

БАНКАРСКА СПЕЦИЈАЛИЗАЦИЈА

ЕДНОГОДИШНИ СЕРТИФИКАЦИОНИ ПРОГРАМИ



„ЧОВЕК СЕ БОРИ ЗА ДВЕ РАБОТИ ВО ЖИВОТОТ: ПРВАТА, Е ДА ГО ДОСТИГНЕ
ТОА ШТО ГО САКА, А ВТОРАТА, ДА УЖИВА ВО ТОА ШТО ГО ДОСТИГНАЛ“

ПОРФ. Д-Р ДРАГОЉУБ АРСОВСКИ, ПРЕДСЕДАТЕЛ НА АКАДЕМСКИ СОВЕТ НА АБИТ И УО НА ТТК
БАНКА АД СКОПЈЕ. ПРЕДАВАЊЕ ВО АБИТ НА МЛАДИТЕ И ИДНИ БАНКАРИ НА 26 ЈУНИ 2015 ГОДИНА

CERTIFIED RISK MANAGER®

CERTIFIED COMPLIANCE SPECIALIST®

CERTIFIED ACCOUNTING SPECIALIST®

CERTIFIED CREDIT ANALYST®

CERTIFIED BRANCH MANAGER®

CERTIFIED RETAIL BANKER®
(postgraduate diploma) Retail Banking Academy
LONDON

CERTIFIED CONTROLLER®
(diploma) Controller Akademie® GERMANY

Апликација

Секој учесник при аплицирањето за еден од модулите ќе потполни прашалник за самовелуација на нивото на знаење поврзано со темите на модулот (Level 1, 2 или 3) за кој се пријавува.

Стратегии на предавање

Сертификационите програми се одвиваат во 3 модули со зголемена сложеност на темите во времетраење од една година. Имено, стратегиите на предавање во специјализациите се конципирани согласно со содржината на модулите и се насочени кон суштинско подигнување на примената на теоретските поставки и кон овозможување на практично знаење со висок квалитет. Примената на практичното знаење се зголемува низ трите модули, односно е наједноставна во првиот а најсложена во третиот. Сложеноста

на теоретското знаење е на исто ниво во сите три модули со надградување и проширување на сознанијата низ модулите.

Клучните поенти од секоја тема ќе се извлечат преку интерактивна настава. Учесниците ќе бидат охрабрани да се фокусираат кон донесување на сопствени судови и критички размислувања. Притоа, предавањата се составени од:

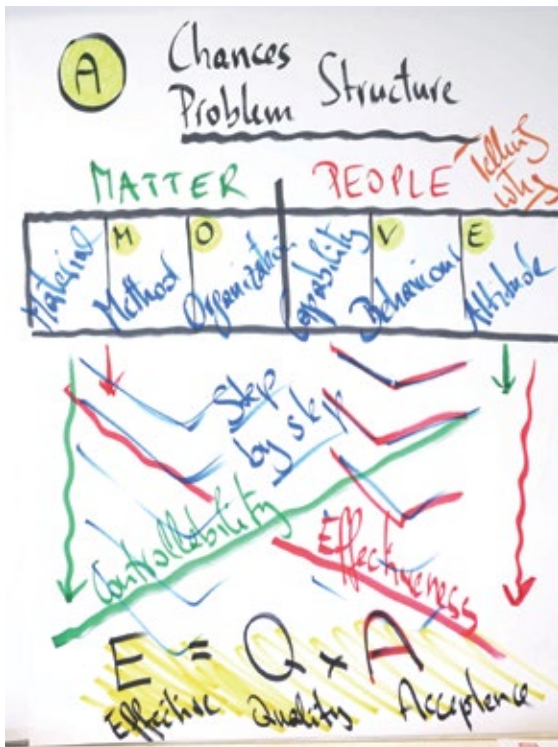
УПИСНИ РОКОВИ

ПРВ УПИСЕН РОК:

СЕПТЕМВРИ - ОКТОМВРИ

ВТОР УПИСЕН РОК:

ЈАНУАРИ - ФЕВРУАРИ



Теоретски дел:

