

БАЧЕННЯ ПЕРСПЕКТИВ

Звіт про виконання принципів Глобального Договору ООН 2007–2009



Шановні друзі!

Корпоративна соціальна відповідальність не є доброчинністю. Це насамперед певні засади діяльності, тому вона не може обмежуватися виключно гаслом «Віддай гроші!» або «Сиджу, гроші заробляю, а решта – не цікавить». Укрсоббанк бере на себе відповідальність за прийняття будь-яких рішень щодо виконання своїх зобов'язань перед державою, співробітниками, клієнтами й суспільством загалом.

Укрсоббанк приєднався до ініціативи Глобального договору в Україні в листопаді 2006 року, у 2007 році компанію було включено до першого в Україні Довідника соціально відповідальних компаній, підготовленого в рамках ініціативи Глобального договору ООН, до якого увійшло більш ніж 60 вітчизняних компаній, котрі впроваджують практику соціально відповідального бізнесу. Сьогодні цей звіт є відображенням і письмовим підтвердженням виконання наших зобов'язань перед суспільством та принципів Глобального Договору ООН, які ми сумлінно впроваджуємо.

Нам є чим пишатися

У 2008 році Укрсоббанк названо одним із лідерів рейтингу соціально відповідальних компаній всеукраїнської рейтингової програми «Гвардія». Відповідно до дослідження експертів «Гвардії» Укрсоббанку присвоєно найвищий рейтинг «А+», а це означає, що компанія надала вичерпну інформацію про реалізацію корпоративної соціальної відповідальності (КСО), проводить відкриту й системну діяльність, втілює КСО в бізнес-планування й загальну стратегію. Автори дослідження дійшли висновку, що Укрсоббанк повністю готовий до публікації звіту КСО за всіма світовими стандартами його зовнішнього аудиту. Презентація цього звіту дасть відчутні вигоди при взаємодії з партнерами, інвесторами, стейкхолдерами.

Отже, звіт перед вами. Ми розуміємо, що цей звіт повинен був з'явитися ще рік тому. Але економічна ситуація, яка склалася, внесла суттєві зміни в нашу операційну діяльність, тому всі зусилля були кинуті на збереження персоналу та позиції банку на ринку. Оскільки в складні часи соціальною відповідальністю для нас стало виконання наших зобов'язань перед акціонерами, і насамперед – персоналом та клієнтами. Звичайно, принципи соціальної відповідальності, які були інтегровані в нашу діяльність, допомогли нам у наших зусиллях. До того ж Укрсоббанк увійшов до мережі UniCreditGroup – активного члена мережі Глобального Договору у світі, і ми сподіваємось, що приклади українських та міжнародних практик соціальної відповідальності будуть ще активніше інтегровані в нашу діяльність.

Будемо щиро вдячні за Ваші коментарі!

З повагою



Борис Тимонькін,

голова Правління Укрсоббанку

Структура звіту

Про Укрсоцбанк.	Стор. 4–5
Міжнародні стандарти соціальної відповідальності UniCreditGroup.	Стор. 6–8
1.Перспектива 1. Бути лідером за ефективністю та фінансовому результату. Приділяти належну увагу питанням управління ризиками.	Стор. 9–14
2.Перспектива 2: Підбір та навчання найкращих працівників Банку, їх підтримка та просування.	Стор. 15–21
3.Перспектива 3: Створити найкращі умови й атмосферу обслуговування клієнтів.	Стор. 22–25
4.Перспектива 4: Бути відповідальними у відносинах з місцевими територіальними громадами.	Стор. 26–28
5.Перспектива 5: Екологічна відповідальність.	Стор. 29–31
Таблиця показників виконання принципів Глобального Договору Укрсоцбанком.	Стор. 32

Про «Укрсоцбанк»

Укрсоцбанк – акціонерно-комерційний банк соціального розвитку, один з найбільших системних універсальних банків України, є частиною міжнародної групи UniCredit Group. Чисті активи банку станом на 1 липня 2009 року становили 44,976 млрд. грн., що дозволяє банку увійти в топ-4 українських банків за рівнем чистих активів.

Кількість працюючих співробітників – 9 500 осіб у 7 філіях та 440 відділеннях.

Одним зі стратегічних пріоритетів ринкової стратегії Укрсоцбанку є динамічний розвиток роздрібного бізнесу, визначальними принципами в роботі з якими є прозорість ціноутворення, висока якість обслуговування, легкість та зрозумілість процедур кредитування.

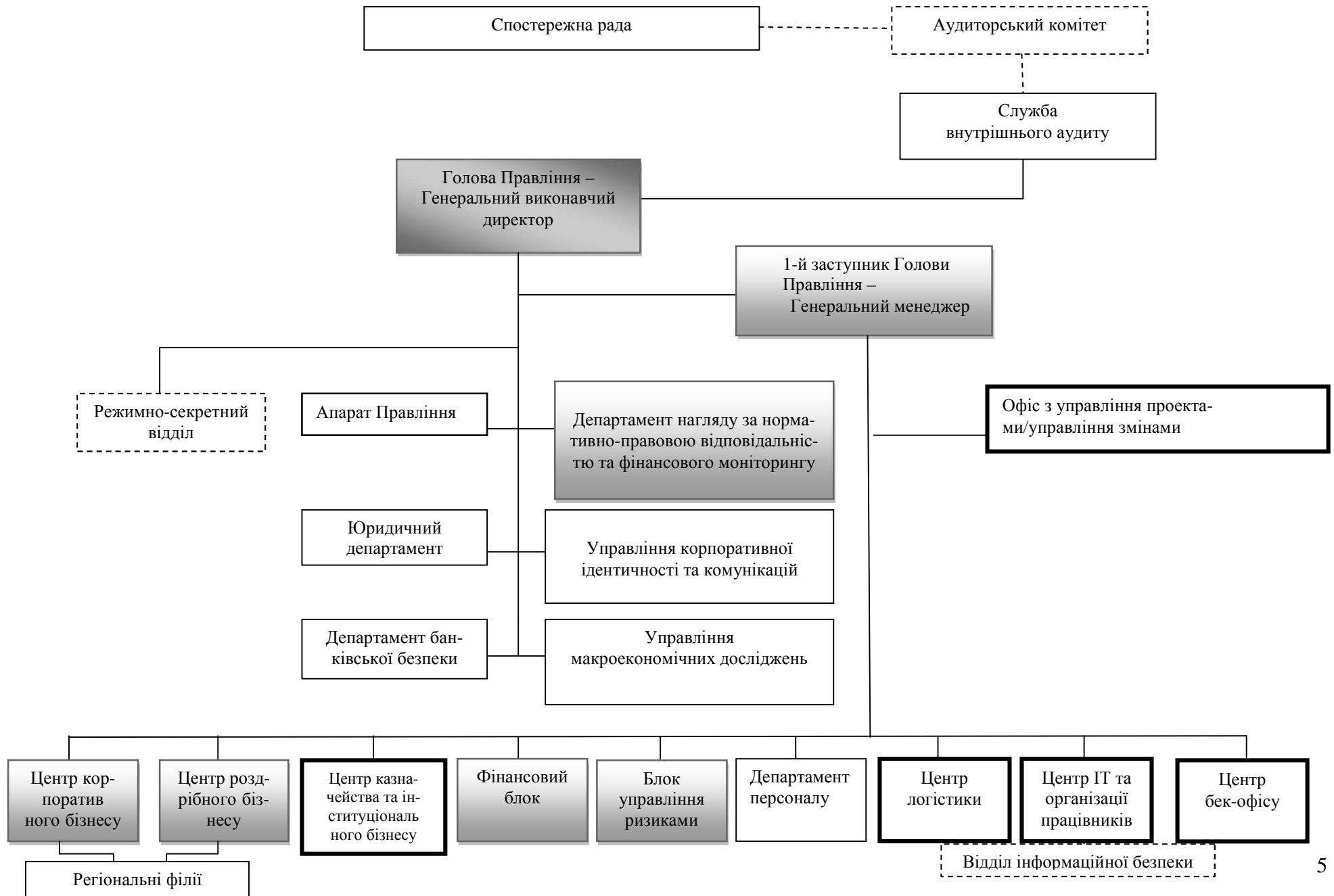
Довіру провідних українських підприємств та організацій Укрсоцбанк завоював завдяки здатності відповідати найвищим стандартам корпоративного обслуговування. Укрсоцбанк – єдиний з українських банків, який надає послуги міжнародного факторингу, обслуговуючи на цьому ринку експортно-імпортні операції у 20 країнах світу. Банк займає провідні позиції на ринку факторингу із часткою приблизно 30%.

Укрсоцбанк випускає і розміщує власні цінні папери – облігації та ощадні сертифікати.

З метою реалізації інвестиційно-будівельної програми створено Спеціалізовану інвестиційно-будівельну КУА «Укрсоцнерухомість», яка залучає кошти інвесторів шляхом продажу їм цільових облігацій забудовників і спрямовує їх на фінансування будівництва як соціально важливих, так і комерційних об'єктів. У рамках програми функціонують компанії «Укрсоцбуд» (у 2008–2009 роках збудовані об'єкти в Кіровограді, Миколаєві, Коктебелі, Криму), яка здійснює контроль за якістю та строками виконання будівельних робіт, і, безпосередньо в структурі Банку, – Управління фінансування будівництва.

