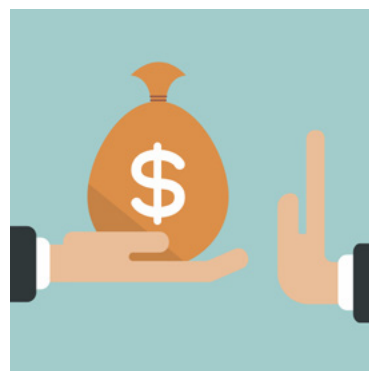


НЕФІНАНСОВИЙ ЗВІТ УКРСОЦБАНКУ

2016 РІК





01

ВСТУП

04

ПРО БАНК

07

ВЗАЄМОДІЯ ЗІ
СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

08

ВЗАЄМОДІЯ З КЛІЄНТАМИ

11

ВЗАЄМОДІЯ ЗІ
СПІВРОБІТНИКАМИ

18

ВЗАЄМОДІЯ З
МІСЦЕВИМИ ГРОМАДАМИ

22

ПРОЗОРЕ ВЕДЕННЯ
БІЗНЕСУ

24

ЕКО-ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

25

ТАБЛИЦЯ-ПІДСУМОК

ЗВЕРНЕННЯ ГОЛОВИ ПРАВЛІННЯ БАНКУ

Шановні читачі,

2016 рік відзначився в житті нашого банку важливими змінами і кроками, новими векторами і горизонтами. Ми підбили підсумки 26 років плідної діяльності Укрсоцбанку, який за ці роки став, поза сумнівом, одним із найвпізнаваніших брендів на ринку фінансових послуг. Безумовно, це є наслідком високого рівня професіоналізму команди та вміння правильно будувати взаємовідносини з кожним партнером. У 2016 році банк перегорнув нову сторінку, приєднавшись до великої міжнародної банківської групи ABN Holdings S.A. 31 жовтня стало днем народження нової флагманської установи, яка консолідує найкращі практики та досвід двох професійних команд Альфа-Банку Україна і Укрсоцбанку. Восени ми повернулися до найбільш відомого банківського бренду країни з історією у 26 років – бренду «Укрсоцбанк». Ми не зробили крок назад, скоріше два вперед – крок до розвитку та зміцнення тих кращих знань та досвіду на банківському ринку, якими володіє наш банк. Ми залишаємося міжнародним банком, адже зі зміною акціонера у жовтні 2016 року наша установа об'єднала у собі досвід двох великих міжнародних груп – ABN та UniCredit. За умовами угоди група UniCredit стала меншоритарним акціонером холдингу ABN Holdings S.A. Наразі ми працюємо для клієнтів під двома брендами в межах однієї банківської групи. За цими брендами вже стоїть одна сильна та згуртована команда професіоналів, де кожен докладає максимальних зусиль задля загальної справи, використовуючи свої знання, досвід і навички. Вже сьогодні ми можемо запропонувати клієнтам більше, ніж учора. Стратегічна угода дала поштовх для швидкого і динамічного розвитку двох банків, покращення банківських продуктів, сервісів, якості обслуговування та впровадження найсучасніших інноваційних технологій. Цим звітом ми традиційно засвідчуємо нашу відданість 10 принципам Глобального договору ООН, які є невід'ємною частиною життя Укрсоцбанку з 2006 року. У такий спосіб ми систематизуємо, підводимо підсумки та визначаємо вектор розвитку корпоративної соціальної відповідальності на наступний рік.



Голова правління
Укрсоцбанку
Тамара Савощенко

2016 рік став роком змін для нашого банку і, в той же час, черговим роком добрих справ, соціальних проєктів та доброчинності. Ми незмінно продовжуємо розвивати корпоративну культуру та заохочували корпоративне волонтерство, які відтепер поширюються і на об'єднану команду банку. Вірю, що з Альфа-Банком Україна ми разом створюємо найкраще місце роботи, потужну установу з міцною корпоративною культурою, європейськими цінностями та соціально відповідальним бізнесом.

UniCredit Bank повертається до свого історичного бренду

УКРСОЦБАНК

Нові можливості незмінно надійного банку

УКРСОЦБАНК У 2016 РОЦІ

Back to basics

Укрсоцбанк – один з найбільших універсальних банків України, який здійснює свою діяльність на локальному ринку з 1990 року та пропонує повний спектр сучасних фінансових послуг фізичним і юридичним особам. Розгалужена мережа Укрсоцбанку налічує 237 відділень, а персонал фінансової установи – близько 5 тисяч співробітників.

Оновлений Укрсоцбанк утворився 31 жовтня 2016 року шляхом операції з передачі 99,9% акцій ПАТ «Укрсоцбанк» від групи UniCredit до ABN Holdings S.A. (ABNH) в обмін на міноритарну частку власності в ABNH у розмірі 9,9%. У результаті угоди банк поєднав чвертьвікові традиції дбайливого ставлення до клієнта в Укрсоцбанку, європейську якість сервісу UniCredit, а також міжнародний банківський досвід ABNH у різних країнах Європи, зокрема СНД. Завдяки вдалому синтезу та синергії двох українських активів ABNH, Укрсоцбанку та Альфа-Банку Україна, на банківському ринку України з'явилася ще

сильніша фінансова установа, що призведе до підвищення рівня технологій, збільшення ефективності роботи, підвищення якості сервісу для клієнтів, а також зниження вартості послуг й розширення їх спектру.

Зміна акціонерів, наглядової ради і правління

У рамках стратегічної угоди акціонери групи UniCredit і холдингу ABNH, банківської групи консорціуму «Альфа-Груп», провели обмін активами. Відповідно, після закриття угоди, Укрсоцбанк став частиною холдингу ABNH, банківської групи міжнародного консорціуму «Альфа-Груп» з головним офісом у Люксембурзі. Одним із міноритарних акціонерів холдингу ABNH є міжнародна група UniCredit. Таким чином, італійські партнери через міноритарну частку володіння ABNH залишаються співвласниками Укрсоцбанку.

Цей обмін активами означає, що акціонери Укрсоцбанку поєднуюватимуть кращий

банківський досвід ABN Holdings S.A. в різних країнах Європи та особливо країнах СНД із передовими міжнародними практиками групи UniCredit.

Зі зміною акціонерів Укрсоцбанку відбулись відповідні зміни у складі правління і наглядової ради банку.

ДО НАГЛЯДОВОЇ РАДИ УКРСОЦБАНКУ УВІЙШЛИ:

Рушан Хвесюк, голова наглядової ради Укрсоцбанку;

Ендрю Бакстер, член ради директорів ABN Holdings S.A.;

Ільдар Карімов, член ради директорів Альфа-Банку Україна;

Роман Шпек, старший радник Альфа-Банку Україна, надзвичайний і повноважний посол;

Ігор Мазепа, генеральний директор інвестиційної компанії «Concorde Capital»;

Лоренцо Джанотті, член наглядової ради Укрсоцбанку з квітня 2010 року.

ДО ПРАВЛІННЯ УКРСОЦБАНКУ УВІЙШЛИ:

Тамара Савощенко, голова правління Укрсоцбанку;

Артур Атанов, директор зі стягнення кредитів, член правління;

Ростислав Матяш, член правління;

Андрій Мещеряков, директор департаменту комплаєнс, член правління.

У 2016 РОЦІ УКРСОЦБАНК ПОВЕРНУВСЯ ДО СВОЄЇ ІСТОРИЧНОЇ НАЗВИ ТА ОТРИМАВ НОВОГО СИЛЬНОГО МІЖНАРОДНОГО АКЦІОНЕРА – ЛЮКСЕМБУРЗЬКИЙ ХОЛДІНГ АВНН У СТРАТЕГІЧНОМУ ПАРТНЕРСТВІ З ГРУПОЮ UNICREDIT.

2016 РІК У ЦИФРАХ:

ФІНАНСИ

АКТИВИ: 37,098,310 ТИС. ГРН
КРЕДИТНИЙ ПОРТФЕЛЬ: 19,627,373 ТИС. ГРН
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ: 16,673,140 ТИС. ГРН
ОБСЯГ КОШТІВ КОРПОРАТИВНИХ КЛІЄНТІВ: 10,621,826 ТИС. ГРН
ОБСЯГ КОШТІВ РОЗДРІБНИХ КЛІЄНТІВ: 16,004,797 ТИС. ГРН

БЛАГОДІЙНІСТЬ

КСО ПРОЕКТІВ – 10
ВИТРАЧЕНО НА БЛАГОДІЙНІСТЬ: 1,3 МЛН ГРН

БІЗНЕС

ВІДДІЛЕННЯ: 237
БАНКОМАТИ: 870
АКТИВНІ ПЛАТІЖНІ КАРТКИ: 892429 ШТ.
СПІВРОБІТНИКИ: 5086 ОСІБ

НАГОРОДИ

РЕЙТИНГ ФІНАНСОВОГО ПОРТАЛУ «МІНФІН»:

- ТОП-10 НАЙСТІЙКИШИХ БАНКІВ УКРАЇНИ (2 КВАРТАЛ 2016 РОКУ);
- 2 МІСЦЕ – СЕРЕД НАЙБІЛЬШ ДИНАМІЧНИХ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ З ТОЧКИ ЗОРУ ЗАЛУЧЕННЯ ДЕПОЗИТНИХ ВКЛАДІВ (3 КВАРТАЛ 2016 РОКУ).

