

ПРАГНУЧИ ДОСКОНАЛОСТІ: ВІД ІДЕЙ ДО СПРАВ

Квітень 2014

3	ВСТУП	Звернення голови правління банку
4	ПРОВІДНИЙ УКРАЇНСЬКИЙ БАНК З ЄВРОПЕЙСЬКИМИ ТРАДИЦІЯМИ	UniCredit Bank у 2013 році Відображення місії банку у щоденному житті Клієнт у центрі нашої уваги
9	ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ	Стейкхолдери UniCredit Bank
10	МИ – СПІВРОБІТНИКИ UNICREDIT	Інтеграція професіоналів Зміцнення корпоративної культури Хартія ділової етики – стандарт для співробітників Соціальна захищеність та гендерна рівність Внесок банку у розвиток співробітників Щорічна оцінка задоволеності клієнтів
20	СОЦІАЛЬНО ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ГРАВЕЦЬ РИНКУ	Соціальні проекти, які впровадив банк протягом звітного періоду
27	БОРІТЬБА З КОРОПЦІЄЮ	Боротьба з корупцією Відкриті закупівлі
29	ЕКО-ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	Відповідальне споживання природних ресурсів Відповідальне еко-кредитування
31	ТАБЛИЦЯ-ПІДСУМОК	Виконання принципів Глобального договору ООН

Звернення голови правління банку



UniCredit Bank, керуючись у своїй діяльності високими західними стандартами, вже не перший рік є учасником Глобального договору ООН. Цей звіт – систематизація, підведення підсумків та визначення вектору розвитку корпоративної соціальної відповідальності.

Дотримання 10-ти принципів ООН – не данина моді чи формальність. Наявність корпоративної соціальної відповідальності, на мою думку, це те, що відрізняє компанії майбутнього, орієнтовані не тільки на отримання прибутку, але й на саморозвиток та розвиток суспільства, в якому вона працює.

Так, в 2013 році ми брали участь в акції «Врятуй маленьке життя», підтримували лікарні, будинки-інтернати, традиційно спонсорували міжнародний конкурс молодих піаністів пам'яті Володимира Горовиця, займалися екологічними ініціативами тощо.

Крім того, в 2013 році в UniCredit Bank пройшла десята ювілейна UniОлімпіада – змагання серед студентів ВНЗ країни за грошову винагороду, а також пропозиції стати співробітником нашого банку. У ювілейній Олімпіаді взяли участь 1225 студентів вищих навчальних закладів України.

Ми прагнемо, щоб наша діяльність стала прикладом, залучаючи до лав однодумців представників різних сфер бізнесу. Я також вдячний нашим співробітникам, які не тільки розділяють наші цінності, але і є ініціаторами багатьох заходів, які проводяться UniCredit Bank. Завдяки їм, у 2014 рік ми вступаємо з упевненістю в наших силах і з готовністю до нових звершень.

Граціано Камелі,
голова правління UniCredit Bank

ПРОВІДНИЙ УКРАЇНСЬКИЙ БАНК З ЄВРОПЕЙСЬКИМИ ТРАДИЦІЯМИ

У першому розділі, який присвячений безпосередній діяльності банку, ви дізнаєтеся про оновлення, які відбулися всередині фінансової установи, основні фінансові показники, нагороди, якими був відзначений UniCredit Bank протягом 2013 року. Крім того, розділ більш детально ознайомить вас із місією банку, нашими цінностями та яким чином вони впливають на щоденне функціонування організації. І безумовно, ми розповімо про кроки банку у напрямку вдосконалення продуктів та сервісів – про все те, що дає клієнту можливість відчувати себе у центрі нашої уваги.

UniCredit Bank у 2013 році

У 2013 році у житті UniCredit Bank відбулися важливі зміни – у грудні зазначеного року відбулося довгоочікуване злиття двох банків групи UniCredit – ПАТ «Укрсоцбанк» та ПАТ «УніКредит Банк».

Таким чином, на вітчизняному банківському ринку утворився оновлений UniCredit Bank. Установа поєднала потужність, міцність, широке покриття ПАТ «Укрсоцбанк» та європейський досвід, якість обслуговування, гнучкість ПАТ «УніКредит Банк». Завдяки вдалому синтезу на банківському ринку країни з'явилася ще сильніша фінансова установа з високими фінансовими показниками, зміцненим рівнем надійності, удосконаленою лінійкою

конкурентних продуктів та сервісів. Об'єднаний банк виділяється на ринку широким вибором сучасних банківських послуг при традиційно високому рівні сервісу у відділеннях європейського зразка.

Розгалужена мережа UniCredit Bank вважається однією з найширших та налічує 435 відділень та 1167 власних банкоматів по всій країні. У банку іде постійна оцінка ефективності роботи відділень – відкриваються нові відділення у популярних локаціях та закриваються менш продуктивні.

Персонал об'єднаної фінансової установи складається з кращих фахівців ринку країни та налічує 7451 співробітника. Ми цінуємо внутрішні ресурси та докладемо максимум зусиль

для забезпечення найкращих умов праці для наших колег.

Щороку банк реалізує та бере участь у низці соціальних та культурних проєктів, здійснює благодійну допомогу дитячим будинкам, громадським неприбутковим організаціям та перераховує кошти за запитами громадян, які потребують фінансової підтримки. У банку вважають, що кожен сильний представник ринку повинен брати на себе зобов'язання щодо розвитку суспільства, у якому він здійснює діяльність. У сфері наших інтересів – підвищення якості життя населення, розвиток української культури та спорту, піклування про незахищені верстви населення, збереження національної спадщини та покращення рівня фінансової грамотності населення.

Основні показники UniCredit Bank

БІЗНЕС	ФІНАНСОВІ	СПІВРОБІТНИКИ	СУСПІЛЬСТВО
Кількість відділень – 435;	Активи – 43,057 млрд грн.;	Кількість співробітників – 7451;	Благодійна допомога – 2 405 647,00 грн.
Кількість населених пунктів, у яких є відділення банку – 169;	Кредитний портфель – 27,375 млрд грн.;	Кількість жінок серед співробітників – 5870;	
Кількість банкоматів – 1167;	Власний капітал – 8,668 млрд грн.;	Кількість жінок на керівних посадах – 848.	
Обсяг коштів корпоративних клієнтів – 9,661 млрд грн.;	Чистий прибуток Банку – 10,988 млн грн.		
Обсяг коштів роздрібних клієнтів – 11,950 млрд грн.			

ПРОВІДНИЙ УКРАЇНСЬКИЙ БАНК З ЄВРОПЕЙСЬКИМИ ТРАДИЦІЯМИ

Коротка історична довідка про банки групи UniCredit в Україні



ПАТ «УКРСОЦБАНК»

Публічне акціонерне товариство «Укрсоцбанк» – це один з найбільших системних універсальних банків України. Банк представлений на локальному ринку з вересня 1990 року. 23 січня 2008 року ПАТ «Укрсоцбанк» увійшов до складу провідної міжнародної групи UniCredit. Саме тоді група 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 UniCredit і є відповідальним за комерційну банківську діяльність у країнах Центральної і 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».

ПАТ «УНІКРЕДИТ БАНК»

ПАТ «УніКредит Банк» – універсальний банк, який надає широкий спектр високоякісних послуг та продуктів клієнтам корпоративного та роздрібного бізнесу. Представлений на ринку України з 1997 року у якості Банку Пекао – першого банку в Україні зі 100%-м польським капіталом. У червні 2006 року Банк Пекао (Україна) змінив свою назву на UniCredit Bank відповідно до Стратегії розвитку бізнесу групи UniCredit в Україні. У вересні 2007 року UniCredit Bank успішно завершив злиття з HVB Банк Україна відповідно до Стратегії інтеграції групи UniCredit у країнах ЦСЄ.



У 2013 році UniCredit Bank отримав цілу низку нагород та відзнак, які свідчать про лідерські позиції банку у своєму сегменті. Серед них:

- UniCredit Bank увійшов до топ-5 прозорих банків за версією «Українського кредитно-рейтингового агентства» (UCRA);
- UniCredit Bank увійшов до топ-5 надійних банків за версією видання «Деньги»;

- UniCredit Bank посів перше місце у номінації «Кращі банки для середнього та малого бізнесу» за версією періодичного видання «Контракты»;
- UniCredit Bank було визнано Абсолютним Фаворитом Успіху – 2012 в номінації «Іпотека /кредит на житло» та Фаворит Успішних Людей – 2012 в номінації «Автокредит» в рамках щорічного конкурсу кращих торгових марок товарів та послуг «Фаворити Успіху»;

- UniCredit Bank був відзначений міжнародною нагородою «SPT Award 2012» від COMMERZBANK AG за якість платежів у 2012 році;
- UniCredit Bank отримав високі оцінки експертів у рамках рейтингу UKRAINIAN BANKER AWARDS 2013 – «Кращий сервісний банк» – перша позиція, «Банк підприємців» – друга позиція, «Найавтомобільніший банк» – третя позиція.

