

Бачення перспектив

Звіт про виконання принципів Глобального Договору ООН
ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™



2012 рік

 **UniCredit Bank**

БАЧЕННЯ ПЕРСПЕКТИВ

Структура звіту

ВСТУП	3
Про ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™	4
Міжнародні стандарти соціальної відповідальності UniCredit.....	9
Місія UniCredit	11
<i>ПЕРСПЕКТИВА 1: Людина понад усе.....</i>	<i>13</i>
1.1. Співробітники	13
1.2. Клієнти	25
1.3. Громади	32
<i>ПЕРСПЕКТИВА 2: Еко-відповідальність</i>	<i>47</i>
<i>ПЕРСПЕКТИВА 3: Протидія корупції</i>	<i>52</i>
ТАБЛИЦЯ-ПІДСУМОК	54

Шановні читачі,

Протягом 22 років своєї діяльності на вітчизняному ринку ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, здобув репутацію соціально відповідальної фінансової установи, яка щорічно підтримує велику кількість культурних, спортивних та інших меценатських проектів в Україні.

Будучи соціально відповідальною організацією, ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, виступає активним учасником ініціативи Глобального Договору ООН та цілковито поділяє й дотримується 10 принципів Документу. Наразі, це вже третій Звіт з прогресу виконання принципів Глобального Договору ООН, який ми презентуємо широкому загалу.

За плечима Банку значна кількість важливих проектів, котрі він традиційно підтримує кожен рік. Міжнародний конкурс молодих піаністів Володимира Горовиця - музичний конкурс широко відомий навіть за межами України. У цьому році конкурс розпочався в той же день, що і ЄВРО 2012. 59 юних дарувань з 11 країн світу демонстрували свою майстерність киянам та гостям міста протягом 15 днів.

Також в цьому році ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, спільно з UniCredit Foundation і Фондом Східна Європа оголосили про запуск нового спільного соціального проекту на території України. Програми цього проекту орієнтовані на допомогу незахищеним верствам населення та на розвиток українського суспільства в цілому. Проект стартував у січні 2013 року.

Головною подією року, в рамках нашого національного спонсорства, стало УЄФА ЄВРО 2012 в Україні. Нам було приємно взяти участь в організації події такого масштабу, я б сказав, історичного в нашій країні.

Від імені всього Банку можу сказати, що ми отримуємо справжнє задоволення, підтримуючи проекти не тільки такого масштабу, як Європейський Чемпіонат, але й менш гучні проекти, оскільки, на мій погляд, благодійний внесок вимірюється не стільки масштабом самого заходу або проекту, якому виділяється допомога або майбутньою віддачею від нього, скільки кількістю щасливих моментів, подарованих людям.



З повагою,

Борис Тимонькін,

Голова Правління ПАТ «Укрсоцбанк»,
UniCredit Bank™



Про ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™

Публічне акціонерне товариство «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, 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», UniCredit Bank™, 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», UniCredit Bank™, 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 однією 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 року 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 свою юридичну назву - ПАТ «Укрсоцбанк».



Основні показники ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™

Фінансові:

кредитний портфель – 32,400 млрд. грн.;
активи – 40,848 млрд. грн.;
капітал – 7,761 млрд. грн.;
чистий прибуток Банку – 4,273 млн. грн.

Бізнес:

Кількість відділень – 378
Кількість населених пунктів, у яких є відділення Банку – 160
Кількість банкоматів – 1156
Обсяг коштів корпоративних клієнтів – 5,816 млрд. грн.;
Обсяг коштів роздрібних клієнтів — 14,241 млрд. грн.

Співробітники:

Кількість співробітників – 7 500
Кількість жінок серед співробітників – 5867
Кількість жінок на керівних посадах – 836
Обсяг коштів роздрібних клієнтів — 14,241 млрд. грн.

Показники вказані станом на 01.02.2013



Відзнаки та досягнення 2012 року ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™

Протягом 2012 року ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, отримав цілу низку нагород у провідних, як фінансових так і нефінансових, рейтингах. Відзнаки Банку 2012 року ще раз підтвердили його непохитні позиції серед провідних, надійних, відкритих та відповідальних фінансових установ, представлених на ринку України.

Відкритість:

- Борис Тимонькін, голова правління ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, нагороджений дипломами за медіа активність у 2011 році за версією дослідницької компанії NOKs fishes.
- ПАТ «Укрсоцбанк» зайняв лідируючі позиції у рейтингу банків України щодо медіа активності у 2011 році за версією дослідницької компанії NOKs fishes.
- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, зайняв лідируючі позиції в рейтингу банків України в соціальних мережах за версією компанії «Простобанк Консалтинг».
- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, посів друге місце в категорії «Велетень загального медіарезонансу» за версією дослідницької компанії NOKs fishes.
- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, став лідером у номінації «Велетень медіа резонансу» репутаційного блоку «Бізнес» у 2012 році згідно дослідження «МедіаВершки» компанії NOKs Fishes.

Надійність:

- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, у ТОП-3 рейтингу «50 провідних банків України» за версією видання «Комерсант».
- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ посів 2 місце у репутаційному рейтингу в групі банків із західним капіталом згідно з результатами спільного дослідження журналу «Власть Денег» і компанії NOKs fishes.
- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ увійшов до трійки лідерів репутаційного рейтингу іноземних банків за версією дослідницької компанії NOKs fishes.
- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, посів четверте місце у рейтингу 30-ти найнадійніших установ банківського сектору України за версією журналу «Кореспондент».
- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, посів третє місце у репутаційному рейтингу серед банків із західними акціонерами за третій квартал 2012 року, згідно із результатами дослідження "Goodwill-фактор", проведеного дослідницькою компанією «NOKsfishes» спільно із щотижневиком "Власть денег".

Провідний менеджмент:

- Борис Тимонькін, Голова Правління ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ посів перше місце премії

«UKRAINIAN BANKER AWARDS 2011» в номінації «Визнання колег», за версією рейтингу «ТОП-100» («Інвестгазета», видавництво «Економіка»).

- Борис Тимонькін, Голова правління ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, був визнаний найкращим банкіром 2011 року, за версією рейтингу «50 провідних банків України», що опублікований Видавничим домом «Комерсант-Україна».
- Борис Тимонькін втретє став «Банкіром року» за версією газети «БІЗНЕС».
- Борис Тимонькін посів друге місце у номінаціях «МедіаВелетень» та «МедіаЕстет» у рейтингу медіа активності 2012 року «Медіа Вершки», який проводиться дослідницькою компанією NOKs Fishes.

Якість фінансових послуг:

- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ - найкращий банк з торгового фінансування в Україні.
- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, увійшов у ТОП-3 банків по наданню розрахунково-касового обслуговування (Cash Management) всередині країни.
- ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, посів третю позицію у чарті «UKRAINIAN BANKER AWARDS 2012» у номінації «Найавтомобільніший банк» за версією видання «Інвестгазета» та видавничого дому «Економіка».
- За версією рейтингу видання «Комерсант», «50 провідних банків України», Банк отримав наступні відзнаки: номінація рейтингу «Автокредитування» – 3 позиція, номінація рейтингу «Зарплатні проекти» - 3 позиція, номінація рейтингу «Обслуговування фізичних осіб» - 5 позиція, номінація рейтингу «Кредити малому та середньому бізнесу» - 5 позиція.

Відповідальний Банк:

- ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, визнаний найкращим Банком для студентства Університетом банківської справи Національного Банку України
- ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, посів третю позицію у чарті «UKRAINIAN BANKER AWARDS 2012» у номінації «Кращий роботодавець українського ринку» за версією видання «Інвестгазета» та видавничого дому «Економіка».





Міжнародні стандарти соціальної відповідальності UniCredit

Група UniCredit, до якої з 2007 року входить ПАТ «Укрсоцбанк», 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 157, 000 співробітників** й **9, 400 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.

Основні показники UniCredit:

- Загальні активи: 969,152 млрд. євро;
- Банківські операції – у 22 країнах світу;
- представницькі офіси – у 27 державах світу;
- 9 360 відділень;
- 157 190 співробітників;
- чистий прибуток – 335 млн. євро.

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.

Сталий розвиток – невід’ємна частина бізнесу провідної європейської групи UniCredit

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».

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

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) у 2012 році UniCredit покращив свій минулорічний загальний результат, набравши 83 бали зі 100 (упорівнянні з 78 балами зі 100 у 2011 році). Загалом група покращила свої результати по усім трьом вимірам, що оцінювались: економічний, вимір навколишнього середовища та соціальний.

З 2001 року UniCredit входить до рейтингу FTSE4Good, згідно з яким отримала позитивні оцінки сталого розвитку від рейтингових агенцій та інвесторських груп. У рамках перегляду рейтингу FTSE4Good, UniCredit відповідає всім вимогам рейтингу та є підтвердженим членом FTSE4Good Index Series станом на вересень 2012 року.

Згідно результатів рейтингу FTSE4Good ESG Ratings загальний бал UniCredit покращився до 4.7 з 5 можливих (для порівняння 4.3 бали було в березні 2012 року за 6 місяців діяльності). Завдяки показникам сталого розвитку UniCredit було обрано до групи лідерів FTSE4Good, та наразі група займає друге місце серед найкращих банків Європи, відповідно до рейтингу FTSE4Good ESG по класифікації Лідери суперсектору та регіональних лідерів.

UniCredit також є членом Глобального Договору на міжнародному рівні, що сприяє активному просуванню міжнародних традицій соціальної відповідальності в Україні.



Місія UniCredit – основа щоденної діяльності

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 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: людина понад усе

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.

Принцип 3. Комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань та визнавати право на колективні угоди.

Принцип 4. Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню примусової або обов'язкової праці.

Принцип 5. Комерційні компанії повинні сприяти дієвому викоріненню дитячої праці.

Принцип 6. Комерційні компанії повинні сприяти дієвому викоріненню дискримінації стосовно зайнятості та працевлаштування.

1.1. СПІВРОБІТНИКИ

Кодекс корпоративної етики, як ключовий елемент організаційного управління

З 2007 року в Банку на постійній основі діє Кодекс корпоративної етики, який визначає місію та корпоративні цінності фінансової установи. Кодекс покликаний визначити стандарти поведінки й діяльності працівників Банку, підвищити якість послуг, фінансову стабільність, прозорість та ефективність банківських процесів.

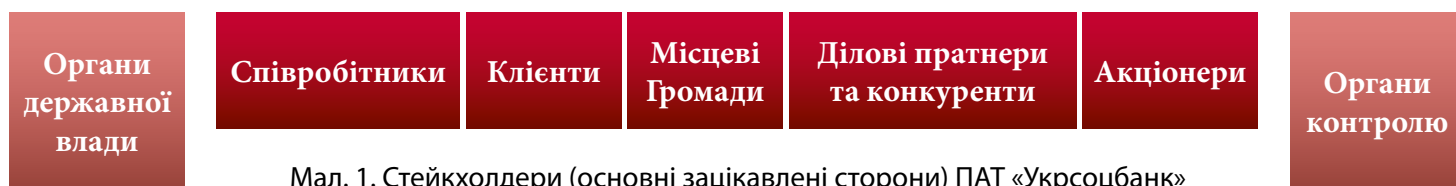
Місія базується на визначенні клієнта, як центру уваги Банку:

- 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. 1).

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, враховує 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», UniCredit Bank™, 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», UniCredit Bank™, 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.

