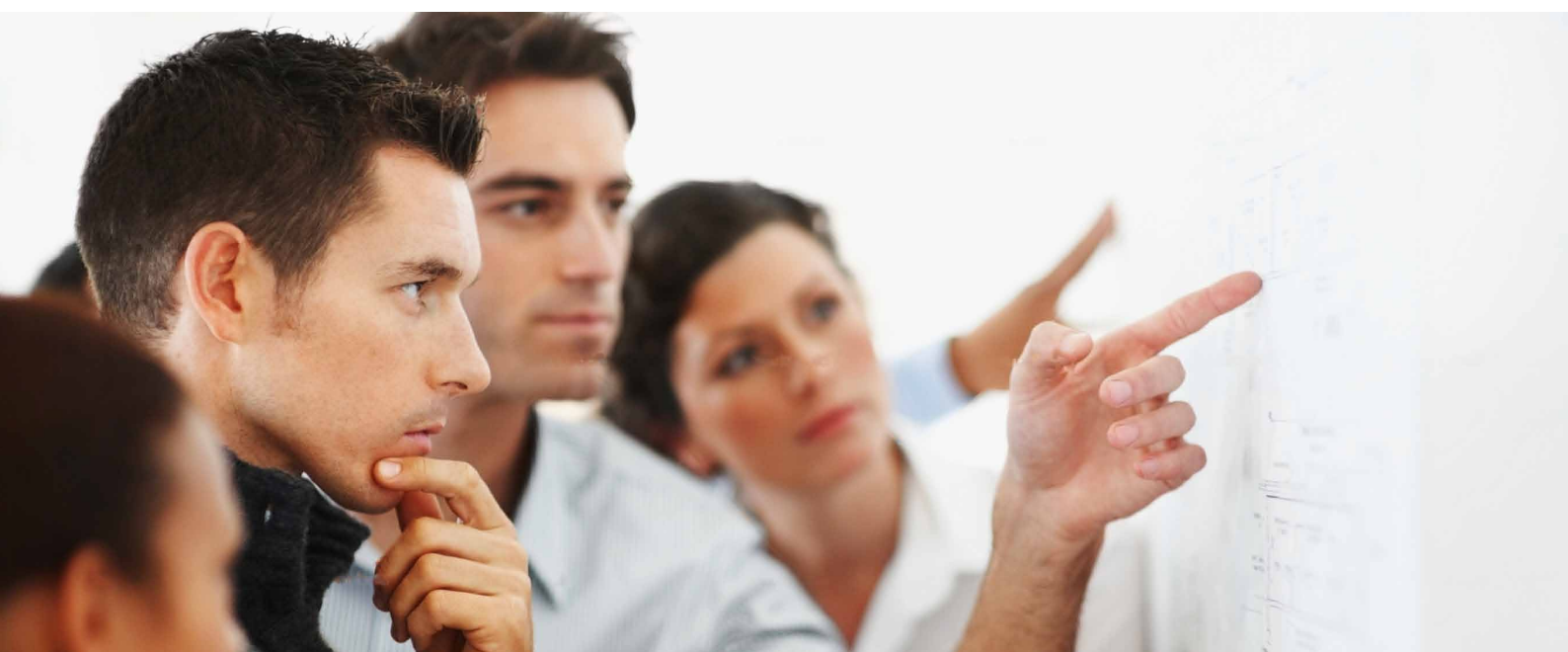


# Бачення перспектив

звіт про виконання принципів Глобального Договору ООН



2011-2012 pp.

 **UniCredit Bank**

2011 видався насиченим для Банку як в плані фінансових, так і соціальних ініціатив. Заявляючи про себе, як про надійного, сучасного та клієнторієнтованого фінансового партнера, ми розуміємо всю важливість відповідності заявленим стандартам.

Цього року 2 банки, представлені міжнародною фінансовою групою UniCredit на ринку України, почали працювати під єдиним брендом — UniCredit Bank. У стратегічній перспективі — повне злиття двох банків, а це означає збільшення покладеної відповідальності, як мінімум в два рази, що повною мірою усвідомлюється фінансовими установами і, що навіть важливіше, обидві організації готові прийняти цю відповідальність у повному обсязі.

Крім того, в 2011 році UniCredit подовжила договір офіційного спонсорства УЄФА, а ПАТ «Укрсоцбанк» в липні під час урочистої прес-конференції був оголошений національним спонсором Євро 2012 в Україні. Банк завжди виступав на підтримку розвитку спорту в нашій країні і щороку сприяє різним спортивним організаціям і подіям. Наприклад, восени 2011 року за підтримки Банку в Україні пройшла легендарна подія - Турне Кубка Ліги чемпіонів УЄФА, завдяки якому всі громадяни України мали можливість отримати незабутні емоції, що і було основною метою проведення даного заходу. Але найголовніша подія ще попереду!

Якщо говорити про фінансові ініціативи, цього року Банк перейшов на нову IT-платформу і відтепер всі IT-процеси Банку виведено на аутсорс компанії IBM, що значно спростить та прискорить багато технічних процесів проведення операцій для клієнтів.

У найближчій перспективі Банк планує посилено розвивати корпоративний бізнес, а також альтернативні канали продажів, що також поліпшить канали взаємодії з клієнтами.

Ми непогано впоралися з поставленими задачами і в перспективі плануємо продовжувати якісно вдосконалюватися у всіх заявлених аспектах.



**Тимонькін Борис Владіславович**  
голова правління ПАТ «Укрсоцбанк»

# Структура звіту

Про ПАТ «Укрсоцбанк» .....	4
Міжнародні стандарти соціальної відповідальності UniCredit .....	6
<i>Перспектива 1:</i> бути лідером за ефективністю та фінансовому результату.....	10
Приділяти належну увагу питанням управління ризиками.	
<i>Перспектива 2:</i> підбір та навчання найкращих працівників Банку, .....	18
їх підтримка та просування.	
<i>Перспектива 3:</i> створити найкращі умови й атмосферу.....	27
обслуговування клієнтів.	
<i>Перспектива 4:</i> бути відповідальними у відносинах .....	33
з місцевими територіальними громадами.	
<i>Перспектива 5:</i> екологічна відповідальність. ....	38
Таблиця показників виконання принципів глобального договору ПАТ «Укрсоцбанк».....	42



**Про ПАТ «Укрсоцбанк»**

Публічне акціонерне товариство «Укрсоцбанк» на сьогодні — одне з найбільших системних універсальних банків України.

З моменту свого утворення (1990 рік) Банк бере найактивнішу участь у соціальному житті Українського суспільства. За цей час проведена значна робота, накопичений безцінний досвід, який сьогодні є основою для нових соціальних ініціатив.

Будучи іноземним банком за структурою власності, ПАТ «Укрсоцбанк» вважає себе повноцінним корпоративним громадянином України, якому небайдужа доля країни, де він працює. Україна для Банку не тільки майданчик для бізнесу, але й поле докладання зусиль у соціальному і культурному аспектах.

Основний напрямок діяльності Банку — робота в сфері фінансів. Займаючись нею, ми сприяємо економічному розвитку країни та зростанню рівня життя людей. Але ПАТ «Укрсоцбанк» не обмежується тільки цим. У сфері наших інтересів — формування громадянського суспільства, підвищення якості життя населення, розвиток Української культури та збереження національної спадщини. А на чолі всього — людина та її країна. Тому проекти Банку в галузі спонсорства та благодійності — не данина модним тенденціям, а природна потреба працюючих в Банку людей.

Будучи одним з найнадійніших фінансових установ України Банк пропонує повний комплекс сучасних фінансових та платіжних інструментів, які допомагають організаціям досягнути комерційного успіху, а людям — підвищити рівень добробуту.

23 січня 2008 UniCredit завершила купівлю 94,2% загального випущеного акціонерного капіталу ПАТ «Укрсоцбанк» у групи інвесторів, яких представляла міжнародна інвестиційна консалтингова компанія eastone (продавець з боку акціонерів) через Bank Austria, який входить до групи і є відповідальним за комерційну банківську діяльність в країнах центральної та східної Європи.

З 1 вересня 2011 року ПАТ «Укрсоцбанк» здійснює свою діяльність на ринку України під торговою маркою «UniCredit Bank», зберігаючи при цьому своє юридичну назву — ПАТ «Укрсоцбанк».

За словами, Бориса Тимонькіна, голови правління ПАТ «Укрсоцбанк»: «Бренд UniCredit має досить потужні позиції в Європі, і ми вирішили скористатись цією перевагою для того, щоб найбільш ефективно підтримати нашу діяльність на місцевому ринку, тим самим, підтвердивши намір тривалої присутності групи UniCredit на Українському ринку. Згідно з проведеними дослідженнями, наші клієнти позитивно ставляться до нової назви Банку. Для них UniCredit — це ознака надійності, тому я дуже оптимістично налаштований щодо ребрендингу Банку. Більше того, ми будемо намагатися переконати в цьому наших клієнтів за допомогою високої якості послуг та індивідуальних продуктів».



## Міжнародні стандарти Соціальної відповідальності UniCredit

У липні 2007 року міжнародна група UniCredit придбала 95% акцій ПАТ «Укрсоцбанк» — ця угода стала найдорожчою в історії України.

UniCredit представляє собою велику міжнародну фінансову установу з сильним корінням у 22 європейських країнах, вся мережа якої представлена приблизно на 50 ринках та налічує більше ніж 160 000 співробітників й 9 600 відділень.

UniCredit виграє за рахунок сильної європейської ідентичності, широкої міжнародної мережі та великої клієнтської бази.

Позиція групи у західній та східній Європі забезпечує їй одну з більших часток ринку регіону.

UniCredit працює у наступних країнах: Австрія, Азербайджан, Боснія та Герцеговина, Болгарія, Хорватія, Чехія, Естонія, Німеччина, Угорщина, Італія, Латвія, Литва, Казахстан, Киргизстан, Польща, Румунія, Росія, Сербія, Словаччина, Словенія, Туреччина та Україна.

### **Фактичні дані:**

- Загальні активи: €950 296 млрд.;
- Банківські операції у 22 країнах світу;
- Представницькі офіси у 27 державах світу;
- 9 508 відділень;
- 160 552 співробітників;
- 40 млн. клієнтів;
- Чистий прибуток — €847 млн. (2011).

UniCredit — лідер на ринку центральної та східної Європи (ЦСЄ), де є однією з найбільших банківських мереж. Значна присутність у регіоні — результат непохитної відданості UniCredit ЦСЄ. Група — одна з перших фінансових установ, яка увійшла на ринок регіону в 1999 році у якості довгострокового інвестора.

UniCredit має великий досвід успішної інтеграції місцевих банків регіону ЦСЄ. Стратегічна позиція групи на ринку надає місцевим банкам стійкі конкурентні переваги, включаючи сильний бренд, стійку репутацію, доступ до міжнародних ринків.

У регіоні ЦСЄ UniCredit має найбільшу міжнародну банківську мережу, яка налічує понад 4000 філій та відділень. Група представлена та здійснює діяльність у 19 країнах центральної та східної Європи.

Як велика міжнародна організація, група UniCredit приділяє багато уваги соціальним ініціативам, переймається захистом навколишнього середовища, піклується про розвиток громад, в яких представлена.

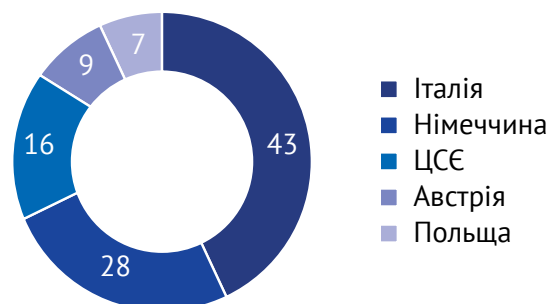
У своїй щоденній діяльності група спирається на принцип сталого розвитку. Сталий розвиток більше ніж невід'ємна частина бізнесу групи – це і є бізнес UniCredit.