РЕЙТИНГ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ:

- УКРСОЦБАНК У ТОП-10 НАЙБІЛЬШИХ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ У БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ (1 КВАРТАЛ 2016 РОКУ).

НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ:

- УКРСОЦБАНК У ТОП-10 НАЙПРИБУТКОВІШИХ БАНКІВ УКРАЇНИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДІЯЛЬНОСТІ У ПЕРШОМУ КВАРТАЛІ 2016 РОКУ.

РЕЙТИНГ «50 ПРОВІДНИХ БАНКІВ УКРАЇНИ 2016»:

- УКРСОЦБАНК УВІЙШОВ ДО П'ЯТІРКИ НАЙКРАЩИХ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ ОДРАЗУ У ВОСЬМИ НОМІНАЦІЯХ РЕЙТИНГУ:

- 4 МІСЦЕ У ЗАГАЛЬНОМУ РЕЙТИНГУ 50-ТИ НАЙКРАЩИХ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ;
- У ТОП-5 ПЕРЕМОЖЦІВ У НОМІНАЦІЯХ «PRIVATE BANKING», «АВТОКРЕДИТ», «ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ У ВІДДІЛЕННЯХ», «ЗАРПЛАТНІ ПРОЕКТИ», «ІНКАСАЦІЯ КОШТІВ» ТА «БАНКИ-ЛІДЕРИ ЗА КІЛЬКІСТЮ ВІДДІЛЕНЬ»;
- У ТОП-10 У НОМІНАЦІЇ «ОВЕРДРАФТИ», «КРЕДИТИ МАЛОМУ І СЕРЕДНЬОМУ БІЗНЕСУ» ТА «ОБСЛУГОВУВАННЯ ЮРИДИЧНИХ ОСІБ»;
- ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ УКРСОЦБАНКУ УВІЙШОВ ДО ТРІЙКИ НАЙКРАЩИХ НА РИНКУ;
- КРІМ ЦЬОГО, БАНК НАЗВАНО СЕРЕД ЛІДЕРІВ З КРЕДИТУВАННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ БІЗНЕСУ І ОДНИМ ІЗ ЛІДЕРІВ ЗА КІЛЬКІСТЮ ВИПУЩЕНИХ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК.
- 2 МІСЦЕ У НОМІНАЦІЇ «КРАЩА СИСТЕМА ОНЛАЙН-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ»;

- 3 МІСЦЕ У НОМІНАЦІЇ «НАЙКРАЩИЙ СЕРВІС У БАНКІВСЬКОМУ ВІДДІЛЕННІ».

РЕЙТИНГОВЕ АГЕНТСТВО «СТАНДАРТ-РЕЙТИНГ»:

- 5 МІСЦЕ У РЕЙТИНГУ НАДІЙНОСТІ БАНКІВСЬКИХ ДЕПОЗИТІВ (ЗА ПІДСУМКАМИ ПЕРШОГО ПІВРІЧЧЯ 2016 РОКУ).

РЕЙТИНГ ЖУРНАЛУ «ДЕНЬГИ»:

- 1 МІСЦЕ ЗА ДОХІДНІСТЮ ВКЛАДІВ НА 3 ТА 6 МІСЯЦІВ;
- 6 МІСЦЕ У НОМІНАЦІЇ НАЙНАДІЙНИШИХ БАНКІВ УКРАЇНИ;
- ДЕПОЗИТИ ВІД УКРСОЦБАНКУ НА 1, 3 ТА 6 МІСЯЦІВ У ГРИВНІ ПОТРАПИЛИ В ТОП-10 НАЙВИГІДНИШИХ ПРОГРАМ ЗАОЩАДЖЕНЬ ВІД НАЙБІЛЬШИХ БАНКІВ КРАЇНИ.

РЕЙТИНГ ЖУРНАЛУ FORBES:

- 5-ТА СХОДИНКА В РЕЙТИНГУ ЖИТТЄЗДАТНОСТІ БАНКІВ.

ІНТЕРНЕТ-ЖУРНАЛ «FORINSURER»:

- УКРСОЦБАНК – НАЙПОПУЛЯРНИШИЙ

○ Про банк



НАГОРОДИ

БАНК З ІНОЗЕМНИМ КАПІТАЛОМ ЗА ДЕПОЗИТАМИ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ;

- УКРСОЦБАНК У ТОП-10 НАЙНАДІЙНИШИХ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ УКРАЇНИ У 2016 РОЦІ;
- УКРСОЦБАНК У ТОП-10 НАЙПОПУЛЯРНІШИХ БАНКІВ ДЛЯ ДЕПОЗИТІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ;
- 2 МІСЦЕ У РЕЙТИНГУ НАЙПОПУЛЯРНІШИХ БАНКІВ ЗА КРЕДИТАМИ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ;
- 8 МІСЦЕ ЗА КРЕДИТАМИ ДЛЯ БІЗНЕСУ.

НАЦІОНАЛЬНИЙ РЕЙТИНГ УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНОЮ РЕПУТАЦІЄЮ «РЕПУТАЦІЙНІ АКТИВІСТИ» ВІД ЖУРНАЛУ «БІЗНЕС», АГЕНТСТВА PR-SERVICE ТА КОМПАНІЇ NOKS FISHERS:

- УКРСОЦБАНК СТАВ ОДНИМ ІЗ ТРЬОХ ЛІДЕРІВ У БАНКІВСЬКІЙ КАТЕГОРІЇ. ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РЕЙТИНГУ БАНК ПОСІВ ТРЕТЮ СХОДИНКУ У СПИСКУ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ, ЯКІ НАЙКРАЩЕ ПІДТРИМУЮТЬ ТА РОЗВИВАЮТЬ СВОЮ РЕПУТАЦІЮ НА РИНКУ.

ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС СОЦІАЛЬНИХ ПРОЕКТІВ «КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО В УКРАЇНІ 2014-2015»:

- 1 МІСЦЕ У НОМІНАЦІЇ «ЗДОРОВ'Я».

ФІНАНСОВИЙ ЖУРНАЛ EUROMONEY:

УКРСОЦБАНК PRIVATE BANKING ОТРИМАВ ОДРАЗУ 16 НАГОРОД ЗА ВИСОКУ ЯКІСТЬ СЕРВІСУ У РІЗНИХ РЕГІОНАЛЬНИХ ТА МІСЦЕВИХ КАТЕГОРІЯХ.

МІЖНАРОДНИЙ ФІНАНСОВИЙ ЖУРНАЛ GLOBAL FINANCE:

- УКРСОЦБАНК – НАЙКРАЩИЙ БАНК З ТОРГОВОГО ФІНАНСУВАННЯ В УКРАЇНІ.

ОКРІМ ТОГО:

■ ЗА ПІДСУМКАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДЕКСУ ПРОЗОРОСТІ САЙТІВ УКРАЇНСЬКИХ КОМПАНІЙ 2015 РОКУ, РЕАЛІЗОВАНОГО ЦЕНТРОМ "РОЗВИТКУ КСВ", УКРСОЦБАНК ПОСІВ ПЕРШЕ МІСЦЕ СЕРЕД КОМПАНІЙ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ.

■ СПІЛЬНИЙ ПРОЕКТ УКРСОЦБАНКУ І ФОНДУ СХІДНА ЄВРОПА «ТЕПЛО СЕРЦЯ» УВІЙШОВ ДО НАЙКРАЩИХ ПРАКТИК У СФЕРІ КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТА СТАЛОГО РОЗВИТКУ В ПРОЕКТІ BEST IN CSR.

■ НА ЩОРІЧНОМУ VISA FORUM 2016 УКРСОЦБАНК НАГОРОДЖЕНИЙ ДИПЛОМОМ «ЗА ВАГОМИЙ ВНЕСОК У СТИМУЛЮВАННЯ РОЗРАХУНКІВ КАРТКАМИ VISA BUSINESS».

■ КАРТКУ VISA GOLD CARBON НАГОРОДЖЕНО ДИПЛОМОМ VISA ЗА НАЙКРАЩИЙ ТА НАЙУСПІШНІШИЙ ПРОДУКТ ДЛЯ АВТОМОБІЛІСТІВ.

■ ДЕПАРТАМЕНТ РОЗРАХУНКІВ УКРСОЦБАНКУ ОТРИМАВ НАГОРОДУ ВІД COMMERZBANK AG «STP AWARD».

■ УКРСОЦБАНК ЗДОБУВ 6 НАГОРОД КОНКУРСУ "КРАЩЕ КОРПОРАТИВНЕ МЕДІА УКРАЇНИ 2016".

Взаємодія зі стейкхолдерами ○

СТЕЙКХОЛДЕРИ УКРСОЦБАНКУ

У своїй щоденній діяльності Укрсоцбанк взаємодіє з чітко визначеним колом стейкхолдерів (зацікавлені сторони). Представники цих груп залежать від діяльності банку та мають прямий чи опосередкований вплив на процес прийняття рішень.

