



25

років успіху

Нефінансовий звіт
UniCredit Bank

За 2015 рік



ЗВЕРНЕННЯ ГОЛОВИ ПРАВЛІННЯ

4



25 УСПІШНИХ РОКІВ РАЗОМ

5



ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

7



ВЗАЄМОДІЯ З КЛІЄНТАМИ

8

ВЗАЄМОДІЯ ЗІ
СПІВРОБІТНИКАМИ

13



МІСЦЕВІ ГРОМАДИ

22



ЕКО-ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

32



ПРОЗОРЕ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ

34



ТАБЛИЦЯ-ПІДСУМОК

36

Звернення голови правління



Шановні читачі,
Цим звітом ми засвідчуємо свою відданість 10 принципам Глобального договору ООН, які є невід'ємною частиною життя UniCredit Bank з 2006 року. Для нас бути соціально відповідальним банком – це не пусті слова та данина популярним тенденціям. В першу чергу, це реальні дії, спрямовані на виконання взятих на себе зобов'язань перед усіма групами стейкхолдерів фінансової установи: співробітниками, представниками місцевих громад, клієнтами тощо.

2015 рік став для банку черговим роком добрих справ, роком піклування про незахищені верстви населення, а також проєктів, метою яких було вирішення гострих суспільних проблем. Ми продовжили інвестувати ресурси у розвиток наших співробітників та надавати їм комфортні умови праці. Крім того, однією з важливих складових життя великої родини UniCredit Bank залишається розвиток корпоративної культури, а разом з тим і корпоративного волонтерства. Саме завдяки відкритості співробітників банку були реалізовані проєкти з допомоги дітям-метеликам, маленьким сиротам, ініціативи зі збереження природних ресурсів тощо. Ми прагнемо бути прикладом для колег і партнерів та через свою активність демонструвати велике значення культури корпоративної соціальної відповідальності у компаніях будь-якого розміру. Адже майбутнє за тими гравцями ринку, які беруть курс не лише на нарощення прибутку, а й на розвиток середовища, у якому здійснюють діяльність. Кожен новий соціальний проєкт – це ще один крок назустріч розвиненій країні з високим рівнем соціальної залученості та небайдужості населення.

Сподіваюсь, що новий нефінансовий звіт UniCredit Bank стане поштовхом до участі у соціальних проєктах та надихне вас на добрі справи. Разом ми зможемо змінити країну на краще!

З повагою,
Голова правління UniCredit Bank
Тамара Савоценко

25 успішних років разом

UniCredit Bank у 2015 році

2015 рік пройшов для UniCredit Bank під знаком підсумків 25-річної роботи на банківському ринку. За 25 років присутності в Україні банк виріс з невеликого локального банку до трендсеттера, який представляє провідну європейську групу в країні, до флагмана, що обслуговує мільйони клієнтів, до банку, на який рівняються конкуренти.

У звітному році, незважаючи на все ще доволі нестійку ситуацію в країні, банк розвивався, впроваджував нові сервіси та продуктові позиції, на 100% виконував зобов'язання перед клієнтами та співробітниками, а також реалізовував соціальні проєкти. Рік також запам'ятався змінами

у складі правління банку. 1 липня Тамара Савоценко, перший заступник голови правління UniCredit Bank, замінила Граціано Камелі на посаді голови правління банку. Крім того, Мауро Маскіо – колишній керівник роздрібного бізнесу в країнах ЦСЄ в UniCredit Bank Austria AG – з 1 травня був призначений генеральним менеджером UniCredit Bank в Україні. Варто зазначити, що у 2015 році UniCredit Bank здійснив збільшення статутного капіталу на загальну суму 500 млн доларів США. Посилення капіталу зміцнило лідерські позиції банку на локальному ринку й створило додаткову «подушку безпеки» для комфортних умов діяльності

банку, а отже і для клієнтів. Протягом звітного року фінансова установа продовжила оптимізувати роздрібні відділення, взявши курс на розвиток дистанційних каналів обслуговування та діджиталізацію продуктів та сервісів.

25 років Надійності
Стабільності
Зростання
Партнерства



Стейкхолдери UniCredit Bank



2015 рік у цифрах:

| | |
|---------------|--|
| Бізнес | Відділення: 243; Банкомати: 901; Активні платіжні картки: 711 тис.; Співробітники: 5 500 осіб. |
| Фінанси | Активи — 54,219 млрд грн; Кредитний портфель — 36,404 млрд грн; Власний капітал — 13,737 млрд грн; Обсяг коштів корпоративних клієнтів — 8,984 млрд грн; Обсяг коштів роздрібних клієнтів — 17,796 млрд грн. |
| Нагороди | <ul style="list-style-type: none">Міжнародний журнал «Global Banking & Finance Review» визнав UniCredit Bank найкращим корпоративним і роздрібним банком країни в 2015 році.За версією журналу «Деньги» UniCredit Bank визнаний найнадійнішим банком з іноземним капіталом, який здійснює свою діяльність в Україні.UniCredit Bank посів друге місце в рейтингу роздрібних банків журналу «Фокус»UniCredit Bank був визнаний одним з 5 лідерів рейтингу стійких банків України за версією видання Forbes.На всеукраїнському банківському форумі Brand New Ukraine, який провела компанія Visa, «Паливна карта» від UniCredit Bank була визнана кращим преміальним продуктом для автовласників.UniCredit Bank посів друге місце в рейтингу ТОП-50 провідних банків України.UniCredit Bank був удостоєний нагороди міжнародного рівня від Commerzbank AG за високу якість глобальних платежів і клієнтських і міжбанківських переказів.Згідно з даними рейтингу Топ-100 платників податків України, оприлюдненого виданням «Економічна правда», UniCredit Bank знаходиться в топ-5 найбільших платників податків банківського сектора країни.За версією видання «Личный счёт» UniCredit Bank став одним з лідерів рейтингу наднадійності банків України.UniCredit Bank був включений в перелік підприємств, які є основою української економіки, згідно з останнім ренкінгом видання Forbes «200 найбільших компаній країни».UniCredit Bank посів 1 місце у списку найкращих банків за голосуванням клієнтів провідного веб-порталу Delo та 5 місце у загальному заліку.UniCredit Bank увійшов до цільної трійки банків, яким довіряють страхові компанії, за версією Ліги страхових організацій України. |
| Благодійність | КСО проектів: > 10; Витрачено на благодійність: 940 000 грн. |



UniCredit Bank виділяє шість груп стейкхолдерів (зацікавлених сторін), які певною мірою залежать або впливають на його діяльність. У взаємодії зі стейкхолдерами банк використовує такі принципи, як справедливість, прозорість, повага, взаємність, свобода та довіра.

Стейкхолдери або зацікавлені сторони — фізичні і юридичні особи, які мають легітимний інтерес у діяльності організації.

Для поширення інформації про фінансову та нефінансову діяльність серед зацікавлених сторін банк використовує наступні канали комунікацій:

Тож, головними стейкхолдерами UniCredit Bank є:

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

- Офіційний сайт глобального договору ООН
- Офіційний сайт UniCredit Bank
- Внутрішній сайт UniCredit Bank
- Внутрішнє видання «Insight»
- Офіційні групи UniCredit Bank у соціальних мережах
- Сайти партнерів банку
- Відділення банку



Клієнти



Попри всі виклики 2015 року, UniCredit Bank незмінно виконував взяті на себе зобов'язання та продовжував надавати якісні послуги та сервіси своїм клієнтам, завдяки чому зміг зберегти їхню лояльність. Банк вчасно реагував на вимоги законодавства та потреби клієнтів та ринку, здійснюючи відповідні зміни в продуктах та процесах. Крім того, банк продовжував зосереджувати зусилля на сталому розвитку технологій та забезпеченні своєчасних послуг, які надаються 24/7. Мета UniCredit Bank незмінна – бути сучасним, гнучким банком, з яким легко працювати.

Картковий бізнес

Одним з ключових напрямів роботи банку залишається розвиток карткового бізнесу. Велика увага приділяється впровадженню нових та вдосконаленню існуючих продуктів, впровадженню нових карткових технологій. Станом на 1 січня 2016 року кількість активних платіжних карток налічувала понад 711 тисяч. Крім того, банк ставить перед собою завдання підвищити рівень обізнаності населення щодо переваг використання карток, збільшення кількості безготівкових операцій. Для цього протягом року фінансова установа використовувала різноманітні заохочувальні заходи: акції з подарунковими сертифікатами, нові продукти з лояльними умовами тощо. Як результат активної роботи, кількість безготівкових операцій з картками банку в 2015 році зросла на 17%, а обсяг проведених розрахунків – на 15%.

У звітний період UniCredit Bank продовжував пропонувати клієнтам інноваційні карткові продукти – Visa Gold Carbon («Паливна картка») та Футбольна картка MasterCard UniCredit Bank. За картою Visa Gold Carbon в 2015 році було встановлено підвищений cashback 5% разом з мережею АЗС WOG. Серед власників Футбольної картки були розіграні квитки на фінал UEFA Champions League 2015 та здійснювався cashback 0,5% та 5% у дні матчів.

Реагуючи на потреби клієнтів, банк впровадив низку нових карткових продуктів та сервісів, серед яких:

- сервіс з накопичення коштів «Скарбничка», який надає змогу автоматично перераховувати кошти з карткового рахунку на депозит «Ощадний+»;
- пакет послуг UniDigital, який надає можливість здійснювати операції через дистанційні канали обслуговування;
- опція «Переказ між картками», завдяки якому всі відвідувачі сайту www.unicredit.ua мають доступ до переказів між картками українських банків через сервіс iPay.ua.



