

Звіт про прогрес
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ
МІЖНАРОДНИЙ БАНК»
за 2019 рік



Працюємо
для Вас

**Виконавчому директору
Глобального договору ООН
Пані Ліз Кінго
10017 Нью-Йорк
США**

Шановна пані Кінго,

Приєднавшись до Глобального договору ООН у квітні 2013 року, своїм вступом АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» (ПУМБ) заявило про свою прихильність до 10 принципів Глобального договору ООН у сфері прав людини, трудових відносин, захисту навколишнього середовища та боротьби з корупцією, і приступило до впровадження принципів сталого розвитку в свою щоденну діяльність.

ПУМБ публікує Звіт про прогрес для всіх зацікавлених сторін з 2015 року. 2019 рік був успішним для банку. Команда ПУМБ перевиконала всі ключові бізнес-показники, продемонструвала зростання у всіх напрямках бізнесу та його ефективності, в залученні нових клієнтів і впровадженні інновацій. ПУМБ приділяв велику увагу покращенню досвіду взаємодії з банком клієнтів та співробітників. Згідно з новою методологією Національного банку України ПУМБ став системно важливим банком. ПУМБ визнано одним з найбільш надійних банків України. Також за підсумками 2019 року ПУМБ – один з найприбутковіших українських банків, прибутковими були всі напрямки бізнесу. Крім того, банк досяг успіху і в реалізації соціально значущих проектів.

Вже 29 років ПУМБ веде бізнес відповідально, інвестуючи в гармонійний розвиток фінансової установи – реалізацію бізнес-можливостей, отримання високого фінансового результату та посилення соціальної значущості організації. У 2019 році наші інвестиції в модернізацію склали 429 млн гривень, а соціальні інвестиції – в підвищення безпеки праці співробітників і їх розвиток, підвищення якості продукції та послуг банку, розвиток бізнес-середовища та підвищення фінансової грамотності українців – склали понад 61,3 млн гривень. Про наші конкретні дії ви можете прочитати у Звіті про прогрес.

ПУМБ – надійний партнер для клієнтів, приватних осіб і компаній. Банк в повному обсязі виконує свої зобов'язання перед ними та державою. ПУМБ дотримується балансу сталого розвитку бізнесу, співробітників та суспільства.

Сергій Черненко,
Голова Правління АТ «ПУМБ»



ПРО ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, який вже 29 років працює на українському фінансовому ринку, надає клієнтам якісні банківські послуги та постійно удосконалює сервіс. ПУМБ входить у десятку найбільших банків України за ключовими фінансовими показниками. ПУМБ є універсальним банком, діяльність якого зосереджена на комерційних, роздрібних та інвестиційно-банківських операціях. ПУМБ прагне стати банком першого вибору, як для приватних осіб, так і для корпоративних клієнтів: фінансовим радником і помічником, який розуміє потреби і завдання клієнтів, передбачає їх очікування та потреби, пропонує ефективні рішення. Домінуючим контрольним пакетом акцій АТ «ПУМБ» володіє інвестиційна компанія SCM Holdings Limited Company. 100% акцій компанії SCM Holdings Limited належать єдиному акціонеру – Р.Л. Ахметову.

У 2019 році ПУМБ визнано одним з найбільш надійних банків України. У «Рейтингу банків-2019» журналу «Гроші» ПУМБ посів 11 місце. Банк увійшов до ТОП-5 рейтингу фінансового здоров'я крупних банків, складеного редакцією ділового ресурсу «Апостроф» спільно з Міжнародним центром перспективних досліджень та за підтримки експертів Незалежної асоціації банків України, та до 10-ки кращих за версією рейтингу «50 провідних банків України». Крім того, ПУМБ було відзначено відразу 2 нагородами в рамках Financial Club Awards 2019. Голова Правління ПУМБ увійшов до трійки найсильніших банкірів, а заступник Голови Правління визнаний кращим роздрібним банкіром. ПУМБ отримав «золото» в номінації «Обслуговування фізичних осіб у відділенні» за високий рівень сервісу. Згідно рейтингу «Фінансовий Оскар» за версією журналу «Бізнес» ПУМБ став другим банком-лідером у номінації «Опора МСБ» за досягнення на ринку кредитування та обслуговування малого та середнього бізнесу в Україні, а також увійшов до ТОП-3 у номінації «Аграрний банк». Банк увійшов до ТОП-5 номінації «Вибір населення» рейтингу «Фінансовий Оскар» журналу «Бізнес». Крім того, ПУМБ посів 7 місце у рейтингу найнадійніших банків, складеному журналом «Новое время» спільно з інвестиційною компанією Dragon Capital. Також банк увійшов до списку 100 найбільших платників податків України за 2019 рік згідно з рейтингом Державної податкової служби України. Редакція «Власть денег» вибрала «Топ-20 компаній, яким не байдуже». ПУМБ відзначили за реалізацію освітніх програм з підвищення рівня фінансової грамотності населення, проектів з розвитку бізнес-середовища.

ПУМБ у цифрах, на кінець 2019 р.

Географія покриття: вся Україна

Мережа: 208 відділень

Персонал: 7485 співробітників

Клієнти: понад 63,7 тис. корпоративних клієнтів
понад 1,4 млн приватних клієнтів

Інвестиції: понад 429 млн грн у розвиток банку

Сплачені податки: майже 1,5 млрд грн.



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк є частиною бізнесу SCM і працює як відповідальний бізнес. Своєю діяльністю Перший Український забезпечує не лише стійкі фінансові результати, але й здійснює внесок у соціальне та економічне зростання України.

У 2013 році наш банк впровадив Політику в області корпоративної соціальної відповідальності та став учасником Глобального Договору ООН. У 2019 році Перший Український прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики, де сформульовані етичні принципи та цінності банку та враховані нові вимоги Національного банку України.

У 2016 році банк змінив своє позиціонування на ринку, вибрав нові цінності для своєї команди. Основні корпоративні цінності ПУМБ відображають принципи ведення бізнесу та взаємодії у команді банку: клієнт, амбіції, результат, відповідальність, зміни, співробітництво.

У лютому 2018 року було прийнято Стратегію в області сталого розвитку ПУМБ, яка прийшла на зміну політиці корпоративної соціальної відповідальності. У центрі Стратегії сталого розвитку ПУМБ знаходяться люди: клієнти, співробітники, мешканці міст присутності банку.

Ключовими напрямками діяльності для себе ПУМБ обрав:

- навчання та розвиток співробітників;
- підвищення якості та послуг банку;
- розвиток бізнес-середовища та місцевих спільнот.

Оскільки банк представляє фінансові послуги, він приділяє велику увагу проектам з підвищення фінансової грамотності населення.

У Першому Українському для співробітників створені безпечні та комфортні умови праці, діють програми професійного та кар'єрного розвитку. ПУМБ постійно вдосконалює якість сервісу для клієнтів. Банк – активний учасник проектів, спрямованих на вирішення соціальних проблем українського суспільства. Розвиваючи бізнес-середовище та підвищуючи фінансову грамотність населення, ми інвестуємо у майбутнє нашої країни.

**Понад 61,3 млн грн –
інвестиції ПУМБ у сталий розвиток
за 2019 р.:**

- Навчання та розвиток співробітників, зміцнення їх здоров'я та підвищення безпеки на робочих місцях;
- підвищення якості продуктів та послуг банку;
- розвиток бізнес-середовища та місцевих спільнот;
- підвищення фінансової грамотності населення;
- розвиток корпоративного волонтерства.



Працюємо
для Вас

СТРАТЕГІЯ ПУМБ У ГАЛУЗІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

З 2018 року Стратегія ПУМБ у галузі сталого розвитку прийшла на зміну Політиці корпоративної соціальної відповідальності, що діяла в банку з 2013 року. Ключові пріоритети Стратегії – добробут та розвиток співробітників, якість продукції та послуг, розвиток місцевих спільнот та бізнес-середовища, фінансова грамотність населення, корпоративне волонтерство.