Вовед во темата, основни елементи и дефиниции, описи и поврзаности. Методот е базиран на презентации и студии на случаи;

Вежби:

Вежбите се насочени кон практична примена на знаењето во различни конкретни случаи од секојдневното работење, при што предавачот активно учествува во унапредување на самостојноста на учесниците. Вклучена е индивидуална работа и работа во групи. Во вежбите е вклучена можност за групна изработка на студии на случаи;

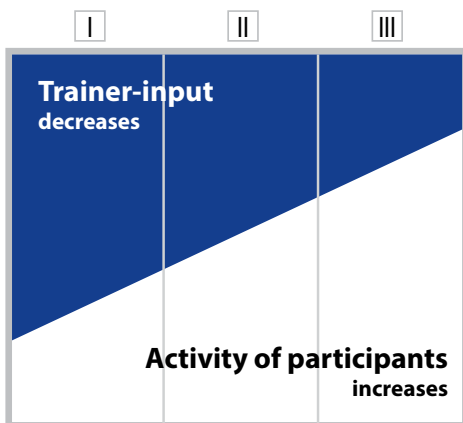
Интеракција:

Предавачите иницираат разговор со учесниците во врска со стекнатото знаење со цел да се воочат нови аспекти и предизвици. Учесниците од своја страна исто така можат да поставуваат прашања и да иницираат разговор во текот на предавањата. Дозволено е сопствено истражување на учесниците за темата и дискусијата за тоа за време на часот;

Секоја од темите застапени во програмата ќе содржи практични примери за имплементација во секојдневното работење. Методите за презентирање и совладување на темите ќе се одвиваат по принципот на: флексибилност, Learning by doing концепт, работилници, дискусии, работни групи, истражувања помеѓу и за време на часовите и разработка на case-study-ја и дискусија за истите.

Начин на оценување (испит)

- По завршување на едно ниво, односно еден Модул, секој учесник е потребно да положи практичен испит, со цел стекнување на сертификатот за соодветното ниво кое го посетувал. Испитот се вреднува 70% од вкупните поени за сертификатот. Останатите 30% од вкупните поени за добивање на сертификатот се однесуваат на оценка на раководителот на програмата кој доставува оценка за учесникот по 3 основи: присуство, критично мислење и ангажираност. Трите категории, носат поединечно по 10% од оценката. Раководителот е должен да ги сумира заклучоците од информациите доставени од страна на секој поделен предавач на наставните сесии. Истиот само констатира и сумира информации за нивото на знаења стекнати од кандидатот на самите предавања, кои би им биле дополнителна информација на ЦСК (Централната Сертификациона Комисија) во носењето на одлуката за добивање на сертификат за соодветното ниво.
- Определен кандидат има право да се запише како слушател на Level II, а без притоа да има посетено предавања од Level I, само доколку го положи испитот од претходното ниво со над 90 поени и притоа добие оценка за задоволително искуство од Сертификационата Комисија.
- Секој предавач има обврска да подготви најмалку 10 прашања и решенија за истите, поврзани со темата на сопственото предавање и да ги достави до раководителот на програмата најдоцна 10 работни дена по одржаното предавање. Предавачот има обврска во истиот временски рок да достави до раководителот на програмата и информации за учесникот по трите основи: присуство, критично мислење и ангажираност.
- Секој кандидат има право на повторно полагање на испитот за определено ниво, најмногу до 3 пати.



Испитни сесии

Испитна сесија 1	Испитна сесија 2	Испитна сесија 3
ФЕВРУАРИ	МАЈ	ДЕКЕМВРИ

МОЖНОСТИ ЗА КРЕДИТИРАЊЕ ДО 72 РАТИ, ЗА СЛУШАТЕЛИ КОИ САМИ ПЛАЌААТ ЗА ОБУКАТА!

Потрошувачките кредити се најкористен начин за купување на рати кога клиентите немаат кредитна картичка. Со овој начин може да се плати било која обука во АБИТ. Основен услов за потрошувачки кредит од било која банка е да сте вработен и да земате редовен личен доход. Може да аплицирате за кредит преку банките-членки на АБИТ.