Відображення місії банку у щоденному житті

UniCredit Bank – провідний гравець фінансового ринку України, який успішно імплементував європейські традиції та цінності материнської компанії у свою щоденну діяльність. У фінансовій установі вірять та на своєму прикладі демонструють, що наслідування цінностей ділової етики кожним співробітником банку сприяє вдосконаленню щоденної праці, а також формує повагу та довіру до UniCredit Bank.

Головні принципи Місії UniCredit

Ми, співробітники UniCredit, прагнемо приносити користь нашим клієнтам.

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

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

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

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

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

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

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

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



Клієнт у центрі нашої уваги

Безумовно, для нас Клієнт є одним з ключових суб'єктів діяльності. Вислів «Клієнт у центрі нашої уваги» – це не пусті слова, а наше кредо. Ми керуємося ним щодня коли відповідаємо на дзвінки та обслуговуємо клієнтів, обробляємо клієнтські запити, розробляємо та покращуємо продукти та сервіси, впроваджуємо інновації, імплементуємо річну банківську стратегію.

Злиття двох банків групи UniCredit, завдяки поєднанню кращих практик фінансових установ, надало чудову можливість покращити якість надаваних послуг, продуктів, підвищити рівень обслуговування на відділеннях. Крім того, клієнти ПАТ «УніКредит Банк», які перейшли на обслуговування до об'єднаного банку, отримали більш широку лінійку сучасних банківських продуктів.

Досконалість та слідування сучасним тенденціям

Згідно місії UniCredit, яку прийняв для себе банк, ми щоденно прагнемо до досконалості та маємо на меті бути банком, з яким легко вести справи, установою, яка пропонує прості, легкі для розуміння продукти та йде у ногу з часом. Втілюючи у життя та слідуючи заявленим стандартам, ми щороку впроваджуємо нові та вдосконалюємо існуючі пропозиції, здійснюємо їх технологічну модернізацію.

У 2013 році банк впровадив низку сучасних інструментів як досить нових для ринку, так і вже добре знайомих клієнтам. Однією з новацій стала активація технології безконтактних платежів, яка наразі доступна всім клієнтам UniCredit Bank на базі платіжної системи Visa. За допомогою картки Visa Pay Wave клієнт сплачує покупки просто піднісши карту до платіжного терміна-

лу без її фізичної передачі у руки касира або без контакту з самим терміналом. Переваги такої технології очевидні: час на здійснення покупки скорочується до рекордних 4-6 секунд, і додатково підвищується безпека самої транзакції.

Враховуючи стрімке зростання e-commerce, ми подбали про зручність і безпеку платежів наших клієнтів в Інтернеті. Для власників інтернет-магазинів UniCredit Bank пропонує сервіс Internet acquiring з прийому платежів з пластикових карток провідних міжнародних платіжних систем, а для власників пластикових карток від UniCredit Bank ми підключили додаткову систему захисту 3D secure. Технологія 3D secure здійснює ідентифікацію карток і її власника, додаючи до стандартного переліку необхідної інформації запит на підтвердження володіння картою. Перевірка клієнта здійснюється шляхом відправки SMS-повідомлення з унікальним одноразовим кодом на мобільний номер телефону, який закріплений за платіжною картою. Таким чином, навіть у випадку втрати або крадіжки, ніхто не зможе скористатися картою в Інтернеті без відома клієнта.

Ще однією новацією 2013 року став запуск оновленого інтернет-банкінгу

для фізичних осіб – UniCredit Online, оснащеного сучасним функціоналом. Він відрізняється від попередника більш розвиненим інтерфейсом та можливостями.

Банк забезпечив нову платформу найважливішими та найпопулярнішими опціями, серед яких: можливість перегляду інформації стосовно усіх основних банківських продуктів – кредитів, депозитів, поточних рахунків, платіжних карток; здійснення платежів як усередині банку, так і за його межі; управління власними картками – випуск нової, перевипуск, блокування, зміна лімітів на проведення онлайн операцій; відкриття, поповнення депозитів; картками і рахунками.

Окрім зазначеного функціоналу, приємним бонусом є безкоштовне підключення та використання UniCredit Online. Банк запитує лише плату при проведенні платежів: 10 копійок за платіж всередині банку і 1 гривня за платіж на рахунки інших українських банків. Станом на лютий 2014 року, вже 70 000 користувачів зареєструвалися і використовують нашу нову систему, їх кількість з кожним місяцем зростає.



Банк з яким легко вести справи

Висока якість обслуговування – наш пріоритет. Ми постійно працюємо над покращенням якості сервісу, удосконаленням існуючих процесів та продуктів. На цьому шляху ми керуємося відгуками наших клієнтів та фахівців.

Для аналізу якості обслуговування у банку використовується декілька інструментів виміру:

- **Таємний покупець (mystery shopping)** – перевірка роботи спеціалістів відділень профільним фахівцем, який виступає у ролі клієнта та оцінює рівень професіоналізму, якість наданих послуг. Проводиться у банку з 2009 року. На базі результатів цього дослідження, ведеться робота по усуненню виявлених недоліків, показник якості обслуговування демонструє стабільну динаміку росту.
- **Дослідження рівня задоволеності клієнтів** – телефонне опитування активних клієнтів стосовно якості послуг/продуктів банку, яке було впроваджене банком у 2008 році. За результатами дослідження 2013 року показник задоволеності клієнтів банком у порівнянні з 2012 роком зріс і в порівнянні з загальним показником серед банків конкурентів є вищим на 17%.
- **Проект «Voice of customer»** (анкетування клієнтів на відділеннях) – дослідження було впроваджене у банку у 2013 році, але вже встигло продемонструвати свою ефективність та популярність серед клієнтів. За період існування анкетування (липень-листопад 2013 року) було зібрано та оброблено 1022 анкети. Всім клієнтам, що виявили бажання отримати зворотній зв'язок, було відправлено смс-повідомлення з подякою за участь, а також підписано на розсилку новин від банку (за бажанням).
- **Опитування клієнтів** щодо зручності та простоти користування та оформлення окремих продуктів банку.

Окрім зазначених інструментів, які вже підтвердили свою ефективність, у 2013 році у банку були впроваджені оновлені стандарти обслуговування, які максимально відповідають потребам сучасних клієнтів. Завдяки імплементації цього офіційного документу ми очікуємо покращення рівня якості обслуговування. Крім того, наші фахівці на постійній основі розробляють та реалізують ряд певних ініціатив, спрямованих на отримання своєчасної мит-

тевої оцінки клієнтського досвіду при взаємодії з банком. В 2014 році у банку також планується впровадження цілого ряду нових ініціатив.

На шляху вдосконалення якості обслуговування ми керуємося не лише вимірами, аналізом існуючого сервісу, виправленням виявлених недосконалостей, а й використовуємо превентивні інструменти. Серед них: ґрунтовне навчання співробітників, своєчасні

рекомендації щодо побудови ефективних партнерських відносин з клієнтами, надання високоякісних послуг. Плани навчання розробляються з урахуванням результатів вже згаданих досліджень. Тренінги, спрямовані на підвищення рівня обслуговування, проводяться як для нових співробітників, так і для вже працюючих фахівців.

У 2014 році у освітні програми банку увійдуть сучасні відео уроки. Матеріал охоплює весь спектр прийнятих стандартів обслуговування, демонструє структуру консультації, що надається клієнту, а також розповідає про переваги дистанційного обслуговування.

Інноваційний навчальний матеріал допоможе новим співробітникам швидше приступити до якісного виконання своїх обов'язків, демонструвати високий рівень якості обслуговування, а вже досвідченим фахівцям покращити набуті знання.



Стейкхолдери UniCredit Bank

У своїй щоденній діяльності ми прямо чи опосередковано взаємодіємо з нашими стейкхолдерами, які певним чином залежать від діяльності та рішень нашої організації або мають на неї вплив.

Тож, хто ці зацікавлені сторони UniCredit Bank?

- Співробітники
- Акціонери
- Місцеві громади
- Клієнти
- Органи державної влади та органи контролю

Співробітники UniCredit Bank

Ми розуміємо, що наші співробітники – це той цінний ресурс, завдяки якому ми функціонуємо і здійснюємо нашу діяльність, від якого залежить наша репутація та досконалість послуг. Ми забезпечуємо та пропагуємо у нашій команді такі важливі цінності, як взаємна повага, толерантність, професіоналізм і чесність. Банк підтримує атмосферу відкритості й довіри, а також цінуємо ініціативність та новаторство. Ми гарантуємо кожному співробітнику відсутність дискримінації за політичними, релігійними, расовими, національними, статевими чи іншими ознаками під час прийому на роботу, оплати праці, просування по службі.

Наші акціонери

Інтереси наших акціонерів дуже важливі для нас, ми прислуховуємося до їх думки, зобов'язуємося завжди надавати прозору інформацію щодо діяльності банку через зовнішні та внутрішні інформаційні канали.

Місцеві громади

До цієї широкої категорії ми включаємо ЗМІ, партнерів та конкурентів, фонди, культурні, освітні та спортивні заклади, незахищені верстви населення, які потребують зовнішньої підтримки, дитячі будинки.