Коло зацікавлених сторін фінансової установи доволі широке. Банк поділяє своїх стейкхолдерів на дві групи:

ЗОВНІШНІ СТЕЙКХОЛДЕРИ

- ▶ Клієнти
- ▶ Органи державної влади та органи контролю
- ▶ Ділові партнери та конкуренти
- ▶ Місцеві громади

ВНУТРІШНІ СТЕЙКХОЛДЕРИ

- ▶ Співробітники
- ▶ Акціонери



У взаємодії зі стейкхолдерами банк використовує такі принципи як справедливість, прозорість, повага, взаємність, свобода та довіра. Через випуск щорічної нефінансової звітності банк звітує перед ними про діяльність у сферах, які безпосередньо стосуються та впливають на їхнє функціонування.

Банк використовує наступні канали комунікацій для поширення інформації про нефінансову діяльність серед зацікавлених сторін:

- Офіційний сайт глобального договору ООН
- Офіційний сайт Укрсоцбанку
- Внутрішній корпоративний сайт Укрсоцбанку
- Щотижневий корпоративний дайджест
- Офіційні групи Укрсоцбанку в соціальних мережах

• Сайти партнерів банку

Крім того, для поширення нефінансової звітності серед співробітників та зовнішньої аудиторії команда комунікацій банку традиційно проводить конкурси на знання нефінансової діяльності. Всі запитання конкурсів базуються на змісті звіту.

СТЕЙКХОЛДЕРИ — ФІЗИЧНІ ТА ЮРИДИЧНІ ОСОБИ, ЯКІ МАЮТЬ ЛЕГІТИМНИЙ ІНТЕРЕС ДО ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ, ТОБТО ПЕВНОЮ МІРОЮ ЗАЛЕЖАТЬ ВІД НЕЇ АБО МОЖУТЬ ВПЛИВАТИ НА ЇЇ ДІЯЛЬНІСТЬ. ІНОДІ ЇХ НАЗИВАЮТЬ ГРУПАМИ ІНТЕРЕСІВ АБО ГРУПАМИ ВПЛИВУ.



○ Взаємодія з клієнтами

КЛІЄНТ У ЦЕНТРІ УВАГИ

2016 рік став періодом нового старту, змін та побудови амбітних планів із розвитку Укрсоцбанку в партнерстві з сильним міжнародним акціонером — холдингом АВНН — та його дочірнім банком Альфа-Банком Україна. Два провідних гравця фінансового ринку країни об'єднали свої зусилля та досвід для максимального задоволення потреб клієнтів. Банки вдосконалюють сервіси, підвищують рівень технологічності та впроваджують інновації, збільшують ефективність роботи, а також розширюють спектр послуг та знижують їхню вартість.

БАНКІВСЬКІ ТРАДИЦІЇ ТА ІННОВАЦІЇ

Для клієнтів Укрсоцбанку 2016 рік був надзвичайно насиченим — розкажемо про найцікавіше.

У 2016 році банк продовжив слідувати трендам сучасних технологій, орієнтуючись на інтереси та запити клієнтів. Банк першим в Україні презентував у своїх відділеннях безконтактні банкомати, які тепер працюють у 5 найбільших містах країни, та розробив технологію безготівкової оплати чайових, що вже успішно впроваджена у кількох ресторанах столиці та інших великих містах України.

Крім того, клієнтам був запропонований оновлений інтерфейс та розширений функціонал мобільного банкінгу «Ukrsoysbank



У 2016 РОЦІ УКРСОЦБАНК ПРИЄДНАВСЯ ДО ПРОГРАМИ MASTERCARD БІЛЬШЕ, ЩО ВІДКРИВАЄ ДОСТУП ДО БЕЗЛІЧІ ЗНИЖОК ТА СПЕЦІАЛЬНИХ ПРОПОЗИЦІЙ КЛІЄНТАМ І СПІВРОБІТНИКАМ, ЯКІ МАЮТЬ КАРТКИ MASTERCARD.

mobile», яким сьогодні користуються понад 23 тисяч осіб. В той же час, система Інтернет-банкінгу «Ukrsoysbank Online» набула ще більшої популярності серед користувачів. За результатами щорічного конкурсу «PaySpace Magazine Awards 2016» інтернет-банкінг Укрсоцбанку посів друге місце у списку кращих систем онлайн-банкінгу в Україні. А загальна кількість корис-

тувачів Ukrsoysbank Online протягом року зросла на 20% і склала понад 230 тисяч осіб.

Прагнучи надавати клієнтам найсучасніші послуги та комфортне обслуговування, у 2016 році банк одним із перших підключився до проекту Bank ID, а також розпочав процес об'єднання потужностей із Альфа-Банком Україна. Тепер пільгові тарифи



Банк почав випуск карток MasterCard World PayPass. Продукт орієнтований на мандрівників: відсутня комісія за конвертацію, встановлено 1% cash-back для розрахунків за кордоном. Для власників карток проводилися розіграші поїздок у Британію, Францію, Німеччину, Іспанію та Італію, а також тематичних подарунків.



ПРАГНЕМО НАДАВАТИ КЛІЄНТАМ
НАЙСУЧАСНІШІ ПОСЛУГИ ТА
КОМФОРТНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ



ПОДАРУНКИ

у 2016 банк подарував своїм клієнтам близько двох десятків iPhone, понад 10 подорожей по Україні та за кордон, автомобіль Nissan Qashqai та багато інших корисних подарунків

на зняття коштів для клієнтів Укрсоцбанку та Альфа-Банку Україна діють у понад 1000 АТМ об'єднаної мережі, а переказувати кошти онлайн між поточними рахунками у двох банках клієнти можуть без комісій. Знаковим 2016 рік став і для держателів платіжних карток банку. Так, власники Visa Gold Carbon, якій виповнилось два роки, за цей короткий час встигли повернути собі понад 19 мільйонів гривень через послугу cash-back. А сама карта була визнана кращим преміальним продуктом для автомобілістів за версією компанії Visa. Крім того, в 2016 році з'явилися нові переваги для власників карток: cash-back у мережі автозаправок WOG збільшився до 6%; випущений новий тип карток Gold Carbon Pride із підключенням до програми лояльності АЗС WOG; додано 4% cash-back у мережі METRO Cash & Carry.

Ще одним важливим кроком стало запровадження програми лояльності для власників платіжних карток банку — Ukrsoysbank Shopping Club. Програма передбачає нарахування бонусів за безготівкові платежі та їхній обмін на подарунки та знижки. За перші місяці роботи програми понад 3,5 тисячі учасників Ukrsoysbank Shopping Club обміняли 23 мільйони накопичених балів на корисні подарунки.



○ Взаємодія з клієнтами



РОЗВИТОК ВІДНОСИН З КЛІЄНТАМИ

В Укрсоцбанку цінують думку кожного клієнта та прагнуть надавати своїм клієнтам послуги високої якості. Сталими каналами взаємодії з клієнтами виступають:

- офіційний сайт банку;
- контакт-центр;
- відділення банку (скриньки для відгуків, QR-коди тощо);
- SMS та e-mail повідомлення;
- соціальні мережі.

Через зазначені канали взаємодії будь-який клієнт може оцінити якість обслуговування або залишити відгук. Також клієнти озвучують свої думки та коментарі під час щомісячних опитувань (e-mail, SMS або телефонне опитування). У 2016 році опитування показали позитивні результати: понад 11 тисяч клієнтів залишили подяки банку та співробітникам, а рівень задоволеності сервісом Укрсоцбанку склав 90 балів із 100 можливих.

Протягом 2016 року банком було опрацьовано понад 11,5 тисяч письмових та усних звернень клієнтів. У порівнянні з

минулим періодом кількість звернень скоротилася майже на 10%, в той час, як загальна кількість клієнтів банку практично не змінилася. Це позитивний сигнал – частка клієнтів, задоволених обслуговуванням в Укрсоцбанку, збільшилась.

Банк продовжує роботу над моніторингом та аналізом клієнтських відгуків, побажань та пропозицій, а також над проектом YouCanChange. В рамках проекту співробітники банку генерують ідеї щодо вдосконалення роботи установи. Завдяки цим заходам вже вдосконалено ряд продуктів та сервісів.

Для контролю якості рівня сервісу, який надається клієнтам, у банку використовують метод Mystery Shopping. На базі підсумків перевірки відділень у банку вдосконалюються процеси та процедури, відбувається навчання персоналу тощо.

“ 50% клієнтів продемонстрували готовність рекомендувати Укрсоцбанк своїм друзям та знайомим.



Взаємодія зі співробітниками ○

СПІВРОБІТНИКИ – ОДИН З НАЙГОЛОВНІШИХ АКТИВІВ БАНКУ

У 2016 році Укрсоцбанк продовжував розвивати свій найголовніший актив і найбільш цінний ресурс – співробітників, забезпечуючи їх необхідним соціальним пакетом, гідною заробітною платою, сприятливими умовами кар'єрного зростання.

У результаті старту процесу інтеграції Укрсоцбанку та Альфа-Банку Україна банк отримав ефективну команду найкращих професіоналів, що працюють для досягнення спільного успіху та найвищого рівня обслуговування.

