтвердження права власності на акції;
* право вимагати обов’язкового викупу належних акціонеру акцій банком або акціонером (акціонерами), що набув (спільно набули) контрольний або домінуючий контрольний пакет акцій за справедливою ціною, а також право вимагати від інших акціонерів обов’язкового продажу акцій у порядку та у випадках, встановлених законодавством та Статутом банку;
* акціонери банку мають інші права, передбачені чинним законодавством та Статутом банку.

Акціонери банку не повинні зловживати своїми правами, у тому числі забороняється:

* реалізовувати права акціонера у порядку та способами, що не відповідають законодавству України, Статуту банку та внутрішнім документам банку, рішенням Загальних зборів акціонерів банку;
* вчиняти будь-які дії, що перешкоджають діяльності банку, його органам управління, можуть спричинити шкоду майну та інтересам банку, його акціонерів та клієнтів, призвести до втрати ділової репутації банку.

Реалізація акціонером правомірно набутого права вимоги обов’язкового викупу/продажу акцій у відносинах із банком та іншими акціонерами в будь-якому випадку не може вважатися зловживанням правами.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Для представлення інтересів акціонерів, захисту їхніх прав, регулювання діяльності виконавчого органу – Правління – і контролю за його діяльністю вищий орган управління банку – Збори (Протокол №ЗБ-58 від 27.04.2018р.) обрали Наглядову раду в такому складі:

Голова Наглядової ради – Мартін Грюль (Martin Grüll),

заступник Голови Наглядової ради – Андрій Степаненко,

член Наглядової ради – Джозеф Еберле (Joseph Eberle),

член Наглядової ради – Харальд Кроегер (Harald Kroeger),

член Наглядової ради – Роберт Фріц (Robert Fritz),

член Наглядової ради – Андреа Морару (Andreea Moraru),

член Наглядової ради (незалежний) – Ганна Дерев’янко,

член Наглядової ради (незалежний) – Павло Шеремета,

член Наглядової ради (незалежний) – Даніель Білак.

З метою забезпечення незалежності Наглядової ради, до її складу обрано 3-х незалежних членів.

Обрані члени Наглядової ради володіють знаннями, кваліфікацією та досвідом, необхідними для виконання своїх посадових обов'язків. Члени Наглядової ради приділяють роботі в Наглядовій раді достатньо часу.

Наглядова рада Банку у своїй діяльності керується законодавством України, Статутом банку (Протокол №ЗБ-58 від 27.04.2018 р.), Положенням «Про Наглядову раду акціонерного товариства «Райффайзен Банк Аваль»» (Протокол №ЗБ-58 від 27.04.2018 р.) іншими нормативними актами.

До виключної компетенції Наглядової ради належать такі функції:

*з питань стратегії діяльності банку:*

* затвердження стратегії розвитку банку відповідно до основних напрямів діяльності, визначених Загальними зборами (в тому числі цілей банку, планів середньострокового та довгострокового розвитку та моделей бізнесу);
* затвердження бюджету банку, в тому числі бюджету банку та його дочірніх компаній згідно з МСФЗ, бюджету Служби внутрішнього аудиту банку, та бізнес-плану розвитку банку;
* затвердження плану відновлення діяльності банку;
* визначення джерел капіталізації та іншого фінансування банку;
* визначення кредитної політики банку, в тому числі щорічних кредитних політик відокремлених підрозділів;
* визначення ймовірності визнання банку неплатоспроможним внаслідок прийняття ним на себе зобов’язань або їх виконання, у тому числі внаслідок виплати дивідендів або викупу акцій;

*щодо внутрішніх контролів та управління ризиками:*

* визначення і затвердження стратегії та політики управління ризиками, процедури управління ними, а також переліку ризиків, їхніх граничних розмірів;
* забезпечення функціонування системи внутрішнього контролю банку та контролю за її ефективністю;
* контроль за ефективністю функціонування системи управління ризиками;
* вжиття заходів щодо запобігання виникненню конфлікту інтересів у банку, сприяння їх врегулюванню;
* контроль за усуненням недоліків, виявлених Національним банком України та іншими органами державної влади та управління, які в межах своєї компетенції здійснюють нагляд за діяльністю банку, Службою внутрішнього аудиту банку та аудиторською фірмою, за результатами проведення зовнішнього аудиту;

*щодо контролю за діяльністю Правління банку:*

* призначення Голови та інших членів Правління банку та припинення їхніх повноважень/звільнення; затвердження умов цивільно-правових, трудових договорів (контрактів), що укладатимуться з Головою та іншими членами Правління банку, встановлення розміру їхньої винагороди, в тому числі заохочувальних та компенсаційних виплат;
* затвердження Положення про винагороду та звіту про винагороду членів Правління банку;
* здійснення контролю за діяльністю Правління банку, внесення пропозицій щодо її вдосконалення; прийняття рішення про відсторонення Голови або члена Правління банку від здійснення повноважень та обрання особи, яка у зв’язку з цим тимчасово здійснюватиме повноваження Голови або члена Правління банку;
* розгляд звіту Правління та затвердження заходів за результатами його розгляду;

*з питань аудиту:*

* визначення порядку роботи та планів Служби внутрішнього аудиту банку і контроль за її діяльністю;
* призначення та звільнення керівника Служби внутрішнього аудиту банку; затвердження умов цивільно-правових або трудових договорів (контрактів), що укладатимуться з працівниками Служби внутрішнього аудиту банку, встановлення розміру їхньої винагороди, в тому числі заохочувальних та компенсаційних виплат;
* визначення аудиторської фірми для проведення зовнішнього аудиту та затвердження умов договору, що укладатиметься з нею, встановлення розміру оплати послуг; розгляд висновку аудиторської фірми та затвердження рекомендацій Загальним зборам для прийняття рішення щодо нього;

*з питань прозорості діяльності та розкриття інформації:*

* забезпечення своєчасного надання (опублікування) банком достовірної інформації щодо його діяльності відповідно до законодавства України, опублікування інформації про принципи (кодекс) корпоративного управління банку;
* затвердження порядку здійснення операцій із пов’язаними з банком особами;
* повідомлення Національного банку України про конфлікти інтересів, що виникають у банку;
* підтримання дієвих стосунків із Національним банком України;

*з питань корпоративного характеру:*

* прийняття рішення про скликання чергових та позачергових Загальних зборів, підготовка порядку денного Загальних зборів, прийняття рішення про дату їх проведення та про внесення пропозицій до проекту порядку денного (крім скликання акціонерами позачергових Загальних зборів), визначення дати складання переліку акціонерів, які повинні бути повідомлені про проведення Загальних зборів та мають право на участь у Загальних зборах, призначення голови Загальних зборів, підготовка пропозицій щодо питань, які виносяться на Загальні збори, та проектів рішень за ними, затвердження повідомлення про проведення Загальних зборів відповідно до законодавства України та проекту порядку денного Загальних зборів, а також затвердження порядку денного Загальних зборів;
* затвердження всіх питань, які виносяться на розгляд Загальних зборів;
* обрання реєстраційної комісії, за винятком випадків, передбачених законодавством України;
* формування тимчасової лічильної комісії, якщо інше не передбачено Статутом;
* затвердження форми і тексту бюлетеня для голосування;
* визначення дати складання переліку осіб, які мають право на отримання дивідендів, порядок та строки виплати дивідендів у межах граничного строку, визначеного законодавством та Статутом банку;
* затвердження звіту щодо причин невикористання переважного права акціонерів на придбання акцій додаткової емісії у процесі їх емісії;
* надсилання у випадках, передбачених законодавством України, пропозицій акціонерам про придбання належних їм акцій;
* прийняття рішення про продаж раніше викуплених банком акцій;
* прийняття рішення про обрання (заміну) депозитарної установи, яка надає банку додаткові послуги, затвердження умов договору, що укладатиметься з нею, встановлення розміру оплати її послуг;
* прийняття рішень щодо створення, реорганізації та ліквідації юридичних осіб за участю банку, в тому числі дочірніх підприємств, та участі в них;
* прийняття рішень щодо створення відокремлених підрозділів банку, затвердження їхніх статутів і положень;
* прийняття рішень про участь банку в об’єднаннях суб’єктів господарювання, а також про участь банку у групах (крім прийняття рішень про участь банку в неприбуткових об’єднаннях, установах та організаціях, що належить до компетенції Правління згідно зі Статутом банку);
* вирішення питань, віднесених законодавством України до компетенції Наглядової ради, у разі злиття, приєднання, поділу, виокремлення або перетворення банку;

*інші контрольні функції:*

* визначення організаційної структури банку, в тому числі Служби внутрішнього аудиту банку;
* затвердження внутрішніх положень, що регламентують діяльність структурних підрозділів банку;
* визначення загальних принципів та умов оплати праці в банку, його філіях (дирекціях), відділеннях та представництвах;
* прийняття рішення про вчинення значних правочинів та правочинів, щодо яких є зацікавленість, у випадках, передбачених законодавством України;
* прийняття рішення про розміщення банком цінних паперів (крім акцій та цінних паперів, що можуть бути конвертовані в акції) та про викуп розміщених банком цінних паперів (крім акцій), якщо це передбачено умовами емісії таких цінних паперів;
* прийняття рішення про залучення та обрання оцінювача майна банку для здійснення оцінки ринкової вартості майна (в тому числі акцій банку) та затвердження умов договору, що укладатиметься з ним, встановлює розмір оплати його послуг; затвердження ринкової вартості майна (в тому числі акцій банку) у випадках, передбачених законодавством України.

Наглядова рада приймає рішення про винесення на розгляд Зборів будь-якого питання, яке віднесене до її виключної компетенції.

Наглядова рада передає, у разі необхідності, виконання інших своїх повноважень Правлінню або членам Правління банку, про що оформлюється відповідне рішення.

Наглядова рада здійснює також інші повноваження, передані їй на вирішення Зборами, або віднесені до її компетенції Статутом, Положенням про Наглядову раду банку та/або законодавством України.

Наглядова рада розглядає питання, винесені на її розгляд Головою та членами Наглядової ради, Правлінням та Національним банком України.

Члени Наглядової ради виконують свої обов’язки на підставі договорів, умови яких визначаються Зборами, на платній або безоплатній основі. Положення про винагороду членів Наглядової ради (Протокол №ЗБ-58 від 27.04.2018 р.) та звіт про таку винагороду затверджуються Зборами.

Виконавчим органом банку є Правління, яке здійснює поточне управління діяльністю банку, формування фондів, необхідних для його статутної діяльності, та несе відповідальність за ефективність його роботи згідно з принципами та порядком, встановленими Статутом, рішеннями Зборів і Наглядової ради, а також Положенням про Правління, що затверджується Зборами (Протокол №ЗБ-58 від 27.04.2018р.).

Правління є колегіальним органом, який обрано Наглядовою радою у складі не менш ніж трьох членів на строк до п’яти років із можливістю дострокового відкликання (припинення повноважень) будь-кого із членів Правління.

Правління банку очолює Голова – Володимир Лавренчук.

Станом на 31 грудня 2018 року до складу Правління входили:

* перший заступник голови Правління Герхард Бьош;
* заступник голови Правління Роберт Коссманн;
* заступник голови Правління Наталія Гуріна;
* заступник голови Правління Оксана Шевченко.

Головний бухгалтер банку – Людмила Макаренко.

Члени Правління банку відповідають вимогам законодавства щодо вищої освіти, професійної придатності, ділової репутації та досвіду роботи в банківській системі, володіють знаннями та кваліфікацією, необхідними для належного виконання ними своїх функцій.

До компетенції Правління належать такі функції:

* поточне управління діяльністю банку шляхом визначення правил, умов та порядку ведення фінансово-господарської діяльності банку, проведення банківських та інших операцій, ведення бухгалтерського обліку та звітності в банку, а також шляхом вчинення інших юридично значимих дій, спрямованих на досягнення статутних завдань та реалізацію статутних напрямів діяльності банку;
* затвердження нормативних документів банку (правил, процедур, порядків, положень, стандартів, типових договорів тощо), крім тих, що відповідно до Статуту та нормативних документів банку підлягають затвердженню Зборами або Наглядовою радою;
* забезпечення дотримання банком чинного законодавства України та вимог, встановлених нормативно-правовими документами НБУ (в тому числі економічних нормативів);
* забезпечення виконання рішень Зборів та Наглядової ради та виконання делегованих ними повноважень;
* забезпечення підготовки для затвердження Наглядовою радою проектів бюджету банку, стратегії та бізнес-плану розвитку банку;
* забезпечення виконання бюджету банку, затвердження кошторисів витрат та планів діяльності за окремими напрямами діяльності банку в межах, визначених бюджетом;
* реалізація стратегії та бізнес-плану розвитку банку;
* визначення форми та встановлення порядку моніторингу діяльності банку;
* реалізація стратегії та політики управління ризиками, затвердженої Наглядовою радою, забезпечення впровадження процедур виявлення, оцінки, контролю та моніторингу ризиків;
* формування організаційної структури банку, визначеної Наглядовою радою;
* розроблення положень, що регламентують діяльність структурних і відокремлених підрозділів Банку згідно зі стратегією розвитку банку;
* затвердження кандидатури на посаду головного бухгалтера банку;
* здійснення заходів щодо організації проведення Загальних зборів відповідно до рішень Наглядової ради в порядку, передбаченому Статутом банку, Регламентом Загальних зборів, а також законодавством України (крім випадків проведення Загальних зборів акціонерами);
* організація проведення засідань Наглядової ради;
* у разі необхідності – попередній розгляд питань, які виносяться на розгляд Загальних зборів і Наглядової ради, підготовка необхідної інформації, документів та пропозицій;
* формування і використання фондів та резервів банку, необхідних для здійснення банком статутної діяльності і дотримання вимог, встановлених законодавством України та нормативно-правовими документами НБУ;
* керівництво діяльністю відокремлених підрозділів банку, призначення та звільнення їхніх керівників, встановлення вимог та нормативів щодо діяльності відокремлених підрозділів банку;
* представництво інтересів банку в діяльності юридичних осіб, у яких банк володіє корпоративними правами, та відчуження цих прав у порядку, визначеному Наглядовою радою;
* прийняття рішень про участь у неприбуткових об’єднаннях, установах та організаціях, представництво інтересів банку в їхній діяльності;
* надання пропозицій Наглядовій раді щодо створення, реорганізації та ліквідації юридичних осіб за участю банку, в тому числі дочірніх підприємств банку;
* заслуховування та затвердження звітів керівників відокремлених та інших структурних підрозділів банку, його дочірніх підприємств, прийняття рішень про підвищення ефективності їхньої роботи, стимулювання або притягнення до відповідальності;
* реалізація кадрової політики банку, включаючи підбір, підготовку та використання кадрів, формування кадрового резерву, затвердження штатного розкладу та розмірів оплати праці працівників банку відповідно до принципів, затверджених Наглядовою радою;
* визначення чисельності працівників структурних підрозділів банку;
* укладення колективного договору з трудовим колективом банку;
* визначення умов проведення активних і пасивних банківських операцій, якщо повноваження щодо визначення окремих умов не віднесені до компетенції інших органів банку;
* визначення і реалізація політики банку у сферах банківської таємниці, фінансового моніторингу та інших сферах, які відповідно до законодавства України підлягають спеціальному нормативному регулюванню;
* розгляд матеріалів перевірок, висновків та рекомендацій зовнішніх і внутрішніх аудиторів банку, прийняття рішень за результатами таких перевірок;
* забезпечення безпеки інформаційних систем банку і систем, що застосовуються для зберігання активів клієнтів;
* інформування Наглядової ради про показники діяльності банку, виявлені порушення законодавства, внутрішніх положень Банку та про будь-яке погіршення фінансового стану банку або про загрозу такого погіршення, про рівень ризиків, що виникають у ході діяльності банку;
* щомісячне затвердження переліку пов’язаних із банком осіб;
* розгляд Звіту з комплаєнсу та прийняття рішення за результатами його розгляду;
* прийняття участі у підготовці питань, які виносяться на розгляд Загальних зборів та Наглядової ради;
* вирішення інших питань, пов’язаних з управлінням поточною діяльністю банку, крім питань, що належать до виключної компетенції Загальних зборів та Наглядової ради.

Правління подає Наглядовій раді щоквартальний вичерпний проміжний звіт щодо поточної ситуації, господарської діяльності банку, структури активів та пасивів, оцінки суттєвих ризиків та управління ризиками в банку і його дочірніх компаніях та щодо розвитку банку, включаючи його дочірні та пов’язані компанії, за формою, визначеною Наглядовою радою («Квартальний Звіт Правління»).

Крім того, Правління регулярно подає Наглядовій раді звіт про стан роботи з дотримання регулятивних вимог (комплаєнс), включаючи оцінку комплаєнс-ризиків, та звіт про антикорупційні заходи в банку.

За підсумками фінансового року Правління звітує перед Зборами і подає на затвердження Зборам річний звіт, баланс банку, висновки зовнішнього аудитора.

Правління готує річний звіт відповідно до стандартів бухгалтерського обліку МСФЗ та вчасно готує будь-яку іншу інформацію, необхідну для надання можливості Групі підготувати консолідовані річні звіти відповідно до стандартів бухгалтерського обліку МСФЗ.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Посадові особи органів банку добросовісно та виважено діють в інтересах банку. Банк розробляє та запроваджує у своїй діяльності необхідні внутрішні механізми з метою запобігання неправомірному використанню інсайдерської інформації посадовими особами банку та іншими пов’язаними з банком особами.

Посадові особи органів банку та акціонери, а також їх афілійовані особи повинні розкривати інформацію про наявність у них конфлікту інтересів/заінтересованості стосовно будь-якого рішення (правочину) банку.

Прийняття рішень про вчинення правочинів, стосовно яких є заінтересованість, здійснюється в порядку, визначеному законодавством та Положенням про вчинення значних правочинів та правочинів (Протокол №ЗБ-58 від 27.04.2018р.), щодо вчинення яких є заінтересованість, що затверджується Зборами.

Наглядова рада повідомляє Національний банк України про конфлікти інтересів, що виникають у банку.

Банк своєчасно розкриває повну, достовірну та суттєву інформацію, яка стосується його діяльності, з метою надання можливості інвесторам, вкладникам, клієнтам, акціонерам та іншим заінтересованим особам приймати виважені рішення.

Банк здійснює розкриття визначеної законодавством України регулярної інформації про діяльність банку, а також особливої інформації про суттєві події та зміни, які можуть впливати на стан банку, вартість його цінних паперів та (або) розмір доходу за ними.

Інформація оприлюднюється відповідно до законодавства і розміщується на веб-сторінці банку в мережі Інтернет ([www.aval.ua](http://www.aval.ua)). Банк визначає рівні умови доступу до інформації, що розкривається, включаючи її обсяг, зміст, форму та час надання.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Контроль за фінансово-господарською діяльністю банку здійснюється через органи внутрішнього контролю банку та через залучення незалежного зовнішнього аудитора.

Система контролю за діяльністю банку заснована на принципах комплексності, незалежності, об’єктивності і професійності та спрямована на:

* збереження та раціональне використання фінансових і матеріальних ресурсів банку;
* забезпечення точності та повноти бухгалтерських записів;
* підтримання прозорості та достовірності фінансових звітів;
* запобігання та викриття фальсифікацій та помилок;
* забезпечення стабільного та ефективного функціонування банку.

Система внутрішнього контролю банку забезпечує здійснення стратегічного, оперативного та поточного контролю за його діяльністю.

Суб’єктами системи внутрішнього контролю банку є:

* Наглядова рада;
* Правління;
* Служба внутрішнього аудиту;
* головний бухгалтер;
* керівники і головні бухгалтери відокремлених підрозділів;
* головний ризик-менеджер;
* підрозділ (підрозділи) з управління ризиками;
* підрозділ, що забезпечує комплаєнс: департамент правового забезпечення, комплаєнсу та інформаційної безпеки;
* керівники структурних підрозділів і працівники, які здійснюють внутрішній контроль відповідно до повноважень, визначених нормативними документами;
* інші суб’єкти, визначені Політикою щодо Системи внутрішніх контролів у АТ «Райффайзен Банк Аваль», що затверджується Наглядовою радою.