Депозити

UniCredit Bank зберігає свою репутацію надійного партнера, який виконує свої зобов'язання перед вкладниками у повному обсязі. У 2015 році установа надавала клієнтам цікаві депозитні пропозиції, оновила продуктову лінійку та задіяла діджитал-канали для розміщення вкладів. Так, у лютому-квітні, враховуючи ринкові потреби населення, банк запропонував акційний депозит в іноземній валюті з підвищеною ставкою – «Доступний». Його основними перевагами стали короткий строк та можливість дострокового розторгнення договору з виплатою коштів у валюті вкладу. У червні було запущено святкову пропозицію, присвячену ювілею банку: «25 років разом» із гарантованими надбавками +0,25% до нових вкладів та розіграшами підвищених ставок. Наприкінці літа фінансова установа запустила програму «Приведи друга», за якою також надавалася надбавка до ставки за вкладом. В 4-му кварталі пропонувалися акційні вклади «Щедрий» та «Щедрий+» з підвищеною ставкою в гривні.

Враховавши клієнтські настрої та ринкові тенденції, UniCredit Bank модернізував депозитний ряд: кількість видів вкладів зменшилася з 14 до 7, а також впровадив новий продукт – іменний депозитний сертифікат. Оновлена лінійка депозитів UniCredit Bank включає вклади на строк від одного тижня до 12 місяців і допускає можливість автопродовження. Тому кожен клієнт може

підібрати для себе вклад, який задовольнить його персональні вимоги до способу заощаджень.

У 2015 році UniCredit Bank здійснював виплати вкладникам 12-ти неплатоспроможних банків (зокрема «Імексбанк», «Надра», «Київсь-

ка Русь», «ВБР») на суму понад 540 млн грн. Вкладники, які отримували виплати, виказали довіру до банку – більш ніж 40% суми виплат було розміщено на рахунках в UniCredit Bank.

25 років
Надійності
Стабільності
Зростання
Партнерства

Витвір мистецтва,
перевірений віками.



UniCredit Bank –
надійність та
довіра, перевірені
чвертю століття!

Депозитна акція «25 років разом»!

Подарунки вкладникам:
• гарантована надбавка до депозиту у гривні;
• щотижня 25 переможців отримають
ставку 25%.

Акція діє з 02.06.15 – 31.08.15.

www.unicredit.ua
0 800 5000 20 (безкоштовно по Україні)

Життя мінливе,
ми з Вами незмінно.

Ласкаво просимо до
UniCredit Bank



Розвиток мультиканального банкінгу

У 2015 році банк активно працював над тим, щоб максимально врахувати інтереси клієнтів в умовах швидкого зростання ролі технологій. Банк вдосконалював існуючі діджитал-канали та канали дистанційного обслуговування, розширював їхній функціонал та можливості. Так, у 2015 році популярність додатку для користувачів смартфонів – мобільного банкінгу – продовжила стабільне зростання. Як наслідок, кількість активних користувачів додатку на кінець року складала понад 13 тисяч. Крім того, продовжує активно зростати і популярність нової системи інтернет-банкінгу для фізичних осіб – UniCredit Online. Загальна кількість користувачів інтернет-банкінгу протягом року збільшилася на 52% та склала майже 194 тисяч осіб. При цьому, середньомісячний обсяг операцій в UniCredit Online виріс більше, ніж на 265%. Широкі функціональні можливості сервісу та зручність роблять його одним із найкращих продуктів на банківському ринку. Протягом звітного року банк додав ще кілька нових функцій: можливість придбання страхових полісів та пошуку інформації про відділення та банкомати. Окремо можна відзначити розширення переліку депозитів, які можна відкрити за допомогою інтернет-банкінгу. Крім інтернет-банкінгу для фізичних осіб, банк пропонує аналогічний сервіс для клієнтів мікро-, малого та корпоративного бізнесу: BusinessNet та BusinessNet Pro. Цей сервіс також є популярним: на кінець року в системах було зареєстровано 35 тисяч користувачів, а обсяг операцій протягом року виріс практично на 559%.

UNICREDIT BANK ВХОДИТЬ ДО ТОП-П'ЯТІРКИ БАНКІВ ЗА РОЗМІРОМ ВЛАСНОЇ БАНКОМАТНОЇ МЕРЕЖІ, ЯКА СКЛАДАЄТЬСЯ З 901 БАНКОМАТУ. ОДНІЄЮ З НАЙБІЛЬШИХ СТАНОМ НА КІНЕЦЬ РОКУ ЗАЛИШАЛАСЯ І ОБ'ЄДНАНА ПАРТНЕРСЬКА МЕРЕЖА БАНКОМАТІВ (6800 ATM).

Попри впровадження сучасних онлайн-сервісів, банк продовжує пропонувати розширений функціонал цілодобових дистанційних послуг у власних банкоматах. Окрім стандартних послуг зі зняття готівки, клієнту доступні такі сервіси як: поповнення рахунку за номером картки, переказ з картки на картку, управління ощадними рахунками, заміна ПІН-коду тощо. Сайт банку залишається не лише зручним інформаційним ресурсом, а одним з популярних альтернативних каналів обслуговування. Так, через сайт фінансової установи клієнти можуть скористатися сервісом «Замовлення зустрічі з менеджером», а також оформити продукти банку. Протягом звітного року середньомісячна



ЩОБ ДОПОМОГТИ КЛІЄНТАМ ОБРАТИ НАЙБІЛЬШ ЗРУЧНИЙ ДЛЯ СЕБЕ СПОСІБ ВІДДАЛЕНОГО СЕРВІСУ, БУЛО ЗАПУЩЕНО САЙТ E.UNICREDIT.UA.

кількість відвідувань сайту зросла на 37%. Через сайт було замовлено майже 10 тисяч зустрічей з менеджерами та близько 3 тисяч продуктів (попереднє замовлення з наступним оформленням у відділенні). А для зручності користування сайтом з мобільних пристроїв, банк один із небагатьох на ринку пропонує полегшену та більш швидку мобільну версію сайту.

Поширеним залишається і сервіс SMS-банкінгу. Так, кількість рахунків, до яких підключено сервіс, зросла у 2015 році на 8% і складає понад 542 тисяч.

Крім того, для зручності клієнтів 47 відділень банку було обладнано безкоштовними точками доступу wi-fi.

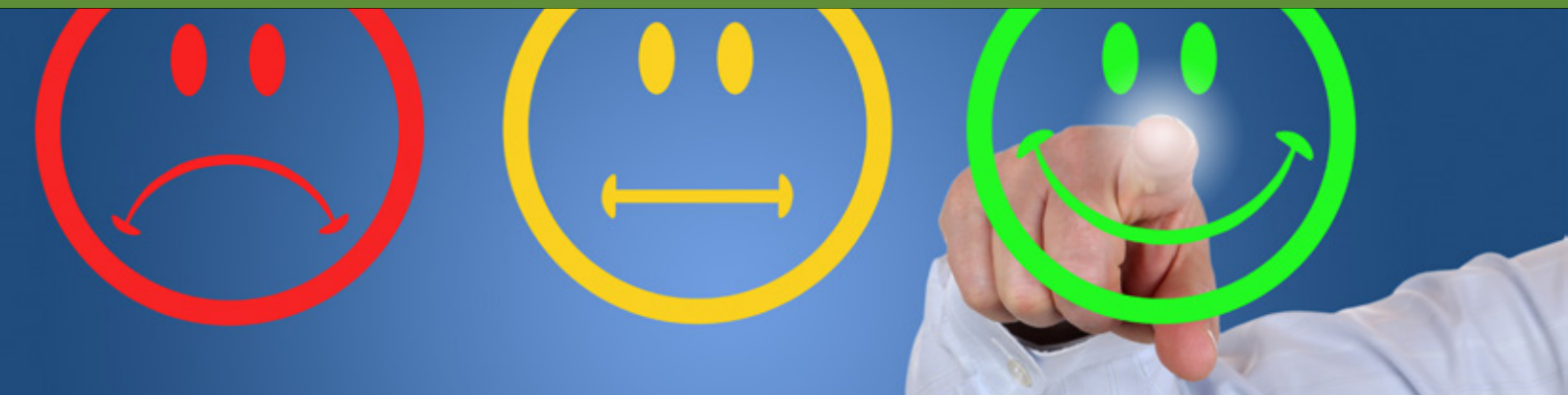


Ласкаво просимо до
UniCredit Bank

Кредитування

Ринок кредитування України у звітному році продовжував переживати вплив нестабільної економічної ситуації. Тим не менше, UniCredit Bank здійснював продаж основних кредитних продуктів.

Як і у 2014 році, для зниження боргового тиску на позичальників з валютники кредитами, у 2015 році банк продовжив надавати клієнтам можливість скористатися програмами реструктуризації. Завдяки лояльності банку, опції дозволяють клієнтам сплачувати за своїми зобов'язаннями, зберігаючи позитивну кредитну історію.



Розвиток відносин з клієнтами

Співпрацюючи з клієнтами у 2015 році, банк активно використовував можливості CRM-рішень для підвищення ефективності роботи. Продовжувалася успішна робота за програмою On-Boarding. Програма мала на меті поглиблення співробітництва з новими клієнтами та пропонування продуктів банку для найкращого задоволення їхніх потреб у фінансових сервісах.