Повеќе информации на: www.abit.edu.mk; academic@abit.edu.mk; info@abit.edu.mk

Контакт телефони: 02 3 125 500; 071 215 118



ЕДНОГОДИШНА СЕРТИФИКАЦИОНА ПРОГРАМА ВО ПАРТНЕРСТВО СО
RETAIL BANKING ACADEMY® LONDON

CERTIFIED RETAIL BANKER®

- postgraduate diploma (Level I, II и III)

Од практика за практика

Програмата за Certified Retail Banker® во рамките на Retail Banking Academy® од Лондон (Велика Британија) е еквивалентна на оригинална британска диплома за специјализација за Retail банкарство. Сертификацијата за стекнување на титулата Банкар за банкарство на мало (Certified Retail Banker - postgraduate diploma) е дизајнирана во три нивоа со вкупно 27 модули, и тоа:

- ✓ Ниво 1: Retail banking I, (Банкарство на мало I), со вклучени 10 модули;
- ✓ Ниво 2: Retail banking II, (Банкарство на мало II), со вклучени 10 модули;
- ✓ Ниво 3: Retail banking III, (Банкарство на мало III), со вклучени 7 модули.

Времетраењето, вклучува една година или вкупно за сите три нивоа 192 часови. Сертификатите се доделуваат од страна на Лондонската Академија за банкарство на мало.

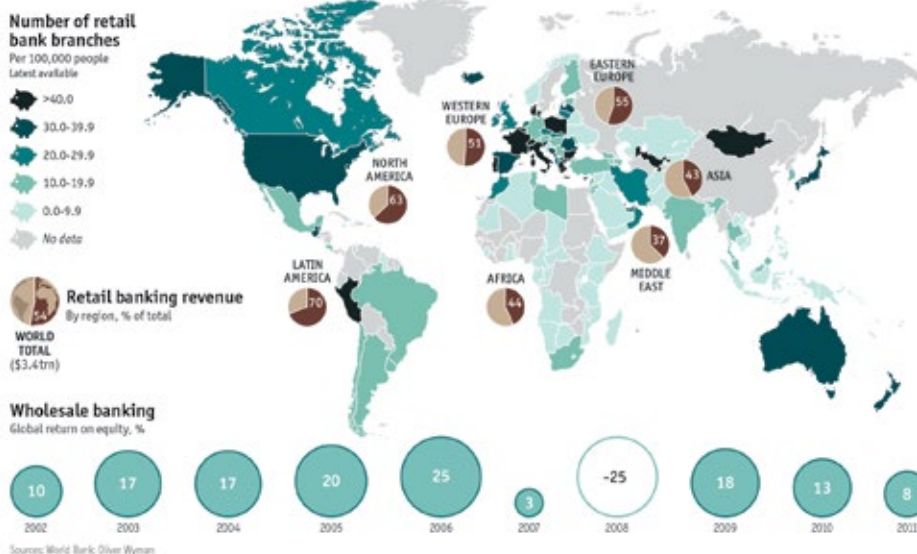
ЈАЗИК НА КОЈ СЕ ОДВИВА НАСТАВАТА

Англиски јазик

НАПОМЕНА:

Програмата се изведува заеднички од страна на АБИТ и Retail Banking Academy® LONDON.

Вкупен фонд на часови:	192
Времетраење:	1 година
Место:	АБИТ (Ул. „Орце Николов“ бр. 75, зграда на Македонска берза 1-ви кат)
Динамика на обуката:	Два пати неделно петок во 17:00 часот и сабота во 10:00 часот



IMAGINE A WORLD

Цели на специјализацијата

Уникатни придобивки од RBA програмата за слушателите се:

- ✓ да се имплементираат современи практики од меѓународното работење со Retail банкарство, особено од Велика Британија и да се постигне вистинско подобрување на оперативно ниво во македонските комерцијални банки, а со тоа да се постигне профитабилен раст;
- ✓ да се здобијат со значителна база на знаења и алатки за подобрување на резултатите;
- ✓ да се овозможи мерење на враќање на инвестицијата;
- ✓ да се подобри комуникацијата на слушателите со заеднички знаења со цел, побрзо изучување на модулите;
- ✓ се обезбедуваат алатки за подобрување на целокупниот потенцијал на вработените.