Зовнішній контроль за фінансово-господарською діяльністю банку здійснює зовнішній аудитор (аудиторська фірма).

Банк проводить щорічну аудиторську перевірку фінансової звітності, консолідованої фінансової звітності та іншої інформації щодо фінансово-господарської діяльності банку за участю зовнішнього аудитора, який визначається Наглядовою радою. З метою забезпечення належної якості та об’єктивності, аудиторська перевірка проводиться згідно з міжнародними стандартами бухгалтерського обліку.

Аудиторська перевірка банку здійснюється аудиторською фірмою, яка має сертифікат Національного банку України на аудиторську перевірку банківських установ та включена до Реєстру аудиторів Національного банку України.

Зовнішній аудитор є незалежним від впливу органів управління та посадових осіб банку, власників крупних пакетів акцій, інших осіб, які можуть бути зацікавлені в результатах аудиторської перевірки.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

З огляду на характер та масштаби діяльності банку, його власники та керівництво усвідомлюють свою відповідальність перед суспільством в цілому за дотримання прав споживачів, збереження навколишнього середовища, неухильне виконання усіх вимог законодавства країн, де працює банк, а також ведення чесної конкурентної практики.

Готовність задовольнити потреби споживачів шляхом надання якісних послуг є невід’ємною складовою місії банку. При прийнятті всіх рішень щодо діяльності банку враховується суспільна важливість банківських послуг і докладаються зусилля для задоволення потреб усього суспільства, включаючи його різні верстви.

Банк підтримує відносини з органами державної влади та місцевого самоврядування у країнах, де він здійснює свою діяльність, на засадах взаємної поваги, рівноправного партнерства, активної співпраці та прозорості згідно з їхніми економічними цілями та суспільними цінностями.

Банк є підприємницьким товариством, діяльність якого знаходиться поза політикою. Забороняється будь-яке використання фірмового найменування, іміджу та матеріальних ресурсів банку під час передвиборчої агітації, інших політичних заходів.

Банк здійснює всі необхідні заходи для забезпечення безпеки та захисту здоров'я своїх працівників на робочому місці. Управління персоналом у банку базується на принципах дотримання трудового законодавства, матеріального стимулювання, забезпечення можливостей для навчання та професійного зростання.

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**Статутний капітал. Акціонери**

Станом на 31 грудня 2018 року зареєстрований статутний капітал Райффайзен Банку Аваль становить 6 154 516 258 гривень.

Райффайзен Банк Аваль – приватне акціонерне товариство, акціонерами якого станом на 31 грудня 2018 року є:

- 319 юридичних осіб;

- 109 688 фізичних осіб.

Юридичним особам – акціонерам банку – належить 99,55% статутного капіталу, фізичним – 0,42%; власні акції, викуплені банком – 0,02%; депозитарні установи, що не розкрили перелік власників акцій банку, – 0,00%.

Банк здійснив випуск:

* простих іменних акцій в обсязі 61 495 162 580 штук;
* привілейованих акцій в обсязі 50 000 000 штук

номінальною вартістю 0,10 грн кожна, з яких сформовано статутний капітал банку.

Райффайзен Банк Аваль має статус банку з іноземним капіталом і входить до Іноземної банківської групи Райффайзен в Україні, що визнана рішенням Комітету Національного банку України з питань нагляду та регулювання діяльності банків, нагляду (оверсайту) платіжних систем від 10 червня 2016 року №296.

**Істотні учасники банку**

Власниками істотної участі в банку є:

* провідна австрійська публічна фінансова установа Райффайзен Банк Інтернаціональ АГ, яка станом на 31 грудня 2018р. володіла 68,27% статутного капіталу банку. Райффайзен Банк Інтернаціональ АГ має письмовий дозвіл Національного банку України від 14.10.2005р. №377 на істотну участь;
* Європейський банк реконструкції та розвитку володіє 30% статутного капіталу банку (ЄБРР - міжнародна фінансова організація, створена у відповідності до Угоди про заснування Європейського банку реконструкції та розвитку, підписаної у м.Парижі (Франція) 29.05.1990р.; Україна приєдналася до зазначеної Угоди на підставі Указу Президента України від 14.07.1992 р. №379/92 «Про членство України в Європейському банку реконструкції та розвитку»).

**Іноземні інвестори (компанії і країни) та їхня частка в статутному капіталі**

Провідні іноземні фінансові установи інвестували власні кошти та кошти своїх клієнтів в акції Райффайзен Банку Аваль, а саме:

* Броудхарст Інвестментс Лімітед (Broadhurst Invetsments Limited), Кіпр – 0,34%;
* UIFL (Cyprus) Limited, Кіпр – 0,19%;
* DRAGON CAPITAL (CYPRUS) LIMITED, Кіпр – 0,19%;
* ЛІНДСЕЛЛ ЕНТЕРПРАЙЗИЗ ЛІМІТЕД (LINDSELL ENTERPRISES LIMITED), Кіпр – 0,07%
* Приватбанка а.с. (Privatbanka, a.s.), Словацька Республіка – 0,05%;
* COTTERHILL INVESTMENTS LIMITED, Кiпр – 0,03%;
* UniCredit Bank Austria AG, Австрія – 0,02% та інші.

Загальна частка іноземного капіталу в статутному капіталі банку станом на 31 грудня 2018 року становила 99,17%.

**Частка керівництва в акціях**

Станом на 31 грудня 2018 р. членам Правління належало 24 000 (двадцять чотири тисячі) простих іменних акцій банку.

**Організаційна структура\***

(Excel-файл)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Організаційна структура Центрального офісу АТ «Райффайзен Банк Аваль» станом на 31 грудня 2018 року

**Нагороди та відзнаки**

Звітний рік був плідним на нагороди та відзнаки, які Райффайзен Банк Аваль отримав від українських та міжнародних видань, рейтингових агенцій, експертів та партнерів. Важливо, що більшість із цих відзнак банк отримує не вперше, зберігаючи за собою лідерство на ринку за багатьма показниками.

Так, зокрема, Райффайзен Банк Аваль знову став «Кращим банком в Україні» за версією впливового видання Euromoney. У межах конкурсу Awards for Excellence 2018 цей журнал відзначив також групу Райффайзен Банк Інтернаціональ та ще шість її дочірніх банків.

«Кращим банком в Україні» Райффайзен Банк Аваль вважають і експерти журналу The Banker; відзнаки кращих на своїх ринках отримали і Райффайзен Банк Інтернаціональ та ще три банки групи.

Не перший рік поспіль «Кращим банком в Україні» названо Райффайзен Банк Аваль журналом EMEA Finance. Примітно, що у 2018 році нагороди цього видання у різних номінаціях отримали і РБІ («Кращий банк у ЦСЄ та СНД»), і всі дочірні банки групи, що працюють у Центральній та Східній Європі.

Видання Global Finance також традиційно вручило нагороду «Кращий банк в Україні» Райффайзен Банку Аваль. Так само знову кращою у ЦСЄ цей журнал назвав Групу Райффайзен, свої нагороди отримали ще три дочірні банки групи.

Найнадійнішим банком України Райффайзен Банк Аваль було названо третій рік поспіль у межах рейтингу, який щороку складає інвестиційна компанія Dragon Capital та публікує журнал «Новое время».

За результатами премії FinAwards 2018, яку підготували портали Finance.ua і Minfin.com.ua, Райффайзен Банк Аваль визнано найстійкішим банком. Він також очолював рейтинг надійності та життєздатності українських банків, який щокварталу готував у звітному році бізнес-портал Mind.

Низку нагород Райффайзен Банк Аваль отримав у 2018 році і за успішну співпрацю з міжнародними партнерами. Серед таких відзнак – чергова нагорода Райффайзен Банку Аваль як найактивнішому банку-емітенту в Україні за програмою сприяння торгівлі (TFP) Європейського банку реконструкції та розвитку.

«Кращим банком із торгового фінансування в Україні» Райффайзен Банк Аваль другий рік поспіль став за версією журналу Global Finance.

Міжнародна Фінансова Корпорація (IFC, World Bank Group) відзначила у 2018 році Райффайзен Банк Аваль як один із найкращих банків-емітентів у Східній Європі в рамках Глобальної програми торгового фінансування. Банк переміг у номінаціях Best Issuing Bank Partner in Eastern Europe та Best Trade Operations Issuing Bank Partner in Eastern Europe.

За найвищу якість здійснення платежів Райффайзен Банк Аваль отримав нагороду і від іншого свого партнера – Commerzbank AG, одного з найбільших банків Німеччини.

Кілька кварталів поспіль за версією рейтингового агентства «Стандарт Рейтинг» (Україна) Райффайзен Банк Аваль очолював «Рейтинг надійності (привабливості) банківських депозитів».

Компанія «Фінансовий клуб» за результатами свого дослідження «50 провідних банків України 2018» відзначила Райффайзен Банк Аваль як переможця в номінаціях «Кредити малому та середньому бізнесу» та «Зарплатні проекти»; голова правління банку Володимир Лавренчук посів І місце в категорії «Банкіри».

Не залишилася поза увагою і успішна політика банку в HR-сфері – Райффайзен Банк Аваль увійшов у трійку кращих банків-роботодавців у рейтингу кращих роботодавців України 2018 року, підготовленому журналом «Фокус». Банк увійшов також до ТОП-20 найкращих роботодавців країни 2018 року за результатами дослідження Міжнародного кадрового порталу HeadHunter Україна.

Кращими на регіональному рівні у 2018 році ставали й обласні дирекції банку.

**Роль у сталому розвитку суспільства**

Райффайзен Банк Аваль є відповідальною, стабільною та надійною банківською установою. Він неухильно дотримується принципів сталого розвитку та соціально відповідального ведення бізнесу. Взаємодія банку і суспільства проявляється в різних напрямках. Це кредитування соціально значимих проектів, співпраця з місцевими громадами, кредитування населення, благодійна підтримка організацій і фондів соціального спрямування, екологічні заходи тощо.

Райффайзен Банк Аваль будує свої взаємовідносини з клієнтами та діловими партнерами на принципах професіоналізму, довіри, прозорості, взаємоповаги відповідно до етичних норм та принципів корпоративної соціальної відповідальності та власного «Кодексу поведінки працівників». У банку активно впроваджуються принципи agile-культури.

Банк із повагою ставиться до всіх без винятку клієнтів та партнерів, керуючись у взаємовідносинах із ними принципами рівності та неупередженості.

Сталий розвиток передбачає прозорий бізнес, сповідування принципів добросовісної конкуренції та корпоративної етики, високу якість продуктів та послуг, відповідальне управління інфраструктурою та логістикою тощо.

Райффайзен Банк Аваль уже чотири роки поспіль готує щорічні звіти з питань сталого розвитку як частину загального звіту австрійської материнської компанії Райффайзен Банк Інтернаціональ АГ у масштабах її банківської мережі в Центральній та Східній Європі згідно з вимогами Глобальної ініціативи зі звітності (Global Reporting Initiative).

У 2018 році Райффайзен Банк Аваль традиційно демонстрував відповідальне прозоре ведення бізнесу, а також реалізовував численні благодійні та спонсорські проекти, програму підвищення фінансової грамотності молоді, ініціативи корпоративного волонтерства тощо.

*Прозоре ведення бізнесу*

У своїй діяльності банк керується чинним законодавством України, повною мірою виконуючи свої зобов’язання перед акціонерами, клієнтами, партнерами, персоналом та забезпечуючи прозору й публічну фінансову діяльність та звітність, своєчасну сплату всіх податків і офіційну заробітну платню своїм працівникам.

Ділові відносини та бізнес-етика у Райффайзен Банку Аваль регламентуються «Кодексом поведінки працівників», а також «Інструкціями з етичного маркетингу в Групі Райффайзен».

Внутрішні нормативні документи банку передбачають усі можливі заходи протидії корупції та запобігання фінансовим зловживанням. Служба комплаєнсу, створена за стандартами європейського бізнесу, забезпечує впровадження та контроль цих заходів.

Для підвищення ефективності систем управління та контролю у Райффайзен Банку Аваль функціонує служба внутрішнього аудиту.

У банку діє також система прозорого процесу проведення закупівель на основі тендерів.

Банк пропонує своїм клієнтам якісні продукти та послуги, постійно досліджуючи потреби клієнтів, аналізуючи зауваження та швидко реагуючи на скарги. Якісний сервіс банку включає надання найсучасніших послуг широкого спектру з використанням новітніх технологій, їх постійне вдосконалення, прозорість умов обслуговування, наявність програм лояльності.

*Соціально відповідальний роботодавець*

Райффайзен Банк Аваль неодноразово називали серед кращих роботодавців України.

Соціальний захист персоналу гарантується Колективним договором. Контроль за виконанням положень Колективного договору здійснюється на рівні Правління банку та Центральної ради профспілки банку.

Банк створює комфортні умови праці для персоналу, що відповідають вимогам безпеки й гігієни. У банку діє система добровільного медичного страхування, а також система страхування від нещасних випадків.

Райффайзен Банк Аваль здійснює системні інвестиції у навчання та розвиток персоналу й активно використовує власний кадровий резерв для заповнення управлінських посад. Із цією метою в банку реалізовується «Програма лідерства», спрямована на потенційних менеджерів. Вона дає учасникам можливість отримати нові знання і досвід, а також співпрацювати один із одним та з топ-менеджментом, ділитися досвідом, впроваджувати командні проекти соціального спрямування.

Прозорість кар’єрних перспектив для кожного працівника у банку забезпечує грейдингова система оплати праці.

У банку проводяться періодичні опитування персоналу стосовно задоволеності роботою та якістю внутрішнього обслуговування, а також дослідження рівня залучення, лояльності й ефективності персоналу.

Працівники також мають змогу брати участь у різноманітних тренінгах, організованих Фінансовою академією банку (ФАРБА) і спрямованих на підвищення професійного рівня, менеджерських знань і навичок, покращення командної роботи тощо.

Відповідно до вимог ст.2-1 «Кодексу законів про працю України», а також політики рівних прав і можливостей та політики розмаїття (diversity policy) материнської компанії, у банку діє принцип рівності прав і можливостей усіх працівників та відсутня будь-яка дискримінація: за расовою, політичною, релігійною чи іншими ознаками, а також гендерна дискримінація; немає місця обмеженню прав залежно від віку, сімейного стану, національності, сексуальної орієнтації, стану здоров’я, місця проживання, соціально-економічного стану тощо.

*Спонсорство*

У 2018 році Райффайзен Банк Аваль підтримав низку важливих культурно-мистецьких, освітніх, спортивних проектів та бізнес-подій.

Спонсорську підтримку з боку Райффайзен Банку Аваль у бізнес-сфері отримали такі проекти, як: Міжнародний економічний форум у Києві; випуск компанією Business Views інфографічного довідника підприємств харчової промисловості Food Industry in Ukraine 2018; проведення щорічної міжнародної банківської конференції CIS SME Banking Conference 2018, а також форуму підприємців «Бізнес Концентрат 3.0» та щорічного форуму підприємців «Лабораторія онлайн-бізнесу»; організація конкурсу експортерів, українського форуму інтернет-діячів IForum 2018.

Банк активно підтримує культурно-освітні проекти, серед яких – освітні програми Київської школи економіки; спільна акція з «Видавництвом Івана Малковича «А-ба-ба-га-ла-ма-га» – «Українську книгу – українському Сходу»; проекти Українського католицького університету тощо.

Райффайзен Банк Аваль надає також підтримку значимим для України мистецьким проектам. Уже протягом 19 років він виступає титульним спонсором Національного академічного драматичного театру ім. Івана Франка.

У звітному році банк знову підтримав масштабний комплексний комунікаційний проект «Дивись українське – твори своє майбутнє», який поєднав у собі творчий конкурс сценаріїв для короткометражних фільмів на соціальну тематику та виробництво серії фільмів за кращими сценаріями. У кінотеатрах України ці фільми переглянули уже понад 1 млн поціновувачів українського кіно.

Як дочірня установа австрійської компанії, Райффайзен Банк Аваль усьоме надав спонсорську підтримку проекту «Тиждень австрійського кіно в Україні», який відбувся у Києві (12-15 квітня), Харкові (19-22 квітня), Дніпрі (23-26 квітня) та Одесі (3-6 травня).

Підтримав банк і вітчизняне кіномистецтво, шостий рік поспіль виступивши спонсором фестивалю молодого українського кіно «Відкрита ніч», який пройшов у Києві 30 червня – 1 липня 2018 року.

Серед мистецьких проектів – і спонсорська підтримка музичного проекту Лаури Марті, молодої української джазової співачки і композитора.

Райффайзен Банк Аваль у звітному році підтримав також низку цікавих спортивних заходів, спрямованих на популяризацію спорту й здорового способу життя серед українців.

Приміром, банк надав спонсорську підтримку на проведення змагань із гірськолижного спорту, організованих Українським гірськолижним клубом для ветеранів цього виду спорту, дітей та інших шанувальників зимового дозвілля на лижах. Банк також традиційно підтримав «Кубок дипломатичних місій з бігових лиж», що відбувся 28 січня у Києві. У змаганнях взяли участь 20 команд посольств різних країн в Україні, міністерств та компаній-спонсорів, а також 100 осіб – в індивідуальних перегонах.

Банк укотре виступив спонсором веломарафону «Київська сотка», який відбувся у столиці 2 вересня 2018 року і зібрав ­­­­1600 велосипедистів-аматорів.

У звітному році банк надав підтримку ще багатьом іншим спонсорським проектам, спрямованим на сприяння розвитку культури, мистецтва, літератури, освіти, спорту.

*Благодійність*

У 2018 році Райффайзен Банк Аваль підтримав чимало благодійних проектів та ініціював низку доброчинних акцій.

Наприклад, у сфері культури та освіти банк здійснив суттєвий благодійний внесок у реалізацію освітніх програм Київської школи економіки та Українського католицького університету; підтримав проект «Археологічна експедиція НаУКМА», надавши допомогу Благодійному фонду «Відродження Києво-Могилянської Академії»; профінансував підготовку та видання науково-історичного документального фільму Інститутом економіки та прогнозування, а також переклад та видання відомої книги «Концерт» боснійського письменника Мухарема Баздуля.

Райффайзен Банк Аваль активно підтримував благодійні проекти, спрямовані на соціальний захист людей. Зокрема, банк надав вагому благодійну допомогу Всеукраїнському благодійному фонду «Соборність» для придбання медичного обладнання та витратних матеріалів для Національного інституту серцево-судинної хірургії ім. М.М. Амосова. Через Міжнародний благодійний фонд «Україно, я за тебе» банк підтримав проект «Світ, я чую тебе», що передбачав організацію другого реабілітаційно-оздоровчого табору для дітей із вадами слуху, які перенесли операцію кохлеарної імплантації. Крім того, банк надав допомогу Благодійному фонду «Арт Ре-Хаб» на проведення серії арт-реабілітаційних заходів для малозабезпечених людей і дітей зі Сходу України. А у співпраці зі Всеукраїнським благодійним фондом «Запорука» Райффайзен Банк Аваль допоміг придбати вкрай важливу деталь для хірургічного мікроскопа у Відділення дитячої нейрохірургії Інституту нейрохірургії ім. академіка А.П. Ромоданова. Щорічно близько 300 маленьких пацієнтів оперують в Інституті з використанням такого мікроскопа. Банк надав допомогу і Благодійному фонду «Скарбниця надії» на придбання медикаментів та на обстеження тяжкохворих дітей. Суттєву благодійну підтримку банку отримав також «Благодійний фонд родини Богдана Гаврилишина» на реалізацію його програм та проектів в Україні.