Щодо **місцевих громад** Банк займає активну соціальну-політичну позицію, щорічно реалізуючи низку соціальних проєктів, спрямованих на допомогу, розвиток та підтримку локального населення. Пріоритетними векторами спонсорської допомоги Банк обрав – підтримку дитячих будинків, кінотеатру, освіти, охорону здоров'я та спорт.

Контроль і відповідальність за дотриманням Кодексу корпоративної етики

Працівники Банку при прийомі на роботу знайомляться з Кодексом. 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. Кодекс ділової етики

У липні 2007 року ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, 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. 2).

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», UniCredit Bank™, є відображенням найкращих надбань банків та компаній, які об'єдналися в UniCredit. Її основними рисами є орієнтування на людські цінності 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:

- Справедливість
- Прозорість
- Повага
- Взаємність
- Свобода
- 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.

ХАРТІЯ ділової етики

Справедливість

Прозорість

Повага

Взаємність

Свобода

Довіра



У відносинах

з Колегами

Клієнтами

та постачальниками

Інвесторами

Місцевими громадами

Конструктивні моделі управління UniCredit

UniCredit є вираженням різних культур, надбанням банків та компаній, які поступово впливали на 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 напряду 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», UniCredit Bank™, 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 скликає 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 найкращої обізнаності про ідентичність UniCredit шляхом ініціативи, яка залучає одночасно 157 190 колег групи у 22 країнах по всьому світу.

Тож після приєднання до корпоративної культури групи всі співробітники ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ 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 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», UniCredit Bank™ з 2008 р.) 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 2012 році День UniCredit було присвячено темі «**позитивного впливу на клієнтів**».

У рамках ініціативи співробітники брали участь у зустрічах зі своїми колегами, метою яких було:

- усвідомити значення позитивного впливу на клієнтів (або **внутрішніх клієнтів** – колег) для співробітників UniCredit
- обговорити історії, що показують такий вплив у контексті **Real-Life Banking**
- визначити, які види нашої повсякденної діяльності забезпечують позитивний вплив на клієнтів.

До Дня UniCredit був спеціально створений та проведений конкурс серед співробітників на найкращу власну історію про позитивний вплив на клієнтів. Після голосування і оцінки топ-менеджменту групи автори найкращих історій отримали призи. Також співробітники мали змогу сфотографуватися під час зустрічі для створення фотогалереї, яку було опубліковано на внутрішньому порталі Банку, а також надати власні відгуки про День UniCredit, заповнивши он-лайн анкету на внутрішньому сайті групи OneGate. Історія, направлена від України, посіла 5 місце серед усіх історій, що були зібрані під час конкурсу.



ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, – один з найкращих роботодавців України

ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, намагається стати найкращим банком-роботодавцем. Наразі в системі Банку працює приблизно 7,5 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», UniCredit Bank™, існує профспілковий комітет, який сприяє заключенню колективного договору та його ефективній роботі.

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», UniCredit Bank™, які є членами ППО ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ разом зі своїми родинами протягом 2012 року мали змогу оздоровитися у наступних закладах:

- для дітей – дитячі оздоровчі табори, такі як «Лісний», «Чайка», «Променистий»;
- для дорослих з дітьми та членами родини ТОВ «Лазурь» (Севастополь), пансіонати «Береговий» (Алушта), «Аравана»(с.Курортне), «Творча Хвиля»(с.мт.Коктебель) та Центр медичної реабілітації і санаторного лікування «Алупкінський» Міністерства оборони України.

Загалом улітку 2012 року за рахунок ППО ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ було оздоровлено 210 дітей та 318 дорослих. Для членів ППО та їх дітей путівки пільгові.

Крім того, 111 працівників ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, та членів їх сімей пройшли курс оздоровлення у санаторіях за санаторно-курортними путівками Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності.

Також було організовано 3 поїздки вихідного дня у селище Затока, що у Одеській області, в яких взяли участь 290 членів профспілки та членів їх сімей.

17 січня 2013 року відбулось розширене засідання III Пленуму Київського міського комітету профспілки працівників державних установ. На пленумі були розглянуті питання підведення підсумків роботи у 2012 році та визначено подальші напрямки діяльності. Крім того, підведені підсумки конкурсу на найкращу профспілкову організацію. Тож найкращою первинною профспілковою організацією визнано профспілкову організацію Публічного акціонерного товариства «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™.

Навчання персоналу

У ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, приділяють особливу увагу навчанню та розвитку персоналу, в Банку функціонує спеціалізований Навчальний Центр. Так у 2012 році загалом було проведено цілу низку ініціатив, а саме:

Тренінги для Корпоративного бізнесу

У 2012 році Навчальний центр підтримував наш корпоративний бізнес для того, щоб вдосконалити навички оцінки ризиків та знань структурованого фінансування. Ряд тренінгів було проведено тренерами з Банку Австрії, в яких взяв участь 31 співробітник.

Тренінги для Роздрібного бізнесу

Впровадження нових стандартів обслуговування клієнтів було підтримано спеціальною програмою тренінгів, які проводилися для усіх співробітників Роздрібного бізнесу, що дало їм можливість на практиці використати нові вимоги для обслуговування клієнтів. Додаткові програми тренінгів було розроблено для менеджерів по роботі з клієнтами малого та середнього бізнесу та менеджерів по роботі з заможними клієнтами. У цій програмі були розглянуті усі специфічні теми, важливі для цих сегментів. Загалом протягом року 2315 працівників фронт-офісу взяли участь у навчальних програмах, що означає 42750 годин тренінгів.

Програми з лідерства

У 2012 році значну увагу було приділено розвитку лідерства у нашому Банку. Активно проводилися основні програми з розвитку лідерських навичок тих керівників, яких було призначено на керівні посади нещодавно. У 2012 році 421 керівник взяв участь у цій програмі, що склало 7088 годин тренінгів. Для досвідчених керівників була створена нова навчальна програма «Лідерство заради результату», що базується на концепції емоційного інтелекту. Тренінг є виїзним та триває 4 дні. Впровадження цієї програми було реалізовано за міцної підтримки зі сторони UniManagement та Керівництва нашого Банку.

Знання мови

З метою покращення рівня володіння англійською мовою працівників Навчальний центр організовує навчання з англійської мови у класах, розмовний клуб та тренінги з розвитку мовленнєвих навичок. Загалом у 2012 році 408 співробітників головного офісу та 274 співробітника з усіх Макрорегіонів відвідали курси з навчання англійській мові. З метою перевірки рівня знань та контролю ефективності подальшого вивчення мови у цьому році співробітників Банку було запрошено взяти участь у незалежному тестуванні англійської мови.

Тренінги з Нормативної відповідності

Для того, щоб запобігти можливим ризикам у 2012 році за підтримки навчальних ресурсів групи ми значно збільшили обізнаність наших співробітників у напрямку Нормативної відповідності та з темою боротьби з відмиванням грошей, розробивши курси дистанційного навчання, обов'язкові для всіх працівників Банку.

Оцінка задоволеності персоналу – People Survey

Метою щорічних опитувань співробітників щодо задоволеності є опитування «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.



В кінці 2012 року опитування People Survey було імплементоване та проведене у новій спрощеній модифікації – Light People Survey. В спрощеній версії опитування брала участь вибіркова група співробітників, а також воно містило меншу кількість питань. Light People Survey складався з приблизно 20-25 питань, порівняно з 55 питаннями у попередній версії.

Варто зазначити, що у 2012 році залученість співробітників у опитуванні зросла на 5% відсотків та склала 79% у порівнянні з 74% у 2011 році відповідно.

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 є умовою для навчання та зростання
- Лідерство – створення можливостей для розвитку окремих осіб, компаній та громад
- Навчання повинно поєднуватися з вимогами роботи
- Діяльність з навчання сприяє інноваціям, міжкультурному розвитку та обміну знаннями

Варто відзначити наступні міжнародні програми UniCredit:

Програма UniQuest

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

Цього року 2 співробітники Банку успішно пройшли складні фази відбору та приєдналися до програми UniQuest. У наступні декілька місяців учасники працюватимуть над стратегічними проектами під чітким керівництвом наставників - аналізуватимуть дані, будуть обговорювати

ідеї на зустрічах, надавати свої пропозиції та шукати шляхи втілення своїх робіт у реальне життя. Основна увага приділятиметься розвитку, що базується на підході «навчання під час роботи», оскільки такий підхід є основою програми UniQuest.

Програми розвитку EDP (Executive Development Program) та TMR (Talent Management Review)

Впродовж 2012 року учасники програм розвитку групи EDP (Executive Development Program) та TMR (Talent Management Review) брали участь у навчальних програмах, організованих як на локальному рівні, так і на рівні групи.

Програма розвитку локальних талантів ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ - UniAction

Ми продовжуємо роботу в напрямку розвитку лідерства серед своїх співробітників на місцевому рівні. Таку 2012 році була запущена особлива ініціатива **UniAction**, до якої долучилися працівники з пулу локальних талантів Банку. Їх робота була пов'язана з розробкою та втіленням Планів дій за результатами Опитування працівників People Survey. Протягом останніх місяців команди здебільшого працювали над наступними темами: управління ефективністю, навчання та розвиток, лідерство та швидкість змін та навантаження. У результаті ініціативи у Банку було впроваджено 4 проекти: спортивні заходи для співробітників, пілотний проект щодо нової системи Оцінки ефективності персоналу, ресурс вивчення англійської мови, запуск теми «Історія успіху» на внутрішньому порталі для працівників.

Внутрішня задоволеність клієнтів

Цього року ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, вперше провів опитування для визначення внутрішньої задоволеності клієнтів. Це опитування спрямоване на оцінку щоденної діяльності різних структур Банку та на виявлення недоліків у існуючих процедурах та процесах. Завдяки опрацьованим результатам цього опитування ми зможемо покращити рівень обслуговування внутрішніх та зовнішніх клієнтів відповідно до їх потреб.



Управління різноманітністю

Відповідно до Принципу №6 Глобального Договору ООН ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, 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 персональних 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 нещодавно - 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, була розпочата у вересні 2007 року. Вона залучила 100 провідних жінок-керівників; перші проекти було розпочато в другій половині 2008 року.

В ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, працює 78% жінок. Середній вік ТОП-менеджменту – 53 роки, середня ланка, яка не включає спеціалістів – 38 років, інші співробітники – 34 років. Переважну більшість персоналу Банку складають 36% жінок віком до 30 років. У 2012 році підвищення отримали 558 співробітників, з яких 450 – жінки.



1.2. КЛІЄНТИ

Створення найкращих умов та атмосфери обслуговування клієнтів

У відповідності до вимог сучасного ринку банківських послуг, ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, постійно прагне до оновлення та вдосконалення. Сьогодні однією з місій Банку є покращення всіх процесів обслуговування та виведення на новий європейський рівень філософії взаємодії з клієнтами.

Для досягнення цієї мети Банк здійснює свою діяльність по всій Україні через широку мережу відділень, яка на сьогодні становить 378 пунктів обслуговування клієнтів. Представництва Банку знаходяться у 160 населених пунктах Країни у чотирьох форматах: фінансові центри, універсальні відділення, відділення в торгових центрах та спеціалізовані відділення. Всі відділення фінансової установи розташовані в місцях, зручних для споживачів, надають повний спектр банківських послуг та відповідають покладеним на них функціям.

ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, продовжує розширювати перелік високоспеціалізованих та універсальних відділень, з метою забезпечення сервісу найвищого рівня для своїх клієнтів. У 2012 році почали працювати центри Приватного банкінгу в Харкові та Одесі, які успішно доповнили мережу спеціалізованих відділень, відкритих у попередні роки в Києві та Донецьку.