Розроблена Стратегія у галузі сталого розвитку ПУМБ відповідає єдиним принципам та підходам до діяльності у сфері сталого розвитку для всіх компаній SCM, задекларованим у Принципах ділової етики «Так ми працюємо» та у Політиці сталого розвитку бізнесів SCM.

У SCM всі компанії дотримуються цих підходів у всіх аспектах діяльності: при стратегічному плануванні, реалізації проєктів, а також на всіх рівнях управління.

ПОЛІТИКА ГРУПИ СКМ У СФЕРІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

 <p>ЗДОРОВ'Я ТА БЕЗПЕКА СПІВРОБІТНИКІВ</p> <p>Ми робимо все можливе, щоб зберегти життя і здоров'я наших співробітників</p>	 <p>ДОБРОБУТ І РОЗВИТОК СПІВРОБІТНИКІВ</p> <p>Ми прагнемо, щоб компанії, які входять до складу Групи СКМ, були найбільш привабливими роботодавцями у відповідних галузях у регіонах присутності</p>	 <p>РОЗВИТОК МІСЦЕВИХ ГРОМАД</p> <p>Ми створюємо комфортні умови для життя на територіях присутності Групи, а також робимо внесок у сталий розвиток України</p>	 <p>НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ ТА ЕНЕРГО- ЕФЕКТИВНІСТЬ</p> <p>Ми прагнемо зробити підприємства Групи максимально енергоефективними й мінімізувати їхній вплив на навколишнє природне середовище</p>
 <p>ВЗАЄМОДІЯ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ</p> <p>Ми ведемо конструктивний діалог з зацікавленими сторонами для спільного вирішення соціальних, економічних та екологічних питань</p>	 <p>КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО</p> <p>Ми робимо практичний внесок у вирішення значущих соціальних проблем суспільства, а також розвиваємо корпоративну культуру та створюємо умови для самореалізації наших співробітників</p>	 <p>ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ</p> <p>Ми виробляємо якісні товари та надаємо сучасні та зручні послуги, що відповідають очікуванням і потребам наших клієнтів</p>	 <p>БІЗНЕС-ЕТИКА</p> <p>Ми прагнемо бути провідною українською компанією, що відповідає найвищим міжнародним стандартам ділової практики і бізнес-етики</p>



ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕСЯТИ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН У СТРАТЕГІЮ ТА ДІЯЛЬНІСТЬ ПУМБ

ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ

Принцип 1: Ділові кола повинні підтримувати та поважати захист проголошених на міжнародному рівні прав людини.

Принцип 2: Ділові кола не повинні бути причетні до порушень прав людини.

Політика

Перший Український Міжнародний Банк підтримує та поважає захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні та закріплених у Загальній Декларації прав людини, прийнятій Генеральною Асамблеєю ООН.

ПУМБ поважає та дотримується прав і свобод людини без будь-якої дискримінації незалежно від статі, раси, національності, мови, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань.

У 2019 році наш банк прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики ПУМБ у зв'язку з введенням нових вимог Національного банку України. На підставі цього документу ми будемо взаємовідносини один з одним, нашими партнерами, конкурентами, клієнтами та з українським суспільством в цілому. У Кодексі, в тому числі, містяться положення щодо поваги особистості та дотримання прав людини.

Принципи корпоративної етики ПУМБ
1. Чесність і сумлінність у відносинах всередині банку
2. Чесність і сумлінність у відносинах з колегами
3. Чесність і сумлінність у відносинах з власниками (акціонерами) та інвесторами
4. Порядність у відносинах з клієнтами, діловими партнерами та іншими зацікавленими особами
5. Порядність у взаєминах з конкурентами
6. Повага до особистості та дотримання прав людини
7. Прозорість і відкритість
8. Неприйняття хабарництва та протидія корупції
9. Сталий розвиток і соціальна відповідальність
10. Законність і верховенство права



У Стратегії ПУМБ у галузі стійкого розвитку також зафіксовані наші принципи та підходи до взаємодії з суспільством. Банк утримується від реалізації будь-яких рішень та проектів, які прямо або опосередковано можуть привести до порушення чинного законодавства України, порушувати принципи суспільної моралі та етики. Банк прагне, щоб місцеві громади, на території яких він здійснює свою діяльність і допомагає їх соціальному та економічному розвитку, сприймали його як партнера. ПУМБ активно розвиває корпоративне волонтерство.

Реалізація

Корпоративна етика

Принципів корпоративної етики ПУМБ дотримуються усі співробітники банку. Крім того, ми закликаємо наших підрядників, партнерів, клієнтів дотримуватися запропонованих нами принципів.

З березня 2014 року ПУМБ приєднався до проекту «Довіра», мета якого – просування та зміцнення норм і стандартів ділової етики в усіх компаніях SCM. Лінія довіри – єдиний прямий канал зворотного зв'язку, за яким кожен співробітник може повідомити про порушення Кодексу корпоративної етики компаній SCM, у тому числі ПУМБ.

У разі виявлення порушень корпоративної етики у нашому банку співробітники звертаються до Управління комплаєнс-контролю банку або зв'язуються з Лінією довіри. За 2019 рік на Лінію довіри надійшло 28 звернень, що становить 0,4 звернення на 100 працівників банку станом на 01.01.2020р. Всі звернення, що надійшли, своєчасно розглянуті та врегульовані.

Лінія довіри СКМ:

0800-60-0777

(всі дзвінки безкоштовні у межах
України)

trustline@scm.com.ua

Управління комплаєнс-контролю ПУМБ проводить моніторинг дотримання принципів сумлінності в обслуговуванні клієнтів, дотримання банківської таємниці, відповідності пропонованого продукту замовленню клієнта. Також Управління комплаєнс-контролю контролює достовірність, повноту, об'єктивність і своєчасність надання банком інформації відповідно до нормативно-правових актів у органи державної влади, партнерам, клієнтам, громадськості.

Банк надає громадськості правдиву і точну інформацію про свої процеси, продукти та послуги. ПУМБ постійно підвищує прозорість ведення бізнесу. Здійснює своєчасне розкриття повної та достовірної інформації, в т. ч. про своє фінансове становище та економічні показники. Це дозволяє акціонерам та інвесторам приймати обґрунтовані рішення, а клієнтам мати необхідну інформацію щодо свого фінансового партнера.

ПУМБ приділяє істотне значення перевірці ділової репутації постачальників, виявленню тих, хто негативно впливає на суспільство. Перевірка репутації проводиться Департаментом безпеки за допомогою відкритих державних реєстрів та системи YouControl. За 2019 рік ПУМБ перевірів більше 3 тисяч постачальників. При виявленні компаній, які не платять податки, порушують права, вимоги законодавства і т.п., банк відмовляється вести господарську діяльність з ними.

Розвиток бізнес-середовища

У 2019 році Перший Український Міжнародний Банк активно реалізовував проекти, спрямовані на розвиток бізнес-середовища.

ПУМБ продовжив проект «**Хвала рукам, що пахнуть хлібом**» спільно з фермерським сайтом Kurkul.com. За 4 роки існування проект встиг стати по-справжньому соціальним. В цьогорічному проекті «**Від батьків до дітей**» головними героями стали цілі фермерські династії, два і навіть три покоління аграріїв: батьки, діти та внуки. Мета нового «родинного» сезону – показати як ділові якості героїв, так і їх стан душі, досвід та шляхи вирішення багатьох проблем спільними зусиллями. Загалом опубліковано 6 інтерв'ю та 6 відеоматеріалів про фермерські династії з різних куточків України. Сумарна кількість переглядів проекту склала майже 64 тисячі.

Створити успішний бізнес, не маючи коштів на розвиток, надзвичайно складно, і це головна проблема всіх невеликих фермерів. Крім того, їм часто бракує інформації щодо всіх актуальних банківських продуктів, умов та особливостей співпраці з фінансовими установами. ПУМБ та Agravery.com реалізували спільний проект «**Фінансовий гід фермерів**», у якому розповіли про всі фінансові тонкощі. За підсумками проекту опубліковано 6 матеріалів, присвячених різним банківським продуктам для аграрного бізнесу. На конкретних прикладах експерти ПУМБ та редакція видання розбирали, який продукт та під які потреби краще за все використовувати, на що звертати увагу й найголовніше – як вигідно користуватися банківським фінансуванням. Банк – це не тільки «про гроші», це надійне плече та опора для бізнесу. Проект зібрав 16,5 тисяч унікальних переглядів.