Основними принципами з розвитку співробітників у банку є об'єктивність і прозорість. Будь-які призначення, винагорода і майбутнє людей визначаються тільки зусиллями, мотивацією і професіоналізмом співробітників, результатами їхньої діяльності. Стратегія зі створення нового об'єднаного банку сфокусована на розвитку, тому для всіх співробітників існує можливість для професійного і кар'єрного зростання. Банк пропонує своїм співробітникам конкурентну ринкову зарплату, єдині правила і умови перегляду зарплат, єдиний підхід до преміювання співробітників.



Взаємодія зі співробітниками

КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА

Впродовж 2016 року Укрсоцбанк незмінно працював над зміцненням корпоративної культури, активно залучав працівників до внутрішнього корпоративного життя банку та інформував їх про всі ключові та стратегічні події установи.

Ключовими амбасадорами корпоративної культури банку виступає вище керівництво установи. Представники менеджменту є носіями цінностей банку, активно беруть участь у внутрішньому житті установи, а також надихають співробітників своїм прикладом.

Для спілкування зі співробітниками постійними каналами комунікацій є внутрішній сайт банку, щотижневий інформаційний дайджест, який прийшов на зміну корпоративному дайджесту InSight у 2016 році, імейлери, а також елементи візуальної комунікації. Електронний інформаційний дайджест виходить щотижня та містить найголовніші новини з життя банку, публікації експертів банку в ЗМІ, перелік актуальних вакансій та афішу розважальних подій Києва та регіонів. Зі стартом процесу об'єднання Укрсоцбанку з Альфа-Банком

Україна, дайджест поповнився додатковим розділом – рубрикою «Інтеграційні новини». Також, протягом активного періоду інтеграційної комунікації, з жовтня 2016 року по березень 2017 року для працівників об'єднаного банку виходив окремий дайджест – Integration Newsletter. Всього у світ вийшло 20 випусків.

У 2016 році банк продовжував залучати співробітників до внутрішнього життя, корпоративних свят і конкурсів. Разом ми відзначали «День щастя», провівши святковий флешмоб, «День донора», організований спільно з Київським обласним центром крові, брали участь у всесвітній ініціативі WWF під назвою «Година Землі» тощо. Традиційно у банку відзначали «День вишиванки» і «День прапора», які залишили по собі велику фотогалерею співробітників у вишиванках, а також «День банкіра», «День заощаджень» та «Міжнародний тиждень контактних центрів». Загалом, командою відділу корпоративної культури впродовж року було організовано та проведено близько 40 внутрішніх акцій, у яких взяли участь більше 2000 співробітників.



ПРОДОВЖУЮЧИ ТРАДИЦІЇ ПОПЕРЕДНІХ РОКІВ, У РАМКАХ ПОЗИЦІОНУВАННЯ «BANK WITH A HUMAN FACE», ГОЛОВНИМИ ГЕРОЯМИ БАНКІВСЬКОГО КАЛЕНДАРЯ НА 2017 РІК ЗНОВУ ВИСТУПИЛИ СПІВРОБІТНИКИ БАНКУ. ОСОБЛИВІСТЮ ЦЬОГО КАЛЕНДАРЯ СТАЛО ТЕ, ЩО ВІН ОБ'ЄДНАВ СПІВРОБІТНИКІВ ДВОХ БАНКІВ – УКРСОЦБАНКУ І АЛЬФА-БАНКУ УКРАЇНА.

КОРПОРАТИВНИЙ КАЛЕНДАР НА 2017 РІК ТАКОЖ ВІДОБРАЖАЄ КОНЦЕПЦІЮ – «BETTER TOGETHER». КАЛЕНДАР ДЕМОНСТРУЄ ЄДНІСТЬ КОЛЕКТИВІВ ОБОХ БАНКІВ, ВМІННЯ «СПІВАТИ В УНІСОН» ТА ВИСТУПАТИ, ГРАТИ І СТВОРЮВАТИ ВИБУХОВІ ХІТИ ЄДИНОЮ КОМАНДОЮ. ДЛЯ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ БУЛИ ЗАПРОШЕНІ 40 СПІВРОБІТНИКІВ УКРСОЦБАНКУ ТА АЛЬФА-БАНКУ УКРАЇНА, ЯКІ ПЕРЕТВОРИЛИСЬ НА МУЗИКАНТІВ ІЗ АВБА, QUEEN, THE BEATLES ТА ЩЕ БАГАТОХ СВІТОВИХ ЛЕГЕНД.



ВПРОДОВЖ
2016 РОКУ
СПІВРОБІТНИКИ
УКРСОЦБАНКУ
АКТИВНО
ДОЛУЧАЛИСЬ ДО
ВНУТРІШНЬОГО
ЖИТТЯ БАНКУ,
КОРПОРАТИВНИХ
СВЯТ І КОНКУРСІВ.



КОРПОРАТИВНИЙ КАЛЕНДАР
УКРСОЦБАНКУ 2016 ЗАВОЮВАВ
ГРАН-ПРІ КОНКУРСУ «КРАЩЕ
КОРПОРАТИВНЕ МІДІА УКРАЇНИ 2016



Взаємодія зі співробітниками

СОЦІАЛЬНА ЗАХИЩЕНІСТЬ ТА КАР'ЄРНЕ ЗРОСТАННЯ

Наш банк забезпечує всіх співробітників необхідним пакетом соціального захисту, гідною заробітною платою та комфортними умовами для успішної роботи. На постійній основі у банку діє Колективний договір, який регулює трудові та виробничі відносини, забезпечення зайнятості, оплату праці та соціальні виплати, а також охорону праці. Співробітники

банку мають рівні можливості для професійного і кар'єрного зростання. Банк створює для цього всі умови, розглядаючи у першу чергу своїх співробітників при заміщенні вакантних посад. Окрім цього, Укрсоцбанк виступає за гендерну рівність та проти будь-якої дискримінації, а також підтримує баланс та рівні кар'єрні можливості незалежно від статі.

ПРИВІЛЕЇ ДЛЯ СПІВРОБІТНИКІВ ЗІ ЗМІНОЮ АКЦІОНЕРА УКРСОЦБАНК ПРИЄДНАВСЯ ДО ПРОГРАМ, ЯКІ ДІЮТЬ У АЛЬФА-БАНКУ УКРАЇНА:



ВИХІДНИЙ ДО ДНЯ НАРОДЖЕННЯ
Кожен співробітник банку може взяти один вихідний протягом місяця, в якому святкує свій День народження.



СПЕЦІАЛЬНА ПРОПОЗИЦІЯ ВІД SPORT LIFE
Мережа фітнес клубів Sport Life надає спеціальні умови на придбання річних абонементів співробітникам Укрсоцбанку та членам їхніх сімей. Пропозиція діє на постійній основі.



ДЕНЬ МАМУСЬ І ТАТУСІВ
Співробітники, у яких є діти до 14 років, можуть протягом кварталу взяти 4 вільних години, щоб займатися «мамусево-татусевими» справами: піти на свято першого дзвоника до школи, на дитячий ранок в садок, сходити з дитиною в поліклініку і зробити щеплення.



ПРОГРАМА ДОБРОВОЛЬНОГО МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ
Співробітники Альфа-Банку Україна і Укрсоцбанку можуть застрахувати своє здоров'я і отримати необхідну допомогу за спеціальними цінами від компанії «Альфа Страхування».

ОЦІНЮВАННЯ ПЕРСОНАЛУ

З 1 квітня по 31 травня 2016 року в Укрсоцбанку тривала щорічна оцінка персоналу, яка мала на меті визначати ефективність роботи, поточний рівень знань та навичок, готовність до кар'єрного зростання співробітників банку. Щорічна оцінка в Укрсоцбанку включала у себе такі етапи:

- Безпосередня оцінка керівниками співробітників.
- Калібрування.
- Зворотний зв'язок.

Основні принципи оцінювання – конфіденційність та об'єктивність. У оцінці персоналу брали участь співробітники банку, які фактично працювали не менше 3 місяців у 2015 році.

РОЗВИТОК СПІВРОБІТНИКІВ

У 2016 році Укрсоцбанк традиційно залучав співробітників до навчальних програм. Банк забезпечує всім співробітникам рівні можливості для проходження спеціалізованих тренінгів з метою підвищення професійного рівня. Упродовж 2016 року 2215 співробітників підвищили свій професійний рівень та здобули нові знання та навички. Співробітники різних ліній компетенцій пройшли 338 навчальних програм. Загальна кількість тренінгових днів склала 4 648 днів. У тісній співпраці з колегами роздрібно-го бізнесу банк продовжує реалізовувати проект з підготовки нових співробітників центру роздрібно-го бізнесу. Загалом 542 новачка пройшли навчання у 2016



році. Додатково було реалізовано програму для новачків з інших підрозділів – «Welcome on board». Цю програму вже пройшли 111 новачків. З метою підвищення кваліфікації співробітників контакт-центру була проведена серія тренінгів на тему «Управління стресовими конфліктами», в яких взяли участь 100 співробітників. Також спільно з Mastercard було реалізовано програму Winners Club, мотиваційну програму для кращих менеджерів роздрібно-го бізнесу, яка включала 2 тренінгові програми. Загальна кількість учасників склала 82 працівники.



МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ СТУДЕНТІВ

ЗА ПІДСУМКАМИ 2016 РОКУ В УКРСОЦБАНК БУЛО ПРИЙНЯТО НА ПРАКТИКУ 113 СТУДЕНТІВ, 12 З НИХ – ПЕРЕМОЖЦІ ХІ ОЛІМПІАДИ 2015. НАПРИКІНЦІ РОКУ ВІДБУВСЯ УРОЧИСТИЙ ЗАПУСК НАСТУПНОГО СЕЗОНУ ОСВІТЬОГО ПРОЕКТУ БАНКУ (ХІІ ОЛІМПІАДИ). ГОЛОВНА МЕТА ЗАХОДУ ЗАЛИШИЛАСЬ НЕЗМІННОЮ – ПОШУК, ПІДТРИМКА ТАЛАНОВИТИХ СТУДЕНТІВ У РОЗВИТКУ ЇХНІХ НАВИЧОК ТА ЗАЛУЧЕННЯ ЇХ ДО ПОДАЛЬШОЇ СПІВПРАЦІ. СЕРЕД ВЕЛИКОЇ КІЛЬКОСТІ НОМІНАНТІВ ІЗ 25 УНІВЕРСИТЕТІВ БУЛО ОБРАНО 13 ПЕРЕМОЖЦІВ, ЯКІ З 01 ЛЮТОГО 2017 РОКУ РОЗПОЧАЛИ СВОЄ СТАЖУВАННЯ У РІЗНИХ ПІДРОЗДІЛАХ БАНКУ.



○ Взаємодія зі співробітниками ОЗДОРОВЛЕННЯ

Впродовж 12 місяців 2016 року співробітники банку, які входять до Первинної Профспілкової Організації (ППО) Укрсоцбанку, разом зі своїми родинами мали змогу зміцнити своє здоров'я у більше ніж 17 санаторних закладах.



З метою поширення культури здорового способу життя серед членів профспілки, Профкомом ППО ПАТ «Укрсоцбанк» та Профбюро регіонів постійно здійснюється практична діяльність у цьому напрямі. Зокрема, протягом 2016 року було організовано:

- ♦ оренду приміщень для тренувань членів профспілки та членів їхніх сімей з міні-футболу, волейболу, плавання;
- ♦ участь членів профспілки в змаганнях, які проводились в рамках Спартакіади Профспілки працівників державних уста-

нов м. Києва з 7 видів спорту: кульова стрільба, шахи, шашки, настільний теніс, спортивна рибалка, міні-футбол та волейбол. За загальним заліком збірна команда ППО ПАТ «Укрсоцбанк» посіла I місце серед майже 600 колективів;

- ♦ перевірку зору працівників банку (30 осіб-Львівське Профбюро, 116 осіб-Хмельницьке Профбюро), медичний огляд (45 осіб-Львівське Профбюро), лікувальний масаж для членів Хмельницького Профбюро (66 осіб);
- ♦ спортивну спартакіаду, присвячену



26-річчю банку у м. Тернопіль, в якій прийняли участь 236 осіб (160 – Хмельницьке Профбюро, 76 – Львівське Профбюро);

- ♦ сходження на Говерлу для членів профспілки Львівського Профбюро (25 осіб);
- ♦ катання на лижах у Славському для членів профспілки Львівського Профбюро (18 осіб);
- ♦ походи у боулінг з організацією спортивних змагань серед членів профспілки Одеського та Львівського Профбюро;
- ♦ спортивні змагання до дня банківського працівника (60 осіб – Львівське Профбюро);
- ♦ активний відпочинок до Дня банківського працівника на базі відпочинку «Скалодром» м. Одеса (70 осіб – Одеське Профбюро);
- ♦ святкування Дня рибалки (16 осіб – Хмельницьке Профбюро);
- ♦ участь членів профспілки у забігу, присвяченому Дню фізичної культури та спорту України в м. Хмельницькому (6 осіб – Хмельницьке Профбюро);
- ♦ тренінг, присвячений здоровому способу життя, та відвідування печери Млинки (35 осіб – Хмельницьке Профбюро);
- ♦ участь команди профспілки Харківського регіону у складі 25 осіб в обласних міжгалузевих Спартакіадах Харківської обласної організації фізкультурно-спортивного товариства «Спартак», а також участь у змаганнях «Битва корпорацій» щомісячно (понад 30 осіб);
- ♦ поїздки вихідного дня членів профспілки на власну базу відпочинку в Гребеневі Львівської області (80 осіб).

“ ЗАГАЛОМ У 2016 РОЦІ ЗА РАХУНОК ПРОФСПІЛКИ БУЛО НАДАНО 512 ПУТІВОК, ЗА ЯКИМИ ОЗДОРОВИЛИСЬ 238 ДІТЕЙ ТА 274 ДОРОСЛИХ. КРІМ ЦЬОГО, ДОДАТКОВО БУЛО ОЗДОРОВЛЕНО 230 ОСІБ (ДОРОСЛИХ РАЗОМ З ДІТЬМИ) НА БАЗІ ВІДПОЧИНКУ БАНКУ В ГРЕБЕНЕВІ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ. ДЛЯ ЧЛЕНІВ ПРОФСПІЛКИ ТА ЇХНІХ ДІТЕЙ ПУТІВКИ – ПІЛЬГОВІ.



ХОРОШОЮ ТРАДИЦІЄЮ В УКРСОЦБАНКУ СТАЛО ПРОВЕДЕННЯ НА БАЗІ ВІДПОЧИНКУ НАВЧАЛЬНИХ СЕМІНАРІВ ДЛЯ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ БАНКУ. ЦЕ ЧУДОВА МОЖЛИВІСТЬ ЗУСТРІТИСЯ СВОЇМИ КОЛЕКТИВАМИ, ПРОВЕСТИ НАВЧАННЯ ТА ТРЕНІНГИ, ПОСПІЛКУВАТИСЯ І ВІДПОЧИТИ НА ПРИРОДІ В ГОРАХ. БАЗА ВІДПОЧИНКУ ДОСТУПНА НЕ ЛИШЕ ЧЛЕНАМ ПРОФСПІЛКИ, А Й УСІМ СПІВРОБІТНИКАМ БАНКУ.

○ Взаємодія з місцевими громадами

УКРСОЦБАНК – СОЦІАЛЬНО ВІДПОВІДАЛЬНА КОМПАНІЯ

Укрсоцбанк продовжує сміливо крокувати по безкрайній дорозі корпоративної соціальної відповідальності на зустріч новим проектам та благодійним ініціативам. 26 років банк тісно взаємодіє з місцевими громадами та бере активну участь в їхньому житті, а для деяких представників цієї групи стейкхолдерів банк є надійною опорою.

Важливою складовою стратегії корпоративної соціальної відповідальності та підтримки місцевих громад виступає корпоративне волонтерство. Волонтерський рух в Укрсоцбанку щороку зміцнюється та залучає нових учасників – соціальних амбасадорів банку.

Представляємо вашій увазі основні події, спрямовані на підтримку місцевих громад, які відбулися у серці нашого банку та, впевнені, закарбувалися у пам'яті кожного бенефіціара та співробітника.

ІНІЦІАТИВИ, СПРЯМОВАНІ НА ДОПОМОГУ ДІТЯМ, ТА КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО
Новий сезон корпоративних добрих справ в Укрсоцбанку стартував у березні 2016 року – у головному офісі банку пройшов «День донора», організований

спільно з Київським обласним центром крові. Здана кров була використана для надання допомоги онкохворим дітям, опіковим хворим та хворим, які найбільше потребують компонентів крові. Донорами стали 50 співробітників банку, які вияви-

ли бажання допомогти Центру, що переживає нестачу крові. Крім того, під час акції було зібрано 1350 гривень, які також були направлені на допомогу онкохворим діткам.

У квітні 2016 року співробітники Західного регіону провели екологічний суботник на території обласного притулку для неповнолітніх дітей у Львові. Команда нашого банку за декілька годин виконала важливу та необхідну роботу з територіального устрою притулку. Волонтери впорядкували територію закладу, викорчувували пні, а також разом з дітками, які зараз перебувають у притулку, створили різнобарвні квіткові клумби. Після трудових годин наші колеги влаштували для дітей спортивні змагання на свіжому повітрі, розділившись на команди, провели

НАШ БАНК СТАЛО ВИДІЛЯЄ ЧОТИРИ НАПРЯМИ, У РАМКАХ ЯКИХ РЕАЛІЗУЄ ВСІ СОЦІАЛЬНІ ТА БЛАГОДІЙНІ ІНІЦІАТИВИ:

- ◆ ДОПОМОГА ДІТЯМ
- ◆ ПІДТРИМКА ТА РОЗВИТОК МИСТЕЦТВА
- ◆ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ОСВІТИ
- ◆ ПОПУЛЯРИЗАЦІЯ ЗДОРОВОГО СПОСОБУ ЖИТТЯ ЧЕРЕЗ ПІДТРИМКУ ТА УЧАСТЬ У СПОРТИВНИХ ІНІЦІАТИВАХ



футбольний і волейбольний матчі. Колеги передали вихованцям притулку м'ячі, бадмінтон та скакалки, а також блокноти та ручки.