Розвиток альтернативних каналів продажу

Одним із пріоритетних напрямків розвитку бізнесу ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, є робота з клієнтами через сучасну мережу альтернативних каналів.

У цьому напрямку для більш ефективного задоволення потреб клієнтів Банк прагне впроваджувати та реалізовувати нові, інноваційні та сучасні інструменти обслуговування клієнтів: банкомати нового покоління, SMS-банкінг, Інтернет- та мобільний банкінг, новий формат відділень, соціальні мережі, веб-сайт. Зокрема у 2012 році Банк пропонував на ринку найбільш функціональний сервіс SMS-банкінгу; надавав клієнтам сервіси через банкомати та інформаційні кіоски; проводив консультації та операції через ефективну систему Контакт-центру; здійснював операції з картковими рахунками через систему Інтернет-банкінгу, постійно оновлювався сучасний корпоративний сайт Банку, створений згідно стандартам UniCredit та багато іншого.

Всі дистанційні сервіси, які надаються через альтернативні канали, мають на меті покращити зручність користування, прискорити час надання банківських послуг та забезпечити високий рівень їх якості.

Мережа банкоматів ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ – одна з найбільших в Україні

Мережа власних **банкоматів** ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, на кінець 2012 року складалася з **1.156 одиниць**. В рамках забезпечення прозорості операцій для клієнтів Банк почав публікувати на моніторах банкоматів інформацію щодо комісій за операцію, яку клієнт має намір провести. Таким чином, Банк попереджує клієнтів про можливі додаткові витрати, що дозволяє користувачам краще контролювати власні операції. Варто відмітити, що Банк, окрім власної широкої мережі банкоматів, надає клієнтам можливість здійснювати операції зі зняття готівки без комісії через найбільшу партнерську мережу банкоматів в Україні, яка об'єднує 62 локальні банки та складається з **понад 9 тис. пристроїв**. Крім того, Банк входить до міжнародної мережі банкоматів UniCredit, що об'єднує 18 банків поза межами нашої країни.

Кількість **інформаційних кіосків** Банку на кінець 2012 року становила **117 одиниць**. Банк розміщує кіоски у так званих Залах самообслуговування – окремих зонах у крупних відділеннях Банку, де клієнти мають можливість заощадити час та самостійно отримувати інформацію щодо власних рахунків та здійснювати операції. **Зали самообслуговування**, зазвичай, обладнані банкоматами (в тому числі з функцією прийому готівки), інформаційними кіосками, а також телефонами прямого зв'язку з Контакт-центром Банку. Для зручності клієнтів у великих відділеннях працюють спеціальні менеджери, які навчають відвідувачів самостійно проводити операції та отримувати інформацію в банкоматах і кіосках. Практично всі Зали самообслуговування працюють 24 години на добу, без вихідних, що дозволяє клієнтам отримувати цілодобовий доступ до власних рахунків 7 днів на тиждень.

Для зручності клієнтів повна інформація щодо розташування банкоматів Банку, інформаційних кіосків та банкоматів партнерської мережі доступна на офіційному веб-сайті фінансової установи – www.unicredit.com.ua.



Впровадження нових сучасних систем дистанційного обслуговування

В рамках розширення функціоналу альтернативних каналів наразі готується до введення в експлуатацію нова інноваційна система **Інтернет-банкінгу**. Вона дозволить клієнтам значно розширити спектр операцій з власними рахунками та забезпечить високу захищеність інформації, рахунків та платежів у глобальній мережі. Проект наразі знаходиться на фінальному етапі інтеграції. Протягом 2012 року у діючих системах Інтернет-банкінгу спеціалістами Банку також проводилась робота щодо покращення рівня безпеки, а саме були впроваджені нові функції перевірок та методи попереджень, що дали позитивний результат, виражений у зменшенні кількості шахрайських дій.

Наступним пріоритетним напрямом для Банку є впровадження сучасної та багатфункціональної системи **Мобільного банкінгу**, яка дозволить власникам смартфонів безпечно керувати власними рахунками через банківський мобільний додаток.

У сфері SMS-банкінгу Банк також впроваджував рішення, що направлені на покращення якості послуги та більшої орієнтованості на клієнта. Найважливіші з них:

- на фінальному етапі знаходиться проект, відновлений у 2012 році, метою якого є створення нового програмного комплексу, який буде відповідати за роботу послуги SMS-банкінг. Завдяки проекту, користувачі отримають більш надійний сервіс, а Банк більше можливостей для аналізу, контролю та подальшого розвитку SMS-банкінгу;
- продовжується робота, що направлена на покращення рівня задоволеності користувача, а саме розробка нових шаблонів SMS-повідомлень, які отримують користувачі послуги SMS-банкінг.





Веб-сайт та соціальні мережі – сучасні інструменти взаємодії з клієнтами

Варто відзначити, що в 2012 році Банк продовжив активний розвиток альтернативних каналів взаємодії з клієнтами через Інтернет. Велика увага приділялась розвитку веб-сайту Банку та офіційних груп Банку у соціальних мережах.

Протягом року значно підвищилась кількість відвідувачів веб-сайту, були впроваджені нові інструменти для бізнес-клієнтів – кредитний та депозитний калькулятори.

Було запущено в роботу новий веб-сайт по мультибрендовому проекту U-card, що об'єднує в собі переваги програм лояльності та міжнародних банківських платіжних карт.

З метою вдосконалення та пришвидшення обслуговування клієнтів за допомогою веб-каналів, в 2012 році запущена в роботу система обробки заявок, які надійшли від клієнтів Банку через альтернативні канали продажу – веб-сайт та Контакт-центр. Завдяки цьому запити клієнтів обробляються максимально ефективно та швидко.

Слідуючи сучасним тенденціями та вимогам ринку, другий рік поспіль ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, відзначається своєю діяльністю у популярних **соціальних мережах**. Якщо у 2011 році були відкриті сторінки у Facebook, VKontakte та Odnoklassniki, то в 2012 році Банк вийшов ще у три мережі Google+, Twitter та LinkedIn та майже вдвічі збільшив кількість учасників своїх груп, зокрема у Facebook - мережі, що найбільш динамічно розвивається. Присутність у соціальних спільнотах допомагає Банку, в першу чергу, стати ближче до своїх клієнтів, надавши їм можливість залишатися в курсі останніх новин і подій. Крім того, Банк прагне допомогти молодій аудиторії підвищити обізнаність у сфері банківських послуг і надати доступ до банківського обслуговування у більш звичному та зручному для даної аудиторії середовищі.

Так, інновацією на ринку банківських послуг став запуск в 2012 році **віртуального відділення** в соціальній мережі Facebook. Спеціально розроблений розділ на сторінці Банку візуально виконаний у стилі відділення. Завдяки йому всі бажаючі мають можливість отримати доступ безпосередньо із соціальної мережі до інформації про банківські продукти та послуги, тарифи, рекламні компанії; можливість призначити зустріч з менеджером у відділенні або замовити зворотній дзвінок з Банку; можливість користуватися продуктовими калькуляторами та зручним навігаційним сервісом вибору продукту «Конторама». Також на сторінці віртуального відділення розміщені контакти Банку - номери телефонів Контакт-центру, мапа відділень та банкоматів.

Контакт-центр – професійна допомога клієнту 24 години на добу 7 днів на тиждень

Робота **Контакт-центру** ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, являється однією з найефективніших і користується популярністю серед наших клієнтів. Кожна зацікавлена особа може ознайомитися з необхідною інформацією зателефонувавши до Контакт-центру, відправивши e-mail повідомлення, замовивши дзвінок або зустріч через сайт Банку.

Завдяки Контакт-центру клієнти мають можливість отримати кваліфіковану консультацію щодо продуктів та послуг Банку, а саме: платіжних карток, депозитних вкладів, програм кредитування, здійснення грошових переказів, системи «Інтернет - банкінг» для фізичних осіб та системи «Інтернет-Клієнт-Банк» для юридичних осіб та підприємців, отримати інформацію про відділення та банкомати. Також за допомогою операторів надається можливість провести операції блокування/розблокування платіжної картки, замовити її перевипуск або подовження терміну дії, встановлення та зняття обмежень по платіжній картці, перерахування коштів з рахунку „Ощадний+“, підключення додаткових сервісів «SMS-банкінг», послуг «Платежі» (погашення кредиту) та «Виписка по рахунку». Для зручності та заощадження часу, клієнти частково можуть отримати інформацію в автоматичному режимі.

Контакт-центр є важливим інструментом для проведення опитувань клієнтів та вивчення клієнтської думки. Для покращення зворотного зв'язку з Банком в Контакт-центрі клієнти мають можливість зареєструвати скаргу, пропозицію або подяку щодо роботи фінансової установи.



Продукти та послуги Банку

2012 рік відзначився активною діяльністю ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ щодо **залучення коштів населення**. Було запропоновано велику кількість нових строкових депозитів – як акційних, так і на постійній основі. Перед впровадженням нових вкладів, Банк активно досліджував потреби клієнтів у депозитних продуктах; тому всі нові депозити були розроблені з врахуванням побажань вкладників та спрямовані на якнайкраще задоволення потреб населення у банківських вкладах.

ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, традиційно є активним учасником ринку **кредитування фізичних осіб та представників мікро- і малого бізнесу**.

Пріоритетними напрямками кредитування фізичних осіб для Банку залишалися кредитування **на придбання автомобілів та нерухомості**. ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, протягом року неодноразово посідав 1 місце на ринку за кількістю виданих кредитів на авто. Банк пропонував спеціальні умови в рамках численних партнерських програм з автосалонами. Діяли акції в рамках спонсорства UEFA EURO 2012. Було відновлено програму кредитування на автомобілі, що були у використанні. На початку року була впроваджена програма фінансового лізингу для клієнтів-фізичних осіб, розроблена разом з UniCredit Лізинг. Важливою подією у звітному році стала реорганізація процесу розгляду кредитних заявок з метою прискорення отримання рішення по кредиту. В результаті середній час на прийняття рішення по кредиту було скорочено: для кредитів на нерухомість – до 2 робочих днів, для кредитів на авто – до 3 годин.

У 2012 звітному році Банк також продовжував активно розвивати **програми кредитування клієнтів мікро- та малого бізнесу (ММБ)**. Були запропоновані спеціальні умови кредитування в сфері сільського господарства; розроблено нову програму для придбання комерційного автотранспорту. Важливою подією другої половини 2012 року стало впровадження Банком послуги фінансового лізингу для клієнтів ММБ спільно з компанією UniCredit Лізинг.

З метою спрощення кредитних процедур Банк запропонував клієнтам підключення до сервісу «Платежі» через Контакт-центр; даний сервіс дозволив позичальникам погашати заборгованість по кредитах через банкомати Банку. Крім того в меню Контакт-центру було виокремлено підпункт «Інформація по кредитах» для спрощення процесу отримання інформації.

В другій половині 2012 року Банк вийшов на банківський ринок України з **унікальним картковим продуктом - U Card**, який поєднує в собі зручний та вигідний набір переваг платіжної картки та бонусної програми лояльності. Таким чином, Банк надає можливість клієнту одночасно скористатися перевагами якісного банківського обслуговування і участю у програмі лояльності, що передбачає накопичення бонусів. Розробляючи програму лояльності U Card, ПАТ «Укрсоцбанк», як відповідальний гравець ринку, заклав в неї соціальну складову, впровадивши можливість переказу накопичених бонусів на рахунок фонду боротьби зі СНІДом Олени Пінчук «АНТИСНІД». Всі учасники дисконтної системи U Card мають чудовий шанс перерахувати на благодійність певну частину накопичених або невикористаних бонусів на рахунок фонду, які будуть витрачені на боротьбу з хворобою. Таким чином, спільними зусиллями Банку та його небайдужих клієнтів буде надана допомога тим, хто її дійсно потребує.