У 2015 РОЦІ БАНК ОНОВИВ ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ, ЗАПУСТИВШИ ПЛАТФОРМУ INTERACTIVE INTELLIGENCE. ЗАВДЯКИ ОНОВЛЕННЮ ЗРОСЛА КІЛЬКІСТЬ ОБРОБЛЕНИХ ДЗВІНКІВ КЛІЄНТІВ, ЗМЕНШИВСЯ ПЕРІОД ОЧІКУВАННЯ НА ЛІНІЇ ТА ПІДВИЩИВСЯ ПОКАЗНИК ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ.

Одним з пріоритетів UniCredit Bank є забезпечення високої якості послуг. Для цього в банку на постійній основі проводиться перевірка рівня клієнтського сервісу методом Mystery Shopping. За результатами перевірок приймаються рішення про заходи підвищення якості: вносяться зміни в банківські процеси, проводиться навчання персоналу, вживаються інші заходи для покращення існуючих процедур.

Звернення клієнтів до банку акумулюються за допомогою системи контролю якості, яка дозволяє аналізувати інформацію та знаходити конкретних співробітників банку, які вплинули на ситуацію з клієнтом. Будь-який клієнт може оцінити якість обслуговування або залишити відгук у найбільш зручний для нього спосіб: на офіційному сайті банку, у SMS-повідомленні, через сканування QR-коду у відділенні або через звернення до контакт-центру. Також клієнти озвучують свої думки та коментарі під час щомісячних опитувань – шляхом заповнення анкети, отриманої на електронну адресу, під час SMS- або телефонного опитування. Дані опитування в 2015 році показали позитивні результати. Так, рівень задоволеності сервісом в UniCredit Bank склав 85 балів із можливих 100, що є високим показником. Готовність рекомендувати UniCredit Bank своїм друзям та знайомим показали понад 50% опитаних клієнтів.

Протягом 2015 року банком було опрацьовано понад 9,5 тисяч письмових та усних звернень клієнтів. Вдалося скоротити середній термін надання відповіді з 20 до 13 днів. Кількість звернень протягом року скоротилася на 20% при тому, що загальна кількість клієнтів банку протягом року практично не змінилася. Це є позитивним сигналом про збільшення частки клієнтів, задоволених обслуговуванням в UniCredit Bank.



Банк постійно працює над вдосконаленням процесів, щоб зробити процедуру надання послуг більш швидкою та зручною з позиції клієнтського досвіду. Для цього розроблена концепція і запущений механізм безперервного моніторингу та аналізу клієнтських відгуків, побажань та пропозицій, а також діє постійна ініціатива YouCanChange для збору ідей співробітників. Завдяки цим заходам вже вдосконалено ряд діючих продуктів та процесів; крім цього, в роботі знаходиться понад 50 нових ініціатив, що спрямовані на оптимізацію та спрощення банківських сервісів.

Взаємодія зі співробітниками



Однією з найбільших цінностей та найголовнішим активом для банку є його співробітники. Саме тому топ-менеджмент банку прагне будувати відносини зі співробітниками на основі цілковитої довіри, відкритості та прозорості.

«Саме ви – люди, які безпосередньо працюють з клієнтами, - і є банк. Без вас і без вашої роботи діяльність банку зупинилася б», – наголошує генеральний менеджер UniCredit Bank Мауро Маскіо.

Соціальна захищеність та кар'єрне зростання

Добровільне медичне страхування

Вже третій рік поспіль працівникам нашого банку надається добровільне медичне страхування. 2015 року керівництвом банку за участі профспілок ухвалено рішення не лише щодо продовження дії цієї програми, але й стосовно розширення категорій працівників, які мають право на отримання полісу медичного страхування.

Кожен працівник, що пропрацював у банку більше, ніж 1 рік, отримав право скористатись добровільним медичним страхуванням.

Банк покриває 100% вартості добровільного медичного страхування працівникам, які обіймають керівні посади з Бендом 2* (більше одного року) або посади з Бендом 3 та

вище (незалежно від строку роботи на даній посаді). Для працівників, які обіймають посади з Бендами 0-1 більше одного року та для працівників, що обіймають посади з Бендом 2 менше одного року, банк покриває 70% вартості добровільного медичного страхування, а 30% вартості самостійно сплачуються працівником.

ЗАГАЛОМ, 908 СПІВРОБІТНИКІВ БАНКУ ВИЯВИЛИ БАЖАННЯ ОТРИМУВАТИ ДОБРОВОЛЬНЕ МЕДИЧНЕ СТРАХУВАННЯ.



*згідно політики групи UniCredit.



Система оплати праці

З квітня 2015 року, з метою дотримання умов колективного договору та забезпечення більш прозорої системи оплати праці, відбулись зміни в структурі доходів працівників банку. Основне завдання – об'єднання посадового окладу (ПО) з посадовою надбавкою (ДН). Тож відтепер дохід працівника єдиний і складається виключно з посадового окладу. Відповідно до цього були внесені зміни в Порядок матеріального стимулювання персоналу.

Можливості для студентів

У 2015 році ПАТ «Укрсоцбанк» провів XI UniОлімпіаду. Головною метою освітнього заходу є пошук та підтримка обдарованої молоді, сприяння підвищенню якості підготовки кваліфікованих фахівців та залучення кращих випускників ВУЗів до роботи в міжнародному банку.

ЗА ПІДСУМКАМИ 2015 РОКУ 188 СТУДЕНТІВ БУЛО ПРИЙНЯТО НА ПРАКТИКУ В UNICREDIT BANK (170 В РЕГІОНАХ І 18 – У ГОЛОВНОМУ ОФІСІ), ДВОЄ З НИХ ВЖЕ РОЗПОЧАЛИ КАР'ЄРУ В БАНКУ.

«UniОлімпіада» - це унікальний на банківському просторі проект для студентів, який допоміг «знайти себе» і розправити крила не одному молодому талантові. Вже понад

10 років ми будуємо мости між середовищем, де студенти навчаються, і середовищем, де працюватимуть. І найкраще про успішність нашого проекту говорять фіналісти, які наразі будують свою кар'єру не лише в українському банку, але і на міжнародному рівні в групі UniCredit», - коментує начальник департаменту персоналу UniCredit Bank Стефано Мантовані.

Проте цього року банк запропонував учасникам не грошові призи, а можливість здобути унікальний досвід протягом 6 місяців оплачуваного стажування. Серед великої кількості номінантів з 27 університетів було обрано 12 переможців.

Крос-функціональність

Наразі в банку робиться фокус на універсальність співробітників. Тобто від моделі вузькоспеціалізованих фахівців з певними компетенціями банк рухається до моделі з універсальними менеджерами. Така модель передбачає більш широке розуміння продуктів і процесів, а також розвиток у кожного співробітника управлінських навичок і високого рівня емоційного інтелекту.

Найактивніше ця модель задіяна серед співробітників фронт-офісу, де один менеджер може забезпечити максимально можливий перелік послуг. Але і в інших підрозділах банку модель крос-функціональних переміщень показала свою ефективність.

В UNICREDIT BANK
КРОС-ФУНКЦІОНАЛЬНІСТЬ
– ЦЕ ОДИН З «КЛЮЧІВ» ДО
КАР'ЄРНОГО РОСТУ.

Зміна сфери діяльності дає можливість спробувати себе в новій ролі, освоїти чи розвинути управлінські навички та отримати досвід проектного менеджменту, зростати професійно. До речі, важливий момент, на який фахівці з департаменту персоналу завжди звертають увагу

під час підбору співробітників, – це потенціал кандидата. Розглядаючи кандидата – як внутрішнього, так і зовнішнього – вони не тільки оцінюють його відповідність посаді, але і можливість бути задіяним на інших позиціях. У пул характеристик, які банк прагне знайти в ідеальних кандидатах, входять: готовність зростати і вивчати нові сфери, вміння налагоджувати взаємини, вести діалог і наявність широкого кругозору. Як показує практика, в подальшому такі люди дуже успішні і продук-

тивні не тільки на своїй позиції, але і в суміжних бізнес-напрямах. Безумовно, кожен співробітник сам для себе вирішує, чи готовий він до крос-функціональної діяльності, чи потрібен йому новий досвід. Але в поточних умовах нерідко готовність отримувати нові знання і розширювати особисті професійні горизонти набагато цінніші за набутий досвід. На рівні групи UniCredit і українського банку діє ряд програм, спрямованих на розвиток, навчання і мотивацію співробітників з високим потенціалом.



Тренінги

Упродовж 2015 року 4181 співробітник (96,4% від загальної кількості працівників банку) підвищив свій професійний рівень та здобув нові знання та навички. Співробітники різних ліній компетенцій пройшли 380 навчальних програм (включаючи технічні тренінги та навчання з розвитку навичок).

30 працівників взяли участь в Академіях групи (Академія з ризиків – 6, Академія приватного банкінгу – 2, Аудит академія – 4, GTB академія – 18).

Банк продовжує реалізовувати проект з підготовки нових співробітників в центрі роздрібного бізнесу. Загалом 349 новачків пройшли навчання в 2015 році. Додатково у грудні було розпочато програму для новачків з інших підрозділів – «Welcome on board». Цю програму вже пройшли 14 новачків.

Корпоративне вивчення англійської мови охопило понад 460 співробітників банку. Беручи до уваги ситуацію на сході країни, було проведено вебінар для працівників департаменту персоналу, присвячений посттравматичному синдрому, з метою допомогти їм у спілкуванні з працівниками зі сходу.