Райффайзен Банк Аваль долучився і до низки благодійних проектів для дітей із синдромом Дауна, ініційованих Всеукраїнською благодійною організацією «Даун Синдром», а саме: турнірів із боулінгу, міні-футболу та пейнтболу за участю таких дітей, їхніх батьків, а також команд від банку.

Уже протягом десяти років банк продовжує надавати благодійну допомогу вихованцям Бабанської спеціальної школи-інтернату для дітей-сиріт та дітей із неблагополучних сімей в Уманському районі Черкаської області. У 2018 році в закладі було проведено 2 благодійні акції за участю працівників Центрального офісу банку, а також передано чимало корисних речей для школи-інтернату та подарунків для дітей.

Райффайзен Банк Аваль у 2018 році традиційно підтримував мистецтво в Україні, співпрацюючи з Благодійним фондом «Фонд сприяння розвитку мистецтв».

У звітному році банк надав благодійну підтримку на проведення масових спортивно-оздоровчих заходів: всеукраїнського «Забігу у вишиванках», щорічного благодійного забігу «Пробіг під каштанами», турніру з плавання Teteriv Open, турнірів з аматорського баскетболу.

Підтримав банк і діяльність молодіжної громадської організації AIESEC в Україні, громадської організації «Центр корпоративної соціальної відповідальності», а також громадської організації «Українське громадянське суспільство».

У 2018 році Райффайзен Банк Аваль, як і в попередні роки, надавав матеріальну допомогу у вигляді вживаних транспортних засобів, комп’ютерної та офісної техніки дитячим дошкільним закладам, середнім загально-освітнім школам, медичним закладам, громадським організаціям тощо.

Регіональні дирекції Райффайзен Банку Аваль також традиційно активно підтримували дитячі будинки, дитячі медичні заклади та будинки для інвалідів у регіонах своєї присутності.

*Корпоративне волонтерство*

Команді Райффайзен Банку Аваль властива висока волонтерська активність, передусім спрямована на допомогу хворим дітям та дітям-сиротам.

Приміром, багато працівників банку беруть участь у безстроковій акції на підтримку дітей з онкологічними захворюваннями «Допоможи тим, хто цього потребує», започаткованій у березні 2016 року у співпраці зі Всеукраїнським благодійним фондом «Запорука». У рамках цієї ініціативи працівники банку щомісячно переказують добровільні благодійні внески на спеціальний рахунок у ВБФ «Запорука». Ці кошти спрямовуються цільовим призначенням на закупівлю ліків для хворих на рак дітей із малозабезпечених родин, які проходять лікування в спеціалізованих медичних закладах України. Акція триває.

Працівники Райффайзен Банку Аваль також не вперше долучилися до флешмобу LOTS OF SOСKS, який 21 березня традиційно провела Всеукраїнська благодійна організація «Даун Синдром» у рамках Всесвітнього дня людини із синдромом Дауна. До того ж, волонтери банку у складі корпоративних команд охоче взяли участь у кількох благодійних спортивних турнірах для «сонячних» дітей, започаткованих цією організацією.

І традиційно волонтери з Центрального офісу та регіональних підрозділів банку активно долучалися до поїздок у дитячі будинки та школи-інтернати, організовували для дітей цікаві заходи, передавали подарунки.

*Фінансова грамотність*

У Райффайзен Банку Аваль уже 4 роки діє проект фінансової грамотності для дітей та підлітків Teen’s Academy. Фахівці банку на регулярній основі проводять для цієї аудиторії безкоштовні тренінги-семінари. Метою проекту є підвищення обізнаності дітей та підлітків щодо фінансових продуктів та послуг, а також фінансової безпеки. У 2018 році такі тренінги відбулися в Києві на базі відділень банку нового типу і ліцею «Наукова зміна», а також в Одесі та Житомирі. Загалом за чотири роки до тренінгів було залучено близько 450 учасників.

*Екологічна відповідальність*

У Райффайзен Банку Аваль приділяють значну увагу питанням екологічно свідомої поведінки працівників та клієнтів: економне споживання природних ресурсів, електроенергії, відповідальне ставлення до утилізації відходів тощо. Наприклад, у банку частково модернізовано вентиляцію робочих приміщень; використовують енергозберігаючі лампи, двосторонній друк; економлять воду та електроенергію; намагаються скоротити кількість службових поїздок із використанням автомобілів зі шкідливими викидами та користуватися екологічно безпечними видами транспорту. У банку, приміром, проводяться дні «Велосипедом на роботу». А клієнтам пропонують задля збереження природних ресурсів намагатися обходитися без роздрукування квитанцій при користуванні банкоматами. В банку започатковано також ініціативу збору відпрацьованих гальванічних елементів для їх подальшої утилізації.

Райффайзен Банк Аваль працює як відповідальний бізнес, який здійснює суттєві інвестиції у сталий розвиток України та покращує життя людей в регіонах своєї присутності.

**Участь у професійних організаціях**

Райффайзен Банк Аваль у звітному році продовжував брати активну участь у діяльності професійних об’єднань, асоціацій та організацій, а також співпрацювати з міжнародними фінансовими інститутами, зокрема з Європейським банком реконструкції та розвитку та Міжнародною фінансовою корпорацією.

Згідно з вимогами чинного законодавства України, банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, заснованого в 1998 році задля захисту інтересів вкладників.

Райффайзен Банк Аваль є членом таких організацій:

• Незалежна асоціація банків України;

• ПрАТ «Українська міжбанківська валютна біржа»;

• ПАТ «Українська біржа»;

• Національний депозитарій України;

• ПрАТ «Всеукраїнський депозитарій цінних паперів»;

• Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем «ЄМА»;

• Асоціація «Український клуб аграрного бізнесу»;

• Перше всеукраїнське бюро кредитних історій;

• Асоціація «Українські Фондові Торговці»;

• Співтовариство всесвітніх інтербанківських фінансових телекомунікацій (SWIFT);

• Європейська Бізнес Асоціація;

• Американська торговельна палата в Україні;

• ПАТ «Фондова біржа «Перспектива»;

• ПАТ «Фондова біржа ПФТС»;

•Асоціація «Українська спілка учасників платіжного ринку»;

• Німецько-Українська промислово-торговельна палата;

• Асоціація «Український національний комітет Міжнародної Торгової Палати» (ICC Ukraine);

• Професійна асоціація реєстраторів і депозитаріїв;

• Публічне акціонерне товариство «Розрахунковий центр з обслуговування договорів на фінансових ринках».

# Ринкове середовище

**Макроекономічні показники**

Економіка України у 2018р. продовжила поступове відновлення, попри внутрішньополітичні ризики і тривалий конфлікт із Росією: зростання ВВП (за оцінками експертів банку) становило 3,2-3,3% порівняно з минулим роком, що перевищує семирічний максимум. Ключовими драйверами економічного розвитку залишилися стійке приватне споживання і зростання капітальних інвестицій. У галузевому розрізі серед ключових секторів економіки лише легка і харчова промисловості, а також вантажний транспорт за результатами року продемонстрували падіння обсягів виробництва (на 4,6%, 1,9% і 3,4% за рік, відповідно). При цьому найдинамічніше розвивалися хімічна промисловість (приріст на 16,5% р/р), сільське господарство (+7,8%), роздрібна торгівля (+6,1%), будівництво (+4,4%) і пасажирський транспорт (+4,4%).

Завдяки жорсткій монетарній політиці НБУ, відносній стабільності на валютному ринку та сприятливим зовнішньоекономічним умовам, індекс споживчих цін знизився до 9,8% із 13,7%, що є п’ятирічним мінімумом. Покращилися й інфляційні очікування населення (11,9% у грудні 2018 р.).

Одночасно зберігався істотний інфляційний тиск з боку споживчого попиту, обумовлений, зокрема:

* стійким зростанням у грудні 2018 р. заробітних плат і в номінальному вираженні (+20,5% р/р), і в реальному (+9,7% р/р);
* збільшенням мінімальної заробітної плати, пенсій і соціальних трансфертів;
* посиленням дефіциту кадрів як внаслідок розвитку економіки України, так і суттєвого відтоку трудових мігрантів (рівень безробіття в Україні у 3 кварталі 2018р. вперше з 2013р. знизився до 8%);
* збільшенням надходжень коштів від трудових мігрантів (11,3 млрд дол. США або +24,3% р/р у 2018р.);
* поліпшенням споживчих настроїв (індекс GfK Ukraine зріс на 2,4п. до 62,2п. у грудні 2018р.);
* розширенням споживчого кредитування (+24% р/р у грудні 2018р.).

З огляду на необґрунтовано оптимістичні показники, закладені в бюджет 2018р., та невиконання програми приватизації, фіскальні ризики залишалися високими. Дефіцит державного бюджету за підсумками 2018р. збільшився на 23,7% р/р і досяг 59,3 млрд грн. Недофінансування окремих програм державного бюджету досягло 48,3 млрд грн, що відповідає 4,7% запланованого річного обсягу. В абсолютному вираженні максимальне відставання від планових показників спостерігалося щодо фінансування загальнодержавних функцій (-16,4 млрд грн) та економічної діяльності (-10,8 млрд грн), а у відносному – для витрат на ЖКГ (-28,5%).

Зведений бюджет України у звітному році було виконано з дефіцитом у розмірі  
 67,8 млрд грн, що на 60,9% більше показника 2017р.Доходи зведеного бюджету зросли на 167,3 млрд грн (16,5% р/р), що трохи нижче темпів номінального збільшення ВВП (близько +20% р/р) і середньої заробітної плати (+24,8% р/р). Видатки зведеного бюджету в 2018 році збільшилися на 18,3% р/р (+193,2 млрд грн.). У їхній структурі основна питома вага припадала на соціальний захист і соціальне забезпечення (24,7%), освіту (16,8%) і фінансування загальнодержавних функцій (15,3%).

Макроекономічна ситуація та умови зовнішньої торгівлі були фундаментально сприятливими для нормалізації і поступового зниження девальваційного тиску. Незважаючи на істотне послаблення валют групи країн, що розвиваються, обмінний курс гривні до долара США завершив 2018р. зміцненням на 1,4%: із 28,1 до 27,7. Профіцит за фінансовим рахунком сягнув 7,5 млрд дол. США (п’ятирічний максимум). Цьому сприяли купівля українських ОВДП з боку нерезидентів у першому півріччі, а в другій половині року – емісія єврооблігацій (2 млрд дол. США), надходження першого траншу від МВФ (1,4 млрд дол. США), а також пов’язаного фінансування від ЄС та Світового банку (сукупно близько 1 млрд дол. США в еквіваленті). У сукупності з притоками валютної виручки від реалізації рекордного врожаю окремих сільськогосподарських культур та істотного приросту експорту чорних металів і виробів із них (15,3% р/р), а також 11,3 млрд дол. США надходжень від трудових мігрантів, це дозволило встановити рекорд профіциту платіжного балансу за останні 8 років (2,9 млрд дол. США). Міжнародні резерви України перевищили 20,8 млрд дол. США – вперше з 2013 року.

**Банківський сектор України**

Протягом 2018 року кількість банків у країні продовжувала скорочуватися (мінус 5 банків), що пов’язано, насамперед, із поступовим очищенням банківської системи від так званих «схемних банків». При цьому кількість банків зі 100-відсотковим іноземним капіталом зросла з 18 до 23. Наразі всі банківські установи розкрили структуру власності, більшість із них виконали програми з докапіталізації та зменшили максимальний розмір кредитного ризику за операціями з пов’язаними особами відповідно до вимог НБУ. Норматив максимального розміру кредитного ризику за операціями з пов’язаними з банком особами скоротився до 10,41% із 17,89%.

У 2018-ому, незважаючи на скорочення загальної кількості банків, обсяг регулятивного капіталу банків збільшився на 10,3 млрд грн (+8,9%), а у розрахунку на 1 платоспроможний банк – зріс до 1,6 млрд грн проти 1,4 млрд грн наприкінці 2017р. (+15,96%). Норматив адекватності регулятивного капіталу також збільшився до 16,18% із 16,1%.

Стрес-тест у 2018р. виявив потребу капіталу на суму 6,1 млрд грн за базовим сценарієм, що становить 5% регулятивного капіталу системи.

Все це свідчить про поступове підвищення стійкості банківської системи до стресів та зовнішніх шоків.

Загальні активи банків у 2018р. збільшилися на 3,9%, а сукупний кредитний портфель – на 7,9%. Зростання корпоративного кредитування склало в гривнях +2,7% р/р та в іноземній валюті +5,2% р/р. Триває бум споживчого кредитування в гривні (+31,4% р/р), тоді як у іноземній валюті – стагнація через законодавчі обмеження (-9,7% р/р). Частка проблемних кредитів у портфелях банків протягом року зменшилася лише незначно – до 52,85% із 54,54%.

На тлі поступового відновлення довіри до банків, покращення фінансового стану підприємств і зростання доходів населення прискорилися надходження на клієнтські рахунки в банках. Прибутковість депозитів корпоративних клієнтів у національній валюті збільшилася на 5,9%, тоді як Український індекс ставок за гривневими депозитами населення залежно від терміну розміщення вкладу додав 1,3-1,8 п.п. Привабливі ставки сприяли зростанню гривневих депозитів населення на 14,5% протягом року, а корпоративних клієнтів – на 5,9%. Натомість внаслідок відносно низького рівня доходності залишки на валютних рахунках фізичних осіб фактично залишилися на рівні попереднього року (+0,2%), тоді як підприємства активно вилучали та конвертували власні валютні заощадження (-10%).

Підвищення облікової ставки НБУ з 14,5% до 18% протягом 2018р. призвело до зростання Українського індексу міжбанківських ставок на 3,9 п.п. – із 13,2% до 17,1%. Ця зміна позначилася також на динаміці кредитних і депозитних ставок банків. Приміром, із початку 2018 року вартість кредитів для фізосіб у національній валюті зросла на 3,9 п.п., а для підприємств і організацій – на 6,6 п.п.

Як наслідок, доходи від кредитування юридичних осіб (46% від загального обсягу), інвестиції в цінні папери (27%) та кредитування фізичних осіб (26%) залишилися основними джерелами процентних доходів банків. Водночас на тлі розвитку дистанційного обслуговування клієнтів спостерігалося посилення ролі комісійних доходів: їхня частка у структурі сукупних доходів зросла на 4 п.п., до 25%.

Загалом у 2018 р. платоспроможні банки отримали 21,7 млрд грн чистого прибутку, встановивши новий історичний максимум. Із 77 платоспроможних на кінець року банків прибутковими були 64 фінустанови, які в сукупності отримали 34,4 млрд грн чистого прибутку. Рентабельність капіталу банків України зросла до +10,73% із -15,84%, а рентабельність активів – до +1,65% з -1,93%.

Внаслідок структурного очищення, виконання програм докапіталізації, поступового впровадження стандартів ЄС у сфері управління ризиками та боротьби з відмиванням коштів український банківський сектор залишається достатньо стійким до зовнішніх шоків. Тому банківська система працюватиме стабільно навіть за несприятливого макроекономічного сценарію.

# Діяльність банку

**Основні результати\***

Чисті активи банку станом на кінець 2018 року становили 72 млрд грн. Їхнє зростання на 5,7 млрд грн за рік відбулося за рахунок приросту нових кредитів, виданих юридичним особам та приватним клієнтам банку.

Так, кредитний портфель банку протягом 2018 року зріс на 7,2 млрд грн або на 16,5% у річному вимірі (р/р) і досяг позначки 51,1 млрд грн. Якісний кредитний портфель\*\* банку зріс на 10,4 млрд грн або майже на 30% р/р. Зокрема, обсяг портфеля кредитів, наданих корпоративним клієнтам, збільшився на 7,7 млрд грн, із яких 4,7 млрд грн – в іноземній валюті. Приріст кредитів роздрібного бізнесу в національній валюті досяг 2,8 млрд грн. Водночас банк успішно проводив роботу щодо скорочення проблемної заборгованості – протягом року його непрацюючий портфель зменшено більш ніж на 3 млрд грн.

У 2018 році відбулося зростання ресурсної бази за рахунок коштів клієнтів. На кінець звітного періоду обсяг коштів, залучених у клієнтів – фізичних та юридичних осіб, становив 58,1 млрд грн. Зростання коштів (на 11% р/р) відбулося завдяки приросту залишків на рахунках корпоративних та приватних клієнтів, що свідчить про високий рівень довіри до банку.

Розмір балансового капіталу банку на кінець 2018 року становив 11,6 млрд грн та протягом звітного року збільшився на 0,7 млрд грн завдяки прибутковій діяльності. Рівень адекватності капіталу банку на кінець року сягав 19,04% (при встановленому НБУ нормативному значенні на рівні 10%), що свідчить про високий ступінь фінансової стійкості банку.

Банк показує другий найвищий фінансовий результат по банківській системі України. Чистий прибуток після оподаткування банку за 2018 рік становив 5,1 млрд грн, що на 0,6 млрд грн або на 14% перевищує показник попереднього року. Збільшення фінансового результату діяльності відбулося переважно за рахунок зростання процентного результату на 1,3 млрд грн (+22% порівняно з 2017 роком), зумовленого значним приростом кредитного портфеля банку в національній та іноземній валютах та збільшенням відсоткових ставок за користування кредитними коштами в умовах підвищення облікової ставки Національного банку України.

\* Згідно з Міжнародними стандартами фінансової звітності (МСФЗ)

\*\* Якісний кредитний портфель – кредити з рейтингом від 1 до 9, видані юридичним особам, та кредити з рейтингом від 1 до 4, видані фізичним особам

**Управління ризиками**

**Основи управління ризиками**

У Райффайзен Банку Аваль створено систему управління ризиками, яка відповідає розміру, бізнес-моделі, масштабу діяльності, видам, складності операцій банку та забезпечує виявлення, вимірювання (оцінку), моніторинг, звітування, контроль та пом’якшення всіх суттєвих ризиків банку з метою визначення банком розміру капіталу, необхідного для покриття всіх суттєвих ризиків, притаманних його діяльності.

Банк створює ефективну, комплексну та адекватну систему управління ризиками, яка забезпечує:

* відповідність затверджених Наглядовою радою стратегії управління ризиками та декларації схильності до ризиків банку його бізнес-моделі та ризикам, які банк спроможний утримувати для досягнення бізнес-цілей;
* відповідність ризик-профілю банку затвердженому Наглядовою радою банку рівню ризик-апетиту;
* повноту та ефективність впровадження внутрішньобанківських документів;
* створення та дотримання високої культури управління ризиками, включаючи забезпечення обізнаності та залучення членів Наглядової ради та членів Правління банку, а також інших працівників банку до управління ризиками, навчання працівників банку з питань управління ризиками;
* відповідність внутрішньобанківських документів щодо управління ризиками вимогам законодавства України;
* наявність у працівників підрозділів із управління ризиками та підрозділу комплаєнс належного статусу та відповідної кваліфікації для виконання покладених на них функцій.

Управління ризиком є інструментом захисту активів та доходів банку від втрат, що забезпечує систематичний підхід до мінімізації потенційних відхилень у доходах від бюджету відповідно до стратегії та цілей банку. В залежності від підходу банк може обрати один або декілька методів управління ризиком:

* уникнення ризику;
* передача ризику;
* прийняття ризику;
* мінімізація ризику.

Всі ризики оцінюються на регулярній основі та перевіряються на предмет відповідності та суттєвості згідно встановленого в Групі РБІ процесу оцінки ризиків. Банк має здійснювати управління та контроль всіх суттєвих видів ризику, які визначені такими на рівні банку. Оцінка ризиків показує, які види ризиків важливі в банку. Результатом загальної оцінки ризиків є ризик-профіль, що містить оцінку за кожним видом ризиків та зміни оцінки у порівнянні із ризик-профілем за попередній рік.