Сертифицираните Retail банкари ќе бидат способни за:

- ✓ разбирање на психологијата на клиентите и да изградат траен и профитабилен односите со клиентите;
- ✓ мотивирање и ангажирање на банкарски персонал - што е од клучно значење за надминување очекувањата на клиентите;
- ✓ давање на одлична услуга која ќе го подигне нивото на задоволство кај клиентите;
- ✓ анализа на профитабилноста на производот, со цел да се фокусираат на оптималното создавање на вредност;
- ✓ проценка и управување со ризиците на банката; и
- ✓ да имаат разбирање на клучните возачи вредност, KPIs и финансиски извештаи

Modules

- **101 Business Ethics and Compliance**
This module considers the moral principles underlying business ethics and establishes the link with customer trust. The module also deals with the separation of ownership (shareholders) and control (managers) and the resulting information asymmetry. Finally, sources of compliance risk are identified while considering the crucial role of the compliance department.
- **102 Retail Banking Overview**
This module considers the role of the retail bank in the economy, sources of funding, calculation of common retail banking metrics and analysis of both the liability and asset sides of the balance sheet.
- **103 Products**
Identifying the core attributes of financial services products, their respective roles and functions in a retail bank and how they service the customer's needs.
- **104 Channels**
This module analyses the development of traditional retail banking channels, customer choices, technological advancement and the importance of multichannel management.
- **105 Marketing**
This module provides an overview of key marketing principles and processes, their practical application in retail banking and the importance of a customer-centric marketing approach.
- **106 Effective Sales Management**
This module identifies key factors for success when selling financial services; meeting customer needs as well as achieving your company's financial goals.
- **107 Customer Service Quality**
This module determines the fundamentals of customer service quality, its relationship to customer loyalty and the resolution of customer service failures via a GAPS model.



- **108 Operations I**
This module identifies the sources of operational risk and techniques to ensure the effective management of retail banking processes, including queuing theory, Little's Law and the Pareto Principle.
- **109 Credit Loss Management**
This module identifies the main sources of risk in retail banks, key issues in credit loss management and an evaluation of the main approaches to managing credit risk
- **110 Relationship Management**
This module demonstrates that the basis of an optimal long-term bank-customer relationship is one which serves the long-term needs of the customer - and also serves the long-term profitability of the bank, as a result.

Modules

- **201 Direct Marketing**
This module considers the central issues of direct marketing and direct response marketing in retail banking. The module teaches an integrated communications strategy that covers internet marketing, the role of email direct marketing, the 7Cs model of website design and the role of mobile marketing and social networks.
- **202 Product Portfolio Management**
This module considers fundamental issues in effective product portfolio management by analyzing processes involved in product development and the criteria to evaluate the product portfolio.
- **203 SME Lending**
This module utilizes the 5Cs model as the basis for establishing the creditworthiness of SME borrowers.
We present an SME lending risk scorecard, examine the mechanics of loan pricing, consider the credit risk evaluation procedure for unsecured loans, calculate expected losses and consider risk implications in the bank's loan portfolio.
- **204 People Management**
This module emphasises that People Management is based on the Resource-Based view of the organisation. We show that effective people management and employee engagement increases employee productivity, which in turn increases economic profit and shareholder value creation.



- **205 Customer Care**
This module emphasises that customer care is an organisational commitment and a strategic objective. We consider actions that create a culture of customer care and provide methods for practical implementation.

> 206 Performance Management

This module considers performance management and measurement in retail banks with emphasis on managing for value, KPIs for people performance measurement, transfer pricing and divisional performance and bank branch management metrics to monitor performance.

> 207 Operations II

This module deals with the operational issues and business implications of IT project management in retail banking. We examine behavioral issues and resource planning in bank branches and call centres, highlighting key considerations based on practical scenarios.