Крім того, спільно з MasterCard було реалізовано Winner's club by UniCredit & MasterCard – мотиваційну програму для кращих менеджерів роздрібного бізнесу, яка також включала 3 тренінгові програми. Загальна кількість учасників цих програм скла 96 працівників.

ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ТРЕНІНГОВИХ ГОДИН СКЛАЛА 80 989 (32 387 ГОДИН – ДИСТАНЦІЙНЕ НАВЧАННЯ, 26 275 ГОДИН – У КЛАСІ, 22 326 ГОДИН – ВЕБІНАРИ).

Ставши почесними членами Winner's club by Unicredit & MasterCard у період з 1.05.2015 по 30.11.2015 та набираючи бали за продажі, відділення-учасники мали нагоду поборотися за одне з шести командних свят, 2 тренінги з особистої ефективності за участю відомих бізнес-тренерів та найцікавіше – фінальний захід в готелі Radisson Blu Resort на гірськолижному курорті Буковель.



Навчання та розвиток

У звітному році банком було проведено оцінку з відбору кандидатів до пулу локальних талантів. В результаті 117 співробітників взяли участь у процедурі, а 2 таланти банку долучилися до UniQuest-9, міжнародної програми групи UniCredit з розвитку лідерських якостей для молодих фахівців.

Локальні таланти та таланти групи (78 працівників) взяли участь у програмі, присвяченій розвитку талантів у світі, що швидко змінюється.

16 працівників були залучені до локальної програми наставництва та здобули від своїх наставників знання та ідеї, підтримку в оцінці та використанні власного досвіду.

9 керівників скористалися інструментом індивідуального розвитку – зворотній зв'язок 360° Feedback, який допоміг учасникам отримати більш чітке та конкретне розуміння власних сильних сторін та зон розвитку, які впливають на ефективність.



SURVEY



Загальні опитування

People Survey 2015

На початку 2015 року співробітники банку разом з майже 130 тисячами своїх колег групи UniCredit відповідали на важливі питання People Survey 2015, які стосувались їхнього сьогодення та майбутнього у банку. Серед цих питань були ті, які стосуються довіри до керівництва, впевненості у його рішеннях, сприйняття своєї ролі у банку та можливостей розвитку.

На відміну від більшості українських компаній, де дослідження залученості персоналу ще є новинкою, для співробітників UniCredit це опитування вже стало традиційним, адже перший раз воно відбулось ще у 2008 році, коли Укрсоцбанк тільки приєднався до групи UniCredit. Тоді керівництво та співробітники з величезним нетерпінням чекали на результати, адже вони відображали перше сприйняття тих змін, які сталися у банку з приходом міжнародної фінансової установи.

З кінця 2013 року, коли відбувалось попереднє дослідження, в країні сталися надзвичайні зміни, які суттєво вплинули як на діяльність банку, так і на особисте життя людей. Проте перші результати довели, що ці труднощі лише згуртували команду. Співробітники банку відповідально поставились до опитування – 70% людей відповіли на запитання анкети, в той час як цей показник по групі UniCredit в цілому складає лише 66%

ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ТРЕНІНГОВИХ ГОДИН СКЛАЛА 80 989 (32 387 ГОДИН – ДИСТАНЦІЙНЕ НАВЧАННЯ, 26 275 ГОДИН – У КЛАСІ, 22 326 ГОДИН – ВЕБІНАРИ).

Позиція банку щодо співробітників під час подій на Майдані, в Криму та на сході країни знайшла своє відображення у ставленні наших колег до цінностей банку, довірі до нашого керівництва. Прозорість та відкритість керівництва дозволили досягти того, що 89% працівників поділяють цілі і завдання, поставлені перед банком.

77% НАШИХ СПІВРОБІТНИКІВ РЕКОМЕНДУЮТЬ UNICREDIT BANK ЯК ГАРНОГО РОБОТОДАВЦЯ

Відмінність опитування People Survey від багатьох інших досліджень полягає в тому, що наслідком кожного опитування стають конкретні плани дій (Action Plans), які розробляються відповідно до зон, що потребують додаткової уваги, проблемних питань. Саме тому головне гасло опитування стверджує: «Не розмірковуйте над тим, яким могло б бути ваше робоче місце. Скористайтесь People Survey, щоб розповісти про це нам».



Оздоровлення

В умовах скасування в Україні санаторно-курортних путівок за рахунок фонду соцстраху, Профкомом ППО ПАТ «Укрсоцбанк» було прийнято рішення забезпечувати оздоровлення членів профспілки та членів їхніх сімей не лише в літній період, як було раніше, а протягом усього року. Співробітники UniCredit Bank, які є членами ППО ПАТ «Укрсоцбанк», разом зі своїми родинами у 2015 році мали змогу оздоровитися у наступних закладах:

- для дітей: дитячі оздоровчі табори «Лісовий», «Променистий»;
- для дорослих з дітьми та членами родини: санаторії «Молдова», «Аркада», «Шахтар» (м. Трускавець), санаторій «Червона калина» (с. Жобрин, Рівненська обл.), санаторії «Хорол» та імені М. Гоголя (м. Миргород), санаторій «Теплиця» (м. Виноградів, Закарпатська обл.), санаторій «Жовтень» (Конча Заспа), база відпочинку «Арго» (Одеська обл., Білгород-Дністровський р-н., смт. Затока), санаторій «Борисфен» (м. Очаків, Миколаївська обл.), пансіонат «Арабески» (м. Генічеськ, Херсонська обл.), власна база відпочинку в Гребеневі Львівської області та інші санаторії і пансіонати України.

ЗАГАЛОМ У 2015 РОЦІ ЗА РАХУНОК ППО «ПАТ УКРСОЦБАНК» БУЛО ПРИДБАНО ТА ВИДІЛЕНО 639 ПУТІВКИ, ЗА ЯКИМИ БУЛО ОЗДОРОВЛЕНО 205 ДІТЕЙ ТА 434 ДОРΟΣЛИХ. ДЛЯ ЧЛЕНІВ ППО ТА ЇХ ДІТЕЙ ПУТІВКИ БУЛИ ПІЛЬГОВИМИ.

Крім того, з метою підтримки здорового способу життя серед членів профспілки, Профкомом банку та Профбюро регіонів постійно здійснюється практична діяльність у цьому напрямку.

Таким чином, протягом звітнього року:

- було орендовано приміщення для надання можливості тренувань членів профспілки та членів їхніх сімей з міні-футболу, волейболу, плавання, тренажерний зал;
- організовано участь членів профспілки в змаганнях, які проводилися в рамках Спартакіади Профспілки працівників державних установ м. Києва з 7 видів спорту: кульова стрільба, шахи, шашки, настільний теніс, спортивна рибалка, міні-футбол та волейбол. Збірна команда ППО ПАТ «Укрсоцбанк» посіла I місце в змаганнях з шахів та міні-футболу, здобула II місце в змаганнях з шашок та рибної ловлі, III місце серед волейболістів та посіла VI і VIII місце в змаганнях з кульової стрільби та настільного тенісу. У загальному заліку збірна команда ППО ПАТ «Укрсоцбанк» посіла II місце серед майже 600 колективів;
- на стадіоні Арена-Львів у травні був проведений командоутворюючий квест, присвячений Дню банківського працівника, для членів профспілки Львівського Профбюро;
- у м. Кам'янець-Подільський Хмельницьким Профбюро була проведена спортивна спартакіада, присвячена 25-річчю банку, в якій взяли участь 180 осіб;
- члени профспілки Хмельницького Профбюро здійснили сходження на Говерлу;
- команда профспілки Харківського регіону у складі 25 осіб взяла участь у проведенні обласних міжгалузевих Спартакіадах Харківської обласної організації фізкультурно-спортивного товариства «Спартак», а також у змаганнях «Битва корпорацій» з вересня 2015 року щомісячно.



Корпоративна культура

Щодня команда департаменту корпоративної ідентичності та комунікацій працює над тим, щоб інформування колег про події, які відбуваються в банку, було повним, цікавим і своєчасним. Одним з основних інструментів такого спілкування у банку є корпоративний електронний дайджест Insight.

До створення кожного випуску щоразу долучається не менше 40 співробітників банку. Кожен місяць склад учасників у своїй більшості своїй змінюється – нові герої, нові події, нові ідеї та конкурси. І нові 40 учасників кладуть свою цеглинку в споруду спільного корпоративного дому зі своєю корпоративною культурою в ньому.

Протягом 2015 року було випущено 7 корпоративних дайджестів Insight, а середня кількість читачів кожного випуску склала в середньому 2550 співробітників.

У листопаді 2015 року дайджест банку отримав гран-прі у номінації «Краще електронне корпоративне видання України 2015». Журі Асоціації корпоративних медіа України, що розглянуло заявки 85 компаній-претендентів, одностайно проголосувало за призове місце для дайджесту UniCredit Bank.

Крім того, календар UniCredit Bank за 2015 рік єдиний серед 85 учасників був відзначений премією «Інновація 2015 року», а також посів друге місце у конкурсі кращих корпоративних календарів країни. Банк також було відзначено за вагомий внесок у збереження та примноження національної культурної спадщини, якість та професіоналізм у роботі з корпоративними медіа-ресурсами.

Корпоративний календар UniCredit Bank 2016 продовжив

реалізовувати концепцію «Bank with a human face», традиційно залучивши до участі співробітників. Цього разу 25 колег приміряли на себе ролі персонажів екранізацій класичних літературних творів. Кожного актора було уважно відібрано серед майже 300 учасників кастингу таким чином, щоб усі герої максимально відповідали своїм книжковим чи екранним персонажам.