Банк створює систему управління ризиками наступних суттєвих видів ризиків на підставі загальної оцінки ризиків банку:

* кредитний ризик;
* ринковий ризик;
* операційний ризик;
* ризик ліквідності;
* процентний ризик банківської книги;
* комплаєнс-ризик.

Щороку визначається ризик-апетит банку за всіма видами ризиків та окремо за кожним із ризиків, щодо яких банк прийняв рішення про доцільність/необхідність їх утримання з метою досягнення його стратегічних цілей та виконання бізнес-плану.

Наглядова рада під час визначення стратегії та складання бізнес-плану банку враховує величину ризик-апетиту. Наглядова рада враховує також визначений рівень ризик-апетиту в разі прийняття рішення щодо збільшення обсягів активів у результаті розширення діючих видів діяльності, запровадження нових продуктів та значних змін у діяльності банку.

Система ризик-апетиту банку складається з регулятивних, внутрішніх лімітів та тригерів:

* регулятивні ліміти;
* внутрішні ліміти;
* ліміти кредитного ризику;
* тригер рівня непокритого кредитного ризику;
* цілі зменшення рівня непрацюючих активів;
* ліміт Time-to-Wall тощо.

У разі порушення лімітів, тригерів, цілей банк з’ясовує причини порушення, вживає заходи з мінімізації ризиків та, за необхідності, повідомляє РБІ та НБУ у встановленому директивами РБІ та законодавством України порядку відповідно.

Банк передбачає капітал на покриття ризиків, в разі їх реалізації. Основною ідеєю забезпечення достатності капіталу є покриття можливих ризиків за рахунок капіталу, який може бути використаний для компенсації втрат. Реалізація такого підходу вимагає визначення капіталу, необхідного для покриття ризиків і для обмеження капіталу банку на цю суму.

Банк організовує систему управління ризиками, яка ґрунтується на розподілі обов’язків між підрозділами банку із застосуванням моделі трьох ліній захисту:

1) перша лінія – на рівні бізнес-підрозділів банку та підрозділів підтримки діяльності банку, які приймають на себе ризики та несуть відповідальність за них, а також подають звіти щодо поточного управління такими ризиками;

2) друга лінія – на рівні підрозділів з управління ризиками та підрозділу комплаєнс, які здійснюють контроль та управління ризиками в банку;

3) третя лінія – на рівні служби внутрішнього аудиту, яка здійснює перевірку та оцінку ефективності функціонування системи управління ризиками.

Також суб’єктами системи управління ризиками банку є:

* Наглядова рада, яка несе повну відповідальність за створення комплексної, адекватної та ефективної системи управління ризиками, на які наражається банк у своїй діяльності;
* Правління банку, яке забезпечує виконання завдань та рішень Наглядової ради щодо впровадження системи управління ризиками, включаючи стратегію та політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками;
* Комітети банку: кредитні комітети різного рівня, комітети з проблемних кредитів, комітет з управління активами та пасивами, комітет з управління операційними ризиками та контролями, комітет з протидії шахрайству, антикризовий комітет. Комітети здійснюють свою діяльність на підставі відповідних положень про колегіальні органи. Членом кожного основного комітету з управління ризиком має бути CRO або представник підрозділу з управління ризиком та CCO або представник підрозділу комплаєнс.

Система управління ризиками складається із:

* організаційної структури;
* культури управління ризиками та кодексу поведінки (етики);
* внутрішньобанківських документів із питань управління ризиками;
* інформаційних систем щодо управління ризиками та звітування;
* інструментів для ефективного управління ризиками.

Система управління суттєвими видами ризиків

Кредитний ризик – ризик понесення банком збитку в результаті невиконання договірних зобов’язань клієнтами або контрагентами. Банк здійснює управління та контроль кредитного ризику шляхом встановлення лімітів на суму ризику (або тригерів), який він готовий взяти на себе щодо окремих контрагентів і географічної та галузевої концентрації, а також шляхом контролю ризиків, пов’язаних із такими лімітами (тригерами). Банком розроблено процедуру перевірки кредитної якості з тим, щоб забезпечити завчасне виявлення можливих змін у кредитоспроможності контрагентів, включаючи періодичний перегляд розміру забезпечення. Відповідно до своєї політики, банк здійснює присвоєння рейтингів у межах свого кредитного портфеля. Всі внутрішні категорії ризику визначаються у відповідності до методики присвоєння рейтингів банку – рейтингові моделі для нероздрібних клієнтів та скорингові моделі для роздрібних клієнтів. Відповідні рейтинги за розмірами ризику регулярно переглядаються, оновлюються та проходять валідацію. Окрім рейтингування, для нероздрібного сегменту розроблено систему раннього попередження, на основі якої регулярно переглядається ризик-статус клієнтів. Ризик-статус надає можливість групування позичальників у чотири групи ризиків, залежно від яких впроваджуються чітко регламентовані стратегії щодо подальшої співпраці з ними.

У роздрібному сегменті використовується також система раннього попередження на основі розроблених скорингових моделей або експертних суджень, яка для позичальників без прострочень визначає ступінь ризику погіршення платіжної дисципліни та дає змогу банку вчасно відреагувати та попередити прострочення платежів.

Для нероздрібних клієнтів банк активно використовує заставу для зниження кредитного ризику. Використання застави в якості забезпечення кредиту дає банку можливість контролювати активи в разі невиконання зобов’язань позичальником. Застава є потенційним джерелом погашення кредиту. Однак рішення банку щодо надання кредиту не приймається лише на основi наявностi достатньої застави або гарантiї. Кожне рішення про те, чи надати кредит, супроводжується всебiчним кредитним аналiзом, що знижує кредитний ризик та пiдвищує якість кредитного портфеля банку.

Банк вживає низку заходiв, щоб гарантувати погашення кредитiв. Пiсля надання кредиту пiдроздiли кредитних ризиків у межах визначених функцій несуть вiдповiдальнiсть за управлiння кожним кредитом та кредитним портфелем загалом, що включає постiйний аналіз якості кредитів на продуктовому рівні, сегментація портфеля за різними складовими, контроль фiнансового стану позичальника, контроль встановлених тригерів, дотримання позичальником положень, встановлених кредитними договорами, а також надання рекомендацiй щодо подальшої спiвпрацi з клiєнтом. Такий контроль забезпечує виявлення на раннiх стадіях ознак того, що у позичальника виникли фiнансовi труднощi з погашенням кредиту, що дозволяє максимiзувати вплив коригувальних дiй банку та знизити можливi збитки.

Кредитнi ризики, у свою чергу, включають:

* ризик контрагента (ризик дефолту);
* ризик країни.

Ризик контрагента стосується негативних наслiдкiв, пов’язаних із дефолтом або погiршенням кредитоспроможностi контрагента з кредитних операцiй. У цьому випадку кредитування не розглядається у вузькому значеннi (кредити, облiгацiї тощо), а охоплює також операцiї i продукти, які можуть спричинити заборгованiсть контрагента перед банком (наприклад, купiвля дебiторської заборгованостi, торговi операцiї). Ризик контрагента тiсно пов’язаний з iншими, бiльш конкретними видами ризику, такими як: ризик концентрацiї (через значну заборгованiсть, концентрацiю в певному секторi економiки, концентрацiю дочiрнiх чи афiлiйованих компанiй), ризик розмiщення та ризик розрахункiв (ризик того, що розрахунки за угодами будуть відбуватися не так, як очiкувалося).

*Ризик дефолту* – це ризик того, що контрагент не зможе виконати фiнансовi зобов’язання, зазначенi в угодi, через його дефолт.

Ризик дефолту проявляється як вiдсутнiсть платежу або примусова вiдстрочка погоджених у контрактi платежiв контрагента. Економiчнi втрати у разі дефолту залежать вiд декiлькох факторiв, а саме таких: вид продукту, наявнi гарантiї, вартiсть забезпечення i черговість права стягнення заборгованостi за рахунок застави.

*Ризик країни*– це ризик того, що контрагент не зможе виконувати свої зобов’язання перед нерезидентами через полiтичнi й економiчнi подiї в країнi його перебування.

Ризик країни покриває усi ризики, пов’язанi з мiжнародним кредитуванням та прямими iноземними iнвестицiями. Вiн включає не лише полiтичний ризик, пов’язаний з мiжнародними операцiями, але й ризики, спричинені погiршенням економiчної ситуацiї в країнi (економiчний ризик).

Система управління кредитними ризиками банку базується на забезпеченні надійного та безперервного процесу виявлення, оцінки, контролю та моніторингу кредитного ризику і на індивідуальній, і на портфельній основі.

Ключовими характеристиками системи управління ризиками є:

1) *формування чітких критеріїв кредитування* з метою зменшення кредитних ризиків. Наглядовою радою банку встановлюється чітка стратегія управління ризиками.

2) *встановлення нормативів та лімітів.* Із метою контролю та управління кредитним ризиком встановлено ліміти на суму ризику, який банк готовий взяти на себе стосовно окремих контрагентів, пов’язаних з ними осіб та груп пов’язаних осіб, які сумісно та суттєво поєднують різні види ризиків у банківській та комерційній діяльності. Контроль ризиків, пов’язаних із такими лімітами, здійснюється на постійній основі.

3) *оцінка кредитного ризику.* Одним із основних способів оцінки кредитного ризику є аналіз платоспроможності та кредитоспроможності кожного потенційного позичальника на основі методу фінансових коефіцієнтів, затверджених нормативними документами банку. Оцінка кредитного ризику здійснюється у банку і на індивідуальній, і на портфельній основі шляхом аналізу кількісних та якісних показників. Банком розроблено процедуру перевірки кредитної якості з тим, щоб забезпечити завчасне виявлення можливих змін у кредитоспроможності контрагентів, включаючи періодичний перегляд розміру забезпечення.

4) *контроль кредитного ризику*. Для зменшення кредитних ризиків банк встановлює обмеження і доводить їх до виконавців за допомогою політик, положень, стандартів та процедур, які визначають обов’язки і повноваження працівників. Ці контрольні обмеження є дієвими інструментами управління, які уточнюються в разі зміни умов або рівня прийнятності кредитного ризику. Кредитні політики розробляються для кожного бізнес-сегменту клієнтів банку з урахуванням географічної та галузевої концентрації цільового ринку кредитування та їхньої економічної специфіки. З урахуванням вимог затверджених кредитних політик у банку розроблено стандарти банківських кредитних продуктів для клієнтів кожного бізнес-сегменту. Шляхом делегування відповідних повноважень своїм колегіальним органам банк визначає послідовність процесу надання дозволів на відхилення від затверджених обмежень або зміни обмежень ризику, якщо вони є обґрунтованими.

5) *моніторинг кредитного ризику*. Банк здійснює моніторинг кредитного ризику для забезпечення своєчасного відстеження його рівня та винятків із тих чи інших правил. Звіти про моніторинг якості кредитного портфеля в розрізі всіх сегментів є регулярними, своєчасними, точними та інформативними і надаються відповідним колегіальним органам та посадовим особам для вжиття необхідних заходів. Відповідно до своєї політики банк здійснює присвоєння рейтингів у рамках свого кредитного портфеля. Всі внутрішні категорії ризику визначаються згідно з методикою присвоєння рейтингів банку. Відповідні рейтинги за розмірами ризику регулярно переглядаються й оновлюються. Окрім рейтингу, розроблено системи раннього попередження, на основі яких регулярно визначається ступінь ризику погіршення платоспроможності позичальників та переглядається ризик-статус клієнтів. Ризик-статус надає можливість групування нероздрібних позичальників у чотири групи ризиків, залежно від яких впроваджуються чітко регламентовані стратегії щодо подальшої співпраці з ними. Для роздрібних позичальників при підвищенні ступеня ризику відповідно до визначених стратегій вживаються заходи для попередження погіршення якості обслуговування кредитів.

*Концентрація ризиків*

Концентрація вказує на відповідну чутливість результатів діяльності банку до змін, що мають вплив на конкретну галузь чи географічний регіон. Концентрація виникає у разі, якщо декілька контрагентів здійснюють однакову господарську діяльність чи діяльність в одному географічному регіоні або мають схожі економічні характеристики, що обумовлюють їхню здатність виконувати договірні зобов’язання, які зазнають однакового впливу змін в економічних, політичних чи інших умовах.

З метою уникнення надмірної концентрації ризиків внутрішні процедури і політика банку включають конкретні інструкції щодо зосередження уваги на збереженні диверсифікованого портфеля. Весь процес управління кредитами здійснюється згідно з чинною кредитною політикою.

Цілями управління портфелем є оптимізація ступеня ризику різних комбінацій портфелів і встановлення нормативів та узагальнених цілей для бізнес-ліній.

Управління портфелем переважно включає:

* визначення стратегії формування портфеля відповідно до рівня ризику, закладеного під час процесу планування бюджету;
* встановлення показників якості портфеля, які мають відповідати даній стратегії та їх подальший контроль;
* ініціювання нових критеріїв формування портфеля та розробка стратегій стосовно вже сформованого портфеля для досягнення поставлених цілей щодо його якості, а також контроль впровадження та впливу прийнятих рішень.

**Ризик ліквідності** – поточний і майбутній ризик стосовно доходів або капіталу, що випливає з неможливості виконання банком своїх зобов’язань на момент їх настання без понесення недопустимих втрат. Ризик ліквідності може виникнути через незаплановані зміни або скорочення джерел фінансування, а також через нездатність розпізнати або врахувати зміни кон’юнктури ринку, які впливають на здатність швидко реалізувати активи з мінімальною втратою їхньої вартості.

Для оцінки ризику ліквідності банк застосовує різноманітні методи та підходи, керуючись вимогами Національного банку України та досвідом Райффайзен Банк Інтернаціональ. Зокрема, на щоденній основі формується звіт про невідповідність між активами та пасивами за строками до погашення та досліджуються відповідні розриви за часовими проміжками окремо в розрізі матеріальних валют. Оскільки такий звіт не відображає повною мірою реальні надходження та відтік грошових потоків, банк додатково моделює поведінку продуктів без заздалегідь визначеного строку погашення (поточні рахунки клієнтів, дебетові та кредитні картки, овердрафти).

Банк встановлює ліміти на кумулятивні розриви ліквідності окремо для кожного часового проміжку.

Банк на регулярній основі здійснює стрес-тестування ризику ліквідності, відокремлюючи сценарії фінансової кризи, репутаційної кризи банку та комбінований сценарій, з метою виявлення причин можливих проблем із ліквідністю та оцінки відповідності результатів здійснення стрес-тестування встановленому банком рівню ризику ліквідності.

Окрім цього, банк досліджує додаткові джерела ліквідності, які можна використовувати в екстрених ситуаціях.

Інформація щодо позиції з ліквідності презентується на кожному засіданні Комітету з управління активами та пасивами банку.

Банк дотримується LCR та нормативів ліквідності, встановлених Національним банком України. Для покращення контролю за нормативами ліквідності банк встановив внутрішні нормативи ліквідності.

**Ринковий ризик** – це ризик для надходжень та капіталу банку, що виникає через несприятливі коливання ринкових чинників (таких як валютні курси, ринкові процентні ставки, котирування цінних паперів тощо).

Банк використовує різноманітні підходи для оцінки ринкового ризику із застосуванням принципів, методик та моделей, впроваджених у Райффайзен Банк Інтернаціональ. Зокрема, це метод аналізу чутливості, що застосовується для оцінки процентного ризику в портфелях банку, моніторинг відкритих позицій та метод оцінки ймовірних втрат (value at risk), а також моніторинг накопичених збитків за операціями в торговому портфелі банку та операціями з валютою. Банк оцінює ринковий ризик окремо для торгового та неторгового (банківського) портфелів. Банк контролює рівень прийнятного ринкового ризику за відкритими позиціями, встановлюючи відповідні ліміти. Ліміти встановлюються за поданням банку та за погодженням з боку Комітету з ринкових ризиків (MACO) у Райффайзен Банк Інтернаціональ. На кожному засіданні Комітету з управління активами та пасивами банку (надалі – КУАП) презентується звіт із поточної позиції щодо ринкового ризику та його складових, використання відповідних лімітів, дослідження впливу ринкових факторів.

Ринковий ризик, у свою чергу, включає відсотковий (процентний) ризик, валютний ризик, цінові ризики.

*Відсотковий ризик* виникає внаслідок можливих несприятливих змін процентних ставок, зміни часової структури процентних ставок та форми кривої дохідності. Він може впливати на майбутні грошові потоки, справедливу вартість фінансових інструментів та, як наслідок, на прибутковість і капітал банку.

Для оцінки відсоткового ризику в портфелях банку використовується метод аналізу чутливості – при цьому здійснюється вимірювання чутливості до паралельного зсуву кривих дохідності за валютами на 1 базисний пункт.

Банк встановив ліміти на чутливість до зміни ставок дохідності окремо за валютами. Крім того, встановлено ліміт на загальну чутливість до коливання процентних ставок, а також проводиться контроль накопичених процентних прибутків/збитків банку.

*Валютний ризик* – це ризик, що виникає внаслідок можливих несприятливих коливань валютних курсів і цін на банківські метали та має потенційний вплив на надходження та капітал банку. Банк щоденно здійснює моніторинг та аналіз відкритих позицій за валютами і банківськими металами. Окрім цього, для запобігання надмірних втрат внаслідок переоцінки відкритої валютної позиції банку на щоденній основі проводиться контроль накопичених прибутків/збитків банку за операціями з валютою. Здійснюється також стрес-тестування та розраховуються потенційні втрати внаслідок несприятливих і екстремальних коливань валютних курсів. Для управління відкритою валютною позицією банк встановив ліміти на відкриті валютні позиції: як для кожної валюти окремо, так і для загальної відкритої валютної позиції. Банком додатково встановлено обмеження на накопичені прибутки та збитки за валютними операціями та в результаті переоцінки відкритої валютної позиції.

**Процентний ризик банківської книги** – ймовірність виникнення збитків або додаткових втрат або недоотримання запланованих доходів унаслідок впливу несприятливих змін процентних ставок на банківську книгу.

Він може впливати на майбутні грошові потоки, справедливу вартість фінансових інструментів та, як наслідок, на прибутковість і капітал банку.

Банк оцінює вплив коливань ринкових ставок на чистий процентний дохід та поточну вартість банку.

Банк оцінює процентний ризик банківської книги з урахуванням припущень щодо поведінки продуктів без заздалегідь визначеного строку погашення та продуктів із вбудованими опціонами.

Для контролю за процентним ризиком банківської книги встановлені ліміти на чутливість вартості портфелів до зміни ставок дохідності окремо за валютами.

**Операційний ризик** – це ризик втрат, що виникає через неадекватні або недосконалі внутрішні процеси, системи, дії персоналу або в результаті впливу зовнішніх подій. Це визначення включає юридичний ризик, але не включає стратегічний та репутаційний ризики.

Управління операційним ризиком спрямоване на досягнення стратегічних та бізнес-цілей банку, мінімізацію та попередження втрат від реалізації подій операційного ризику та підтримку репутації банку на належному рівні.

Процес управління операційним ризиком включає в себе ідентифікацію, вимірювання, аналіз та моніторинг схильності до ризику, що виникає внаслідок неадекватних або недосконалих внутрішніх процесів, дій персоналу, систем чи в результаті впливу зовнішніх подій.

Банком впроваджено децентралізовану систему управління операційним ризиком. Процес управління операційним ризиком охоплює всі види банківської діяльності та всі структурні рівні: від органів управління до рівня, на якому безпосередньо приймається або генерується ризик.

Контроль за управлінням операційним ризиком здійснюється окремим структурним підрозділом, який надає необхідну консультаційну, методологічну, інформаційну підтримку підрозділам виникнення ризику та підрозділам другої лінії захисту.