В обслуговуванні мікро та малого бізнесу банк фокусувався на спрощенні бізнес-процесів та зручності вибору клієнтами продуктів та послуг банку. Так, у листопаді впроваджені **нові тарифні пакети**: всеМінімум, всеОптимум і всеПреміум, які врахували всі потреби підприємців незалежно від сфери діяльності. Всі вони передбачають ще більш комфортні умови для обслуговування та ведення бізнесу, включають основні послуги та мають оптимальні та конкурентоспроможні ринкові ціни.

За допомогою **автоматизації кредитного процесу** банк швидко приймає рішення і надає кредитні кошти. Для агросектору ПУМБ впровадив швидкі цільові продукти та партнерські **програми на купівлю сільськогосподарської техніки**. Вони мають просту процедуру оформлення та знижену ціну кредиту. Банк в рамках меморандуму з Міністерством

аграрної політики та продовольства України став учасником **програми виплат державних компенсацій для агробізнесу**. Запустили унікальну програму кредитування на покупку українських тракторів та сільхозтехніки.

У 2019 году банк впровадив **чат-бот** для корпоративних клієнтів, де вони можуть отримати 24/7 всю необхідну інформацію, економлячи свій дорогоцінний час. Крім того, спільно з партнером Опендатабот, банк реалізував сервіс **«Перевірка контрагентів»**: за його допомогою ФОП можуть проводити моніторинг потенційних та діючих бізнес-партнерів, щоб бути впевненими у безпеці свого бізнесу. Він доступний безкоштовно для всіх користувачів клієнт-банку «ПУМБ online для підприємців». За 2019 рік клієнти вже здійснили більш ніж 500 перевірок.

Разом з партнерами Liga:REPORT банк організував для своїх клієнтів-підприємців всього за 1 гривню продаж ліцензій на користування сервісом, який дозволяє надавати звітність в податкову службу та інші контролюючі органи онлайн. За рік було реалізовано 317 ліцензій. В рамках сервісу **«Валютні торги»** була запущена **програма лояльності**: клієнтам надається індивідуальний курс на покупку/продаж валюти, який залежить від суми всіх заявок, які виконав клієнт в минулому місяці. Нарощуючи обіг з купівлі-продажу валюти, підприємці отримують кращий курс порівняно з попереднім. Додатково у 2019 році банк інтегрував у особистий кабінет інтернет-банкінга **консультації з юридичних, бухгалтерських та ЗЕД-питань**, які полегшують життя сучасного підприємця.

ПУМБ також приділяв увагу **підтримці середнього українського бізнесу**. Спрощував процедури, покращував умови обслуговування, посилював експертну підтримку бізнесу.

На кінець 2019 року кількість **клієнтів малого, середнього та великого корпоративного бізнесу**, що обслуговуються у ПУМБ, становила **63,7 тисяч**. Приріст по малому бізнесу в порівнянні з попереднім роком склав 6,7 тисяч клієнтів або +13,5%. По середньому, великому бізнесу та державних підприємствах приріст склав 8 клієнтів або +0,1%.

У 2019 році ПУМБ залишився **стратегічним партнером Київської школи економіки (KSE)**, що входить до числа найкращих шкіл Центральної та Східної Європи. ПУМБ **підтримує освітню програму «Таланти з регіонів»**, яка надає 20 стипендій для навчання на дворічній магістерській програмі з економічного аналізу в KSE для студентів з регіонів, а також покриває витрати на їх проживання у Києві.

Крім того, ПУМБ четвертий рік поспіль **підтримав профорієнтаційний проект Центру «Розвиток КСВ» та Career Hub «Моя кар'єра в Україні»**. Його мета – показати молодому поколінню можливий шлях розвитку кар'єри та надихнути усвідомлено обирати майбутню професію. Конкурс зібрав понад 1 200 есе з 23-х регіонів України. Десятикласники з усієї країни висловлювали свої погляди на професійне майбутнє. У рамках конкурсу відбулося 5 регіональних зустрічей у Львові, Києві, Запоріжжі, Одесі, Харкові з 250 фіналістами з усієї України. Переможці в регіонах зустрічалися з представниками бізнесу, керівниками підприємств, керівниками Регіональних центрів ПУМБ. 50 фіналістів національного етапу конкурсу стали учасниками Національної конференції з планування кар'єри, яка пройшла 30 травня 2019 р. в Києві. А 31 травня десятикласники провели день з топ-менеджерами компаній, представниками влади та успішними українцями.



Фінансова грамотність

Оскільки рівень **фінансової грамотності** населення в Україні поки що низький серед країн Організації економічного співробітництва і розвитку, ПУМБ приділяє увагу освітнім комунікаціям у соціальних мережах, на телебаченні, в пресі. Так, програма **«ПУМБ – ваш фінансовий гід онлайн»** у соцмережах включає навчання управлінню фінансами, банківськими продуктами, а також фінансовими інструментами.

У відділеннях банку для клієнтів представлений журнал **«Народний банкір»**. Він вчить, як швидко, просто та з максимальною вигодою для себе та своєї родини користуватися банком. Охоплення журналу більше 46 тисяч читачів.

В Україні протягом останніх років спостерігається зростання випадків зовнішнього шахрайства з платіжними картками, особливо шахрайства з використанням психологічних прийомів – соціальної інженерії. Тому банк ініціював створення **спецпроекту на порталі Aip.ua про різні види шахрайства**. Мета проекту – забезпечити та навчити українців, як не потрапити «на гачок» до шахраїв. В матеріалах можна ознайомитися з популярними шахрайськими схемами та дізнатися, як правильно діяти у різних ситуаціях, пов'язаних з фінансовими операціями. Проект на Aip.ua мав більше 25 тис. переглядів та 48 тис. охоплення на Facebook-сторінці Aip.ua.

Третій рік поспіль ПУМБ бере участь у **Дні заощаджень в Україні**, ініційованому НАБУ. У жовтні-листопаді 2019 року **160 навчальних зустрічей з фінансової грамотності** пройшли у відділеннях ПУМБ, в середніх і вищих навчальних закладах, на підприємствах і в організаціях в різних містах. Всього 76 волонтерів ПУМБ провели 160 зустрічей у 36 містах з 8000 українцями. Мета заходів – підвищення обізнаності українців з різних вікових і соціальних груп щодо діяльності банків, користування банківськими продуктами та послугами. Під час зустрічей зі школярами, студентами, пенсіонерами, співробітниками підприємств і організацій фахівці ПУМБ розкрили низку практичних питань: як управляти своїми фінансами – економити, накопичувати та примножувати; як вибрати здоровий і надійний банк для вкладів; як правильно брати позику, щоб кредит не був обтяжливим для сімейного бюджету; як користуватися послугами через інтернет; як забезпечити себе від онлайн-шахрайства; що робити, коли банкомат не видав готівку тощо.

Для дітей працює **ігрова станція «Банк ПУМБ» у місті професій «Кідландія»** у київському РЦ «Блокбастер». Тут можна працювати менеджером банку, касиром та інкасатором. У простій формі за допомогою героїв мультфільму діти дізнаються, навіщо потрібен банк, які його основні переваги та продукти. Кожна дитина може в банку відкрити ігровий рахунок, заробити місцеву валюту та накопичити кошти – відкрити депозит. ПУМБ в «Кідландії» – це захоплююче та пізнавально. Банк інвестує в фінансову грамотність і профорієнтацію дітей.

У 2019 році ПУМБ продовжив встановлювати у відділеннях **дитячі куточки**, де малюки можуть відпочити, поки обслуговуються батьки. Дитячі куточки вже з'явилися у більш ніж 100 відділеннях. Для дітей спеціально створений **журнал з фінансової грамотності «Фінанси від А до Я» та розмальовка «Мандрівка маленького грошика»**.