У 2004 році створено ТОВ «КУА АПФ «Укрсоц-Капітал», яке на сьогодні надає послуги адміністратора шістьом недержавним пенсійним фондам, управляє активами чотирьох НПФ і двох пайових інвестиційних фондів. Діяльність «Укрсоц-Капітал» охоплює майже 9 тисяч учасників по всій Україні.

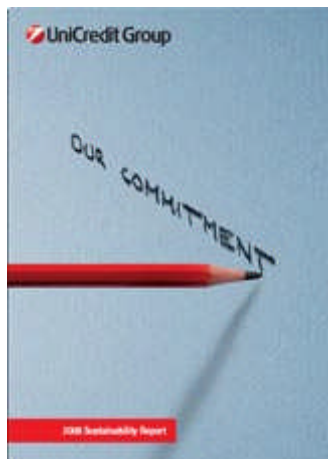
Мал. 1. Організаційна структура Укрсоцбанку



Міжнародні стандарти соціальної відповідальності UniCreditGroup

У липні 2007 року міжнародна група UniCredit Group придбала 95% акцій Укрсоцбанку – ця угода стала найдорожчою в історії України.

У 2009 році UniCredit Group, яка працює з 1998 року, стала другою за величиною фінансовою групою в Європі з капіталізацією 100 млрд. євро, а також лідером ринку в Центральній та Східній Європі з 4 тисячами філій та відділень у 19 країнах ЦСЄ. Група працює в таких країнах ЦСЄ, як-от: Азербайджан, Боснія та Герцеговина, Болгарія, Хорватія, Чехія, Естонія, Угорщина, Латвія, Литва, Казахстан, Киргизстан, Польща, Румунія, Росія, Сербія, Словаччина, Словенія, Туреччина та Україна.



Фактичні дані:

- Загальні активи: € 1,045,612 млн.
- Банківські операції – у 22 країнах світу,
- представницькі офіси – у 27 державах світу;
 - 10,2 тис. відділень;
- майже 168 тис. співробітників;
 - 40 млн. клієнтів;
- чистий прибуток – 4 млрд. євро (2008).

Сталий розвиток є центральною темою в місії та діяльності UniCredit Group. Група працює над гармонізацією і раціоналізацією зусиль у сфері сталого розвитку для забезпечення вигоди своїм стейкхолдерам і суспільству навколо. Завдання Групи зі сталого розвитку базуються на чотирьох ключових принципах:

- 1. Створення довгострокової цінності:** створення довгострокової економічної цінності більшої, ніж вартість капіталу, є важливим завданням для створення сталого фінансового підприємства.
- 2. Лояльність покупців:** лояльність покупців є фундаментальною для росту показників компанії в довгостроковій перспективі.
- 3. Управління:** ми працюємо для побудови міцної системи управління, яка: посилює прозорість, заснована на ефективності, підтримує модель бізнесу Групи і її прагнення до сталого розвитку.

4. Цінності, єдність і управління персоналом: Група зосереджує увагу на управлінні персоналом, розвитку ідентичності й визначенні цінностей UniCredit Group, які більш відомі як Хартія Ділової Етики.

Зусилля UniCredit з корпоративної соціальної відповідальності були належно оцінені: групу було включено до рейтингу сталого розвитку Доу Джонс (Dow Jones Sustainability), а також у FTSE4Good, отримала позитивні оцінки сталого розвитку від рейтингових агенцій та інвесторських груп (мал. 2).

Група також є членом Глобального Договору на глобальному рівні, що сприятиме активному просуванню міжнародних традицій соціальної відповідальності в Україні.

Мал. 2. Рейтинги UniCredit Group

SUSTAINABILITY INDEXES

UniCredit Group is included in major international sustainability indexes and rankings:

Dow Jones Sustainability Index



Member 2006/08

UniCredit Group was again selected in 2008 as an index component of the Dow Jones Sustainability Index (DJSI) and holds one of the 70 DJSI licenses issued to financial institutions in 16 countries. The companies that are part of this sustainability index represent the top corporate sustainability performers in terms of economic, environmental and social issues. According to the Corporate Sustainability Assessment performed by SAM¹, UniCredit Group has improved in terms of its overall performance year-on-year in absolute value, in particular in environmental and social areas. UniCredit Group's scores in the social area are substantially above the global sector average with excellent performance in human capital development, financial inclusion and social reporting.

FTSE4Good Index Series



UniCredit Group is a member of the FTSE4Good Index Series. Created and managed by FTSE Group, the series provides an innovative set of indexes designed to reflect the performance of companies that meet globally recognized CSR standards and to promote investment in those companies. A committee of independent SRI and CSR experts periodically reviews the indexes to ensure that they are an accurate reflection of current CSR best practices.

ETHIBEL Excellence Index®, Europe & Global



UniCredit Group has been included in the ETHIBEL Excellence Europe and Global Indexes. The ETHIBEL Excellence Europe Index® consists of 200 European stocks (DJStoxx 600 Europe Universe) and the ETHIBEL Excellence Global Index® consists of stocks from Europe, North America and Asia Pacific (DJStoxx Universe). Both indexes include companies demonstrating, on the basis of Vigao² ratings, above-average performance in terms of social and environmental sustainability and which, in addition, meet the ethical criteria established by the independent organization Forum ETHIBEL.

Corporate Responsibility Prime



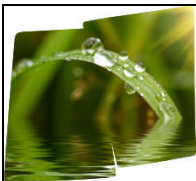
rated by **oekom research**

oekom research AG

In 2008 oekom research classified UniCredit Group as "Prime". This means UniCredit Group ranks among the world's best companies within its industry and fulfills the sector-specific minimum requirements.

1. SAM (Sustainable Asset Management) was founded in 1995 as one of the world's first asset management companies for sustainability investments. Every year SAM evaluates and analyses leading companies on the basis of industry-specific sustainability criteria, considering economic, environmental and social dimensions. Based on SAM assessment, companies are ranked within their industry group and selected for the Dow Jones Sustainability Indexes.

2. Vigao is a leading European corporate social responsibility ratings agency. It measures companies' performance on environmental, social and governance (ESG) criteria, providing analyses, ratings and benchmarks which constitute decision tools for socially responsible investments.



MICIA UNICREDIT GROUP

Ми є однією з провідних Європейських фінансових груп, ми пишаємось нашим географічним корінням, що є основою нашої загальної ідентичності. Ми зобов'язуємося створювати новий шлях банкінгу за допомогою впровадження інноваційних рішень. Наша репутація побудована на довірі, відповідальності за результати та якості нашого бізнесу. Наш набір цінностей ґрунтується на чесності як обов'язковій умові сталого розвитку, що дає можливість трансформувати прибуток у цінність для наших стейкхолдерів.

НАШІ КЛІЄНТИ

Ми прагнемо бути Банком Вибору для наших клієнтів через урахування інтересів клієнтів, що лежить в основі кожної ініціативи компанії.

Відносини з клієнтами базуються на довірі, прагненні досягти високого рівня культури обслуговування з метою забезпечити загальне розуміння, яке засноване на якості, взаємній повазі, прозорості.

НАШІ ПРАЦІВНИКИ

Ми забезпечуємо професійне зростання й розвиток наших працівників, визнаючи їхні заслуги, засновані на професійних досягненнях; ми прагнемо бути ідеальною компанією для здібних, мотивованих людей, цінуючи їх внесок у загальну справу та зворотного зв'язку.

Ми маємо зобов'язання перед нашими працівниками і ми ставимося до них із повагою. Ми ставимося з величезною повагою до різноманіття культур у Групі. Принципи громадянської свободи: релігійна, політична, статева і культурна свобода мають поважатись.

НАШІ АКЦІОНЕРИ ТА РИНКИ

Бізнес повинен мати сталий прибуток. Ми хочемо, щоб і ринки, і наших акціонерів задовольняли результати нашої діяльності й вони могли пишалися докладеними нами зусиллями, завдяки яким ми цього досягаємо.

Ми повинні ставити постійний наголос на лідерстві у вигляді прибутку та зростання; ми досягаємо цього зі зрозумілим підприємницьким духом, у дусі відповідності та повного дотримання Кодексу Єдності.

МІСЦЕВІ ГРОМАДИ

Ми прагнемо, щоб нас сприймали як сильну інноваційну Групу, яка може надати кращі глобальні можливості для прискорення розвитку наших місцевих громад. Ми є активними корпоративними громадянами. І де б не працювала Група, вона забезпечує сталий економічний розвиток і соціальну відповідальність.

Перспектива 1. Бути лідером у боротьбі за ефективність та фінансовий результат. Приділяти належну увагу питанням управління ризиками.