UniCredit вірить, що сталий розвиток у розрізі банківського бізнесу вимагає бути економічно, соціально та екологічно відповідальною організацією, яка бере до уваги перераховані складові при прийнятті щоденних рішень та при створенні довгострокової стратегії. Прозорість виступає головною цінністю у відносинах групи з стейкхолдерами і ця відданість приносить відчутні результати.

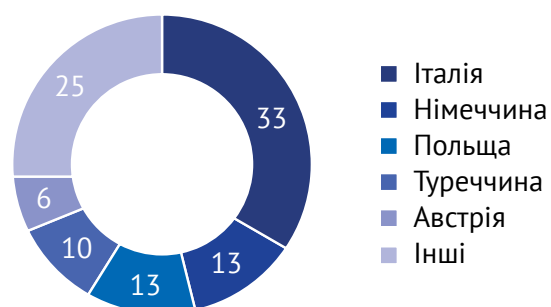
В UniCredit сталий розвиток визначається як «можливість знайти важливі способи ведення бізнесу з клієнтами, обираючи інвестиції, що створюють постійні цінності та сприяють сталому розвитку тою мірою, яка відповідає виправданним очікуванням численних акціонерів».

Зусилля UniCredit з корпоративної соціальної відповідальності були належно оцінені: групу було включено до рейтингу сталого розвитку Доу Джонс (Dow Jones Sustainability), згідно з переглядом Індексу стійкості Доу Джонс (Dow Jones Sustainability) 2011 UniCredit було обрано в якості компоненту індексу в Dow Jones World and Europe із загальним результатом 78 із 100.

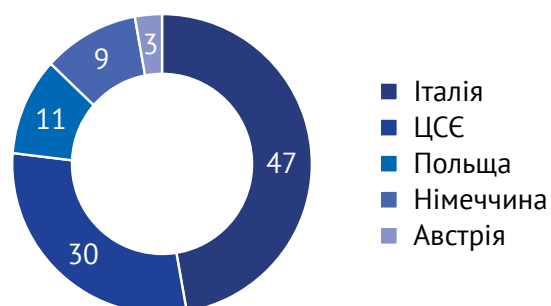
Надходження за регіоном, %



Працівники UniCredit за країною, %



Відділення UniCredit за регіоном, %





**Для забезпечення сталого розвитку UniCredit визначила такі стратегічні пріоритети:**

- робота з клієнтами
- інвестування в персонал
- масштабна культура ризику
- процеси та операції на додану вартість
- розвиток громад

З 2001 року UniCredit входить до рейтингу FTSE4Good, згідно якому отримала позитивні оцінки сталого розвитку від рейтингових агенцій та інвесторських груп. У рамках перегляду рейтингу FTSE4Good, UniCredit відповідає всім вимогам рейтингу та є підтвердженням членом FTSE4Good Index Series станом на вересень 2011.

В жовтні 2011 року згідно з четвертим дослідженням CSR online awards, UniCredit зайняла п'яту позицію серед кращих 10 компаній у італійських та європейських рейтингах, покращивши результат минулого року, та була відзначена найвищою позицією серед фінансових інститутів.

Дослідження проводиться на щорічній основі консультаційною компанією з стратегічних комунікацій, «Lundquist», яка спеціалізується на корпоративних он-лайн комунікаціях, з використанням протоколу оцінки, що складається з 79 критеріїв. Перелік критеріїв складений на основі опитування більше ніж 300 фахівців у сфері корпоративної соціальної відповідальності, експертів із сталого розвитку та представників стейкхолдерів у 37 країнах.

UniCredit також є членом глобального договору на глобальному рівні, що сприятиме активному просуванню міжнародних традицій соціальної відповідальності в Україні.

A close-up photograph of several hands of different skin tones holding and fitting white puzzle pieces together. The puzzle pieces are interlocking, symbolizing teamwork and collaboration.

## Місія «UniCredit»

Наша місія є основою нашої ідентичності, вона визначає «хто ми є», і «яке наше призначення».

Вона надає кожному з нас спільні і чіткі вказівки, які спрямовують наш підхід до ведення підприємницької діяльності і «легкого» методу співпраці з клієнтами.

Це «спрямування» є не тільки метою, але й важливим шляхом її досягнення, завдяки чому місія UniCredit стає справжнім практичним досвідом для наших клієнтів.

Вона є суспільним зобов'язанням — у ній викладені наші цілі, а також те, як ми збираємося зростати і зберігати прихильність клієнтів, створюючи стійкі цінності для наших акціонерів.

Місія покликана спрямовувати та надихати, сприяти нашій корпоративній культурі і загальній меті всіх співробітників.

### **Ключові принципи місії:**

Ми, співробітники UniCredit, прагнемо приносити користь нашим клієнтам.

Як провідний європейський банк, ми маємо на меті розвивати громади, в яких ми живемо, та бути чудовим місцем роботи.

Ми прагнемо досконалості, а також прагнемо бути компанією, з якою легко працювати.

Ці зобов'язання допоможуть нам генерувати сталі цінності для усіх акціонерів.

Орієнтованість на клієнта — одна з основ нашого бізнесу; усі наші проекти та ініціативи мають бути розроблені для реалізації принципу клієнтоорієнтованості.



Ми хочемо бути лідерами, здатними передбачувати подальший розвиток і впроваджувати інновації. Ми маємо європейське коріння та європейський тип мислення. Ми можемо запропонувати клієнтам додаткову цінність нашого міжнародного статусу, у тому числі широку європейську мережу, а також знання і досвід, що разом забезпечують надання комплексного та якісного обслуговування.

Ми глибоко вкорінені в громадах, у яких ми мешкаємо. Ми — відповідальний гравець, відданий розвитку громад. Наші дії створюють умови для втілення цієї мети та покликані зближувати нас з місцевими громадами. Ми залучаємо найкращі таланти та прагнемо бути одними з кращих роботодавців на міжнародному рівні.

Досконалість має бути стандартом як щоденної роботи, так і стандартом розробки інноваційних продуктів та послуг. Для наших клієнтів ми хочемо бути банком з яким легко вести справи. Ми маємо на меті спростити відносини з клієнтами будучи прозорими, послідовними та використовуючи просту мову. Ми прагнемо забезпечувати бездоганне виконання операцій — процес є настільки ж важливим як і сутність. Ми прагнемо забезпечити прості відповідні процеси, що будуть відповідати нашим продуктам для наших клієнтів.

Як результат, виконання цих зобов'язань дозволить нам створити довгострокову цінність для наших акціонерів.



## Перспектива 1.

**Бути лідером у боротьбі за ефективність та фінансовий результат.  
Приділяти належну увагу питанням управління ризиками.**

### **Приділяти належну увагу питанням управління ризиками.**

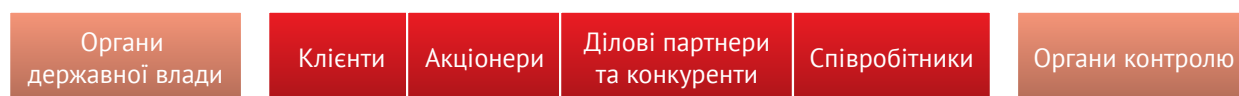
Кодекс корпоративної етики як ключовий елемент організаційного управління.

У 2007 році, після приєднання до глобального договору, був прийнятий Кодекс корпоративної етики, який визначив місію та корпоративні цінності Банку. Кодекс був прийнятий з метою визначити стандарти поведінки й діяльності працівників Банку, підвищити якість послуг, фінансову стабільність, прозорість та ефективність банківських процесів.

Місія базується на визначенні клієнта як центру уваги Банку.

- Банк є універсальною фінансовою установою та обслуговує всіх клієнтів незалежно від їх розміру та місцезнаходження.
- Банк використовує всі свої можливості для того, щоб, виступаючи в ролі фінансового посередника та консультанта, який розуміє інтереси своїх клієнтів і має відповідні фінансові інструменти, допомогти їм вирішити їхні фінансові проблеми.
- Банк прагне створити такі умови й канали продажу своїх продуктів і послуг, щоб забезпечити клієнтам максимально можливий вибір часу, місця та способу отримання продукту чи послуги.
- Банк забезпечує надійний захист банківської таємниці. Корпоративний Кодекс виокремлює наступні групи ключових стейкхолдерів. (мал. 3).

## **Основні стейкхолдери ПАТ «Укрсоцбанк»**



Мал. 3. Стейкхолдери (основні зацікавлені сторони) ПАТ «Укрсоцбанк»

Основними принципами роботи Банку в щоденній діяльності є:

- професіоналізм,
- чесність,
- прозорість,
- взаємна повага відповідно до етичних норм.

Відповідно до Кодексу корпоративної етики — «служіння благу акціонерів та задоволення потреб клієнтів зобов'язують Банк бути соціально відповідальною організацією».

До своїх клієнтів Банк застосовує не дискримінаційний підхід («Банк із повагою ставиться до всіх без винятку клієнтів та ділових партнерів і не застосовує до них будь-яких дискримінаційних вимог»), забезпечує конфіденційність, відкритість, оперативність, виявляючи максимум уваги до розгляду зауважень, скарг, пропозицій або претензій клієнтів.

У роботі з органами контролю Банк демонструє законність, відповідальність, високі етичні норми роботи, готовність співпрацювати в межах чинного законодавства, у тому числі перешкоджати всіма доступними засобами, щоб боротися з відмиванням грошей. Зі своїми партнерами, Банк не застосовує недобросовісних дій, ураховує ділову репутацію й бере участь в операціях лише з тими клієнтами, щодо яких немає сумніву відносно їх ділової репутації.

У роботі зі своїми конкурентами Банк провадить чесну й здорову конкуренцію, а також забезпечує конфіденційність інформації своїх клієнтів у роботі з конкурентами та самих конкурентів.

Щодо своїх працівників, ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, прагне забезпечити взаємну повагу, толерантність, професіоналізм і чесність. Банк намагається створити атмосферу відкритості й довіри, підтримуючи ініціативність та новаторство, створення профспілки і підписання колективного договору. Банк гарантує відсутність дискримінації за політичними, релігійними, расовими, національними, статевими чи іншими подібними ознаками під час прийому на роботу, оплати праці, просування по службі. ПАТ «Укрсоцбанк» забезпечує створення гідної системи винагороди й надання матеріальної допомоги при визначних подіях в особистому житті (одруження, народження дитини та в інших випадках), а також упровадження заходів щодо охорони праці та зміцнення здоров'я.

ПАТ «Укрсоцбанк» створює всі умови для професійного й службового зростання, розглядаючи в першу чергу кадровий резерв і своїх співробітників при заміщенні вакантних посад. Основними критеріями для підвищення по службі є професіоналізм, конкретні досягнення в роботі, а також здібності та особисті якості.

Банк суворо забороняє працівникам приймати оплату або цінні подарунки від існуючих

Або потенційних клієнтів, ділових партнерів чи представників державної влади, унеможливлюючи створення конфлікту інтересів.

Банк заохочує громадську і підприємницьку діяльність, якщо це не заважає професійному виконанню службових обов'язків та підтримує прагнення працівників мати активну

громадянську позицію, у той же час забороняючи агітацію в приміщеннях Банку. Банк займає нейтральну позицію по відношенню до будь-яких політичних сил чи течій

Контроль і відповідальність за дотримання Кодексу корпоративної етики. Працівники Банку при прийомі на роботу знайомляться під розписку з Кодексом і отримують буклет із текстом Кодексу.