Клієнтоцентрична модель бізнесу

Клієнт – ключова цінність ПУМБ. Кожен співробітник робить усе можливе, щоб клієнту було легко та просто співпрацювати з банком. Для зручності клієнтів у всіх відділеннях

мережі ПУМБ, а на кінець року їх **налічувалось 208**, створені **зони самообслуговування** з планшетами та платіжними терміналами, де клієнти можуть самі здійснювати банківські операції. У касах банку з'явилась можливість зняття готівки за картою за допомогою безконтактних технологій PayPass та PayWave. У всіх відділеннях надається **безкоштовний Wi-Fi**. Також для комфорту клієнтів-підприємців, банк обладнує на їхніх територіях територіально віддалені каси і точки В@W. Крім того, банк створює у відділеннях **зони 24/7 з цілодобовим доступом до банківських послуг**: на кінець року ці зони організовані в 101 відділенні. Також ПУМБ ввів у 73 відділеннях **посаду мітер-грітера**, який зустрічає клієнтів, навчає користуванню ПТКС та інтернет-банкінгом, консулює, допомагає зорієнтуватися у відділенні. Виконуючи вимогу НБУ щодо забезпечення доступу у відділення маломобільних груп населення, банк встановив у 125 відділеннях пандуси/підйомники. До 1 січня 2023 року всі відділення ПУМБ будуть обладнані кнопками виклику співробітника/пандусами/підйомними пристроями.

У 2019 році банк розширював свою присутність, у тому числі в невеликих містах, в різних регіонах України, відкривши 27 нових відділень, у тому числі VIP-центр для обслуговування клієнтів преміального сегменту у столиці.

Банк надає можливість отримання споживчого кредитування у невеликих містах, допомагаючи підвищувати добробут населення. У 2019 році в **750 точках експрес-продажу банку** можна було отримати фінансову консультацію, а також оформити кредит на товар, кредит готівкою та кредитну карту.

Також у 2019 році у **більш ніж 2 тисячах магазинах-партнерах**, в тому числі інтернет-магазинах, у 248 населених пунктах України ПУМБ надавав **можливість отримати споживчий кредит**. Співробітники банку не тільки пропонували оформити продукти банку, але й навчали дистанційного управління фінансами – користування інтернет- та мобільним банкінгом, банкінгом в месенджерах. ПУМБ разом з партнерами-ритейлерами робили покупки клієнтів доступнішими завдяки цікавим спільним акціям, а також можливості отримання розстрочок за умови оплати товару кредитною картою.

На кінець 2019 року ПУМБ обслуговував **понад 1,4 млн активних приватних клієнтів**. За рік база клієнтів збільшилася на 11%. Найпопулярнішим продуктом банку стала кредитна картка «всеМОЖУ». На кінець 2019 року кількість її користувачів склала більше 600 тисяч.

Значно зросла і кількість **користувачів digital-каналів**: інтернет- та мобільного банкінгу, Viber-бота. Віддаленими каналами самообслуговування активно користувалися 507 993 клієнтів. За рік приріст склав +127%. 75% активних транзакторів користувалися мобільним додатком.

У **мобільному додатку «ПУМБ Online»** реалізовані основні функції, що дозволяють клієнтам самостійно 24/7 управляти своїми фінансами з будь-якої точки світу, без звернення у кол-центр або відділення. Мобільний додаток ПУМБ Online та інтернет-банкінг ПУМБ визнано одними з кращих в Україні за версією щорічної **премії PaySpace Magazine Awards 2019**.

Банкінг в месенджерах Telegram і Viber дозволяє клієнту самостійно здійснювати повний цикл обслуговування кредитного продукту. Також через банкінг в месенджерах можна дізнатися актуальний курс валют і поповнити мобільний телефон, оформити електронний поліс страхування для автомобілів.

За 2019 рік 30 408 **пенсіонерів обрали банк ПУМБ для обслуговування пенсійних рахунків**, оформили пакет «Соціальний» та «всеКАРТА» для соціальних виплат. При

відкритті рахунку в банку пенсіонерам не потрібно їхати до Пенсійного Фонду України, співробітники банку самостійно передають заяву про переведення пенсії у ПУМБ. Пенсіонери можуть знімати гроші з картки безкоштовно у будь-яких банкоматах по всій Україні. У банку створені спеціальні кредитні програми для пенсіонерів. Крім того, банк нараховує 8% річних на залишок від тисячі гривень, що є найкращою пропозицією для пенсіонерів на ринку. Також для отримувачів виплат від Пенсійного Фонду України надається 3% кеш-бек на покупки в аптеках.

Партнерство з ФГВФО

У 2019 році ПУМБ продовжив **активно співпрацювати з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб**. За 2019 рік ПУМБ за рахунок отриманих від ФГВФО коштів здійснив виплату відшкодування 1331 клієнту неплатоспроможних банків на загальну суму 77,3 млн грн. З них 320 осіб вирішили продовжити співпрацю з ПУМБ та стали його клієнтами.

За 2019 рік ПУМБ сплатив зборів до ФГВФО – більш ніж 128 млн грн.

Безпека даних

Більше 10 років тому ПУМБ впровадив **Систему управління інформаційною безпекою** на базі стандарту ISO 27001/27002. За 2019 рік заблоковані всі атаки без жодних втрат для банку та його клієнтів.

Для **протидії витоку конфіденційної інформації** в ПУМБ діє рольова модель доступу за принципом мінімально необхідних привілеїв. Це дозволяє кожному працівнику банку надавати доступи тільки до необхідної інформації. Також в ПУМБ багато років використовуються системи класу DLP (Data Loss Prevention) для контролю витоку інформації за периметр організації.

З метою **протидії шахрайству з банківськими картками** в кол-центрі ПУМБ створено спеціальну лінію прямого зв'язку зі спеціалістами з безпеки. Департамент безпеки ПУМБ надає оперативну підтримку та дієву допомогу клієнтам: блокує картку чи рахунок, повідомляє інші банки щодо спроби шахрайства тощо. За 2019 рік експерти з безпеки ПУМБ зберегли клієнтам більше 45 млн грн.

Також в банку розроблена **програма антифродового захисту**, перевірки операцій на можливе шахрайство. Для безпечного користування інтернет-банкінгом впроваджений алгоритм виявлення фродових операцій та встановлені ліміти на карткові операції.

Управління ризиками

ПУМБ має ефективну систему управління ризиками, що відповідає вимогам Національного банку України. Банк **управляє не тільки ризиками, притаманними банківській діяльності, але й соціальними та екологічними ризиками**, дотримуючись моделі трьох ліній захисту. На першій лінії захисту знаходяться бізнес- та підтримуючі підрозділи банку. Вони відповідають за виявлення та оцінку ризиків, застосування управлінських заходів та звітності за ними. На другій лінії – підрозділи ризик-менеджменту та комплаєнс. На третій Департамент внутрішнього аудиту проводить оцінку ефективності системи управління



ризиком підрозділами першого і другого рівнів захисту та оцінку ефективності системи внутрішнього контролю.

3 лінії захисту забезпечують:

- **Ухвалення ризиків.** Структурні підрозділи банку готують і здійснюють банківські операції, залучені в процес ідентифікації, оцінки та моніторингу ризиків, виконують вимоги внутрішніх нормативних документів щодо управління ризиками, а також враховують рівень ризику при підготовці операцій.
- **Управління ризиками.** Ризик-менеджмент і комплаєнс розробляють механізми управління ризиками, методологію, проводять оцінку та моніторинг рівня ризиків, готують звітність за ризиками, здійснюють агрегування ризиків, розраховують розмір вимог до сукупного капіталу.
- **Внутрішній аудит.** Проводить незалежну оцінку якості діючих процесів управління ризиками, виявляє порушення і дає пропозиції щодо вдосконалення системи управління.

Клієнтський досвід

ПУМБ вивчає задоволеність клієнтів за допомогою різних інструментів: зовнішніх досліджень, програми «Таємний покупець», внутрішніх спеціалізованих опитувань, скарг та пропозицій. Таким чином, банк має у своєму розпорядженні максимально повну інформацію щодо відгуків та поведінки клієнтів при взаємодії з банком.