Протягом одного дня зйомок у Києві та трьох днів у Львові команда стилістів, режисерів, фотографів та, звичайно, талановитих співробітників, втілювала у життя новітню концепцію – використовуючи сучасні технології та можливості, відтворити усім відомих персонажів у стилістиці картин періоду Відродження з їхньою об'ємністю та символізмом. Для цього всім акторам довелося зніматися лежачи. Така прогресивна концепція дозволила створити унікальні образи та водночас робить новий календар UniCredit Bank зразком сміливості та прогресивних ідей.

Минулого року банк продовжив чудову традицію святкування «Дня української вишиванки». Основна мета заходу — це збереження українських цінностей та їх популяризація серед молоді та населення держави загалом. Тож 21 травня співробітникам з усієї України було запропоновано одягнути вишиванку і в ній піти на роботу.

В результаті, департамент корпоративної ідентичності та комунікацій отримав більше 200 фотографій від колег, які вирішили підтримати акцію.

Маючи на меті познайомитися та засвідчити свою повагу клієнтам та співробітникам в регіонах, презентувати глобальну стратегію розвитку та детальніше дізнатися про ситуацію та настрої серед співробітників та клієнтів, одним з першочергових завдань нове керівництво визначило відвізити до регіональних підрозділів. Саме тому влітку минулого року оновлений склад керівництва UniCredit Bank



здійснив турне ключовими регіонами, відвідавши співробітників у Житомирі, Дніпропетровську, Одесі, Харкові, Черкасах, Вінниці, Хмельницькому та Львові.

Крім того, керівництво банку звернулося до співробітників з проханням надати зворотний зв'язок стосовно того, що слід змінити чи покращити, а що варто залишити без змін. Ключовими питаннями стали: пошук шляхів покращення ефективності обслуговування клієнтів та спрощення ведення діалогу між головним офісом та співробітниками з регіонів.

«Розпочинаючи турне ключовими містами, мені особливо хотілося поспілкуватись з колегами з Донецького регіону та особисто зустрітись з людьми, які змогли вистояти в такій надзвичайно важкій ситуації, - зазначив генеральний менеджер UniCredit Bank Мауро Маскіо. – Вже зараз, отримуючи перші коментарі, зауваження та пропозиції, я бачу значний потенціал для подальших позитивних змін. Тож я запрошую всіх до постійного відкритого діалогу та обміну ідеями».



Місцеві громади

Вже 25 років UniCredit Bank працює на українському банківському ринку. Банк змінює назви, покращує продукти та сервіси, росте й вдосконалюється та беззмінно залишається установою, яка несе відповідальність за місцеві громади. Кожен рік фінансова установа реалізує благодійні соціальні ініціативи, спрямовані на вирішення гострих проблем суспільства. Банк відкликається на індивідуальні запити громадян, оперативно реагує на звернення фондів, дитячих будинків, інтернатів. Головними бенефіціарами соціальних проектів банку залишаються діти та вразливі верстви населення. У той же час, об'єктами стратегії соціальної відповідальності стало виступають мистецтво, освіта та спорт. Важливою складовою та рушійною силою основної частини соціальних ініціатив банку є наші співробітники. Саме завдяки розвиненій культурі корпоративної соціальної відповідальності всередині установи, у 2015 році нам вдалося реалізувати більше 10 благодійних ініціатив. Загалом за 12 місяців звітного періоду UniCredit Bank відрахував на благодійність 940 000 гривень та надав допомогу більше 40 організаціям, серед яких лікарні, навчальні заклади та фонди.

Боротьба з гострими соціальними проблемами

Проект UniCredit Bank та Фонду Східна Європа «Тепло серця», який тривав з березня по серпень 2015 року, мав на меті налагодити систему відновлення психічного здоров'я та соціальної адаптації вимушених переселенців у Житомирській області.

На самому початку проекту загальна кількість переселенців зі Сходу країни на Житомирщину становила 6622 особи, з них 1805 дітей, 2115 пенсіонерів та інвалідів. Всі вони перебували у стресовому стані, ускладненому адаптацією до нового місця перебування, та потребували невідкладної психологічної допомоги.



За півроку проекту «Тепло серця» була надана допомога понад 400 вимушеним переселенцям, які розташувалися у місцях компактного проживання, зокрема у готелі «Житомир» та готелі «Спортивний», що знаходяться в місті Житомирі, санаторії для батьків з дітьми «Тетерів» у Коростишеві, а також у поселеннях в Бердичеві та Коростені. Переважно це були жінки з дітьми, люди похилого віку та люди з особливими потребами. Наразі всі вони отримали психологічну допомогу та розпочали процес відновлення свого ментального здоров'я.



Безпосередня робота з ВПО розпочалася з пілотних виїздів у місця їхнього компактного проживання, зі знайомства, визначення графіку роботи психологів, укладання списків груп. Особливу категорію переміщених осіб складають діти, саме тому особлива увага в рамках проекту приділялася саме їм. В першу чергу, в закладах, де масово перебувають діти внутрішньо переміщених осіб, були запроваджені арттерапевтичні групи. Найбільшою популярністю користувалися заняття з тістоластики, ізотерапії, заняття з використанням різноманітних ігрових технік. Всі групові заняття мали на меті не тільки діагностичні цілі, в своїй більшості

вони слугували корекції емоційних станів (агресії), подоланню страхів. Ця форма роботи дозволяла психологам проекту не лише швидко діяти та змістовно заповнювати позаурочний час дітей, але й налагодити відносини з дорослими. Також були проведені семінари-тренінги «Толерантність і профілактика крос-культурних конфліктів» та «Життя на новому місті – переваги та виклики». Мета семінарів – навчити учасників розпізнавати та уникати мову ненависті, познайомити з проблемами національних громад, ситуацією з правами людини в регіоні. В одну аудиторію були запрошені представники місцевої влади, фахівці, які мають надавати допомогу ВПО, представники громадських об'єднань та самі переселенці, щоб налагодити діалог та сприяти порозумінню. Важливою складовою проекту став розроблений інтерактивний експрес-гайд «Психологія травмуючих ситуацій у роботі з вимушеними переселенцями», який стане в нагоді тим, хто працює з внутрішньо переміщеними особами в інших регіонах України.

Проект набув популярності в професійних колах. Під час його реалізації до Житомирської обласної асоціації фахівців соціальної сфери постійно надходили пропозиції від психологів щодо приєднання до проектної діяльності. Тому проект буде продовжено на волонтерських засадах у Житомирській області.

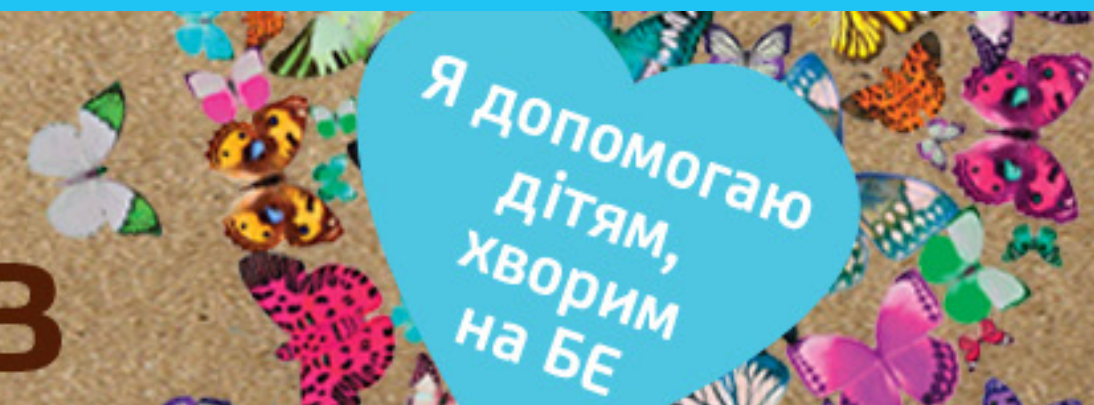
Співпраця з благодійними фондами

1 жовтня 2015 року UniCredit Bank спільно з Міжнародним благодійним фондом «Центр соціальних проектів майбутнього» запустив благодійну програму «Діти проти раку».



В рамках ініціативи банк надає можливість своїм клієнтам стати благодійниками, перерахувавши решту від касової операції на користь проекту. Здійснити благодійний внесок у будь-якому розмірі на користь проекту «Діти проти раку» можна через каси відділень банку по всій Україні. «Обираючи благодійний проект, ми завжди розглядаємо такі фактори, як гострота проблеми, можливі результати, надійність партнерів, а також вплив на наших стейкхолдерів. Ініціатива «Діти проти раку» повністю відповідає нашим вимогам. Адже сьогодні бюджет нашої країни не може в повній мірі забезпечити онкохворих дітей необхідними медикаментами. За нашими даними, щомісяця хворій дитинці потрібна сума, яка може перевищувати 20 000 гривень. У поточних умовах звичайній українській родині важко, а подекуди неможливо знайти таку суму. І це не говорячи про обстеження та операції. Тож ми без

Ярмарок добрих справ



коливань прийняли рішення долучитися до ініціативи та впровадити проект «Діти проти раку», - розповідає Ірина Кобильченко, директор департаменту корпоративної ідентичності та комунікацій UniCredit Bank. Зібрані кошти систематично спрямовуються на адресну купівлю медикаментів, допоміжних матеріалів та необхідного обладнання для боротьби з дитячою онкологією. Закупівля необхідних препаратів здійснюється партнером банку - Міжнародним благодійним фондом «Центр соціальних проєктів майбутнього» - виключно по заздалегідь отриманому переліку від лікаря або батьків. Документи, що підтверджують придбання та передачу товарів, є публічними документами та надаються учасникам проєкту на вимогу.