Банк здійснює моніторинг дотримання правил і стандартів поведінки, викладених у цьому Кодексі. Керівники всіх структурних підрозділів Банку несуть відповідальність за здійснення контролю щодо дотримання положень цього Кодексу.

### **Приєднання до корпоративної культури. Кодекс ділової етики.**

У липні 2007 року ПАТ «Укрсоцбанк» приєднався до однієї з провідних міжнародних фінансових організацій – UniCredit, що означає приєднання до мультинаціональної корпоративної культури, яка відображена в хартії ділової етики групи (кодекс ідентичності). Відповідно до цього всі прийняті принципи корпоративного Кодексу Банку були об'єднані з хартією ділової етики групи UniCredit (мал. 4).

Хартія ділової етики має на меті:

- Побудову взаємодії, спрямованої на плідну працю та подолання конфліктів у разі їх виникнення;
- Впровадження моделі етичної поведінки, яка б допомагала в усіх сферах щоденної роботи;
- Сприяння створенню спільного розуміння та поширенню досвіду між усіма колегами.

Культура ПАТ «Укрсоцбанк» є відображенням найкращих надбань банків та компаній, які об'єдналися в UniCredit. Її основними рисами є орієнтування на людські цінності

## **Хартія ділової етики**

Справедливість

Прозорість

Повага

Взаємність

Свобода

Довіра



### **У відносинах**

з колегами

із клієнтами та постачальниками

з інвесторами

з місцевими громадами

Мал. 4. Хартія ділової етики UniCredit

та розуміння соціальної відповідальності. Стиль управління UniCredit визначається використанням прозорих та конструктивних моделей діяльності.

## **Засади ділової етики**

Для нас ділова етика є відображенням цінностей, на які повинна орієнтуватись наша щоденна поведінка і які сприяють створенню відмінної ділової репутації на ринку.

Цінності, які лежать в основі ділової етики і яких ми постійно дотримуємось:

1. Справедливість
2. Прозорість
3. Повага
4. Взаємність
5. Свобода
6. Довіра

Ці цінності повинні враховуватися в поведінці працівників UniCredit під час співпраці з будь-якими партнерами, серед яких:

- Державні установи
- Посадові особи
- Колеги
- Інвестори
- Клієнти та постачальники
- Місцеві громади та ін.

UniCredit є вираженням різних культур, надбанням банків та компаній, які поступово вливались у групу. Незважаючи на свою відмінність, їх об'єднують постійна увага до трансформації ринків, орієнтування на цінності, розуміння соціальної відповідальності та цінування людей і відносин. Використання прозорих та конструктивних моделей визначає стиль управління UniCredit. Ці моделі представляють дорогоцінний здобуток, який намагається зберегти і примножити хартія.

## **I. Бізнес-організація, свобода та рівні справедливості**

Бізнес-організації — це структури складні і недосконалі. Їх складність полягає у наявності великої кількості працівників, у підтримці взаємодії для досягнення спільних цілей у інколи суперечливих економічних, політичних та соціальних ситуаціях. Крім того, необхідно представляти інтереси, які з часом переглядаються в історичному аспекті, а також враховувати потреби середовища, у якому функціонує організація. З цих причин, в ринковій економіці постійно здійснюються спроби спростити та удосконалити бізнес-організації, окрім іншого, через визначення системи регулювання та правил поведінки, здатних зробити гнучкішою сферу діяльності, яка вимагає відповідальності. Для UniCredit, у яку входить ПАТ «Укрсоцбанк», знизити частоту виникнення цієї проблеми та подолати її є основоположним завданням, яке має зайняти чільне місце у культурі та відносинах, діяльності та процесах.

Закони та нормативні документи, з одного боку, та процедури, угоди, цінності і традиції в бізнес-організації з іншого боку, створюють комплекс правил поведінки, спрямованих на запобігання шахрайства, крадіжок, насильства, зловживань. Корпоративне управління є частиною цієї системи. Хартія ділової етики — це сфера особистої відповідальності. В ній детально визначені ролі, обов'язки, очікування та права усіх працівників UniCredit. Вони на пряму залежать від індивідуальної відповідальності та впливу працівника.

## **II. Основи ділової етики**

Для нас ділова етика ототожнюється зі сталими цінностями, на які повинна орієнтуватись наша щоденна поведінка, і які сприяють створенню репутації на ринку наведеними вище трьома рівнями справедливості. Ділова етика, крім того, має співіснувати зі свободою в тій мірі, яка необхідна людям аби і надалі жити натхненням від власних моральних принципів (наприклад, у релігії, філософії, суспільно-політичній сфері, сексуальній орієнтації) та надати можливість корпорації демонструвати відкритість до плюралізму у культурі та соціальній сфері.

## **III. Шлях отримання прибутку у контексті ділової етики**

Хартія ділової етики особливо стосується працівників групи, які відіграють основну роль у процесі отримання прибутку та розбудові відносин з підприємствами. Прибуток має створюватись також з урахуванням ділової етики, будуючи, таким чином, репутацію для групи як зсередини, так і ззовні. Такі цінності як справедливість, повага, свобода, прозорість, взаємність, довіра повинні враховуватись у поведінці працівників UniCredit під час співпраці з будь-якими партнерами, включаючи державні установи та посадових осіб.

Кожен співробітник ПАТ «Укрсоцбанк» погоджується виконувати правила ділової етики UniCredit.

День UniCredit у ключі підвищення обізнаності працівників щодо принципів хартії ділової етики

День UniCredit — являє собою еволюціонувавший день хартії ділової етики (з 2010 року), щорічної події групи, яка з 2004 року сликає всіх співробітників UniCredit до дискусії щодо цінностей та їх впровадження у щоденне робоче життя. День UniCredit присвячений всім співробітникам групи, тому як співробітники розуміють приналежність до UniCredit, прихильність та виконання цінностей встановлених у хартії ділової етики.

Цей день — час спільної праці, набуття найкращою обізнаності про ідентичність UniCredit, шляхом ініціативи, яка залучає одночасно 160 000 колег групи у 22 країнах по всьому світу.

Тож після приєднання до корпоративної культури групи, всі співробітники ПАТ «Укрсоцбанк» на щорічній основі долучаються до цієї цікавої ініціативи — дня UniCredit.

Мета дня — зробити викладені на папері принципи близькими кожному співробітнику й продемонструвати, як їх можна і потрібно використовувати в щоденній діяльності. Цей захід



Фото трьох переможців (зліва направо — 1, 2, 3 місця)

сприяє активному залученню співробітників, як головних стейкхолдерів, до обговорення принципів роботи групи і виконанню наступних завдань — залучення до активної діяльності, вироблення вміння прислухатися до думки співробітників, обмін як позитивним, так і негативним досвідом, обговорення реальних історій з повсякденної діяльності, які показують зміни на краще і визначення діяльності, яка це забезпечує.

Подібні заходи свідчать, що хартія ділової етики є не статичним документом, а живим організмом, який може змінюватись у відповідь на запити оточення. Щорічно (в ПАТ «Укрсоцбанк» з 2008) співробітники кожного департаменту групи збираються разом для обговорення цінностей хартії, пропонуючи реальні механізми практичного втілення цих принципів у щоденних операціях, ділячись досвідом втілення зазначених цінностей в трудовій практиці.

У 2011 році день UniCredit було присвячено темі «сталого розвитку». Співробітники обговорювали реальні історії, які показують зміни на краще, і визначили, які види їх повсякденної діяльності сприяють цим змінам. До дня UniCredit був спеціально створений та проведений конкурс серед співробітників на найкраще колективне фото з обговорень дня UniCredit, що проводилися кожним з підрозділів Банку. Варто відмітити інтерактивне опитування, присвячене дню UniCredit, в якому міг прийняти участь кожен співробітник та дізнатися про роль, яку він відіграє у своєму колективі та у забезпеченні сталого розвитку UniCredit — роль «новатора», роль «штурмана», роль «сполучної ланки». В опитуванні взяли участь більше ніж 1000 співробітників Банку.