Банк у 2019 році особливу увагу приділяв роботі зі скаргами та пропозиціями клієнтів. Протягом року вніс зміни в процес розгляду звернень громадян.

Дев'ятий рік поспіль ПУМБ реалізує програму «Таємний покупець», яка допомагає оцінювати якість сервісу в точках контакту з клієнтами: відповідність дотримання стандартів обслуговування клієнтів, рівень знання співробітниками процедур та продуктів банку; зрозуміти очікування клієнтів та їх співвідношення з існуючими послугами та умовами. В 2019 році проведений ряд нетипових оцінок для виявлення поведінки співробітників у складних ситуаціях, за результатами яких виявлені зони розвитку банку та його команди.

Окрім традиційних перевірок ПУМБ проводить щорічні аудити на відповідність зовнішнього вигляду відділень: справність роботи ПТКС/АТМ, наявність місць для очікування, актуальність рекламних матеріалів, чистота приміщень, дотримання корпоративного стилю співробітниками. Загалом, перевірки показали, що рівень сервісу, який отримують клієнти незалежно від точки контакту, – високий.

В 2019 році банк посилив напрямок вивчення задоволеності клієнтів: розширив штат дослідників, провів більше зовнішніх та внутрішніх спеціалізованих опитувань та досліджень. Завдяки зібраній та проаналізованій інформації банк має можливість краще зрозуміти своїх клієнтів, рівень їх задоволеності, очікування та проблеми, з якими вони стикаються. Проведені тестування допомогли суттєво полегшити та спростити customer journey клієнта на різних етапах взаємодії з банківськими продуктами.

ПУМБ прагне використовувати людино-центричний підхід для розробки нових сервісів та редизайну існуючих. Ми розглядаємо продукти банку як фрагмент клієнтської подорожі, в межах якої людина вирішує свої нагальні життєві питання, у тому числі, за допомогою ПУМБ. Цей підхід дає розуміння, як створити продукт, який буде корисним та

зрозумілим для клієнта в найбільш зручних для нього каналах. Так, за допомогою такого підходу в 2019 році банк розробив та випустив нову дебетову картку «всеКАРТА», а також запроєктував новий зручний процес видачі дебетових карток для отримання заробітної платні.

Прототипи нових функцій в Digital-сервісах банку перед розробкою проходять спеціальні тестування з користувачами, аби одразу виявляти можливі незручності для клієнта та запобігати ним ще до розробки. Для таких тестувань банк розвиває **власну Клієнтську лабораторію**, де за 2019 рік швидко та зручно провів понад 20 досліджень з користувачами своїх послуг.

Дизайн-мислення банк застосовує і для покращення внутрішніх процесів. Так, у 2019 році банк, аби стати ще більш комфортним місцем роботи, працював над дизайном принципів та процесу внутрішніх горизонтальних переходів для тих співробітників банку, які прагнуть розвиватися в інших підрозділах ПУМБ.

Інвестиції банку
в покращення клієнтського
досвіду
в 2019 р. склали
понад **8,1** млн грн.



ПРИНЦИПИ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

Принцип 3: Ділові кола повинні підтримувати свободу об'єднання та реальне визнання права на укладення колективних договорів.

Принцип 4: Ділові кола повинні виступати за ліквідацію всіх форм примусової та обов'язкової праці.

Принцип 5: Ділові кола повинні виступати за повне викорінення дитячої праці.

Принцип 6: Ділові кола повинні виступати за ліквідацію дискримінації у сфері праці та зайнятості.

Політика

ПУМБ – відповідальний роботодавець. За 2019 рік ПУМБ **надав нові робочі місця 2756 українцям**. На кінець 2019 року в банку **працювали 7485 осіб**. Серед співробітників ПУМБ – економісти й фінансисти, люди інтелектуальних і творчих професій, що працюють в офісах, відділеннях, точках продажів. Співробітники – головний актив банку, запорука сталого розвитку фінансової установи.

У сфері трудових відносин ПУМБ дотримується Конституції України, чинного законодавства України та підтримує положення Декларації Міжнародної організації праці про основоположні принципи та права у сфері праці, прийнятої у 1998 році.

ПУМБ дотримується високих стандартів у галузі забезпечення гідних і безпечних умов праці для співробітників, розвитку їх професійних якостей.

Перший Український здійснює свою діяльність згідно **принципів сумлінних трудових практик та поваги до прав людини:**

- повага та дотримання прав співробітників;
- дотримання чинного трудового законодавства України;
- забезпечення гідних умов праці, конкурентоспроможної заробітної плати та соціального захисту співробітників;
- розвиток інтелектуального потенціалу співробітників.

У **Кодексі корпоративної етики ПУМБ** зафіксовано, що абсолютно всі співробітники банку дотримуються прав і свобод людини без будь-якої дискримінації незалежно від статі, раси, національності, мови, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань. У ПУМБ не використовується дитяча праця.

У Першому Українському сформована та функціонує **система управління охороною праці** відповідно до законодавства України. Розроблені та затверджені внутрішні нормативні документи з охорони праці (положення та інструкції), призначені наказом відповідальні за виконання вимог охорони праці в головному офісі та регіональних центрах.

Загальне керівництво системою управління охороною праці здійснює заступник Голови Правління, який курирує цей напрямок діяльності. Для організації проведення правових, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних і лікувально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання нещасним випадкам, професійним захворюванням та аваріям у трудовому процесі, в ПУМБ створений Сектор охорони праці в складі Управління забезпечення діяльності банку.

Крім того, у банку розроблені та впроваджені: Порядок пошуку та відбору персоналу, Політика навчання персоналу, а також інші процедури, в яких визначено підходи до пошуку, мотивації, навчання співробітників.

Реалізація

У банку діє **Колективний договір**, у якому сформульовані положення щодо умов та оплати праці, соціальні пільги та гарантії. Колективний договір гарантує захист прав та інтересів співробітників. Всі співробітники мають рівні права та можливості незалежно від статі, раси, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань. Всі зміни до Колективного договору обговорюються Радою трудового колективу зі співробітниками та приймаються на зборах трудового колективу.

На кінець 2019 року в банку працювали 5498 жінок та 2120 чоловіків. У ПУМБ керівників-жінок – 445 (56%), керівників-чоловіків – 343 (44%). В топ-менеджменті банку – 35 чоловіків (62%), 21 жінка (38%). У Правлінні банку – 9 осіб, з них 2 жінки (22%).

З інвалідністю в ПУМБ працює 326 осіб, в декретах знаходиться 905 співробітників. Молодих людей до 35 років у банку 3719, старших 35 років в ПУМБ працює 3313 осіб. Банк взяв у 2019 році на роботу 821 молодого спеціаліста, які на момент працевлаштування ще не мали трудового стажу.

У банку діє **програма страхування співробітників**, відповідно до якої у 2019 році за програмою добровільного медичного страхування були застраховані 2980 співробітників (27%), страхуванням від нещасного випадку забезпечені 400 колег.

Охорона праці

У 2019 році ПУМБ традиційно інвестував у **створення безпечних, здорових і комфортних умов праці**. Для співробітників закуповується очищена питна вода, в кімнатах прийому їжі встановлені фільтри для очищення води. Для профілактики застудних захворювань, надання першої медичної допомоги закуповуються і видаються медичні препарати для всіх структурних підрозділів банку, забезпечується аптечками автотранспорт банку.

У 2019 році проведена актуалізація інструкцій з охорони праці, експертизи стану охорони праці та безпеки при виконанні робіт підвищеної небезпеки, експлуатації обладнання підвищеної небезпеки, отримані дозволи Держпраці. Банк провів випробування на безпеку драбин, лабораторні дослідження робочих місць на відповідність мікроклімату, електромагнітного випромінювання моніторів, рівня шуму та пилу, тяжкості та напруженості праці, а також атестацію робочих місць для працюючих з обладнанням.

З працівниками головного офісу проводились тренувальні заняття з безпечної евакуації на випадок виникнення надзвичайних ситуацій.