Принцип UnicreditGroup:

В UniCredit Group ми докладаеться максимальних зусиль задля досягнення корпоративного управління, спрямованого на сталий розвиток і створення довгострокової цінності для всіх зацікавлених сторін (стейкхолдерів)

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ ЯК КЛЮЧОВИЙ ЕЛЕМЕНТ
ОРГАНІЗАЦІЙНОГО УПРАВЛІННЯ**



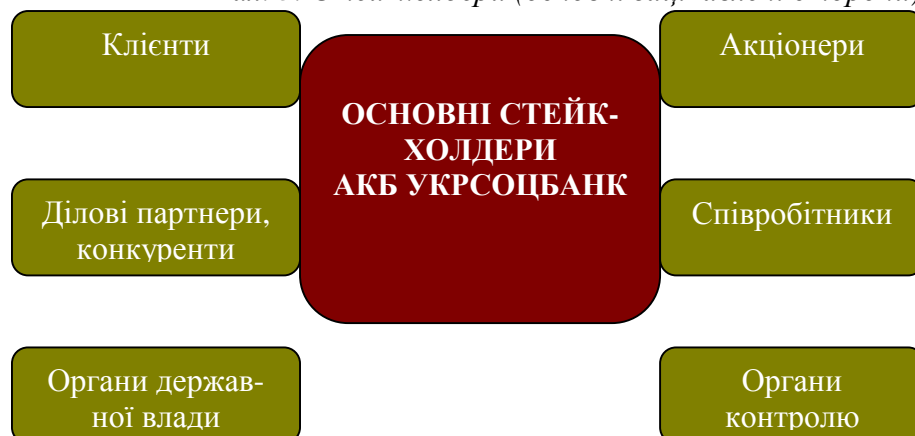
У 2007 році, після приєднання до Глобального Договору, був прийнятий Кодекс корпоративної етики, який визначив місію та корпоративні цінності Банку. Кодекс був прийнятий з метою визначити стандарти поведінки й діяльності працівників банку, підвищити якість послуг, фінансову стабільність, прозорість та 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).

Мал. 3. Стейкхолдери (основні зацікавлені сторони) Укрсоцбанк



Основними принципами роботи Банку в щоденній діяльності є:

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

Відповідно до Кодексу корпоративної етики – «служіння блага акціонерів та задоволення потреб клієнтів зобов'язують банк бути соціально відповідальним».

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, то Укрсоцбанк 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. 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.

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, унеможливаючи 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 UniCredit Group. Кодекс ділової етики

У липні 2007 року Укрсоцбанк стає частиною UniCredit Group, 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



Після приєднання до корпоративної культури Групи одним із цікавих видів діяльності, які активно провадяться в усіх відділеннях UniCredit Group, є Дні Хартії ділової етики. Мета Днів – зробити викладені на папері принципи близькими кожному співробітникові й продемонструвати, як їх можна і потрібно використовувати в щоденній діяльності. Цей захід сприяє активному залученню співробітників до обговорення принципів роботи Групи як наших головних стейкхолдерів і виконанню двох принципів – залучення до активної діяльності й вироблення вміння прислухатися до думки співробітників.



Подібні заходи свідчать, що Хартія ділової етики є не статичним документом, а живим організмом, який може змінюватись у відповідь на запити оточення.

Кожний рік (в Укрсоцбанку – у 2008 і 2009 рр.) серед співробітників кожного департаменту Групи поширюються плакати із зазначеними на них цінностями Хартії, які обговорюються протягом декількох годин, і пропонуються реальні механізми практичного наповнення цих принципів у щоденних операціях. У 2009 році День Хартії ділової етики був присвячений темі клієнтоорієнтованості й питанню, як використовувати Хартію ділової етики у відносинах із клієнтами. За результатами зібрань кожен структурний підрозділ

написав розповідь про те, як цінності Хартії можуть бути втілені в роботі з клієнтами (таб. 2).

У 2008 році більш ніж 180 000 співробітників UniCredit Group взяли участь в обговоренні Хартії ділової етики і питань клієнтоорієнтованості, серед яких були і співробітники Укрсоцбанку.

Таб. 2. Розповіді департаментів за результатами Дня ділової етики, проведеного в Укрсоцбанку 23.09.2009

Компанія – клієнт Банку мав перейти на «Зарплатний проект» системи Інтернет-Клієнт-Банк. Було проведено багато зустрічей, нарад, тестування системи. Одного дня підприємство почало перераховувати заробітну плату майже 3000 своїх співробітників і...нова система відмовилася працювати.

Управління відносин з підприємствами виграло декілька хвилин для вирішення проблеми й попросило допомогу у Відділу продажів каналами Інтернету та мобільного зв'язку, які швидко винайшли причину збою програми: недоробка програмного комплексу Клієнт-Банку, оскільки програма не могла зрозуміти порядкові номери, яких було понад 999, «вважаючи», що на підприємстві не може працювати більш ніж 1000 співробітників. Файл компанії було вручну пронумеровано з 1 до 999 номери і знову повторювалося те ж саме доти, доки всі співробітники в зарплатній відомості не отримали свій номер. Усе запрацювало, але... знову зупинка – програма не знайшла деяких співробітників. За п'ять хвилин були внесені зміни у CardMake, але була потрібна допомога Процесингового центру, співробітники якого швидко все вирішили. Одразу з Відділу продажів каналами Інтернету та мобільного зв'язку надійшов сигнал щодо коректного виконання і відправлення файлу із зарплатною відомістю. Співробітники підрозділу бек-офісу філії настільки оперативно провели платіжні доручення, що вже за кілька хвилин працівники підприємства – клієнти банку отримали зарплату.

Вирішення проблеми програмного комплексу, яка не була пов'язана з Банком, стало можливим завдяки злагодженій співпраці чотирьох структурних підрозділів Банку і зайняло три години. Дружні стосунки між підрозділами банку та клієнтом, довіра й повага підприємства та банку допомогли уникнути непорозуміння і підтвердили високий професіоналізм Банку та його співробітників.

А для вирішення проблем із Клієнт-Банком це питання було надіслано розробнику на доопрацювання.

До відділу банку звернулось кілька менеджерів – співробітників відділень за консультацією щодо розрахунків параметрів кредитів, які надаються під заставу депозитів, та з пропозицією автоматизувати процес розрахунків за допомогою певного програмного засобу. Відділ вирішив допомогти колегам, і для проведення таких розрахунків було розроблено автоматизовану форму, яку потім було поширено по всій системі Банку.

У цій історії були втілені принципи поваги, взаємності й довіри у відносинах із колегами, але це рішення допомогло роботі всього Банку.

Протидія корупції

Принцип № 10 Глобального Договору ООН: Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво

1 серпня 2008 року було затверджено нову редакцію Моделі протидії корупції, яка є частиною більш широкої політики Групи щодо реалізації ініціатив із залучення співробітників

ків Групи 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.

Італійський банк групи UniCredit навіть розробив карти ризиків, пов'язаних із можливістю проявів корупції, до якої було включено 107 організаційних структур Італії, серед яких 29 організацій були зазначені як такі, що мають високий ризик корупції.

В Україні всередині банку Укрсоцбанк і його співробітники дотримуються Кодексу етики, ззовні – Банк також намагається сприяти дотриманню добросовісних практик ведення бізнесу. Саме тому Укрсоцбанк виступив одним з ініціаторів створення «Першого Всеукраїнського бюро кредитних історій».

Бюро кредитних історій і недобросовісні позичальники

Одним з ініціаторів створення «Першого Всеукраїнського бюро кредитних історій» (далі – Бюро) був голова правління Укрсоцбанку – Тимонькін Б.В, який сьогодні є головою Наглядової ради Бюро.

ПВБКІ є національною інституцією, місія якої полягає у створенні систем управління кредитними ризиками для банків та небанківських організацій і сприянні розширенню доступу до кредитів широких верств населення України. Бюро створене у формі товариства з обмеженою відповідальністю за участю Асоціації українських банків, 33 банків, 2 страхових і лізингової компанії та ісландської компанії КредитІнфо Груп. Серед учасників бюро – найбільші банки України, які є лідерами на ринку кредитування населення, що надає можливість міжнародним експертам оцінювати частку бюро на ринку в розмірі 70%.

БЮРО веде кредитні історії юридичних та фізичних осіб і надає банкам та небанківським фінансово-кредитним установам широкий спектр спеціалізованих систем підтримки прийняття рішень та управління ризиками.

Споживачами послуг ПВБКІ виступають банки, страхові й лізингові компанії, кредитні спілки, компанії, що надають послуги зв'язку, тощо.

Перспектива 2: Підбір та навчання найкращих працівників Банку, їх підтримка та просування.

Принцип UnicreditGroup:

Ми інвестуємо кошти в професіоналізм наших співробітників, щоб забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів

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.

«Щоб бути кращими за конкурентів, нам треба залучати в Групу якнайбільше талановитих людей», – зазначає начальник Департаменту персоналу Марко Беріні.



Банк намагається стати найкращим банком-роботодавцем. Наразі в системі Укрсоцбанку працює більш ніж 9 тисяч фахівців: усі вони забезпечені необхідним соціальним пакетом, гідною заробітною платою й сприятливими умовами для кар'єрного зростання.