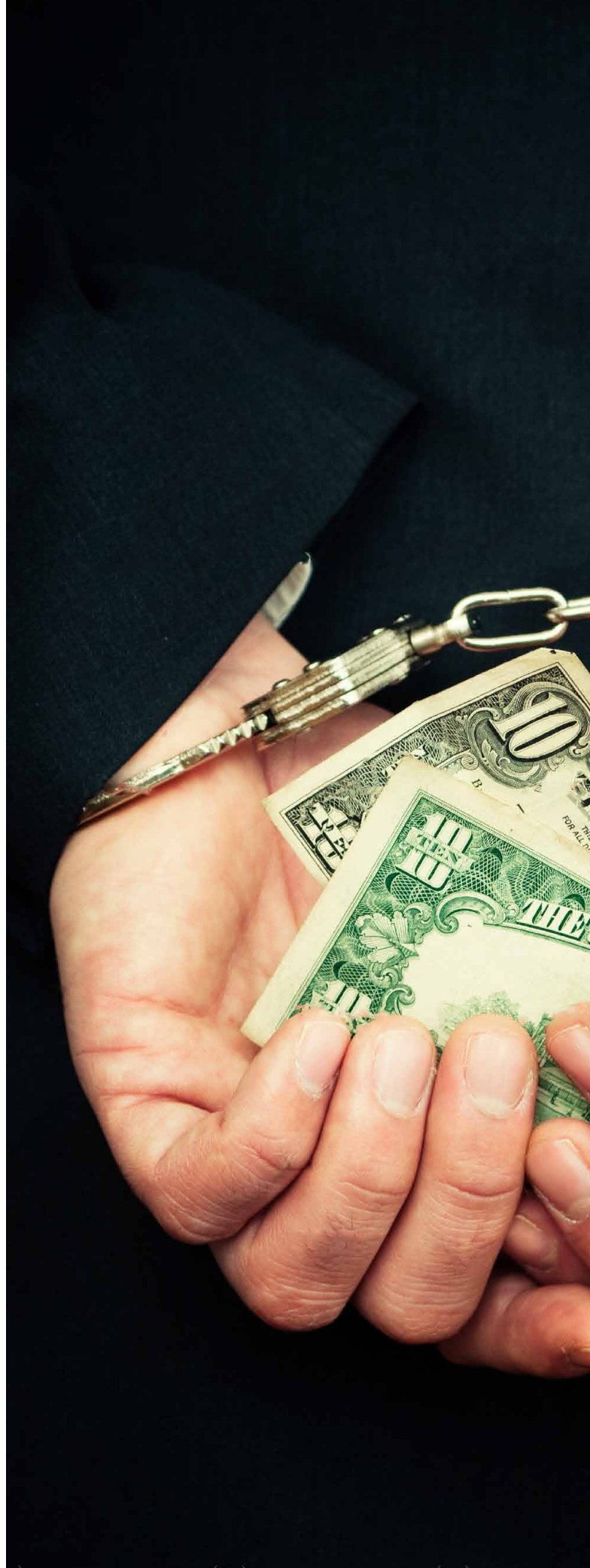
## Протидія корупції

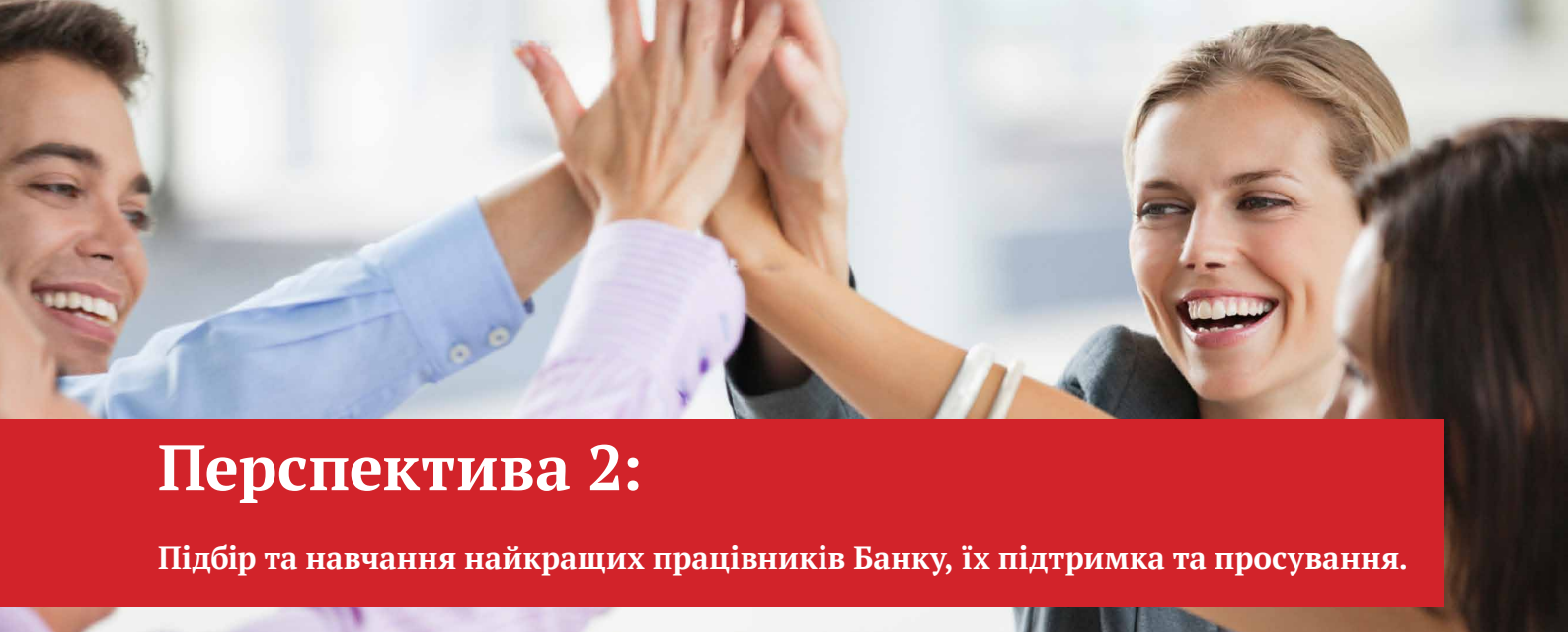
Принцип 10 Глобального Договору ООН: комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво.

В ПАТ «Укрсоцбанк» діє модель протидії корупції, яка є частиною більш широкої політики групи щодо реалізації ініціатив із залучення співробітників UniCredit, позаштатних співробітників і комерційних партнерів до процесу дотримання принципів прозорості й добросовісного управління відповідно до чинного законодавства та втілення основних етичних принципів задля досягнення цілей компанії.

З метою контролю за ризиками, пов'язаними з корупцією, відповідно до моделі потрібно:

- Повідомити всіх співробітників і партнерів, з якими компанія працює або з якими має ділові відносини, що компанія беззастережно засуджує будь-яку поведінку, що йде врозріз із законодавством або внутрішніми правилами управління, принципами ефективної і транспарентної діяльності бізнесу;
- Нагадати співробітникам компанії і зовнішнім партнерам про серйозні адміністративні санкції, які застосовуються щодо компанії в разі вчинення нею злочину;
- Підтримувати постійний контроль над усіма сферами ризиків і провадити підготовку персоналу для належного виконання своїх обов'язків.
- Були визначені ситуації, які є особливо делікатними в аспекті можливості вчинення корупційних злочинів, а саме:
- Відносини зі співробітниками державних органів (установ, громадських організацій). Окрім дотримання правил «Кодексу етики» вони повинні відповідати критеріям прозорості, лояльності й усебічного співробітництва;
- Відвідування і/або інспекції державних посадових осіб.





## Перспектива 2:

Підбір та навчання найкращих працівників Банку, їх підтримка та просування.

### Принципи Глобального Договору ООН

*Принцип 3:* комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і дієве визнання Права на колективні угоди.

*Принцип 4:* комерційні компанії повинні сприяти викорененню примусової або обов'язкової праці.

*Принцип 5:* комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дитячої праці.

*Принцип 6:* комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дискримінації стосовно зайнятості та працевлаштування.

ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, намагається стати найкращим банком-роботодавцем. Наразі в системі Банку працює більш ніж 9 тисяч фахівців: усі вони забезпечені необхідним соціальним пакетом, гідною заробітною платою й сприятливими умовами для кар'єрного зростання.

### Профспілковий комітет і колективний договір

В ПАТ «Укрсоцбанк» існує профспілковий комітет, який сприяє заключенню і ефективній роботі колективного договору.

Основні положення чинного колективного договору стосуються перш за все таких питань як:

- Відкрита політика щодо персоналу
- Систематичне навчання і розвиток персоналу
- Оплата праці
- Бонуси співробітникам

Співробітники ПАТ «Укрсоцбанк», які є членами Первинної профспілкової організації (ППО) разом зі своїми родинами протягом 2011 року мали змогу оздоровитися у наступних закладах:

Для дітей — дитячі оздоровчі табори, такі як «Лісний», «Чайка», «Енергія» та інші.

Дорослим були запропоновані путівки у ТОВ «Лазур», пансіонати «Дніпро», «Аравана» та «Творча хвиля», санаторій «Місхор», Алупкінський центральний військовий санаторій.

Загалом улітку 2011 року за рахунок ппо ПАТ «Укрсоцбанк», що входить до UniCredit, було оздоровлено 190 дітей та 291 дорослих. Для членів ппо та їх дітей путівки надаються на пільговій основі, для дітей застосовується 20% знижка від повної вартості відпочинку, в той час як для дорослих — до 50% від вартості. Крім того, 58 працівників ПАТ «Укрсоцбанк» та членів їх сімей пройшли курс оздоровлення у санаторіях за санаторно-курортними путівками фонду соціального страхування.

Для всіх співробітників, що висловили бажання, Банком було організовано 2 виїзди вихідного дня у селище Затока, що у Одеській області, та виїзд вихідного дня до міста Чернівці. Загалом, у турах «вихідного дня» взяли участь 220 членів Профспілки та членів їх сімей.

### **Відзнаки ПАТ «Укрсоцбанк» за роботу Первинної профспілкової організації**

За найкращу організацію оздоровлення та відпочинку членів Профспілки та членів їх сімей, дітей та підлітків у 2011 році первинна профспілкова організація ПАТ «Укрсоцбанк» зайняла II місце та була нагороджена почесною грамотою Київського міського комітету профспілки працівників держустанов.



Київський міський комітет профспілки працівників державних установ міста Києва нагородив профспілкову організацію ПАТ «Укрсоцбанк» дипломом першого ступеня за розвиток спортивно-масової роботи у трудових колективах та пропаганду здорового способу життя

## **Навчання персоналу**

У ПАТ «Укрсоцбанк» приділяють особливу увагу навчанню та розвитку персоналу, в Банку функціонує спеціалізований навчальний центр. Так у 2011 році загалом було проведено цілу низку ініціатив, а саме:

### **Тренінги для корпоративного бізнесу**

Навчальний центр у 2011 супроводжував реструктуризацію корпоративного бізнесу, що полягала у розподілі на два функціональні напрями — активних продажів та підтримки продажів. В рамках проекту була організована серія тренінгів. Навчання пройшли 116 учасників, загальна тривалість навчання склала 1856 тренінгових годин.

### **Тренінги з покращення сервісу**

У 2011 локальні тренери ПАТ «Укрсоцбанк» застосували інноваційний підхід до покращення сервісу у роздрібній мережі за допомогою участі начальників відділень у майстер-класі за темою «орієнтація на клієнта». В ході майстер-класу тренінгова активність поєднувалась з набуттям особистого клієнтського досвіду та аналізом звітів з задоволеності клієнтів. За допомогою фасилітації досвід кожного учасника трансформувався у план дій з покращення сервісу у своєму відділенні. Пілотний майстер-клас відбувся у Києві. Подальше впровадження програми у регіонах заплановано на 2012 рік.



## **Тренінги фронт-офісу**

Команда внутрішніх тренерів постійно підтримує фронт-офіс у досягненні бізнес-результатів та покращенні сервісу. Вцілому 2952 працівників фронт-офісу взяли участь у тренінгах, загальна кількість навчальних годин склала 23616. У 2011 році було запущено серію майстер-класів для менеджерів по роботі з клієнтами. В групах протягом майстер-класів ключові працівники діляться досвідом з менш досвідченими колегами.

## **Програма з розвитку лідерства**

У 2011 році в Банку впроваджено рекомендовану групою програму з розвитку лідерства «Базові навички лідерства». Програму пройшли 81 керівники Банку (1296 тренінгових годин).

## **Англійська мова**

ПАТ «Укрсоцбанк», як учасник міжнародної фінансової групи UniCredit, підтримує навчання працівників на мовних курсах. З метою підтримання мовних навичок навчальний центр організував навчання в класі, розмовні клуби та навичкові тренінги англійською мовою. У 2011 році 902 працівники головного офісу та макрорегіонів були залучені до вивчення англійської мови.

## **Технічні тренінги**

У 2011 навчальний центр підтримав головні зміни у IT-сфері в Банку, надаючи тренінги з користування програмними комплексами FlexCube та SAP. Протягом цього року 4291 працівників пройшли навчання на цих тренінгах.

## **Оцінка задоволеності персоналу — People Survey**

Метою щорічних опитувань співробітників щодо задоволеності є «почути, оцінити, зрозуміти, поліпшити», яке UniCredit проводить у країнах своєї присутності з метою виявити й виправити недоліки в організації роботи групи. На основі аналізу People Survey група розробляє і впроваджує плани дій, основані на побажаннях співробітників, задля покращення якості робочого середовища.

Загалом в опитуванні, що проходило у 2011 році взяли участь 5546 співробітників Банку (84%), що є досить високим показником зацікавленості співробітників у опитуванні та небайдужості до майбутнього Банку, у якому вони працюють.

## **Управління талантами**

З приєднанням до UniCredit, ПАТ «Укрсоцбанк» приєднався і до міжнародних програм розвитку лідерів та талантів групи.

В UniCredit вірять, що:

- Люди мають бажання і можуть навчатися
- Самосвідомість та самовідповідальність для розвитку є умовою для навчання та зростання
- Лідерство — створення можливостей для розвитку для окремих осіб, компаній та громад
- Навчання повинно поєднуватися з вимогами роботи
- Діяльність з навчання сприяє інноваціям, міжкультурному розвитку та обміну знаннями
- Навчання відбувається в основному на роботі та провадиться лідерами

Варто відзначити наступні міжнародні програми UniCredit:

### **Програма «UniQuest»**

Програма розвитку молодих талантів, у якій беруть участь до трьох найталановитіших співробітників компанії. Мета UniQuest — виявляти й розвивати найталановитішу молодь зпоміж персоналу всіх представництв групи, які можуть досягти успіху в подальшому на одній із позицій менеджерів у групі.

Випускники програми UniQuest розповідають, що UniQuest це ...

«Яскравий приклад того, як ви можете зростати в кар'єрному плані, якщо ви готові до додаткових зусиль.»

«Інноваційний підхід до роботи, підтримуючи один одного у досягненні спільної мети.»

«Зустріч з корисними людьми в міжнародному середовищі та зав'язування цінних контактів на майбутнє.»

«Тяжка праця та робота у дистанційному прожекті менеджменті, а також досягнення вищих міжнародних та місцевих оцінок.»