Для незастрахованих колег організоване проходження флюорографічного обстеження. Проходили попередній та періодичний медичний догляд робітники віком до 21 року, водії, водії-інкасатори, електротехнічний персонал та працюючі на висоті.

Водії та водії-інкасатори проходили щоденний передрейсовий медогляд, а автомобілі щоденний технічний догляд перед виїздом у рейс. Необхідні категорії співробітників забезпечуються засобами індивідуального захисту, проходять інструктажі та навчання.

У 2019 році проведено розслідування 2 нещасних випадків, з яких 1 віднесений до виробничих. Проведено розслідування та оформлені матеріали щодо 166 нещасних випадків не виробничого характеру.

Співробітники сектора охорони праці ведуть постійну роботу і взаємодіють з державними контролюючими органами в сфері охорони праці, пожежної безпеки, екології та фондом соцстрахування.

За 2019 рік інвестиції ПУМБ
в охорону праці та
безпеку співробітників
склали
понад **7,1** млн грн.

Розвиток та навчання персоналу

У 2019 році 5865 співробітникам банку була **переглянута заробітна плата**. Перегляд зарплати враховував особисту ефективність та результативність кожного співробітника, а також ринковий рівень зарплат. Розмір заробітної плати по банку за рік в середньому **зріс на 15%**.

У 2019 році в ПУМБ діяли **більше 40 систем мотивації**, що передбачають виплату бонусів за результатами роботи співробітникам різних вертикалей.

У Першому Українському затверджені та діють **програми кар'єрного розвитку** для різних категорій персоналу. За 2019 рік у посаді підвищили 2359 осіб.

Співробітникам ПУМБ надаються **всі види відпусток згідно діючого трудового законодавства**. На період будь-якої відпустки за співробітником зберігається його посада та заробітна платня.

Розвиток персоналу – один з головних стратегічних напрямків банку. У 2019 році фахівці підрозділів навчання ПУМБ продовжували використовувати різноманітні інструменти для навчання колег – тренінги та семінари, курси та тести, мікронавчання у вигляді коміксів, інфорграфіки, схем, бізнес-ігри та онлайн-платформи.

Біля **600 співробітників** побували на **500 зовнішніх семінарах, тренінгах та конференціях**. Минулого року активно використовувалась платформа дистанційного навчання, через яку пройшли навчання **7500 колег**.

Вперше у банку в 2019 році роздрібний бізнес почав використовувати **відеоуроки** та публікувати їх **на Workplace**. У відеоуроках тренери розповідають, як працювати в програмах, діляться основними лайфхаками, анонують новий функціонал.

533 керівника різних підрозділів банку вдосконалювали свої управлінські компетенції на **49 тренінгах Програми розвитку керівників «Школа менеджменту»**, яка в 2019 році налічувала вже 7 модулів. Керівники поглиблювали свої знання в області базових функцій менеджменту, результативного управління змінами та проектами, мотивації себе та підлеглих, надання зворотного зв'язку, попередження вигорання. Також для керівників банку різних рівнів проведено декілька внутрішніх конференцій і **4 відкритих тренінга** із залученням відомих українських та міжнародних спікерів.

В 2019 стартувала **Програма обміну знаннями між співробітниками «Knowledge sharing»**, в якій внутрішні експерти ділилися своїми знаннями. Програма дозволяє оперативно реагувати на потреби співробітників банку в знаннях, дає внутрішнім експертам можливість реалізувати себе в якості тренерів, отримати визнання і вдячність колег. Проведено майстер-класи по роботі в Excel, організації прийому платежів, тренінги з сервіс-дизайну.

У банку продовжує ефективно працювати **Інститут внутрішнього тренерства**. У 2019 він налічував **34 внутрішніх тренерів** роздрібною та корпоративного бізнесів, які активно проводили навчання в різних регіонах України.

В рамках проекту **Happy Office** пройшли лекції «Культурного проекту»: на **9 лекціях** поговорили про фешн-фотографії та мистецтво розуміння кіно. У 2019 році відбулися **10 екскурсій**, в яких взяли участь **576 співробітників банку**. Також у всіх регіональних центрах проводилися **заняття з йоги**. Проходили інтелектуальні батли для команд співробітників у Києві. Всього відбулося **5 ігор**, в яких змагалися 8-10 команд.

Інвестиції ПУМБ у розвиток і навчання співробітників у 2019 році склали **більше 29 млн грн**. У 2019 році **5600 співробітників** відвідали **1300 навчальних заходів** і навчалися на **550 навчальних програмах**, це **понад 75% всього персоналу**. Проведено **більше 800 внутрішніх тренінгів**, на яких побували біля **5000 співробітників банку**.

Інвестиції ПУМБ
у розвиток і
навчання співробітників
у 2019 році склали
більше 29 млн грн.

ПУМБ як роботодавець створює простір для розвитку та можливості для співробітників різних напрямків та рівнів посад. [Кар'єрний сайт ПУМБ](#) – майданчик для комунікації з кандидатами на різні вакансії. Банк піклується про своїх співробітників, регулярно

переглядає заробітні плати, пропонує внутрішнє та зовнішнє навчання. У банку проводиться **конкурс на «Найкращого співробітника року»**, переможці якого щорічно відправляються в захоплюючу поїздку за кордон. У 2019 році колеги відвідали Лісабон. Програма «Найкращий співробітник року» розширена від 25 переможців до 70. Також для 18 кращих співробітників з різних вертикалей бізнесу в рамках програми Star Bonus організована подорож до Буковелю. Для співробітників реалізуються надихаючі та командостворюючі проекти **«Клієнт – моє натхнення»** та **«Футбольний турнір ПУМБ»**. У 2019 році в турнірі взяли участь 16 команд. 160 учасників зіграли у 40 матчах. Діти співробітників беруть участь у міжкорпоративних змаганнях **«Ми – чемпіони»**.

ПУМБ вивчає досвід співробітників у банку. Показник **eNPS**, рівень лояльності персоналу, **виріс на 12%** у порівнянні з 2018 роком. Завдяки регулярним опитуванням банк отримував зворотний зв'язок від співробітників. Працював над вдосконаленням внутрішнього навчання, покращенням умов праці, зниженням навантаження. **Інвестиції ПУМБ у мотиваційні та командостворюючі програми та проекти для співробітників склали більше ніж 12,7 млн грн.**

**Інвестиції ПУМБ
у мотивуючі та
командостворюючі програми
та проекти для співробітників
у 2019 році склали
більше 12,7 млн грн.**

Корпоративне волонтерство

Перший Український Міжнародний Банк у 2019 році активно розвивав **корпоративне волонтерство**. Наші співробітники брали участь в екологічних та соціальних ініціативах.

Восени банк традиційно реалізовував **екологічну ініціативу** – облагороджував, прибирав та озеленював території, де веде свій бізнес. Осінні толоки пройшли в 14 містах: Києві, Нікополі, Дніпрорудному, Кам'янському, Львові, Запоріжжі, Енергодарі, Маріуполі, Харкові, Дніпрі, Кропивницькому, Кривому Розі, Новомосковську, Олешках. Всього 319 пумбівців зібрали 3992 кг сміття, висадили 3175 дерев та кущів.

200 волонтерів ПУМБ взяли участь у наймасштабнішому спортивно-благодійному проєкті України – **«Пробігу під каштанами»**. 26 травня 2019 заради порятунку маленьких сердець команда ПУМБ пробігла центральними вулицями столиці. Ві зібрані в рамках проєкту кошти передані в Науково-практичний медичний центр дитячої кардіології та кардіохірургії МЗ України.

21 вересня в **Одесі відбувся Другий благодійний забіг** за ініціативою Міжнародного БФ «Промінчики Щастя». Команда ПУМБ з 12 волонтерів взяла участь у забігу, мета якого

була зібрати кошти на купівлю медобладнання – сучасного інфузомата в Одеську обласну клінічну дитячу лікарню.