З метою ефективного управління операційним ризиком банк застосовує принципи, інструменти та методи з управління операційним ризиком, впроваджені у РБІ. Зокрема, збір даних про події операційного ризику, проведення щорічної оцінки ризику, сценарний аналіз, визначення та моніторинг індикаторів раннього попередження операційного ризику, ініціювання заходів із управління операційним ризиком та періодичний моніторинг стану їх виконання, а також звітування з питань управління операційним ризиком Наглядовій раді та Комітету з управління операційними ризиками та контролями.

Задля пом’якшення операційного ризику банк здійснює резервування капіталу під операційний ризик. Капітал під операційний ризик розраховується відповідно до стандартизованого підходу. Для відшкодування можливих втрат внаслідок реалізації операційного ризику банком укладено договори страхування ризиків, пов’язані з господарською та операційною діяльністю банку.

*Інструменти управління операційним ризиком*

У банку впроваджені та діють наступні інструменти управління операційним ризиком:

* *Збір даних про події операційного ризику*: збитки, які виникли внаслідок реалізації події операційного ризику, вносяться до централізованої бази даних із реєстрації інцидентів операційного ризику. До цієї бази вносяться всі події операційного ризику, що відбулися у банку, починаючи зі встановленого ліміту збитків за ними.
* *Оцінка операційного ризику:* оцінка ризику проводиться на щорічній основі з метою ідентифікації існуючих ризиків, розробки та впровадження заходів з їх мінімізації та сприяє підвищенню рівня обізнаності з питань операційного ризику. Оцінка ризику визначає чистий ризик процесу, підрозділу виникнення ризику або діяльності, яка оцінювалася, з метою якісного управління операційним ризиком. Результати оцінки ризику агрегуються в ризик-профіль операційного ризику банку.
* *Сценарний аналіз:* процес, в ході якого розглядається вплив надзвичайних, але імовірних, подій на діяльність банку та оцінюється ймовірність та серйозність настання таких події в межах можливих наслідків. Метою сценарного аналізу є: забезпечення перспективного методу збору малоймовірних подій, які, можливо, не відбувалися в банку, та підвищення обізнаності шляхом надання прогнозу за різними типами ризиків, керування заходами з мінімізації операційного ризику та планами інвестування.
* *Аналіз Головної бухгалтерської книги:* систематичний перегляд та звірка рахунків, що використовуються для відображення подій операційного ризику для забезпечення повноти даних. Аналіз забезпечує детальний перегляд та звірку інформації за рахунками та дозволяє виявити пропущені події.
* *Індикатори раннього попередження операційного ризику*: кількісні показники, які використовуються для виявлення та моніторингу потенційних ризиків. Вони є для банку раннім сигналом щодо потенційних проблем або змін в ризик-профілі банку, що можуть потребувати заходів із реагування.

Ці інструменти дозволяють виявити та оцінити операційний ризик, який властивий всім продуктам, процесам, системам і напрямкам діяльності; встановити причини виникнення ризику, вживати заходів із попередження/мінімізації операційного ризику; переглядаються та вдосконалюються на регулярній основі.

**Комплаєнс-ризик** – імовірність виникнення збитків/санкцій, додаткових втрат або недоотримання запланованих доходів чи втрати репутації внаслідок невиконання банком вимог законодавства, нормативно-правових актів, ринкових стандартів, правил добросовісної конкуренції, правил корпоративної етики, виникнення конфлікту інтересів, а також внутрішньобанківських документів банку.

Репутаційний ризик – ризик завдання втрат репутації банку зовнішньою стороною. Репутаційний ризик є складовою комплаєнс-ризику.

Частина функцій з управління комплаєнс-ризиком виконується в рамках системи управління операційним ризиком. У банку діє чітке розмежування функцій управління комплаєнс-ризиком та операційним ризиком із метою уникнення їх дублювання та механізм співпраці між працівниками, які виконують функції управління цими ризиками, визначено в Політиці з управління комплаєнс-ризиком.

**Мережа відділень**

Мережа відділень Райффайзен Банку Аваль станом на кінець 2018 року нараховувала 498 діючих установ, а саме:

– 493 повнофункціональних відділення, які надають повний перелік банківських послуг усім групам клієнтів: приватним особам, клієнтам мікробізнесу, малого бізнесу та корпоративного сегменту;

– 1 відділення, яке обслуговує VIP-клієнтів;

– 2 преміальних центри нового формату обслуговування;

– 1 центр обслуговування корпоративних клієнтів (ЦОКК);

– 1 комісійне відділення, яке обслуговує зарплатних та приватних клієнтів, здійснюючи касові операції.

У звітному році за напрямком управління мережею основні зусилля було спрямовано на підвищення ефективності діючих відділень банку. Так, у 2018 році валовий дохід мережі відділень (за винятком ЦОКК) зріс на 24% у порівнянні з попереднім роком.

Протягом року було відкрито 7 відділень після реконструкції за новою концепцією трансформації відділень у рамках проекту Branch Transformation: 3 відділення – у м.Київ (Шевченківське відділення №1, Оболонське районне відділення, Подільське відділення №1) та ще 4 відділення – в інших регіонах (Базові відділення у м.Кропивницький, м.Полтава та м.Тернопіль, Відділення №2 у м.Дніпро).

Головною метою та завданнями проекту Branch Transformation є:

– оновлення найпотужніших відділень Райффайзен Банку Аваль у новому дизайні та новому функціональному концепті відповідно до сучасних потреб клієнтів;

– значне вдосконалення досвіду та підвищення задоволеності клієнтів від співпраці з банком;

– впровадження змін моделей продажів та сервісу клієнтів із використанням сучасних електронних пристроїв (планшетів, ноутбуків, POS-терміналів тощо) для забезпечення активного залучення нових клієнтів;

– збільшення продажів та просування онлайн-продуктів банку.

Задля активного залучення клієнтів до користування банківськими онлайн-продуктами та онлайн-сервісами, в рамках трансформації було впроваджено нову функціональну роль для оновлених відділень – digital-амбасадор, який є працівником відділення та активно залучає нових і діючих клієнтів до користування банківськими онлайн-каналами обслуговування. Наразі у відділеннях Райффайзен Банку Аваль уже працюють 18 digital-амбасадорів.

У проекті трансформації впроваджується також новий концепт зони 24/7 як функціональної зони відділення для самообслуговування клієнтів та активної взаємодії працівників банку з клієнтами для їх залучення до користування банківськими онлайн-каналами сервісу. Зони 24/7 оснащені найновітнішими моделями банкоматів із широким переліком сервісів, що значною мірою сприяє загальній меті щодо залучення клієнтів до користування каналами самообслуговування та покращення досвіду й задоволеності клієнтів від співпраці з банком.

Окрім впровадження та оновлення зон самообслуговання, у межах Branch Transformation здійснюється впровадження оновленого концепту продажів та сервісу Business Banking. Це передбачає, у тому числі, облаштування спеціального стенду з цифровими пристроями для здійснення демонстрації та продажів онлайн-послуг клієнтам Business Banking та обов’язкове створення відокремленої зони для проведення зустрічей та перемовин із клієнтами, обладнаної технікою для презентацій та відеозв’язку.

Branch Transformation передбачає і значне розширення зон преміального обслуговування клієнтів – і приватних осіб, і клієнтів сегменту Business Banking.

Загалом, протягом 2018 року в межах проекту Branch Transformation було проведено значний обсяг робіт щодо оновлення 20 відділень. Відкриття після реконструкції ще 14 відділень банку заплановане на першу половину 2019 року.

**Персонал. Навчання та розвиток**

Полiтика з управлiння персоналом Райффайзен Банку Аваль у 2018 році спрямована на підвищення кваліфікації працівників усіх рівнів в умовах впровадження цифрових технологій та agile-культури. Відповідно до нової стратегії Банку щодо активного розвитку у сфері цифрових технологій – сервісів, продуктів, комунікацій – усі дії, зусилля та інвестиції зосереджувалися на забезпеченні найвищого рівня та динаміки трансформацій у цій сфері.

Станом на 31 грудня 2018 року в Райффайзен Банку Аваль працювало 7 692 особи, включаючи персонал дочірньої компанії. Із них 69% становлять жінки. Середній вік працівників – 39 років. Вищу освіту мають 85% працівників.

Банк продовжує активно розвивати співпрацю з молоддю та закладами освіти за різними напрямками. У фокусі уваги – ІТ та пов’язані спеціальності, тому з метою підготовки кадрового резерву було впроваджено програму стажування на засадах learning on the job, розраховану на 6 місяців. Із 13 відібраних студентів, які не тільки пройшли теоретичні тренінги, але й набули практичного досвіду в реальних проектах під керівництвом досвідчених наставників (напрямки ІТ, роздрібних ризиків та ІТ-безпеки), за результатами стажування 10 найкращих отримали пропозиції роботи в Банку.

У роздрібному бізнесі банку також було реалізовано 2 програми стажування в Києві та регіонах (Харків, Львів, Одеса, Дніпро). Ця програма навчання включає очне та електронне навчання, а також практику безпосередньо у відділеннях банку. На 2019 рік заплановано розширити кількість задіяних підрозділів, стажерів та наставників задля послідовної підготовки майбутніх працівників та розвитку бренду банку як соціально відповідального роботодавця.

У 2018 році представники Райффайзен Банку Аваль у різних регіонах країни брали участь у ярмарках вакансій. Крім того, у банку проводились екскурсії, майстер-класи, відкритий захист дипломних робіт, квести для молоді тощо. Відбувся запуск кар’єрних сторінок банку в соціальних мережах (Facebook, Instagram, Telegram) для популяризації його бренду як роботодавця та розміщення інформації про вакансії. Представники банку взяли участь у конференціях та форумах для молоді (YouthSpeak Forum, «Створюй колір свого майбутнього», Leadership conference).

У вересні 2018 року було підписано «Пакт заради молоді-2020», метою якого є створення робочих місць для молоді, проведення стажувань та практики, взаємодія бізнесу та закладів освіти, розвиток системи освіти та надання сучасніших знань новому поколінню.

На базі відділу навчання та розвитку персоналу банку працює навчальний центр, який дає змогу кожному працівнику отримувати знання, що відповідають потребам бізнесу та індивідуального розвитку. Всі програми з навчання та розвитку персоналу в банку розробляються і впроваджуються у відповідності до стандартів материнської компанії Райффайзен Банк Інтернаціональ.

Загалом у 2018 році понад 4 888 працівників банку взяли участь у внутрішніх та зовнішніх навчальних і розвиваючих заходах. Усього відбулося 13 навчальних заходів за програмою PI School (324 учасники); на тему «Стандарти якості в касі» – 30 заходів (395 учасників); «Стандарти якості РІ» – 14 заходів (237 учасників). Було також проведено 7 опитувань, якими охоплено 7 860 учасників. Створено 55 нових електронних курсів. Проведено 54 вебінари для 1879 працівників роздрібного бізнесу.

Пріоритетними формами навчання працівників залишаються тренінги та розвиваючі заходи. Успішно використовуються у процесі навчання бізнес-ігри. Каталог навчальних програм банку на сьогодні включає 23 курси за різною тематикою. Пост-тренінговий супровід впроваджено за всіма програмами; він здійснюється у форматі вебінарів та тестування рівня засвоєння знань. Саме така форма навчання стає дедалі популярнішою: 90% заходів із функціонального навчання проводяться за допомогою цього інструменту. Протягом року працівники банку пройшли 154 251 електронний курс та склали 17 863 тести.

Уже протягом п’яти років у банку успішно діє програма розвитку лідерських якостей для керівників середньої ланки. Серед навчальних програм актуальною та ефективною є піврічна модульна програма «Ситуаційне керівництво».

Стратегічно важливим напрямком банку є активне впровадження та вдосконалення цифрових технологій, що передбачає необхідність проведення навчальних заходів за цим напрямком. Зокрема, 124 ІТ-спеціалісти банку відвідали спеціалізовані зовнішні навчальні заходи, в тому числі 19 із них взяли участь у заходах, організованих головним офісом РБІ за кордоном. Для 49 працівників оновлених діджитал-відділень було проведено навчання за спеціалізованими програмами в межах банку («Модель продажу для ММБ», «Навички презентації» для менеджерів, які працюють з клієнтами сегменту Преміум, «Навички продажу банківських продуктів для сегменту Преміум» тощо).

Серед нестандартних проектів, реалізованих у звітному році, – організація різноманітних майстер-класів для працівників Райффайзен Банку Аваль. Ці заходи мають на меті допомагати колегам ділитися своїми фаховими знаннями та творчими ідеями, одночасно набуваючи кращих навичок презентації та спілкування у неформальній обстановці. Під час цих майстер-класів 377 працівників мали змогу отримати корисні знання та навички, що стосуються різних сфер життя.

До процесу управління виконанням роботи (узгодження річних цілей з їх подальшою оцінкою) було залучено 692 керівники та експерти банку. Кожен учасник процесу склав та узгодив зі своїм керівником індивідуальний план розвитку ключових компетенцій.

Суттєві ресурси банк продовжує спрямовувати на заходи з об’єктивної оцінки компетенцій персоналу. У проведенні оцінки за методом 360 градусів та в роботі центру оцінки і розвитку взяли участь 113 працівників.

Починаючи з 4 кварталу звітного року, у банку проводяться навчальні сесії у межах проекту «Ефективний зворотний зв’язок». Метою проекту є формування культури зворотного зв’язку (Feedback Culture). Навчальні сесії розраховані на керівників рівня В-1, В-2 та В-3 банку, які поширюватимуть належну культуру у своїх підрозділах.

**Операційна діяльність та ІТ**

2018 рік для вертикалі операційної підтримки, як і для банку загалом, був дуже динамічним та продуктивним. Запорукою досягнутих високих результатів стало неухильне виконання основних цілей і завдань, які поставила перед собою вертикаль операційної підтримки. Серед найважливіших – підвищення внутрішньої ефективності та якості сервісів банку, які впливають на клієнтський досвід.

Вертикаль операційної підтримки складається з таких підрозділів, як департамент операційного сервісу, управління закупівель та контролю за витратами, департамент організаційного та процесного управління, департамент грошового обігу, інкасації коштів та перевезення валютних цінностей, відділ адміністрування трудових відносин, офіс управління проектами з нерухомістю та управління підтримки та обслуговування майна. Всі ці підрозділи у 2018 році доклали максимум зусиль та реалізували чимало ініціатив, які вплинули на ефективність багатьох процесів банку.

Зокрема, у 2018 році було на 30% підвищено ефективність закупівельного процесу та зменшено термін проведення закупівлі.

Департаментом організаційного та процесного управління було реалізовано низку спільних з іншими підрозділами проектів, які також вплинули і на ефективність процесів банку, і на його клієнтів. Так, у рамках трансформації процесу кредитування клієнтів малого бізнесу було скорочено час прийняття рішень щодо надання фінансування більш ніж удвічі. За програмою трансформації в Інформаційному центрі було запроваджено низку заходів з оптимізації внутрішніх процесів, які дозволили підвищити ефективність роботи центру, забезпечивши якісне та своєчасне обслуговування клієнтів.

Спільно з бізнес-підрозділами активно здійснювався процес оновлення мережі банкоматів банку. Протягом 2018 року в мережі банку було встановлено 300 нових АТМ. Це дозволило підвищити рівень доступності банкоматів майже на 10% порівняно з початком року, покращити конкурентоспроможність банку та задовольняти очікування клієнтів.

Іншим здобутком 2018 року стало те, що Райффайзен Банк Аваль отримав статус уповноваженого зі зберігання запасів готівки Національного банку України. Він став третім банком в Україні, який має право здійснювати операції із запасами готівки НБУ, а також забезпечувати банки регіону готівкою та приймати від них її надлишки.

У 2018 році в банку було роботизовано процеси, що виконуються підрозділами вертикалі операційної підтримки, а також підрозділами ризик-менеджменту. Технологія роботизації дозволяє в короткий термін автоматизувати стандартні повторення банківських процесів, що, в свою чергу, дає змогу обробляти зростаючі обсяги бізнесу, виконувати нові функції та створювати нові сервіси для клієнтів.

Протягом 2018 року було також значно підвищено продуктивність обох операційних центрів банку, розташованих у Херсоні та Житомирі. І якщо херсонський підрозділ працює вже досить давно та продовжує покращувати свої результати і підвищувати якість процесів, то житомирський – досить молодий, адже функціонує усього другий рік. Та попри це, за 2018 рік Операційному центру в Житомирі вдалося збільшити чисельність персоналу, який на дуже якісному рівні обслуговує всю Україну за багатьма напрямками діяльності банку, забезпечуючи високу ефективність та безперервність процесів.

Високоякісна та наполеглива праця підрозділів вертикалі операційної підтримки дозволяє й надалі покращувати сервіси, які надає на банківському ринку країни Райффайзен Банк Аваль.

**Послуги корпоративним клієнтам**

У 2018 році корпоративний бізнес Райффайзен Банку Аваль, як і в попередні роки, посідав міцні лідируючі позиції на ринку, тримаючи фокус на ключових потребах корпоративних клієнтів: якісному сервісі, вдосконаленні моделей обслуговування daily business, розширенні продуктової лінійки та забезпеченні доступу до традиційних фінансових інструментів. Довіра та репутація є не менш важливим фактором довготривалих відносин, і ми пишаємося тим, що за результатами дослідження GfK Ukraine показник репутації корпоративного бізнесу Райффайзен Банку Аваль є одним із найвищих на банківському ринку.

Близько 16 тисяч корпоративних клієнтів, серед яких – міжнародні компанії, представники великого та середнього українського бізнесу, державні і громадські установи та організації, обирають Райффайзен Банк Аваль для співпраці. Підходи банку базуються на досвіді, довготривалих партнерських відносинах, чесності і прозорості, врахуванні індивідуальних особливостей компанії та її потреб, високопрофесійному консультаційному сервісі через зручну мережу відділень.

Обсяг працюючих активів корпоративного бізнесу (volume assets, performing) станом на кінець 2018 р. збільшився на 27% або на 7,7 млн грн порівняно з попереднім роком. Приріст пасивів (volume liabilities) становить 17% або 3 млн грн. Дохід (gross income) корпоративного бізнесу зріс за рік на 19%. При цьому прибуток після оподаткування (net profit after tax) корпоративної вертикалі бізнесу становив 48% від загального прибутку банку.

Райффайзен Банк Аваль тривалий час залишається одним із лідерів української банківської системи у сфері кредитування бізнесу практично всіх галузей економіки країни, в тому числі – агропромислового комплексу. Підтвердженням цьому є те, що банк – серед лауреатів премії «Агробренд року». Партнерські програми фінансування агротехніки за вигідними відсотковими ставками щороку доводять свою ефективність, забезпечивши зростання кількості виданих кредитів у звітному році на 50%. Обсяг фінансування агросектору у вигляді проавальованих векселів зріс у 2018 році на 15% і сягнув 2,3 млрд грн.

Продовжуючи напрямок розвитку освітніх програм для клієнтів, корпоративний бізнес Райффайзен Банку Аваль провів низку бізнес-зустрічей за участю клієнтів та партнерів, до яких долучилися понад 800 учасників. Було організовано серію бізнес-заходів за різними напрямками за участю топ-менеджменту банку. Серед запрошених учасників освітніх подій були представники компаній у сфері експортно-імпортної діяльності, а також безпосередньо власники компаній, зацікавлені в розвитку бізнесу за допомогою інструментів торгового фінансування.

Чимало років поспіль Європейський банк реконструкції та розвитку відзначає Райффайзен Банк Аваль як найактивніший банк-емітент в Україні за програмою сприяння торгівлі (TFP). У межах загальної стратегії розвитку банку торгове фінансування залишається одним із пріоритетних напрямків нарівні з фінансуванням проектів підвищення енергоефективності. У звітному році Райффайзен Банк Аваль був банком номер один за середнім розміром портфеля торгового фінансування на ринку України. Середня частка ринку протягом року становила 10,23%.