У 2007 році Укрсоцбанк увійшов до трійки найкращих банків-роботодавців за рейтингом «Найкращі роботодавці» журналу «Кореспондент» (для одержання даних GfK Ukraine провела телефонне опитування експертів – осіб, відповідальних за управління персоналом у великих 100 компаніях у кожному з п'яти секторів економіки, у тому числі й із банківського сектора).



Опитування ще раз довело, що Укрсоцбанк створює всі умови для професійного й службового зростання.

Профспілковий комітет і колективний договір

В Укрсоцбанку існує профспілковий комітет, який сприяє заключенню і ефективній роботі колективного договору. Основні Положення чинного колективного договору стосуються перш за все таких питань:

1. Відкрита політика щодо персоналу (обов'язок «ознайомлювати працівників та осіб, що приймаються на роботу, при укладанні трудового договору зі Статутом банку, встановленим режимом праці та відпочинку, умовами оплати праці, посадовими обов'язками, вимогами інструкцій з охорони праці та іншими положеннями, що передбачені цим Договором та іншими внутрішніми нормативними актами»).

2. Систематичне навчання і розвиток персоналу («організовувати систематичне підвищення професійного рівня працівників, проводити їх атестацію, заліки відповідно до порядку, визначеному внутрішніми нормативними актами банку»).

3. Оплата праці, у тому числі у святкові дні («залучати працівників на роботу у вихідні, святкові й неробочі дні лише у виняткових випадках за погодженням із профспілковим комітетом та з відповідною компенсацією за виконання цих робіт згідно із чинним законодавством»).

4. Бонуси співробітникам:

- «приймати спільно з Профспілковим комітетом і комісією загальнообов'язкового державного соціального страхування рішення про виділення (оплату) членам трудового колективу та їх дітям шкільного віку путівок на оздоровлення в санаторно-лікувальних закладах та будинках відпочинку, дитячих літніх та зимових оздоровчих таборах, у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими народженням та похованням»;
- «відраховувати кошти Профспілковому комітету на проведення культурно-масової, фізкультурної, оздоровчої роботи в розмірі не менше 0,3 відсотка фонду оплати праці відповідно до Закону України «Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності»;
- «надавати безповоротну фінансову допомогу профспілковому комітету на проведення його основної діяльності в розмірі до 0,7 відсотка фонду оплати праці в межах, передбачених бюджетом доходів та витрат Укрсоцбанк на відповідний рік».

Навчання співробітників Укрсоцбанку

З приєднанням до UniCredit Group Укрсоцбанк приєднався і до міжнародної програми розвитку молодих талантів UniQuest, 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.

Враховуючи, що Укрсоцбанк є частиною UniCredit Group, банк приділяє велику увагу розвитку навичок володіння англійською мовою серед співробітників: проводяться курси англійської мови у регіонах, а також заснований клуб англійської мови.

В Укрсоцбанку за перше півріччя 2009 року було:

- проведено 88 навчальних заходів (семінарів, тренінгів, практикумів), у яких узяли участь 657 співробітників, які навчалися 983 дні;
- встановлено систему тренінгу з ритейлінгових продажів, сформовано команду з 10 тренерів;
- з жовтня 2009 року розпочато тренінги «м'яких навичок» (презентаційних навичок, комунікаційних навичок і т. ін.);
- розробляється система електронного навчання;
- засновано систему внутрішніх тренінгів у співробітництві з Віднем, обрано 21 тренера, яких буде навчено в рамках системи «тренінг для тренерів»;
- майже 1000 співробітників вивчають англійську (350 – у центральному офісі, 630 – у макрорегіонах), двічі на тиждень у центральному офісі Банку працює Клуб англійської мови.

Укрсоцбанк намагається створити атмосферу довіри й ініціативності для працівників. У 2009 році були проведені фотоконкурси серед співробітників, переможцям якого були вручені цінні подарунки – конкурс подорожей та «Моя історія в історії Укрсоцбанку» до 19-річчя банку.

Оцінка задоволеності персоналу – People Survey

Метою щорічних опитувань співробітників щодо задоволеності є «Почути, оцінити, зрозуміти, поліпшити», яке UniCredit Group проводить у країнах своєї присутності з метою

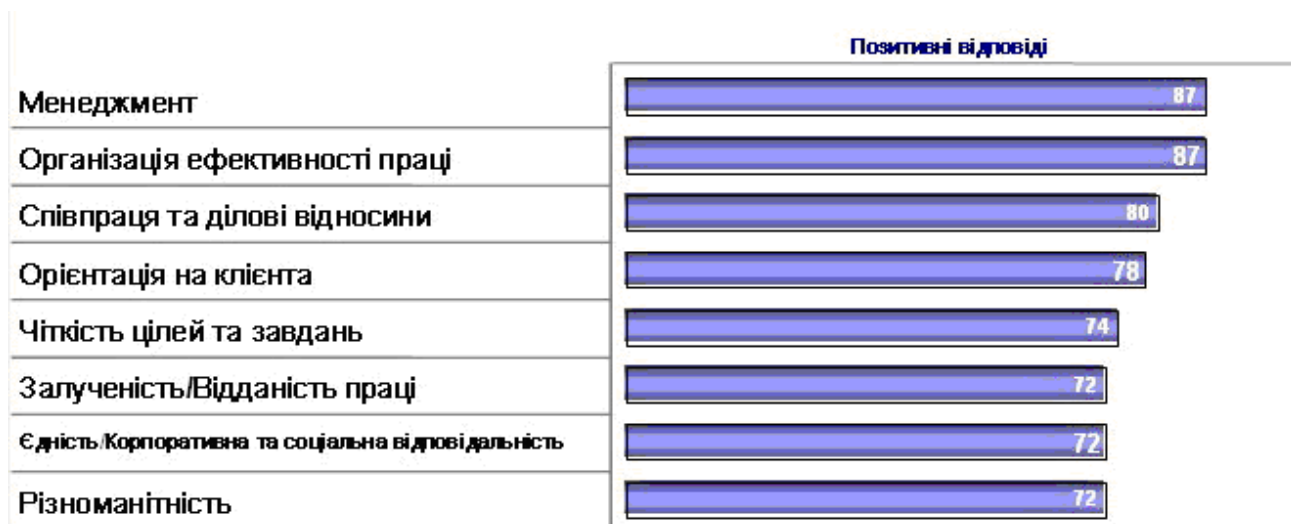
виявити й виправити недоліки в організації роботи Групи. На основі аналізу People Survey Група розробляє і впроваджує плани дій, основані на побажаннях співробітників, задля покращення якості робочого середовища.

В опитуванні 2009 року взяли участь 8418 співробітників банку – 90% від усіх працюючих. Результати опитування (мал. 2) дали змогу визначити наступні тенденції:

- 1) стійка довіра до менеджменту банку;
- 2) клієнтоорієнтованість банку;
- 3) ефективні трудові відносини;
- 4) задоволеність корпоративною єдністю та соціальною відповідальністю банку.

Питання, які плануються доопрацьовувати, пов'язані із заробітною платою та робочим навантаженням. Банк розуміє цю проблему й намагатиметься її вирішити, але також установить наявність її співвідносності з економічною ситуацією в Україні, яка позначилася насаперед на роботі банківської системи.

Мал. 5. Результати опитування People Survey у 2009 році.



People Survey є потужним інструментом для того, щоб дізнатися думку співробітників, їх очікування та потреби, на основі яких планують Стратегію розвитку банку, структурні підрозділи формують план дій, серед яких проводиться Конкурс на кращу ідею.

У 2009 році був проведений конкурс серед співробітників на кращий план дій, за результатами опитування, переможець якого отримав приз – подорож до Угорщини.

Розвиток талантів

Для банку надзвичайно важливим є розвиток власних талантів, оскільки увага до талантів співробітників – один із факторів успіху нашої Групи. Особливо важливим є сприяння просуванню співробітників у рамках Банку по горизонталі й по вертикалі. Саме для цього пріоритет при заповненні відкритих вакансій надається безпосередньо співробітникам банку. Для цього на внутрішньому Інтернет-порталі публікуються вакансії і співробітники запрошуються до подання.

Подібна практика існує в усіх групах UniCredit. Тому переміщення можливе не тільки в рамках однієї країни, а й серед інших 22 країн Групи.

У 2009 році банк провів Конкурс «Моя історія в історії банку», переможцем якого стала Вікторія Гулевата, начальник Департаменту роздрібних продажів Одеського регіону, яка запевняє, що «постійне самовдосконалення та бажання вчитися новому – запорука успіху в кар'єрі».

В Україні в Укрсоцбанку існує бюлетень «Зростаємо разом» для всіх співробітників, у якому також наведено кращі історії розвитку співробітників Банку.

Таб. 3. Приклади деяких проектів із розвитку персоналу Укрсоцбанку

Проект «Щорічний конкурс касирів»

Незважаючи на впровадження в банку нових технологій, касир залишається однією з найважливіших ланок у спілкуванні клієнта з банком. З огляду на важливість цієї професії керівництво Укрсоцбанку ввело нову посаду, аналогічної якій немає в інших банках України, – касир-економіст.