У своїх відділеннях Банк надає послуги грошових **переказів** по Україні та за кордон через такі системи як: СОФТ, Western Union та через кореспондентські рахунки. Крім того у 2012 році

Банк розширив перелік систем міжнародних переказів та запропонував клієнтам послуги таких провідних сервісів, як MoneyGram та Contact. В планах Банку і надалі розширювати перелік систем переказів для більшої зручності користувачів.

В якості національного **спонсора футбольного чемпіоната UEFA EURO 2012** ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, протягом року пропонував багато акційних пропозицій, пов'язаних з футболом: тарифні пакети, депозити, кредитні програми та ін. Проводилися розіграші білетів на футбол серед клієнтів. Крім того, ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, виступив ексклюзивним продавцем сувенірних монет, присвячених фінальній частині UEFA EURO 2012; таким чином, кожен бажаючий мав можливість придбати зазначені монети у відділеннях Банку. Діяло декілька спеціалізованих акцій в соціальних мережах для клієнтів та співробітників, які надали учасникам можливість отримати чудові подарунки.

Слід відзначити, що для зручності клієнтів та оптимізації роботи відділення Банку протягом матчів UEFA EURO 2012 в центральних частинах Києва, Харкова, Донецька та Львова, працювали за продовженим графіком.

Задоволення потреб клієнтів

ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, 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 найкраще задовольнити потреби своїх споживачів. 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. Банк є перманентним учасником «Customer Satisfaction Survey» – опитування клієнтів банків України з метою отримання порівняльного аналізу рівня задоволеності сервісом та продуктами, діяльністю фінансових установ взагалі.

Ще одним заходом для налагодження системи ефективного обслуговування є дослідження методом «таємного покупця» – коли ревізію здійснюють перевіряючі 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 2012 році Банк одержав середню оцінку з якості обслуговування фізичних осіб 86 балів зі 100 можливих, юридичних осіб – 96 балів зі 100 можливих, що є значним досягненням.**

В ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, ведеться щоденна робота щодо постійного зворотного 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.

Робота ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, з клієнтами визнається однією з найефективніших в Україні.



1.3. ГРОМАДИ

Протягом усієї своєї історії ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, один із лідерів серед найбільших системних універсальних банків України, реалізує програми соціальної відповідальності в різних сферах.

ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank™, уже протягом більш ніж 22 років послідовно займає активну соціально-відповідальну позицію, сприймаючи її як невід'ємну частину своєї корпоративної культури, що включає повагу, взаємність і чесність у відносинах з клієнтами, співробітниками та інвесторами.

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

Підтримка соціальних ініціатив материнської компанії

ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, будучи членом великої міжнародної банківської групи UniCredit, яка приділяє багато уваги соціальним ініціативам, так само активно розвиває та підтримує соціальну складову на локальному рівні. Саме тому, ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, разом із UniCredit Foundation та Фондом Східна Європа оголосили у 2012 році про запуск чотирьох спільних соціальних проектів на території України.

UniCredit Foundation – це корпоративна фундація, заснована у 2003 році, метою якої є сприяння розвитку солідарності і благодійності у громадах і на територіях, де функціонує група UniCredit, передусім там, де вона присутня (22 країни Європи і Центральної Азії). За допомогою взаємодії фінансових ресурсів та типових навичок управління компанією UniCredit Foundation підтримує проекти місцевих некомерційних організацій, які пропагують важливий соціальний розвиток та інновації.

Основні напрями діяльності – благодійність та соціальна інтеграція. Зокрема, UniCredit Foundation надає поради і організовує заходи для компаній групи та їхніх клієнтів. UniCredit Foundation також сприяє процесам соціальної згуртованості і діяльності, а це є важливим моментом виробництва і забезпечення товарів та послуг для суспільної користі. За останні два роки було започатковано кілька проектів в Болгарії, Хорватії, Німеччині, Італії, Польщі, Чехії, Румунії, Сербії, Словаччині, Словенії, Україні й Угорщині.

UniCredit Foundation розвиває культуру волонтерства та роботи на благо суспільства завдяки відчайдушним зусиллям співробітників, залучаючи їх до участі в соціальних заходах та проектах.

Починаючи з 2003 року UniCredit Foundation організовує щорічну програму «Gift Matching Program» для усіх співробітників UniCredit (близько 160 000 осіб). Завдяки цій програмі фундація передає благодійні пожертвування некомерційним організаціям від співробітників UniCredit.

У 2011 році було розпочато нову ініціативу «Your choice, Your project» – це програма, яка шляхом голосування залучає співробітників до прямого відбору проектів, які вони готові розвивати у своїх країнах.

Так, наприкінці 2012 року ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Foundation та Фонд Східна Європа презентували широкому загалу чотири спільні соціальні проекти: центр соціальної активності для людей похилого віку в с. Жовтнєве, популяризація здорового способу життя серед учнів ПТУ Житомира і Бердичева, підвищення якості освіти для вразливої молоді в Умані, соціальна інтеграція молоді з інвалідністю через професійне навчання і трудову терапію у Пирятині.

Соціальні програми, презентовані організаціями, спрямовані на допомогу незахищеним групам населення у процесі соціальної інтеграції та на розвиток громад в Україні. У фокусі благодійних проектів такі вразливі категорії локальних громадян, як літні люди та молодь, що проживають у невеликих містах Житомирської, Полтавської та Черкаської областей.

Благодійні ініціативи, розроблені Фондом Східна Європа у партнерстві з UniCredit Foundation, передбачають реалізацію низки дій, націлених на зміцнення доступу вразливих груп локального населення до поточних та нових соціальних сервісів - допомогу літнім людям, професійну підготовку та зміцнення навиків безпечної життєдіяльності для молоді, яка перебуває у важких життєвих умовах, підтримку трудової інтеграції молоді з інвалідністю, популяризацію здорового способу життя серед студентів ПТУ, створення багатофункціональних семінарів для людей з обмеженими можливостями. Реалізація проектів була розпочата у січні 2013 року.

Про проекти:

Центр соціальної активності для людей похилого віку в с. Жовтнєве (Полтавська область)

Мета проекту – покращити якість життя людей похилого віку в п'яти селах Решетилівського району Полтавської області через створення центру соціальної активності на базі районно-територіального центру соціального обслуговування і поширення набутого досвіду в інших громадах. Бенефіціари проекту – 500 людей похилого віку з п'яти сіл Решетилівського району Полтавської області. Центр соціальної активності надасть послуги 500 пенсіонерам в перший рік роботи. Очікується, що кількість клієнтів центру щороку зростатиме. Проект буде реалізовано в партнерстві з місцевою громадською організацією «Асоціація регіонального розвитку села Жовтнєве» та місцевою владою.

Популяризація здорового способу життя серед учнів ПТУ Житомира і Бердичева

Мета проекту – сприяти соціальній інтеграції учнів ПТУ Житомира і Бердичева через популяризацію спорту і здорового способу життя. Бенефіціари проекту – 400 учнів Житомирського ПТУ, 350 учнів Бердичевського ПТУ, їх викладачі. Проект буде реалізований в партнерстві з місцевою громадською організацією «Житомирська регіональна асоціація соціальних робітників».

Підвищення якості освіти для вразливої молоді в Умані (Черкаська область)

Мета проекту – сприяти соціальній інтеграції вразливої молоді через покращення якості їх освіти та професійного навчання. Проект допоможе покращити життєві, комунікативні, професійні навички (в т.ч. вміння працювати з комп'ютером) молодих людей з інвалідністю і тих, що проживають у соціальному гуртожитку для бездомних і колишніх ув'язнених (пілотна група). Персонал реабілітаційного центру пройде додаткове навчання для підвищення якості існуючих послуг і запровадження нових. Бенефіціари проекту – 50 молодих людей з інвалідністю, що обслуговуються Уманським соціальним реабілітаційним центром, 10 молодих людей із соціального гуртожитку для бездомних і колишніх ув'язнених, 20 працівників і соціальних робітників вищезгаданого центру і соціального гуртожитку. Проект буде реалізований в партнерстві з місцевою громадською організацією «Уманський міський благодійний фонд соціальної допомоги».

Соціальна інтеграція молоді з інвалідністю через професійне навчання і трудову терапію в Пирятині (Полтавська область)

Мета проекту – покращити соціальну інтеграцію і якість життя людей з інвалідністю через забезпечення їх професійними навичками і можливістю працювати. Бенефіціари проекту – 100 людей з психічними вадами, що проживають в Пирятинському інтернаті, з них 30 молодих людей віком від 18 до 35 р. Окрім цього, в проекті братимуть участь персонал інтернату, члени родин клієнтів інтернату, 270 клієнтів подібних інтернатів в Пирятинському районі. Проект буде реалізований в партнерстві з місцевою громадською організацією «Пирятинська районна рада ветеранів».

Варто зазначити, що у рамках внутрішнього проекту «Your Choice, Your Project» співробітники ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, мали змогу обрати один з чотирьох зазначених проектів, який на їх думку потребує додаткового фінансування. За результатами внутрішнього відбору, ПАТ «Укрсоцбанк» та UniCredit Foundation виділять додаткове фінансування у розмірі 15 000 Євро проекту «Соціальна інтеграція молоді з інвалідністю через професійне навчання і трудову терапію у Пирятині», за який проголосувала більшість співробітників фінансової установи.

Мауріціо Каррара, Голова UniCredit Foundation, коментуючи запуск спільних соціальних проектів, зазначив:

«Дуже важливо співпрацювати з партнерськими організаціями, які мають багатий досвід у створенні проектів, спрямованих на уособлені соціальні групи та на вразливі верстви суспільства. Зокрема, акцент на молоді дозволяє нам думати про майбутнє».

Віктор Лях, Президент Фонду Східна Європа, додав:

«Маючи великий досвід у вирішенні гострих проблем у соціальній сфері, ФСЕ переконаний, що участь бізнесу у соціальній підтримці вразливих категорій населення сьогодні є дуже актуальною. Ми переконані, що завдяки новій соціальній ініціативі, яку ми будемо втілювати разом з таким потужним партнером як UniCredit, ми зможемо зробити життя цих людей кращим».

Борис Тимонькін, Голова Правління ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, відзначив:

«Я, як громадянин України, не можу залишатися байдужим до проблем, з якими у наш час доводиться стикатися незабезпеченим, вразливим та навіть, подекуди, покинутим верствам населення. Мені приємно, що благодійний Фонд нашої материнської компанії UniCredit, обрав саме Україну для реалізації проектів по зміцненню, розвитку місцевих громад, а також допомоги літнім людям та молоді, яка від народження знаходиться у групі соціального ризику».



Соціальні проекти спрямовані на розвиток юнацтва

Протягом 2012 року ПАТ «Укрсоцбанк» реалізував, а також долучився до низки соціальних ініціатив спрямованих на підтримку й розвиток молодого покоління українців. Серед зазначених проектів варто відмітити наступні:

День Дітей UniCredit

В рамках Дня Дітей ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, відкрив двері свого головного офісу для дітей співробітників з метою познайомити їх із місцем роботи батьків, сприяти популяризації професії банкіра та підвищити рівень фінансової грамотності серед юнацтва. Борис Тимонькін, Голова Правління ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, коментуючи ініціативу, зазначив: «Ми - соціально-орієнтований Банк, тому теж несемо відповідальність за рівень фінансової обізнаності молоді. Набуті знання стануть у нагоді школярам як вже сьогодні, так і у майбутньому. Припускаю, що серед дітей, які відвідали сьогодні Банк, можуть бути і майбутні співробітники нашого Банку».