Корпоративне волонтерство

Співробітники UniCredit Bank продовжують демонструвати високий рівень залученості у соціальні проєкти установи. Завдяки розвиненому руху корпоративного волонтерства банку вдалося здійснити цілу низку важливих проєктів, надати допомогу тим, хто цього потребує.

Повний портфель

Традиційну осінь добрих справ в UniCredit Bank відкрив спільний проєкт банку та благодійного фонду «Благомай» - «Повний портфель». Завдяки участі банку у проєкті співробітники могли допомогти дітям, позбавленим батьківського піклування, підготуватися до нового шкільного року. В рамках проєкту співробітники відповідали за збори до школи 35 вихованців Центру соціально-психологічної реабілітації «Переяслав» (с. Цибли), 12 з яких - вимушені біженці зі Сходу та Півдня України. Завдяки чуйності та небайдужості працівників UniCredit Bank вдалося зібрати весь необхідний перелік шкільного приладдя, а це понад 2 630 одиниць! Цієї кількості вистачить вихованцям центру соціально-психологічної реабілітації «Переяслав» на весь навчальний рік.

За результатами трьох місяців програми «Діти проти раку» через відділення UniCredit Bank на рахунок благодійної ініціативи надійшло 138 тисяч гривень. Зазначені внески клієнтів банку, зібрані у період з жовтня по грудень 2015 року, були спрямовані на закупівлю 106 одиниць медикаментів для 52 дітей, хворих на рак. Крім того, в рамках проєкту було організовано захід до Дня святого Миколая в Миколаївській школі інтернаті, в якій проживають 145 сиріт від 3 до 18 років. А також надана цільова допомога фондам «Сподіваюся і вірю», «Пчілка», «Фонд розвитку Півдня України». Наразі проєкт триває.

Фабрика чудес

Зимою 2015 року співробітники UniCredit Bank традиційно підтримували діток, які зростають у дитячих будинках. Цього разу мрії дітей банк здійснював разом із фондом «Благомай». В рамках проєкту «Фабрика чудес» банк обрав два дитячих будинки сімейного типу, яким була надана допомога. Благодійники UniCredit здійснили закупівлю речей першої необхідності у запропоновані будинки - постільну білизну, рушники, а також побутову хімію. Загалом було зібрано 10 комплектів постільної білизни, 20 рушників, а також 26 одиниць побутової хімії.

Gift Matching Program 2015

У 2015 році банк продовжив співпрацю з Міжнародною громадською організацією «Дерматологи-Дітям», центр «Дебра-Україна». Організація бореться за життя та опікується українськими дітьми, ураженими на бульозний епідермоліз (БЕ). Так, влітку UniCredit Bank взяв участь у закупівлі необхідних медикаментів для діток на суму 42 000 гривень, а також вдруге залучив благодійну організацію до внутрішнього проєкту Gift Matching Program. В рамках ініціативи 2015 року з 7 вересня по 27 листопада кожен співробітник UniCredit Bank мав можливість матеріально підтримати українських дітей, хворих на бульозний епідермоліз. За весь період проєкту вдалося зібрати 21 325 гривень. Зібрані кошти були спрямовані на закупівлю медикаментів, перев'язочних матеріалів, які увійшли до зимових «Дебра-аптечок». За умовами міжнародної благодійної програми у березні 2016 року Фонд UniCredit подвоїв благодійні внески співробітників.



Окремо хотілося б відзначити Контакт-центр, який вирішив підтримати підопічних банку, організувавши декілька кулінарних ярмарок «Щедра осінь з UniCredit», усі кошти з яких було перераховано на користь дітей-метеликів. І звісно, неабиякий внесок зробили талановиті майстри та майстрині банку під час «Ярмарку добрих справ», який приніс у скарбничку центру «Дебра-Україна» 13 636 гривень.

«Неможливо передати, з яким нетерпінням чекають наші підопічні «Дебра-аптечки», повні медикаментів і спеціальних перев'язувальних засобів для догляду за ранами. Це найкращий подарунок дітям-метеликам до Дня Святого Миколая, до Різдва або Нового року! Адже завдяки цьому подарунку діти можуть жити нормальним життям, без болю і страждань. Мене переповнює величезне почуття радості, коли я готую коробки до відправки поштою. Я вже подумки уявляю радісно-здивовані очі батьків і дітей, коли вони відкривають коробку і радіють, що є Бог і є добрі люди, які допомагають. Потім ми отримуємо море подяк, дзвінків, листів на адресу нашої організації та наших благодійників. Я рада передати співробітникам UniCredit Bank це море подяки від дітей-метеликів», - розповідає Тетяна Заморська, Віце-Президент Міжнародної громадської організації «Дерматологи-Дітям», керівник центру «Дебра-Україна».

Gift Matching Program 2015: діти-метелики потребують нашої допомоги

40 000 гривень для того, щоб вижити. В середньому така сума щомісяця потрібна на препарати для догляду дитині, ураженій бульозним епідермолізом.

Долучитися до ініціативи Gift Matching Program 2015, подаруйте діткам-метеликам повноцінне життя! Група UniCredit подвоїть всі зібрані нами кошти.

Програма триває по 27 листопада 2015 року

Життя міниле, ми з Вами незмінно.

Ласкаво просимо до UniCredit Bank



День святого Миколая

Напередодні дня святого Миколая активні волонтери банку влаштували декілька благодійних ініціатив:

- Співробітники відділення на вул. Шовковичній провели свято для клієнтів із дітьми до Дня святого Миколая. У рамках дня відкритих дверей співробітники банку збирали кошти на лікування 4-річного Андрія Семиліта, який мужньо бореться з раком. Протягом святкового заходу відвідувачі відділення могли придбати сніговиків, яких власноруч майструє дитина, та/або зробити свій внесок на користь Андрія. Крім того, на свято були запрошені діти співробітників та клієнтів. Для дітлахів провели екскурсію банківським відділенням, розповіли про походження грошей, влаштували шоу мильних бульбашок та пригостили солодкими виробами. Кульмінацією свята стало створення плакату для Андрія Семиліта.
- За ініціативи профспілкового комітету профспілкової організації банку у м. Хмельницькому відбувся благодійний захід «Святий Миколай іде до сиріт - Зроби добро і воно до тебе повернеться!». Волонтери банку стали помічниками святого Миколая для дітей «Кременської комунальної спеціальної середньої школи-інтернату для дітей з наслідками поліомієліту та церебральними паралічами», що знаходиться в Луганській області, м. Кременна. За підсумками акції вдалося зібрати та подарувати дітям теплий одяг та взуття, постільну білизну та рушники, іграшки та канцтовари.
- Волонтери банку привітали дітей бійців АТО, які отримали поранення та зараз знаходяться в госпіталі, зі святом Святого Миколая.

Надай руку допомоги

Одеське Профбюро спільно з співробітниками банку провели благодійну акцію «Надай руку допомоги!», спрямовану на підтримку переселенців з Криму та Донбасу. Зокрема було відвідано санаторій «Куюльник» у місті Одесі. Завдяки небайдужим працівникам були зібрані теплі речі, а також кошти в розмірі 1 201 гривень. Кошти були витрачені на покупку засобів особистої гігієни для інвалідів.

Саме так я змінюю світ

Співробітники банку з Хмельницького взяли участь у проєкті «Саме так я змінюю світ». В рамках ініціативи профспілкової організації провела благодійний аукціон з лотами, виготовленими руками працівників всіх підрозділів банку. Серед представлених речей були кондитерські вироби, консервація, предмети з бісеру, елементи декору тощо. На зібрані кошти і пожертви небайдужих колег було придбано холодильник для неврологічного відділення військового шпиталю м. Хмельницький.

Допомога пораненим бійцям Київського військового шпиталю

Протягом 2015 року волонтери банку активно опікувалися пораненими бійцями, які знаходяться на лікуванні у Київському військовому шпиталі. Везли домашню їжу, збирали кошти на медикаменти, лікування, реабілітацію, а також речі. Так, за період серпень-грудень зібрано 24 280 гривень, на які були придбані ліки для поранених, необхідні речі, продукти харчування.



Піклування про дітей-сиріт

7 грудня 2015 року в музеї «Експериментаніум» UniCredit Bank привітав з Днем святого Миколая вихованців одного з дитячих будинків Києва та сиріт внаслідок АТО. Благодійна ініціатива щороку проводиться посольством Мальтійського ордену в Україні з залученням партнерів, меценатів та представників дипломатичного корпусу.



В рамках події UniCredit Bank отримав можливість виступити у ролі «святого Миколая» для майже 200 юних українців, сім'ї більшості з яких прямо або опосередковано постраждали внаслідок бойових дій. Дітлахи побували на справжній науково-пізнавальній виставі, взяли участь в ексклюзивному «Тесла-шоу» від музею та отримали подарунки до свят від низки партнерів проєкту. Команда посольства Мальтійського ордену особисто відбирала подарунки згідно з побажаннями кожної дитини. У якості святкових сюрпризів банк обрав дитячі книжки, розмальовки, настільні та розвиваючі ігри.