«Розвиток вашого потенціалу, можливість навчатись та поділяти (як стреси, так і веселощі)... подорож UniQuest проявила себе як подих свіжого повітря.»

Наразі в програмі UniQuest 6 (відбір учасників 2011), навчання за якою стартувало у жовтні 2011 року, приймають участь три співробітника ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговельною маркою UniCredit.

### **Програми розвитку «Executive Development Program» (EDP) та «Talent Management Review» (TMR)**

Впродовж 2011 року учасники програм розвитку групи EDP (Executive Development Program) та TMR (Talent Management Review) приймали участь в навчальних програмах, організованих як на локальному рівні, так і на рівні групи. Тренінги за напрямками лідерства, майстерності проведення презентацій, ризик-менеджменту, управління

персоналом та стратегічного менеджменту відвідали біля 20 учасників програми.

## **Програма розвитку локальних талантів ПАТ «Укрсоцбанк»**

Приділяючи особливу увагу розвитку молодого покоління лідерів наш Банк безперервно працює над виявленням талантів та розвитком їх компетенцій. Наприкінці жовтня 88 наших талантів відвідали ряд навчальних зустрічей, організованих топ-менеджментом Банку за наступними темами: фінанси, корпоративний бізнес, ризики, HR & роздрібний бізнес. Після кожного засідання учасники працювали над реальними бізнес завданнями-ситуаціям і потім обговорювали результати з топ менеджерами. Такий підхід дав можливість не лише дозволити учасникам дізнатися більше про всі сфери діяльності Банку, але й залучити наші таланти в процес покращення бізнес процесів і корпоративної культури в Банку.

В грудні 2011 року відбулися зустрічі з локальними талантами ПАТ «Укрсоцбанк». Їх формат відрізнявся від попередніх заходів, оскільки цього разу таланти зустрічалися з топ-менеджерами Банку. Учасники зустрічі мали можливість не лише поставити запитання, але й отримати доволі широку картину стратегічних цілей Банку. Зустріч включила обговорення широких можливостей обслуговування клієнтів через інтернет, а також розширення зон впливу Банку. Достатню увагу приділили такому поняттю як «залученість», питанням потенціалу та ефективності, а також впливу цих факторів на всі процеси, пов'язані з управлінням персоналом.

## **Виховання талантів: співпраця з вищими навчальними закладами**

Йдучи в ногу з сучасними тенденціями, UniCredit зосереджує увагу на створенні та розвитку привабливого корпоративного HR-брендінгу. Одним з найбільш ефективних



інструментів у цьому напрямку стає олімпіада UniCredit, яка дає можливість продемонструвати наш потенціал роботодавця та водночас допомогти молодому перспективному поколінню навчитися більшому в банківській сфері від професіоналів. Не забуваючи про важливу місію олімпіади, ми допомагаємо талановитій студентській молоді демонструвати та розвивати власні можливості.

Олімпіада UniCredit, яка проводиться вже восьмий рік поспіль, покликана допомогти майбутнім талановитим спеціалістам перевірити свої знання та вміння на практиці, а також отримати унікальну можливість для початку успішної кар'єри.

До участі в олімпіаді запрошуються студенти 3–5 курсів вищих навчальних закладів України, які мають середній бал успішності вище «4» та отримують вищу освіту за спеціальностями «банківська справа», «фінанси», а також за іншими спеціальностями за погодженням з оргкомітетом олімпіади.

Олімпіада проводиться у два етапи. Відбірковий тур олімпіади проводиться у форматі дистанційного online-тестування за темами «банківська справа», «банківське право», «менеджмент» та «економічна теорія». За результатами online-тестування 15 студентів, що набрали найвищий бал, будуть запрошені до Києва на фінал Олімпіади.

Учасники першого туру отримують пам'ятні подарунки від UniCredit. Також фіналісти олімпіади нагороджуються сертифікатами переможця першого туру і отримають право на проходження практики у банках UniCredit в Україні.

Переможці фінальних змагань в особистій першості отримають грошові премії (I місце – 8000 грн, II місце – 6000 грн, III місце – 4000 грн), а також право працевлаштування у банках UniCredit в Україні після отримання диплому про повну вищу освіту.



## Всеукраїнська студентська олімпіада 2011

У 2011 році в олімпіаді взяли участь 890 студентів з 59 вищих навчальних закладів України. У фінал вийшли 15 студентів, які продемонстрували у першому турі олімпіади найкращі показники знань, освіченості та ерудованості в банківській справі, фінансах. Учасники фіналу, згідно з правилами олімпіади, представили на розгляд журі презентацію на одну з п'яти запропонованих тем, спробували себе в ролі фахівців з продажу відділення ПАТ «Укрсоцбанк», а також «приміряли» на себе посаду голови правління великого банку.

У трійку кращих студентів VIII Всеукраїнської студентської Олімпіади увійшли:

- Шпигоцька Наталія (Київський національний університет ім. Т. Шевченко) – I місце;
- Приндін Юліана (Львівський інститут банківської справи) – II місце;
- Пеліван Дар'я (Одеський державний економічний університет) – III місце.

Усі фіналісти були нагороджені сертифікатами переможця першого туру олімпіади, електронними книгами та пластиковими картками ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, а також отримали право на проходження практики в банках UniCredit в Україні. На додаток до основних заохочень, переможці фінальних змагань були відзначені грошовими преміями: I місце – 8000 грн., II місце – 6000 грн., III місце – 4000 грн.

Переможниця студентського першості, Наталя Шпигоцька, ділячись враженнями про освітній захід, зазначила: «Досить важко було (прим. Участь в олімпіаді), тому що всі завдання були не ординарними, не стандартними, не на звичайні знання, тому довелося застосовувати всі свої можливості, як академічні, так і особистісні, щоб досягти цього результату».

Склад журі, що оцінювало конкурсантів VIII Всеукраїнської студентської Олімпіади, був представлений провідними фахівцями фінансової установи:

- Максим Петренко – керівник департаменту продажів ПАТ «Укрсоцбанк»;
- Анна Кузнєцова – директор управління з персоналу ПАТ «УніКредит Банк»;
- Владислав Рашкован – член правління ПАТ «УніКредит Банк»;
- Андрій Аутівський – керівник департаменту середніх корпоративних клієнтів ПАТ «Укрсоцбанк»;
- Кітті Кнаппер – HR-комунікації та створення бренду роботодавця в регіоні ЦСЄ;
- Анна Слюсаренко – керівник департаменту корпоративної ідентичності та комунікацій ПАТ «Укрсоцбанк».

## Управління різноманітністю

Відповідно до принципу №6 Глобального Договору ООН ПАТ «Укрсоцбанк» сприяє викоріненню дискримінації стосовно зайнятості та працевлаштування, керуючись політикою управління різноманітністю.

## **Що таке різноманітність?**

Термін різноманітність в контексті управління персоналом відноситься до різноманітності віку, статі, раси, статевої орієнтації та будь-яких особистих особливостей, які неможливо змінити. Це також відноситься до властивостей, які людина набуває впродовж свого життя, такі як освітній та сімейний досвід, географічне положення, віросповідання, професіональна позиція та економічне становище.

## **Що таке управління різноманітністю?**

Управління різноманітністю — це поняття корпоративного управління. Його метою є не лише запобігти дискримінації в компанії, але й підкреслити різноманітність співробітників та зрештою посилити цю різноманітність, як, наприклад, культурну та статеву, створюючи робоче середовище, де люди можуть повністю розкрити свій потенціал та посприяти організаційній ефективності.

## **Чому управління різноманітністю?**

Кваліфікований та обдарований персонал, збалансований за своїм складом, є серйозною перевагою компанії, яка сприяє стійкому росту бізнесу, шляхом послідовності та збільшенню людського капіталу.

## **Управління різноманітністю в UniCredit**

На рівні групи, різноманітність стала ключовою для нашої стратегії сталого розвитку; новий організаційний підхід, в рамках професійного управління різноманітністю, було впроваджено, шляхом призначення менеджера програми групи для розвитку різноманітності в підрозділі виконавчого розвитку. Менеджери різноманітності також були призначені в країнах, що вже багато років працюють над різноманітністю, таких як Австрія та Німеччина; подібні організаційні ролі були створені в деяких підрозділах (у роздрібному бізнесі в Італії та більш недавно — в GBS та корпоративному бізнесі).

Було здійснено багато ініціатив в рамках різноманітності, однією з яких стала «жінки та лідерство», програма групи, яка зосереджена на підвищенні кількості жінок на керуючих посадах, було розпочато у вересні 2007 року, яка залучила 100 ведучих жінок-керівників; перші проекти було розпочато в другій половині 2008 року.

В ПАТ «Укрсоцбанк» працює 77% жінок. Середній вік топ-менеджменту — 46 років, середня ланка, яка не включає спеціалістів — 38 років, інші співробітники — 37 років. Переважну більшість персоналу Банку складають 23% жінок віком до 30 років (в 2010 році — 36%). У 2011 році підвищення отримали 700 співробітники, з яких 551 — жінки.



## Перспектива 3:

**Створити найкращі умови та атмосферу обслуговування клієнтів.**

Відповідаючи на запити вимогливого та мінливого ринку сучасних банківських послуг, ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, постійно оновлюється та вдосконалюється. Сьогодні однією із місій Банку є удосконалення всіх процесів обслуговування та виведення на новий європейський рівень саму філософію взаємодії з клієнтами.

Задля цієї мети ПАТ «Укрсоцбанк» оптимізував мережу відділень таким чином, щоб забезпечити найбільш зручний та легкий контакт з клієнтами, використовуючи принцип їх розташування в наближеності до споживачів банківських послуг.

Сьогодні мережа Банку має чотири формати: фінансові центри, універсальні відділення, відділення в торгових центрах та спеціалізовані відділення. Усі вони розташовані в місцях, зручних для споживачів. Формати відділень відповідають покладеним на них функціям для задоволення потреб клієнтів, а їх масштаби дозволяють укладати угоди щодо всіх різновидів послуг Банку.

Варто відмітити, що Банк також має одну з найбільших партнерських мереж банкоматів: договори про партнерське обслуговування підписані із 63 банками України, об'єднана мережа АТМ з банками-партнерами становить понад 10 тис. АТС по всій Україні (до того ж Банк входить до об'єднаної мережі банкоматів UniCredit, а це 18 банків поза межами нашої країни). Протягом 2011 року Банк збільшив мережу власних банкоматів до 1128, а кількість залів самообслуговування в Україні на кінець 4-го кварталу 2011 року становить 122. В банкоматах Банку з'явився сервіс, що попереджає клієнта про комісію за операцією перед проведенням самої операції. В інформаційних кіосках клієнти мають можливість здійснити перегляд балансу, переказати грошові кошти з карти на карту, поповнити мобільний депозит, отримати виписку по рахунку.

Мета ПАТ «Укрсоцбанк» — це фокусування інвестицій та зусиль на модернізовані сервісні точки та нові інструменти обслуговування клієнтів: банкомати нового покоління, інтернет та мобільний банкінг, новий формат сервісних точок.

## Розвиток альтернативних каналів продажу

Слід відзначити, що протягом останніх двох років Банк зробив суттєвий вклад у розвиток альтернативних каналів продажу. Відповідно до стандартів UniCredit був оновлений офіційний сайт Банку, структура та наповнення якого розроблені з орієнтацією на клієнта, націлені на спрощення процесу вибору продукту та оптимізацію комунікацій клієнта з Банком. На сайті Банку клієнти можуть знайти змістовну інформацію щодо продуктів та послуг Банку. Завдяки інтерактивним, зручним інструментам, які представлені на сайті, кожен клієнт Банку має можливість швидко та без зайвих зусиль відшукати для себе саме той продукт чи послугу, що якомога краще задовольнить його потреби (депозити, кредитні картки та кредитні продукти та інше), у разі виникнення додаткових запитань щодо продуктів та послуг Банку клієнти можуть скористатися сервісом зворотнього зв'язку.