Спартакіада для дітей співробітників банків-членів Незалежної асоціації банків України (НАБУ) «Квест-2012»

Головна мета цього заходу - підвищення рівня фінансової грамотності населення, популяризація серед дітей співробітників банків батьківської професії та подальшого згуртування дружніх колективів банків, а також благодійна допомога для Бучанського навчально-виховного комплексу Загальноосвітньої школи І-го ступеня Дитячого навчального закладу «Берізка». Усі добровільні внески, зроблені банками, були перераховані на користь ДНЗ «Берізка». Головними учасниками спортивного свята стали діти, їхні батьки та інші гості спартакіади. ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, представила команда, що складалася з дітей співробітників установи.

Міжкорпоративні дитячі змагання «Ми – Чемпіони»

Змагання «Ми-Чемпіони» проводяться з 2010 року серед дитячих команд комерційних організацій, державних установ, приватних та державних навчальних закладів. На змаганнях ПАТ «Укрсоцбанк» представила команда, що складалася з дітей співробітників фінансової

установи. Завдяки участі команди Банку у цій ініціативі, діти-учасники не лише весело та активно розважилися у вихідний день, ай отримали чудовий шанс провести більше часу з батьками, які так часто зайняті на роботі протягом робочого тижня.

«Future professionals»

Наприкінці року 2012 року ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, долучився до проекту «Future professionals», покликаного допомогти сучасній молоді у виборі майбутньої професії. Ця ініціатива, залучає провідні компанії України, а також надає можливість українській молоді дізнатися про сутність та особливості різних професій, стимулює школярів стати професіоналами та пропонує їм побачити зсередини як працюють сучасні гіганти різних сфер локального ринку. ПАТ «Укрсоцбанк», як учасник проекту, ставить перед собою мету популяризувати професію банкіра серед сучасної молоді, а також підвищити фінансову обізнаність юнацтва. У рамках проекту «Future professionals» Банк вже провів першу екскурсію для учнів гімназії «Наукова зміна» м. Києва.

Виховання талантів: співпраця з вищими навчальними закладами

ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™ радо відкриває свої двері молодим та амбітним особам, які розподіляють наші цінності та бачать свій подальший професійний розвиток у банківському бізнесі. Маючи багаторічний успішний досвід ведення бізнесу в Україні та широкі міжнародні перспективи, ми готові запропонувати практику та розвиваючі програми для студентів, а також програми стажування і післядипломне навчання для випускників.

Будучи на рівні з сучасними тенденціями, UniCredit зосереджує увагу на створенні та розвитку привабливого Корпоративного HR Брендингу. Одним з найбільш ефективних інструментів у цьому напрямку стає Всеукраїнська Студентська Олімпіада UniCredit – **UniОлімпіада**, 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.

Всеукраїнська Студентська UniОлімпіада, яка проводиться ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, щорічно з 2003 року, покликана допомогти майбутнім талановитим спеціалістам перевірити свої знання та вміння на практиці, а також отримати унікальну можливість для початку успішної кар'єри.

За роки проведення Олімпіади конкурс здобув авторитет серед закладів освіти економічного напрямку. Зокрема, до участі в UniОлімпіаді запрошуються студенти 4-6-их курсів, які отримують вищу освіту за спеціальностями «Економіка», «Банківська справа», «Фінанси», а також за іншими спеціальностями за погодженням з оргкомітетом Олімпіади. Кожного року ми залучаємо більшу кількість студентів, які приймають участь у конкурсі. Так, у 2012 році кількість студентів зареєстрованих до участі склала 1306, це на 46% більше ніж минулого року.

Активне залучення викладачів та керівників навчальних закладів сприяє **адаптуванню навчальних планів та програм навчальних закладів** з метою зменшення розриву між тим, які знання отримують студенти, та тими, які очікуються від працівників Банку. Так, наприклад, методики розрахунків, стандарти обслуговування клієнтів Банку зараз вже використовуються у якості методичного матеріалу для практичних занять у декількох навчальних закладах України.

Банк активно залучає переможців UniОлімпіади для **проходження практики та подальшого працевлаштування**. Кожного року біля 10 учасників конкурсу розпочинає свою професійну діяльність у нашому Банку. Деякі з них вже встигли зробити кар'єру та займають керівні посади, деякі тільки починають свій шлях професійного зростання.

Кожного року ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, намагається вдосконалити процес підготовки та, власне, проведення Олімпіади. З цією метою, а також задля забезпечення об'єктивності оцінювання та відповідності завдань з одного боку навчальним програмам та рівню знань учасників, а з іншого – тому набору знань і навичок, які очікує побачити роботодавець у майбутніх працівниках, кожного року проводиться оновлення завдань конкурсу. Крім того, у 2012 році було змінено формат проведення відбіркового туру: набір теоретичних тестових запитань було змінено на розв'язання бізнес-кейсу на банківську тематику. Крім того, ми радо вітаємо зворотній зв'язок як від самих учасників, так і від викладачів навчальних закладів щодо формату та наповнення завдань.

Об'єктивність оцінювання забезпечується на відбірковому етапі автоматичним оцінюванням, яке здійснюється у програмному комплексі, а у фінальному турі – колективним оцінюванням членів журі.

У 2012 році було також оновлено систему, яка дозволила зняти обмеження на кількість учасників та змінити процедуру реєстрації. Так, з 2012 року студенти мали змогу самостійно реєструватись для участі у конкурсі на он-лайн ресурсі.

Для підготовки конкурсу кожного року у Банку створюється Оргкомітет - ініціативна група, яка складається з працівників різних напрямків (HR, PR, IT, бізнес напрями, підрозділи ризиків).

Згідно порядку проведення конкурсу ініціативна група вирішує організаційні питання, проводить інформаційні заходи, створює нові конкурсні завдання. Залучення працівників з різних підрозділів дозволяє нашому Банку не тільки самостійно проводити Олімпіаду, а й максимально наближати умови конкурсу до реальної економічної ситуації та питань, які є актуальними для Банку в даний час.

Журі конкурсу традиційно складається з керівників Банку та групи UniCredit, які представляють різні напрями. Їх рекомендації та поради зазвичай високо оцінюються учасниками, адже являють собою безпосередній зворотній зв'язок від потенційних майбутніх керівників.

Під час інформаційної кампанії працівники Банку проводять зустрічі як із студентами, так і викладачами та керівництвом вищих навчальних закладів. Кожного року Банк радо запрошує викладачів бути почесними гостями фінального туру.

Власне UniОлімпіада проводиться у 2 тури. Перший відбірний тур складається з вирішення он-лайн бізнес кейсу. Топ 100 студентів, які отримують найвищі бали у першому турі, отримують дипломи та пам'ятні подарунки. Топ 15 студентів переходять до другого туру. Другий фінальний тур складається з трьох конкурсів, які дають можливість різнобічно оцінити фіналістів. По завершенню змагань визначаються 3 фіналісти-переможці, які отримують грошові призи (I місце – 8000 грн., II місце – 6000 грн., III місце – 4000 грн.) та можливість працювати у ПАТ «Укрсоцбанк» та ПАТ «УніКредит Банк», UniCredit.

В 2012 році у фіналі Олімпіади учасники, згідно з правилами UniОлімпіади, представили на розгляд журі презентацію на одну з запропонованих тем, спробували себе в ролі фахівців з продажу відділення UniCredit Bank™, а також продемонстрували свою креативність, створивши рекламну концепцію нового продукту міжнародного Банку.

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

- Голова журі - Владислав Рашкован - член правління ПАТ «УніКредит Банк»;
- Петр Лангер – керівник напрямку Group Employer branding;
- Лібор Білек – начальник управління структурованого корпоративного фінансування ПАТ «Укрсоцбанк»;
- Ірина Кобильченко – начальник департаменту корпоративної ідентичності на комунікацій ПАТ «Укрсоцбанк»;
- Дмитро Шулевський – начальник департаменту роздрібних продажів Північного комерційного макрорегіону ПАТ «Укрсоцбанк»;
- Анна Яворовська – начальник управління навчання та розвитку ПАТ «Укрсоцбанк».

За підсумками фінального туру у трійку кращих студентів дев'ятої Всеукраїнської Олімпіади 2012 року увійшли:

- Білоус Катерина Олександрівна, Київський Національний Університет Імені Тараса Шевченка - I місце;
- Горбатенко Марина Григорівна, Черкаський Інститут Банківської Справи УБС НБУ - II місце;
- Пашова Оксана Миколаївна, Харківський Інститут Банківської Справи Університету Банківської Справи Національного Банку України - III місце.

Усі фіналісти отримали цінні подарунки - набори сувенірної продукції UEFA EURO 2012™, колекційних монет UEFA EURO 2012™, а також право на проходження практики в банках UniCredit в Україні.

Переможниця студентського першості, Катерина Білоус, ділячись враженнями про освітній захід, зазначила, що основна мета її участі у заході – перевірити теоретичні знання, застосувати їх на практиці, отримати досвід спілкування з конкурсантами та отримати можливість працевлаштуватися.

Наразі UniОлімпіада стала дуже відомим заходом в Україні. Вона є важливою, цінною ініціативою та створює основу нашої співпраці з університетами, тим самим стаючи ефективним інструментом рекрутингу талановитих випускників.

ПАТ «Укрсоцбанк» вважає своїм обов'язком підтримувати прагнення молодих спеціалістів розвиватися та будувати кар'єру на міжнародному рівні. Щорічно група UniCredit пропонує різноманітні програми навчання та стажування для випускників вищих навчальних закладів країн Центральної та Східної Європи.

Варто зазначити, що 21 листопада 2012 року на офіційній церемонії нагородження переможців конкурсу «Банк року – 2012» ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit Bank, вже вчетверте був відзначений спеціальним дипломом від Університету банківської справи Національного Банку України як «Найкращий банк для студентства».

Конкурс «Банк року – 2012» за версією журналу «Банкір» проводиться на щорічній основі видавництвом «КБС-Іздат» та журналом «Банкір» серед банків, які мають ліцензію НБУ та надають послуги фізичним та юридичним особам. Вже за традицією в рамках конкурсу Університет банківської справи НБУ визначає «Найкращий банк для студентства» серед локальних фінансових інститутів. Фінансові установи, що претендують на зазначену номінацію, оцінюються студентами Університету за такими критеріями, як: найпривабливіше місце

роботи, найкраща база практики для студентів, підтримка студентських ініціатив (олімпіади, конференції, молодіжні проекти) та ін.

