

*Отчет*  
ОБ УСТОЙЧИВОМ  
РАЗВИТИИ  
PLATINUM BANK ЗА 2014 ГОД

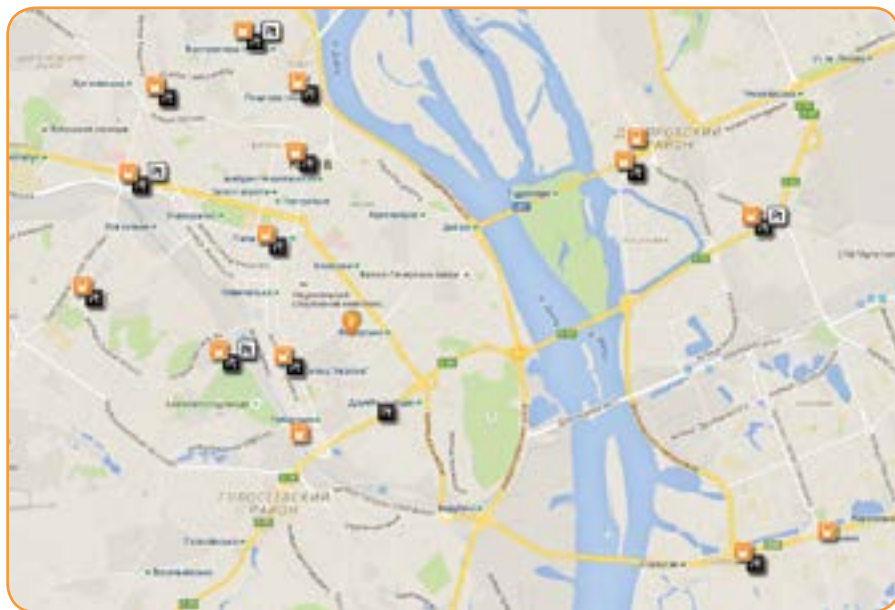
*Platinum Bank:  
для лучшей Украины*

# PLATINUM BANK – СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ БАНК, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЙ КРЕДИТЫ И ДЕПОЗИТЫ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ.

## PLATINUM BANK В 2014 ГОДУ

Время основания	2005 г.
Головной офис	г. Киев, ул. Амосова 12
Первое лицо	Екатерина Рожкова
Территория присутствия	Украина
Сотрудники	2 811
Клиенты	более 2 000 000
Представительства	Около 2 000, 64 отделения, 800 пунктов выдачи кредитов, 88 собственных банкоматов.

Рис.1 Карта Platinum Bank



### Наша мечта:

PLATINUM BANK ПРИНОСИТ ПОЗИТИВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ЖИЗНЬ СООБЩЕСТВА, ГДЕ РАБОТАЮТ СОТРУДНИКИ И ЖИВУТ КЛИЕНТЫ, МЫ РАСТЕМ ВМЕСТЕ С НАШЕЙ СТРАНОЙ

# Содержание

## Слово первого лица ..... 1

## О банке ..... 1

- Банковский сектор в 2014 году
- О банке
- Ключевые моменты развития банка в 2014 году
- Что мы предлагаем - наши продукты и услуги
- Качество обслуживания
- Вызовы времени
- Чего мы достигли – наши награды и достижения
- Как мы работаем - структура собственности/организационная структура
- К чему мы стремимся: Platinum Bank – за честную деятельность
- Какова роль государства в управлении банком?
- Какие они, Люди «Платиновых Стандартов»?
- Платиновая атмосфера
- Что значат для нас наши внутренние коммуникации?
- Вовлеченность
- Каковы размеры зарплат, бонусов, премий наших сотрудников?

## Для лучшей Украины 1

- Умная Украина
- Чистая Украина
- Здоровая Украина
- Добрая Украина

## Планы 2015 1

## Об Отчете ..... 1

## Таблица показателей GRI ..... 1

## Термины и сокращения ..... 1

## Приложения ..... 1



# Слово Первого Лица

## Наши дорогие читатели!



2014 год стал испытанием на прочность как для страны, так и для банковской системы. Каждый гражданин Украины, безусловно, это почувствовал. Клиенты банков беспокоились о своих средствах, произошел значительный отток депозитов из системы. Однако мы, как банк, выполнили все свои обязательства. Более того, мы двигались вперед и усилили такие направления, как «Казначейство» и «Корпоративный бизнес», благодаря которым теперь мы можем предоставлять практически все виды банковских услуг для физических и юридических лиц.

Выполняя обещания прошлого года, мы активно развивали стратегию КСО, серьезно фокусируясь на развитии регионов. Мы провели там множество мероприятий, таких как «Город профессий», благотворительные пробеги, также мы оказывали постоянную помощь детским домам и общественным учреждениям. Наши волонтеры создали «Клуб волонтеров». В 2014 мы выполнили обещание, данное в прошлом отчете, – завершили структурирование стратегического направления КСО. Теперь вся наша КСО деятельность, основанная на мечте наших сотрудников «Platinum Bank – для лучшей Украины», реализуется в соответствии с 4 направлениями:

- «Умная Украина»,
- «Здоровая Украина»,
- «Добрая Украина»,
- «Чистая Украина».

В своей деятельности мы неизменно руководствуемся принципами Глобального Договора ООН, которые стремимся внедрять в повседневную работу нашего банка. Мы постоянно работаем над вовлеченностью персонала в жизнь банка и наши социальные проекты. И мы можем гордиться своими успехами: в 2014 году Platinum Bank показал самые высокие результаты среди участников исследования вовлеченности персонала в деятельность компании - 85% (исследование EY).

Данный отчет расскажет вам об основных моментах нашей работы. В 2014 году мы получали много вопросов от клиентов и тех, кто хотели бы ими стать (мы называли их «сомневающимися клиентами»).

Эти вопросы и стали основой нашего отчета за 2014 год. В нем – наши ответы на вопросы клиентов об основной деятельности банка, тех изменениях, которые произошли в течение года, сотрудниках и КСО проектах.

Я благодарна нашей команде и верю, что мы в состоянии справиться с любыми трудностями. Я также благодарна нашим партнерам и клиентам, которые остаются с нами – мы всегда стараемся оправдывать их доверие, выполняя финансовые обязательства перед ними и социальные – перед обществом.



“

*Мы вместе обязательно  
построим новую Украину!*

*С уважением, Катерина Риткова,  
И.О. Председателя Правления  
Platinum Bank в 2014 году*



# БАНКОВСКИЙ СЕКТОР

## В 2014 ГОДУ

2014 год оказался для Украины самым тяжелым за всю историю независимости. Неудивительно, что банковская система пережила самый сложный за свою историю кризис вследствие внешних и внутренних (в банковской системе) вызовов:

- значительный отток депозитов: с начала 2014 года банковская система потеряла около 110 млрд. грн. вкладов населения. Паника вкладчиков усилилась в январе-2014 после первых расстрелов на Майдане и достигла невиданных размеров в феврале, поэтому НБУ ограничил возврат валютных депозитов;
- проблемы с ликвидностью ряда банков, в результате чего они были признаны неплатежеспособными;
- аннексия Крыма, военные действия в Луганской и Донецкой областях повлияли на паническое настроение украинцев, чем усугубили девальвацию гривны и внесли свой вклад в отток депозитов;
- потеря своих активов в Крыму и в зоне АТО (сети отделений со всей техникой и хранилищами, кассами, банкоматами, а также потеря выданных кредитов);
- длительные просрочки в погашении займов жителями других областей, пострадавшими от девальвации или в целом от кризиса. По данным НБУ, доля проблемной задолженности на 1.10.2014 г составила 11,5%, реальный же объем просрочек неизвестен;
- необходимость формировать резервы под проблемные займы и увеличившуюся в гривневом эквиваленте суммы валютных кредитов.

Банкам пришлось искать собственные решения на сложные вызовы 2014 года.





# О банке (основной раздел)

Наш новый отчет об устойчивом развитии охватывает 2014 год - безусловно, одну из самых сложных страниц украинской истории. Многие банки вынуждены были прекратить не только социальную, но и свою основную деятельность. Platinum Bank сохранил стабильность и все свои проекты корпоративной социальной ответственности (КСО), поскольку КСО является стратегическим направлением развития банка. **Наша задача – не просто совершать отдельные добрые дела или оказывать разовую благотворительную помощь.** Мы ориентируемся на долгосрочные позитивные взаимоотношения с обществом, на стратегию устойчивого развития.

В связи с социальными и политическими потрясениями в стране, банковский сектор оказался особенно уязвимым, что вызывает множество вопросов и беспокойство у украинцев. Попробуем ответить на эти вопросы и развеять беспокойство. Знакомьтесь, наши Сомневающиеся клиенты. У них есть свои вопросы, опасения по поводу деятельности банков. На страницах данного отчета мы попробуем убедить их, что с Platinum Bank они могут быть абсолютно спокойны.

“

Если у вас, наши читатели, остались вопросы, на которые вы не нашли ответа в отчете, напишите, пожалуйста, Елене Щербаченко, начальнику отдела устойчивого развития, на электронный адрес:  
[Escherbachyna@platinumbank.com](mailto:Escherbachyna@platinumbank.com)

“

Банк сумел не только удержать свои позиции, но и вырасти в активах более чем на 29%: с 5,8 млрд. грн. до 7,5 млрд. грн.



# КЛЮЧЕВЫЕ МОМЕНТЫ РАЗВИТИЯ БАНКА В 2014 ГОДУ

## ■ Развитие электронных каналов для обслуживания клиентов:

1. Platinum Bank начал сотрудничество с электронной системой приема платежей EasyPay. Клиенты банка смогут осуществлять платежи онлайн, а также через сеть терминалов по всей стране, и быстро и просто осуществлять перевод денежных средств на счета Platinum Bank.
2. Банк запустил мобильное приложение для кредитных клиентов и теперь они могут удаленно управлять своими средствами.
3. Platinum Bank стал официальным партнером сервиса онлайн-кредитования Rocket Credit и клиенты теперь смогут осуществлять покупки в кредит онлайн.
4. Клиенты банка с мая могут осуществлять необходимые платежи через всеукраинскую систему терминалов iBox.
5. Клиенты банка могут осуществить пополнение своих карт Visa и Mastercard с помощью интернет-банка Platinum Click в любое время суток без выходных.

## ■ Развитие корпоративного бизнеса:

1. Осенью 2014 Наблюдательный Совет Platinum Bank принял решение расширить сферу своей деятельности - был создан департамент корпоративного бизнеса.
2. Platinum Bank разработал серию предложений для бизнес-клиентов, в т.ч. вклад до востребования «Золоті Сходи»

## ■ Подтверждение надежности и стабильности работы:

1. В марте 2013 года Platinum Bank вошел в топ-5 по популярности среди жителей Украины в поисковой системе Яндекс (по версии издания «Украина сегодня: finanso.net»).
2. Независимое рейтинговое агентство «Кредит-Рейтинг» объявило о подтверждении долгосрочного кредитного рейтинга Platinum Bank, а также рейтингов выпусков именных процентных необеспеченных облигаций (серии C, D, E) банка на общую сумму 700 млн. грн. на уровне uaA+. Прогноз рейтинга - стабильный.
3. Platinum Bank подтвердил надежность своего интернет-банка по хранению личных данных клиентов (исследование проекта Roomian.org). Банк входит в группу банков с оценкой «А» - отлично.
4. Platinum Bank в ТОП-20 банков с наивысшей оценкой надежности депозитов (ежеквартальное исследование рейтингового агентства «Стандарт-Рейтинг»). В данном рейтинге Platinum Bank занял 14 место.





# ЧТО МЫ ПРЕДЛАГАЕМ – НАШИ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

Итак, один из первых вопросов наших Сомневающихся клиентов:

.....



«А достаточно ли вы  
надежный банк? Ведь  
все банки говорят, что  
они надежны, а потом  
исчезают».

**Мы надеемся, что десятилетие нашей работы, которое мы празднуем в 2015 году, является достаточно веским доказательством нашей надежности. Банк оперирует на территории Украины, ставя перед собой задачу максимально способствовать благосостоянию ее граждан.**

В 2014 году банковская система развивалась очень нестабильно, и каждый из банков почувствовал это на себе. Многие банки прекратили свою деятельность, произошло массовое закрытие отделений. Таким образом, для банков 2014 стал очень непростым годом.

Для нашего банка этот год также стал испытанием на прочность и надежность (Приложение 1 – финансы). Мы его прошли, а наши успехи подтвердили другие:

1. независимое рейтинговое агентство «Кредит-Рейтинг» объявило о подтверждении долгосрочного кредитного рейтинга Platinum Bank, а также рейтингов выпусков именных процентных необеспеченных облигаций (серии C, D, E) банка на общую сумму 700 млн. грн. на уровне uaA+. Прогноз рейтинга – стабильный.
2. Platinum Bank подтвердил надежность своего интернет-банка по хранению личных данных клиентов (исследование проекта Roomian.org). Банк входит в группу банков с оценкой «А» – отлично.
3. Platinum Bank в ТОП-20 банков с наивысшей оценкой надежности депозитов (ежеквартальное исследование рейтингового агентства «Стандарт-Рейтинг»). В данном рейтинге Platinum Bank занял 14 место.

- Кроме того, в 2014 году по решению Национального банка Украины Platinum Bank перешел из группы средних банков в группу крупных (банки с активами более 6 млрд. грн.). В декабре банк увеличил регулятивный капитал на 150 млн. (или 170???) грн. Переход Platinum Bank в группу более высокого уровня свидетельствует о росте его надежности и последовательном развитии даже в такое сложное время.