Наприкінці серпня Укрсоцбанк вдруге долучився до благодійної ініціативи фонду «Благомай» – «Повний портфель». Мета проекту – допомогти дітям, позбавленим батьківського піклування, підготуватися до нового шкільного року. У 2016 році співробітники банку збирали до школи вихованців Дитячого будинку «Чебурашка» (смт. Рокитне, Білоцерківський район) та Кризового центру соціальної реабілітації дітей «Моя родина» у с. Хотів (Києво-Святошинський р-н, м. Київ).

У жовтні 2016 року Укрсоцбанк підбив підсумки благодійного проекту «Діти проти раку», який був реалізований спільно з Міжнародним благодійним фондом «Центр соціальних проектів майбутнього». У рамках ініціативи з 1 жовтня 2015 року по 1 жовтня 2016 року банк надавав можливість своїм клієнтам стати благодійниками, перерахувавши решту від касової операції на допомогу дітям, ураженим раковими захворюваннями. За рік активної співпраці було зібрано 341 357 гривень, надано допомогу 166 дітям, а також 4 благодійним фондам, 2 обласним лікарням і 1 спеціалізованій школі.

Грудень став черговим місяцем добрих справ – банк та його волонтери реалізували святкові благодійні ініціативи. По-перше, другий рік поспіль наш банк став учасником благодійної «Фабрики чудес». У рамках проекту волонтери Укрсоцбанку надали речі першої необхідності дитячому будинку сімейного типу Ірини Ілущ до новорічних свят. По-друге, вже за традицією наш банк підтримував благодійну акцію «Святий Миколай іде до сиріт», організовану Посольством Суверенного Мальтійського Ордену в Україні. Цього року волонтери завітали з подарунками від Миколая до вихованців школи-інтер-

У 2016 РОЦІ УКРСОЦБАНК ОТРИМАВ НАЙВИЩУ ВІДЗНАЧКУ ВСЕУКРАЇНСЬКОГО КОНКУРСУ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЕКТІВ «КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО В УКРАЇНІ 2014-2015» У НОМІНАЦІЇ «ЗДОРОВ'Я» ЗА ПРОЕКТ GIFT MATCHING PROGRAM. ПРОЕКТ БУВ РЕАЛІЗОВАНИЙ У 2014 РОЦІ З МЕТОЮ ЗІБРАТИ КОШТИ НА ОПЛАТУ ЧАСТИНИ МЕДИКАМЕНТІВ ДЛЯ НОВОРІЧНИХ «ДЕБРА-АПТЕЧОК» ДЛЯ ДІТЕЙ-МЕТЕЛІКІВ.

нату I-II ступенів № 8 для дітей з недоліками інтелектуального розвитку.

Крім традиційних ініціатив у грудні співробітники Укрсоцбанку долучилися до проекту Альфа-Банку Україна та передали вихованцям 10 дитячих будинків сучасні телевізори з DVD-плеєрами та наборами відеокасет. Волонтери від банків відвідали дитячі будинки напередодні дня святого Миколая та влаштували діткам незабутнє свято.

ПІДТРИМКА ІНІЦІАТИВ, СПРЯМОВАНИХ НА РОЗВИТОК КУЛЬТУРИ

У квітні 2016 року Укрсоцбанк виступив генеральним спонсором постановки опери Дж. Верді «Ріголетто», прем'єра якої відбулася у великому залі Національної музичної академії України ім. П. Чайковського. Прем'єра опери легендарного італійського композитора стала знаковою подією для всієї України. Важливо, що в організації постановки брали участь виключно випускники та студенти музичної академії.

В травні 2016 року банк в одинадцяті раз став генеральним спонсором щорічного Міжнародного конкурсу молодих піаністів пам'яті Володимира Горовиця. Фінал конкурсу відбувся 4 травня у Національній філармонії України.

В грудні у Львівському офісі банку на пл. Міцкевича, 10 відбулося відкриття фольклорно-етнографічної виставки «Над вертепом зірка сяє» з атрибутами різдвяних свят – дідухами, зірками та тощо. Усі роботи виставки були виготовлені учнями 26 львівських професійно-технічних навчальних закладів. На честь відкриття виставки учні влаштували для співробітників та гостей банку святковий концерт. Експозиція була відкрита для всіх охочих до січня 2017 року.



Взаємодія з місцевими громадами

ПІДТРИМКА МОЛОДИХ ФАХІВЦІВ

2016 рік став 12-м в історії Всеукраїнської студентської олімпіади. Мета освітнього заходу – створення міцної платформи для розвитку талановитих студентів та залучення їх до подальшої співпраці. За оновленими умовами проекту, впровадженими у 2015 року, банк пропонує студентам пройти конкурсний відбір на оплачуване стажування у головному офісі Києва та регіональних підрозділах установи. Протягом 6 місяців переможці випробовують свої сили за наступними напрямками: корпоративний і роздрібний бізнес, маркетинг, стратегічні фінанси, ризики, аудит, CRM. Наразі, переможці освітнього проекту «Олімпіада», вже розпочали своє стажування у стінах нашого банку. Кожен з них під супроводом керівників стажування здобуває цінний досвід, виконує цікаві бізнес-задачі, вивчає банківську сферу та проходить навчання. Після завершення проекту найкращі студенти зможуть залишитись в команді банку.

казали про історію виникнення грошей та їх види, познайомили з банкнотами різних країн світу та показали колекційні випуски монет української гривні. Окрім цього, найменші делегати відвідали операційний зал НБУ, де дізналися про історію будівлі Національного банку та його логотип, а також провели невеличку зустріч у залі засідань для міжнародних делегацій. Найцікавішим елементом експерсії став візит до Державної скарбниці України, де діти банкірів дізналися про те, що таке золотовалютний резерв країни та як Національний банк його збільшує. Дітям розказали про процес видобування дорогоцінних металів та каміння, показали прикраси, посуд, зброю та інші предмети із благородних металів, які виставлені у Державній скарбниці.

В червні наш ініціативний контакт-центр вітає у своїх стінах вже старших гостей – студентів МАУП. Наші колеги та майбутні фахівці провели разом декілька веселих та корисних годин. Студенти із цікавістю слухали розповідь фахівців банку про роботу у банківській сфері, побували за лаштунками контакт-центру та, звичайно, детально роздивилися Деміївське відділення (Київ), поспілкувалися з менеджерами.

Навчальний рік ми розпочали «Днем відкритих дверей для дітей працівників», який пройшов у контакт-центрі Укрсоцбанку. Під час експерсії дітки ознайомилися із роботою контакт-центру, каси, безпеки банку та потримали в своїх руках

– золотий злиток. Кожен учасник туру із задоволенням відповідав на питання вікторини, та ще із більшою радістю отримував бонуси за правильні відповіді. Кожен маленький відвідувач спробував себе у ролі оператора контакт-центру. Гості здійснювали дзвінки до татусів, бабусь, дідусів та своїх знайомих як представники банку.

Листопад традиційно став місяцем святкування всесвітнього «Дня заощаджень». Цього року для дітей співробітників, учнів 1-4 класів, була організована інтерактивна лекція та оглядова екскурсія відділенням банку. Під час лекції, де були присутні наші партнери з Незалежної асоціації банків України, діти змогли дізнатися про історію грошей та торгових відносин, які існують банкомати та чому варто заощаджувати кошти. Юні школярі активно брали участь в обговоренні, ділилися своїми мріями, куди планують витратити власні заощадження у майбутньому. Їх важко було здивувати банківськими термінами – маленькі гості впевнено визначали різницю між кредитом та депозитом, знали що таке безконтактний банкомат та як працює технологія PayPass.

ПРОТЯГОМ РОКУ БАНК ПРОВІДИВ ОСВІТНІ ТУРИ ДЛЯ ШКОЛЯРІВ З МЕТОЮ ПОЗНАЙОМИТИ ПІДРОСТАЮЧЕ ПОКОЛІННЯ З РОБОТОЮ ПРОВІДНОГО МІЖНАРОДНОГО БАНКУ ТА РОЗШИРИТИ ЗНАННЯ З ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ.

ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ

Новий сезон експерсій відкрили у березні учні молодших класів гімназії «Академія». Допитливі школярі послушали змістовну розповідь про історію грошей, роботу банку, основні банківські продукти, відвідали Центральне відділення Укрсоцбанку, де побачили депозитарій, потримали у руках золоті злитки, а також дізналися, як виглядає банкомат із середини.