Борис Тимонькін, Голова Правління ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, коментуючи відзнаку «Найкращий банк для студентства», зазначив: *«Ця нагорода, яку Банк отримує вже вчетверте, на практиці доводить, що ми обрали вірний та успішний напрямок розвитку та підтримки талановитої молоді. Особливо приємно, що «Найкращим банком для студентства» нас визначила саме аудиторія, на яку спрямовані наші соціальні ініціативи з підтримки обдарованого юнацтва - студенти».*

Стефано Мантовані, начальник управління персоналом ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, додав: *«Ми приділяємо особливу увагу залученню талановитої молоді до роботи у Банку, ми готові розвивати та розкривати її потенціал. Наприклад, цього року ми провели вже дев'яту студентську олімпіаду, яка міцно увійшла у перелік соціальних заходів нашої установи. Ми впевнені, що залучаючи до роботи в Банку молодь, яка прагне розвиватися в професіональному плані та зацікавлену у кар'єрному рості, ми вдосконалюємо себе, як роботодавця».*

Підтримка дитячих будинків

Насамперед, допомога дітям – це вагомий внесок у наше майбутнє. Тому Банк із превеликим задоволенням сприяє діяльності доброчинних дитячих організацій, які надають допомогу дітям, молоді та іншим особам. Зокрема, ПАТ «Укрсоцбанк» опікується чотирма дитячими будинками:

- Краснодонський дитячий будинок-інтернат
- Новомиргородська загальноосвітня спецшкола-інтернат I-III 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.





Культура

ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, поділяючи відданість міжнародної банківської групи UniCredit розвитку культурної спадщини в країнах присутності Групи, з гордістю продовжує впроваджувати політику підтримки місцевих культурних подій та ініціатив кожного року.

День Європи

Розуміючи важливість поширення європейських традицій серед українського народу, ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, виступив генеральним спонсором Дня Європи, який відсвяткував свій десятирічний ювілей в Україні в цьому році. Цей день є тим важливішим для людей, що він символізує зближення України з країнами Європейського Союзу та її подальший вступ до ЄС. У зв'язку з цим ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, будучи прогресивним європейським Банком підтримав організацію та проведення заходу, наголошуючи, що подібні ініціативи якнайкраще привертають інтерес людей до культури європейських країн на місцевому рівні.

Міжнародний конкурс молодих піаністів пам'яті Володимира Горовиця

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 17 років є однією з центральних подій культурного життя України. Він також широко відомий за межами держави.

У цьому році конкурс розпочався в той же день, що і UEFA EURO 2012™, 59 юних талантів з 11 країн світу демонстрували свою майстерність киянам та гостям міста протягом 15 днів.

Серед 12 лауреатів конкурсу Горовиця було шестеро представників з Російської Федерації, четверо - з України, по одному представнику з Китаю та Грузії. Лауреатами IX конкурсу пам'яті Володимира Горовиця стали:

У середній групі:

- Олександр Кутузов, Російська Федерація - I премія (5000 доларів США, звання лауреата і Золота медаль);
- Костянтин Ємельянов, Російська Федерація - II премія (2500 доларів США, звання лауреата і Срібна медаль);
- Катерина Хомякова, Україна - III премія (1500 доларів США, звання лауреата і Бронзова медаль);
- Віктор Маслов, Російська Федерація - IV премія (1000 доларів США);
- Марія Кустас, Російська Федерація - V премія (700 доларів США);
- Чум Мань Шань, Китай - VI премія (500 доларів США).

У старшій групі:

- Олександр Сінчук, Російська Федерація - I премія (20000 доларів США, звання лауреата і Золота медаль);
- Микола Медведєв, Російська Федерація - II премія (10000 доларів США, звання лауреата і Срібна медаль);
- Кетеван Чхартішвілі, Грузія - III премія (5000 доларів США, звання лауреата і Бронзова медаль);
- Тетяна Шафран, Україна - IV премія (3000 доларів США);
- Павло Качний, Україна - V премія (2000 доларів США);
- Данило Саєнко, Україна - VI премія (1000 доларів США).

Крім цього, конкурсанти отримали спеціальні призи журі - художній директор Асоціації аніматорів (Франція) Маріан Рибіцький надав можливість двом представникам Російської Федерації, Олександру Кутузову та Олександру Сінчуку, виступити з сольними концертами в залі імені Альфреда Корто в Парижі в грудні 2012 року, а Павлу Качнову з України та Миколі Медведєву з Росії - на протязі 2012-2013 років. Також Олександр Сінчук та Кетеван Чхартішвілі з Грузії удостоїлися можливості знову виступити в Колонному залі Національної філармонії України ім. М. В. Лисенка з Академічним симфонічним оркестром.

Так, конкурс, заснований в 1995 році, не тільки вшановує пам'ять талановитого піаніста, але й допомагає відкрити молодих талановитих музикантів, дає їм можливість проявити себе і сприяє їх подальшому професійному зростанню. За 17 років існування конкурсу в ньому взяли участь понад 1000 музикантів з 32 країн світу в категоріях «Горовиць-дебют», молодшій, середній та старшій групи. Сподіваємося, що їхні імена стануть відомі широкій музичній громадськості, а музика в їхньому виконанні прозвучить зі сцен кращих концертних залів світу в майбутньому.

З 2004 року конкурс пам'яті Володимира Горовиця входить у Всесвітню федерацію міжнародних музичних конкурсів.

Перший заступник голови Правління ПАТ «Укрсоцбанк», Генеральний менеджер **Граціано Камелі** зазначив: *«ПАТ «Укрсоцбанк» радий можливості виступити спонсором такої всесвітньо відомої музичної події та підтримати тим самим юних учасників конкурсу, багато з яких в майбутньому, безсумнівно, стануть гордістю своєї країни».*



Національний спонсор УЄФА Євро 2012™

Спорт

ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, є традиційним прихильником спортивних подій в країні, відзначаючи, що спорт є ще одним пріоритетним напрямом добродійної діяльності Банку.

UEFA EURO 2012™

ПАТ «Укрсоцбанк», який працює під торговою маркою UniCredit, як один з національних спонсорів UEFA EURO 2012™, виконував 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», UniCredit Bank™, отримав широкий спектр прав, зокрема право проводити розіграші квитків для своїх клієнтів та розміщувати свою символіку в офіційних місцях фінального турніру.

Коментуючи спонсорську угоду, виконавчий директор UEFA Events S.A. **Девід Тейлор** зазначив: *«Ми надзвичайно раді бачити ПАТ «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!».*

Футбольне свято було доповнене незабутньою подією для усіх поціновувачів цього виду спорту приїздом **Турне Кубка UEFA EURO 2012™** до основних міст України, які приймали Чемпіонат.

11 травня 2012 року кубок Анрі Делоне (найвизначніший трофей європейського футбольного чемпіонату) прибув до міста Києва - господаря п'яти матчів та фіналу чемпіонату, завершивши 21 – денну подорож містами Польщі.

Після урочистої церемонії презентації та святкової ходи центральною вулицею столиці у супроводі почесних гостей, оркестру та вболівальників, трофей був встановлений на Майдані Незалежності, де впродовж декількох днів із ним міг сфотографуватись кожен охочий. Окрім унікальної нагоди зробити пам'ятне фото, кожен присутній на події мав можливість помилуватися повітряною кулею заввишки 35,5 метра, що імітує цей трофей, прийняти участь у різноманітних заходах та конкурсах, присвячених приїзду трофея, спостерігати як демонстрацію найяскравіших моментів з історії чемпіонатів Європи, так і за матчами на міні-полях тощо.

*«Жоден уболівальник не повинен пропускати такої нагоди», - сказав у інтерв'ю uefa.com **Андрій Шевченко**. «Коли я доторкнувся до нього, в мене мурашки по шкірі побігли. Одразу ж виникла думка: так хочеться його підняти ще раз - після фіналу Євро-2012. Гадаю, Трофі-тур є дуже важливою подією для наших уболівальників. Адже так вони отримують унікальний шанс стати частиною чемпіонату Європи».*

ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, національний спонсор UEFA EURO 2012™, розбив власний розважальний майданчик для всіх відвідувачів події. Кожен присутній на Турне Кубка мав чудову можливість спостерігати та приймати активну участь у таких заходах від ПАТ «Укрсоцбанк», як різноманітні вікторини та міні-конкурси на футбольну тематику, спостерігати за запальними танцями дівчат-вболівальниць, стати справжнім футболістом, погравши на ігровій консолі, перепочити на зручних пуфах-футбольних м'ячах, та найголовніше - виграти один з 4-х квитків на матч у рамках UEFA EURO 2012™, «Україна-Швеція», який відбувся у місті Києві 11 червня 2012 року. Власниками жаданих квитків від Банку стали: Яценко Євген, Кимдраєв Вадим, Селецький Леонід, Линчинець Ігор.

Після Києва Турне Кубка UEFA EURO 2012™ «Зустрічай Кубок» вирушило до Івано-Франківська (14 травня), Харкова (15-17 травня), Донецька (18-20 травня), Дніпропетровська (21 травня), Львова (23-25 травня), а завершилось турне 26 травня на березі Чорного моря - в Одесі.

На кожній зупинці Турне Куба вболівальники могли сфотографуватися з Кубком, а також помилуватися повітряною кулею заввишки 35,5 метра, що імітує цей трофей. На шанувальників футболу чекали різні розважальні заходи, демонстрація найяскравіших моментів з історії чемпіонатів Європи, матчі на міні-полях, конкурси та багато іншого.

*«Турне «Зустрічай кубок» - це щось особливе, - сказав операційний директор UEFA **Мартін Каллен**. – “У минулому цей трофей вигравали багато відомих футболістів, а тепер кожен має можливість наблизитися до нього і сфотографуватися поруч».*

ПАТ «Укрсоцбанк», який працює від торговою маркою UniCredit Bank™, також активно підтримував незабутнє свято футболу в нашій країні і серед широкого загалу, організовуючи **різні акції в медіа та соціальних мережах**.

Зокрема, в березні 2012 року стартувала акція «Я та футбол» у соціальних мережах ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, взявши участь у якій учасники офіційних груп Банку мали можливість виграти квитки на матч UEFA EURO 2012™ «Україна-Швеція» або ексклюзивні пам'ятні монети.

Акція проводилась у період з 01 березня 2012 року по 07 травня 2012 року в соціальних мережах facebook.com, vkontakte.ru, odnoklassniki.ru. Учасники акції повинні були зареєструватися в офіційних групах Банку та надсилати однохвилинні відео-сюжети.

Згідно з правилами конкурсу, почесним журі, до складу якого увійшли такі видатні особистості світі футболу як Артем Франков, головний редактор журналу «Футбол», Юрій Карман, головний редактор газети «Команда», а також Олександр Кучерявий, керівник по роботі з корпоративними клієнтами UEFA EURO 2012™, Юрій Барабаш, директор департаменту з організації заходів UEFA EURO 2012™ та Борис Тимонькін, Голова Правління ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, було обрано шість найкращих сюжетів (по 2 найкращі сюжети у кожній з соціальних мереж). Щасливими переможцями та власниками квитків на матч «Україна-Швеція», який відбувся 11 червня 2012 року у місті Києві, стали: Заїка Микола, Дворський Дмитро, Друк Віталій, Єфимова Ольга, Червоненко Мирон, Чернодубова Ірина.



Дмитро Дворський, один з переможців акції «Я та футбол»: *«Я вдячний ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, за надану можливість взяти участь у конкурсі «Я та Футбол». Завдяки цьому конкурсу я виграв квиток на матч Україна - Швеція. Давайте разом вболівати за збірну України! Наш час прийшов! Ми - чемпіони!».*

Єфімова Ольга, одна з переможців акції «Я та футбол»: *«Дуже дякую організаторам конкурсу! Коли мені подзвонили і повідомили, що наше відео перемогло, то мене захлеснули емоції! Рада, що журі не залишилося байдужим. Дякую Вам».*

Окрім цього ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, підтримав конкурс «Коментатор» у ранковому шоу «Хеппі Ранок на Хіт FM». Так, Спеціально до UEFA EURO 2012™ Національний спонсор футбольного чемпіонату, ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, дав шанс кожному вболівальнику відчувати себе справжнім коментатором. У прямому ефірі Хіт FM у спеціальній рубриці ранкового шоу «Хеппі Ранок на Хіт FM» у вболівальників була можливість продемонструвати свої навички професійних коментаторів футбольних матчів.