П'ятий рік поспіль ПУМБ взяв участь у **Дні донора**. Кров здавали у 8 містах: Києві, Харкові, Маріуполі, Одесі, Рівно, Запоріжжі, Дніпрі та Чернівцях. Всього 149 пумбівців здали 67 літрів крові. Одна порція 450 мл рятує три життя. Кров в першу чергу направлялась в дитячі відділення онкоцентрів та дитячі лікарні. Команда банку допомогла більш ніж 445 дітям.

Четвертий рік поспіль ПУМБ бере участь **акції Lots of Socks**. 21 березня наші колеги висловили підтримку людям з синдромом Дауна. Акція пройшла у 6 київських офісах ПУМБ. Близько 800 волонтерів ПУМБ зібрали та передали у БФ «Даун Синдром» фінансову допомогу, більше 53 тис. грн. ПУМБ увійшов до ТОП-3 компаній, які зібрали найбільшу кількість коштів. Вони пішли на діяльність Центра раннього розвитку та реалізації програм з розвитку дітей з синдромом Дауна – логопедичний розвиток, психологічна підтримка та розвиток, загальна корекція розвитку (заняття з корекційним педагогом), фізичний розвиток (заняття з кінезіотерапевтом) дітей з синдромом Дауна.

3 грудня у **Всеукраїнський день добрих справ** наші колеги провели книжкові ярмарки та зібрали кошти. В акції #ЩедрийВівторок взяли участь більш ніж 1500 пумбівців. Залучились всі підрозділи та відділення у Києві та регіонах. Команда банку зібрала більше 153 тис. грн. Всі кошти перераховані в БФ «Таблеточки», який щомісячно опікується більш ніж 400 онкохворими дітьми та сім'ями.

Правління банку надає підтримку волонтерським ініціативам працівників шляхом фінансування організаційних заходів для їх реалізації: надання приміщень, транспортування працівників, придбання допоміжних матеріалів тощо.

**Інвестиції банку в підтримку
волонтерських проектів
в 2019 р. склали
понад 201,8 тис. грн.**



ЕКОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ

Принцип 7: Ділові кола повинні підтримувати підхід до екологічних питань, заснований на принципі обережності.

Принцип 8: Ділові кола повинні вживати ініціативи, спрямовані на підвищення відповідальності за стан навколишнього середовища.

Принцип 9: Ділові кола повинні сприяти розвитку та поширенню екологічно безпечних технологій.

Політика

Ефективне використання природних ресурсів та зниження впливу на навколишнє середовище – важливі умови для успішного розвитку бізнесу та гідного життя людей. Ми прагнемо раціонально використовувати електроенергію, воду, папір, мінімізуємо вплив нашого бізнесу на навколишнє середовище.

ПУМБ дотримується національних законодавчих норм у сфері захисту навколишнього середовища. Велика увага приділяється розвитку екологічної культури серед співробітників банку, партнерів та клієнтів.

Реалізація

Впроваджуючи інноваційні технології у бізнес-процеси та обслуговування клієнтів, ПУМБ підтримує «зелені» стандарти та робить свій внесок у збереження навколишнього середовища.

Системи самообслуговування у банку не тільки зручні для клієнтів, вигідні для бізнесу, а й сприятливо впливають на навколишнє середовище. ПУМБ надає можливість клієнтам віддалено обслуговуватись в інтернет- та мобільному банкінгу, в месенджерах та терміналах самообслуговування. Це суттєва економія природних ресурсів та енергії, які потрібні були би для організації роботи відділень. Віддаленими каналами самообслуговування у 2019 році активно користувалися більше 507,9 тис. клієнтів ПУМБ.

Співробітники ПУМБ щодня докладають зусиль для збереження навколишнього середовища:

- застосовують **принципи «Зеленого офісу»**: економно витрачають енергоресурси та папір, оптимально використовують обладнання, використовують процедури електронного документообігу, збирають макулатуру;
- беруть участь в екологічних ініціативах.

У 2019 році ПУМБ продовжив роботу щодо **збереження енергоресурсів**. В головному офісі проводилася: заміна традиційних джерел освітлення на енергозберігаючі (світлодіодні); утеплення приміщень та герметизація вікон, дверей та покрівлі; встановлювалась апаратура регулювання подачі тепла в існуючі опалювальні прилади; замінювались теплообмінники на системах подачі теплоносіїв для обігріву/охолодження офісних приміщень. Проте



Працюємо
для Вас

розширення головного офісу, зростання загальної кількості робочих місць та тарифів на електроенергію призвело до збільшення споживання енергоресурсів та загальної вартості. В майбутньому вживані заходи дозволять вагомо зекономити, знизити споживання.

За 2019 рік банк **передав на вторинну переробку більше 27 тон паперу**. ПУМБ **передав на утилізацію 0,8 тони небезпечних відходів**, а також понад 2,7 тони пластикових банківських карток.



ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

Принцип 10. Ділові кола повинні протистояти всім формам корупції, включаючи здирництво та хабарництво.

Політика

У 2019 році наш банк прийняв **нову редакцію Кодексу корпоративної етики ПУМБ**, яка враховує найкращі практики у сфері корпоративної культури та етики, а також нові вимоги Національного банку України. Кодекс визначає основні принципи ведення бізнесу. Одним з оголошених принципів є «неприйняття хабарництва та протидія корупції». Усі принципи, вимоги та стандарти Кодексу корпоративної етики обов'язкові для виконання всіма співробітниками банку.

У 2014 році в банку було затверджено, а в 2017 актуалізовано **Політику антимонопольного комплаєнсу**, основною метою якої є недопущення виникнення порушень у сфері конкурентного права з боку відповідальних підрозділів банку, а також Порядок забезпечення контролю використання закритої інформації, що сприяє збереженню конфіденційних даних.

У 2016 році в ПУМБ прийнята, а в 2019 році допрацьована **«Антикорупційна програма АТ «ПУМБ»**. Антикорупційна програма встановлює комплекс правил, стандартів та процедур щодо виявлення, протидії та запобігання корупції і застосовується у всіх сферах діяльності банку.

Управління комплаєнс-контролю ПУМБ розробило та впровадило «Положення про здійснення контролю над додержанням вимог законодавства України та інших обов'язкових вимог у АТ «ПУМБ», яке описує механізми контролю в банку над дотриманням вимог законодавства.

У ПУМБ впроваджена **прозора система корпоративного управління**. У 2019 році ПУМБ не зафіксував факти кримінального переслідування співробітників у зв'язку з корупційними порушеннями.

Реалізація

Дотримуючись рекомендації Глобального договору ООН, яка передбачає надання звітності про дії та ініціативи, які були зроблені для боротьби з корупцією згідно з двома рівнями відповідальності (основні елементи звітності та цільові елементи звітності), ПУМБ вибрав звітність за основними елементами (B1-B7).

Елемент звітності B1: Публічні заяви протидіяти корупції

Неприйняття хабарництва та протидія корупції – один з основоположних принципів ведення бізнесу в ПУМБ, який зафіксований у Кодексі корпоративної етики банку. ПУМБ виступає проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових



конкурентних переваг. Банк неухильно дотримується правил вибору постачальників без необґрунтованого надання переваг будь-кому з них.

Елемент звітності В2: Прагнення дотримуватися чинних законів

Один з принципів Кодексу корпоративної етики ПУМБ – **законність і верховенство права**. Банк здійснює свою професійну діяльність на основі неухильного дотримання Конституції України, чинного законодавства України, міжнародних правових норм, нормативних актів Національного банку України та внутрішніх документів банку.

Антикорупційна програма ПУМБ розроблена відповідно до Конституції України, Закону України «Про протидію корупції» та іншого антикорупційного законодавства.

У нашому банку діє функція комплаєнс – незалежна діяльність у рамках системи внутрішнього контролю, що забезпечує контроль ризику регуляторних санкцій, фінансових збитків, репутаційних втрат, що виникають у результаті недотримання норм законодавства, положень внутрішніх документів, стандартів добросовісної конкуренції, ситуацій конфлікту інтересів, недотримання вимог корпоративної етики.