На оновленому веб-сайті Банку реалізована можливість замовлення у режимі он-лайн зустрічі у відділенні або телефонної консультації спеціаліста Банку у зручний для клієнта час. Нещодавно фахівцями Банку був розроблений інструмент «миттєві рішення по кредиту», завдяки якому відвідувачі веб-сайту Банку можуть отримати попереднє рішення по іпотечному або авто кредиту, швидко розрахувати індивідуальний ліміт по кредитній картці за одну хвилину, не витрачаючи час на відвідування відділення Банку. Серед комфортних інструментів, розроблених для клієнтів Банку, також варто виділити функціональні калькулятори – кредитний та депозитний.

Банк постійно веде активну роботу у ключі розробки інновацій, покращення наповнення та удосконалення сайту та оснащення його новими, зручними інструментами.

Варто відзначити, що у серпні 2011 року ПАТ «Укрсоцбанк» розпочав активну діяльність у популярних соціальних мережах – альтернативних площадках для роботи з клієнтами. В офіційних групах Банку у клієнтів є можливість отримати вичерпну інформацію про Банк та його діяльність, поставити будь-яке запитання фахівцю Банку, завжди бути у курсі найсвіжіших новин, спеціальних пропозицій Банку, конкурсів та акцій.

Анна Слюсаренко, начальник департаменту корпоративної ідентичності та комунікацій ПАТ «Укрсоцбанк»: «Вихід Банку в соціальні мережі є важливим етапом у розвитку комунікацій не тільки з клієнтами, але й із співробітниками. Тепер Банк має можливість у режимі реального часу повідомляти про свої новини, акції та результати, підкріплюючи це барвистими банерами, фото і відео. Для Банку, безумовно, важливо те, що клієнти отримали ще один канал для запитів та запитань до Банку».

## Інтернет-банкінг та sms-банкінг

Банком були впроваджені такі нові послуги:

Можливість активації послуги sms-банкінгу через банкомати Банку;

- Спрощено механізм авторизації для трансакцій sms-банкінгу (тепер клієнти мають можливість отримувати паролі для проведення трансакцій через sms-повідомлення, що значно прискорює процес обслуговування);
- «Portmone mobile» – послуга, що дозволяє миттєво поповнювати мобільні телефони, а також здійснювати платежі за допомогою sms-повідомлень.

- Значних зусиль було докладено для впровадження нової платформи інтернет-банкінгу для фізичних та юридичних осіб, що діє в банках UniCredit в країнах східної та центральної Європи.

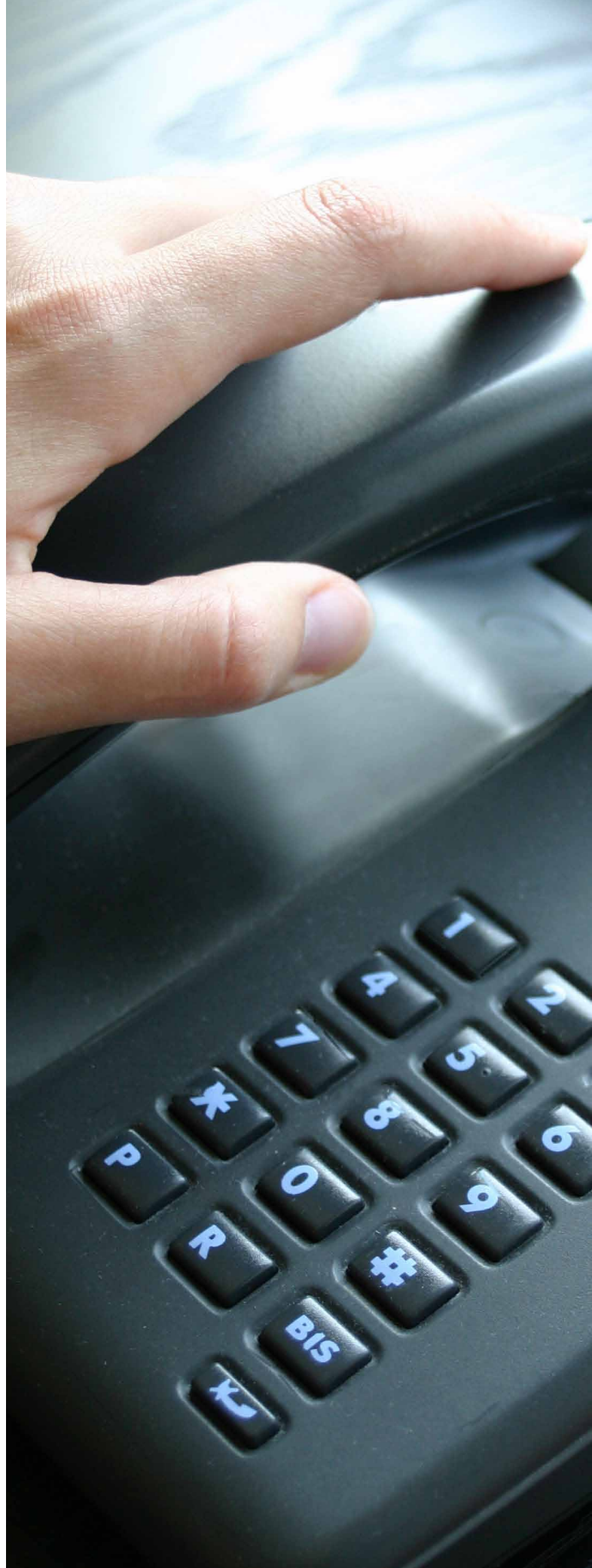
Новий інтернет-банкінг стане більш функціональним, та дозволить обслуговувати клієнтів Банку 24 години на добу 7 днів на тиждень.

## Контакт-Центр

Робота Контакт-Центру ПАТ «Укрсоцбанк» визнається однією з найефективніших і має популярність серед наших клієнтів. Кожний клієнт може ознайомитися з великим обсягом інформації, зателефонувавши до Контакт-Центру, залишивши e-mail повідомлення чи замовивши дзвінок або зустріч через сайт Банку, навіть дізнатись про можливість отримати кредит і попереднє рішення щодо ухвали про надання кредиту.

Контакт-Центр Банку має широкий перелік функцій, таких як цілодобова підтримка користувачів платіжних карток (консультація щодо руху коштів, блокування/розблокування картки, встановлення персональних лімітів на користування картою та ін.), Підтримка та надання інформації, щодо можливості отримання/відправлення грошових переказів, підтримка клієнтів-користувачів системи Інтернет-Клієнт-Банк, оновлення контактних даних клієнтів (контактні телефони, електронні адреси, адреса проживання). В Контакт-Центрі клієнти можуть також залишити свої пропозиції та скарги, щодо банківських продуктів та обслуговування, які розглядаються в найкоротші терміни з обов'язковим наданням зворотного зв'язку клієнтам.

Продаж кредитних карток та активація картових депозитних рахунків є активним напрямком діяльності Контакт-Центру.



Всі дистанційні сервіси, що надаються через альтернативні канали, мають на меті покращити зручність, прискорити час надання банківських послуг, залишаючи при цьому незмінною їх якість. Задля цього навесні 2011 року на найбільших відділеннях Банку свою роботу розпочали асистенти альтернативних каналів продажу – співробітники проекту «Заощаджуй час легко», які допомагають клієнтам Банку оцінити переваги використання сучасних банківських послуг, що надаються через альтернативні канали продажу.

Задовольнити потреби більшості клієнтів зручним і якісним способом, уникаючи черг біля кас – мета ПАТ «Укрсоцбанк»!

Використання альтернативних каналів продажів замість традиційних відділень дозволить клієнтам Банку отримувати додаткові переваги завдяки:

- Значному розширенню кількості сервісів (включаючи погашення кредитів, в т.ч. в іноземній валюті, оформлення та переоформлення депозитних вкладів, здійснення грошових переказів, комунальних платежів та інші сервіси), які вони можуть використовувати, не звертаючись безпосередньо у відділення Банку;
- Зменшенню часу для проведення деяких транзакцій;
- Більш високому рівню послуг, які потребують безпосереднього особистого контакту; Кращим та більш інноваційним послугам, які надаються у вже існуючих та нових зонах самообслуговування Банку.



## **Продукти та послуги Банку**

Після фінансової кризи 2008 року Банк відновив кредитування, як для клієнтів фізичних осіб так і для клієнтів мікро – та малого бізнесу (в т.ч. програми реструктуризації та рефінансування діючих кредитів).

Було розроблено цілий ряд нових продуктів, що відповідають вимогам сьогодення та потребам клієнтів Банку, також були введені стандартизовані підходи до розрахунково-касового обслуговування.

Зокрема, для клієнтів сегменту «private banking» в 2010 році було відкрито нові центри обслуговування в м. Київ та м. Донецьк (2011 р), заплановане відкриття подібних відділень ще у 3-х містах країни. Для клієнтів, власників преміальних платіжних карток було запроваджено нову послугу конс'єрж-сервіс. Це підтримка більше ніж 800 персональних асистентів в шістдесяти містах по всьому світу, які зможуть задовольнити вимоги найвибагливіших клієнтів, починаючи від зустрічі в аеропорту на автомобілі з водієм, оренди квартири, замовлення квитків на чемпіонати світу з футболу, концерти світових зірок і закінчуючи організацією екскурсії на північний полюс чи одержанням консультації щодо тенденцій моди в наступному сезоні.

## **Відкритість для клієнтів**

Однією із стратегічних цілей керівництва ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, є клієнтоорієнтованість та спрямованість на побудову довгострокових відносин з клієнтами, яким притаманні взаємна довіра та глибоке розуміння потреб та підтримка. Для наших клієнтів це означає отримання простої та прозорої інформації щодо продуктів, послуг і умов співпраці з Банком.

В кожному відділенні Банку існує книга звернень та пропозицій, де клієнт може залишити свої зауваження, на які Банк в найкоротший термін надасть відповіді по суті порушеного питання.

В 2009 році був створений відділ по роботі зі зверненнями громадян, в 2011 році на базі відділу було створене управління задоволення потреб клієнтів, яке дбає не лише про своєчасне реагування на звернення громадян, але й про підвищення рівня якості обслуговування клієнтів у відділеннях Банку.

ПАТ «Укрсоцбанк» активно працює з письмовими зверненнями громадян, які надходять на адресу як керівництва Банку, так і керівників відділень/макрорегіонів. Відповіді надаються по суті звернення в терміни, встановлені законодавством України. Окрім письмових звернень, клієнт може зателефонувати на гарячу лінію ПАТ «Укрсоцбанк», де може залишити повідомлення для негайного вирішення. Також існує централізована база даних, де збирається інформація про скарги, що надійшли до контакт-центру Банку, в електронному вигляді на сайт Банку, та безпосередні письмові скарги керівництву Банку. Згідно статистичних даних за 2011 рік до банківської установи надійшло приблизно 10 500 звернень громадян.

На підставі інформації, висвітленої в скаргах, зверненнях громадян, розробляються рекомендації стосовно поліпшення роботи Банку та взаємодії з клієнтами.