> 208 Balance Sheet Management

This module deals with moral hazards that arise from the financial

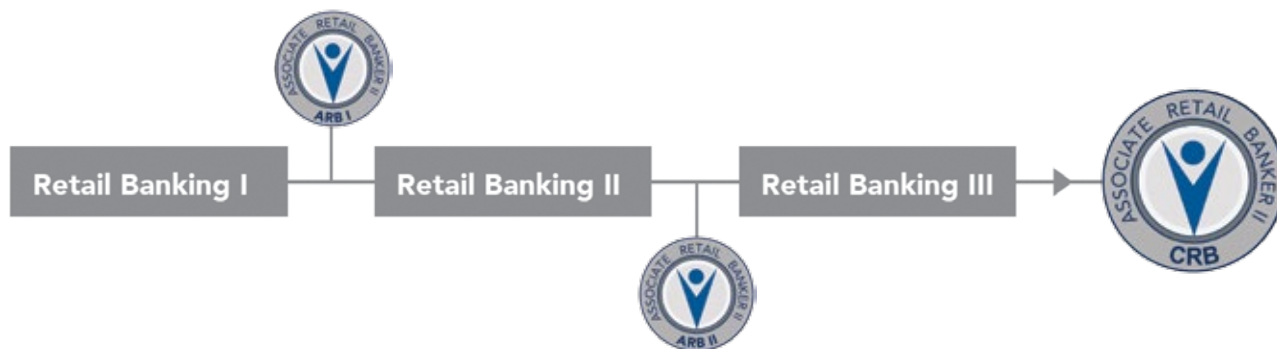
intermediation process. We discuss the capital allocation process required under Basel III, consider the risk weights for credit, operational and market risk and introduce fundamental properties of interest rate risk through a duration gap analysis.

> 209 Risk Management

This module covers the fundamental principles of risk and capital management: the measurement and management of operational risk, market risk, liquidity risk and funding liquidity risk - and concludes with the elements of risk-based pricing.

> 210 Financial Management

Financial analysis around key banking metrics, including a more detailed financial statement analysis with the CAMELS approach as a guideline.



Modules

> 301 Leadership in Retail Banking

This module presents several models of leadership and proposes that principled leadership is most appropriate for leadership in retail banking. An effective leader in retail banking creates a moral compass for all employees and inspires them to serve customers' needs and, thereby, to create long-term profitability for the bank.

> 302 Business Strategies for Retail Banking

This module considers the development and execution of business strategies in retail banking. The crucial link of executive strategy that connects the bank's business strategy to its financial performance is emphasised along with the predominant role of appropriate KPIs in generating employee motivation and engagement that will serve to increase the likelihood of success. Finally, the module analyses the steep hurdle presented when the bank enters new markets that are culturally different from its home market.

> 303 Achieving Profitable Growth

This module presents three strategic alternatives for achieving profitable growth in retail banks: streamlining the existing product portfolio and adding new products within the home market; new channels in the home market and for the existing product portfolio; and new markets using the same business model.

> 304 Brand Management

This module considers the main issues of brand management, with special consideration to models of consumerbased brand equity through their direct effect on brand meaning for the consumer. The importance of employer branding is also considered. The module concludes with issues related to co-branding and the importance of brand congruence for success.

> 305 Governance and Ethics

This module presents the underlying theories of corporate governance in retail banking and the role of important corporate governance instruments in monitoring the actions of senior management. This module also presents a link between the operational structure of a retail bank and the risks that

may emanate from it, concluding with a discussion of the potential link between silos and ethical behavior of bank employees.

> 306 Operational Excellence

This module considers operational excellence in retail banking as an enabler of management's strategic objective of value creation through customer-centricity. The design and deployment of a multichannel strategy is also considered along with impediments to successful implementation. Lessons are presented that serve to mitigate potential impediments.

> 307 Risk and Capital Management

This module presents advanced methods for managing interest rate risk and liquidity risk. Capital allocation methods for internal ratings-based banks are examined with emphasis on credit risk for retail exposures. The module also deals with the central issues in risk governance.