У 2019 році банк реалізовував комплекс заходів, спрямованих на контроль дотримання вимог, управління ризиками, протидію легалізації коштів, отриманих злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та розповсюдженню зброї масового знищення. Так, банком допрацьовувалися програмні комплекси, удосконалилися механізми ідентифікації та запобігання порушенням вимог законодавства, як з боку співробітників, так й інших стейкхолдерів банку. У сфері забезпечення вимог щодо захисту прав споживачів в банку ПУМБ діє механізм оцінки задоволеності клієнтів і співробітників – NPS/eNPS, який передбачає, крім іншого, проактивне реагування на негативні фактори в діяльності банку.

Елемент звітності В3: Втілення у життя зобов'язання протидіяти корупції

У ПУМБ діє регламентуючий документ, спрямований на запобігання конфлікту інтересів та порушень, пов'язаних з проведенням закупівель у зовнішніх постачальників – **прийнята процедура з вибору підрядників, що забезпечує прозорість та відкритість проведення закупівель**. На корпоративному порталі публікуються умови та результати тендерів і конкурсів. У ПУМБ створена Тендерна Комісія, що здійснює вибір постачальників на підставі наданої документації учасників тендеру. У банку постійно актуалізуються внутрішні нормативні документи, що регламентують роботу Тендерної Комісії, процедури закупівель та вибору постачальників. Правлінням банку затверджено Положення «Про систему управління ризиками третіх осіб».

З 2012 року в банку функціонує, а в 2019 році актуалізовано **«Порядок декларування зовнішньої діяльності персоналу»**, який встановлює, що співробітники в обов'язковому порядку інформують банк про свою зовнішню діяльність (засновники, власники, акціонери, топ-менеджери інших компаній). Дана інформація аналізується і визначається наявність або відсутність конфлікту інтересів між співробітником, банком, його клієнтами та контрагентами.

Також з 2012 року в банку діє, а у 2019 р. актуалізовано **«Порядок вручення та отримання подарунків і запрошень»**.

У 2019 році на Лінію довіри в рамках загальної кількості звернень надійшло тільки одне звернення, у якому містилася інформація щодо потенційних корупційних дій працівників банку, але за результатами проведеного розслідування факти не знайшли підтвердження.

З 2015 року в банку діє **Регламент антимонопольних процесів та взаємодії у бізнесах SCM**.

Елемент звітності В4: Підтримка діяльності з протидії корупції з боку керівництва організації

Керівництво ПУМБ розділяє етичні принципи та управлінські підходи, зафіксовані у корпоративних документах, бере участь в удосконаленні внутрішніх норм.

У ПУМБ створений та діє **Комітет з етики та ділової поведінки**, до якого входять топ-менеджери банку. Голова Комітету – Директор по роботі з персоналом. У 2019 році актуалізовано «Положення про Комітет з етики та ділової поведінки АТ «ПУМБ». Основна мета роботи Комітету – забезпечення реалізації в ПУМБ єдиних стандартів та принципів бізнесів SCM у сфері корпоративної етики та ділової поведінки.

До компетенції Комітету входить:

- реакція на звернення з приводу порушень і контроль за дотриманням вимог Кодексу;
- розробка рекомендацій з метою удосконалення ділової етики банку;
- організація моніторингу впливу норм ділової етики на корпоративну культуру ПУМБ.

У ПУМБ діє **ефективна система корпоративного управління**, яка базується на дотриманні балансу інтересів усіх зацікавлених сторін, взаємовідносин між акціонерами та третіми особами, відкритості ведення бізнесу та інформаційної прозорості, рівноправності та об'єктивності в прийнятті рішень.

Наглядова Рада та Правління банку підтримують політику неприйняття хабарництва та корупції та закликають весь персонал діяти в інтересах банка, його власників (акціонерів), клієнтів та суспільства, а також забезпечувати збереження довірених ресурсів, не допускати зловживання правами та повноваженнями. Розслідування підозри у хабарництві та корупції відбувається незалежно від рівня залученого ризику, позиції/посади співробітника чи стосунків з ПУМБ.

Відповідно до рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду в 2011 році в банку було сформовано Відділ комплаєнс-контролю (з 2016 р. Управління комплаєнс-контролю), який забезпечує виконання функції комплаєнс і звітує Правлінню та Наглядовій Раді банку, що забезпечує високий ступінь залученості керівництва.

Протягом 2019 року ПУМБ впровадив зміни у системи внутрішнього контролю, системи управління ризиками (у т.ч. комплаєнс-ризиками) у відповідності з діючими вимогами законодавства. Звіти з виконання окремих етапів імплементації вимог щодо системи управління ризиками своєчасно представлені Національному банку України.

Елемент звітності В5: Інформування та навчання співробітників антикорупційним принципам і нормам поведінки

Для інформування співробітників про етичні принципи, впроваджені інструменти з боротьби з корупцією ПУМБ використовує **різні інструменти комунікації**:

- інформування через внутрішньокорпоративні видання – інтранет-портал та Workplace;
- розміщення документів для загального доступу в системі електронного документообігу.

Всі співробітники банку проходять **навчання «Комплаєнс і комплаєнс-функція у АТ «ПУМБ»**. Цей навчальний курс містить детальну інформацію щодо діючих процедур у сфері комплаєнс-контролю, в тому числі й щодо протидії корупції. У 2019 році електронний курс по комплаєнс було оновлено, його пройшли понад 90% персоналу банку.

Елемент звітності В6: Внутрішні процеси, що забезпечують послідовність дій з протидії корупції

У ПУМБ впроваджені такі внутрішні процеси для забезпечення дотримання корпоративної етики та недопущення корупції:

- **«Лінія довіри»**. З 2013 року в ПУМБ, як і у всіх інших компаніях SCM, працює єдина «Лінія довіри», яка допомагає оперативно та ефективно реагувати на випадки порушення принципів корпоративної етики, а також зловживань, махінацій та корупції. На «Лінію довіри» можуть звернутися співробітники, постачальники та партнери й повідомити про порушення, з якими вони стикаються, взаємодіючи з компаніями SCM.
- **Функція комплаєнс**. У банку створено Управління комплаєнс-контролю, яке відповідає за забезпечення виконання функції комплаєнс.
- **Фінансово-економічна безпека**. В рамках Департаменту безпеки банку діє спеціальний підрозділ, який бере участь, крім іншого, у виявленні фактів корупції та протидії їм.
- **Система управління операційним ризиком**. У банку впроваджена «Політика з управління ризиками» та діє Система управління операційним ризиком, в межах якої ризик-офіцери (працівники, призначені Наказом у кожному підрозділі або відділенні ПУМБ) на постійній основі забезпечують фіксацію інформації щодо фактів реалізації операційного та комплаєнс-ризика, в тому числі виявлених фактів корупції, шахрайства у бідь-яких його проявах, умисних дій персоналу або третіх осіб. За результатами отриманої інформації Департамент безпеки проводить розслідування та розробляє заходи з недопущення повторення аналогічних фактів у майбутньому.

Крім того, в ПУМБ впроваджена **політика нульової толерантності до шахрайства**.

Наглядова Рада та Правління банку підтримують політику нульової толерантності по відношенню до шахрайства та закликають весь персонал діяти в інтересах банку, його власників (акціонерів), клієнтів та суспільства, а також забезпечувати збереження довірених ресурсів, не допускати зловживання правами та повноваженнями. Розслідування шахрайства/підозри у шахрайстві відбувається незалежно від рівня залученого ризику, позиції/посади співробітника чи стосунків підрядників з ПУМБ.

Елемент звітності В7: Моніторинг та процеси вдосконалення



Працюємо
для Вас

ПУМБ приділяє велику увагу моніторингу та вдосконаленню процесів та програм, спрямованих на боротьбу з корупцією.

Управління комплаєнс-контролю, як і інші підрозділи банку, задіяні у процесі протидії проявам корупції, регулярно звітують перед Правлінням та Наглядовою радою банку про результати роботи.

Моніторинг ефективності антикорупційних процесів відбувається методом аналізу статистики повідомлень, що надходять в банк з різних джерел.

Співробітники банку, задіяні у процесі протидії проявам корупції, постійно вдосконалюють свої професійні навички, беручи участь у навчальних заходах і профільних конференціях.