Банк постійно взаємодіє із стейкхолдерами цієї групи, надаючи актуальну, прозору інформацію щодо своєї діяльності через такі канали комунікації як зовнішній сайт банку, сторінки у соціальних мережах, щорічна публікація нефінансового звіту, відповіді на запити преси, прес-конференції, круглі столи, участь представників банку у форумах тощо. Як один із провідних гравців українського ринку, банк усвідомлює свою роль у процесі розвитку локальних громад. Установа щорічно реалізує низку соціальних проектів, спрямованих на допомогу, розвиток та підтримку населення. Пріоритетними вектора-

ми спонсорської допомоги банк обрав – підтримку дитячих будинків, культуру, освіту, охорону здоров'я та спорт.

Клієнти

Ми із повагою ставимось до всіх без винятку клієнтів і не застосовуємо до них будь-яких дискримінаційних вимог, забезпечуємо конфіденційність, відкритість, оперативність, приділяючи максимум уваги до розгляду зауважень, скарг, пропозицій або претензій клієнтів. Банк намагається бути якомога доступнішим для клієнта, використовуючи соціальні мережі, форуми, форми зворотного зв'язку на офіційному сайті для комунікації.

Органи державної влади та органи контролю

Банк демонструє законність, відповідальність, високі етичні норми роботи, готовність співпрацювати в межах чинного законодавства, у тому числі перешкоджати його порушенню всіма доступними засобами та боротися з відмиванням грошей.



Співробітники будь-якої організації формують її ядро та є рушійною силою на шляху до досягнення спільної мети. Саме тому ми прагнемо стати найкращим банком-роботодавцем. Ми забезпечуємо своїх співробітників необхідним соціальним пакетом, гідною заробітною платою, сприятливими умовами для кар'єрного зростання, а також підтримуємо принципи гендерної рівності.

Третій розділ нефінансового звіту познакомить вас із корпоративним життям банку у 2013 році: кадровими змінами після інтеграції ПАТ «Укрсоцбанк» та ПАТ «УніКредит Банк», корпоративною культурою, програмами соціального захисту, принципами гендерної рівності та навчанням персоналу. Крім того, ви дізнаєтесь, як саме банк працює над покращенням співробітництва та діалогу між внутрішніми підрозділами.

Інтеграція професіоналів

У результаті інтеграції двох фінансових установ (ПАТ «Укрсоцбанк» та ПАТ «УніКредит Банк»), об'єднаний банк, що працює під торговою маркою UniCredit Bank, отримав ефективну команду найкращих професіоналів, що працюють для досягнення спільного успіху та найвищого рівня обслуговування. Протягом усього періоду інтеграції команди з обох банків працювали над єдиною метою – створення на ринку потужної фінан-

сової установи європейського зразка, що представляє одну з найбільших банківських груп Європи – UniCredit. Залучивши найкращі таланти, ми прагнемо бути одним із лідерів серед роботодавців на міжнародному рівні.

7451 (i)

– загальна кількість співробітників об'єднаного банку

Ми об'єднали найкращих спеціалістів, що продемонстрували найвищий рівень за наступними показниками:

- Потенціал
- Ефективність
- Знання мов
- Мобільність
- Виконання та дисципліна
- Співпраця та синергія
- Розвиток особистості та бізнесу
- Одержимість клієнтом
- Управління ризиками



Понад 5 років ми працювали пліч-о-пліч.



Ми об'єдналися! Тепер ми потужніші та міцніші.

Життя мінливе, ми з Вами незмінно.

Ласкаво просимо до UniCredit Bank

Зміцнення корпоративної культури



На початку липня 2013 року на посаду голови правління UniCredit Bank в Україні було обрано Граціано Камелі. Ця подія не могла залишитися без уваги зі сторони співробітників банку, партнерів та клієнтів. Адже саме голова правління визначає основні вектори стратегії та подальшого розвитку банку. Познайтися та засвідчити свою повагу співробітникам в макрорегіонах, презентувати глобальну стратегію розвитку банку, включаючи плани та етапи щодо процесу злиття, та найважливіше – почути думки співробітників – саме в цьому полягала суть Road Show містами України за участі голови правління.

Офіційні візити голови правління Граціано Камелі до макрорегіонів розпочалися зі Львова, де 10 липня відбулася зустріч з керівниками Західного макрорегіону, а також

ключовими клієнтами корпоративного та роздрібного бізнесу. Вже 16 липня нагоду поставити свої питання новообраному керівнику банку мали колеги з Північно-Східного макрорегіону. Крім того, протягом липня відбулися зустрічі у Донецьку, Одесі та Києві. Безпосереднє спілкування з

топ-менеджментом банку, можливість отримати повні та прозорі відповіді на будь-які питання та обговорити аспекти роботи в неформальній обстановці надають впевненість у стійкості та широких перспективах подальшого розвитку банку, зміцнюють командну згуртованість.



Новий інструмент комунікацій – корпоративне видання

У серпні 2013 року у банку з'явилося своє електронне корпоративне видання Insight

Insight виходить щомісяця та містить найцікавіші новини про банк і Групу, публікації наших експертів у ЗМІ, анонси майбутніх і вже впроваджених проєктів. За допомогою Insight кожен може не лише дізнатися цікаву і корисну інформацію, а й поділитися

з усім колективом своїми ідеями, пропозиціями, досягненнями та особистими враженнями.

Крім того, прагнення дізнатися, чим багата наша команда, надихнуло колектив корпоративного видання започаткувати глобальний пошук талантів серед співробітників банку. А оскільки кожен з нас унікальний, було вирішено назвати проєкт Life is UniC.

Тож було оголошено пошук талантів, щоб розповісти всім про прагнення, досягнення, мрії і їх реалізацію, про хобі та виняткові здібності.

Станом на квітень 2014 року, світ побачило 8 випусків Insight, а його популярність зросла від показника у 230 до 1800 переглядів за номер.



Хартія ділової етики – стандарт для співробітників

Як частина провідної міжнародної фінансової організації UniCredit, працівники UniCredit Bank приєдналися до мультинаціональної корпоративної культури, яка відображена в Хартії ділової етики Групи (Кодекс ідентичності).

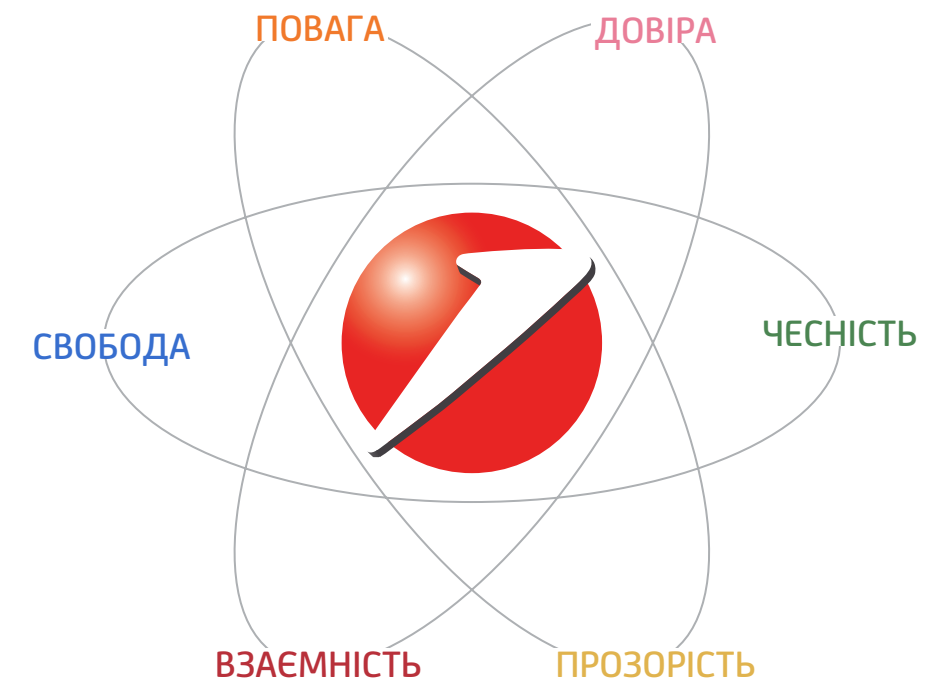
Таким чином, усі співробітники банку у своїй щоденній роботі дотримуються усіх засад прийнятої Хартії, про що свідчить висока оцінка рівня обслуговування як зовнішніх, так і внутрішніх клієнтів банку на основі поваги, прозорості та довіри.

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

Щорічно усі працівники долучаються до ініціативи День UniCredit. Вона присвячена тому, як співробітники розуміють приналежність до UniCredit, прихильність та виконання цінностей, встановлених у Хартії ділової етики.

2013 рік не став виключенням і 20 вересня, вже 9-й рік поспіль, одночасно в усіх банках групи UniCredit колеги з усіх країн Групи – а це близько 148 000 людей – зібралися разом. Керівники зі своїми командами проаналізували слабкі місця в повсякденній роботі, щоб виявити зони для розвитку і вдосконалення в обслуговуванні клієнтів.



Цей день – час спільної праці, набуття кращої обізнаності про ідентичність UniCredit шляхом ініціативи, яка залучає одночасно 148 000 колег групи у 20 країнах по всьому світу.