“

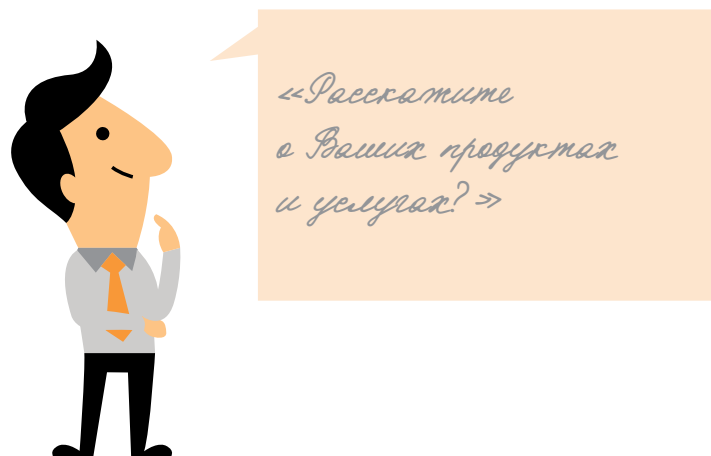
Банк сумел не только удержать свои позиции, но и вырасти в активах более чем на 29%: с 5,8 млрд. грн. до 7,5 млрд. грн.

- Банк принимает активное участие в развитии банковской системы Украины и является участником таких организаций, как: Первое Всеукраинское Бюро Кредитных Историй, Украинский кредитно-банковский союз, European Business Association и Visa International, Независимая Ассоциация Банков Украины. Platinum Bank – один из учредителей и акционеров ЗАО «Первое Всеукраинское Бюро Кредитных Историй».

“

С 2005 года банк является участником Фонда гарантирования вкладов физических лиц, что обеспечивает дополнительную защиту вкладов клиентов.

## Вопрос 2 от Сомневающих клиентов:



Банк сфокусирован на предоставлении услуг физическим и юридическим лицам. Еще с 2005 года Platinum Bank предоставляет депозитные и кредитные продукты для клиентов, честно выполняя обязательства и постоянно совершенствуя свой сервис. Все продукты Platinum Bank основаны на простых и понятных условиях, что позволяет предлагать нашим клиентам высококачественный банковский сервис.

### Продуктовый ряд банка состоит из:

кредитов на товар (покупку бытовой техники, компьютеров, мебели и других товаров);
кредитов наличными для любых нужд (образование, лечение, отдых и др.);
срочных и несрочных депозитов (для сохранения и накопления свободных средств);
пластиковых карт (безопасный и удобный способ расчета и хранения денег);
текущих счетов (для хранения средств и проведения расчетно-кассовых операций);
услуги интернет-банка Platinum Click, которая помогает управлять своими средствами из любой точки мира при наличии сети Интернет.

Фокус банка в 2014 году как и ранее был направлен на высокое качество обслуживания клиентов. В отчетном году мы пытались также предложить новые решения для физических лиц:

#### ■ Интернет-банкинг:

1. клиенты получили новую услугу – пополнение карт любого украинского банка через Pt Click.
2. Партнерство с сервисом онлайн-кредитования Rocket Credit предоставило интернет-пользователям осуществлять покупки в кредит онлайн.
3. Клиенты банка смогли осуществлять платежи через систему Easy Pay онлайн и через сеть терминалов по всей стране.

■ **Новый депозитный продукт «Гарантоване зростання»,** который позволил приумножить средства даже в случае досрочного расторжения договора.

#### ■ Для кредитных клиентов было несколько предложений:

1. Банк одним из первых предложил “кредит с каникулами”, что предусматривало возможность переноса двух ежемесячных платежей на конец срока кредита.
2. Клиенты получили возможность погашать ежемесячные платежи по кредиту дистанционно через личный кабинет “Мой кредит” на сайте банка.
3. Было запущено мобильное приложение для кредитных клиентов, которое позволит клиентам удаленно управлять своими средствами с помощью мобильных устройств. А клиенты компании Киевстар смогли оплачивать кредит через свой мобильный.

■ **Для нерезидентов Украины Platinum Bank** предложил оформлять через Pt Click вклад «Ощадный счет» в гривне и вклад «Готівка щомісяця» на срок 3 месяца в любой валюте (гривна, доллар, евро).

### Для юридических лиц Platinum Bank предлагает:

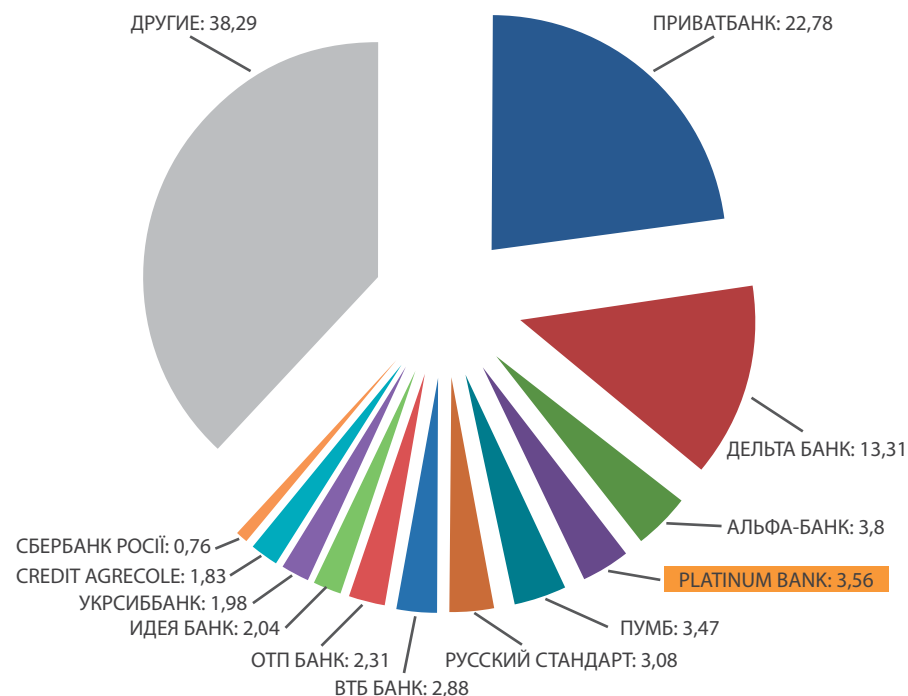
- депозитные продукты
- расчетно-кассовое обслуживание
- услугу «Интернет-банкинг», что позволяет максимально просто управлять счетами в банке
- зарплатные проекты (для оптимизации процессов выплаты заработной платы в организации, а также уменьшения операционных расходов на расчетно-кассовое обслуживание; 50 компаний воспользовались услугой в 2014 году)

№	Кредиты и задолженность	Сумма, Грн
1	Кредиты и задолженность клиентов-физических лиц	3 010 918
2	Кредиты и задолженность юридических лиц	2 801 133



Platinum Bank не стремится стать универсальным банком, наша основная специализация – по-прежнему потребительское кредитование.

## Распределение долей между основными игроками рынка потреб. кредитования, %



## РАБОТА С ЖАЛОБАМИ

Наш Банк получил в 2014 году около 1 млн звонков, из них наши операторы поговорили с 338809 клиентами. Зарегистрированных обращений было 21953 тыс. Все жалобы были рассмотрены и найдены варианты решения проблем.

## КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ

«Конечно, хорошо, что у вас действуют стандарты внутри компании», - говорит наш Сомневающийся клиент.



«А как насчет обслуживания нас, клиентов?»

Конечно, стандарты качества обслуживания клиентов являются основополагающими для нашего банка. Они основываются на тех же «Платиновых Стандартах» и корпоративных Ценностях. За выполнение Стандартов отвечает каждый сотрудник банка, не только менеджеры и кассиры, которые непосредственно общаются с клиентами. Персональная ответственность за выполнение стандартов возложена на каждого сотрудника банка.

Для сотрудников отделений внедрение Стандартов проводится в таком порядке:

- обучение стандартам;
- контроль знания стандартов;
- контроль выполнения стандартов.

Ответственным за обучение и контроль выполнения стандартов являются:

- сотрудники Управления обучения и контроля качества продаж

**Ответственным за соблюдение стандартов в отделениях банка является:**

- на уровне банка – начальник Управления бренч-продаж;
- на уровне отделения – начальник отделения.

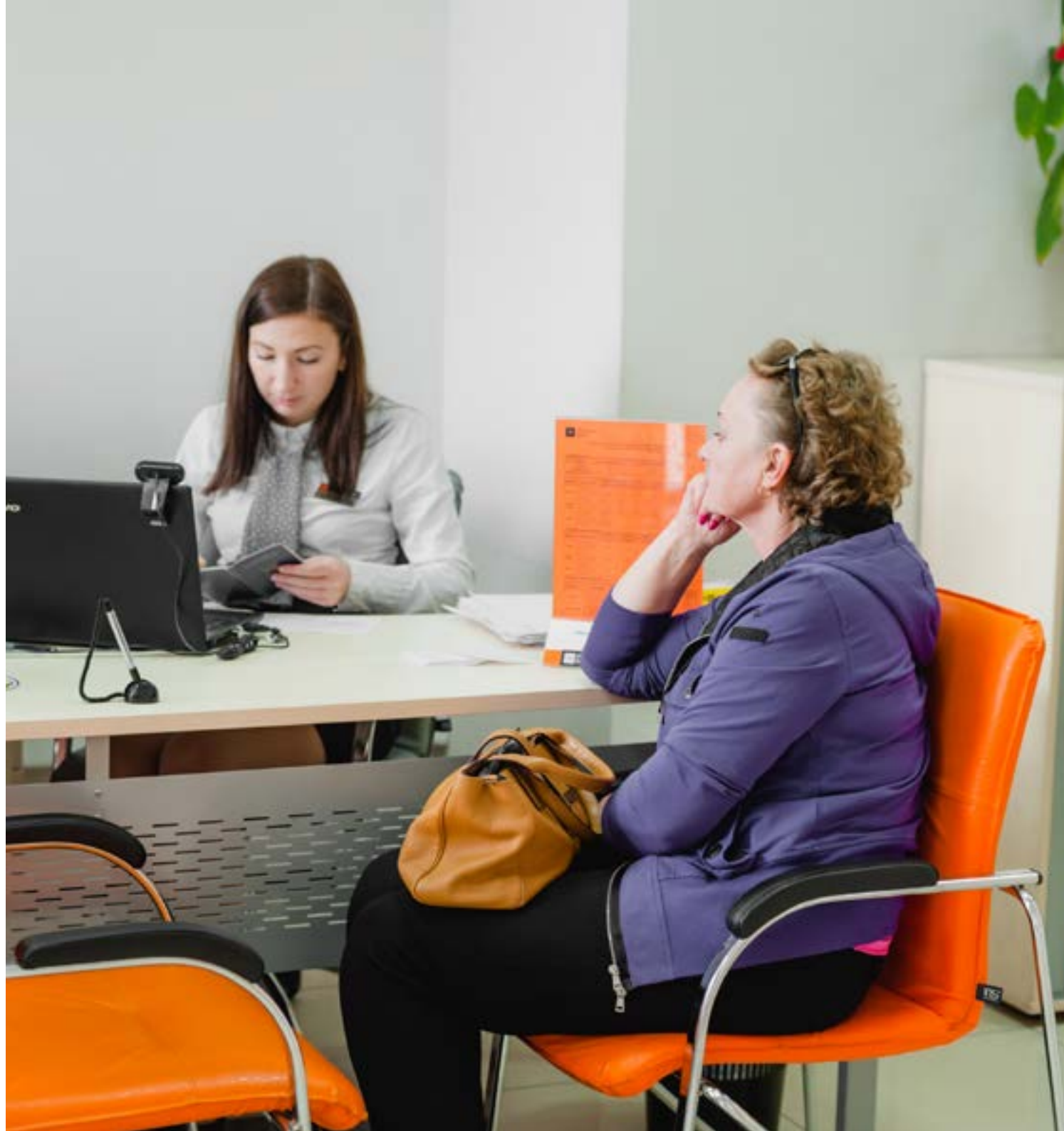
**После проведения всех мероприятий по изучению, стандарты являются обязательными для исполнения!**

## ПРИНЦИПЫ БАНКА ПО ОТНОШЕНИЮ К КЛИЕНТАМ

Анализ ожиданий клиентов от обслуживания в банках показал, что существуют четыре главных критерия, которые являются наиболее приоритетными для Клиентов:

- надежность банка и его финансовая стабильность;
- оперативное и качественное получение банковских услуг;
- простые, эффективные и оптимальные решения, которые максимально удовлетворяют потребности Клиентов;
- индивидуальное и уважительное отношение сотрудников банка.

Стандарты качества обслуживания базируются на ожиданиях клиентов и учитывают потребности рынка.





**Ниже приведены 10 показателей, которые соблюдают наши сотрудники для предоставления качественного сервиса.**

**Профессионализм** – наличие необходимой базы знаний, навыков для предоставления клиентам высокого уровня обслуживания.

**Внешний вид отделения** – аккуратность, чистота и привлекательность внешнего и внутреннего оформления отделения, наличие всех необходимых рекламных материалов.

**Внешний вид сотрудника и его рабочего места** – соблюдение сотрудником отделения корпоративного дресс-кода, чистоты и аккуратности, а также создание комфортных условий для взаимодействия с клиентом

**Доступность банка и сотрудников** – готовность и открытость Банка и его сотрудников для обслуживания каждого клиента, обратившегося в Банк.