Укрсоцбанк проводить щорічний конкурс касирів, завдяки чому банк має можливість визначити найкращих представників цієї професії й визначити рівень касової роботи в банку загалом.



У 2007 році фінал конкурсу відбувся у Львівській області. У ньому взяли участь переможниці обласних конкурсів. Фінал конкурсу складався з презентації на тему «Моя філія», тестування, виконання практичного завдання на робочому місці касира. За підсумками трьох етапів конкурсу його переможницями стали:

- Тетяна Шевченко з Донецької обласної філії
- Ірина Нагорнюк з Київської обласної філії
- Леся Данилова зі Львівської обласної філії

Переможниця конкурсу Тетяна Шевченко одержала можливість придбати тур на двох у будь-якому напрямку вартістю 1,5 тис. євро. Касири, що зайняли друге й третє місце, були нагороджені грошовими преміями. Усі фіналістки конкурсу відзначені грамотами та наручними годинниками з логотипом Укрсоцбанку.

Проект UniCreditGroup «Жінки та лідерство»

"... Ми говоримо на цю тему не тому, що це політкоректно. Ми говоримо про різноманітність, тому що це в наших інтересах Ми використовуємо Програму гендерної різноманітності UniCredit як каталізатор для набагато більш істотних культурних змін. Ми повинні змінити наш підхід до керівництва співробітниками. "(Алессандро Профумо, 23 липня 2007 р., GMT)

З 2007 року Група спеціалізується на різноманітності, зокрема на гендерній різноманітності. Однією з причин такого рішення стало співвідношення між складом колективу UniCredit (де приблизно 58% працівників – жінки) і представленістю на керівних посадах (жінок лише 8%).

У 2007 році Група запустила Проект "Жінки і лідерство" з метою заохочення жінок щодо професійного зростання і в кінцевому підсумку – сприяння підвищенню числа жінок на керівних посадах. Результатом має стати не питання введення квот, а створення конвеєра талантів і підтримка професійного розвитку жінок за допомогою спеціальних ініціатив гендерного різноманіття, а також розвитку їх здібностей та управління талантами.

Наразі Проект реалізував дві ініціативи:

1 – якісний аналіз, спрямований на розуміння причин наявності різниці між статями і перш за все – на рівні керівництва (наприклад, аналіз стереотипів та бар'єрів на шляху професійного росту жінок та оцінка кращих ідей / ініціатив у всьому діловому світі),

2 – створення Міжнародної жіночої мережі UniCredit (UWIN), завданням якої є створення спільноти серед жінок, зацікавлених у кар'єрі.

Підхід до питання кар'єрного зростання та управління в бізнес-структурах за останні роки відчутно змінився. І від чоловіків, і від жінок він вимагає підприємницького складу розуму. Участь у мережі може допомогти особистому та професійному зростанню.

Жінки, які беруть участь у створенні жіночої мережі, зможуть:

- ділитися досвідом і секретами за допомогою програми наставництва;
- підтримувати Групу, залучаючи, розвиваючи і зберігаючи різні таланти;
- підвищувати рейтинг популярності жінок у Групі;
- разом брати участь у створенні культури наставництва, забезпечуючи рольові моделі;
- пропонувати нові програми й заходи щодо поліпшення навичок і знань жінок у створенні кар'єри та керівництві;
- розробляти нові бізнес-ідеї.

Це нове середовище було запущене у вигляді бета-версії, яка на сьогодні представляє собою неповний набір сервісів і функцій. Варто зауважити, що ця мережа для UWIN є значним кроком уперед, оскільки було створено пілотне співтовариство всередині мережі. Цей новий web-канал сприятиме розширенню мережі. Ось лише кілька цифр: 1700 жінок UWIN із 7 країн (Австрія, Чехія, Німеччина, Угорщина, Італія, Польща та Румунія) беруть участь у пілотному проекті.

Укрсоцбанк інформує своїх співробітників і співробітниць про цю ініціативу Групи через бюлетень для співробітників і має надію також приєднатися до цього Проекту в майбутньому.

Ще одним принципом, якого намагається дотримуватися Укрсоцбанк і який заснований на принципах гендерної рівності, є **принцип знаходження балансу між робочим та сімейним часом**. За угодою між Працівником та Адміністрацією Працівнику може встановлюватися неповний робочий день або неповний робочий тиждень.

Виховання нових талантів:

Співпраця з вищими навчальними закладами



Укрсоцбанк досить тісно співпрацює з провідними вищими навчальними закладами країни. Щорічно він приймає на роботу понад 700, а у 2006 році прийняв більш ніж 800 випускників вищих навчальних закладів. Це майже 8% від загальної чисельності персоналу банку.

Студенти, яких ми приймаємо на роботу, вже розуміють корпоративну культуру банку, оскільки з третього курсу ми починаємо з ними працювати: вони проходили в компанії практику чи стажування, були учасниками наших всеукраїнських олімпіад.

Шість років поспіль Укрсоцбанк проводить Всеукраїнську студентську олімпіаду на приз банку. Основна ідея заходу – сприяння талановитій студентській молоді у виявленні й розвитку здібностей, створення сприятливих умов для професійної реалізації. Уже понад 100 учасників олімпіад працюють у структурі Укрсоцбанку, у тому числі – на керівних посадах.

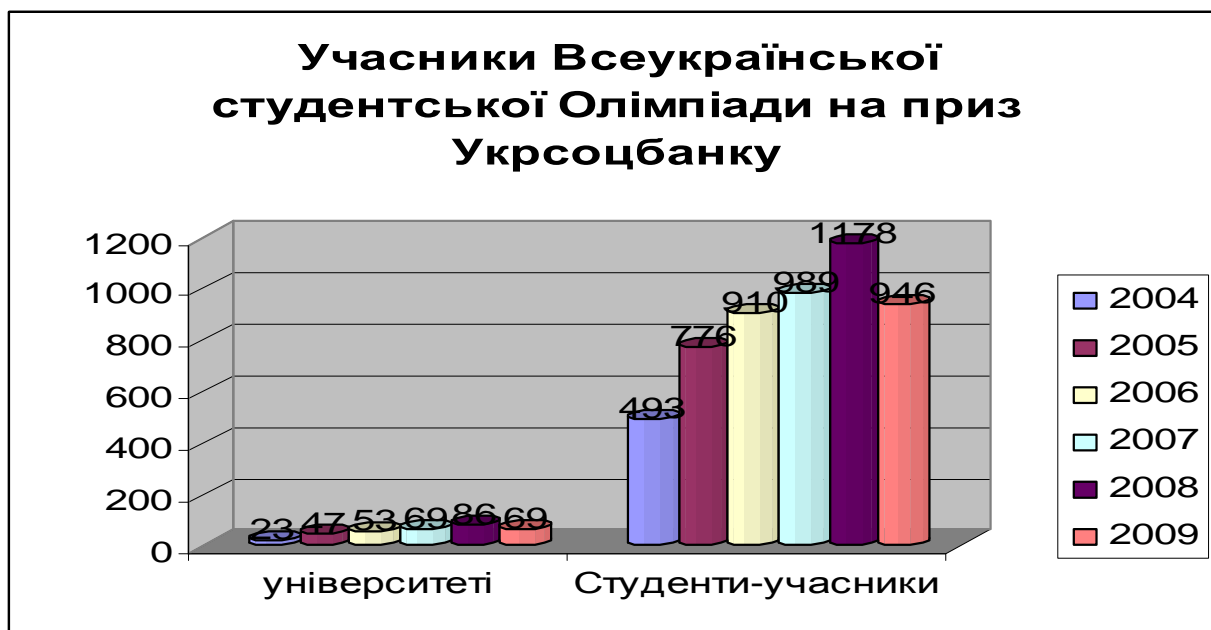
Перший тур олімпіади проходить шляхом дистанційного тестування в онлайн-режимі для студентів 4-5-х курсів вищих навчальних закладів, які мають середній бал успішності ви-

ще «4» і навчаються за спеціальностями «Банківська справа» та «Фінанси», а також за іншими спеціальностями за погодженням з оргкомітетом олімпіади Укрсоцбанку. Учасникам пропонується відповісти на 80 запитань з таких тем, як: банківська справа, менеджмент та економічна теорія. У 2007 році в онлайн-тестуванні взяли участь майже 900 представників із 70 вищих навчальних закладів України. Студенти, які набрали найбільшу кількість балів, потрапили до рейтингу «ТОП-100 найкращих студентів України». Вони нагороджені відповідними сертифікатами й одержали право на проходження практики в системі Укрсоцбанку.

15 студентів, які перемогли в I турі, запрошуються до участі у фінальному турі олімпіади. Їм пропонуються завдання, кожне з яких оцінюється за десятибальною шкалою компетентним журі. До складу журі увійшли топ-менеджмент банку (фінансовий директор Укрсоцбанку – Гаральд Вертнег, начальник Департаменту персоналу – Марко Беріні, директор Управління з персоналу UniCredit Bank – Анна Кузнецова, директор Центру казначейства та інституційного бізнесу Укрсоцбанку – Сергій Маноха та інші).