Вище керівництво Групи розглянуло всі результати дискусій, а найвдаліші приклади та рішення, запропоновані командами, увійдуть до «Інструментарію підходів UniCredit», який буде створено у 2014 році. Співробітники також пропонували власні історії успішного вирішення конкретних ситуацій. Найкращі з них були номіновані на UniCredit Up Award 2014.

Досить оригінально відзначили UniCredit Day у Західному комерційному регіоні, присвятивши цій події сходження на найвищу географічну точку Львівської області – гору Пікуй, висота якої становить 1408 метрів. Похід планувався на 10 співробітників, але після оголошення заходу кількість охочих зросла до 19. Склад учасників був дуже різноманітний: роздрібний бізнес, логістика, ризики, корпоративний бізнес та юристи. Очолювала цю команду Валентина Шулевська, керуюча Західним макрорегіоном.

Під час сходження гіди давали уроки виживання у екстремальних умовах, навчаючи тому, як втамувати спрагу та голод у лісі. В нагоді стали холодні кристалічно-чисті джерела, які пробивались крізь скелясті гори, і лісні ягоди – ожина та чорниця. Останні 200 метрів до вершини були особливо важкими, але всі підтримували один одного. Завзятість та командний дух зробили своє – наші колеги покорили цю вершину і відзначили UniCredit Day в такий, вартий поваги, спосіб.



Соціальна захищеність та гендерна рівність

Першочерговим для банку є піклування про фізичне та психологічне здоров'я своїх працівників, їх благополуччя та безпеку. Саме тому усі співробітники UniCredit Bank забезпечені необхідним соціальним пакетом, гідною заробітною платою, а також сприятливими та рівними умовами для кар'єрного зростання.

Колективний договір

В банку на постійній основі діє Колективний договір. Основні положення чинного колективного договору стосуються перш за все таких питань, як:

- Трудові та виробничі відносини, забезпечення зайнятості.
- Оплата праці та соціальні виплати
- Охорона праці
- Гарантії діяльності Профспілкового комітету

Контроль за виконанням умов Колективного договору здійснювався на рівні представників Правління банку та Профспілкового комітету. Звіт про виконання умов Колективного договору розглядався на розширених засіданнях Профспілкового комітету при підведенні підсумків за рік. На засідання запрошувались представники Правління банку.

Медичне страхування та оздоровлення

Згідно із внутрішньо-груповою програмою, у 2013 році UniCredit Bank розширив діапазон категорій співробітників, що підлягають медичному страхуванню. UniCredit Bank забезпечив медичним страхуванням більше ніж 800 своїх працівників. Серед них 600 було застраховано у 2013 році.

Співробітники UniCredit Bank, які є членами Профспілкової організації разом зі своїми родинами у 2013 році мали змогу відпочити і 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), «Творча Хвиля» (сmt. Коктебель), санаторій «Утьос», санаторії Закарпаття та Центр медичної реабілітації і санаторного лікування «Алупкінський» Міністерства оборони України.

Крім того, було організовано оздоровлення в санаторіях (пансіонатах) України 216-и співробітників і членів їх сімей за путівками Фонду соціального страхування.

Кар'єрне зростання

Кожен співробітник банку має рівні можливості для кар'єрного зростання. UniCredit Bank створює всі умови для професійного й службового зростання, розглядаючи в першу чергу кадровий ре-

зерв 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.



У 2013 році на щорічній основі було проведено процес оцінки для співробітників банку. Кожен співробітник, що працює в банку не менше 3 місяців оцінюється своїм керівником за 2-ма основними показниками: ефективність та потенціал. Дані щорічної оцінки використовуються у багатьох HR процесах, а саме: призначенні та переміщенні співробітників на нові посади, перегляді заробітної плати, формуванні внутрішнього кадрового резерву. Процес щорічної оцінки забезпечує умови для відкритого діалогу між керівником та підлеглими для отримання зворотного зв'язку та планування кар'єри.

Загальна кількість путівок ПО, якими скористалися співробітники банку	Кількість путівок для дорослих	Кількість путівок для дітей
505	299	206



Рівні права для всіх

У травні 2013 року Федеріко Гідзоні, головний керуючий групи UniCredit, схвалив «Глобальну політику гендерної рівності». Це, без перебільшення, важливий крок для впровадження культури залучення на рівні Групи і забезпечення рівноправного ставлення і можливостей для всіх співробітників. Робота у цьому напрямку розпочалася одразу ж в кількох банках Групи і в кінці 2013 року 8 країн впровадили цю Політику для своїх співробітників. Впровадження Політики на місцевому рівні продовжується – Україна та Польща приєдналися до ініціативи у січні 2014 року.

UniCredit займає тверду позицію проти гендерної дискримінації. Впровадження гендерної політики у Групі спрямоване на недопущення незаконної дискримінації за статевою приналежністю, сімейним станом або сімейними обставинами. Водночас ця політика сфокусована на підтримці рівних можливостей для жінок і чоловіків. Для банку і для Групи в цілому важливо підтримувати баланс і забезпечувати рівні кар'єрні можливості незалежно від статі, відкидати гендерні відмінності в питаннях оплати праці і професійного зростання, слідкувати за дотриманням КЗпП, необхідної кількості жінок на керівних посадах, належним ставленням до жінок з дітьми.

Колектив UniCredit Bank представляють

(i) **79%**

жінок, 848 з яких займають керівні посади, в склад правління банку входить одна жінка.

Традиційно банк приділяє велику увагу залученню талановитих випускників за допомогою власної освітньої ініціативи – **Всеукраїнської студентської UniОлімпіади**. За результатами змагання банк пропонує працевлаштування найталановитішим з випускників профільних вищих навчальних закладів. До того ж, UniCredit Bank пропонує молодим спеціалістам місце для проходження як виробничої, так і переддипломної практики. Щорічно практику у нашому банку проходять близько 500 студентів економічних та фінансових спеціальностей. Вже п'ятий рік поспіль

UniCredit Bank отримує відзнаку як найкращий банк для студентства.

Ще одним практичним прикладом застосування принципу різноманітності є так звана **програма мобільності**, яка передбачає отримання досвіду роботи в офісах Групи по всьому світу. В даний час в таких програмах беруть участь більше 10 співробітників з UniCredit Bank.



Щорічна оцінка рівня задоволеності внутрішніх клієнтів банку

Для створення рівних і комфортних умов, за яких думка кожного буде почута, участь оцінена, а досвід стане внеском у загальну справу банку на груповому та локальному рівнях, здійснюються регулярні опитування співробітників. Дослідження охоплюють питання щодо умов роботи, перспектив розвитку та можливостей зростання у банку, ефективності управління тощо. На підставі результатів опитувань складається стратегія впровадження змін у сфері управління персоналом.

Вже другий рік поспіль UniCredit Bank за ініціативою Групи проводить дослідження **Internal Service Quality (ISQ)**. Метою даного дослідження є визначення рівня задоволеності внутрішнього клієнту банку, тобто кожного співробітника. Активна участь співробітників у цьому дослідженні свідчить про небайдужість до процесів та діяльності банку в цілому.

Результати дослідження на постійній основі розміщуються на внутрішньому сайті банку. За результатами дослідження Департаменти банку формують **Плани Дій (Action Plans)**, що затверджуються керівництвом установи та стають основними ініціативами підрозділів на шляху до вдосконалення.

Результати Internal Service Quality демонструють щирі оцінки поточних бізнес процесів самими співробітниками банку. Вони дозволяють здійснювати необхідні зміни задля зростання ефективності, покращення комунікації між підрозділами, вдосконалення внутрішніх процесів та взаємодії. Так, показник росту загального рівня внутрішнього задоволення співробітників банку у 2013 році склав + 2% (45% у 2013 році у порівнянні із 43% у 2012 році).

Щорічне загальне опитування People Survey

Мета опитування, у якому беруть участь усі співробітники Групи, – почути думки наших колег, оцінити рівень внутрішньої залученості і вжити конкретних дій щодо по-



кращання загального робочого середовища. Кожен співробітник має уявлення про те, яким він хоче бачити своє робоче місце, проте важливо заявити про це офіційно – за допомогою правильного і ефективного каналу зв'язку.

People Survey – щорічна ініціатива UniCredit, завдяки якій на анонімній основі ми дізнаємося, що наші колеги думають про компанію, і що слід зробити для покращення нашого робочого середовища.

Результати опитування стають основою для визначення конкретних дій, які допомагають поліпшити робоче середовище для співробітників. Вперше опитування People Survey було проведено в 2003 році, але справжнього розмаху воно набуло у 2008, коли до нього долучилися всі працівники Групи. Щороку підрозділи всіх країн мали можливість вжити заходів для поліпшення робочого середовища і підвищення рівня залученості співробітників на підставі дослідження результатів опитування. People Survey 2013 – це ще один крок назустріч позитивним змінам у нашому банку та Групі загалом.

Зазначимо, у 2013 році опитування People Survey було перекладено на 18 мов і охопило понад 148 000 колег зі всієї Групи.