**Обслуживание клиентов** – использование навыков, техник, позволяющих находить индивидуальный подход и предоставлять услуги наивысшего качества каждому Клиенту, независимо от вопроса, по которому обратился клиент

**Ориентация на продажи** – проявление заинтересованности в предоставлении Клиентам банковских услуг, использовании различных техник привлечения Клиентов и продаж.

**Прозрачность** – честность и прозрачность условий предоставления банковских услуг, информации о Банке, принципов его работы.

**Конфиденциальность** – минимизация рисков распространения и разглашения конфиденциальной информации Клиентов.

**Обслуживание недовольных клиентов** – применение техник, навыков для эффективного взаимодействия с Клиентами, получившими негативный опыт обслуживания.

**Общение по телефону** – применение навыков, техник, позволяющих эффективно взаимодействовать с Клиентами в телефонном режиме.

Разовое изменение стандартов инициируется руководством банка в случае необходимости быстрых изменений политики работы с Клиентами и/или условий и инструментов работы. Регулярное обновление Стандартов проводится не реже 1-го раза в год.



# ВЫЗОВЫ ВРЕМЕНИ

Вопрос от сомневающихся клиентов:



К сожалению, в связи с изменениями в политической и экономической ситуации в стране, банк в 2014 году принял решение о закрытии своих отделений в Севастополе, Симферополе, Донецке, Луганске, Мариуполе, Макеевке. Закрытие отделений не повлияло на работу всего банка. **Все желающие смогли расторгнуть свои депозиты.** Мы предлагали клиентам выбрать тот вариант, который им казался наиболее удобным:

- **Визит в отделение:** клиент мог расторгнуть депозитный договор и получить свои денежные средства в ближайшем к его/ее городу отделении банка (Одесса, Николаев, Запорожье) вне очереди, предварительно предупредив о своем визите.
- **Доверенность:** если клиенты не могли посетить отделение в другом городе, они могли оформить нотариально заверенную доверенность на гражданина Украины в другом городе, указав, какие именно действия необходимо совершить доверенному лицу. Доверенное лицо могло осуществить необходимые действия: расторгнуть депозитный договор, забрать денежные средства, перевести средства на другой счет и т.д.

- **Онлайн – Интернет-банк:** клиенты также могли расторгнуть депозитный договор с помощью интернет-банк Platinum Click. После этого они могли перевести деньги на текущий счет в другом банке и снять свои средства, без визита в отделение.

Сколько клиентов переоформили свои вклады?

**Для мобилизованных кредитных клиентов** (тех, кого призвали на военную службу) банк предложил специальные условия по кредитам. Банк остановил начисление процентов, комиссий и штрафных санкций для таких клиентов, а платеж по телу кредита был перенесен на последний платеж по договору.

Также, Банк **инициировал программу «Финансовая сотня»** для помощи украинской армии с целью популяризации продажи казначейских обязательств «Военные» в Киеве. Цель программы - предоставить всем желающим вложить деньги в казначейские обязательства Министерства Обороны и, таким образом, вместе вступить в ряды «Финансовой Сотни».

## Для сотрудников:

- Всем сотрудникам (сколько?), которые переселились с Востока, была оказана материальная помощь и предоставлено жилье.
- 6 сотрудников банка предложили свое жилье для этих сотрудников.
- Сотрудники банка собрали 22739 грн, которые помогли 9 участникам АТО: было куплено 4 бронежилета, частично обеспечены теплыми вещами и обмундированием.
- Дополнительно сотрудники банка – опытные тренеры – участвовали в проекте «Благотренинг: обучение во благо»: проведение мастер-классов за благотворительный взнос в размере 50 грн. Все собранные средства пошли на помощь военным в зоне АТО.
- Для клиентов и сотрудников была проведена акция «Все буде добре», что помогло привнести оптимизм и надежду в общий настрой партнеров и сотрудников банка.

**Кадры для развития страны:** в 2014 году Денис Бродский, HR директор Platinum Bank, один из лучших HR-ов страны, был назначен Главой Национального агентства Украины по вопросам государственной службы.



# ЧЕГО МЫ ДОСТИГЛИ – НАШИ НАГРАДЫ И ДОСТИЖЕНИЯ

*Господа Сомневающиеся  
продолжают задавать вопросы:*



*А кроме вас самих,  
может ли кто-то  
еще представить  
доказательства вашей  
надежной работы?*

**Да, конечно. И доказательства этому – награды, полученные банком в 2014 году.**

## Нас награждали, потому что:

*Мы – надежные!*

- Platinum Bank получил подтверждение надежности от независимого рейтингового агентства «Кредит-Рейтинг» (подтвержден долгосрочный кредитный рейтинг на уровне uaA+. Прогноз рейтинга – стабильный).
- Platinum Bank надежен в хранения данных клиентов согласно исследованию проекта Roomian.org. Банк входит в группу банков с оценкой «А» - отлично.
- Platinum Bank - в ТОП-20 банков с наивысшей оценкой надежности депозитов (по итогам третьего ежеквартального исследования 2014 года рейтингового агентства «Стандарт-Рейтинг»)

30 сентября 2014 года Platinum Bank получил подтверждение надежности своих депозитных программ согласно ежеквартальному исследованию рейтингового агентства «Стандарт-Рейтинг».

- По результатам 2014 года наш банк занял 22 место в рейтинге «50 ведущих банков Украины» по версии издания «Коммерсант», поднявшись на 15 позиций.

Банк не только улучшил свои показатели в рейтинге, но и показал отличные результаты по своим основным продуктам, став лидером в номинации «Классический депозит» и войдя в топ-5 победителей «Кредит наличными».

- Platinum Bank - в топ-5 самых популярных банков Украины.

Мы вошли в топ-5 самых популярных банков среди жителей Украины в поисковой системе Яндекс по версии издания «Украина сегодня: finanso.net».

### *Мы – творческие!*

#### ■ Мы получили золото и серебро на Effie Awards.

■ На международном конкурсе эффективной рекламы Effie Awards Platinum Bank получил сразу несколько наград в различных номинациях по итогам 2014 года:

- Золото среди реклам финансовых и страховых компаний;
- Серебро в категории малобюджетных реклам;
- Маркетинговая команда банка стала лучшей на финансовом рынке по итогам 2014 года.

Подобный успех объясняется нестандартным и юмористическим подходом к маркетинговым коммуникациям, который давно стал фирменным почерком Platinum Bank. Реклама, где Platinum Bank ответил на призыв конкурента «Хто, якщо не ми?» сообщением «Тю...МИ!» в апреле 2014 года, стала очень популярной в интернете, хотя была размещена всего на одном рекламном борде в Киеве.

### *Мы идем в ногу со временем!*

■ Platinum Bank принял решение расширить сферу своей деятельности и активно развивать корпоративный бизнес, развивая новые продукты, расширяя деятельность банка.

### *Нам интересно вместе!*

■ На основании исследования "EY" мы стали компанией номер 1 по вовлеченности сотрудников. Вовлеченность сотрудников банка составляет 85%, что является очень высоким результатом!

■ Наша внутренняя кампания «Все буде добре» была

очень успешной и выполняла свои задачи, поднимая боевой дух как наших сотрудников, так и клиентов.

■ Мы получили 9 наград на конкурсе «Лучшее корпоративное медиа Украины 2014». Это значит, мы стараемся слышать друг друга, и у нас это получается!



“

*С 2005 года Банк является участником Фонда гарантирования вкладов физических лиц, что обеспечивает дополнительную защиту вкладов клиентов.*



# Как мы работаем – структура собственности/ организационная структура

*Наши Сомневающиеся клиенты слышали, что в нашем банке произошли изменения. И их интересует, что же происходит, как именно все поменялось. Кто теперь возглавляет наш банк?*



*Кто и как владеет и управляет банком?*

В 2014 году действительно произошли значительные изменения в составе Правления и в составе акционеров. Однако позиция банка относительно постоянной работы на благо общества осталась неизменной.

- Акционерами Platinum Bank является группа финансовых инвесторов, включая European Infrastructure Investment Company ("EIIC"). Platinum Bank на 92% принадлежит частным инвестиционным фондам и на 8% – топ- менеджменту банка.
- Исполняющей обязанности Председателя Правления стала Екатерина Рожкова. Она является лицом, принимающим стратегические решения в компании, активно участвуя в ежедневной деятельности банка.
- В 2014 году Грег Краснов продолжил свою карьеру вне Platinum Bank, и его полномочия в Наблюдательном Совете были прекращены в связи с поданным заявлением.



- **С октября 2014 года в состав Наблюдательного Совета вошли 2 новых члена:** **Девид Холперт** (был Председателем Наблюдательного Совета ПАО «Банк Контракт» в Киеве, Украина, в течение последних 3-х лет. Девид получил высшее юридическое образование, а также получил степень сертифицированного независимого бухгалтера в США. В то же время он активно вел бизнес в Украине более 18 лет) и **Маджид Душан Пажич** (генеральный директор и мажоритарный владелец приватизированной медицинской компании в Сербии. Ранее Маджид был руководителем подразделения корпоративного и инвестиционного банкинга Группы Erste Bank и членом кредитного комитета банка в Вене. Он имеет 18-летний опыт в инвестиционном-банкинге в Merrill Lynch, JP Morgan и Morgan Stanley в Центральной и Восточной Европе).
- **Также был обновлен состав Правления, в который вошли:**
- Катерина Рожкова, исполняющая обязанности Председателя Правления, ответственная за финансы;
  - Катерина Ладыженская, член Правления, ответственная за розничный бизнес и маркетинг;
  - Леонид Рыбин, член Правления, ответственный за корпоративный бизнес;
  - Сергей Каменяр, член Правления, ответственный за казначейство;
  - Сергей Попов, член Правления, ответственный за информационный и коммуникационные технологии;
  - Дмитрий Красношлык, наблюдатель Правления, ответственный за операции;
  - Вадим Кривовяз, наблюдатель Правления, ответственный за риски.

“

*Platinum Bank строго придерживается международных стандартов корпоративного управления и этичного ведения бизнеса.*

Наша структура корпоративного управления была специально разработана для обеспечения прозрачности и открытости финансового учреждения и своевременного раскрытия информации всем заинтересованным сторонам.

Мы считаем, что надлежащее корпоративное управление требует от нас защиты прав наших акционеров, кредиторов (включая вкладчиков) и создание здорового внутреннего климата для обеспечения кратко- и долгосрочного успеха Platinum Bank.



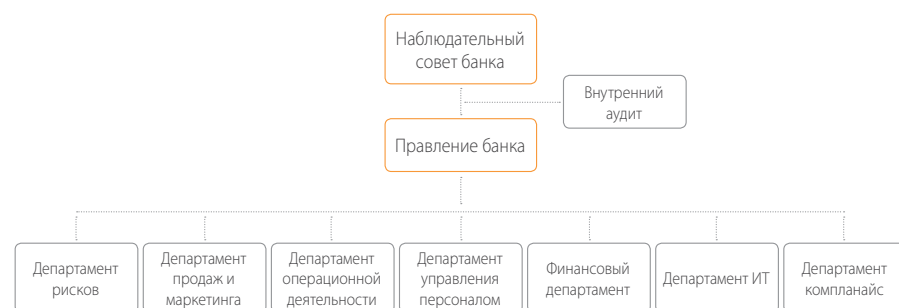




## Ответственность за корпоративное управление возлагается на Наблюдательный совет и Правление.

В состав Наблюдательного Совета Platinum Bank входит три члена и его Глава. Наблюдательный Совет банка включает в себя Аудиторский комитет. Совет отвечает за определение приоритетных направлений деятельности банка, согласование бизнес-планов развития банка. Глава Наблюдательного Совета – Григорий Гуртовой. С 2013 года по сегодняшний день он является управляющим директором фонда EHC (Люксембург), а также управляющим партнером GHP Group Украина (ранее Fleming Family&Partners). Он осуществляет общий надзор за деятельностью банка, не принимая участия в решении повседневных задач.

**Правление Platinum Bank** – это квалифицированная команда профессионалов из 6 человек, которые отлично разбираются в финансовой системе Украины и имеют значительный опыт работы в банковской сфере. Кроме того, в Platinum Bank действуют несколько комитетов, каждый из которых выполняет определенную функцию.



В 2014 году при Правлении банка функционировало семь комитетов для управления сферами высокого риска для деятельности банка. Комитеты образованы, в основном, как коллегиальные органы, подотчетны Правлению и возглавляются членами Правления Platinum Bank (Рис. 2).

Рис. 2. Комитеты Platinum Bank

Рис. 2. Комитеты Platinum Bank

Комитет по управлению активами и пассивами	Кредитный комитет	Подкомитет Кредитного Рассмотрения Кредитного Комитета	Тарифный комитет	Комитет управления рисками	Тендерный Комитет	Комитет ИТ
Политика компании по управлению активами и пассивами и другие вопросы	Оценка и разработка стратегии и тактики управления кредитным и операционным рисками	Одобрение части ежедневных кредитных решений без привлечения полного состава Кредитного Комитета	Создание тарифной и ценовой политики, а также контроля за их соблюдением	Управление рисками	Закупочная политика компании, ее внедрением и контролем	Стратегия и политика информационного менеджмента и контролем за ее исполнением

Также в 2014 году было создано три комитета на уровне группы.

Комитет по КСО	Комитет по комплаенс	HR комитет
Организация и реализация проектов по развитию корпоративной социальной ответственности	Поддержка Правления Компании по вопросам управления Комплаенс-рисками в соответствии с внутренними нормативными документами Компании	Работа с сотрудниками

Стоит отметить, что для клиентов такие изменения остались незамеченными. Банк продолжал развиваться согласно ранее принятой бизнес стратегии, сфокусированной на высоком качестве обслуживания клиентов.