## **Задоволення потреб клієнтів**

ПАТ «Укрсоцбанк» займає активну позицію і не очікує, коли клієнти поставлять запитання або поскаржаться на проблеми, Банк сам запитує у клієнтів, що і як потрібно вдосконалювати, як якомога краще задовольнити потреби своїх клієнтів. У зв'язку з цим, постійно проводяться опитування клієнтів, чиї відповіді допомагають підтримувати життєдіяльність системи зворотного зв'язку та поліпшувати всі сторони своєї щоденної роботи. «Customer Satisfaction Survey» — опитування клієнтів банків України з метою отримання порівняльного аналізу рівня задоволеності сервісом та продуктами, діяльністю фінансових установ взагалі. За результатами дослідження 2011 року, ПАТ «Укрсоцбанк» зайняв другу позицію на ринку, що свідчить про значні досягнення в удосконаленні співпраці з клієнтами.

Ще одним заходом для налагодження системи ефективного обслуговування є дослідження методом «таємного покупця» — коли перевірку здійснюють особи під виглядом клієнтів Банку: вони відвідують відділення та оцінюють рівень та стандарти обслуговування в Банку. Кожен рік Банк поліпшує свої результати. Так, у минулому 2011 році Банк одержав середню оцінку якості обслуговування 87 балів зі 100 можливих.

В ПАТ «Укрсоцбанк» ведеться щоденна робота щодо постійного зв'язку з клієнтами. Для Банку є важливим як сприймання клієнтами бренду Банку, так і рівень лояльності до Банку, рівень задоволеності сервісом у каналах продажу банківських продуктів та реагування на скарги. Саме тому робота ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, з клієнтами визнається однією з найефективніших в Україні.



## Перспектива 4:

Бути відповідальними у відносинах з місцевими територіальними громадами.

### Принципи Глобального Договору ООН

*Принцип 1:* Комерційні компанії повинні забезпечувати та поважати захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні.

*Принцип 2:* Комерційні компанії повинні забезпечувати, щоб їхня власна діяльність не сприяла порушенню прав людини

### Соціальна відповідальність ПАТ «Укрсоцбанк»

Протягом усієї своєї історії ПАТ «Укрсоцбанк», один із лідерів серед найбільших системних універсальних банків України, реалізує програми соціальної відповідальності в різних сферах. Згідно з рішенням правління Банку, щорічно певна частина прибутку спрямовується на спонсорство та меценатство. Об'єктом окремої уваги Банку є діти, молодь, учасники та інваліди війни, освіта, охорона здоров'я та спорт.

Насамперед, допомога дітям — це вагомий внесок у наше майбутнє. Тому Банк із превеликим задоволенням сприяє діяльності добродійних дитячих організацій, які надають допомогу дітям, молоді та іншим особам.

### Підтримка дитячих будинків

ПАТ «Укрсоцбанк» виступив міжнародним партнером Ukrainian Fashion Week 2011, у рамках якого Банк підтримав добродійний проект «Моя перша професія», а саме подарував 4-м дитячим будинкам України швацьке обладнання. Під час прес-конференції голова правління ПАТ «Укрсоцбанк» Борис Тимонькін взяв ці чотири дитячі будинки під опіку Банку:

- Краснодонський дитячий будинок-інтернат
- Новомиргородська загальноосвітня спецшкола-інтернат 1-3 ступенів
- Мирогощанський дитячий будинок-інтернат
- Мукачевський дитячий будинок

Банк намагається враховувати найнагальніші потреби дитячих будинків та виділяє кошти на закупівлю ліків, одягу, речей першої необхідності та ремонту приміщень.

## UniOlympiad

Відповідаючи сучасними тенденціями, UniCredit Bank зосереджує свою увагу на створенні й розвитку ефективного корпоративного HR-бренду. Одним із найбільш ефективних інструментів в цьому напрямку стає UniOlympiad, що дозволяє продемонструвати наш робітничий потенціал і допомогти молодим перспективним поколінням дізнатися більше про банківську сферу на власному досвіді.

Не залишивши позаду важливу місію Олімпіади, ми сприяємо талановитій студентській молоді у демонстрації та розвитку власних можливостей. Останній UniOlympiad у 2011 році зібрав 890 талановитих студентів із 53 вузів України, що мали шанс позмагатися за перемогу, 15 фіналістів пройшли останні випробування в центральному офісі, зустрілися з топ-менеджментом і протягом року 11 учасників UniOlympiad було працевлаштовано у нашому Банку.

## Культура та мистецтво

До пріоритетних напрямів доброчинної діяльності також можна віднести культуру. Правління ПАТ «Укрсоцбанк» прийняло рішення надавати доброчинну допомогу центрам мистецтв України — відомим театрам столиці та регіонів. Така допомога вже стала доброю традицією з боку Банку.

Так, протягом багатьох років ПАТ «Укрсоцбанк» співпрацює з театром російської драми імені Лесі Українки.

Сьогодні театр російської драми ім. Лесі Українки — один із флагманів театрального мистецтва України. Про це свідчать чисельні відгуки глядачів, змі, судження професіоналів. Зараз театр знаходиться на високому професійному рівні і підтвердженням тому є постійні аншлаги на спектаклях нашого театру. Театр успішно представляє своє мистецтво підчас гастролей, як на території України, так і за її межами, добре відомий у близькому та далекому зарубіжжі, зокрема у Росії, Ізраїлі, Німеччині, Польщі, Болгарії, Швейцарії, Канаді, Латвії, Туреччині, приймає участь у міжнародних театральних фестивалях, у міжнародних театральних проектах — спільні постанови спектаклів із театрами Канади та Німеччини.

Не менш важливою є допомога Банку у проведенні авторитетних міжнародних фестивалів та конкурсів. ПАТ «Укрсоцбанк» є традиційним партнером проведення щорічного міжнародного конкурсу молодих піаністів пам'яті Володимира Горовиця — єдиного музичного конкурсу в Україні, який входить до Світової федерації міжнародних музичних конкурсів.

Цей музичний конкурс, заснований на честь одного з найвидатніших піаністів ХХ століття Володимира Горовиця, вже понад 16 років є одним з центральних подій культурного життя України і широко відомий за її межами.

У цьому році понад 80 юних талантів із 14 країн світу продемонстрували свою майстерність. Першу премію лауреату конкурсу 13-річному Цао Бала з Китаю вручив перший заступник голови правління Укрсоцбанку, генеральний менеджер Укрсоцбанку Граціано Камелі: «ПАТ «Укрсоцбанк» радий можливості виступити спонсором такої всесвітньо відомої

музичної події і підтримати, тим самими, юних учасників конкурсу, багато з яких у майбутньому, безсумнівно, стануть гордістю своєї країни» — зазначив пан Камелі.

Конкурс, заснований у 1995 році, не тільки вшановує пам'ять талановитого піаніста, але і є прекрасною можливістю виявити молодих талановитих піаністів, дати їм можливість проявити себе і сприяти їх подальшому професійному зростанню. За 16 років існування конкурсу в ньому взяли участь понад 1000 музикантів з 32 країн світу в категоріях «Горовиць-дебют», молодшої, середньої та старшої групи.

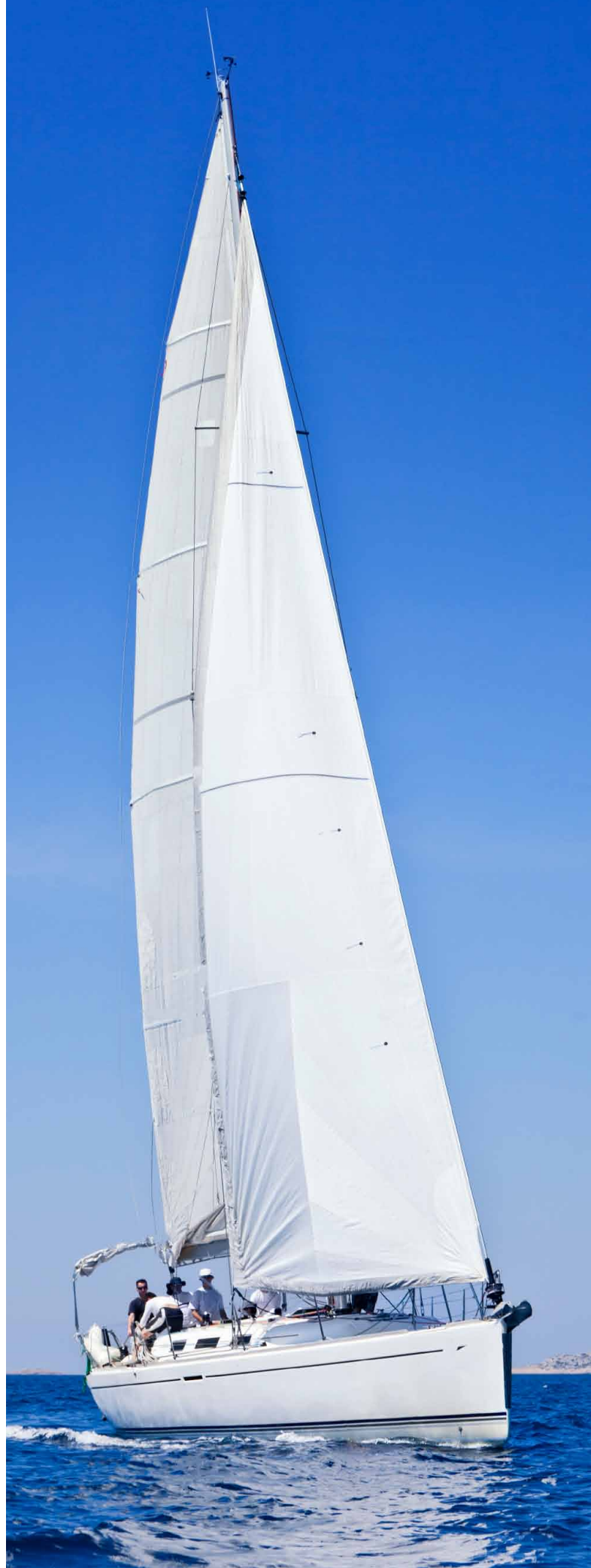
З 2004 року конкурс пам'яті Володимира Горовиця входить до Всесвітньої федерації міжнародних музичних конкурсів.

## Спорт

Спорт, безперечно, набув розвитку на території України. Українські спортсмени зробили величезний внесок у формування позитивного іміджу держави. І саме протягом останніх років були отримані найгучніші перемоги на цьому поприщі.

ПАТ «Укрсоцбанк» є багаторічним партнером Кубка Вадима Гетьмана — однієї з найвідоміших та найавторитетніших в Україні та за її межами вітринних регат. Банк щиро підтримує головну ідею регати — чесна конкуренція заради виграшу у змаганнях, якої дотримується й у своїй повсякденній бізнес-діяльності.

За роки свого існування регата зазнавала змін, додавались класи, запроваджувались нові дистанції та системи вимірювання, але незмінними залишаються цінності, які є основою кожної регати Кубка рік за роком: компетентність, якість, чесна гра — основні складові успіху регати.



Українські яхтсмени мають високу фахову підготовку і визнання у світовому спорті. Завдяки вітрильній регаті на кубок вадима гетьмана спортсмени можуть виявити себе і в Україні — на найпрестижнішій в країні вітрильній регаті, організованій відповідно до міжнародних стандартів.

Борис Тимонькін, голова правління ПАТ «Укрсоцбанк», який сам неодноразово приймав участь у змаганні, під час церемонії закриття зазначив, що ПАТ «Укрсоцбанк» й надалі планує підтримувати Українську регату імені Вадима Гетьмана.

Організатори регати, присвячуючи змагання пам'яті Гетьмана, виступають за повагу до людського життя та моральних цінностей як в спорті, так і в бізнесі.

## Партнерство з UEFA

ПАТ «Укрсоцбанк», входячи до складу міжнародної групи UniCredit, що виступає офіційним спонсором UEFA Champions League, щиро підтримує наших професіоналів та майбутніх призерів спорту (футболістів, шахістів, яхтсменів, кікбоксерів та ін.).