Внесок банку у розвиток персоналу

Особливу увагу ми приділяємо навчанню та розвитку персоналу, саме тому в банку функціонує спеціалізований Навчальний Центр. Команда професіоналів Центру щороку проводить низку тренінгів та успішно запроваджує спеціальні програми. Мета програм – підтримка, навчання та розвиток молодих спеціалістів, талановитих співробітників та досвідчених керівників з усіх підрозділів установи.

У 2013 році

5980

працівників банку із різних бізнес підрозділів мали можливість підвищити свій професійний рівень та здобути нові знання. Загалом, навчальні заходи, організовані для співробітників, склали 96 244 тренінгових годин.



Перелік навчальних заходів 2013 року:

Програма розвитку	Досягнення
Тренінги для корпоративного бізнесу	Основними акцентами навчального процесу корпоративного бізнесу впродовж 2013 року стали висвітлення питань з корпоративних фінансів та фінансового аналізу. Тренінги проводились як локальними тренерами в рамках країни, так і зовнішніми представниками групи UniCredit.
Тренінги для роздрібного бізнесу	У 2013 році була впроваджена адаптаційна програма для нових працівників роздрібного бізнесу. Крім того, на початку року був проведений масштабний проект з навчання мережі роботи у програмі MyClient. Цього ж року з метою покриття потреб у продуктовому навчанні мережі роздрібного бізнесу було створене спеціалізоване Управління навчання мережі з продажу продуктів, головним завданням команди внутрішніх продуктових тренерів якого стало навчання мережі шляхом проведення вебінарів. Співробітники Private Banking впродовж року відпрацьовували навички Referral Management та проходили індивідуальні коуч-сесії у рамках програми Private Development. Загалом у навчанні взяли участь 1661 співробітник роздрібного бізнесу.
Coaching	Для підтримки розвитку лідерства UniCredit Bank у 2013 р. розпочав впровадження програми локального коучингу для керівників, що вже пройшли тренінги за базовими навичками лідерства та емоційного інтелекту. Коучинг (coaching) – це інструмент розвитку, що передбачає партнерство між коучем та внутрішнім клієнтом, що забезпечує розвиток лідерських та управлінських якостей. Концепція програми полягає у тому, що професійні коучі підтримують керівників, працюючи з ними в індивідуальному форматі над досягненням бізнес цілей.
Локальний Mentoring	Весною 2013 року, в рамках концепції роботи з групою локальних талантів, було запущено програму локального наставництва. Ціль програми – підтримати команду лідерів UniCredit та каскадувати цінні знання та лідерський досвід.
Diversity training	В рамках впровадження Gender Diversity Policy, спеціалістами навчального центру UniManagement було розроблено фасилітацію для менеджерів банку на тему гендерної рівності та досягнення цілей. В ході фасилітації розглядаються питання різниці між чоловіками та жінками та новітні тенденції щодо гендерної рівності. Особлива увага приділяється побудові впевненості в собі як складової досягнення успіху та перебудові робочого середовища, що сприяє особистісному розвитку.
Тренінги з Нормативної відповідності	2013 рік відзначився великою увагою до рівня обізнаності усіх співробітників банку щодо питань боротьби з відмиванням грошей, боротьби з корупцією, конфлікту інтересів, кодексу поведінки та антимонопольного законодавства. Упродовж усього року керівництвом банку неодноразово наголошувалося, що 100% рівень проходження загальнообов'язкового тестування є одним із найпріоритетніших завдань, невід'ємною частиною бізнес плану не лише національного регулятора банку, а й Групи в цілому. Саме тому, завдяки існуючій системі дистанційного навчання в банку та розміщеним в ній тестовим завданням, процес моніторингу рівня проходження тестування та надання зворотного зв'язку виявився досить гнучким та зручним.
Програми з лідерства	2013-й рік відзначився активним проведенням тренінгової програми «Лідерство заради результату», спрямованої на розвиток емоційного інтелекту керівників банку. Окрім того, переважній більшості менеджерів банку була надана можливість взяти участь у програмі «Ефективний керівник. Базові навички лідерства», в рамках якої учасники відпрацьовували основні функції та ефективність ролі керівника.
Вивчення англійської мови	У 2013 році 340 співробітників ГО та 263 з усіх Макрорегіонів відвідали курси з навчання англійської мови. З метою перевірки динаміки рівня набутих знань та навичок, а також з метою контролю ефективності подальшого вивчення мови, у цьому році співробітників банку було запрошено взяти участь у незалежному оцінюванні рівня знань іноземної мови, що в подальшому планується проводитись на щорічній основі.

Активна соціальна позиція

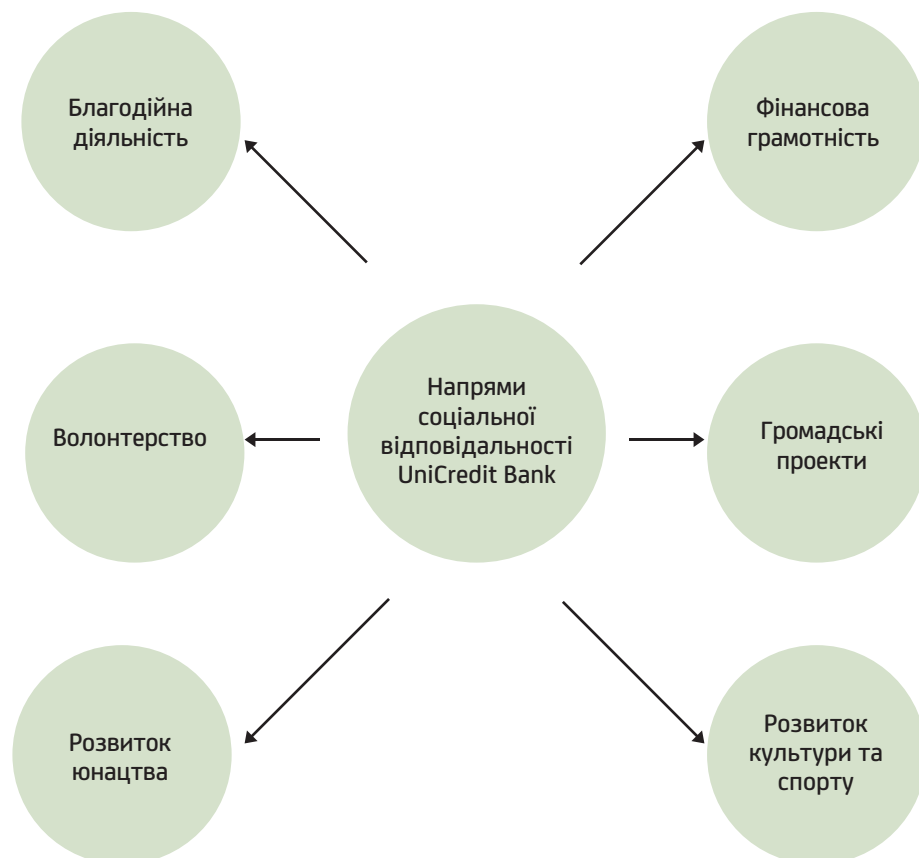
UniCredit Bank у своїй діяльності намагається не лише надавати високоякісні фінансові послуги населенню, а й долучатися до соціальної складової повсякденного життя кожного. Протягом багаторічної історії існування банку, фінансова установа реалізує програми соціальної відповідальності в різних сферах. Згідно з рішенням правління банку, щорічно певна частина прибутку спрямовується на спонсорство та меценатство. Об'єктами стратегії соціальної відповідальності є діти, мистецтво, освіта та спорт.

Активна соціальна діяльність UniCredit Bank протягом 2013 року була відзначена всеукраїнським рейтинговим журналом «Гвардія», згідно з яким банк посів другу позицію рейтингу соціально відповідальних компаній 2013 року серед банків.

Протягом звітного періоду UniCredit Bank, заручившись надійною підтримкою співробітників, продовжував активно втілювати у життя численні благодійні та спонсорські проекти. Усі соціальні ініціативи фінансової установи були спрямовані на стійкий розвиток та процвітання суспільства.

Благодійна діяльність поширювалась на допомогу дітям та дитячим будинкам, інтернатам. Неабиякою опорою багатьох проектів стали співробітники банку, які не лише виступали активними натхненниками та ініціаторами багатьох подій, а й проявили себе відданими учасниками-волонтерами.

Значні зусилля банк та його співробітники доклали й до розвитку молоді та



підвищенню фінансової грамотності серед населення. UniCredit Bank запровадив низку власних ініціатив та підтримував партнерські проекти.

Крім того, банк впровадив ряд спонсорських та соціально важливих культурних й спортивних заходів, спрямованих на підтримку міжнародних, загальнонаціональних, а також місцевих проектів задля процвітання та добробуту суспільства.



Благодійництво

Основною категорією населення, якою опікується UniCredit Bank, традиційно виступає молодь та діти, і в першу чергу діти з особливими потребами. Протягом 2013 року UniCredit Bank долучився до низки соціальних благодійних проектів, спрямованих на допомогу та покращення життя молодшого покоління, серед яких:

Благодійна акція «Врятуй маленьке життя», впроваджена спільно із Фондом Олени Пінчук «АНТИСНІД» та спрямована на підтримку немовлят із позитивним статусом імунodefіциту шляхом залучення громадськості до збору коштів для дитячої реанімації пологового будинку №4 міста Києва.