# К чему мы стремимся: Platinum Bank – за честную деятельность

Поскольку банк оперирует только на территории Украины, львиная доля сотрудников – граждане Украины, хотя иностранные граждане также работали в нашем банке. У нас есть политика равенства, нет ограничений по найму неместного населения. **Наши Сомневающиеся клиенты опасаются, что все банки замешаны в коррупционных схемах.**

“

*Мы открыты и прозрачны, и работаем исключительно в законодательном поле Украины.*

**Кроме того, внутри банка у нас есть специальные разработанные политики, направленные на противодействие любым противоправным намерениям.**

Соблюдая наши «Платиновые Стандарты» внутри банка, мы также строго следуем существующему законодательству. Мы выступаем против любой дискриминации и коррупции. Руководство банка разработало и строго контролирует выполнение специальных политик, которые предотвращают любые коррупционные действия, а именно:

- «Политика предотвращения коррупционных действий»
- «Политика получения работниками подарков»

Все сотрудники банка ознакомлены с данными политиками, они опубликованы на внутреннем портале банка.

**В нашей работе мы руководствуемся принципами прозрачности и открытости.** Поэтому при выборе поставщиков и подрядчиков мы проверяем компании на соответствие определенным критериям. И если нет уверенности в том, что компания придерживается прозрачного ведения бизнеса, мы отказываемся от сотрудничества с ней.

## Мы со всей ответственностью заявляем, что:

- Банк строго придерживается прав человека. В банке не было случаев дискриминации, использования детского или принудительного труда. Банк не осуществляет деятельность, в рамках которой может возникнуть риск нарушения прав малочисленных или коренных народов. Кроме того, банк не препятствует свободе ассоциаций и ведению коллективных переговоров.
- Вся информация о наших клиентах строго конфиденциальна (за исключением случаев, предусмотренных законодательством). Жалоб, касающихся неприкосновенности частной жизни клиентов и утери данных о клиентах не поступало.
- За отчетный период банк не осуществлял оплату каких-либо штрафов или нефинансовых санкций за несоблюдение законодательства, в том числе и экологического, и нормативных требований. Никаких коррупционных схем зафиксировано не было. Судебные разбирательства, связанные с противодействием конкуренции, не проводились.

# Какова роль государства в управлении банком?

«Является ли Platinum Bank действительно независимым?» – снова сомневаются наши клиенты.



Не финансирует ли он политические партии, не вмешивается ли правительство в его деятельность?

Банк не поддерживает какие-либо политические партии, не принимает участия в политической борьбе. Государство не присутствует в составе акционеров банка.

**В течение 2014 Platinum Bank не получал финансовой помощи от правительства, а именно:**

- налоговых льгот и налоговых кредитов;
- субсидий;
- инвестиционных грантов, грантов на исследования и разработки, а также других типов государственных грантов;
- наград;
- льготных периодов выплаты роялти;
- финансовой помощи кредитно-экспортных агентств;
- финансовых поощрений;
- других финансовых выплат, которые были получены или могли бы быть получены от любых органов государственной власти в связи с любой деятельностью.

В 2014 году банк воспользовался единственной налоговой льготой – суммой прибыли, которая не подлежит налогообложению в соответствии с международными договорами Украины – 8 006,8 тыс. грн.

## Какие они, Люди «Платиновых Стандартов»?

Наши Сомневающиеся клиенты удивлены, что многие сотрудники работают у нас более 5 лет, ведь они слышали, что в банках сильная текучка кадров.

В Platinum Bank создана и культивируется атмосфера доверия и дружеского общения. В банке ведется множество совместных деловых и благотворительных проектов, в которых принимают участие наши сотрудники. Все понимают, что от работы каждого зависит общий успех компании, тем более в эпоху перемен.





# Сотрудники Platinum Bank

В связи с общей обстановкой в стране, руководством банка было принято решение оптимизировать сеть представительств, вследствие этого сократилось количество сотрудников.

- Общее количество людей, которые работали на предприятии в 2014 году, – 2811 человек
- Общее количество людей, которые проработали на предприятии за 2014 год – 8040 человек, из них 19 – совместители.
- Количество сотрудников с особыми потребностями – 120 человек.
- Количество сотрудников до 35 лет в главном офисе – 2275 (из них - 1985 женщин), в регионах – 307 человек (из них 262 – женщины)
- Самый младший сотрудник – 17 лет
- Самый старший сотрудник – 65 лет

В банке существуют корпоративные правила и стандарты. Каждый сотрудник банка разделяет **Ценности**, которые просты и понятны и могут быть применимы в повседневной работе. Кроме того, каждый топ-менеджер выбирает себе одну ценность и пристально следит за ее исполнением, что позволяет избегать формального подхода. **Вот наши Платиновые Ценности:**

- **ПРЕДАННОСТЬ ИДЕЕ. Я – хозяин Нашего успеха.** Где бы я не находился и какую бы работу не выполнял, я всегда понимаю, что от моих личных усилий зависит успех всего банка.
- **НАДЕЖНОСТЬ. Всегда держи слово.** Я принимаю ответственность, всегда качественно и вовремя выполняю обещанное.
- **ИННОВАЦИОННОСТЬ. Подумай по-другому - и сделай лучше.** Каждый день я смотрю вокруг себя и ищу новые возможности сделать что-то лучше. А когда нахожу – я прилагаю все усилия для того, чтобы новая возможность стала реальностью.
- **ЭФФЕКТИВНОСТЬ. Делай экономно, быстро, качественно.** При вы-

полнении любой задачи я достигаю максимум результата за минимум времени и ресурсов, всегда обеспечивая бескомпромиссное качество.

- **ЧЕСТНОСТЬ. Нечего скрывать, не за что стыдиться.** Я поступаю так, как хотел бы, чтобы поступали со мной, и всегда могу открыто рассказать о своих деловых решениях и поступках своим коллегам и руководителю.
- **КОММУНИКАбельность. Слушай так, чтобы говорили, говори так, чтобы слушали.** Я всегда готов устанавливать и поддерживать позитивные контакты и деловые связи. В общении с окружающими меня людьми для меня важно понимать собеседника и находить с ним точки соприкосновения.

Кроме того, мы придерживаемся в своей работе «Платиновых Стандартов». «Платиновые Стандарты» - это уникальный свод правил поведения для всех сотрудников банка, начиная с высшего руководства и до специалиста. Они просто и понятно описывают принципы нашей работы, опираясь на корпоративную и социальную деятельность банка.

Подробно ознакомиться с данными правилами можно, перейдя по ссылке: [http://www.platinumbank.com.ua/view.plat\\_standarts/](http://www.platinumbank.com.ua/view.plat_standarts/)

## Платиновая атмосфера

В банке существует Политика по отношению к сотрудникам. Этот документ устанавливает четкие обязательства банка и руководителей по отношению к сотрудникам. Также в нем описаны и обязанности персонала по отношению к банку. Например, Platinum Bank отвечает за то, чтобы поощрять сотрудников, относиться к ним с уважением и своевременно их информировать. Также банк поддерживает оперативность в ответах на жалобы и претензии сотрудников и принимает меры, если в коллективе кто-то демонстрирует несоответствующее поведение. В свою очередь, руководители ответственны за комфортную атмосферу в коллективе, поиск лучших решений на поставленные перед ними задачи и поощрение своих подчинённых. В то же время, в обязанности сотрудников входит работа в интересах банка. Сотрудник должен соблюдать законодательство и нормативные документы банка, сохранять конфиденциальность. Все эти нормы, с одной стороны, могут показаться простыми. Но с другой, важно их еще раз четко оговорить, чтобы каждый (и сотрудник, и банк, и руководитель) понимал свою зону ответственности.

.....  
*Все наши сотрудники не просто выполняют свою ежедневную работу, они живут интересами всего банка.*  
 .....

- Для Platinum Bank важен профессионализм и заинтересованность сотрудника в работе при обеспечении **принципа равных возможностей**: при приеме на работу в Platinum Bank придерживаются правил равенства: запрещено делать выбор кандидата, основываясь на таких критериях отбора, как возраст, пол, национальность, религиозная принадлежность, сексуальная ориентация, состояние здоровья или физические ограничения.
- В нашем банке успешно действует **программа адаптации сотрудников** на рабочем месте «Введение сотрудника в должность», принятая в 2010 году. В течение испытательного срока сотрудник изучает внутренние правила банка, ценности, «Платиновые Стандарты».



КОЛИ В ВАС ЗАБІГНАЄ  
ДЕПОЗИТ,  
**ВИСОКИЙ  
ДОХІД**  
ГАРАНТОВАНО.

Pt Platinum Bank  
0-800-308-308

- В нашем банке успешно действует **программа адаптации сотрудников** на рабочем месте «Введение сотрудника в должность», принятая в 2010 году. В течение испытательного срока сотрудник изучает внутренние правила банка, ценности, «Платиновые Стандарты».
- В банке работают **программы, направленные на создание оптимальных условий для сотрудников**. Например, каждый человек может столкнуться с непредвиденными ситуациями и жизненными трудностями, которые требуют значительных финансовых расходов. Для решения подобных проблем банком разработана и действует политика помощи сотрудникам в непредвиденных ситуациях, в рамках которой сотрудники помогают финансово и морально, а банк удваивает собранную сумму.
- Также в банке в 2014 году стартовала программа «Свои для своих» - сотрудники помогают коллегам, у кого близкие и родственники воюют в зоне АТО.

**Елена Мардаль, специалист по внутренним коммуникациям, рассказывает:**

«Идея создания проекта витала в воздухе, ведь АТО – всеобщая боль Украины. Мы создали соответствующую коммуникацию и написали, что все наши коллеги могут обращаться за помощью. Мы получали письма и публиковали их, а наши коллеги жертвовали средства. Многие получили необходимые вещи, высказывали слова благодарности».

Вот слова нашей сотрудницы, мужу которой мы купили бронешит:

«Уважаемые коллеги, хочу выразить огромную благодарность за помощь в покупке бронешита для моего супруга. Он участник АТО, и, как и все военные, столкнулся с несоответствующим обмундированием нашей армии. Когда появился проект «Свои для своих», я обратилась за помощью, поскольку купить бронешит в одиночку оказалось не так-то просто. Отдельное спасибо хочу сказать за оперативность, все было сделано четко и быстро, и уже завтра мой супруг получит бронешит в зоне АТО».

**В 2014 году сотрудники собрали 272 608 грн. и помогли 25 сотрудникам.**

- В банке для сотрудников разработаны **различные тренинги** по развитию профессиональных качеств. Для управленческого звена также внедрены тренинги по развитию и совершенствованию навыков управления. Количество проведенных тренингов в 2014 году можно детально изучить в Приложении 2.
- Успешно работает **программа признания лучших сотрудников и команд**. Система стимулирования, ежеквартального и ежегодного поощрения в нашем коллективе основана на принципах прозрачности и здоровой конкуренции.

ренции. Например, в Департаменте продаж банка действует программа «Лига Мастеров». Быть Мастером в нашем коллективе – очень престижно и ответственно, т. к. победителями становятся только лучшие из лучших, и таких сотрудников знает вся компания.

**Что значат для нас наши внутренние коммуникации?**

С целью постоянной связи с сотрудниками в Киеве и регионах, информирования их о новостях, в банке создана система внутренних коммуникаций:

- электронная газета Platinum News,
- информационные письма,
- постоянные видеоконференции,
- ежеквартальные встречи руководства Platinum Bank с сотрудниками, на которых у каждого сотрудника есть возможность услышать ключевую информацию из первых уст и задать интересующие вопросы.
- внутренний портал MyPlatinum, на котором все сотрудники банка узнают о ближайших и важнейших событиях в банке и в стране, а также все управления создают свои странички и хранят необходимую для работы информацию.

**Вовлеченность**

Вовлеченность — это эмоциональное и интеллектуальное состояние, которое мотивирует сотрудников выполнять их работу как можно лучше. Управление вовлеченностью – процесс долгосрочный, поэтому мы активно используем исследование вовлеченности для определения приоритетных сфер развития и разработки планов дальнейших действий для всех подразделений банка.

В ноябре 2014 г. Platinum Bank принял участие в исследовании вовлеченности, которое проводила в Украине компания «EY» с 03.11.2014 по 24.11.2014. За этот период в исследовании приняли участие 1 668 сотрудников, что составило 89% от общего количества приглашенных к опросу.

Исследование проводилось по новой методологии EY Engagement, которая базируется на анализе двустороннего взаимодействия между сотрудником и работодателем. В результате исследования вовлеченность персонала была проанализирована по трём направлениям:

Направление	Обозначение	Результат Platinum Bank
Эмоциональная вовлеченность	что чувствует вовлеченный сотрудник	89%
Деятельная вовлеченность	как действует вовлеченный сотрудник	81%
Уровень поддержки вовлеченности	«инвестиции компании в вовлеченность»	83%



Среднее значение уровня вовлеченности сотрудников банка составило 84%, что позволило Platinum Bank занять первое место среди украинских компаний по уровню вовлеченности персонала.

Этот результат очень значим для нас, поскольку мы впервые заняли первое место среди всех участников исследования. Ранее мы были лидерами по уровню вовлеченности среди украинских банков.