Найкращими коментаторами за версією радіостанції Хіт FM стали: Максим Олександрович Бай – м. Дніпродзержинськ, (ефір від 7 березня); Костянтин Сергійович Федосов – м. Луганськ, (ефір від 15 березня); Максим Олександрович Задорожний – м. Одеса, (ефір від 20 березня); Роман Вікторович Круглов – м. Луганськ, (ефір від 30 березня).

Переможці отримали білети на матч «Україна-Швеція», який відбувся 11 червня 2012 року на стадіоні НСК «Олімпійський».

Учасники зуміли проявити фантазію та талант у відтворенні текстів футбольних коментаторів і, як відзначив один із переможців, участь в конкурсі принесла багато задоволення: *«Насправді дуже цікавий конкурс. Весело було не тільки виступати в ролі коментатора, але й прослуховувати коментарі інших учасників. Адже були спроби читати тексти як українські, естонські, вірменські коментатори. Ну і щодо самого виграшу, звичайно, це була велика і дуже приємна несподіванка. Можна сказати, що здійснилася одна з наших мрій. Дякуємо Банку та радіостанції за таку можливість та чекаємо на нові конкурси».*

Варто також відзначити, що під час проведення Чемпіонату Європи з футболу Банк вирішив подарувати сувенірну продукцію та футбольний інвентар, а саме футбольні ворота, металеве огороження для футбольного поля з брендваною символікою цього річного футбольного свята маленьким мешканцям дитячих будинків, що знаходяться у місті Боярка Києво-Святошинського району.

Вітрильний спорт

У 2012 році Банк став партнером двох українських регат - Кубка Вадима Гетьмана та Windmaster Regata. ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, вже вкотре є спонсором почесного проекту яхтових перегонів, присвячених пам'яті відомого українського фінансиста та політика, першого голови Національного Банку України - Вадима Гетьмана. Банк повністю підтримує цілі Кубку, а саме поваги до людського життя та моральних цінностей як в спорті, так і в бізнесі. Кубок Гетьмана також виступає гарною можливістю не лише для популяризації яхтового спорту в країні та за її межами, але й для об'єднання ділової спільноти України у поширенні суспільно-важливих цінностей.

Під впливом успішної регати за Кубок Гетьмана, ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, у 2012 році також приєднався до рядів партнерів Windmaster Regata, ще одного вітрильного змагання. Проект був направлений на розвиток прогресивних форм співробітництва спорту та бізнесу, а також залучення лідерів ділової громадськості України до підтримки парусного спорту. В обох регатах взяли участь найсильніші українські команди, учасники екіпажів яких неодноразово ставали міжнародними призерами яхтового спорту.

Шахи

ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, також став активним прихильником інтелектуального виду спорту, виступивши спонсором талановитого українського шахового гротмейстера, співробітника ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, Юрія Айрапетяна, на міжнародному фестивалі шахів «Меморіал М.І. Чигорина» у Санкт-Петербурзі. Цією ініціативою Банк не лише підтримав молодого гравця, який вже досяг міжнародного визнання, а й долучився до стимулювання соціального та культурного зростання української спільноти в цілому.





ПЕРСПЕКТИВА 2: еко-відповідальність

Принципи Глобального договору ООН

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.

«UniCredit усвідомлює, що лише збереження здорової екосистеми робить можливим стабільний економічний розвиток. Кліматичні зміни, втрата різноманітності біологічних видів, виснаження ґрунтів та нестача води негативно впливають на людське життя. Тому за останні роки ми приєдналися до кількох ініціатив, які мають на меті зменшити прямий і непрямий вплив нашої діяльності на природу. Наша мета знизити викид парникових газів, критерії відбору постачальників та наша практика кредитування демонструють, що бізнеси можуть грати активну роль у вирішенні проблем XXI століття. Ми знаходимо спільну мову з клієнтами та постачальниками, залучаємося до державно-приватних партнерств, аби бізнеси разом з керівниками політичних структур робили свій вклад у збереження природи та викорінення бідності та голоду».

Федеріко Гідзоні,
головний керуючий UniCredit

Звичайно, економічна система – це не лише бухгалтерія та реєстрація. Це циркуляція матеріалів, перетворених із необроблених продуктів, які ми використовуємо задля досягнення кращих стандартів життя. Наприкінці життєвого циклу продуктів увесь цей обсяг матеріалів має бути десь утилізований. Ми живемо в світі, де все є вичерпним, тому кількість ресурсів, які ми можемо взяти у планети, та її здатність умістити всі використані продукти є обмеженою. Рано чи пізно людська діяльність, в тому числі економіка, мають зіткнутися з цими обмеженнями та справитися з ними. Тому збалансоване використання природних ресурсів – найголовніший фактор розвитку. Кожний суб'єкт економіки має брати участь у розповсюдженні цієї теми урядам, бізнесам та громадським організаціям.

UniCredit вже багато років є в авангарді екологічної стійкості

Наше завдання – довгі роки приносити користь суспільству, нашим клієнтам, працівникам, акціонерам і теперішнім та майбутнім поколінням. Наша ідентичність заснована на сильних спільних цінностях і побудована на особливих діях, які входять у комплекс стратегічних рішень та операцій.

Захист довкілля та зміни клімату – це надзвичайно важливі питання, які не можна виключати з соціального, політичного та економічного кругозору. З цієї причини за ці роки група UniCredit вирішила бути в авангарді цієї сфери, просуваючи кілька ініціатив.

Політика UniCredit із захисту довкілля

Наш «непрямий вплив» - це викиди парникових газів, пов'язані з фінансовими операціями UniCredit, а саме, з кредитуванням та іншими сервісами, які ми надаємо. Наприклад, наші приватні та корпоративні клієнти можуть використовувати наше фінансування для діяльності, яка негативно впливає на довкілля, спричинюючи викиди CO₂ та інших парникових газів.

Непрямий вплив на довкілля може також бути пов'язаним з нашими закупками та діяльністю наших постачальників. Ми враховуємо це, коли встановлюємо ключові характеристики бажаних продуктів та послуг.

Більше того, ми слідуємо європейським стандартам, вивчаючи соціальні та екологічні ризики, пов'язані з нашою інвестиційною та фінансовою діяльністю.

Діяти відповідально – це означає підкорятися правилам. Тому окрім дотримання існуючих екологічних вимог, ми відновили нашу готовність брати участь у таких волонтерських ініціативах та програмах, як **Глобальний Пакт ООН, ЮНЕП (Програма Організації Об'єднаних Націй з охорони довкілля), Європейські норми щодо заходів із захисту довкілля та Принципи Екватора.**

UniCredit вперше окреслила свою **екологічну політику ще в 2000 році. У 2007 році** після злиття з HVB вона **була переглянута** у відповідності до нового міжнародного масштабу групи. **Система екологічного керування UniCredit** згідно Європейських норм щодо заходів із захисту довкілля уперше була зареєстрована **в 2002 році.**

Ми заявили про нашу готовність боротися зі зміною клімату в 2007 році. Як підписант Декларації щодо зміни клімату в рамках Фінансової ініціативи Програми Організації Об'єднаних Націй з охорони довкілля (ФІ ЮНЕП), ми ставимо своєю пріоритетною задачею інформувати та покращувати розуміння ризиків і можливостей кліматичних змін.

Підписавши в 2007 році Декларацію щодо зміни клімату в рамках Фінансової ініціативи Програми Організації Об'єднаних Націй з охорони довкілля (ФІ ЮНЕП), UniCredit зобов'язується поглибити своє розуміння ризиків і можливостей зміни клімату.

Участь UniCredit у Проекті з консолідованого збору даних від представників великого бізнесу щодо емісії парникових газів (це незалежна неприбуткова організація, яка склала найбільшу базу даних в світі про вплив корпорацій на зміну клімату) має на меті показати негативні наслідки для природи з боку великих компаній. Наша участь у Проекті включає в себе он-лайн анкетування про екологічний менеджмент та призначення рейтингу.

UniCredit залучився до роботи в Проекті з консолідованого збору даних від представників

великого бізнесу щодо емісії парникових газів, що має виявити ризики нанесення великими компаніями шкоди навколишньому середовищу, ще задовго до запуску самого проекту.

Ключовий пріоритет групи – це постійний нагляд над найсерйознішими екологічними наслідками нашої діяльності, наприклад, споживання природних ресурсів та продукування сміття. Група також приділяє особливу увагу запобіганню так званого «непрямого» впливу на довкілля, що спричиняють інші підприємства, і на які ми можемо впливати своїми рішеннями щодо закупок, політики кредитування, інновацій в сфері послуг і визначеної спрямованості стратегічних планів.

Згідно з цим, **UniCredit є переконаним прихильником боротьби зі зміною клімату, цією визначною проблемою нашого часу.** Група підтверджує свій намір підтримувати культуру стійкого розвитку і **працювати над досягненнями цілей Кіотського протоколу у всіх країнах, де вона присутня.** Враховуючи багаторічну участь групи в консорціумі, довгострокове стратегічне рішення зменшити викиди парникових газів – це ключовий фактор у прийнятті рішень у створенні продуктів і кредитній політиці.

Ми беремо на себе обов'язок безперервно впроваджувати технічні та організаційні інновації в бізнесі та у наших стосунках із клієнтами, намагаючись постійно покращувати нашу діяльність.

Індивідуальну креативність варто заохочувати та підтримувати для того, щоб скористатися новими рішеннями, спрямованими на досягнення нами найкращих результатів у стійкому розвитку навколишнього середовища, що є "основою бізнесу" компанії, а відтак з плином часу відзначиться у її прибутковості. Індивідуальні заходи працівників групи дуже важливі для досягнення загального покращення нашої роботи у напрямку, крім того, це особливий вектор нашої відповідальності, який полягає у поширенні загальної обізнаності серед співробітників усіх країн, де присутня група, про те, що навіть ідеї та безпосереднє залучення кожного – це вже достатньо істотний внесок у розвиток справи. Одним з пріоритетів групи в даному напрямку є проведення відповідних тренінгів, та залучення до них усіх колег з різних рівнів компанії для виховання їхнього професійного розвитку.

Ми розуміємо, що самі наші зусилля не дозволять нам досягти намічених цілей, саме тому ми переадресуємо наші зусилля стейкхолдерам для того, щоб почути їхні потреби, обговорити можливі рішення та ініціювати діалог, який допоможе нам зростати разом. Ми відчуваємо, що спілкування з людьми за межами групи (суспільні, місцеві громади, групи з питань навколишнього середовища, асоціації клієнтів та споживачів) є вкрай важливим, адже ми маємо змогу постійно надавати інформацію, а також брати до уваги їхні потреби та пропозиції. Основною причиною започаткування цих ліній комунікацій була необхідність створення довготривалих стосунків у сферах, в яких ми оперуємо, а також для якнайкращого використання особливих можливостей в цих сферах в плані захисту природних ресурсів та створення атмосфери загальної обізнаності.

Найкращий спосіб зробити наші зобов'язання такими, що заслуговують довіри, це забезпечити прозорість наших дій та результатів, які були досягнені в управлінні питаннями стосовно навколишнього середовища. Наразі ми вимірюємо та контролюємо здатність досягати намічених цілей використовуючи систему показників, які легко зрозуміти та які можна порівняти через певні проміжки часу. Крім того ми добровільно просимо незалежні установи перевіряти та оцінювати ці показники.