Партнерська підтримка дитячої реанімації новонароджених в інфекційному відділенні Київського пологового будинку №4 шляхом закупки витратних матеріалів та оновлення обладнання реанімації для малюків, народжених ВІЛ-позитивними жінками.

Ініціатива була впроваджена у партнерстві із Фондом Олени Пінчук «АНТИСНІД» та мережею ресторанів «Козирна карта».

Благодійний соціальний проект з надання підтримки дитячим будинкам-інтернатам, а саме: фінансова допомога Краснодарському дитячому будинку-інтернату (4-ого профілю) на закупку препарату «Тетрафен»; фінансова допомога Мирогощанському дитячому будинку-інтернату (3 профілю) на завершення капітального ремонту фасаду житлового корпусу; фінансова допомога Мукачевському дитячому будинку (для глухонімих дітей) на закупку будівельних матеріалів.

Соціальний проект «Побудуймо дитячий майданчик разом!», запущений банком у соціальній мережі Facebook. В рамках соціальної кампанії кожен «лайк» інформації про ініціативу в офіційній групі UniCredit Bank було переведено у грошовий еквівалент і перера-

ховано на рахунок Новомиргородської загальноосвітньої спецшколи-інтернату І-ІІІ ступенів з метою будівництва дитячого ігрового майданчика.

Благодійна допомога Соціальному гуртожитку для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (м. Калуш), Міжнародному Благодійному фонду «Здорові діти – майбутнє нації» (м. Севастополь), Дарницькому дитячому будинку-інтернату (м. Київ) у вигляді надання комп'ютерної техніки.

Надання допомоги Благодійному Фонду «Україно! Я за тебе!», в рамках благодійного проекту «Подаруй дитині любов» у вигляді ремонту. У вигляді ремонту в коридорі та на сходах спального корпусу Пугачівського дитячого будинку-інтернату для дітей з глибокою розумовою відсталістю, що знаходиться у с. Березневе Коростенського району Житомирської області.



Волонтерство

Як соціально відповідальна установа, UniCredit Bank заохочує усіх своїх робітників проявляти небайдужість та турботу до незахищених категорій населення, усіляко підтримуючи волонтерські та благодійні ініціативи співробітників. Результатом такої діяльності є значна активність та участь колег у соціальних проєктах із року в рік. Протягом 2013 року співробітники UniCredit Bank стали рушійною силою наступних ініціатив:

Волонтерська ініціатива в рамках співпраці UniCredit Bank із центром соціальної реабілітації дітей-інвалідів «Пролісок», який знаходиться в м. Умань. Програму було започатковано ще у 2012 році в межах співпраці банку, UniCredit Foundation та Фонду Східна Європа з реалізації чотирьох соціальних проєктів, спрямованих на соціальну інтеграцію вразливих груп населення та розвиток громад в Україні. В ході ініціативи співробітники банку, які виступили волонтерами проєкту, відвідали дітей у центрі «Пролісок», де провели інтерактивний тренінг з фінансової грамотності для старшої групи, з дітьми молодшої групи було проведено цікаву екскурсію у Національний дендрологічний парк «Софіївка».

Благодійна ініціатива співробітників UniCredit Bank «Казковий Новий рік для малюків» присвячена збору новорічних подарунків дітям з «Отчого дому», яким опікуються колеги UniCredit Bank. «Отчий дім» – це благодійна дитяча організація, яка в своїй роботі спирається на принципи милосердя, доброти, співчуття та готовності прийти на допомогу.

Благодійна ініціатива фонду Групи UniCredit Foundation – Gift Matching Program, спрямована на допомогу центру «Промінь надії» у смт. Макарові, що допомагає сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування. В ході благодійної акції співробітники UniCredit Bank зібрали понад 30 тисяч гривень до-

бровільних пожертв на користь центру, загальна сума яких подвоюється фондом UniCredit Foundation. Гроші будуть витрачені на лікування дітей і надання якісного медичного супроводу, на придбання одягу, на оплату роботи вузькопрофільних фахівців, які працюють над виправленням вад розвитку дітей, а та-





В серці кожного з нас є місце для добра і щирих справ.

Діти, позбавлені родинного тепла, як ніхто потребують нашої турботи!

Тож не залишайтеся осторонь – приєднуйтеся до **Gift Matching Program** та підтримайте дитячий центр «Промінь надії»!

А група подвоїть суму вашого внеску!

Життя мінливе, ми з Вами незмінно.

Ласкаво просимо до **UniCredit Bank**

Програма триває з 3 вересня по 29 листопада 2013 року.

кож на різні заняття та екскурсії. Варто відзначити, що навіть після завершення ініціативи колеги і надалі зараховують пожертви на користь центру.

Благодійна ініціатива співробітників UniCredit Bank «Подаруймо мрії дівчатам», в рамках якої усі бажаючі співробітники банку мали змогу втілити в життя новорічні мрії дітей з Дитячого будинку, що знаходиться в селі Піски Чернігівської області. Завдяки турботі співробітників UniCredit Bank по завершенню акції більше 80 дітей отримали бажані подарунки до Нового року.

Розвиток юнацтва

Міжкорпоративні дитячі змагання «Ми-Чемпіони»

У 2013 році UniCredit Bank долучився до соціальної ініціативи, спрямованої на підтримку й розвиток молодого покоління – Міжкорпоративні дитячі змагання «Ми-Чемпіони», які проводяться з 2010 року серед дитячих команд комерційних організацій, державних установ, приватних та державних навчальних закладів. На змаганнях UniCredit Bank представили команди «КрутUni» та «Блискавка», що склалися з дітей співробітників фінансової установи. Завдяки участі команд банку у цій ініціативі, діти-учасники не лише весело та активно розважилися у вихідний день, а й отримали чудовий шанс провести більше часу з батьками, які так часто зайняті на роботі протягом робочого тижня.



Десята ювілейна UniОлімпіада

У 2013 році в головному офісі UniCredit Bank проходила десята ювілейна UniОлімпіада – змагання серед студентів ВНЗ країни за отримання грошової нагороди, а також пропозиції стати працівником нашого банку. UniОлімпіада стала ефективним інструментом позиціонування банку, як надійного роботодавця для відбору високо потенційних студентів та випускників вищих навчальних закладів країни.

Всеукраїнська студентська
UniОлімпіада 2013



Мрієш про успішну кар'єру?

Ласкаво просимо до **UniCredit Bank**

У ювілейній Олімпіаді взяли участь 1225 студентів з Вищих навчальних закладів України. У фінал вийшли 12 студентів, які продемонстрували найкращі показники знань та ерудованості у двох турах UniОлімпіади. Учасники фіналу спробували себе в ролі фахівців з продажу банківських продуктів, а також взяли участь у вікторині на фінансову тему.

У трійку кращих студентів 10-ї Всеукраїнської Олімпіади увійшли:

I місце – Ковальова Оксана Павлівна (Харківський інститут банківської справи Університету банківської справи Національного банку України)

II місце – Саранчук Сергій Віталійович

(Київський національний Університет імені Тараса Шевченка)

III місце – Коцюруба Наталя Ігорівна (Тернопільський національний економічний університет)

Усі фіналісти отримали цінні подарунки – сертифікати мережі книгарень «Читай-город», а також право на проходження практики у UniCredit Bank. Переможцям були вручені дипломи та, на додаток до вже зазначених заохочень, грошові премії – I місце – 8000 грн, II місце – 6000 грн, III місце – 4000 грн. Крім того, фіналісти зараховані в зовнішній кадровий резерв з правом працевлаштування в системі банку після отримання диплому.



Фінансова грамотність



Зважаючи на недостатньо високий рівень обізнаності громадян країни про принципи діяльності кредитно-фінансових установ та з метою зміцнення довіри до банків, UniCredit Bank вважає роботу над підвищенням фінансової грамотності населення одним із вкрай важливих напрямів своєї діяльності. Зокрема, у 2013 році банк провів такі заходи:

Співробітники та клієнти UniCredit Bank взяли участь у проекті Національної асоціації банків України з підвищення фінансової грамотності населення, що проходив за підтримки Національного банку України та німецького банку розвитку KfW, який діє за дорученням Федерального уряду Німеччини. Зокрема, UniCredit Bank, як учасник глобальної ініціативи, розробив та впровадив спеціальну депозитну пропозицію «Бать-

ки та Діти», у рамках якої фінансова установа дарувала клієнтам бонусну надбавку до депозиту у розмірі 0,5% при пред'явленні свідоцтва про народження дитини або дитячого малюнку на тему «Заощадження».