## Каковы размеры зарплат, бонусов, премий наших сотрудников?

*Наши Сомневающиеся клиенты хотели бы понять, насколько адекватен размер зарплат у наших сотрудников.*



*Иногда в СМИ озвучиваются заоблачные цифры, а иногда говорят, что платят очень мало. Где истина?*

**Зарплаты наших сотрудников соответствуют рыночным, без перегибов в ту или иную сторону. Наши сотрудники получают справедливое вознаграждение в соответствии с ценностью занимаемых ими позиций, степенью ответственности за конечный результат и личностных компетенций.**

При определении размеров окладов мы ориентируемся на медианное значение окладов по аналогичным должностям банковского сектора на рынке труда, а для наиболее ключевых позиций оклады устанавливаются на уровне 3-го квартала.

Успешно работает программа признания лучших сотрудников и команд. Система стимулирования, ежеквартального и ежегодного поощрения в нашем коллективе основана на принципах прозрачности и здоровой конкуренции. Например, в Департаменте продаж банка действует программа «Лига Мастеров». Быть Мастером в нашем коллективе – очень престижно и ответственно, т. к. победителями становятся только лучшие из лучших, и таких сотрудников знает вся компания.

В рамках развития корпоративной культуры были внедрены две инициативы – запуск тренинга «Ценностно-ориентированное управление в Platinum Bank» и программы признания «Ценный Кадр».

Благодаря действующей программе признания «Лига Мастеров», лучшие сотрудники Департамента продаж известны всей компании. Стать «Мастером» – очень престижно и ответственно. Ежеквартально и в конце года лучшие сотрудники и коллективы награждаются памятными и ценными подарками. Победители года приглашаются на торжественную церемонию награждения и навсегда становятся частью истории успеха Platinum Bank.

Признание заслуг и ответственной работы также обязательно должно отображаться и на карьерном росте сотрудников. С этой целью в Platinum Bank были введены «Карьерные лестницы» и проведены «прозрачные» конкурсы на руководящие должности. Теперь каждый сотрудник знает, каких результатов нужно достичь, чтобы занять вышестоящую должность и получить новый оклад. Поэтому с первых дней работы в компании, сотрудники могут планировать развитие своей карьеры. Благодаря инициативам по фактору «Развитие карьеры» в 2014 году 76 сотрудников перешли на руководящие должности.

У нас предусмотрены различные системы премирования, которые направлены на повышение результативности сотрудников и достижение целей банка. Размер премии определяется по итогам проведения оценки результативности работы. Система месячного премирования охватывает сеть продаж, подразделения контакт-центра, телемаркетинга, колл-центров. Менеджеры среднего звена получают годовую премию по результатам годовой оценки эффективности.

В банке существует Коллективный договор, который регламентирует вопросы оплаты, здоровья и безопасности труда, отпуска, отдыха, медицинской страховки, льгот и т.д., в соответствии с КЗОТ. Коллективный трудовой договор подписывается с каждым сотрудником. За отчетный период случаев травматизма на рабочих местах не случилось.

КОЛИ В ВИ НЕ ЗАБИРАЛИ  
**ДЕПОЗИТ.**  
**ВИСОКИЙ  
ДОХІД**  
ГАРАНТОВАНО.

 **Platinum  
Bank**

0-800-308-308

ДЕПОЗИТ  
**Чиста ставка**  
ПОДАТКИ СПЛАЧЕНО

**25%**

 **Platinum  
Bank**

0-800-308-308



# Для лучшей Украины (основной раздел)

«Спешите делать добро» – хотя бы раз в жизни каждый слышал эту фразу. В ней заключен огромный смысл: кому-то помощь нужна сегодня, сейчас, немедленно, так что надо успеть вовремя и ничего не откладывать в долгий ящик. Корпоративная социальная ответственность всегда была приоритетной деятельностью для нашего банка.

У нас существует четкая система и стратегия развития КСО в банке. **Цели по КСО входят в топ-5 стратегических целей всего банка.** Результаты выполнения поставленных задач и целей контролируются на постоянной основе:

- еженедельные статусы выполнения задач,
- заседание КСО комитета,
- ежемесячный контроль
- ежеквартальные встречи сотрудников банка,
- ежегодный отчет об устойчивом развитии.

Для клиентов на сайте и в отделениях банка представлена вся информация о КСО-деятельности. Группы банка в социальных сетях предлагают самую актуальную информацию о деятельности банка в сфере КСО и привлекают к своим проектам желающих. Таким образом, все задачи и проекты КСО находятся под пристальным вниманием и контролем всех заинтересованных сторон.

**В 2010 году Правление банка создало Комитет по вопросам КСО в качестве координирующего органа.** В его состав входят члены правления и начальник управления корпоративных коммуникаций. Заседания Комитета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в 2 месяца.

Все решения КСО-комитета, их внедрение и реализация проектов КСО находятся в ведении отдела по устойчивому развитию. Также отдел занимается вопросами коммуникаций с сотрудниками по КСО-проектам, связям с внешней аудиторией и сообществом. В реализации проектов отделу помогает рабочая инициативная группа волонтеров – сотрудники, которые проявляют желание принимать участие в КСО и активно помогают воплощать в жизнь все идеи, акции и проекты.

Но Сомневающиеся клиенты хотели бы знать,



какие конкретные полезные инициативы были осуществлены банком в 2014 году для улучшения общества, в котором мы живем.

Основываясь на нашей мечте «С Platinum Bank – для лучшей Украины!», мы хотим, чтобы наши сотрудники и клиенты участвовали в 4 направлениях:

- **«Умная Украина»** – проекты, которые помогают развивать население страны;
- **«Чистая Украина»** – проекты по защите окружающей среды;
- **«Здоровая Украина»** – проекты, которые способствуют улучшению здоровья нации;
- **«Добрая Украина»** – проекты добрых дел (помощь подшефным детским домам) и сотрудникам.

Мы хотим **«достучаться» до всех граждан Украины.** Именно это мы вкладываем в фразу «С Platinum Bank – для лучшей Украины!». Сейчас происходит много перемен в стране, это непростое время, но его плюс в том, что общество начинает понимать, это нормально и правильно – прилагать усилия во благо не только отдельно взятой компании, но и всего общества.

Мы уверены, что абсолютно все действия и инициативы, направленные на улучшение ситуации в обществе и природе, в любом случае будут иметь положительный результат, будь то помощь многодетным семьям и детским домам, открытие компьютерных классов, финансовое образование для детей или просто двусторонняя экономная печать документов. И мы верим, что Platinum Bank приносит позитивные изменения в жизнь сообщества, к которому принадлежат и клиенты, и сотрудники банка.

В 2014 году Platinum Bank инвестировал 644 тыс грн в проекты развития громад, и 300 тыс были инвестированы в благотворительные проекты.

Итак, что хорошего мы сделали для Украины? Давайте вспоминать вместе. Мы расскажем обо всем, что мы делаем, выделив более подробно какой-то один проект, одну историю, которая даст понимание того, что мы делаем.



# УМНАЯ УКРАИНА – УЧИМСЯ САМИ И ПОМОГАЕМ УЧИТЬСЯ ДРУГИМ

*Сильную экономику создают образованные люди, понимающие процессы, происходящие в ней. Platinum Bank ставит перед собой цель повышения финансовой грамотности украинцев, как взрослых, так и юных граждан нашей страны.*

.....

**Для этого создан уникальный проект «Платинум Посиделки» – финансовые встречи, во время которых сотрудники банка в доступной форме объясняют различные финансовые вопросы.**

■ **Для детей разработаны 4 специальных урока:** «Копейка рубль бережет», «Деньги разных стран: рубль, доллар, евро», «Украинская гривна и карманные деньги», «Путешествие в страну «Банкирия». Встречи совершенно бесплатны для наших клиентов, расходы на их организацию принимает на себя банк. **В 2014 году мы провели 275 встреч «Платинум Посиделки», которые посетили 5 530 детей.**

В рамках «Умной Украины» мы также дарим детям компьютерные классы. Сегодня компьютер для ребенка – совсем не излишество, а самая настоящая необходимость. С 2008 по 2014 год мы открыли 49 классов по всей Украине.

■ **В октябре 2014** года появились уроки финансовой грамотности для взрослых. В рамках проекта разработано пять тематических встреч, которые бесплатно проводят сотрудники банка-волонтеры по всей Украине, а именно: «Семейный бюджет: как начать вести его эффективно?», «Сохранение и приумножение Ваших денег: как начать на них зарабатывать?», «Где взять деньги: друзья, ломбард, банк?», «Банковская карта: как не попасть в ловушку?», «Банк у Вас дома: как экономить деньги и время с интернет-банкингом?» Дополнительно, к проекту присоединилась юридическая фирма Sayenko Kharenko, которая разработала образовательную лекцию на тему «Информационная гигиена в интернете».

**Также, вместе с партнерами с осени 2011 года мы внедряем проект «Обучение высшей пробы».**

“Обучение высшей пробы” – это конкурс, в котором участники разрабатывают проекты уроков «Основы экономики» с использованием информационных технологий. Победители получают компьютерный класс. Инициатором проекта уже четвертый год подряд выступает Platinum Bank. Партнерами конкурса выступили компания «Майкрософт Украина» и компания ЕУ (ранее – «Эрнст энд Янг») и общественная организация «MoKoLaD». С 2008 по 2014 год мы открыли 49 классов по всей Украине, в том числе в 2014 году – **было открыто 11 компьютерных классов и передано 113 единиц техники (тем самым мы помогли 4 893 детям)**. Кроме компьютерных классов компании-организаторы подготовили для школ и пакет образовательных мероприятий. Сотрудники Platinum Bank провели для детей занятия по финансовой грамотности «Платинум Посиделки».

**Кроме того, мы обучаем детей в рамках партнерского проекта «Город профессий».**

«Город профессий» проходит во всех городах Украины, в рамках которого представители разных профессий презентуют свои стенды, в интересной форме рассказывая детям о том, в чем суть их деятельности. Этот проект популярен и в Киеве, и в регионах, в «Город профессий» приходят целыми семьями. Platinum Bank проводит «Платинум Посиделки для детей», разнообразные викторины и игры. **В рамках этого проекта в 2014 году в 8-ми городах Украины около 2000 детей прослушали лекции по финансовой грамотности.**

**Марина Гриценко, специалист банка по корпоративной социальной ответственности, рассказывает:**

*«На сегодняшний день это один из самых интересных и «живых» КСО-проектов банка. Он дает детям понимание основных профессий, а в нашем случае – профессии банкира. Проходит это мероприятие следующим образом: в выходной день, на открытом пространстве, несколько компаний представляют свои профессии. Одна локация отведена под отдельную профессию. Мы со своей стороны рассказывали, как появились деньги, что такое банк и т.д.*

*Чтобы принять участие в проекте, дети должны зарегистрироваться, получить так называемый «паспорт профессии». С этим паспортом ребенок посещает те профессии, которые ему интересны, в паспорте делают пометки о прохождении обучения и отдают «зарплату». Каждая профессия сама устанавливает зарплату, которую она выдает. Условия одинаковые, но все равно каждый город вносит свою изюминку. В 2014 году мне больше всего запомнился Львов. Там было представлено очень много профессий, даже больше, чем в Киеве. Очень помогли городские власти, мероприятие посетило огромное количество людей, все активно принимало участие, создавая атмосферу непринужденности и веселья.*

Весьма интересно представление детей о банкирах и банках – оказывается, существует целый **набор забавных стереотипов**.

■ Например, они думают, что мы, подобно диснеевскому Скруджу Макдаку, купаемся в деньгах, и что банк – это один огромный гигантский сейф. У них есть представление, что банкиры очень богатые люди, сидящие на золотых слитках и деньгах. Нам приходилось объяснять, что банк хранит не свои деньги, что многое происходит с помощью компьютеров и другие нюансы на доступном детям языке, чтобы у них складывалось более реалистичное представление.

■ Еще дети очень слабо понимают, каким именно образом зарабатывает банк. В свете последних событий в Украине многие думают, что люди несут деньги в банк, а злой банк им отдавать не хочет. Поэтому мы в простой форме объясняли суть депозитов и кредитов.

■ Малыши, которые не были за границей, уверены, что гривны – это общемировые деньги, они не знают, что существуют разные валюты. И объяснить это все нам нужно в течение 15 минут, поскольку внимание детей трудно удержать на более длительный период. После наших объяснений многие ребята прониклись интересом и загорались желанием стать банкирами.

Если бы в моем детстве я могла бы получить такой опыт, попробовав себя в разных профессиях, мне было бы проще делать свой выбор. Так что я считаю, что это очень важно – дать детям представление о разных профессиях, возможность пообщаться и увидеть альтернативы».

Дополнительно, спикеры банка провели 5 экономических лекций для студентов. Также во всех отделениях банка был запущен «бесплатный обмен книгами».





# ЧИСТАЯ УКРАИНА - РЕЗУЛЬТАТЫ GO GREEN

С 2008 года в Platinum Bank действует экологическая политика «Go Green!». В рамках которой банк пытается уменьшить вредное воздействие на окружающую среду, перерабатывать отходы, а также использовать повторно некоторые материалы.