Програма стійкого розвитку навколишнього середовища (Environmental Sustainability Program (ESP))

У 2008 році UniCredit започаткував Програму сталого розвитку навколишнього середовища у співробітництві з **WWF Italy** (World Wildlife Fund Italy, Всесвітній фонд дикої природи в Італії), згодом угоду було поширено на міжнародному рівні до партнерства з WWF.

На сьогодні в програму партнерства входять Італія, Німеччина, Польща, Словаччина, Болгарія та Румунія. Програма полягає у підтримці UniCredit консерваційних проектів в Італії та дослідження фонду стосовно змін клімату та стійкого розвитку в Міжнародному WWF, зі свого боку WWF пропонує свою експертизу та ноу-хау технології в питаннях навколишнього середовища для того, щоб допомогти UniCredit запровадити програму стійкого розвитку навколишнього середовища в свій бізнес.

Основні напрями партнерства полягають у:

- **розробці стратегії щодо проблем зміни клімату**, яка направлена на зменшення внутрішніх викидів та викидів компаній, які обслуговуються в Групі;
- **підтримці розробці політики** з напрямів, що стосуються навколишнього середовища;
- **підвищенні рівня обізнаності працівників з питань захисту навколишнього середовища**

Стратегія щодо проблем зміни клімату фінансової установи має бути спрямована на два основні пункти:

- з одного боку, **зниження внутрішніх викидів**, як, наприклад, такі, що виникають під час щоденної роботи підприємства від використання електроенергії, опалення, переїздів;
- з іншого боку, **банки несуть відповідальність за викиди, що виникають в результаті діяльності інших організацій**, які в них обслуговуються або є їхніми партнерами.

UniCredit також підписав **Natural Capital Declaration**, твердження фінансового сектору, яке демонструє нашу відданість принципам Саміту з питань Землі, **Rio+20 Earth Summit**, та прагненню інтегрувати критерії Natural Capital у фінансові продукти та послуги в 21 столітті.

У 2011 році група зменшила викиди вуглецю на 15%, що перевершило плани на 2012 рік, а також намагатиметься досягти показника зменшення викидів до 30% до 2020 року.

Власне, плани **UniCredit по зменшенню викидів CO2 на 30% до 2020 року** повністю підтримують цілі ЄС відносно формули, відомої як '20-20-20' (+20% відновлюваної енергії, -20% CO2 викидів, +20% ефективності енергії) – що описано в проекті "Пакет Клімат та Енергія".

Крім того, UniCredit започаткував проект, спрямований на вивчення ризиків та можливостей, пов'язаних з результатами майбутніх трансформацій в бізнесі, а значить, і в банківській сфері, які спливають з поширеного сценарію глобального підвищення середнього показника температури на 2° протягом наступних 40 років, з метою передбачення найгірших наслідків зміни клімату в дії.

Стосовно внутрішніх процесів в UniCredit, зусилля в управлінні марнотратством, особливо в Німеччині та Австрії, може слугувати прикладом гарних практик із захисту навколишнього середовища; теж саме стосується і наступних ініціатив:

- Комерційні послуги: посередництво, стратегічне консультування, концепції з хеджінгу та фінансів;

- Фінансування проектів відновлювальної енергії;
- Впровадження стандартів Світового банку та IFC в Загальну кредитну політику групи та Equator принципів в плани фінансування;
- Виділення засобів на підтримку технологій із захисту навколишнього середовища;
- Пропонування кредитів на відновлювальне будівництво задля досягнення кращого використання енергії.

На завершення, усі ці ініціативи підтверджують відданість UniCredit принципам сталого розвитку, у тому числі і в сфері захисту навколишнього середовища.

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:

- 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;
- участь співробітників у еко-ініціативах;
- поширення знань про еко-відповідальність серед співробітників Банку.

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%.

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



ПЕРСПЕКТИВА 3: протидія корупції

Принципи Глобального договору ООН

Принцип 10. Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво.

В ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, 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.

В 2012 році ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, затвердив Глобальну Комплаєнс-Політику групи UniCredit «Протидія корупції» (Global Compliance Anti-corruption Policy). Основний принцип цієї Політики полягає в наступному:

ПАТ «Укрсоцбанк» як член групи UniCredit має **нульову терпимість (a zero tolerance)** відносно корупційних дій. ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, забороняє корупційні дії у

будь-які формі, як прямі так і непрямі. ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, не підтримує своїх працівників або третіх осіб у будь-яких відносинах з ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, що пов'язані з корупційними діями.

В рамках цієї Політики, корупційною дією називається передача, обіцянка, отримання, прийняття, вимагання або випрошування грошей, подарунків або інших благ для отримання або утримання нечесної переваги в ході ринкової діяльності, незалежно від:

- того, чи є реципієнт корупційної дії громадянином України або іншої країни, державним службовцем або приватною особою;
- факту реалізації корупційної дії;
- або того, чи призвів результат такої дії до виникнення нечесної переваги або до неналежного виконання функцій чи діяльності.

В четвертому кварталі 2012 року ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, запустив електронний Глобальний Тренінг, підготовлений Групою UniCredit з питань протидії корупції, який складається з теоретичної частини та тестування. Зазначений електронний тренінг є обов'язковим для проходження кожним працівником ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, (у тому числі, новими працівниками) та результати проходження тренінгу відслідковуються групою UniCredit.

В четвертому кварталі 2012 року ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, долучився до Глобального проекту групи UniCredit в сфері комплаєнс «Контролі другого рівня». В рамках цього проекту в 2013 році планується впровадження контролів другого рівня в такій сфері комплаєнс, як протидія корупції.

Виконання принципів глобального договору ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™

Таблиця-підсумок

Принцип	Система	Результати	Стор.
Принцип 1: комерційні компанії повинні забезпечувати та поважати захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні.	Корпоративний кодекс компанії	• Забезпечення рівних прав чоловіків та жінок;	с. 14
	Хартія ділової етики UniCredit	• «Жінки та лідерство», програма UniCredit, яка зосереджена на підвищенні кількості жінок на керуючих посадах, було розпочато у вересні 2007 року, яка залучила 100 ведучих жінок-керівників;	с. 24
	Місія UniCredit	• Розповсюдження серед співробітників принципів, закладених у Корпоративному кодексі та принципів Хартії Ділової етики – проведення щорічної ініціативи День UniCredit;	с. 18
	Колективний договір	• Реалізація низки благодійних проектів у таких сферах, як допомога дітям, молоді, учасникам та інвалідам війни, освіта, охорона здоров'я та спорт.	с. 32
	Проект «Жінки та лідерство»		
Принцип 2: комерційні компанії повинні забезпечувати, щоб їхня власна діяльність не сприяла порушенню прав людини	Благочинність		
	У компанії відсутні обмеження при прийомі на роботу за національними, релігійними і політичними ознаками	• Забезпечення безпеки праці співробітників;	с. 15
		• Забезпечення справедливої оплати праці, система нарахування щорічних бонусів;	с. 20
		• Постійна модернізація сервісів та продуктів Банку;	с. 25
	Забезпечення співробітників безпечними і комфортними умовами праці є обов'язком компанії, про що прописано в колективному договорі	• Розширення та модернізація мережі банкоматів та відділень фінансової установи;	с. 26
		• Цілодобова підтримка клієнтів через Контакт-центр;	с. 29
		• Використання сучасних інструментів обслуговування – веб-сайт та соціальні мережі;	с. 28
	Політика по відношенню до клієнтів.	• Впровадження нових сучасних систем дистанційного обслуговування;	с. 27
		• Застосування клієнтоорієнтованого підходу у щоденній праці;	с. 25
		• Своєчасне реагування на запити клієнтів;	с. 29, 31
		• Участь у дослідженні «Customer Satisfaction Survey» 2012 року;	с. 31
		• Участь у дослідженні «таємний покупець» - у 2012 році Банк одержав оцінку якості обслуговування фізичних осіб 86 балів зі 100 можливих, та юридичних осіб – 96 балів зі ста можливих.	с. 31

<p>Принцип 3: комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і дієве визнання права на колективні угоди</p> <p>Принцип 4: комерційні компанії повинні сприяти викориненню примусової або обов'язкової праці</p> <p>Принцип 5: комерційні компанії повинні сприяти дієвому викориненню дитячої праці</p> <p>Принцип 6: комерційні компанії повинні сприяти дієвому викориненню дискримінації стосовно зайнятості та працевлаштування</p>	Колективний договір	• Щорічне опитування персоналу «People Survey»;	с. 21
	Підбір та навчання працівників Банку, їх підтримка і просування	• В 2012 році було запроваджено нове внутрішнє опитування співробітників – «Внутрішня задоволеність клієнтів»;	с. 23
	Профспілковий комітет	• Реалізація низки програм по навчанню персоналу: так за 2012 рік більше ніж 3440 співробітників пройшли навчання, прослухавши більше ніж 49800 навчальних годин;	с. 20
	Політика управління різноманітністю	• Виховання талантів: співпраця з вищими навчальними закладами – щорічний захід UniOlympiad – у 2012 році кількість зареєстрованих студентів до участі в ініціативі склала – 1306 учасників, це на 46% більше ніж у 2011 році;	с. 36
		• Застосування принципу управління різноманітністю – у Банку працюють 78% жінок. Середній вік ТОП-менеджменту – 53 роки, середня ланка, яка не включає спеціалістів – 38 роки, інші співробітники – 34 років. Переважну більшість персоналу Банку складають 36% жінок віком до 30 років. У 2012 році підвищення отримали 558 співробітника, з яких 450 – жінки;	с. 24
		• Робота профспілкового комітету: Загалом улітку 2012 року за рахунок ППО ПАТ «Укрсоцбанк» було оздоровлено 210 дітей та 318 дорослих. Первинна профспілкова організація ПАТ «Укрсоцбанк» зайняла I місце та була нагороджена Почесною Грамотою Київського міського комітету Профспілки працівників держустанов.	с. 20
<p>Принцип 7: комерційні компанії повинні дотримуватися обережних підходів до екологічних проблем</p> <p>Принцип 8: комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності</p> <p>Принцип 9: комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і розповсюдження екологічно чистих технологій</p>	Еко-відповідальність	• Впровадження проекту «Зелений офіс» в офісах ПАТ «Укрсоцбанк»;	с. 51
		• Політика UniCredit із захисту довкілля;	с. 47
		• В 2013 році Банк планує провести низку ініціатив спрямованих на захист довкілля.	с. 51

Принцип 10: комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво	Боротьба з корупцією	• Забезпечення прозорих та конкурентних закупок – Тендерний комітет, ПАТ «Укрсоцбанк», проведення прозорих торгів (оголошення торгів та результатів тендерів на офіційному веб-сайті Банку);	с. 52
		• Уникнення конфліктів інтересів;	с. 52
		• Модель протидії корупції;	с. 52
		• Глобальна Комплаєнс-Політика групи UniCredit «Протидія корупції»;	с. 52
		• Проведення внутрішнього тренінгу для всіх співробітників з питань протидії корупції;	с. 53
		• Банк долучився до Глобального проекту групи UniCredit в сфері комплаєнс «Контролі другого рівня».	с. 53

Нам цікаво почути ваші відгуки та пропозиції щодо цього Звіту. Будь ласка, надсилайте ваші коментарі на адресу Департаменту корпоративної ідентичності ПАТ «Укрсоцбанк», UniCredit Bank™, - **press@unicredit.ua**.