Наприкінці квітня 12 дітей співробітників Укрсоцбанку отримали унікальну нагоду відвідати Музей грошей НБУ та Державну скарбницю України у супроводі досвідченого гідуса нашого банку. У музеї дітям роз-



ПОПУЛЯРИЗАЦІЯ СПОРТУ

У 2016 РОКУ НАШІ СПІВРОБІТНИКИ ПРОДОВЖИЛИ ПОПУЛЯРИЗАЦІЮ ЗДОРОВОГО СПОСОБУ ЖИТТЯ ЧЕРЕЗ УЧАСТЬ У НАЙБІЛЬШ МАСШТАБНИХ СПОРТИВНИХ ПОДІЯХ УКРАЇНСЬКИХ МІСТ. НАШІ АКТИВНІ АМБАСАДОРИ СПОРТУ:

- ◆ ПРОБІГЛИ 4 МАРАФОНІ (NOVA POSHTA KYIV HALF MARATHON, 24-Й "ПРОБІГ ПІД КАШТАНАМИ", ADIDAS COLOR RUN, WIZZ AIR CITY MARATHON).
- ◆ ВЗЯЛИ УЧАСТЬ У БІЛЬШ НІЖ 5 ЕТАПАХ МІЖКОРПОРАТИВНИХ ЗМАГАНЬ БИТВІ КОРПОРАЦІЙ (ХАРКІВ).
- ◆ ЗДОБУЛИ ПЕРЕМОГУ В БОРІТБІ ЗА КУБОК БАНКІВСЬКОЇ ФУТЗАЛЬНОЇ ЛІГИ СЕЗОНУ 2016 РОКУ.
- ◆ ЗДОБУЛИ БРОНЗОВИЙ КУБОК В ТУРНІРІ BANKS OPEN CUP 2016.
- ◆ ВЗЯЛИ УЧАСТЬ У БОУЛІНГОВИМУ BATTLE (ОДЕСА) ТА МІСЬКИХ ЗМАГАННЯХ З НАСТІЛЬНОГО ТЕНІСУ (КИЇВ).

НАШІ МАЛЕНЬКІ АМБАСАДОРИ, ДІТИ СПІВРОБІТНИКІВ БАНКУ, ПРЕДСТАВИЛИ УКРСОЦБАНК НА ЩОРІЧНИХ МІЖКОРПОРАТИВНИХ ДІТЯЧИХ ЗМАГАННЯХ «МИ-ЧЕМПІОНИ». УЧАСНИКИ КОМАНД ЗАВЗЯТО ЗМАГАЛИСЬ У ТРЬОХ ВІДБІРКОВИХ ЕСТАФЕТАХ – «БОУЛІНГ», «МЕТАННЯ В ЦІЛЬ» ТА «ГОЛЬФ».

О Прозоре ведення бізнесу

НУЛЬОВА ТОЛЕРАНТНІСТЬ ДО ПРОЯВІВ КОРУПЦІЇ

Укрсоцбанк підтримує репутацію фінансової установи, яка має нульову толерантність до проявів корупції та дотримується високих стандартів ведення бізнесу зі своїми партнерами. Банк здійснює свою діяльність згідно із закріпленими стандартами етичних норм поведінки та протидії будь-яким корупційним актам. З цією метою банком запроваджені політики з антикорупційної діяльності та політики з управління ризиками та діяльністю, спрямованою на їхню ліквідацію.

ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

Впродовж останніх років у банку діяла програма з протидії та запобіганню корупції під назвою «Пропозиції щодо працевлаштування, благодійні внески та спонсорська підтримка, відносини з постачальниками та підрядниками». У зазначеній програмі враховані основні корупційні ризики та опрацьовані інструкції щодо їх запобігання.

Після закриття угоди з обміну активами між ABN Holdings S.A. та групою UniCredit внутрішня діяльність Укрсоцбанку регламентується наступними нормативними документами:

- ♦ Політикою протидії хабарництву Групи ABN Holdings S.A.;
- ♦ Антикорупційною програмою ПАТ «Укрсоцбанк»;
- ♦ Положенням про конфлікт інтересів у

ПАТ «Укрсоцбанк»;

- ♦ Кодексом корпоративної етики ПАТ «Укрсоцбанк».

З березня 2014 року Укрсоцбанк — учасник програми обміну інформацією з державними органами США у рамках закону FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act — закон США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків»). Банк перебуває у статусі Reporting Model 1 FFI, що зобов'язує установу проводити перевірку ідентифікаційних даних власників рахунків з метою виявлення серед них можливих громадян або податкових резидентів США та передавати інформацію щодо таких рахунків до уповноважених державних органів.

ВІДКРИТІ ЗАКУПІВЛІ

У 2016 році в Укрсоцбанку було розміще-

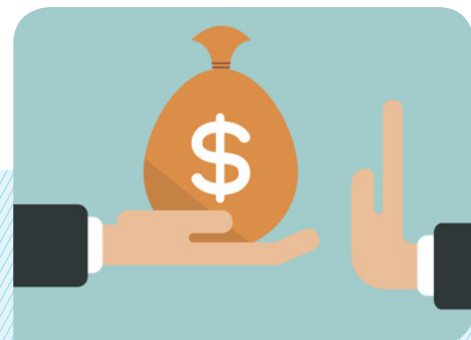
но 42 оголошення про відкриті закупівлі, опрацьовано 459 заявок постачальників на тендер та близько 800 заявок на моніторинг. Також у звітному році було укладено 1870 договорів на поставку товарів, робіт та послуг. Протягом року з метою оптимізації були проведені конкурсні процедури, перемовини щодо покращення умов співпраці та фінансових умов за укладеними договорами, а також додаткова оптимізація договорів.

Закупівлі відбуваються централізовано у головному офісі банку шляхом вибору партнерів для банку через моніторинг

ринку та офіційний тендер, який проводиться на електронній платформі I-Faber. Результати тендерів затверджуються колегіальним органом банку — тендерним комітетом.

Протягом 2016 року проведено 58 аукціонів через I-Faber та близько 265 моніторингів комерційних пропозицій постачальників на закупівлю товарів, послуг і робіт для банку.

ВПРОДОВЖ 2016 РОКУ В УКРСОЦБАНКУ НЕ ВИЯВЛЕНО ПОРУШЕНЬ В СФЕРІ ПРОТИДІЇ ХАБАРНИЦТВУ ТА КОРУПЦІЇ



БАНК ВЕДЕ ПОСТІЙНУ РОБОТУ НАД ВДОСКОНАЛЕННЯМ ІСНУЮЧИХ ПОЛІТИК. У ЗВ'ЯЗКУ ЗІ ЗМІНОЮ АКЦІОНЕРА, ЯКА ВІДБУЛАСЯ У ЖОВТНІ 2016 РОКУ, В УКРСОЦБАНКУ БУЛИ ВПРОВАДЖЕНІ СТАНДАРТИ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМПЛАЄНС-СИСТЕМИ БАНКІВСЬКОГО ХОЛДИНГУ «АЛЬФА-ГРУП». ІМПЛЕМЕНТОВАНІ СТАНДАРТИ СПРЯМОВАНІ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ У НАСТУПНИХ СФЕРАХ:

- ♦ БОРОТЬБА З ВІДМИВАННЯМ КОШТІВ ТА ФІНАНСУВАННЯМ ТЕРОРИЗМУ;
- ♦ КОРПОРАТИВНА ЕТИКА (КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ, АНТИКОРУПЦІЯ, ВЛАСНІ ПРАВОЧИНІ СПІВРОБІТНИКІВ ТА ЇХНІХ АФІЛІЙОВАНИХ ОСІБ, УЧАСТЬ СПІВРОБІТНИКІВ В ОРГАНАХ УПРАВЛІННЯ ІНШИХ ОСІБ ТОЩО);
- ♦ ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ (КОВЕНАНТИ ТА ОБМЕЖЕННЯ, ЩО ВИПЛИВАЮТЬ З АКЦІОНЕРНИХ ДОГОВОРІВ);
- ♦ САНКЦІЇ ТА ЕМБАРГО;
- ♦ FATCA/CRS.

Еко-відповідальність

У 2016 році наш банк не звернув з «зеленого шляху» і продовжив впровадження та розвиток принципів відповідального споживання ресурсів, а також дбайливого ставлення до нашої планети. Зелена культура продовжує активно поширюватися серед наших співробітників, які вводять «зелені» принципи у своє щоденне життя, а також життя свої родин і друзів.

ЗЕЛЕНИЙ ОФІС

Проект «Зелений офіс» діє у банку впродовж 10 років. Завдяки цій ініціативі спільними зусиллями наших співробітників нам вдалося зберегти десятки дерев, зменшити викиди двоокису вуглецю та обернути тисячі співробітників на фолверів зеленої культури по всій Україні.

Програма поширення зелених принципів та дбайливого ставлення до ресурсів природи триває. Ми розширюємо кількість офісів та відділень банку, у яких розміщені бокси для збору макулатури та використаних батарейок, інформативних наліпок GO GREEN із простими правилами енергозбереження, а також перманентно нагадуємо співробітникам про дбайливе використання природних ресурсів через внутрішні канали комунікацій.

Крім того, ми маємо на меті поширити принципи дбайливого ставлення до природи й на зовнішню аудиторію. З 2013 року в усіх банкоматах банку розміщена заставка, яка спонукає клієнтів, партнерів та співробітників зберегти дерева та не друкувати чеки без необхідності. В 2016 році головний офіс нашого банку, який знаходиться у Києві на вулиці Ковпака, 29, був облаштований велопарковкою.

ЗРОБИМО УКРАЇНУ ЧИСТОЮ ТА ВЕСНЯНИ ПРИБИРАННЯ

Велика родина нашого банку активно підтримує еко-ініціативи, які відбуваються в Україні, а також власноруч ініціює весняні прибирання.