Цього року у Києві та Донецьку пройшла унікальна у своєму роді для футбольних вболівальників та мешканців країни подія. Протягом трьох днів, з 30 вересня по 2 жовтня у Києві на Софіївській площі та з 7 жовтня по 9 жовтня у Донецьку на площі Леніна, на центральних площах міст було розміщено містечко турне кубка UEFA Champions League, відвідувачі якого мали змогу на власні очі побачити легендарну нагороду, головний трофей європейського клубного футболу — кубок UEFA Champions League.

На церемонії відкриття були також присутні відомі світові та вітчизняні спортсмени, представники міської адміністрації, та офіційні представники UEFA та UniCredit. Протягом цих трьох днів на вболівальників очікувало багато



цікавих подій, серед яких: футбольні змагання та майстер-класи на справжньому футбольному майданчику, розіграші призів, велика кількість пам'ятних подарунків, мультимедійні ефекти, колекція футбольних реліквій та багато іншого.

ПАТ «Укрсоцбанк» завжди сприймає доброчинність як невід'ємну частину своєї програми соціальної відповідальності.

### **ПАТ «Укрсоцбанк» – національний спонсор UEFA EURO 2012™**

20 липня 2011 року в Києві під час урочистої церемонії УЄФА оголосив ПАТ «Укрсоцбанк», учасника групи UniCredit, третім національного спонсором UEFA EURO 2012™ в Україні.

ПАТ «Укрсоцбанк», що є одним з провідних Українських банків в сфері обслуговування фізичних осіб та інвестиційної діяльності, виконуватиме важливу місію здійснення всіх фінансових операцій та обслуговування рахунків, пов'язаних з UEFA EURO 2012™ в Україні.

Як національний спонсор UEFA EURO 2012™ в Україні ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, отримує широкий спектр прав, зокрема право проводити розіграші квитків для своїх клієнтів та розміщувати свою символіку в офіційних місцях фінального турніру.

Коментуючи оголошення спонсорської угоди, виконавчий директор UEFA Events S.A. Девід Тейлор зазначив:

«Ми надзвичайно раді бачити «Укрсоцбанк» серед спонсорів UEFA EURO 2012™ та з нетерпінням чекаємо на початок співпраці з ним задля проведення турніру. Проведення UEFA EURO 2012™ передбачає необхідність здійснення певних фінансових операцій, пов'язаних як з обробкою оплати, отриманої від клієнтів, так і замовлень квитків та роботою з рахунками корпоративних клієнтів, що купують пакети гостинності. Саме тому для нас дуже важливо, розраховувати на професійний досвід ПАТ «Укрсоцбанк» в цій галузі».

Джанні Франко Папа, керівник підрозділу банківської діяльності регіону ЦСЄ UniCredit, додав: «Спонсорство UEFA EURO 2012™ стало ще одним важливим етапом залучення UniCredit до спорту. Підтримка UEFA EURO 2012™, як і підтримка UEFA Champions League, допоможе подарувати задоволення від найкращих футбольних ігор та незабутні емоції країнам, де присутня група. Це спонсорство також позитивно вплине на поширеність бренду у центральній та східній Європі, ключовому регіоні роботи UniCredit, і, зокрема, демонструє свої серйозні, спрямовані на розвиток, наміри по відношенню до цієї країни».

Борис Тимонькін, голова правління ПАТ «Укрсоцбанк», відзначив: «UniCredit, поділяючи ті ж цінності що й UEFA, є сильним гравцем на європейському ринку, де більша частина населення – футбольні вболівальники. Саме тому ми вирішили зіграти у футбол разом!».

### **Чому UniCredit стає національним спонсором UEFA EURO 2012™?**

Після UEFA EURO 2008™ і продовження партнерства з UEFA Champions League до 2015 року група підкреслює її велику відданість футбольному співтовариству шляхом підтримки UEFA EURO 2012™ у ролі національного спонсора чемпіонату.

Спонсорство UEFA EURO 2012™ забезпечить безліч бізнес і маркетингових можливостей і стане дуже сильним інструментом у поліпшенні процесу ребрендингу в Україні.

Завдяки широкій мережі відділень UniCredit допоможе місцевим ринкам гідно зустріти UEFA EURO 2012™.

В цілому UEFA отримає сильного національного гравця — ПАТ «Укрсоцбанк», який входить до групи UniCredit, що вже має досвід у реалізації європейських футбольних прав на високому європейському рівні.

## Еко-відповідальність

Принципи глобального договору

*Принцип 7:* комерційні компанії повинні дотримуватися обережних підходів до екологічних проблем.

*Принцип 8:* комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності.

*Принцип 9:* комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і розповсюдження екологічно чистих технологій.



## Перспектива 5: Екологічна відповідальність

Фінансовий сектор має незначний вплив на зміну клімату. Викиди CO<sub>2</sub> підприємствами сфери банківських послуг є значно нижчими, ніж підприємствами енергетичної чи транспортної галузей. Однак, фінансовий сектор опосередковано відіграє ключову роль і тому не може стояти осторонь стосовно цієї проблеми через те, що зміна клімату може мати негативні наслідки для глобальної економіки.

В UniCredit визначили план дій, покликаний знизити викиди парникових газів та розробили «Карбонову модель» протидії вибросам. Оптимізація раціонального використання енергії в приміщенні UniCredit досі залишається однією з головних цілей Групи.

Політика охорони навколишнього середовища UniCredit заснована на чіткому зобов'язанні захищати навколишнє середовище та раціональному використанню природних ресурсів.

Захист навколишнього середовища та кліматичних змін являють собою критичну проблему, яку неможливо ігнорувати з соціальної, політичної та економічної позицій. UniCredit твердо стоїть на передовій у боротьбі з змінами клімату та втілила в життя декілька важливих ініціатив.

UniCredit підготувала першу екологічну політику в 2000 році, та переглянула її у 2007 році після злиття UniCredit AG (раніше HVB) з метою охоплення нових міжнародних об'єктів Групи.



## Система управління станом навколишнього середовища UniCredit

Система управління станом навколишнього середовища UniCredit отримала сертифікат ISO14001 у 2002 році та була зареєстрована відповідно до EU Eco-Management та Audit Scheme guidelines.

Більше того, удосконалення внесені до внутрішнього процесу утилізація та видалення відходів — зокрема в Австрії та Німеччині — приклад корисної діяльності групи у рамках захисту навколишнього середовища.

Інші практики були пов'язані з:

- Використанням комерційних послуг (комісійний збір, стратегічний консалтинг і тд.);
- Фінансуванням проектів поновлювання джерел енергії;
- Впровадженням експлуатаційних показників світового Банку та Міжнародної фінансової корпорації у загальній Груповій кредитній політиці та Принципів Екватора у Проектному фінансуванні;
- Використанням коштів для підтримки технологій з охорони навколишнього середовища;
- Пропонуванням спеціальних кредитів на ремонт будинків, які оптимізують використання енергії.

Деякі структурні одиниці UniCredit використовують систему управління станом навколишнього середовища для забезпечення постійного вдосконалення своєї діяльності та продукції, демонструючи відданість Групи сталому розвитку.

ПАТ «Укрсоцбанк», як учасник UniCredit, намагається розробити свою політику у сфері захисту навколишнього середовища відповідно до цілей Групи.

Банк розуміє, що в подальшому майбутньому, як частина UniCredit, він має відігравати більш активну роль у просуванні принципів еко-менеджменту, і тому планує:

- Проведення аудиту щодо емісії CO<sub>2</sub>;
- Розробку лінійки еко-продуктів для приватних та корпоративних клієнтів;
- Розробку нової кредитної політики щодо еко-чутливої політики;
- Реалізацію відповідних знань для співробітників щодо еко-продуктів та інструментів;
- Установку нових цілей щодо енергоефективності;
- Введення еко-критеріїв у політиці закупівель.





## Проект «Зелений офіс»

Активно розвиваючи діяльність Банку в напрямку соціальної відповідальності UniCredit почав реалізовувати корпоративний екологічний проект «Зелений офіс» та заохочує співробітників дотримуватися «зелених» правил офісного життя.

Концепція «Зеленого офісу» полягає в економії паперу — в компанії затверджений електронний документообіг, співробітники роздруковують чернетки на звороті відпрацьованої папери, було введено електронний документообіг — система «Дело» та електронний підпис, що дозволяє заощаджувати папір, час співробітників і кошти компанії, у зв'язку із чим співвідношення витрат і доходу в ПАТ «Укрсоцбанк» становить 28,2%, у той час, як для банківської галузі гарним співвідношенням є менш ніж 50%. Та головне — співробітники Банку приймають активну участь у зборі використаного паперу.

Ми впевнені, що допомагаючи навколишньому середовищу, ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, набуває репутацію соціально орієнтованого підприємства.

Передача макулатури для вторинної переробки — один з елементів «зеленої» концепції, яка впроваджується в офісах системи ООН в усьому світі і яка дозволяє максимально зберігати ресурси та енергію.

ПАТ «Укрсоцбанк» виступив у підтримку Всеукраїнської екологічної акції «Зробимо Україну чистою».

16 Квітня 2011 року відбулася Всеукраїнська екологічна акція «Зробимо Україну чистою», яка проходила в рамках міжнародного екологічного руху «Let's do it».

ПАТ «Укрсоцбанк» вирішив залучитись до ініціативи «Зробимо Україну чистою» та надати їй інформаційну підтримку, а також долучити до події своїх співробітників. 16 квітня 2011 року з 11 до 14 години тисячі людей, серед яких були присутні і відомі особистості, в усіх областях України разом очистили від сміття парки, сквери та ліси.

Екологічні акції «Let's do it» з масового прибирання міст проводяться з 2008 року. Особливість таких акцій полягає в тому, що у визначений день по всій країні збираються десятки, а то й сотні тисяч волонтерів, які протягом кількох годин прибирають величезну кількість сміття у парках, зелених зонах та лісах своєї країни. За ці кілька годин звичайні люди об'єднавшись, роблять те, на що державі знадобилося б кілька років.

## Виконання принципів глобального договору ПАТ «Укрсоцбанк», Банком міжнародної групи UniCredit

Принцип	Система	Стор.
<b>Принцип 1:</b> комерційні компанії повинні забезпечувати та поважати захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні.	Корпоративний Кодекс Компанії; Хартія ділової етики UniCredit; Місія Групи; Колективний договір; Проект «Жінки та лідерство»; Благочинність.	11-12 13-16 9-10 18 26 33-37
<b>Принцип 2:</b> комерційні компанії повинні забезпечувати, щоб їхня власна діяльність не сприяла порушенню прав людини	У компанії відсутні обмеження при прийомі на роботу за національними, релігійними і політичними ознаками;  Забезпечення співробітників безпечними і комфортними умовами праці є обов'язком компанії, про що прописано в колективному договорі;  Політика по відношенню до клієнтів.	12; 26  12; 18  26-31
<b>Принцип 3:</b> комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і дієве визнання права на колективні угоди	Колективний договір, підбір та навчання працівників Банку, їх підтримка і просування;	18-25
<b>Принцип 4:</b> комерційні компанії повинні сприяти викорененню примусової або обов'язкової праці	Профспілковий комітет; Управління різноманітністю.	12 26
<b>Принцип 5:</b> комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дитячої праці		
<b>Принцип 6:</b> комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дискримінації стосовно зайнятості та працевлаштування		
<b>Принцип 7:</b> комерційні компанії повинні дотримуватися обережних підходів до екологічних проблем.	Еко-відповідальність.	38
<b>Принцип 8:</b> комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності.		
<b>Принцип 9:</b> комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і розповсюдження екологічно чистих технологій.		
<b>Принцип 10:</b> комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирицтво.	Боротьба з корупцією.	17