Журнал Global Finance визнав [Райффайзен Банк Аваль](https://minfin.com.ua/ua/company/aval/) переможцем у номінаціях «Кращий провайдер валютно-обмінних операцій в Україні» та вкотре назвав «Кращим банком із торгового фінансування» за результатами 19-го щорічного ексклюзивного опитування журналу. Обсяг транзакцій, ринкова частка, міжнародний масштаб, охоплення бізнесу, якість обслуговування клієнтів, конкурентне ціноутворення та впровадження інноваційних технологій і підходів – ключові критерії, за якими обирали переможців щорічних премій серед фінансових інституцій. Окремо журнал Global Finance при визначенні переможців враховував думки аналітиків та експертів ринків, результати опитувань топ-менеджменту міжнародних та національних компаній.

Міжнародна фінансова корпорація (IFC, World Bank Group) відзначила Райффайзен Банк Аваль як один із найкращих банків-емітентів у Східній Європі в рамках Глобальної програми торгового фінансування. Райффайзен Банк Аваль був першим банком в Україні, який приєднався до Глобальної програми торгового фінансування IFC, і за останні 10 років він був одним із найактивніших емітентів у Східній Європі. Це партнерство сприяло здійсненню зовнішньоторгових операцій на суму понад 145 млн дол. США, що дозволило українським виробникам отримати доступ до нових ринків і розширити свої можливості для зовнішньої торгівлі.

У 2018 році банком було укладено угоду про фінансування українських компаній під гарантію Європейського інвестиційного банку, яка надала можливість покрити частину кредитного ризику при фінансуванні клієнтів за рахунок гарантії Європейського Союзу. Це, у свою чергу, спрощує доступ до фінансів українським компаніям, зацікавленим у кредитуванні. Загальний ліміт фінансування під гарантію ЄІБ становить 68,5 млн євро, максимальний кредитний ліміт на окремого клієнта – 5 млн євро. Строк фінансування кредитних проектів – від 6 до 120 місяців. У 2018 році можливостями цієї програми скористалися близько 200 компаній.

Райффайзен Банк Аваль надає своїм корпоративним клієнтам максимально повний перелік банківських послуг, починаючи з різноманітних програм та продуктів фінансування розвитку бізнесу, ефективного розміщення тимчасово вільних коштів, обслуговування корпоративних карток і зарплатних карткових проектів, інкасації і закінчуючи високотехнологічними сучасними банківськими послугами з управління грошовими потоками системних підприємств. Багаторічний досвід роботи банку на українському ринку в поєднанні з можливістю вивчати та впроваджувати кращу міжнародну практику Групи Райффайзен уможливили появу та розвиток саме таких послуг, які відповідають сучасним потребам українських компаній та міжнародних корпорацій.

**Основні продукти та послуги**

*1. Управління грошовими потоками:*

— відкриття та ведення поточних рахунків;

— централізований контроль платежів;

— корпоративне бюджетування;

— корпоративний автоклієнт;

— грошові перекази;

— карткові програми;

— вихідні міжнародні платежі;

— консолідована виписка за структурними підрозділами компанії;

— послуги з інкасації;

— прийом платежів та торговельної виручки в касах банку;

— прийом платежів у банківських терміналах самообслуговування;

— виписки SWIFT у форматі MT940, MT942;

— вхідні міжнародні платежі;

— розподіл ресурсів компанії між її структурними підрозділами в автоматичному режимі (cash pooling);

— консолідація залишків системних клієнтів (zero balancing);

— конверсійні операції.

*2. Фінансування бізнесу (капітальні інвестиції, заміна основних засобів, фінансування*

*оборотного капіталу):*

— фінансування проектів;

— фінансування оборотного капіталу;

— кредити сільськогосподарським підприємствам;

— факторинг із частковим та повним регресом, без регресу;

— корпоративні овердрафти (юридичним особам);

— овердрафти з диференційованими процентними ставками;

— торгове фінансування та документарні операції (включаючи банківські гарантії, імпортні акредитиви, резервні акредитиви, документарне інкасо, вексельні розрахунки);

— організація та участь у проектах надання синдикованих кредитів;

— довгострокове фінансування, гарантоване іноземними кредитними агентствами;

–­– інвестиційне кредитування.

*3. Депозитні продукти:*

— депозити з виплатою процентів у строки погашення;

— депозити з виплатою процентів щомісяця;

— депозити з можливістю поповнення;

— депозити з можливістю повного чи часткового зняття коштів до строку погашення;

— розміщення тимчасово вільних коштів на короткі терміни (три та більше днів).

Інструменти торгового фінансування – гарантії, акредитиви, вексельні схеми розрахунків, факторинг, структуроване фінансування тощо – були й залишаються для Райффайзен Банку Аваль тим напрямком бізнесу, в який постійно інвестуються знання, досвід та фінансові ресурси.

Райффайзен Банк Аваль – один із небагатьох банків в Україні, який зберіг суттєві ліміти першокласних європейських та світових банків у іноземній валюті для підтвердження документарних та гарантійних операцій для своїх клієнтів – і імпортерів, і експортерів.

Банк і надалі орієнтується на задоволення потреб експортерів та імпортерів у якісних банківських послугах. Окрім послуг торгового фінансування комплексу Cash Management, такі компанії можуть також розраховувати на ефективну підтримку потреб бізнесу і з боку казначейства банку, адже за обсягами операцій купівлі-продажу валюти Райффайзен Банк Аваль є одним із лідерів банківського ринку України.

**Послуги суб’єктам малого та мікробізнесу**

У 2018 році Райффайзен Банк Аваль займав одну з лідируючих позицій на ринку банківських послуг клієнтам малого та мікробізнесу (2 місце згідно з результатами щорічного дослідження GfK Ukraine). Такого успіху досягнуто завдяки активним продажам та можливості надавати повний спектр банківських продуктів та послуг для клієнтів сегменту ММБ.

Умови розрахунково-касового обслуговування та депозитів для клієнтів сегменту ММБ Райффайзен Банку Аваль відзначено серед кращих пропозицій українських банків у рейтингу Prostobank Awards 2018, складеному компанією «Простобанк Консалтинг» за результатами звітного року.

У номінації цього рейтингу «Найкраща пропозиція з розрахунково-касового обслуговування у 2018 році» пакет «Електронний» банку посів друге місце, а депозит «Капітал» відзначено у номінації «Найкращі депозити для бізнесу у 2018 році» (третє місце).

Протягом звітного року спостерігалася позитивна динаміка щодо залучення банком на обслуговування нових клієнтів у рамках пакетів послуг. У 2018 році відкрили рахунки понад 20 тис. клієнтів малого та мікробізнесу. Депозитний портфель ММБ у звітному році сягав 12,4 млрд грн.

Райффайзен Банк Аваль продовжував займати провідну позицію в кредитуванні сегменту ММБ у 2018 році. Кредитний портфель ММБ збільшився на 52% та становив 5,6 млрд грн.

У 2018 році банк було визнано переможцем у категорії «Кредити малому та середньому бізнесу» в рейтингу «50 провідних банків України у 2018», складеному компанією «Фінансовий клуб».

Протягом року Райффайзен Банк Аваль продовжив удосконалення своїх продуктів і спрощення доступу до кредитних коштів. Основні зміни в кредитуванні клієнтів ММБ:

* Запровадження процесу управління лімітом активних операцій (Limit Management) для клієнтів, що не належать до агросектору. Завдяки цьому такі клієнти мають змогу у стислі строки отримувати необхідну суму і вид кредиту в рамках встановленого загального ліміту. Для клієнтів агросектору такий процес було впроваджено у 2017 році.
* Запровадження спрощеного процесу прийняття рішення та надання кредитних коштів клієнтам – суб’єктам підприємницької діяльності на умовах беззаставних продуктів до 150 тис. грн, для юридичних осіб – до 500 тис. грн.
* Новий довгостроковий беззаставний кредит на розвиток бізнесу строком до 36 місяців. Даний продукт передбачає можливість зняття готівки з рахунку відповідно до чинного законодавства.

Райффайзен Банк Аваль продовжує підтримувати агробізнес в Україні. Так, у 2018 році було надано таким клієнтам малого та мікробізнесу понад 2,2 млрд грн інвестиційних кредитів за зменшеною відсотковою ставкою у рамках партнерських програм.

У звітному році Райффайзен Банк Аваль видав 11,8 тис. нових «Кредитних карток для підприємців», загальна кількість цих карток станом на 31 грудня 2018 року досягла 36,3 тис. шт. Загальний портфель кредитів за кредитними картками для підприємців станом на кінець звітного року становив 339 млн грн.

У 2018 році банк запровадив нову послугу «Бізнес навігація» для клієнтів малого та мікробізнесу. «Бізнес навігація» – це набір банківських сервісів, націлених на потреби бізнесу, які включають індивідуальну консультацію, повну діагностику бізнесу та планів розвитку, індивідуальні пропозиції, спрямовані на потреби кожного конкретного бізнесу, та довготривалі фінансові рішення для розвитку бізнесу в майбутньому. Понад 1000 експертів Райффайзен Банку Аваль працюють задля задоволення потреб бізнес-клієнтів.

У звітному році банк продовжував також надавати спектр нефінансових послуг бізнес-клієнтам. Було проведено 6 семінарів, які відвідали близько 250 бізнес-клієнтів банку в найбільших містах України.

Інтернет-клуб клієнтів Райффайзен Банку Аваль «Мій бізнес» поповнився новими публікаціями з корисною інформацією про зміни в законодавстві та податковому обліку, про особливості виходу на міжнародні ринки, IT-розробки для малого бізнесу, цікаві бізнес-кейси. Протягом 2018 року для клієнтів банку було опубліковано понад 50 статей на бізнес-тематику та підготовлено і розповсюджено номер безкоштовного журналу «Мій бізнес».

**Основні продукти та послуги:**  
  
РАХУНОК ІЗ ПАКЕТОМ ПОСЛУГ  
Райффайзен Банк Аваль пропонує представникам малого бізнесу пакети послуг з обслуговування поточних та поточних карткових рахунків, які мають необхідні сервіси та послуги, що задовольняють потреби бізнесу.

ПАКЕТ ПОСЛУГ «ПІДПРИЄМЕЦЬ»  
Створений для клієнтів, яким для здійснення діяльності не потрібно отримувати широкий спектр послуг, а достатньо використовувати платіжну картку.

ПАКЕТ ПОСЛУГ «БІЗНЕС ПРЕМІУМ»

Розроблений для клієнтів, які цінують комфорт, ексклюзивність і престиж та потребують універсальної платіжної картки, що надає розширені можливості для бізнесу.

ПАКЕТ ПОСЛУГ «ЕЛЕКТРОННИЙ»  
Призначений для клієнтів, які цінують свій час та прагнуть мати актуальну інформацію щодо стану рахунку за допомогою системи дистанційного обслуговування Райффайзен Бізнес Онлайн.

ПАКЕТ ПОСЛУГ «МАКСИМАЛЬНІ РІШЕННЯ»  
Створений для клієнтів, які здійснюють багато фінансових операцій, активно використовують поточний рахунок і мають потребу в максимальному комплексному банківському сервісі.

СИСТЕМА «КЛІЄНТ-БАНК» (Райффайзен Бізнес Онлайн)  
Система дистанційного банківського обслуговування поточних рахунків через мережу Інтернет, яка дозволяє клієнту керувати поточними рахунками з будь-якої точки світу.

«SMS (E-mail)-інформування»   
Можливість отримувати інформацію у вигляді sms-повідомлень або повідомлень на електронну пошту про стан рахунків, підключених до системи «Клієнт-Банк».

ПОСЛУГА «ЗАРПЛАТНИЙ ПРОЕКТ»  
Зарплатний проект передбачає виплату зарплат, премій і компенсацій, витрат на відрядження та інших нарахувань для працівників на карткові рахунки у банку.

«РЕГУЛЯРНИЙ БІЗНЕС ПЛАТІЖ»  
Сучасний та зручний сервіс автоматичних платежів за дорученням клієнта.

ДЕПОЗИТНІ ПРОГРАМИ:  
**Лідер**  
Депозит надає можливість самостійного визначення схеми отримання відсотків – щомісяця або в кінці терміну дії депозиту.   
**Капітал**   
Депозит передбачає капіталізацію відсотків – щомісяця відсотки додаються до суми депозиту, збільшуючи суму депозиту та прибуток від нього. Виплата відсотків у кінці дії депозиту.  
**Депозитна лінія**   
Депозит надає можливість вільного користування власними коштами на депозитному рахунку (поповнювати рахунок та частково знімати кошти) та щомісяця отримувати відсотки.   
**Партнер**   
Депозит виступає у якості забезпечення за активними операціями кредитування, проведення документарних операцій (гарантії та акредитиви) та операцій з цінними паперами (авалювання векселів).

АКТИВНІ ОПЕРАЦІЇ:

**Кредитна картка для підприємців** – картка для фінансування повсякденних витрат підприємця.

Переваги:

- кредит для підприємців без застави;

- пільговий період на розрахунки в торговельній мережі та мережі Інтернет, що дозволяє користуватися кредитними грошима, не сплачуючи відсотки (у разі своєчасного повернення коштів);

- фіксована відсоткова ставка на всі 2 роки дії кредитного ліміту;

- можливість переказу коштів партнерам та контрагентам через банкомати та центри самообслуговування, що дозволяє значно заощадити час.

**Фінансування поповнення обігових коштів**

• Овердрафт;

• Відновлювальна кредитна лінія;

• Беззаставний кредит, невідновлювальна кредитна лінія.

**Інвестиційне кредитування**

• Кредити на придбання автотранспорту, обладнання тощо;

• Беззаставний інвестиційний кредит.  
  
ПРОГРАМИ КРЕДИТУВАННЯ ДЛЯ АГРАРІЇВ:

**Агро Кредит**

• Відновлювальна кредитна лінія для клієнтів малого та мікробізнесу;

• Кредит на поповнення оборотних коштів.

**Інвестиційний агрокредит**   
Кредит на придбання сільськогосподарської техніки та обладнання.

**Партнерські програми для аграріїв**   
Спеціальна пропозиція від партнерів банку.

**Простий або переводний вексель (авалювання векселя)**  
Надається позичальниками сегменту малого та мікробізнесу в якості гарантування оплати поставок на умовах відстроченого платежу.

ДОКУМЕНТАРНІ ОПЕРАЦІЇ:

**Безвідкличний покритий акредитив у гривні**   
**Імпортний (непокритий) акредитив (надається в інвалюті)**  
Надається клієнтам, які займаються ЗЕД.  
**Гарантія виконання**  
**Гарантія платежу**  
Спосіб забезпечення виконання клієнтом платіжних зобов'язань за своїми контрактами/договорами.  
**Тендерна гарантія**   
Надається банком клієнту для участі в тендерних торгах.

**Туристична гарантія**   
Надається суб’єктам туристичної діяльності.

**Послуги приватним особам**

В обслуговуванні фізичних осіб Райффайзен Банк Аваль у 2018 році ставив за мету подальше вдосконалення послуг і пропозицій продуктів.

**Депозити**

Банк залишається одним із лідерів за обсягом залучених коштів фізичних осіб, що перевищує 23 млрд грн.

Клієнти Райффайзен Банку Аваль мають змогу розмістити свої заощадження на рахунках до запитання та депозитних рахунках. Останні мають низку додаткових переваг для вкладника, таких як:

• виплата відсотків наприкінці терміну чи щомісяця, або капіталізація відсотків;

• можливість поповнення готівковим або безготівковим шляхом (зокрема через Інтернет-банкінг для фізичних осіб Raiffeisen Online, через банківські термінали самообслуговування або за допомогою послуги постійного доручення на поповнення вкладу без відвідування відділення);

• поповнення або часткове зняття коштів протягом пільгового періоду (7 днів після пролонгації вкладу) без розірвання договору;

• вклад на вимогу з підвищеною процентною ставкою та вільним доступом до депозиту без обмежень та втрати відсотків у відділенні або через Raiffeisen Online;

• вклади зі щомісячно зростаючою відсотковою ставкою;

• депозити з підвищеною процентною ставкою для власників пакетів банківських послуг;

• послуга «SMS-інформування за операціями по вкладному рахунку» для зручного контролю руху коштів по строковому депозиту або вкладу «Універсальний».

Вкладники Райффайзен Банку Аваль можуть дізнатися про стан свого рахунку, скориставшись Інтернет-банкінгом Raiffeisen Online.

Депозитний вклад можна розмістити в національній чи іноземній валюті (доларах США) до запитання або терміном на 1, 2, 3, 6 та 12 місяців. Ставки за строковими депозитними договорами не змінюються протягом усього терміну їхньої дії.

**Кредит готівкою**

З огляду на поступову зміну макроекономічного середовища в країні, 2018 рік позначився у Райффайзен Банку Аваль подальшим послабленням ризик-критеріїв при кредитуванні фізичних осіб. Протягом року банк продовжив активно залучати фізосіб, які не є його зарплатними чи пенсійними клієнтами.

У 2018 році банк щомісяця проводив кампанії «Кредит готівкою для найкращих клієнтів» та оновлював пропозиції для існуючих клієнтів (перехресні продажі), збільшив максимальні суми за беззаставними кредитами до 500 тис. грн. Він також активно фінансував клієнтів на придбання енергозберігаючих товарів у рамках програми ЄБРР IQ Energy.

У вересні-жовтні проведено рекламну ТВ-кампанію зі спеціальною пропозицією щодо кредиту готівкою – «За кожні 10 000 грн платіж 500 грн на місяць». Ця пропозиція діяла для клієнтів, які не є зарплатними чи пенсійними клієнтами банку, акційна відсоткова ставка становила 44,64% річних (щомісячний ануїтетний платіж становив 500 грн за кожні 10 тис. грн кредиту).

Протягом звітного року проводилися також інші промо-кампанії:

• акція «0,01% на перший місяць»: встановлення відсоткової ставки 0,01% на перший місяць користування кредитом;

• рефінансування беззаставних кредитів в інших банках: надання кредиту готівкою на погашення діючого кредиту в іншому банку;

• проведення акцій для клієнтів у відділеннях під час «Подарункових днів»: за оформлення кредиту готівкою клієнти отримували подарунки.

Загалом протягом 2018 року було надано 48 тис. кредитів готівкою на загальну суму 1,68 млрд грн.

У сфері кредитування фізичних осіб упродовж звітного року банком було впроваджено низку ініціатив, спрямованих на автоматизацію та оптимізацію процесів прийняття рішення та надання кредитів населенню.

Для діючих клієнтів банку впроваджено «Швидкі кредити» – гарантовані попередньо прийняті рішення щодо видачі банком кредиту готівкою, згідно з якими банк перераховує кошти на платіжну картку клієнта протягом двох хвилин після підписання кредитного договору.

**Іпотека**

Продукти іпотечного кредитування у 2018 році надавалися зарплатним клієнтам, преміум-клієнтам та працівникам банку за програмами: «Житло в кредит на вторинному ринку» та «Кредит під заставу нерухомості».

**Кредитна картка**

У 2018 році Райффайзен Банк Аваль пропонував кредитні картки як своїм існуючим клієнтам, так і новим.

Із березня 2018 року максимальну суму кредитного ліміту було підвищено до 300 тис. грн. Впроваджено також попередньо погоджені пропозиції для існуючих клієнтів банку – «Швидкі кредити», які мають гарантовані попередні рішення щодо видачі кредитних карток.

У липні здійснено підвищення класу преміальної кредитної картки до Platinum Mastercard. Власники преміальної кредитної картки Platinum Mastercard від Райффайзен Банку Аваль користуються сервісом Fast Line та бізнес-залою Mastercard у терміналі D міжнародного аеропорту «Бориспіль».