У 2013 році UniCredit Bank вперше взяв участь у проведенні Всесвітнього дня заощаджень. Західний комерційний макрорегіон UniCredit Bank



провів уроки фінансової грамотності в місцевих школах, коледжах та ліцеях, екскурсії для студентів та учнів у відділеннях, конкурс дитячих малюнків. Керівники UniCredit Bank спільно з викладачами Львівського банківського інституту Університету банківської справи НБУ провели шкільні відкриті уроки на тему «Ощадність та фінансова грамотність молоді». Личаківське відділення №620 відкрило свої двері для учнів молодших класів львівської середньої школи №63. Дітям провели екскурсію, розповіли, що таке Всесвітній день заощаджень, чому важливо бути ощадливим, які переваги має ощадлива людина, а також як можна вигідно використати заощадження в партнерстві з банком.



Громадські проекти



UniCredit Bank у своїй діяльності намагається сприяти підвищенню соціальної відповідальності населення країни в цілому та кожного її громадянина. З цією метою у 2013 році банк приєднався до унікальної ініціативи Анни Гречишкіної, громадської діячки України, спрямованої на привернення уваги світової громадськості до нагальних соціальних проблем сьогодення.

У 2013 році UniCredit Bank підтримав унікальний проект «I have a dream», у рамках якого українка здійснює одиначну подорож п'ятьма континентами на мотоциклі.

Анна Гречишкіна, у минулому співробітниця UniCredit Bank, під час свого «туру мрії» має на меті привернути позитивну увагу до України, поширити знання про багату культуру нашої країни, та найголовніше – наголосити на таких гострих проблемах сьогодення, як проблеми виховання та соціалізації дітей у слаборозвинених регіонах та сегментах суспільства. У кожній країні-зупинці мандрівниця проводить

зустрічі з дітьми-сиротами, молоддю, ВІЛ-інфікованими, хворими на СНІД, та іншими людьми, які потребують підтримки та насаги. Крім того, у рамках проекту будуть реалізовані заходи з метою збору коштів та предметів першої необхідності для лікарень, притулків, дитячих будинків. Подорож Анни стартувала в липні 2013, триватиме вона близько півтора року.

Наразі Анна знаходиться в подорожі більше 8 місяців. Вона перетнула такі країни, як Російська Федерація, Таїланд, Сінгапур, Малайзія, та вже вирушила до Австралії. Завершивши мандрівку «I have a dream», українська громадська діячка стане першою жінкою з СНД, яка здійснить навколосвітню подорож на мотоциклі.



Розвиток культури та спорту

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

Згідно із стратегією корпоративної соціальної відповідальності UniCredit Bank підтримує ті проекти, які на думку фінансової установи здатні підвищити освітній та культурний рівень місцевих громад. У 2013 році об'єктом особливої уваги банку стали наступні **культурні заходи**:

- Традиційне спонсорство міжнародного конкурсу молодих піаністів пам'яті Володимира Горовиця.
- Підтримка «Італійських днів в Україні – 2013».
- Підтримка концерту Віденського філармонічного оркестру, що проходив у рамках Днів Австрії в Україні.
- Підтримка візиту в Україну Тото Кутуньо для виступу на церемонії нагородження проекту «Людина року – 2013».



- Підтримка 8-го міжнародного салону-турне художньої фотографії «3 любов'ю до жінки – 2013».

- Підтримка фестивалю «Тиждень італійського кіно».

UniCredit Bank є також прихильником спортивних подій в країні, відзначаючи, що спорт є ще одним пріоритетним напрямом добродійної діяльності банку. Зокрема у 2013 році UniCredit Bank долучився до таких **спортивних заходів**:

- Підтримка міжнародних змагань з яхтингу – WindMaster Regatta®. Зокрема, UniCredit Bank другий рік поспіль став партнером парусних змагань, які проходили на акваторії Київського моря. Серед учасників парусного протистояння 2013 року були представлені спортсмени з 7 країн світу. Варто зазначити, що UniCredit Bank повністю підтримує цінності, заявлені організаторами регати: компетентність, якість та чесна гра, що відповідають моральним цінностям як спорту, так і бізнесу.

- Спонсорство участі талановитого українського гросмейстера Юрія Айрапетяна, який водночас є співробітником UniCredit Bank, в індивідуальному чемпіонаті Європи з шахів, що проходив у травні у місті Легниця (Польща). UniCredit Bank з гордістю підтримує свого співробітника, який, окрім професійних досягнень, ще й досяг міжнародного визнання. Цією ініціативою банк не лише допоміг молодому гравцю, а й долучився до стимулювання соціального та культурного зростання української спільноти в цілому.



Восьмий сезон міжнародних парусних змагань WindMaster Regatta®



Юрій Айрапетян на шаховому турнірі Moscow Open-2014

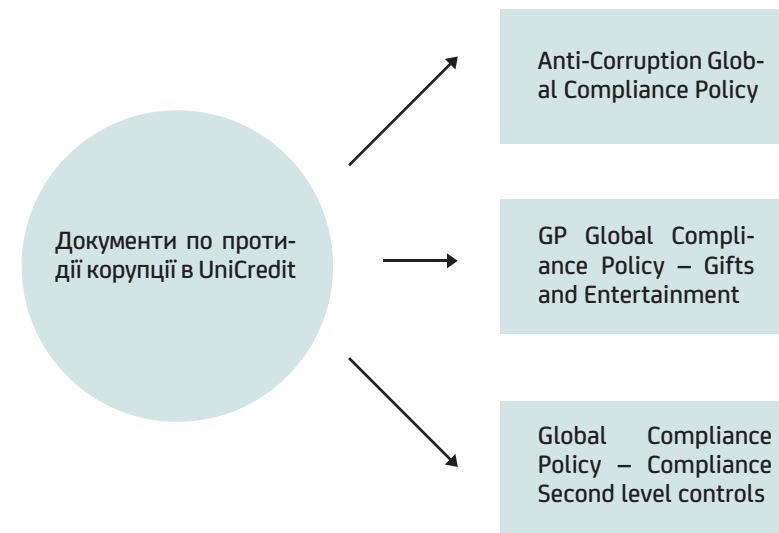
Боротьба з корупцією

Всі співробітники UniCredit Bank протягом 2013 року пройшли обов'язковий глобальний тренінг з питань протидії корупції.

Група UniCredit має нульову толерантність до проявів корупції і має репутацію організації, що дотримується етичних норм поведінки та забороняє вчинення актів корупції в будь-якій формі, явній чи неявній. Це затверджено у Глобальній Політиці Комплаєнс «Антикорупційна політика» (Anti-Corruption Global Compliance Policy), що була затверджена на правлінні ПАТ «Укрсоцбанк» у 2012 році та впроваджена 31.01.2013.

04 липня 2013 року у банку була впроваджена Групова Політика «Подарунки та розважальні заходи» (GP Global Compliance Policy – Gifts and Entertainment), яка визначає принципи та вимоги, що мають дотримуватися по відношенню до дарування або приймання подарунків та організації корпоративних/розважальних заходів.

Так, зокрема, дана Політика визначає неприпустимість прохань/вимагань подарунків та організації розважальних заходів співробітниками компанії групи від бізнес-партнерів Групи, клієнтів або постачальників, а також відокремлює спеціальні вимоги для тих, хто дарує або отримує подарунки, і наголошує, що усі подарунки, вартість яких сягає понад 25 євро і усі корпоративні заходи, вартість яких сягає понад 100 євро, мають затверджуватись з боку керівництва бізнес-підрозділу. Подарунки та корпоративні заходи/розваги мають бути направлені виключно на просування, підтримку та



зміцнення загальних ділових стосунків, а непропорційний і необґрунтований характер подарунків може тлумачитися як корупційні дії. Наприкінці 2013 року UniCredit Bank затвердив Глобальну Політику Комплаєнс «Комплаєнс контроль другого рівня» (Global Compliance Policy – Compliance Second level controls), яка буде впроваджена у 2014 році.

Новий документ визначає принципи і правила, що стосуються питань прийняття ефективного та узгодженого контролю та систем моніторингу комплаєнс-ризиків Групи. В ньому визначені відповідальності між структурами Глобального комплаєнсу Холдингової Компанії та кожної Компанії Групи, з вживанням заходів Комплаєнс-контролю другого рівня. Global Compliance Policy – Compliance Second level



Відкриті закупівлі

controls також передбачає визначення спеціального контролю другого рівня з метою виокремлення та управління комплаєнс-ризиками, відображеними у нормативній базі.

В кінці 2013 року правління банку затвердило Моніторинговий План Заходів Контролю нормативно-правової відповідності II Рівня на 2014 рік (Compliance Monitoring Plan 2014), який передбачає контроль у сфері хабарництва і корупції (Anti-Bribery and Corruption).

Такий контроль у сфері хабарництва передбачає, зокрема, перевірку місцевих політик, процедур і інструкцій на предмет їх оновлення і задоволення усіх вимог Глобальної Політи-

ки протидії корупції, перевірку продуктивності щорічної оцінки ризиків, із наданням загальної картини того, які аспекти діяльності банку є більш чутливими до корупційних дій, перевірку і аналіз усіх прогалин систем і контролю першого рівня, перевірку навчального процесу, перевірку процесу звітності, перевірку співпраці з державними посадовими особами, благодійними фондами і на вибірковій основі – перевірку фактів дарування/отримання подарунків і запрошень на розважальні заходи бізнес-партнерам, клієнтам чи співробітникам банку тощо.