Розвиток фінансової грамотності та підтримка молодих фахівців

В UniCredit Bank розглядають підвищення рівня фінансової обізнаності населення вкрай важливою складовою розвитку країни. Банк продовжує реалізувати традиційні освітні ініціативи зі зміцнення знань про роботу фінансових установ, розширення базових знань про банківські продукти, використання пластикових карток, захист від шахрайських дій тощо. Щодня експерти банку висловлюють свою думку щодо актуальних фінансових питань, консультують читачів через провідні локальні видання, сайт банку, а також сторінки банку у соціальних мережах. Фахівці установи виступають на лекторіях, а банк запрошує до своїх стін студентів, школярів на екскурсії.





UniОлімпіада

Восени 2015 року після річної перерви, яка була пов'язана із сумними подіями у країні, UniCredit Bank вирішив знову запросити найталановитіших студентів взяти участь в UniОлімпіаді. До того ж з абсолютно новою концепцією, яка краще відповідає як потребам банку, так і очікуванням студентів.

ГОЛОВНОЮ МЕТОЮ ОСВІТНЬОГО ЗАХОДУ Є ПОШУК ОБДАРОВАНОЇ МОЛОДІ, СПРИЯННЯ ПІДВИЩЕННЮ ЯКОСТІ ПІДГОТОВКИ КВАЛІФІКОВАНИХ ФАХІВЦІВ ТА ЗАЛУЧЕННЯ НАЙКРАЩИХ ВИПУСКНИКІВ ВУЗІВ ДО РОБОТИ В МІЖНАРОДНОМУ БАНКУ.

Замість звичного конкурсу з класичними турами, нагородами та дипломами на учасників UniОлімпіади 2015 очікував справжній центр оцінки з інтерв'ю та практичними завданнями, під час яких студенти змагалися за 12 місць для стажування. Банк змінив грошову винагороду можливістю отримати практичний досвід, набуття якого є найціннішим для молодого фахівця. Сьогодні 12 переможців конкурсу працюють стажерами у підрозділах корпоративного та роздрібного бізнесів, фінансового блоку, блоку ризиків, аудиту та бек-офісу під керів-

ництвом досвідчених наставників. Шестимісячна програма стажування спрямована на надання майбутнім випускникам можливості навчання в бізнесі та інших підрозділах UniCredit Bank. Щомісячний дохід стажера становить 2500 гривень. Багато фіналістів та учасників UniОлімпіади, які обрали UniCredit Bank своїм першим місцем роботи, продовжують працювати у різних підрозділах і регіонах, а деякі з них вже встигли зробити успішну кар'єру як у нашому банку, так і в групі UniCredit.



Освітні тури для школярів

У лютому 2015 року в рамках проекту «Future professionals» UniCredit Bank вкотре вітав школярів. Цього разу – 11-класників ліцею «Наукова зміна», які навчаються за напрямом «економіка». Під час освітнього заходу вже за традицією банківські екскурсоводи познайомили гостей з принципами роботи відділення, показали депозитарій та інкасаторську машину зсередини. Досвідчені лектори розповіли про банківські продукти, казначейські операції та відповіли на чисельні запитання допитливих учнів.

День заощаджень

У жовтні 2015 року UniCredit Bank вже за традицією приєднався до міжнародної ініціативи «День заощаджень». Захід, організований Незалежною асоціацією банків України, проходить на щорічній основі. Головною метою Всесвітнього дня заощаджень є стимулювання ідеї заощадження коштів, а також підвищення рівня фінансової обізнаності населення. Традиційно UniCredit Bank як учасник глобальної ініціативи запустив спеціальну депозитну пропозицію «Батьки та діти», яка вже набула популярності серед клієнтів. У рамках поточної програми протягом жовтня банк надавав клієнтам надбавку до депозиту у розмірі 0,5% за дитячий малюнок на тему «Заощадження» або пред'явлення свідоцтва про народження дитини. Крім того, співробітники відділень проводили невеликі лекції з фінансової грамотності для всіх бажаючих.

Популяризація здорового способу життя

Співробітники UniCredit Bank – амбасадори банку, через яких установа демонструє важливість здорового способу життя, користь від зайняття спортом у будь-якому віці. Спортсмени банку надихають та мотивують як своїх колег, так і друзів на нові звершення та показують позитивний вплив фізичних навантажень. 2015 рік не став винятком: активістів UniCredit Bank можна було побачити на різних змаганнях, громадських та благодійних спортивних заходах:



- Пробіг під каштанами;
- Забіг святого Миколая;
- «Всеукраїнський велодень» у 10 містах України;
- Чемпіонат банківської футзальної ліги;
- «Вінниця біжить»;
- Київська Вело100ка;
- Wizz Air Kyiv City Marathon 2015.

Всеукраїнська
студентська

UniОлімпіада

2015

**Бракує
досвіду та
практичних
навичок?**

Ласкаво просимо до

UniCredit Bank



Еко-відповідальність

Зелена культура поширюється та прищеплюється співробітникам UniCredit Bank через внутрішні канали комунікацій, участь установи в еко-ініціативах. Прикладом для банку виступає материнська структура – група UniCredit, яка є одним з європейських флагманів у сфері збереження та захисту природи.

Green office

На постійній основі у банку діє проект «Green office», який вже став невід'ємною частиною корпоративного життя кожного співробітника. З року в рік проект залучає все більше прихильників, покращуючи результат із відповідального споживання ресурсів – електроенергії, паперу, води.

Крім того, з 2013 року проект отримав друге життя завдяки ініціативі видань «Коментарі», «Weekly.ua» та «Kyiv Weekly» – «Збережімо планету разом!», спрямованій на економію паперу в офісі. Так, з 2013 по 2015 роки було зібрано і передано на переробку понад 2 900 кг паперу та збережено 50 дерев.

Сьогодні проект із розумного використання паперу реалізується на базі 33 приміщень міста Києва. Це три головних офіси банківської установи та 30 відділень.



25
КВІТНЯ
О 10.00
У ТВОЄМУ МІСТІ

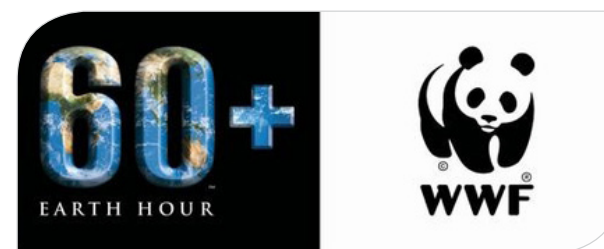
Я ЗРОБИВ
УКРАЇНУ ЧИСТОЮ
А ТИ? приходь на наймасштабніше
прибирання країни!
LetsDoItUkraine.org



Година Землі

28 березня 2015 року вже за традицією UniCredit Bank долучився до міжнародної ініціативи «Година Землі». В рамках ініціативи банк щороку вимикає світло у своїх офісних будівлях на одну годину з метою обізнаності населення про зміни клімату, які серйозно загрожують нашій планеті.

Український UniCredit Bank – не єдина установа групи UniCredit, яка бере участь у проекті. Так, у 2015 році банки з 13 європейських країн вимкнули світло у 85 будівлях.



Будівлі UniCredit Bank (Україна), які брали участь у заході 2015 року:

- Одеса, вул. Пушкінська, 77;
- Одеса, вул. Жуковського, 17;
- Краматорськ, вул. Партз'їзду, 48г;
- Львів, вул. Міцкевича, 10;
- Хмельницький, вул. Соборна, 34;
- Чернівці, вул. Міцкевича, 2;
- Луцьк, вул. Д. Галицького, 14;
- Київ, вул. Златоустівська, 48/5;
- Київ, вул. Саксаганського, 14;
- Харків, вул. Гоголя, 10;
- Харків, вул. Гоголя, 1.

Зробимо Україну чистою

UniCredit Bank та його співробітники продовжують брати активну участь в еко-проекті «Зробимо Україну чистою!». Так, 25 квітня 2015 року в рамках соціально-екологічної акції 28 волонтерів банку долучилися до прибирання ділянки біля озера Редькине («Міністерка»), яке розташоване в Оболонському районі Києва.



Прозоре ведення бізнесу

UniCredit Bank має нульову толерантність до проявів корупції та високі стандарти ведення бізнесу. Завдяки запровадженню антикорупційним політикам, оцінкам ризиків і їх ліквідації, банк підтримує репутацію компанії, яка дотримується етичних норм поведінки та протидіє будь-яким корупційним актам.