Мы практикуем

- использование принтеров в режиме «экономии тонера». Это помогает продлить срок службы картриджа и уменьшает стоимость печати страницы. Часто сотрудники используют режим черновика, чтобы сократить расход тонера;
  - сбор макулатуры и пластика, которые отдаются на переработку;
  - сенсорные лампы в головном офисе Platinum Bank, позволяющие экономить еще больше электроэнергии;
  - канцтовары из вторсырья и экологическая бытовая химия. Во всех представительствах Platinum Bank в печати используется бумага из переработанных материалов. Кроме этого, сотрудники пользуются маркерами, карандашами и офисными принадлежностями, созданными из отходов деревообрабатывающей промышленности. Особое внимание также сосредоточено на выборе экологически дружественных моющих и чистящих средств. Мусорные пакеты и салфетки закупают на основе критерия «период распада материалов не более 6 месяцев». Использование экологической бытовой химии – это не только важно для экологии, но в первую очередь важно для здоровья сотрудников;
- отработанные батарейки. В 2012 году банк установил специальные боксы для сбора использованных элементов питания в головном офисе банка, отделениях Киева и Львова. В 2014 году мы передали на переработку на Львовский завод 20 500 кг батареек со всех регионов Украины;
- централизованный сбор макулатуры: Platinum Bank уже достаточно долго практикует сбор макулатуры и вовлекает сотрудников. Сотрудники с удовольствием откликаются на призывы сохранить больше деревьев. **За 2014 год мы собрали 4 966 кг макулатуры, а это почти 50 спасённых деревьев.**





**В 2014 году Platinum Bank стал соучредителем первого в Украине проекта «Эко-парк «Нивки».**

Проект предполагает реализацию разнообразных экологических инициатив на территории одного из украинских парков.

**Кроме того, в банке реализуется уникальный проект «День Ответственного Банкира».**

В рамках проекта ведётся работа по предоставлению необходимой помощи в благоустройстве учреждений, которые имеют определенные проблемы с ремонтными работами, обустройством территории, покраской детских площадок и т.д. Это проект сотрудников банка, где каждый может запланировать объект помощи, а все сотрудники – проголосовать за идеи.

Результатом проекта «День Ответственного Банкира» в 2014 году стала реализация 12 проектов в 8-ми регионах Украины, в которых участвовали 140 людей и инвестировали в это 840 волонтерских часов.

### Развитие проекта

**Идея:** Изначально она принадлежала Денису Бродскому, который с 2010-2014 являлся директором по персоналу Platinum Bank. Суть идеи была в том, что необходимо менять мир к лучшему каждый день. Существует ряд учреждений и организаций, которым не хватает средств самостоятельно проводить ремонтные работы, почему бы не помочь?

Начальным этапом стал выход команды топ-менеджеров в клинику Амосова (г. Киев) возле офиса банка и наведение порядка на ее территории – они покрасили лавочки, высадили цветы.

#### Развитие проекта

- В 2011 году уже все департаменты банка были задействованы
- В 2012 году было принято решение расширить сферы деятельности - было проведено 8 мероприятий в Киеве и Киевской области.
- В 2013 году к проекту присоединились коллеги из Львовской, Винницкой, Харьковской, Одесской, Донецкой областей.
- В 2014 году было реализовано 12 проектов в 8-ми регионах Украины, в которых участвовали 140 людей и инвестировали в это 840 волонтерских часов.

**Елена Щербина, начальник отдела устойчивого развития, глава КСО-комитета Platinum Bank, говорит:**

*«День Ответственного Банкира – это возможность для сотрудников сделать свой вклад в развитие общества. При этом сотрудники банка могут предложить свои идеи и вместе реализовать их. Это помогает сплотить команду и укрепляет корпоративный дух. Ежегодно все больше сотрудников принимают участие в проекте. Люди видят результаты своего труда, и это вдохновляет их на поддержку этого проекта».*

**Особенностью проекта стал срок реализации - неделя в мае, который совпадает с праздником «День Банкира».** Таким образом, сотрудники создали свой собственный праздник «День Ответственного Банкира». Важно, что к проекту активно привлекается руководство всех уровней: топ-менеджеры и руководители всех уровней красят, ремонтируют, вывозят мусор, делают все необходимо вместе с другими сотрудниками. Это позволяет почувствовать родство и сплоченность всего коллектива и способствует налаживанию позитивной эмоциональной атмосферы.

### Как выбирают проекты?

Как уже упоминалось, голосованием. Все сотрудники Головного офиса банка могли зайти на страницу проекта и проголосовать за тот проект, который больше всего им понравился и в котором они желают принять участие.

# ЗДОРОВАЯ УКРАИНА – НАШИ НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ В БУДУЩЕЕ

*Название направления «Здоровая Украина» говорит само за себя. Задача этого направления – способствовать улучшению здоровья нации, и наши сотрудники активно принимают участие в данном направлении. Мы посещаем больницы, устраиваем благотворительные пробеги, поддерживаем украинских доноров, озеленяем больницы.*

Например, еще весной 2012 года было принято решение расширить сферу нашей волонтерской деятельности и обратить внимание на самых незащищенных жителей нашей страны – детей. А именно тех, кто проходит лечение в детской клинике ОХМАТДЕТ. Ведь зачастую этим детям не так нужна материальная помощь, как простое внимание взрослых. И поддержать их мы решили в виде проведения творческих занятий на разные тематики. Среди наших сотрудников очень много творческих личностей, которые с большим удовольствием делятся своими умениями.

■ В 2014 году мы провели 7 творческих занятий для более 60 детей из отделений эндокринологии, педиатрии и СПИДа. Наши сотрудники лепили с детьми, рисовали, вырезали снежинки к новому году, занимались декупажем (декорации с помощью салфеток) – в общем, искренне делились тем, что знают сами.

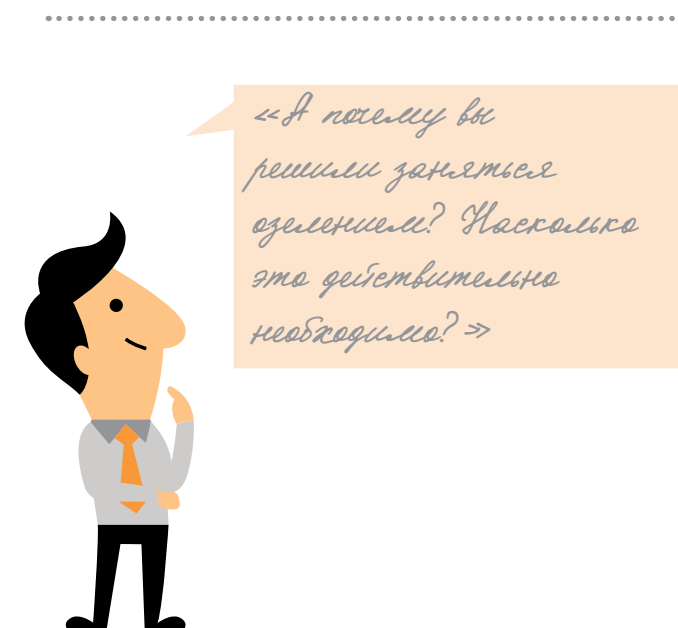
Кураторы-психологи в ОХМАТДЕТ и родители были приятно удивлены искреннему стремлению наших волонтеров помочь детям. Они считали, что волонтерская работа, проведенная в отделениях, была очень важной. У многих детей «стабилизировалось эмоциональное состояние, настроение значительно улучшилось, а, соответственно, улучшилось и физическое состояние, поскольку одно зависит от другого.

■ А еще мы хотим способствовать внедрению здорового образа жизни среди украинцев. 780 наших сотрудников участвовали в 5-ти благотворительных пробегах в Киеве, Виннице, Днепропетровске, Кременчуге, Хмельницком. Первый раз мы пробежали «Под каштанами» еще в 2010 году. Тогда наша команда из 36 человек впервые стала участником спортивно-благотворительной акции «Пробег под каштанами 2010» в поддержку Научно-практического центра кардиологии и кардиохирургии детей раннего возраста. В 2011 году мы стали Генеральным партнером пробега, а наша команда составляла уже 330 человек. В 2012 мы доросли до 500, в 2013 нас было 450, а в 2014 – 780. Каждый год «5-километровую дистанцию добра» вместе с нашими волонтерами преодолевает золотая рыбка Моня – наш любимый персонаж и талисман.

■ Каждый год мы отмечаем День Донора. В нашем офисе организовывается передвижная лаборатория, и наши сотрудники и некоторые партнеры, которых мы привлекаем, сдают кровь. В рамках проекта «Донорство крови» в 2014 году 100 волонтеров сдали 45 л крови.

■ А еще у нас есть такой очень личный проект, как «Озеленение больницы». О нем мы расскажем более подробно. Многие удивляются, слыша это название, не совсем понимая, что имеется в виду.

*Вот и у наших Сомневающихся клиентов возник такой вопрос*



Очень необходимо. Ведь почти каждый из нас сталкивался с неудобным больничным пространством и серыми голыми стенами, которые точно не способствуют бодрому настроению и скорейшему выздоровлению. Сотрудники банка предложили простое, но эффективное решение - обеспечить вазонами государственные больницы. Это поможет увеличить кислород в помещениях и создать благоприятную обстановку для скорейшего выздоровления пациентов.

**Проект мы начали в 2013 году, и тогда же сотрудники и клиенты банка по всей Украине собрали более 500 вазонов для районных и областных больниц.**

**Энтузиаст проекта, заместитель директора департамента продаж и маркетинга Марианна Молдавская, рассказывает следующее:**

«Для нас, сотрудников банка, КСО – это проявление нашей доброй воли, личная заинтересованность, и нам захотелось сделать что-то очень личное для конкретных людей, украсить немного их жизнь. Я часто замечала, насколько унылым выглядит мир больничных палат. И мы решили добавить туда ярких красок! Мы верим, что наши усилия делать больницы уютными и красивыми вызовут улыбку и будут способствовать скорейшему выздоровлению пациентов. Мы обратились к нашим сотрудникам с просьбой нести нам растения, и они откликнулись.»

**В 2014 году мы «озеленили» 78 больниц в Украине. С 1 октября по 14 ноября 2014 года нашими сотрудниками было собрано около 400 вазонов домашних цветов, которые были доставлены в больницы 15-ти областей Украины:** Закарпатской, Ивано-Франковской, Львовской, Хмельницкой, Винницкой, Черниговской, Киевской, Черкасской, Кировоградской, Сумской, Одесской, Николаевской, Херсонской, Тернопольской и Волынской областей. Сбор вазонов проходил в головном офисе банка, а также среди сотрудников и клиентов канала Express в регионах.

«Этот проект очень важен для нас, так как помощь другим, участие в жизни других людей всегда облагораживает нас самих и сближает с другими, ведь мы вместе переживаем и волнуемся. Участие в проекте принимали абсолютно все», - рассказывает о проекте команда экспертов сектора 7, которая собрала наибольшее количество вазонов среди коллег.

«Когда-то мне довелось провести несколько совсем нерадостных дней в стенах больницы. Чужие люди, запах лекарств, голые стены и пустые холодные окна – все это действовало угнетающе. Я прекрасно помню, как убежала вместе с книгой в коридор, где был маленький закуток с растениями и аквариумом. Это стало для меня настоящим спасением от грустных мыслей о процедурах и лекарствах. Поэтому, когда появилась идея принести зеленые растения для больниц, я с удовольствием поддержала ее. Ведь я точно знаю, что лечат не только лекарства, но и положительные эмоции», - говорит Светлана Архипова, ведущий аналитик Управления маркетинга.

«Уже второй год подряд сотрудники Platinum Bank приносят в наши палаты и столовую домашние растения. Вазоны убирают негативное влияние вредных веществ и очищают воздух. К тому же, пациенты всегда рады видеть в палатах цветы, потому что они их спасают от серости больничных стен. Мы очень благодарны за реализацию такого полезного проекта, который помогает нашим пациентам дышать более чистым воздухом и выздоравливать быстрее», - говорит Юрий Азольевич Дымников, главврач травматологического отделения Дунаевской районной больницы Хмельницкой области.





# ДОБРАЯ УКРАИНА – ОТ СЕРДЦА К СЕРДЦУ

В рамках этой программы осуществляется помощь детским домам (закупка одежды, канцтоваров, продуктов), центрам матери и ребенка, детям-сиротам.

## Проект «Памперс-лихорадка».

В 2009 году мы провели исследование, в ходе которого были определены центры и детские дома, которые нуждались в помощи. После этого был разработан и внедрен проект «Памперс-Лихорадка».

Сейчас «Памперс-Лихорадка» от Platinum Bank помогает 5 областным центрам матери и ребенка, пополняя запасы подгузников для детей. Для этого ежегодно в предпасхальный период мы проводим Пасхальный Благотворительный Магази́нчик, средства от которого идут на закупку подгузников. Наши сотрудники, покупая разные пасхальные сувениры, делают свой благотворительный взнос для закупки памперсов.

**В рамках проекта в 2014 году мы закупили и отвезли 23 984 шт. памперсов для 62 грудничков и лежащих детей.**

■ Ежегодно в конце августа мы помогаем воспитанникам детских домов и школ-интернатов подготовиться к новому учебному году. В рамках проекта сотрудники банка собирают средства на школьную форму и все необходимые школьные принадлежности для детей из малообеспеченных семей и школ-интернатов. Воспитанники нашей школы-интерната очень благодарны нам за то, что мы помогаем подготовиться к очень важному событию в жизни каждого школьника – 1 сентября, Дню Знаний.

“

*В результате в 2014 году воспитанники  
3х детских домов получили необходимые  
школьные принадлежности.*

# КЛУБ ВОЛОНТЕРОВ

Наши сотрудники неравнодушно относятся к нашим проектам и живо реагируют на наши новости КСО. Многие из них стали интересоваться, как им принять непосредственное участие в КСО-проектах нашего банка. Так возникла идея создать специальный Клуб Волонтеров.

Волонтеры в нашем понимании – люди, которые помогают нам в организации многочисленных мероприятий, которые проводит банк в рамках КСО.