Власники картки Platinum Mastercard від Райффайзен Банку Аваль також продовжують активно реєструватися та користуватися пропозиціями Програми винагород Mastercard. Розраховуючись такою карткою, клієнт накопичує бали на своєму бонусному рахунку, які можна обміняти на подарунки. У 2018 році було оновлено онлайн-кабінет учасника цієї програми.

Учасники акцій, проведених у рамках Програми винагород Mastercard, у 2018 році стали власниками багатьох подарунків. Переможець акції «Змагання в Альпах як на долоні» отримав незабутні враження, відвідавши Kitzbuhel 2018. А переможець акції «Усе починається з чорно-білого кіно і завершується на червоній доріжці» відвідає Берлінський міжнародний кінофестиваль – Берлінале.

А з серпня 2018 року до Програми винагород приєдналися також власники карток Mastercard World «Хочу-картка». У серпні та грудні для них було проведено акцію «Подарункові дні» у Програмі винагород Mastercard, в рамках якої усі клієнти, що отримали картку в період дії акції, мали можливість вибрати сертифікат на 200 грн, зареєструвавшись у Програмі винагород.

У 2018 році продовжувалося проведення постійно діючих акцій для нових та вже існуючих клієнтів – держателів кредитних карток від Райффайзен Банку Аваль. Клієнтам активно пропонувалась участь у програмах лояльності, серед яких: повернення коштів за розрахунки кредитною карткою, безкоштовне зняття готівки в мережі банкоматів банку, знижена відсоткова ставка за користування кредитними коштами поза межами пільгового періоду. Зокрема, в період дії акції «Отримуйте більше з кредитною карткою Mastercard  
(Cashback)» у листопаді-грудні пропозицію отримали більш ніж 100 тис. клієнтів, а сума виплат Cashback склала понад 3 млн грн.

Водночас банк активно пропонував новий сервіс для існуючих клієнтів – держателів кредитних карток від Райффайзен Банку Аваль – «Оплата частинами». У 2018 році ним скористалося понад 6 тис. клієнтів.

Наприкінці року банк впровадив оновлену пропозицію по кредитній картці FISHKA – кредитну картку Fishback. Власники карток Fishback при розрахунках ними отримують 4 грн знижки від вартості 1 літра бензину на АЗК «ОККО» та до 10% від суми покупки балами FISHKA за інші розрахунки.

**Пакети послуг та платіжні картки**

У 2018 році Райффайзен Банк Аваль утримував лідируючі позиції за напрямком карткових продуктів для фізичних осіб та обслуговування карткових рахунків. Обсяг активних карткових рахунків становить понад 2,2 млн, а ринкова частка активних платіжних карток банку сягає 6,1%.

Протягом звітного року Райффайзен Банк Аваль:

• активно впроваджував та підтримував інноваційну технологію безконтактних розрахунків Visa payWave та MasterCard Contactless, яка дозволяє сплачувати покупки в один дотик. На кінець року банк емітував понад 670 тис. карток із цією новітньою технологією безконтактних платежів;

• є лідером ринку щодо обслуговування клієнтів преміум-сегменту, пропонуючи їм пакет послуг «Преміальний 3.0». Цей пакет послуг включає послуги та сервіси, що найкраще відповідають стилю життя клієнтів даного сегменту та забезпечують їх комфортне обслуговування. Приріст таких рахунків за 2018 рік становить 6%;

• запустив унікальну на ринку картку «FUNкартка» для дітей та підлітків із навчанням фінансовій грамотності у спеціальному мобільному додатку «FUNкартка» та програмою лояльності «FUNкартка»;

• розширював участь у мультипартнерській програмі винагород FISHKA, яка дозволяє отримувати бали за розрахунки карткою у торговельних точках України та за кордоном. Із платіжною карткою Visa FISHKA chip payWave клієнт отримує більше балів у точках продажів партнерів програми: в мережі АЗК «ОККО», магазинах «Фуршет», мережах магазинів «АЛЛО» та «Будинок Іграшок», мобільного оператора Life Cell, мережі аптек «Аптека Доброго дня», у ресторанах A la minute, Meiwei, інтернет-магазинах Prostor, «Шипшина», Bagland та інших 65 інтернет-магазинах партнерів, у страховій компанії «Універсальна», а також за користування відеосервісом Megogo. На кінець року в банку обслуговувалося понад 400 тис. ко-бренд карток Visa FISHKA chip payWave. Для нових держателів платіжних карток Visa FISHKA в банку на постійній основі діє промо-кампанія з активації картки: нарахування подвійних балів FISHKA за розрахунки карткою протягом перших двох місяців із дати оформлення картки;

• пропонував безкоштовне обслуговування рахунків зарплатним та приватним клієнтам банку в пакетах послуг «Оптимальний плюс» та «Активний» з картками Visa Gold chip payWave. Для цього впродовж місяця клієнту достатньо здійснити лише 10 платежів карткою на будь-яку суму в торговельній мережі, Інтернеті або в Raiffeisen Online;

• випускав та обслуговував картки Національної платіжної системи «Український платіжний Простір». Цю платіжну систему створено Національним банком України. Скориставшись банкоматами Райффайзен Банку Аваль, власники карток «Простір», емітованих будь-яким банком – учасником системи, можуть отримати готівку за допомогою цих карток чи оплатити покупки у торгово-сервісній мережі;

• за даними НБУ, станом на 1 січня 2019 року банк посідав третє місце за кількістю АТМ (2407 одиниць), маючи одну з найбільших мереж в Україні.

**Інтернет-банкінг**

У 2018 році впроваджено новий Інтернет-банкінг Raiffeisen Online – десктоп-версію та мобільний додаток для операційних систем Android та iOS.

Наприкінці звітного року кількість зареєстрованих клієнтів Інтернет-банкінгу становила 392 тисяч; 277 тис. клієнтів користувалися мобільним додатком Raiffeisen Online.

У новому Raiffeisen Online доступна швидка дистанційна реєстрація та єдина платформа для мобільних і веб-версій. Реалізовано новий сучасний дизайн інтерфейсу.

Клієнти банку, які користуються Raiffeisen Online, мають змогу:

* переглядати інформацію за власними рахунками та платіжними картками;
* формувати виписки за рахунками та картками;
* надавати банку розпорядження на внесення картки до стоп-списку у разі втрати, крадіжки, компрометації (розголошення ПІН-коду) тощо;
* розблокувати платіжні картки;
* змінити номер телефону за послугою 3D Secure, на який надсилаються одноразові паролі для здійснення оплат у мережі Інтернет;
* ініціювати договірне списання в Raiffeisen Online на здійснення переказу коштів між власними рахунками та на користь третьої особи;
* здійснювати оплату послуг по особовому рахунку абонента за виставленим рахунком або шляхом поповнення балансу в компанії, що є постачальником послуг (комунальні платежі, поповнення мобільного, оплата послуг Інтернету, страхові послуги, дитячі садки, охорона тощо);
* встановити/змінити карткові ліміти на здійснення карткових операцій зі своїх рахунків;
* укладати електронні договори;
* здійснювати переказ коштів на власну картку, емітовану Райффайзен Банком Аваль, із картки, випущеної іншим банком України;
* переказувати без авторизації у системі кошти між картками, емітованими будь-якими банками України.

Raiffeisen Online надає клієнтам більше можливостей для здійснення контролю і управління власними фінансами та свободу вибору режиму обслуговування в банку.

**Мобільний гаманець**

У звітному році банк продовжив залучати клієнтів до користування мобільним додатком Raiffeisen Pay для безконтактного розрахунку за технологією NFC мобільними телефонами на ОС Android. На кінець 2018 року цей додаток завантажили понад 22 тис. користувачів.

Вхід у систему та розрахунки мобільним додатком відбуваються лише після введення ПІН-коду або ідентифікації відбитком пальця, до того ж при розрахунках використовуються цифрові копії карток, тому дані клієнта зашифровано та захищено.

Переваги додатку Raiffeisen Pay:

• миттєвий перегляд балансу;

• історія транзакцій, здійснених за допомогою цього додатка;

• можливість розраховуватися додатком навіть без доступу до Інтернету;

• можливість здійснення транзакцій лише розблокуванням телефона, без входу в додаток;

• персоналізація додатку (вибір карток, зміна режиму розрахунку, доступність функціоналу).

Raiffeisen Pay – це безпечний та зручний сервіс для швидкої оплати покупок у торговельній мережі.

**Платежі**

Райффайзен Банк Аваль пропонує населенню здійснювати платежі на користь компаній-партнерів через центри самообслуговування (ЦСО), у відділеннях та на своєму сайті (послуга «Онлайн-каса»).

Центр самообслуговування – це міні-відділення зі встановленими банківськими терміналами самообслуговування, які дають змогу клієнтам – держателям платіжних карток Visa або MasterCard, емітованих Райффайзен Банком Аваль, самостійно здійснювати широкий спектр банківських операцій, не звертаючись до працівників відділень, а саме: поповнювати депозити, погашати кредити, сплачувати рахунки, здійснювати перекази з картки на картку, виконувати миттєві платежі, вносити готівку на рахунок тощо.

Послуга «Онлайн-каса» дозволяє швидко і зручно в режимі 24/7 на сайті Райффайзен Банку Аваль оплатити товари або послуги, здійснити платіж за будь-якими реквізитами шляхом переказу коштів із платіжних карток будь-яких банків України.

**Грошові перекази**

Велику увагу роздрібний бізнес приділяє розвиткові послуг грошових переказів. У 2018 році Райффайзен Банк Аваль продовжував залучати нових клієнтів, які користуються переказами від юридичних осіб на користь фізичних осіб через систему грошових переказів «Аваль-Експрес»; надавав послугу оформлення індивідуальних валютних ліцензій Національного банку України в електронній формі (е-ліцензії) на здійснення валютної операції переказу коштів з України за кордон.

**Перелік послуг для приватних клієнтів**

ДЕПОЗИТНІ ПРОДУКТИ

- депозити з виплатою відсотків у кінці строку;

- депозити зі щомісячною виплатою або капіталізацією відсотків;

- депозити з можливістю поповнення вкладу;

- депозити з можливістю повного та часткового дострокового зняття коштів;

- депозити зі щомісячно зростаючою відсотковою ставкою;

- депозити з підвищеною процентною ставкою для власників пакетів банківських послуг;

- вклад на вимогу з підвищеною процентною ставкою, щомісячною капіталізацією відсотків та вільним доступом до депозиту в будь-який час без обмежень та втрати відсотків.

ПОТОЧНІ РАХУНКИ

- поточні рахунки для фізичних осіб (не карткові);

- поточний рахунок «Інвестиційний» для фізичних осіб – нерезидентів (інвесторів).

КАРТКОВІ ПРОДУКТИ

- карткові рахунки на умовах пакету «Оптимальний», «Активний»/ «Оптимальний+» та «Преміальний 3.0» для приватних та зарплатних клієнтів;

- пакет послуг для приватних клієнтів, карткові рахунки яких відкрито в доларах США або євро;

- карткові рахунки на умовах пакету «Пенсійний базовий», «Пенсійний легкий», «Пенсійний оптимальний» для клієнтів, які отримують пенсію/соціальну допомогу;

- унікальний продукт «FUNкартка» для дітей та підлітків із навчанням фінансовій грамотності у спеціальному мобільному додатку та програмою лояльності «FUNкартка»;

- Програма лояльності FISHKA – мультипартнерська програма, яка об’єднує лідерів ринку: мережу Райффайзен Банку Аваль, АЗК «ОККО», магазини «Фуршет», мережу магазинів «АЛЛО» та «Будинок Іграшок», мобільного оператора Life Cell, мережі аптек «Аптека Доброго дня», ресторани A la minute, Meiwei, інтернет-магазини Prostor, «Шипшина», Bagland та інші 68 інтернет-магазинів, страхову компанію «Універсальна», відеосервіс Megogo.

- Програма лояльності SmartSky для держателів карток Visa Premium.

КРЕДИТИ

- кредит готівкою для найкращих клієнтів;

- кредит готівкою в рамках перехресних продажів;

- кредит готівкою для пенсійних клієнтів;

- кредит готівкою для заможних клієнтів;

- кредит готівкою без страховки;

- кредит готівкою для тих, хто ще не був клієнтом Райффайзен Банку Аваль;

- авто в кредит без застави.

ІПОТЕЧНЕ КРЕДИТУВАННЯ

- житло в кредит на вторинному ринку;

- кредит під заставу нерухомості.

ПОСЛУГИ ДЕРЖАТЕЛЯМ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ЧЕРЕЗ БАНКОМАТИ

Послуга Dynamic Currency Conversion (DCC) у мережі банкоматів банку для фізичних осіб – нерезидентів дозволяє клієнтам – власникам карток, емітованих іноземними банками, зручно та точно контролювати зняття своїх коштів через мережу банкоматів. DCC – це послуга з конвертації валюти країни банку-екваєра, де знаходиться АТМ, у валюту, визначену банком-емітентом, яка підлягає перерахуванню при користуванні послугою DCC.

Через банкомати можна також здійснювати онлайн-платежі та активувати додаткові послуги. Вже сьогодні банкомат допомагає не лише видавати готівку, а й миттєво сплачувати клієнтські рахунки.

«Миттєвий платіж» – це зарахування оплати клієнтом послуг компаній в онлайн-режимі. Загальновідомим прикладом миттєвих платежів є оплата мобільного зв’язку, коли клієнт сплачує за зв’язок і одразу може телефонувати зі свого мобільного телефону.

За допомогою мережі АТМ клієнти Райффайзен Банку Аваль мають змогу миттєво сплачувати за:

- мобільний зв’язок, телефонію;

- Інтернет;

- супутникове та кабельне телебачення;

- послуги дистриб’юторів;

- розважальні сайти.

Інші послуги, доступні в банкоматах:

- видача готівки;

- поповнення рахунку;

- перегляд залишку коштів на рахунку та міні-виписка;

- грошові перекази з картки на картку будь-якого банку України;

- платежі;

- зміна ПІН-коду;

- підключення послуги «М-банкінг»;

- активація доступу до Інтернет-банкінгу Raiffeisen Online в активному режимі;

- активація сервісів «M-банкінг», 3D Secure.

У 2018 році було встановлено близько 300 нових банкоматів, половина з яких має функцію прийому готівки. Банк планує повністю оновити мережу АТМ протягом двох років.

Нові АТМ, які встановлює Банк, – це найновітніші пристрої з останньої лінійки світового лідера з виробництва АТМ – компанії NCR, з оновленим дизайном, найвищим рівнем безпеки та надійності, підвищеною продуктивністю. Вони обладнані сенсорними екранами, а також забезпечують підтримку безконтактних транзакцій за технологією NFC. Такі моделі є унікальними на українському ринку, і Райффайзен Банк Аваль першим із банків використовує таку сучасну техніку.

ПОСЛУГИ ДЕРЖАТЕЛЯМ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ЧЕРЕЗ ТЕРМІНАЛИ САМООБСЛУГОВУВАННЯ

- перегляд залишку коштів на рахунку та міні-виписка;

- погашення кредитів та виписка про стан кредитного рахунку;

- поповнення депозитів та виписка про стан депозитного рахунку;

- грошові перекази та платежі на будь-який рахунок;

- підключення до послуги автоматичної оплати рахунків.

ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ ДЕРЖАТЕЛЯМ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК

- «Мобільний банкінг» – цілодобовий контроль за рухом коштів за допомогою sms-повідомлень;

- Інтернет-банкінг Raiffeisen Online;

- Мобільний гаманець Raiffeisen Pay;

- платіжні картки Visa, MasterCard та «Простір» до рахунку на ім’я довіреної особи;

- встановлення індивідуальних лімітів по картках;

- участь у мультипартнерській Програмі лояльності FISHKA чи в ексклюзивній Програмі лояльності SmartSky;

- інформація з питань фінансової грамотності для дітей та підлітків і Програма лояльності «FUNкартка»;

- виписка на e-mail та детальна виписка в Raiffeisen Online;

- консьєрж-сервіс;

- поповнення депозитів із карткового рахунку постійними дорученнями;

- погашення кредитів із карткового рахунку постійними дорученнями;

- платежі компаніям із карткового рахунку постійними дорученнями;

- переказ із картки на картку будь-якого банку та перекази на картки Райффайзен Банку Аваль;

- зміна ПІН-коду в банкоматах банку; встановлення ПІН-коду в касах банку;

- страховий поліс на час подорожі за кордон;

- цілодобова інформаційна підтримка держателів платіжних карток Інформаційним центром банку.

ГРОШОВІ ПЕРЕКАЗИ

- грошові перекази через систему Western Union (у межах України, за кордон та з-за кордону);

- грошові перекази між фізичними особами в межах України за допомогою системи «Аваль-Експрес»;

- грошові перекази від юридичних осіб на користь фізичних осіб через систему «Аваль-Експрес»;

- грошові перекази із США та Канади через систему грошових переказів Meest;

- термінові грошові перекази між картковими рахунками через банкомати або банківські термінали самообслуговування;

- переказ коштів із поточного рахунку на рахунок будь-якого одержувача, в тому числі через систему SWIFT;

- переказ коштів із поточного рахунку за кордон через систему SWIFT на підставі індивідуальних валютних ліцензій Національного банку України в електронній формі (е-ліцензії);

- переказ коштів через термінали самообслуговування та каси банку на рахунок будь-якого отримувача коштів.

ОРЕНДА ІНДИВІДУАЛЬНИХ ДЕПОЗИТНИХ СЕЙФІВ ФІЗИЧНИМИ ОСОБАМИ

Райффайзен Банк Аваль пропонує в оренду індивідуальні депозитні сейфи, що знаходяться в депозитному залі під цілодобовою охороною й електронним спостереженням. Доступ орендатора чи його довіреної особи до сейфа забезпечується індивідуальним словом-паролем, двома ключами від сейфа та індивідуальною карткою.

**Послуги казначейства**

Казначейство Райффайзен Банку Аваль є визнаним учасником фінансового ринку України, що займає лідируючі позиції практично в усіх його сегментах: ресурсному, валютному, на ринку цінних паперів тощо.

*Управління ліквідністю*

Одним із пріоритетних напрямків роботи казначейства є ефективне управління рухом грошових коштів та досягнення оптимального балансу між ризиком, прибутком та ліквідністю банку.

Багаторічний досвід та високі стандарти роботи є запорукою успішного управління ліквідністю банку загалом і грошовими потоками банку зокрема. Внаслідок неперервного моніторингу та прогнозування поточної, короткострокової і довгострокової платіжних позицій, банку вдається забезпечувати безумовне дотримання платіжної дисципліни та підтримувати запас ліквідності, необхідний для захисту від можливих несприятливих змін макроекономічної кон’юнктури. При цьому банк суворо дотримується всіх необхідних лімітів, нормативів ліквідності, норм обов’язкового резервування тощо, встановлених НБУ та групою Райффайзен Банк Інтернаціональ.

*Задоволення потреб клієнтів у валютно-обмінних операціях та управління валютною позицією*

Бездоганна репутація казначейства Райффайзен Банку Аваль як високопрофесійної надійної команди допомагає підтримувати кореспондентські відносини з широким колом українських та іноземних банків, задовольняючи потреби в казначейських послугах зовнішніх і внутрішніх клієнтів.

Попри постійну волатильність міжбанківського валютного ринку, казначейство забезпечує високу ефективність валютно-обмінних операцій, завдяки чому вдається утримувати стабільно високі обороти на конверсійному ринку та одержувати суттєві доходи від таких операцій.

Фахівці казначейства надають якісні консультації клієнтам щодо формування стратегії з хеджування валютних ризиків, притаманних експортно-імпортним операціям.

На цей час банк є одним із небагатьох учасників українського міжбанківського ринку, які пропонують своїм клієнтам сучасний продукт хеджування валютних ризиків – форвардні контракти. З кожним роком збільшується кількість клієнтів, які користуються цим продуктом, а також зростають обсяги форвардних операцій.