Відкриті закупівлі

У 2013 році в банку було внесено зміни до положення про проведення тендерів. Для забезпечення прозорості проведення тендерів та протидії шахрайству була розширена анкета учасника тендеру. Оголошення про проведення тендеру розміщується не тільки на офіційному сайті банку, а і на спеціалізованих загальноукраїнських сайтах, спрощена схема підписання протоколу (можливість електронного підписання в програмному комплексі СЕД Докс), а також внесені зміни до складу Тендерного комітету.

Відповідальне споживання природних ресурсів

UniCredit Bank, повністю поділяючи погляди Групи з підтримки стійкого розвитку екології, намагається розробити свою політику у сфері захисту навколишнього середовища відповідно до цілей Групи.

«Зелена політика» Групи є свого роду орієнтиром для UniCredit Bank, адже це надзвичайно важлива частина соціальної відповідальності, яка дає реальні результати: зниження навантаження на навколишнє середовище, економія витрат бізнесу і, зрештою, уповільнення зміни клімату.

Варто зазначити, що відомий фінансовий провайдер Bloomberg за результатами 2012 року присвоїв групі UniCredit 3-тє місце в рейтингу «зелених» банків Європи. Саме тому, відстоюючи імідж «Зеленого Банку» в Україні, UniCredit Bank запровадив низку еко-ініціатив.

Зокрема банк приєднався до проекту українських видань «Коментарі», «Weekly.ua» та «Kyiv Weekly» – «Збережимо планету разом!», спрямованого на економію паперу в офісі, а в кінцевому результаті – збереження лісів.

У 2013 році UniCredit Bank запустив успішну внутрішню комунікаційну кампанію із поширення ідей та принципів проекту Green Office. Так, внутрішнє щомісячне електронне корпоративне видання банку закликало співробітників до екологічної відповідальності, спонукаючи збирати використаний офісний папір.

Більше того, UniCredit Bank запустив масштабну кампанію із збереження деревини, додавши до усіх банкоматів мережі спеціальний банер, що

з'являється при завершенні операцій. Цей банер спонукає усіх клієнтів, партнерів та співробітників зберегти дерева та не друкувати чеки без необхідності.

Вже протягом багатьох років група UniCredit долучається до ініціативи «Година Землі» – міжнародного заходу WWF (Всесвітнього фонду природи). У рамках проекту UniCredit вмикає світло у своїх представницьких будівлях у багатьох країнах Європи на 60 хвилин. Цим жестом ми символічно демонструємо відданість Групи боротьбі зі зміною клімату та наголошуємо на необхідності зменшення викидів парникових газів.

У 2013 році до заходу долучились 74 офіси UniCredit, включаючи Україну. Цього року, 29 березня, фінансова установа також приєдналась до однієї з найбільших світових кампаній за боротьбу зі зміною клімату.



Таким чином, наступні відділення UniCredit Bank в Україні вимкнули світло 29 березня 2014 року на одну годину з 20.30 до 21.30:

м.Одеса, вул.Пушкінська, 77
м.Одеса, вул.Дерибасівська, 9
м.Севастополь, вул.Леніна, 15
м.Ялта, вул.Леніна, 3
м.Донецьк, ул.Р.Люксембург, 63
м.Львів, вул.Мицкевича, 10
м.Хмельницький, вул.Соборна, 34
м.Чернівці, вул.Мицкевича, 2
м.Луцьк, вул.Д.Галицького, 14
м.Київ, вул.Солом'янська, 23а
м.Київ, вул.Бориспільська, 2
м.Харків, вул.Гоголя, 10
м.Харків, вул.Гоголя, 1



Відповідальне еко-кредитування



«Непрямий вплив» від банківської діяльності – 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, спричиняючи викиди CO2 та інших парникових газів.

Непрямий вплив на довкілля може також бути пов’язаний з нашими закупками та діяльністю наших поста-

чальників. 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.

Варто зазначити, що енергозберігаючі проекти – один із пріоритетних напрямків фінансування корпоративного бізнесу UniCredit Bank. На півдні України одним з успішних прикладів даної стратегії стало фінансування

нашим банком маслоекстракційного заводу «Бессарабія-В», який розташований в місті Ізмаїл, Одеської області.

Основною сферою діяльності підприємства є переробка олійних культур, оптова торгівля продуктами їх переробки, такими як: нерафінованою соняшниковою і рапсовою олією, шротом соняшнику, а також виробництво палет з лушпиння соняшнику для їхнього подальшого використання в якості джерел відновлювальної енергії.



Виконання принципів Глобального договору ООН

Звітний період: квітень 2013 – квітень 2014

СФЕРА	ПРИНЦИП	ПОКАЗНИК	РЕЗУЛЬТАТИ	СТОП
Права людини	Принцип 1: комерційні компанії повинні забезпечувати та поважати захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні.	Хартія ділової етики. Політика гендерної рівності.	Усі співробітники банку у своїй щоденній роботі дотримуються усіх засад прийнятої Хартії у взаємодії з зовнішніми і внутрішніми клієнтами.	13
	Принцип 2: комерційні компанії повинні забезпечувати, щоб їхня власна діяльність не сприяла порушенню прав людини.	Політика по відношенню до клієнтів. Розвиток місцевих громад.	В банку використовується недискримінаційний підхід до співробітників при прийомі на роботу та при підвищенні на посадах. В банку працюють 79% жінок, 848 з яких займають керівні посади. Банк з повагою ставиться до всіх без винятку клієнтів і не застосовує до них будь-яких дискримінаційних вимог. Фінансова установа забезпечує конфіденційність, відкритість, оперативність, виявляючи максимум уваги до розгляду зауважень, скарг, пропозицій або претензій клієнтів.	16 9
			UniCredit Bank підтримує благодійні проекти, які спрямовані на підтримку дітей-сиріт, дітей з особливими потребами.	20
Трудові відносини	Принцип 3: комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і дієве визнання права на колективні угоди.	Діючий колективний договір та профспілкова організація.	В установі на постійній основі діє колективний договір та профспілкова організація.	15
	Принцип 4: комерційні компанії повинні сприяти викорененню примусової або обов'язкової праці.	Розвиток та просування персоналу. Невикористання дитячої праці.	У 2013 році 5980 співробітників банку взяли участь у тематичних тренінгах. Протягом звітного періоду було підвищено 712 співробітників.	18-19 15
	Принцип 5: комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дитячої праці.	Політика гендерної рівності. Внутрішні опитування співробітників.	В 2013 році у банку впроваджена нова політика з гендерної рівності Gender Diversity Policy.	16
	Принцип 6: комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дискримінації стосовно зайнятості та працевлаштування.		Співробітники банку беруть участь у двох внутрішніх опитуваннях: Internal Service Quality та People Survey. Так, показник росту загального рівня внутрішнього задоволення співробітників банку у 2013 році склав 2% (45% у 2013 році у порівнянні із 43% у 2012 році).	17

СФЕРА	ПРИНЦИП	ПОКАЗНИК	РЕЗУЛЬТАТИ	СТОР
Довкілля	Принцип 7: комерційні компанії повинні дотримуватися обережних підходів до екологічних проблем.	Відповідальне споживання ресурсів. Відповідальне кредитування.	Банк активно спонукає співробітників до екологічної відповідальності через внутрішні інформаційні канали.	29
	Принцип 8: комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності.		Проект «Зелений офіс».	
	Принцип 9: комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і розповсюдження екологічно чистих технологій.		Участь банку у ініціативі «Година Землі».	30
Боротьба з корупцією	Принцип 10: комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво.	Нульова толерантність до проявів корупції. Відкриті закупівлі.	Впроваджена нова політика «Подарунки та розважальні заходи».	27
			Затверджена нова глобальна політика «Комплаєнс контроль другого рівня».	19, 27
			В банку на постійній основі проводяться тренінги з Нормативної відповідності для всіх співробітників.	28
			В 2013 році у банку були внесені зміни до положення про проведення тендерів.	28

НАМ ВАЖЛИВА ВАША ДУМКА!

Ми будемо раді отримати ваші коментарі та побажання, запитання і зауваження, а також ідеї, які ви можете надсилати в управління зовнішніх комунікацій департаменту корпоративної ідентичності та комунікацій за адресою: press@unicredit.ua

Над випуском працювали:
Керівник проекту: Ірина Кобильченко
Головний редактор: Катерина Шенгеля
Редактори: Наталія Гаврилик, Марина Тулей, Леонід Музикус

Більше інформації ви знайдете тут:
Офіційний сайт банку www.unicredit.ua
Офіційні групи банку в соціальних мережах:
Facebook <https://www.facebook.com/UniCreditUkraine>
Вконтакте <http://vk.com/unicreditukraine>



Детальні умови акції на Сайті:
www.unicredit.ua



Телефони Контакт-центру:
0-800-5000-20 (безкоштовно на території України)
332 (короткий номер для абонентів МТС, Life), Київстар)
+380 (44) 205-45-55
(для дзвінків по Україні за стандартними тарифами)

Життя мінливе,
ми з Вами незмінно.