**Чтобы помочь будущим волонтерам, управления корпоративных коммуникаций создало специальный образовательный курс на темы:**

1. Организация мероприятия: важна каждая деталь!
2. Особенности коммуникаций. Как правильно доносить информацию?
3. Особенности проектов по КСО

После прохождения всех 3х мастер-классов сотрудники сделали тест в Platinum School и получили звание члена клуба волонтеров «Все будет хорошо». Руководство банка очень положительно воспринимает эту инициативу, поддерживая желание людей менять общество к лучшему.

**В 2014 году волонтеры помогли в организации таких мероприятий:**

1. «Пробег под каштанами»
2. «Пробег с верой в сердце» в Днепропетровске
3. «Город профессий» в Киеве
4. Educational Market Place проекта «Платинум Посиделки для взрослых»
5. Презентация финансовой грамотности для взрослых
6. «Платинум Посиделки» для детей беженцев с востока Украины
7. «Платинум Посиделки» для детей в Скандинавской гимназии Киева
8. Озеленение больниц Киева
9. Посещение детей в ОХМАТДЕТ Киева и детских домах
10. Обновление КСО-досок в главном офисе
11. Снова в школу. Закупка школьной канцелярии и отправка в детские дома
12. Благотворительный магазинчик «Снова в школу»
13. Товары для благотворительной ярмарки ко Дню Св. Николая

Сейчас Клуб насчитывает 20 постоянных членов, и желающих становится больше. Следует отметить, что эти люди принимают активное участие во всех проектах,

но многие сотрудники банка также принимают участие в отдельных мероприятиях, собирают средства, помогают в организациях, и тому подобное.

*Наши Сомневающиеся клиенты спрашивают:*



*«Неужели  
действительно нашими  
сотрудниками интересно  
заниматься такой  
деятельностью?»*

#### Отвечают сами сотрудники:

«Мне интересно заниматься не только своими должностными обязанностями, но и принимать участие в социальной «жизни» банка. Это возможность внести свою лепту в развитие детей, принять участие в проведении КСО-проектов, это общение с новыми людьми, это возможность узнавать что-то новое, возможность развиваться!», - говорит Марина Клименко, главный специалист сектора взыскания долгов за наличными кредитами.

«Я очень рада, что наша компания является ярким примером в развитии КСО-проектов. Здорово, что у каждого сотрудника появилась возможность помогать и творить добро! Творите добро, и тогда добро будет вокруг вас. Главное - это чувство своей полезности в нашей компании, в обществе», - говорит Яна Кострицкая, начальник управления учета, контроля и управления банковских документов.

«Этот клуб несет много позитива окружающим и оказывает помощь всем нуждающимся в ней. «Волонтерить» мне всегда нравилось, а тут появилась возможность делать это чаще, еще и участвовать в обучающих тренингах и помогать с вновь приобретенными знаниями», - делится своими впечатлениями Надежда Коновалова, ведущий специалист отдела анализа и расчета премий.

«Для меня важно быть полезной и помогать нуждающимся людям в такое сложное время. Также Клуб волонтеров – это дополнительная возможность









личностного развития. Тут мы приобретаем новые знания, выполняем нестандартные задачи, знакомимся с интересными людьми», - рассказывает Оксана Бочагина, начальник отдела телекоммуникаций с клиентами.

*«Я всегда была активисткой, будь то школа, университет, работа. Придя на работу в наш банк, мне было интересно наблюдать за КСО-проектами, но как попасть в ряды тех людей, которые это создают я не знала. Увидев набор в клуб «Все буде добре» я сразу записалась и с нетерпением ждала первые вебинары. Благодаря клубу у меня есть возможность получать новые знания и навыки и применять их на практике. Приятно осознавать и понимать, что ты делаешь свой вклад в общее важное дело. Присоединяйтесь!», - Мария Дьяченко, менеджер по работе с клиентами отделения №2 в г. Днепропетровск.*

**Мы хотим «достучаться» до клиентов, жителей Украины. Сейчас происходит много перемен в Украине, это непростое время, но его плюс в том, что общество нуждается в переменах и начинает понимать ценность деятельности на благо обществу. Все граждане испытывают небывалый подъем патриотических чувств.**

**И мы, как ответственный надежный банк, пришли сюда надолго, чтобы не только строить бизнес, но и развивать страну и расти вместе с Украиной.**

**Мы всегда будем работать для лучшей Украины!**

## ПЛАНЫ НА 2015 ГОД

## ОБ ОТЧЕТЕ

Существенные вопросы	Планы на 2015	Индикаторы на 2015
Корпоративное управление	Повышение и оценка уровня знаний сотрудниками банка «Платиновых Стандартов», Политик и Ценностей	В 2015 году оценку должно пройти не менее 90% сотрудников. Ожидаемый уровень знаний – 85%.
Сотрудники	Повышение уровня вовлеченности сотрудников	В 2015 году исследование будет проведено с использованием методики Ernst&Young. Мы ставим своей целью достичь уровня вовлеченности не менее 73%
	Получение обратной связи руководителем от подчиненных по соответствию корпоративной культуре банка	Оценка проводится путем анонимного предоставления обратной связи от прямых подчиненных руководителям всех уровней (около 140 руководителей). Ожидаемый уровень соответствия – не менее 84%
Окружающая среда	Развитие проекта по сбору макулатуры	Проведение не менее 3 централизованных сборов макулатуры и привлечение соседствующих компаний к проекту.
	Продолжение централизованного сбора батареек	Боксы для батареек во всех отделениях банка и ГО
Сообщество	Развитие КСО-проектов в регионах	Реализация региональных проектов «День Ответственного Банкира», «Обмен книгами», «Озеленение больницы», «Город профессий»
	Развитие проекта «Платинум Посиделки» для взрослых	Разработка новых уроков для взрослых.
	Увеличение количества человеко-часов по корпоративному волонтерству	Не менее 4 500 человеко- часов

**«Platinum Bank: для лучшей Украины» - это пятый отчет банка об устойчивом развитии. В нем собраны ответы на вопросы, которые больше всего волновали наших клиентов в 2014 году. Отчет банка подготовлен в соответствии с базовым уровнем международного руководства GRI G4.**

В отчете отражена деятельность банка и его отделений в период с 1 января по 31 декабря 2014 г, кроме показателей по заработной плате. Данные по сотрудникам приведены на 31.12.2014. Финансовые показатели Platinum Bank более полно отражены в Годовом отчете банка за 2014 г. Полная характеристика деятельности банка размещена на сайте <http://www.platinumbank.com.ua>. По некоторым показателям банк не отчитывался, поскольку они неприменимы к деятельности организации в банковской сфере. Все показатели, которые раскрыты банком полностью или частично, даны в Таблице соответствия показателей отчета Руководству GRI.

**Основная цель отчета – информирование наших заинтересованных сторон об устойчивом развитии Platinum Bank за прошлый год и о планах на 2015.**

В Отчете банка за 2014 раскрыты существенные (важные) вопросы, которые демонстрируют вклад банка в устойчивое развитие Украины. Для банка важными вопросами в 2014 году были:

- увеличение уровня корпоративного волонтерства,
- усиление присутствия банка в регионах,
- клиентоориентированность.

Банк по-прежнему уделяет особое внимание развитию корпоративной культуры на основе «Платиновых Стандартов» и Политик банка, а также развитию своих сотрудников. Банк проводит программы по финансовой грамотности для детей в регионах, улучшая их знания о деньгах. Огромное значение Platinum Bank уделяет укреплению хороших отношений с клиентами банка на основе доверия. В основе всех этих инициатив и программ банка – уникальная вовлеченность сотрудников банка. Основная тема всех инициатив и активностей банка – для лучшей Украины.

Стейкхолдерами банка для отчета в 2015 году являются 4 группы заинтересованных сторон:

- клиенты банка, включая клиентов региональных отделений и клиентов отделений, которые пришлось закрыть вследствие событий в Крыму и Донбассе;
- сотрудники банка, включая и потенциальных сотрудников
- общественные организации, включая экологические, и активные граждане
- молодое поколение украинцев, развитие которых чрезвычайно важно для развития и становления лучшей Украины.

Отчет Platinum Bank за 2014 год составлен на основе принципов нефинансовой отчетности, изложенных в международном руководстве GRI G4.

**Для определения содержания отчета были использованы такие принципы, как:**

- вовлечение стейкхолдеров: банк определил своих стейкхолдеров и составил отчет таким образом, чтобы предоставить полные ответы на их ожидания и интересы;
- принцип устойчивости: отчет представляет результаты активностей банка в контексте устойчивого развития как организации, так и Украины в целом. В отчете продемонстрировано, насколько инициативы банка повлияли на экономические, экологические и социальные аспекты развития Украины на национальном и региональном уровнях;
- принцип существенности (материальности): банк уделяет внимание наиболее важным направлениям деятельности за отчетный период;
- полнота информации: отчет описывает все важные события в деятельности банка, которые произошли в 2014 году, описаны границы и масштабы отчета.

**Для определения качества отчета были использованы следующие принципы:**

- сравнимость отчета: информация представлена в таком виде, что читатель может увидеть и проанализировать изменения, произошедшие в банке в течение отчетного времени, а также оценить результативность работы банка в экономическом, экологическом и социальном контекстах в соответствии с целями банка;
- принцип точности: информация предоставлена как качественными, так и количественными индикаторами;
- принцип времени: организация предоставляет отчет каждый год. Задержка с публикацией отчета за 2014 год была связана с нестабильной ситуацией в стране и особенно в финансовой сфере, что привело к задержке в сборе показателей;
- принцип ясности: деятельность банка в отчетном 2014 году описана в доступной для читателей форме, без сложных формулировок и терминов;
- принцип надежности: представленная в отчете информация была проверена сотрудниками банка и отделом внутреннего аудита; все данные могут быть подтверждены документально.

# Выполнение Platinum Bank принципов Глобального Договора ООН

Каждый год, на протяжении уже четырех лет, Platinum Bank выполняет свои обязательства перед Глобальным Договором ООН. Банк готовит отчет о том, как он реализует в своей деятельности 10 принципов Глобального Договора. Мы хотим, чтобы стейкхолдеры банка узнали, что делает банк сейчас и что собирается делать в будущем. А узнав, они могли посоветовать банку, как усилить некоторые проекты, или каким вопросам нужно уделить больше внимания. Если у вас есть идеи или комментарии – пишите Елене Щербине, начальнику отдела устойчивого развития, на электронный адрес: [Eshcherbyna@platinumbank.com](mailto:Eshcherbyna@platinumbank.com). Банк учтет пожелания и ответит на все вопросы.

Сфера	Принципы Глобального Договора ООН	Страницы
Права человека	Принцип 1: Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека	
	Принцип 2: Деловые круги не должны быть причастны к нарушениям прав человека	
Трудовые отношения	Принцип 3: Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и реальное признание права на заключение коллективных договоров	
	Принцип 4: Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда	
	Принцип 5: Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда;	
	Принцип 6: Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и аяности	
Окружающая среда	Принцип 7: Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности;	
	Принцип 8: Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды	
	Принцип 9: Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий.	
Противодействие коррупции	Принцип 10: Деловые круги должны противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.	



## ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Приложение 1

**GRI (Global Reporting Initiative)** – Глобальная инициатива по отчетности

**Platinum Branch** – канал продаж, классические банковские отделения, расположенные в городах-миллионерах

**Platinum Express** – мобильные пункты выдачи кредитов

**Банкоматы Cash-in** – банкоматы с функцией приема наличным средств

**Департамент Комплайанс** – специальное подразделение компании, которое обеспечивает построение и функционирование системы Комплайанс-контроля и обеспечивает координацию действий, связанных с изменениями регуляторных требований, с оценкой комплайанс-рисков, комплайанс-инцидентами, а также координирует действия, касающиеся любых отношений с Регуляторами.

**КСО** – Корпоративная социальная ответственность

**Стейкхолдеры (заинтересованные стороны)** – группы или индивидуумы, которые могут влиять или на которых влияет достижение организационных целей

**РКО** – расчетно-кассовое обслуживание

**Наблюдатель Правления** – является участником Правления, без права голоса

**НБУ** – Национальный банк Украины

**МСБ** – Малый и средний бизнес

**МСФО** – Международные стандарты финансовой Отчетности

**Отчет об устойчивом развитии** — документ, отражающий результаты деятельности компании в социальной, экологической и этической сферах за установленный период времени

**Член Правления** – является участником Правления, с правом голоса

**Пункты продаж** – точки выдачи кредитов

**Электронный документооборот** – автоматизированные документационные-процессы, связанные с различными видами обработки электронных документов.

Финансовые показатели	2011 (тыс.грн.)	2012 (тыс.грн.)	2013 (тыс.грн.)	2014 (тыс.грн.)	Изменения, по сравнению с 2012, %
Акционерный капитал		380 567	380 567	380 567	без изменений
Доходы	350 442	951 536	1 555 424	2 084 460	+ 34%
Чистый процентный доход	227 776	526 418	795 272	913 435	+ 14%
Платежи в бюджет	25 250	13 270	85 300	101 701	+ 19%
Налог на прибыль	6 562	11 902	52 205	26 423	= 70%
Административные и др. операционные расходы	198 588	524 443	593 540	701 756	+ 18%
Расходы на формирование резервов	59 429	169 851	254 258	515 645	+ 103%
Чистая прибыль	9 409	83 150	175 666	92 805	= 47%
Нераспределенный доход	89 418	83 150	258 893	268 316	+ 4%
Общая стоимость активов			4 047 907	6 214 464	+ 54%
Бизнес	2011 (тыс.грн.)	2012 (тыс.грн.)	2013 (тыс.грн.)	2014 (тыс.грн.)	%
Клиенты банка,	500 000	1 000 000	1 500 000	2 000 000	+ 33%
Платежи поставщикам капитала	69 100	88 276	32 243	69 805	+ 148%
Количество филиалов/отделений банка	32	69	72	73	+ 1%
Выдано кредитов			592 027		
Привлечено депозитов			17 691 шт.		