2016 рік став третім сезоном участі нашої дружньої команди волонтерів у всеукраїнській екологічній акції «Зробимо Україну чистою!». На прибирання вийшли співробітники Києва та їхні родини – наші амбасадори очистили від сміття територію довкола озера Сонячне. А наші активісти, які працюють у Кропивницькому (Бобринецьке відділення № 435) організували

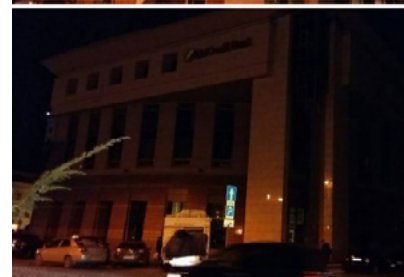
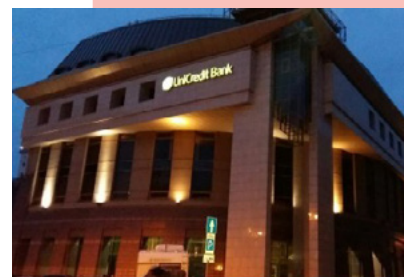


квітневий суботник, у рамках якого заклали дві нові клумби, побілили бордюри, висадили квіти, посіяли газонну траву. Крім того, у рамках марафону добрих справ нашого банку співробітники Західного регіону провели екологічний суботник на території обласного притулку для неповнолітніх дітей у Львові. Волонтери банку впорядкували територію закладу, викорчувували пні, а також разом з дітками, які зараз перебувають у притулку, створили різнобарвні квіткові клумби.



Година Землі

Ми не зраджуємо традиціям і кожен рік беремо участь у всесвітній ініціативі «Година Землі». У 2016 році у рамках акції ми вимкнули світло на одну годину в 10 будівлях банку, які розташовані в 7 містах України. На меті міжнародної ініціативи – привернути увагу до проблеми глобального потепління та забруднень навколишнього середовища.



Таблиця-підсумок

ВИКОНАННЯ ПРИНЦИПІВ

ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН У 2016 РОЦІ

СФЕРА

ПРИНЦИП

ПОКАЗНИК

РЕЗУЛЬТАТИ

Права людини

Принцип 1: комерційні компанії повинні забезпечувати та поважати захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні.

Принцип 2: комерційні компанії повинні забезпечувати, щоб їхня власна діяльність не сприяла порушенню прав людини.

■ Політика по відношенню до всіх без винятку стейкхолдерів установи.

■ Підтримка місцевих громад.

■ У взаємодії зі всіма без винятку стейкхолдерами банк використовує такі принципи як: справедливість, прозорість, повага, взаємність, свобода та довіра.

■ В установі відсутні дискримінаційні вимоги, натомість фінансова установа забезпечує конфіденційність, відкритість, оперативність, приділяючи максимум уваги розгляду пропозицій та зауважень зацікавлених сторін.

■ У 2016 році банк реалізував понад 10 благодійних ініціатив. Загалом за 12 місяців звітного періоду Укрсоцбанк відрахував на благодійність 1,3 млн грн та надав допомогу понад 35 організаціям, серед яких лікарні, навчальні заклади та фонди.

сторінки
7, 10,
14, 18

Трудові відносини

Принцип 3: комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і дієве визнання права на колективні угоди.

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

Принцип 5: комерційні компанії повинні сприяти дієвому викоріненню дитячої праці.

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

■ Дотримання всіх вимог КЗпПУ, колективний договір та профспілкорова організація.

■ Розвиток та просування персоналу, кар'єрне зростання.

■ Політика гендерної рівності.

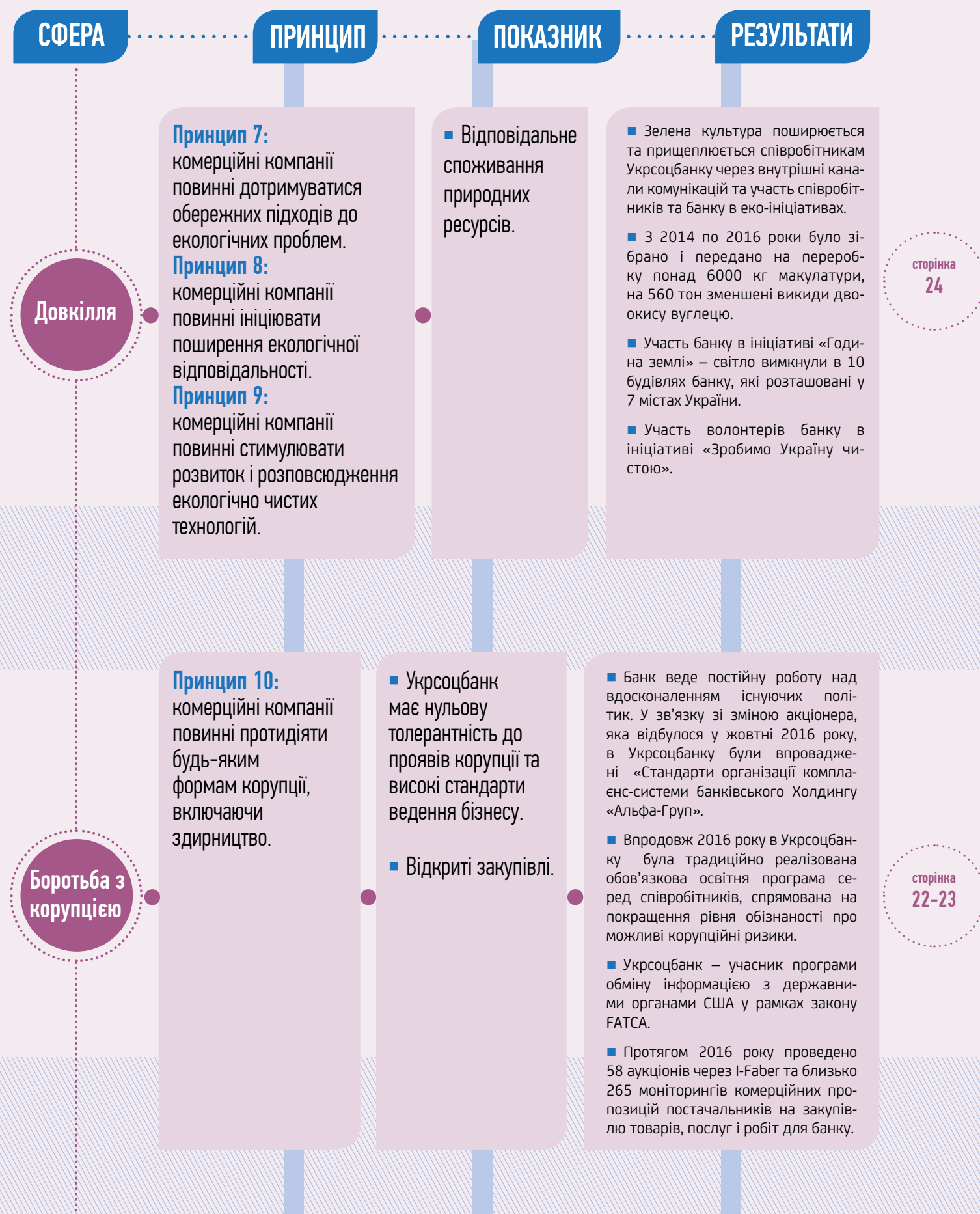
■ В установі дотримуються всіх вимог КЗпПУ, на постійній основі діє колективний договір та профспілкорова організація.

■ Упродовж 2016 року 2215 співробітників (54% від загальної кількості працівників банку) підвищили свій професійний рівень та здобули нові знання та навички. Співробітники різних ліній компетенцій пройшли 338 навчальних програм (включаючи технічні тренінги та навчання з розвитку навичок). Загальна кількість тренінгових днів склала 4 648 днів.

■ Усі співробітники Укрсоцбанку мають рівні можливості для професійного і кар'єрного зростання, що будуються на засадах гендерної рівності та однакових можливостей.

сторінки
14-17

○ Таблиця-підсумок



ВАША ДУМКА ВАЖЛИВА ДЛЯ НАС!

Ми будемо раді отримати ваші коментарі та побажання, запитання і зауваження щодо цього нефінансового звіту. Будь ласка, надсилайте інформацію в департамент корпоративної ідентичності та комунікацій Укрсоцбанку за адресою: press@ukrsotsbank.com.

- ☑ Над звітом працювали:
Редактори:
Катерина Шенгеля та Оксана Загоруйко.
- ☑ Офіційна група банку в Facebook:
<https://www.facebook.com/Ukrsotsbankofficial/>
- ☑ Офіційний сайт банку:
<https://www.ukrsotsbank.com>
- ☑ Телефони Контакт-центру:
0-800-3000-90
(безкоштовно на території України).
- 332**
(короткий номер для абонентів Vodafone, Lifecell, Київстар).
- +380 (44) 205-45-55**
(для дзвінків по Україні за стандартними тарифами).

Ласкаво просимо до

УКРСОЦБАНК

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