Переможці олімпіади нагороджуються відповідними дипломами, одержують матеріальну винагороду (I місце – 6000 грн., II місце – 4000 грн., III місце – 2000 грн.) і право працевлаштування в системі банку. Усі фіналісти зараховуються до кадрового резерву банку.

Мал. 6. Учасники Всеукраїнської студентської Олімпіади на приз Укрсоцбанку



Учасники фіналу мали представити на розгляд журі доповідь, присвячену роботі банку в кризових умовах, спробувати себе в ролі менеджера по роботі з клієнтами й узяти участь в умовному кредитному комітеті банку. У 2008 році переможцями Олімпіади стали Марина Гіренко з Київського торговельно-економічного університету, Анна Лучанінова з Української академії банківської справи Національного банку України (м. Суми) та Олексій Тугаєв з Одеського державного економічного університету

Таб. 4. Схема проведення Олімпіади

Інформаційна кампанія ↓	Презентації в університетах, розповсюдження постерів та інформаційних ліфлетів, медіа-повідомлення
Аплікаційний період ↓	Рекомендації університетів, самозаповнення

Он-лайн тестування ↓	80 запитань із фінансової та банківської тематики, з них 10 – англійською
TOP-100 ↓	Нагородження дипломами 100 кращих студентів, запрошення пройти практику в банку
15 фіналістів	Фінал з трьома інтерактивними завданнями. Нагородження трьох переможців

Мал. 7. Переможці Всеукраїнської студентської олімпіади на приз Укрсоцбанку, 2009.



Марина Гіренко,
переможниця



Олексій Тугаєв та Анна Луча-
нінова

«Я був вражений рівнем підготовки українських студентів. Їхні виступи навіть перевершили мої очікування, — сказав голова журі Гаральд Вертнег. — Мета цього заходу – залучити найпрофесійніших людей країни до роботи в нашій Групі в цілому та в Укрсоцбанку зокрема. Люди – це основа нашого бізнесу, тому інвестиції в персонал залишаються пріоритетом для Групи».

Перспектива 3: Створити найкращі умови та атмосферу обслуговування клієнтів.

Принцип UnicreditGroup:

Ми прагнемо до створення нових шляхів до банку через постійне прагнення обслуговувати наших клієнтів інноваційними продуктами і рішеннями

У 2007 році експерти незалежного рейтингу журналу **«Компаньйон»** – **«10 компаній, які надихають»**¹ відзначили Укрсоцбанк за тованість, зацікавленість власників та високу репутацію (популярність). Банк став переможцем рейтингу в номінації **«Соціальний банк»**. Тами виступали 120 керівників і фахівців великих та середніх компаній: 60 топ-менеджерів і 60 фахівців у сфері маркетингу, PR, фінансів, HR, виробництва.



Банк завжди турбувався про своїх клієнтів, саме тому зумів завоювати довіру, популярність серед українців та зарубіжних партнерів і номінацію – **«Соціальний банк»**.



Це визнання ще раз підтвердило високі стандарти обслуговування Укрсоцбанку і номінацію журналу **«Кореспондент»** за результатами опитування у 2005–2006 рр.: Укрсоцбанк було визнано найдружелюбнішим для клієнтів банком за наступними чинниками:

- компетентність працівників банку,
- наявність черг,
- зручність графіків роботи відділень банків.

Для визначення переможців компанія GfK на замовлення журналу **«Кореспондент»** опитала у 2005–2006 рр. 20 тис. осіб – клієнтів найбільших українських банків віком від 18 років, які проживають у містах із населенням понад 50 тис. осіб.

Велике значення для клієнтів мала і програма банку – розташування відділень у місцях, зручних для населення.

Мережа банку має три формати: фінансові центри, універсальні відділення й відділення в торгових центрах. Усі вони розташовані в місцях, зручних для споживачів, їхні масштаби дозволяють укладати угоди щодо всіх різновидів послуг банку. Оскільки ми несемо менші витрати на утримання відділень, то маємо меншу собівартість і стаємо більш конкурентними на ринку. Ми не прагнемо відкривати величезну кількість відділень, адже для обслуговування фізичних осіб банкам не завжди потрібно відкривати відділення. Фактично, для обслуговування досить тільки ідентифікувати фізичну особу. Будь-які послуги, що надаються банком, клієнти вже після ідентифікації зможуть отримувати через Інтернет та інші альтернативні канали продажів (мобільний банкінг, Call-центр тощо). Велику кількість «рутинних» операцій уже зараз винесено до залів самообслуговування.

До того ж банк має одну з найбільших партнерських мереж банкоматів. Договори про партнерське обслуговування підписані із 45 банками України.

У 2008 році Укрсоцбанк визнано абсолютним лідером рейтингу **комфортності** обслуговування клієнтів згідно з дослідженням журналу **«Деньги.UA»**. Для дослідження експерти журналу взяли першу двадцятку банків за обсягом депозитів фізичних осіб згідно з даними Асоціації українських банків (станом на 1 січня 2008 року). Журнал розрахував чотири проміжні коефіцієнти:

¹ Аналітичний діловий журнал **«Компаньйон»** з 2003 року щорічно публікує незалежне дослідження **«10 компаній, які надихають»**.

- оцінка покриття (кількість відділень, банкоматів та ін.),
- оцінка роботи відділень,
- оцінка роботи call-центру,
- оцінка сайту.

При оцінці комфортності бралися до уваги такі показники:

- наявність у вільному доступі інформаційних матеріалів щодо основних банківських продуктів,
- можливість присісти в очікуванні своєї черги до каси або менеджера,
- наявність єдиних корпоративних стандартів оформлення відділень (для швидкого упізнання),
- середня тривалість робочого дня відділень банку.

Сайти банків оцінювали з огляду на наявність інформації про депозитні та кредитні ставки, тарифи з обслуговування платіжних карток, про умови відкриття поточних рахунків, відповідність цієї інформації діючим умовам, а також доступність викладу інформації й простоту використання сайту.

Авторам дослідження сподобалися декілька банків, одним з котрих став Укрсоцбанк, відділення якого здалися «досить симпатичними – красиво, зручно, просторо й черг майже немає», а сайт Укрсоцбанку було визнано одним з найбільш інформативних серед сайтів українських банківських установ.

У 2008 році журнал **«Контракти»** опублікував **рейтинг надійності банків, до ТОП-3** якого увійшов Укрсоцбанк. Аналіз надійності українських банків оцінювався за такими трьома параметрами:

- рівень міжнародного кредитного рейтингу, отриманий в одній із трьох світових рейтингових агенцій (Standard & Poor's, Moody's, Fitch),
- розмір власного капіталу;
- показник ROE (return on equity – прибуток на капітал).

Рівень міжнародного рейтингу вважається одним з головних показників платоспроможності фірми чи банку. Укрсоцбанк отримав кредитні рейтинги в усіх трьох світових рейтингових агенціях. Його значення – на максимальному рівні, досяжному для українських компаній та фінустанов.

Цей рейтинг було підтримано й репрезентативним дослідженням **групи «Центр»**: Укрсоцбанк увійшов до ТОП-4 банків, які викликають найбільшу довіру в населення. Укрсоцбанку довіряють 9,7% опитаних. Вивчення рівня довіри вітчизняних банків проводилося наприкінці вересня 2008 року. Усього було опитано 1173 особи в усіх регіонах країни. Вибірка репрезентативна за статтю, віком і типом поселення (місто-село). Похибка дослідження – 3%.

Віддалене обслуговування

Автоматизація процесів.

Банк завжди просував інформаційні технології та автоматизацію всіх процесів. Так, ще в далекому 2002 році був створений власний процесинговий центр, що дозволяв емітувати пластикові картки основних міжнародних платіжних систем. У 2004 році було підписано угоду зі швейцарською компанією TEMENOS про придбання й упровадження новітньої інтегрованої банківської системи T24. Крім того, «Укрсоцбанк» одним із перших запровадив систему управління чергами у своїх відділеннях.

КОНТАКТ-Центр

Робота контакт-центру Укрсоцбанку визнається однією з найефективніших і має популярність серед наших клієнтів. Кожний клієнт може ознайомитися з великим обсягом інформації, додзвонившись до нашого контакт-центру, навіть може замовити мобільний ваучер або дізнатись про можливість отримати кредит і попереднє рішення щодо ухвали про надання кредиту.

Введена система **Інтернет-банкінгу**, діють **зали самообслуговування**, платити споживчі кредити банку можна через банкомати.

Відкритість для клієнтів

Кожний клієнт може поставити запитання голові Правління – Б.В.Тимонькіну. Протягом місяця надходить до 400 запитань, які не залишаються без відповідей, або скарг.

Існує книга скарг та пропозицій, де клієнт може залишити записи своїх зауважень, на які будуть надані відповіді.

Також кожен клієнт може написати заяву і викласти свої претензії, на що теж буде надана відповідь.

Окрім цього, у банку налагоджено систему подання скарг і пропозицій від клієнтів. 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. Інформація щодо можливості зв'язатися з банком у випадку проблемних ситуацій є на сайті банку, на інформаційних стендах у відділеннях, у рекламній поліграфії. Загалом щорічно до бази даних банку потрапляє понад 2500 скарг і пропозицій від клієнтів.