Боротьба з корупцією

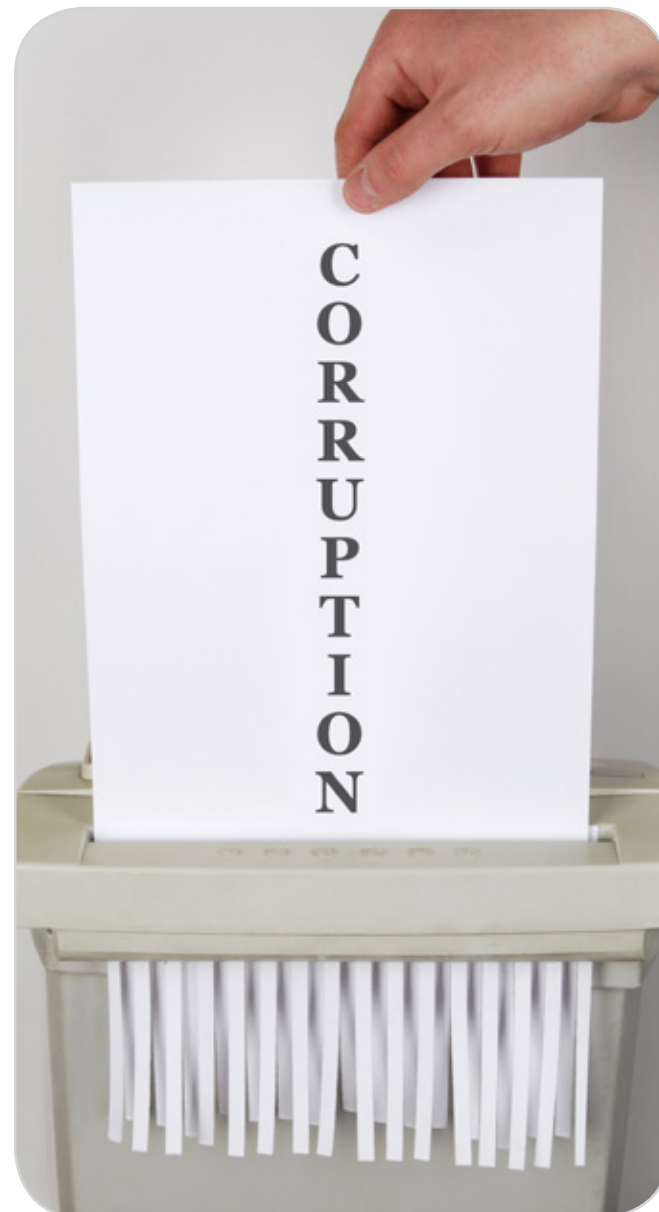
З 2014 року в банку успішно діє програма з протидії та запобігання корупції «Пропозиції щодо працевлаштування, благодійні внески та спонсорська підтримка, відносини з постачальниками та підрядниками». В програмі враховані основні корупційні ризики та опрацьовані інструкції щодо їх запобігання.

Крім того, на постійній основі в UniCredit Bank функціонують наступні положення, які спрямовані на боротьбу з можливими корупційними загрозами: Global Policy «Anti-Corruption» (Глобальна антикорупційна політика) та Anti-Corruption Programme (Програма протидії корупції).

Варто відзначити, що щороку фахівці фінансової установи здійснюють оцінку ризиків, на основі якої створюють план дії щодо їх усунення. Так, у 2015 році на базі плану було реалізовано 25 контролів другого рівня з питань протидії хабарництву та корупції.

UniCredit Bank продовжує реалізацію обов'язкової освітньої програми серед співробітників, яка спрямована на покращення рівня обізнаності щодо можливих корупційних ризиків. Установа прагне, щоб кожен співробітник знав, у яких ситуаціях виникають зазначені загрози, та міг передбачити випадки, коли вони можуть виникнути, сприяючи їх негайному усуненню.

Тож у 2015 році всі працівники установи успішно пройшли серію спеціальних тренінгів за наступними темами: «Конфлікт інтересів», «Кодекс поведінки», «Боротьба з корупцією», «Антимонопольне законодавство», «Протидія відмиванню грошей і фінансові санкції» тощо. Для покращення освітнього процесу та зручності співробітників банк удосконалив тренінги та систему їх проходження. Впродовж 2015 року в UniCredit Bank не виявлено випадків хабарництва та корупції.



Відкриті закупівлі

В 2015 році UniCredit Bank працював з 2,2 тисяч заяв постачальників та мав більш ніж 2,5 тисяч укладених господарських договорів на поставку товарів, робіт та послуг. За рік була проведена додаткова оптимізація та централізація договорів, що дало змогу скоротити близько 500 договорів. Закупівлі відбуваються централізовано в головному офісі банку шляхом вибору партнерів для банку через моніторинг ринку та офіційний тендер, який проводиться на електрон-

ній платформі I-Faber. Результати тендерів затверджуються колегіальним органом банку – тендерним комітетом.

Протягом 2015 року проведено 56 аукціонів через I-Faber та близько 1000 моніторингів комерційних пропозицій постачальників на закупівлю товарів, послуг і робіт для банку.

В минулому році було оновлено внутрішні положення банку та процедури з питань проведення закупівель та правила вибору партнерів для банку.



Таблиця-підсумок

Виконання принципів Глобального договору ООН у 2015 році:

| 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. | У взаємодії зі стейкхолдерами банк використовує такі принципи, як справедливість, прозорість, повага, взаємність, свобода та довіра. | 7 |
| | | Політика гендерної рівності. | З січня 2014 року у банку діє «Глобальна політика гендерної рівності». | 13 |
| | Принцип 2: комерційні компанії повинні забезпечувати, щоб їхня власна діяльність не сприяла порушенню прав людини. | Політика по відношенню до стейкхолдерів. | Банк з повагою ставиться до всіх без винятку стейкхолдерів. В установі відсутні дискримінаційні вимоги, натомість фінансова установа забезпечує конфіденційність, відкритість, оперативність, приділяючи максимум уваги розгляду зауважень, скарг, пропозицій або претензій зацікавлених сторін. | 7, 13 |
| | | Підтримка місцевих громад. | У 2015 році банк реалізував понад 10 благодійних ініціатив. Загалом за 12 місяців звітного періоду UniCredit Bank відрахував на благодійність 940 000 гривень та надав допомогу понад 40 організаціям, серед яких лікарні, навчальні заклади та фонди. | 23 |
| Трудові відносини | Принцип 3: комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і дієве визнання права на колективні угоди. | Колективний договір та профспілкова організація. | В установі на постійній основі діє колективний договір та профспілкова організація. | 13 |
| | | Розвиток та просування персоналу, кар'єрне зростання. | Упродовж 2015 року 4181 співробітник (96,4% від загальної кількості працівників банку) підвищив свій професійний рівень та здобув нові знання та навички. Співробітники різних ліній компетенцій пройшли 380 навчальних програм (включаючи технічні тренінги та навчання з розвитку навичок). | 16 |
| | Принцип 4: комерційні компанії повинні сприяти викорененню примусової або обов'язкової праці. | Політика гендерної рівності. | Усі співробітники UniCredit Bank мають рівні можливості для професійного і кар'єрного зростання, що будуються на засадах гендерної рівності та однакових можливостей. | 14 |
| | Принцип 5: комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дитячої праці. | Внутрішні опитування співробітників. | В банку щороку проводяться вимірювання рівня задоволеності співробітників. За результатами People Survey 2015, 77% співробітників рекомендують UniCredit Bank як гарного роботодавця. | 18 |
| | Принцип 6: комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дискримінації стосовно зайнятості та працевлаштування. | | | |

| СФЕРА | ПРИНЦИП | ПОКАЗНИК | РЕЗУЛЬТАТИ | СТОП |
|----------------------|--|--|---|------|
| Довкілля | Принцип 7: комерційні компанії повинні дотримуватися обережних підходів до екологічних проблем. | Відповідальне споживання природних ресурсів. | Зелена культура поширюється та прищеплюється співробітникам UniCredit Bank через внутрішні канали комунікацій, участь установи в еко-ініціативах. З 2013 по 2015 роки було зібрано і передано на переробку понад 2 900 кг паперу та збережено 50 дерев. Участь банку у ініціативі «Година Землі» - світло вимкнули у 11 будівлях UniCredit Bank. 28 волонтерів банку взяли участь у ініціативі «Зробимо Україну чистою». | 30 |
| | Принцип 8: комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності. | | | |
| | Принцип 9: комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і розповсюдження екологічно чистих технологій. | | | |
| Боротьба з корупцією | Принцип 10: комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво. | UniCredit Bank має нульову толерантність до проявів корупції та високі стандарти ведення бізнесу. Відкриті закупівлі. | З 2014 року в банку успішно діє програма з протидії та запобігання корупції «Пропозиції щодо працевлаштування, благодійні внески та спонсорська підтримка, відносини з постачальниками та підрядниками». А також функціонують положення Global Policy «Anti-Corruption» (Глобальна антикорупційна політика) та Anti-Corruption Programme (Програма протидії корупції). Протягом 2015 року проведено було 56 аукціонів в I-Faber та 1000 моніторингів комерційних пропозицій постачальників на закупівлю товарів, послуг і робіт для банку. | 32 |

НАМ ВАЖЛИВА ВАША ДУМКА!

Ми будемо раді отримати ваші коментарі та побажання, запитання і зауваження, а також ідеї. Будь ласка, надсилайте інформацію в департамент корпоративної ідентичності та комунікацій UniCredit Bank за адресою:

press@unicredit.ua

Над звітом працювали:

Керівник проекту: Ірина Кобильченко

Головний редактор: Катерина Шенгеля

Редактор: Марина Тулей

Обкладинка: при створенні обкладинки звіту використані роботи Віталія Зуєнка, керівника відділу правової підтримки Південного регіону UniCredit Bank

Більше інформації ви знайдете тут:

www.unicredit.ua

www.facebook.com/UniCreditUkraine



Телефони Контакт-центру:

0-800-3000-90 (безкоштовно на території України)
332 (короткий номер для абонентів Vodafone, Lifecell, Київстар)
+380 (44) 205-45-55
(для дзвінків по Україні за стандартними тарифами)

Життя мінливе,
ми з Вами незмінно.



ПАТ «Укрсоцбанк»: Ліцензія НБУ № 5 від 05 жовтня 2011 р.
UniCredit Bank