Результатом злагодженої співпраці казначейства з клієнтами стало визнання виданням Global Finance Райффайзен Банку Аваль переможцем у номінації «Кращий провайдер валютно-обмінних операцій в Україні» (The Best Foreign Exchange Provider in Ukraine) у 2018 році за підсумками 19-го щорічного ексклюзивного опитування журналу.

*Послуги на міжбанківському ресурсному ринку*

Традиційно Райффайзен Банк Аваль є активним учасником міжбанківського кредитного ринку та має бездоганну репутацію надійного партнера, що дозволяє йому, за необхідності, не тільки підтримувати свою ліквідність, а й отримувати суттєві процентні доходи від ресурсних операцій.

Казначейство активно залучає і розміщує гривневі ресурси на внутрішньому ринку, а також оперує значними обсягами іноземних валют на міжнародних ринках.

*Банкнотні операції*

Для підтримки оптимальних залишків у касі і задоволення інтересів своїх клієнтів казначейство купує та продає готівкову іноземну валюту в обмін за безготівкові кошти у відповідній валюті.

Банк продовжує займати лідируючі позиції за обсягами ввезеної з-за кордону на український ринок та вивезеної готівкової валюти для забезпечення власних потреб і потреб міжбанківського готівкового валютного ринку.

*Операції з цінними паперами*

Райффайзен Банк Аваль активно долучається до операцій на ринку цінних паперів, утримує статус первинного дилера Міністерства фінансів України, а також є маркет-мейкером на ринку ОВДП. Банк одним із перших в Україні придбав високоліквідні іноземні боргові цінні папери.

Враховуючи багаторічний досвід роботи з нерезидентами, банк забезпечує повне супроводження іноземних інвесторів щодо купівлі-продажу українських цінних паперів, у тому числі ОВДП. Серед клієнтів банку – провідні світові фінансові інституції.

Райффайзен Банк Аваль є членом численних асоціацій та комітетів із питань банківської діяльності, бере участь у регулярних зустрічах із керівниками НБУ в складі групи найбільших банків українського фінансового ринку, у нарадах із НКЦПФР та Міністерством фінансів, а також у розробці нормативно-правових документів НКЦПФР.

**Послуги фінансовим установам**

У 2018 році Райффайзен Банк Аваль продовжив активну співпрацю з провідними міжнародними фінансовими організаціями – Європейським банком реконструкції та розвитку (ЄБРР), Міжнародною фінансовою корпорацією (МФК), Європейським інвестиційним банком (ЄІБ) та Європейським інвестиційним фондом (ЄІФ).

Зокрема, на початку звітного року вступила в силу угода з ЄІБ та ЄІФ щодо надання гарантії Райффайзен Банку Аваль на суму 69 млн євро для підтримки кредитування підприємств малого та середнього бізнесу в рамках ініціативи EU4Business Європейського Союзу. Ця угода дозволяє Райффайзен Банку Аваль покращити доступ до фінансів українським підприємствам сектору малого та середнього бізнесу, забезпечуючи гарантію у розмірі 70% для кожного кредиту та тим самим розширюючи обсяги кредитування на вигідних умовах (у т.ч. зниження вимог до застави). Дана гарантійна угода надає змогу додаткового фінансування для МСБ і в кінцевому підсумку сприяє збільшенню робочих місць та нових можливостей для бізнесу в Україні.

У січні 2018 року було підписано угоду з ЄБРР щодо участі Райффайзен Банку Аваль у Програмі розподілу ризиків, у рамках якої ЄБРР бере на себе частину ризиків за кредитами, які Райффайзен Банк Аваль може надавати своїм клієнтам на загальну суму до 20 млн євро протягом трьох років. Ця програма допомагає збільшити розміри та строки погашення кредитів для компаній по всій країні, що також дозволяє Райффайзен Банку Аваль брати на себе більші ризики завдяки партнерству з ЄБРР.

Райффайзен Банк Аваль продовжує також обслуговування довгострокових кредитів, наданих МФК та ЄБРР у 2017 році в національній валюті з метою фінансування інвестиційних проектів українських компаній. Крім того, продовжується розширення програми співробітництва з ЄБРР у рамках проекту IQ Energy. Протягом року суму компенсаційних виплат за кредитами, що надаються фізичним особам для підвищення енергоефективності осель, значно збільшено.

Як і протягом кількох попередніх років, Райффайзен Банк Аваль залишається одним із найактивніших учасників спеціалізованих програм торгового фінансування ЄБРР та МФК у Східній Європі.

Що стосується кореспондентських відносин, то Райффайзен Банк Аваль продовжив у 2018 році процес скорочення своєї кореспондентської мережі «лоро» з метою уникнення репутаційних ризиків, пов’язаних із обслуговуванням клієнтів лоро-банків, прозорість операцій яких банк не може контролювати належним чином. Станом на 31 грудня 2018 року банк обслуговував 72 рахунки, відкритих для 10 банків-нерезидентів та 20 банків – резидентів України.

Одночасно банк розширював та поглиблював відносини з провідними фінансовими установами світу, зокрема з материнським банком Raiffeisen Bank International AG, The Bank of New York Mellon,Commerzbank AG, UBS Switzerland AG, Deutsche Bank AG, Bank Polska Kasa Opieki S.A., BarclaysBank PLC у сфері торгового фінансування та міжнародних розрахунків із метою надання своїм клієнтам послуг за європейськими стандартами якості.

У 2018 році в рамках стратегії Групи Райффайзен, спрямованої на диверсифікацію розрахунків її дочірніх банків у доларах США, Райффайзен Банк Аваль відкрив кореспондентський рахунок в доларах США в Citibank NA, що підтверджує визнання банку як надійного та важливого партнера світовими банківськими інституціями.

Для надання клієнтам банку найкращого та найсучаснішого сервісу у 2018 році Райффайзен Банк Аваль запровадив та успішно реалізовує новий вид послуг – відкриття та обслуговування рахунків умовного зберігання ескроу (escrow), що пропонуються і банківським установам, і юридичним особам з метою виконання ними процедури «сквіз-аут» (squeeze-out), визначеної у Законі Україні «Про акціонерні товариства».

Набутий успішний досвід співпраці Райффайзен Банку Аваль із міжнародними фінансовими організаціями та провідними банківськими інституціями є запорукою його подальшої успішної участі в запланованих цільових програмах розвитку. Метою таких програм є підтримання експортного потенціалу клієнтів банку, їхньої активної участі в міжнародній торгівлі, а також сприяння зростанню клієнтів різних бізнес-сегментів.

# Консолідована фінансова звітність банку

Висновок незалежних аудиторів

Консолідована фінансова звітність

**Райффайзен Лізинг Аваль**

ТОВ «Райффайзен Лізинг Аваль» в Україні працює з 26 червня 2006 року.   
 Протягом років своєї діяльності на українському лізинговому ринку компанія «Райффайзен Лізинг Аваль» надає послуги з фінансового лізингу з метою забезпечення бізнес-потреб клієнтів, а саме: придбання ними техніки, автомобілів, транспорту та обладнання.

Особливу увагу компанія приділяє створенню партнерських програм із постачальниками найкращої техніки світових брендів. Надійна та тісна співпраця зі світовими виробниками техніки та їхніми представниками в Україні дає Райффайзен Лізинг Аваль можливість забезпечувати своїх клієнтів вигідними умовами з фінансового лізингу та спрощеною схемою придбання техніки.

Компанія була й залишається прибічником прозорої співпраці, що відображається у відкритій системі фінансування та комісійної винагороди, гнучкому підході до потреб клієнтів з урахуванням специфіки їхнього бізнесу.

Нині стратегія ТОВ «Райффайзен Лізинг Аваль» спрямована на обслуговування існуючого портфеля лізингу без подальших планів щодо його збільшення.

ТОВ «Райффайзен Лізинг Аваль» бере активну участь у роботі Асоціації «Українське Об’єднання Лізингодавців», має бездоганну репутацію на вітчизняному та міжнародному ринках.

Інформацію про компанію розміщено на її сторінці в мережі Інтернет: http://www.rla.com.ua.

**Райффайзен Банк Інтернаціональ**

Райффайзен Банк Інтернаціональ АГ (РБІ) вважає своїм внутрішнім ринком Австрію, де він є провідним корпоративним та інвестиційним банком, а також Центральну та Східну Європу (ЦСЄ). Його дочірні банки охоплюють 13 ринків у регіоні ЦСЄ. Крім того, Група включає численних інших провайдерів фінансових послуг, активних у таких сферах як лізинг, управління активами, злиття та поглинання.

Загалом майже 47 тис. працівників РБІ обслуговують 16,1 млн клієнтів у понад 2100 відділеннях, переважно у ЦСЄ. Акції РБІ котируються на Віденській фондовій біржі з 2005 року.

Станом на кінець 2018 року загальні активи РБІ досягли 140 млрд євро. Регіональні Райффайзен банки володіють близько 58,8% акцій РБІ, а решта майже 41,2% акцій перебувають у вільному обігу.

**Довідник Райффайзен Банк Інтернаціональ**

**Райффайзен Банк Інтернаціональ АГ**

Aвстрія

Am Stadtpark 9

1030 Vienna, Austria

Phone: +43-1-71 707-0

Fax: +43-1-71 707-1715

SWIFT/ BIC: RZBATWW

www.rbinternational.com

ir@rbinternational.com

communications@rbinternational.com

**Мережа банків у ЦСЄ**

Албанія

Raiffeisen Bank Sh.A.

“European Trade Center”

Bulevardi “Bajram Curri”

Tirana, Albania

Phone: +355-4-23 8 100

Fax: +355-4-22 755 99

SWIFT/BIC: SGSBALTX

www.raiffeisen.al

Білорусь

Priorbank JSC

V. Khoruzhey str. 31-A

220002 Minsk, Belarus

Phone: +375-17-28 9-9090

Fax: +375-17-28 9-9191

SWIFT/BIC: PJCBBY2X

www.priorbank.by

Болгарія

Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD

55 Nikola I. Vaptzarov Blvd.

Business Center EXPO 2000 PHAZE III

1407 Sofia, Bulgaria

Phone: +359-2-91 985 101

Fax: +359-2-94 345 28

SWIFT/BIC: RZBBBGSF

[www.rbb.bg](http://www.rbb.bg)

Боснія та Герцеговина

Raiffeisen Bank d.d.   
Bosna i Hercegovina

Zmaja od Bosne bb

71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Phone: +387-33-287 100

Fax: +387-33-21 385 1

SWIFT/BIC: RZBABA2S

www.raiffeisenbank.ba

Косово

Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C.

Rruga UÇK, No. 191

10000 Pristina, Kosovo

Phone: +381-38-222-222

Fax: +381-38-20 301 130

SWIFT/BIC: RBKOXKPR

www.raiffeisen-kosovo.com

Хорватія

Raiffeisenbank Austria d.d.

Magazinska cesta 69

10000 Zagreb, Croatia

Phone: +385-1-45 664 66

Fax: +385-1-48 116 24

SWIFT/BIC: RZBHHR2X

www.rba.hr

Чеська Республіка

Raiffeisenbank a.s.

Hvězdova 1716/2b

14078 Prague 4, Czech Republic

Phone: + 420-412 446 400

Fax: +420-234-402-111

SWIFT/BIC: RZBCCZPP

www.rb.cz

Угорщина

Raiffeisen Bank Zrt.

Akadémia utca 6

1054 Budapest,

Hungary

Phone: +36-1-48 444-00

Fax: +36-1-48 444-44

SWIFT/BIC: UBRTHUHB

www.raiffeisen.hu

Росія

AO Raiffeisenbank

St. Troitskaya 17/1

129090 Moscow, Russia

Phone: +7-495-72 1-9900

Fax: +7-495-72 1-9901

SWIFT/BIC: RZBMRUMM

www.raiffeisen.ru

Румунія

Raiffeisen Bank S.A.

Calea Floreasca 246C

014476 Bucharest, Romania

Phone: +40-21-30 610 00

Fax: +40-21-23 007 00

SWIFT/BIC: RZBRROBU

www.raiffeisen.ro

Сербія

Raiffeisen banka a.d.

Djordja Stanojevica 16

11070 Novi Beograd, Serbia

Phone: +381-11-32 021 00

Fax: +381-11-22 070 80

SWIFT/BIC: RZBSRSBG

www.raiffeisenbank.rs

Словаччина

Tatra banka, a.s.

Hodžovo námestie 3

81106 Bratislava 1, Slovakia

Phone: +421-2-59 19-1000

SWIFT/BIC: TATRSKBX

www.tatrabanka.sk

Україна

Raiffeisen Bank Aval JSC

Vul Leskova, 9

01011 Kyiv, Ukraine

Phone: +38-044-49 088 88

Fax: +38-044-285-32 31

SWIFT/BIC: AVALUAUK

www.aval.ua

**Лізингові компанії**

Австрія

Raiffeisen-Leasing G.m.b.H.

Mooslackengasse 12

1190 Vienna, Austria

Phone: +43-1-71 601-0

Fax: +43-1-71 601 8029

www.raiffeisen-leasing.at

Албанія

Raiffeisen Leasing Sh.a.

“European Trade Center”

Bulevardi “Bajram Curri”

Tirana, Albania

Phone: +355-4-22 749 20

Fax: +355-4-22 325 24

www.raiffeisen-leasing.al

Білорусь

“Raiffeisen-Leasing” JLLC

V. Khoruzhey 31-A

220002 Minsk, Belarus

Phone: +375-17-28 9-9394

Fax: +375-17-28 9-9974

www.rl.by

Болгарія

Raiffeisen Leasing Bulgaria OOD

32A Cherni Vrah Blvd. Fl.6

1407 Sofia, Bulgaria

Phone: +359-2-49 191 91

Fax: +359-2-97 420 57

www.rlbg.bg

Боснія та Герцеговина

Raiffeisen Leasing d.o.o. Sarajevo

Zmaja od Bosne bb.

71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Phone: +387-33-254 340

Fax: +387-33-212 273

[www.rlbh.ba](http://www.rlbh.ba)

Косово

Raiffeisen Leasing Kosovo LLC

Rr. UCK p.n. 222

10000 Pristina, Kosovo

Phone: +38-1-222-222-340

www.raiffeisenleasing-kosovo.com

Молдова

I.C.S. Raiffeisen Leasing S.R.L.

Alexandru cel Bun 51

2012 Chişinău, Moldova

Phone: +373-22-27 931 3

Fax: +373-22-22 838 1

www.raiffeisen-leasing.md

Хорватія

Raiffeisen Leasing d.o.o.

Radnicka cesta 43

10000 Zagreb, Croatia

Phone: +385-1-65 9-5000

Fax: +385-1-65 9-5050

www.raiffeisen-leasing.hr

Чеська Республіка

Raiffeisen-Leasing s.r.o.

Hvězdova 1716/2b

14078 Prague 4, Czech Republic

Phone: +420-2-215 116 11

Fax: +420-2-215 116 66

www.rl.cz

Угорщина

Raiffeisen Corporate Lízing Zrt.

Akadémia utca 6

1012 Budapest,

Hungary

Phone: +36-1-477 8709

Fax: +36-1-477 8702

www.raiffeisenlizing.hu

Росія

OOO Raiffeisen-Leasing

Smolenskaya-Sennaya 28

119121 Moscow, Russia

Phone: +7-495-72 1-9980

Fax: +7-495-72 1-9901

www.raiffeisen-leasing.ru

Румунія

Raiffeisen Leasing IFN S.A.

Calea Floreasca 246 D

014476 Bucharest, Romania

Phone: +40-21-36 532 96

Fax: +40-37-28 799 88

www.raiffeisen-leasing.ro

Сербія

Raiffeisen Leasing d.o.o.

Djordja Stanojevica 16

11070 Novi Beograd, Serbia

Phone: +381-11-220 7400

Fax: +381-11-228 9007

www.raiffeisen-leasing.rs

Словаччина

Tatra-Leasing s.r.o.

Černyševského 50

85101 Bratislava, Slovakia

Phone: +421-2-5919-3168

Fax: +421-2-59 19-3048

www.tatraleasing.sk

Словенія

Raiffeisen Leasing d.o.o.  
Letališka cesta 29a

1000 Ljubljana, Slovenia

Phone: +386-1-241-6250

Fax: +386-1-241-6268

www.raiffeisen-leasing.si

Україна

LLC Raiffeisen Leasing Aval

Stepan Bandera av. 9

Build. 6 Office 6-201

04073 Kyiv, Ukraine

Phone: +380-44-590 24 90

Fax: +380-44-200 04 08

www.rla.com.ua

**Відділення та представництва у Європі**

Великобританія

RBI London Branch

Tower 42, Leaf C, 9th Floor

25 Old Broad Street

London EC2N 1HQ, UK

Phone: +44-20-79 33-8000

Fax: +44-20-79 33-8009

Німеччина

RBI Frankfurt Branch

Wiesenhüttenplatz 26

60 329 Frankfurt, Germany

Phone: +49-69-29 921 924

Fax: +49-69-29 921 9-22

Польща

RBI Poland Branch

Ul. Grzybowska 78

00-844 Warsaw, Poland

Phone: +48-22-578 56 00

Fax: +48-22-578 56 01

SWIFT/BIC: RCBWPLPW

www.raiffeisen.pl

Франція

RBI Representative Office Paris

9-11 Avenue Franklin D. Roosevelt

75008 Paris, France

Phone: +33-1-45 612 700

Fax: +33-1-45 611 606

Швеція

RBI Representative Office

Nordic Countries

Drottninggatan 89, Plan 14/14th Floor

11360 Stockholm, Sweden

Phone: +46-8-440 5086

**Відділення та представництва в Азії**

В’єтнам

RBI Representative Office   
Ho-Chi-Minh-City

35 Nguyen Hue Str.,   
Harbour View Tower

Room 601A, 6th Floor, Dist 1

Ho-Chi-Minh-City, Vietnam

Phone: +84-8-38 214 718,

+84-8-38 214 719

Fax: +84-8-38 215 256

Індія

RBI Representative Office Mumbai

501, Kamla Hub, Gulmohar Road, Juhu

Mumbai – 400049, India

Phone: +91-22-26 230 657

Fax: +91-22-26 244 529

Китай

RBI Beijing Branch

Beijing International Club Suite 200

2nd Floor

Jianguomenwai Dajie 21

100020 Beijing, China

Phone: +86-10-65 32-3388

Fax: +86-10-65 32-5926

RBI Representative Office Zhuhai

Room 2404, Yue Cai Building

No. 188, Jingshan Road, Jida,

Zhuhai, Guangdong Province

519015, P.R. China

Phone: +86-756-32 3-3500

Fax: +86-756-32 3-3321

Корея

RBI Representative Office Korea

#1809 Le Meilleur Jongno Town

24 Jongno 1ga

Seoul 110-888, Korea

Phone: +82-2-72 5-7951

Fax: +82-2-72 5-7988

Сінгапур

RBI Singapore Branch

50 Raffles Place

#31-03 Singapore Land Tower

Singapore 048623, Singapore

Phone: +65-63 05-6000

Fax: +65-63 05-6001

**Довідник Райффайзен Банку Аваль**

**Центральний офіс**

01011, м. Київ, вул. Лєскова, 9

Тел.: 0-800-500-500, 38 044 490-88-88

E-mail: info@aval.ua

**Київська регіональна дирекція**

01030, м. Київ, вул. Пирогова, 7-7Б

**Львівська обласна дирекція**

79007, м. Львів, вул. Матейка, 8

**Одеська обласна дирекція**

65045, м. Одеса, вул. Велика Арнаутська, 72/74.

**Дніпропетровська обласна дирекція**

49044, м. Дніпро, вул. Січових стрільців, 4-Д

**Харківська обласна дирекція**

61166, м. Харків, вул. Новгородська, 11