Проводиться робота щодо зменшення строку відповіді клієнтам. Якщо у 2008 році в середньому це займало 22 дні, то у 2009 році – 15 днів. При цьому мінімальний термін відповіді у 2009 році складає 10 хвилин. На підставі інформації про скарги та пропозиції клієнтів у банку готуються рекомендації стосовно поліпшення роботи за певними напрямками (банкоматна мережа, знизився ризик шахрайства з картками клієнтів та інше).

Але Укрсоцбанк не чекає, поки клієнти поставлять запитання або поскаржаться на якісь проблеми, банк сам намагається запитати у клієнтів, що і як потрібно вдосконалювати. У зв'язку із цим проводиться опитування клієнтів, чії відповіді допомагають підтримувати життєдіяльність системи зворотного зв'язку. Customer satisfaction – опитування клієнтів банків України з метою порівняльного аналізу рівня задоволеності сервісом. За результатами дослідження 2008 року, Укрсоцбанк зайняв другу позицію на ринку (розділив її з Укрсиббанком), отримавши 78 балів зі 100 можливих.

Ще одним заходом для налагодження системи ефективного обслуговування є принцип «таємного покупця» – це коли перевірку здійснюють особи під виглядом клієнтів банку: вони відвідують відділення та оцінюють рівень обслуговування. Кожен рік банк поліпшує результати. Так, у минулому 2008 році банк одержав середню оцінку 85 балів зі 100 за якість обслуговування фізичних осіб і 80,86 балу зі 100 за якість обслуговування клієнтів малого бізнесу та мікробізнесу.

В Укрсоцбанку 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 Укрсоцбанку з клієнтами визнається однією з найефективніших в Україні.

Наприклад, Товариство споживачів Хмельницької області поновило строк дії свідоцтва про право використання знаку «Довіра споживача» для Укрсоцбанку в Хмельницькій області на послуги із залучення строкових вкладів та кредитних операцій для фізичних осіб і продовжило його до 30 березня 2012 року.



Цій події передувала копітка та ґрунтовна робота з вивчення діяльності відділень Укрсоцбанку на Хмельниччині. Товариством споживачів, зокрема, оцінювались банківські продукти, якість обслуговування, зручність розташування відділень та банкоматів.

На відповідність Знаку були протестовані послуги банку в Хмельницькій області. Нагородження знаком «Довіра споживача» дає можливість відділенням банку в Хмельницькій області використовувати в місцях продажу продуктів знак у вигляді зеленого трикутника, який можна легко впізнати.

Звання «Довіра споживача» присвоюється на три роки, згодом необхідно повторно проходити атестацію на відповідність високим стандартам якості. Колектив Хмельницького регіону Укрсоцбанку впевнений, що зможе зберегти завойовані позиції. Адже, за висловлюванням Валентини Іванівни Шулевської, керуючої Центральної макрофілії, на сьогодні висока якість обслуговування та доброзичливе ставлення до клієнтів – пріоритетні напрями в роботі Укрсоцбанку.

Розвиток громади

Принцип UnicreditGroup :

Ми високо цінуємо культурний внесок у справу сприяння сталому соціально-економічному зростанню:

У 2008 році місцеві громади були підтримані на 79 млн. євро, з них 22 млн. – єврогранти і 57 млн. доларів – спонсорство;

Відбулося 11 інституціональних місій, 0 інституціональних зустрічей у Центральній та Східній Європі, 15 зустрічей з високопосадовцями інститутів ЄС;

106 бенефіціарів академічних грантів;

Більш ніж 9900 співробітників залучені до програм волонтерства, більш ніж 2 млн. доларів – внесок до громадських організацій

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

Податкові зобов'язання Укрсоцбанку

Укрсоцбанк входить до десяти найбільших платників податків в Україні. Своєчасна й повною мірою сплата податків є одним із важливих аспектів програми соціальної відповідальності Укрсоцбанку. Протягом усього періоду своєї діяльності Укрсоцбанк у повному обсязі виконує всі свої податкові зобов'язання. Наприклад, за підсумками 2007 року заплатив більш як 322 млн. грн. податків і відрахувань до бюджетів різних рівнів, що на 44% більше, ніж торік.

Культурний внесок



У 2006 році АКБ "Укрсоцбанк" відкрив постійно діючу художньо-мистецьку галерею у приміщенні Львівської філії.

Художня галерея відкрилася виставкою відомого фотомайстра Василя Пилип'юка, яка присвячена 750-річчю Львова. На виставці, яка стала початком цілої серії культурно-мистецьких акцій "Укрсоцбанку" у Львові, представлені фотороботи знаного львівського митця про місто Лева та його мешканців.

"Наше приміщення, розташоване в самому центрі старовинного Львова, дає можливість створити чудовий художньо-мистецький центр. Надалі художня галерея у львівському приміщенні Укрсоцбанку буде працювати постійно", - Олег Сергєєв, керуючий львівською філією АКБ "Укрсоцбанк"

Сьогодні "Укрсоцбанк" дає можливість митцям безкоштовно продемонструвати свої роботи в художній галереї, забезпечуючи вільний вхід для львів'ян та гостей міста:

- у 2007 році пройшла фотовиставка "Погляд крізь призму буденності" (Закапелки львівських душ і вулиць – на світлинах дев'яти молодих фотомитців);

- у 2008 році в рамках днів Відня проходила фотовиставка відомого фотографа Гергарда Трумлера «Відень – любов моя»;
- у 2009 році Львівська філія Укрсоцбанку брала активну участь у 16-му міжнародного форумі видавців у Львові – 12 вересня і презентувала фотовиставку Галини Вдовиченко «Замок Гербуртів. Тамдевін. Гармонія без Фотошопа», а також приймала Міжнародну науково-практичну конференцію «Дитина читає...»

На національному рівні у 2007 році Укрсоцбанк виступив спонсором єдиного в Україні концерту групи зірок джазу Норвегії й видатного музиканта Майка Стерна (США) як частини нового яскравого джаз-ф'южн проекту, що обіцяє стати однією з головних культурних подій року в Україні.

Також Банк:

- спонсорував фестиваль «Джаз Коктебель»
- музичне агентство «Театр джазу»,
- Національний академічний театр російської драми імені Лесі Українки,
- Міжнародний конкурс молодих піаністів пам'яті Володимира Горовиця.

Благочинність

Банк є активним учасником доброчинних і спонсорських програм. Зокрема, він співпрацює:

- з Міжнародним благодійним фондом Катерини Ющенко «Україна 3000»,
- з фондом Олени Франчук «АНТИСНІД»,
- з фондом «Україна»,
- допомагає дитячому будинку «Малютко».

Укрсоцбанк у 2007, 2008 та 2009 роках виділяє на спонсорство й доброчинність майже 2 млн. грн. щорічно.

Укрсоцбанк залучає також своїх клієнтів до активності у доброчинних і спонсорських програмах, які постійно реалізує.

Починаючи з 2007 року наші клієнти, здійснюючи валютно-обмінні або будь-які інші операції, одержали можливість зробити добровільний внесок до фонду «Україна 3000». Була запроваджена технологія, яка надала змогу нашим клієнтам (при бажанні) спрямовувати конкретну суму грошей на ту чи іншу доброчинну акцію.

Спонсорські проекти

Укрсоцбанк спонсорував :

- конференцію Інституту Адама Сміта «Український банківський форум»,
- фонд допомоги родинам загиблих на шахті ім. Засядька,
- Київську федерацію найсильніших атлетів,
- престижну національну вітрильну регату «Кубок Вадима Гетьмана» в пам'ять про видатного фінансиста та батька української національної валюти Вадима Петровича Гетьмана. Найпрестижніша нагорода в українському вітрильному спорті — Кубок Вадима Гетьмана — була розіграна серед крейсерських та крейсерсько-перегонових яхт. Головний трофей регати отримав екіпаж яхти «Амазонка» на чолі з капітаном Геннадієм Іщенко;



- громадські організації і людей, що потребують фінансової допомоги і які звертаються по допомогу. Щомісячно їх прохання виносяться на засідання Правління, яке вирішує питання щодо надання підтримки.

РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ БЛАГОЧИННОСТІ ТА СПОНСОРСТВА

Філії банку розташовані у 27 регіонах України і Укрсоцбанк намагається активно брати участь у житті та розвитку громади та здійснювати свій внесок у розвиток регіонів.

Чернігів

У 2007 році Чернігівська обласна філія Укрсоцбанку виступила спонсором святкування 75-річчя утворення Чернігівської області. Мешканці та гості міста мали можливість насолодитися виступами місцевих колективів художньої самодіяльності, оглянути виставку-ярмарок і презентацію досягнень районів та міст області, містечко майстрів.



Під час свята Укрсоцбанк презентував банківські продукти для населення, підприємців і підприємств Чернігівщини. Також банк підготував сюрприз для відвідувачів виставки – кожен охочий зміг покуштувати пиріг, вага якого сягала 6,5 кг.