Сотрудники	2011 (тыс.грн.)	2012 (тыс.грн.)	2013 (тыс.грн.)	2014 (тыс.грн.)	%
Количество сотрудников с полной занятостью	1 696	4 181	4 050	4 567	+ 13%
Заработная плата и другие выплаты сотрудникам	78 017	185 283	286 238	322 341	
Количество женщин среди сотрудников	1 218	3 139		3847	
Количество женщин в управлении	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	3 (25)%	+5%
Уровень удовлетворенности сотрудников				84%	
Количество дней на больничном (среднее количество дней на 1 сотрудника)	Не было учета	2,7	5,3	6,3	+19%
Общество	2011 (тыс.грн.)	2012 (тыс.грн.)	2013 (тыс.грн.)	2014 (тыс.грн.)	%
Инвестиции	108	595	1 215	1 391	+15%
Благотворительная помощь банка	160	146	172	390	

Приложение 2

### Программы обучения сотрудников

Бранч	Тренингов	Часов	Обученных
Тренинг «Платиновая продажа»	8	128	64
Тренинг «Платиновая продажа 2. Пост-тренинг»	8	64	104
Тренинг «Платиновое обслуживание»	6	96	67
Управленческий тренинг «Платиновый менеджер Модуль 2»	6	96	58

Тренинг «Удержание депозитов»	5	40	68
<b>Итого за год</b>	<b>33</b>	<b>424</b>	<b>361</b>
<b>Часов на 1 сотрудника</b>	<b>9</b>		
Экспресс	Тренингов	Часов	Обученных
Семинар «Дебетная карта в ПО Siebel»	80	640	784
Тренинг «Успешные продажи»	49	392	399
Тренинг «Активные продажи»	76	608	697
Управленческий тренинг «Старший консультант – руководитель»	5	40	31
Управленческий тренинг «Планирование для старших консультантов»	2	16	15
Семинар «Нюансы заведения заявок в ПО КУБ»	32	256	332
Семинар «Документооборот»	10	80	88
Семинар «Минимизация кредитных рисков»	13	104	139
Семинар «Начальный курс новичка»	3	24	22
Тренинг-командообразование «Рестарт продаж»	1	8	18
<b>Итого за год</b>	<b>271</b>	<b>2168</b>	<b>2525</b>
<b>Часов на 1 сотрудника</b>	<b>24</b>		

## GRI G4 ДЛЯ ОСНОВНОГО ВАРИАНТА ОТЧЕТА, ПОДГОТОВЛЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ С РУКОВОДСТВОМ

Общие стандартные элементы отчетности		Страница	Внешнее заверение
<b>СТРАТЕГИЯ И АНАЛИЗ</b>			
<b>G4-1</b>	Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации	5	
	Профиль организации	2	
<b>G4-3</b>	Укажите название вашей организации.	2	
<b>G4-4</b>	Укажите основные бренды, продукцию, а также услуги	2, 7-9	
<b>G4-5</b>	Укажите местонахождение штаб-квартиры организации	2	
<b>G4-6</b>	Страны, в которых организация осуществляет свою деятельность	Украина	
<b>G4-7</b>	Укажите характер собственности и организационно-правовую форму.	2	
<b>G4-8</b>	Укажите рынки, на которых работает организация (включая географическую разбивку, обслуживаемые отрасли, а также категории потребителей и бенефициаров)	2, 7-9	
<b>G4-9</b>	Охарактеризуйте масштаб организации, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>- общую численность сотрудников</li> <li>- общее количество подразделений;</li> <li>- чистые продажи (для организаций частного сектора) или чистые доходы (для организаций государственного сектора);</li> <li>- общий капитал в разбивке на заемный и собственный капитал (для организаций частного сектора);</li> <li>- объем поставляемых продукции или услуг.</li> </ul>	10-11, 12, 22	

<b>G4-10</b>	<p>Укажите общую численность сотрудников с разбивкой по договору о найме и полу.</p> <p>b. Укажите общую численность постоянных сотрудников с разбивкой по типу занятости и полу.</p> <p>c. Укажите общую численность рабочей силы с разбивкой на штатных и внештатных сотрудников, а также по полу.</p> <p>d. Укажите общую численность рабочей силы с разбивкой по регионам и полу.</p> <p>e. Сообщите, выполняется ли существенная доля работ организации работниками, юридически считающимися занимающимися индивидуальной трудовой или предпринимательской деятельностью, или лицами, отличными от штатных и внештатных сотрудников, включая штатных и внештатных сотрудников субподрядчиков.</p> <p>Объясните любые существенные сезонные изменения численности занятых лиц (например, в туризме или сельском хозяйстве)</p>	12, 22	
<b>G4-11</b>	Укажите, какой процент всех сотрудников охвачен коллективными договорами.	12	
<b>G4-12</b>	Опишите цепочку поставок организации.	11, 18	
<b>G4-13</b>	<p>Опишите все существенные изменения масштабов, структуры или собственности организации или ее цепочки поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изменения, касающиеся подразделений или их местонахождения, включая открытие, закрытие и расширение предприятий;</li> <li>- изменения в структуре акционерного капитала и другие действия по формированию, поддержанию или изменению капитала (для организаций частного сектора);</li> <li>- изменение местонахождения поставщиков, структуры</li> </ul>	10-11	
<b>G4-14</b>	Укажите, использует ли организация принцип предосторожности, и каким образом		
<b>G4-15</b>	Перечислите разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает.	11	



G4-16	<p>Сообщите о членстве в ассоциациях (например отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов, в которых организация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- занимает место в органах управления;</li> <li>- участвует в проектах или комитетах;</li> <li>- предоставляет существенное финансирование за рамками общих членских взносов;</li> <li>- рассматривает свое членство как стратегическое.</li> </ul>	11	
<b>ВЫЯВЛЕННЫЕ СУЩЕСТВЕННЫЕ АСПЕКТЫ И ГРАНИЦЫ</b>			
G4-17	<p>Перечислите все юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность или аналогичные документы.</p> <p>b. Сообщите, не отсутствует ли в отчете в области устойчивого развития информация о каком-либо юридическом лице, отчетность которого была включена в консолидированную финансовую отчетность или аналогичные документы.</p>	Не включена	
G4-18	<p>Поясните методику определения содержания отчета и Границ Аспектов.</p> <p>b. Поясните, как организация применяла Принципы подготовки отчетности при определении содержания отчета.</p>	4	
G4-19	Составьте список всех существенных Аспектов, выявленных в процессе определения содержания отчета.	21	
G4-20	<p>Опишите по каждому существенному Аспекту Границу Аспекта внутри организации, и в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сообщите, является ли данный Аспект существенным внутри организации;</li> <li>- если данный Аспект не является существенным для всех юридических лиц в составе организации (представленных в G4-17), выберите один из двух следующих подходов и приведите либо: <ul style="list-style-type: none"> <li>- список юридических лиц или групп юридических лиц, которые указаны в G4-17 и для которых данный Аспект не является существенным, или</li> <li>- список юридических лиц или групп юридических лиц, которые указаны в G4-17 и для которых данный Аспект является существенным.</li> </ul> </li> <li>- Сообщите обо всех особых ограничениях в отношении Границы Аспекта внутри организации.</li> </ul>		



<b>G4-21</b>	Опишите по каждому существенному Аспекту Границу Аспекта за пределами организации, и в частности: - сообщите, является ли данный Аспект существенным за пределами организации; - если данный Аспект является существенным за пределами организации, укажите юридические лица, группы юридических лиц или объекты, для которых данный Аспект является существенным. Укажите также географический район, в котором данный Аспект является существенным для указанных юридических лиц; - сообщите обо всех особых ограничениях в отношении Границы Аспекта за пределами организации		
<b>G4-22</b>	Сообщите о последствиях всех переформулировки показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и о причинах такой переформулировки.	Таковых не было	
<b>G4-23</b>	Сообщите о существенных изменениях Охвата и Границ Аспектов по сравнению с предыдущими отчетными периодами.		
<b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ</b>			
<b>G4-24</b>	Приведите список групп заинтересованных сторон, с которыми организация взаимодействует	4	
<b>G4-25</b>	Опишите принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия.	4	
<b>G4-26</b>	Опишите подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам, и сообщите, были ли какие-либо элементы взаимодействия предприняты специально в качестве части процесса подготовки отчета	7, 8, 9, 14, 16, 18, 20	
<b>G4-27</b>	Опишите ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией, а также то, как организация отреагировала на эти ключевые темы и опасения, в том числе с помощью подготовки своей отчетности. Сообщите, какие группы заинтересованных сторон поднимали каждую из этих тем или высказали каждое из этих опасений.	3, 4	

<b>ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОТЧЕТЕ</b>			
<b>G4-28</b>	Отчетный период (например, финансовый или календарный год), за который предоставляется информация.	4	
<b>G4-29</b>	Дата публикации предыдущего отчета в области устойчивого развития (при наличии такового).	6	
<b>G4-30</b>	Цикл отчетности (например, годовой или двухлетний).	годовой	
<b>G4-31</b>	Укажите контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета или его содержания.	4	
<b>G4-32</b>	Укажите вариант подготовки отчета «в соответствии» с руководством GRI, выбранный организацией. b. Приведите Указатель содержания GRI для выбранного варианта подготовки отчета (см. таблицы ниже). c. Приведите ссылку на Заключение о внешнем заверении отчета в случае, если документ был заверен внешней стороной. GRI рекомендует направлять отчет для внешнего заверения, но это не является требованием, предъявляемым к отчетам, которые составляются «в соответствии» с настоящим Руководством.	GRI G4	
<b>G4-33</b>	Опишите политику и применяемую практику организации в отношении обеспечения внешнего заверения отчетности об устойчивом развитии b. Если это не указано в Заключении о заверении, прилагаемом к отчетности в области устойчивого развития, укажите охват проведенного внешнего заверения и принципы его проведения. c. Укажите, какие отношения существуют между организацией и стороной, предоставившей внешнее заверение. d. Укажите, участвует ли высший орган корпоративного управления или исполнительные руководители высшего ранга в работе по обеспечению внешнего заверения отчетности организации в области устойчивого развития	Заверения не было	

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ			
G4-34	Опишите структуру корпоративного управления организацией, включая комитеты высшего органа корпоративного управления. Укажите комитеты, отвечающие за принятие решений по экономическим, экологическим и социальным воздействиям, оказываемым организацией.	10	
ЭТИКА И ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ			
G4-56	Опишите ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации, такие как кодексы поведения и этические кодексы.	12-15	
СПЕЦИФИЧЕСКИЕ СТАНДАРТНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ			
	экономическая	22	
	Экономическая результативность		
	Практики закупок	18	
	«Экологическая» категория	20	
	Материалы <ul style="list-style-type: none"> <li>• Энергия</li> <li>• Вода</li> <li>• Биоразнообразие</li> <li>• Выбросы</li> <li>• Сбросы и отходы</li> <li>• Продукция и услуги</li> <li>• Соответствие требованиям</li> <li>• Транспорт</li> <li>• Общая информация</li> <li>• Экологическая оценка поставщиков</li> <li>• Механизмы подачи жалоб на экологические проблемы</li> </ul>		
	Социальная категория	12	
	Практика трудовых отношений и достойный труд		
	Занятость <ul style="list-style-type: none"> <li>• Взаимоотношения сотрудников и руководства</li> <li>• Здоровье и безопасность на рабочем месте</li> <li>• Обучение и образование</li> <li>• Разнообразие и равные возможности</li> <li>• Равное вознаграждение для женщин и мужчин</li> <li>• ценка практики трудовых отношений поставщиков</li> <li>• Механизмы подачи жалоб на практику трудовых отношений</li> </ul>		

	Права человека	12-15	
	Инвестиции <ul style="list-style-type: none"> <li>• Недопущение дискриминации</li> <li>• Свобода ассоциации и ведения коллективных переговоров</li> <li>• Детский труд</li> <li>• Принудительный или обязательный труд</li> <li>• Практики обеспечения безопасности</li> <li>• Права коренных и малочисленных народов</li> <li>• Оценка</li> <li>• Оценка соблюдения поставщиками прав человека</li> <li>• Механизмы подачи жалоб на нарушение прав человека</li> </ul>		
	Общество	16-19	
	Местные сообщества <ul style="list-style-type: none"> <li>• Противодействие коррупции</li> <li>• Государственная политика</li> <li>• Препятствие конкуренции</li> <li>• Соответствие требованиям</li> <li>• Оценка воздействия поставщиков на общество</li> <li>• Механизмы подачи жалоб на воздействие на общество</li> </ul>		
	Ответственность за продукцию	7-9	
	Здоровье и безопасность потребителя <ul style="list-style-type: none"> <li>• Маркировка продукции и услуг</li> <li>• Маркетинговые коммуникации</li> <li>• Неприкосновенность частной жизни потребителя</li> <li>• Соответствие требованиям</li> </ul>		

**Присоединяйтесь к нам**  
**на Facebook ([facebook.com/platinumbankua](https://facebook.com/platinumbankua))**  
**и ВКонтакте ([vkontakte.ru/platinumbankua](https://vkontakte.ru/platinumbankua)).**





*Отчет*  
ОБ УСТОЙЧИВОМ  
РАЗВИТИИ  
ЗА 2014 ГОД