Харків



25 травня 2008 року Харківська обласна філія Укрсоцбанку й АТЗТ «Хладопром» подарували жителям Харкова оригінальне й неповторне солодке Свято морозива. Цей захід для харків'ян став уже доброю та однією з найулюбленіших міських традицій. Адже Укрсоцбанк спільно зі своїм клієнтом і діловим партнером – компанією «Хладопром», – проводить його вже шостий рік поспіль в останню неділю травня. Харків'янам була запропонована насичена програма конкурсів, а також святкова лотерея з головним призом – холодильником, наповненим морозивом. У рамках заходу мешканці й гості міста змогли одержати вичерпні відповіді про різні послуги Укрсоцбанку для населення, про акції банку, а також одержати яскраві й інформаційно насичені буклети про продукти банку.

Подібні заходи зміцнюють співпрацю банку з діловими партнерами, а також популяризують послуги банку, залучають нових клієнтів, вносять свій вклад у формування яскравих міських традицій, які дарують харків'янам тепло, радість та усмішки.

ЧЕРНІВЦІ

9 жовтня 2008 року Укрсоцбанк виступив партнером святкування 600-річчя Чернівців, приурочивши всі свої інформаційні кампанії до цього свята, також була запроваджена спеціальна акція з автокредитування «Авто від Укрсоцбанку до 600-річчя Чернівців».

ЕКО-ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Принцип UnicreditGroup :

Ми зобов'язуємося використовувати наші позиції великої фінансової установи для захисту та вирішення завдань, пов'язаних зі зміною клімату:

- *стратегічне партнерство зі Всесвітнім фондом дикої природи;*
- *підвищена увага до питань навколишнього середовища у кредитних операціях і політиках;*
- *3,75 млрд. євро корпоративних позик щодо проектів відновлювальної енергії;*
- *запровадження системи для зменшення енерговикористання;*
- *розроблена Інтранет-платформа щодо поширення еко-знань співробітників.*

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.



Фінансовий сектор має незначний вплив на зміну клімату. Викиди CO₂ 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.

UniCredit Group приділяє значну увагу проблемі зміни клімату, саме тому була розроблена Екологічна заява Групи.

Екологічна заява Групи UniCredit.

Нашою місією є збільшення довгострокової цінності для суспільства і покупців, працівників та акціонерів, а також для наступних поколінь. Наша ідентичність заснована на важливих для людства цінностях і будується на діяльності, включеної до стратегічних рішень і дій.

Процес інтеграції Групи до інших підприємств було виконано, і результатом цього процесу стало розширення горизонтів компанії, що дає нові можливості для Групи. Створення підприємства з «міжнародним корінням» і присутність у країнах з різноманітною культурою і законами вимагає від нас більшої уваги до досягнення цілей сталого розвитку, які ми поставили в аспекті користування ресурсами і зосередження уваги на різних аспектах банківських операцій. Система **управління довкіллям** упроваджує ці нові розробки й дозволяє нам приймати відповідні рішення на рівні Групи. У той же час це дає нам унікальну можливість приймати більш ефективні бізнес-рішення в економічній і соціальній сферах у країнах нашої присутності.

Ключовим пріоритетом Групи є поточний огляд найбільш серйозних екологічних впливів, які можуть бути пов'язані з нашою діяльністю, таких як: збереження природних ресурсів і

відходи виробництва. Група також надає особливого значення питанню запобігання так званого «непрямого» екологічного впливу, викликаного діями за межами підприємства, на які ми можемо впливати за допомогою цільових рішень в області закупівель і політики затвердження кредитів, а також за допомогою інноваційних послуг та визначення стратегічних планів.

UniCredit є прихильником боротьби зі зміною клімату – основною на сьогодні проблемою довкілля. Група знову підтверджує свою прихильність до формування культури сталого розвитку і досягнення цілей Кіотського протоколу в країнах своєї присутності. Так само довгостроковим стратегічним рішенням компанії є зменшення викидів небезпечних для довкілля газів як ключового фактора прийняття рішень як щодо виготовлення продукції, так і провадження кредитної політики.

Відповідальна діяльність також означає дотримання правил. Для цього разом з відповідністю діяльності нашої компанії до міжнародних положень у сфері охорони довкілля ми оновили наші зобов'язання для участі в таких добровільних ініціативах і програмах, як Глобальний договір ООН, ЮНЕП, Європейське регулювання ЕМАС і Принципи Екватора. Ми зобов'язались розробляти технологічні й організаційні інновації в нашому бізнесі та відносинах з покупцями задля покращення наших показників.

Індивідуальна креативність має заохочуватись для того, щоб скористатись перевагами нових рішень, які дозволять нам досягти відмінних результатів у сталому розвитку у сфері захисту довкілля і прибутковості компанії в довгостроковій перспективі. Індивідуальна діяльність працівників Групи має важливе значення для досягнення загального покращення наших екологічних показників, і тому нашим завданням і відповідальністю є сприяння широкому розповсюдженню інформації серед співробітників у всіх країнах, де Група здійснює свою діяльність, про те, що кожна людина може зробити внесок в успіх компанії. Група має пріоритет щодо забезпечення належної підготовки та забезпечення участі всіх працівників на різних рівнях компанії, з тим щоб сприяти підвищенню їх професійного розвитку.

Ми розуміємо, що одних зусиль компанії замало, щоб досягти поставлених цілей, і тому ми спрямовуємо наші зусилля на **співпрацю з нашими стейкхолдерами** для того, щоб зрозуміти їх потреби, обговорити можливі вирішення проблем та ініціювати діалог, що дозволить нам зростати разом. Ми відчуваємо необхідність комунікації із зовнішнім середовищем компанії (місцеві громади, групи із захисту довкілля та асоціації захисту прав споживачів) за допомогою надання інформації і врахування їх інтересів та побажань. Основною причиною запровадження такої комунікації є створення довгострокових партнерських і довірливих стосунків у країнах діяльності й найбільш ефективного використання специфічних особливостей і можливостей у цих областях у плані захисту природних ресурсів та підвищення рівня поінформованості.

Кращим способом зробити нашу прихильність надійною є **забезпечення прозорості нашої діяльності** та досягнення вагомих результатів у галузі раціонального природокористування. Із цією метою ми оцінюємо й відслідковуємо наші можливості стосовно досягнення поставлених нами цілей за допомогою використання спеціальної системи оцінювання, включаючи показники, які можна легко зрозуміти й порівняти в подальшому. Тож ми добровільно запрошуємо незалежні організації для зовнішньої перевірки та оцінки цих даних.

Нагорода Європейської комісії з енергозберігання

Напрямок UniCredit «Нерухомість» отримав нагороду Європейської комісії за найкращі послуги з енергозберігання. Ця програма розпочалася у 2006 році в Мілані із заміни систем охолодження абсолютно новим, високопродуктивним устаткуванням. Ця програма поєднала високі операційні результати зі зниженням споживання енергії, а енергія, яка була отримана з відходів, повторно використовується для опалювальних потреб будинку.

Результати були вражаючими:

- скорочення споживання енергії приблизно 4000000 кВт-год на рік;
- скорочення викидів CO₂ приблизно на 2500 тонн;
- скорочення витрат становить приблизно € 400 000 на рік.

Інші ініціативи Групи:

- використання відновлювальної електроенергії з ГЕС у наших структурних підрозділах в Італії;
- створення групи фахівців задля оцінки всіх наших ризиків і можливостей, пов'язаних зі зміною клімату;
- робота спеціалістів-екологів у відділеннях Групи над заявою щодо зміни клімату, яка буде містити цілі зі зменшення викидів парникових газів та інші завдання відповідно до декларації UNEP, яку ми підписали в червні 2007 року;
- інвестиції в розмірі 10 мільйонів євро в European Carbon Fund, перший недержавний фонд;
- члени Проекту зі зменшення викидів вуглекислого газу і Кіотського клубу.

Укрсоцбанк як частина групи UniCredit намагається розробляти свою політику у сфері захисту навколишнього середовища відповідно до цілей Групи. Був введений 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 Укрсоцбанку становить 28,2%, у той час, як для банківської галузі гарним співвідношенням є менш ніж 50%

При наданні кредиту установі співробітники Укрсоцбанку обов'язково враховують вплив на навколишнє середовище.

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

- проведення аудиту щодо емісії CO₂;
- 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.

**ВИКОНАННЯ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ УКРСОЦБАНКОМ,
БАНКОМ МІЖНАРОДНОЇ ГРУПИ UNICREDIT**

ТАБЛИЦЯ-ПІДСУМОК

Принцип	Система	Стор.
Принцип 1: комерційні компанії повинні забезпечувати та поважати захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні.	Корпоративний кодекс компанії Хартія ділової етики UniCreditGroup Місія Групи Колективний договір Проект «Жінки та лідерство» Благодійність	7-8 9-12 16 18-19 27
Принцип 2: 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	16 22-25
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	Колективний договір; підбір та навчання працівників банку, їх підтримка і просування	15-21
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	Еко-відповідальність	29-31
Принцип 10: комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво	Боротьба з корупцією	13-14