

**Отчет о прогрессе**

**ПУМБ**

**за 2016 г.**



Працюємо  
для Вас

**Исполнительному директору  
Глобального договора ООН  
Господину Джорджу Келлу  
10017 Нью-Йорк  
США**

Уважаемый господин Келл,

Первый Украинский Международный Банк (ПУМБ) присоединился к Глобальному договору ООН в апреле 2013 года. Своим вступлением наш банк заявил о своей приверженности 10 принципам Глобального договора ООН в сфере прав человека, трудовых отношений, защиты окружающей среды и борьбы с коррупцией, и приступил к внедрению принципов устойчивого развития в свою ежедневную деятельность.

В начале 2015 года ПУМБ впервые представил Вашему вниманию Отчет о прогрессе ПУМБ за 2013-2014 годы. В 2015 году Отчет был посвящен переломному этапу в деятельности Первого Украинского. ПУМБ стал правопреемником всех прав и обязательств банка «Ренессанс Капитал» (ТМ «Банк Ренессанс Кредит») по отношению к его клиентам, партнерам, контрагентам. Объединенный универсальный банк удовлетворяет финансовые потребности клиентов различных сегментов украинского рынка.

2016 год был успешным для нашего банка. ПУМБ выполнил все требования по докапитализации Национального банка Украины. Банк сумел быть эффективным и вышел в прибыль после кризисного 2015 года, когда большинство банков понесли убытки, а более 60 финансовых учреждений покинули рынок. ПУМБ весь 2016 год активно сотрудничал с Фондом гарантирования вкладов физических лиц. Банк нарастил кредитные портфели и увеличил клиентскую базу, начал новые перспективные проекты. Новое позиционирование банка «Працюємо для Вас» отображает суть деятельности нашего бизнеса.

Уже более 25 лет ПУМБ ведет бизнес ответственно, инвестируя часть прибыли ПУМБ не только в развитие финансового учреждения, но и в социальное развитие территорий нашего присутствия. В 2016 году наши инвестиции в модернизацию составили более 257 млн гривен, а социальные инвестиции – в повышение безопасности труда сотрудников и их развитие, повышение качества продукции и услуг банка, развитие бизнес-среды и повышение финансовой грамотности украинцев – составили более 11,9 млн гривен. О наших конкретных действиях Вы можете прочитать в Отчете.

Осознавая свою ответственность перед украинским обществом, ПУМБ остается надежным и стабильным партнером для более 2 млн клиентов, частных лиц и компаний, в полном объеме выполняя свои обязательства перед клиентами и государством.

Сергей Черненко,  
Председатель Правления ПАО «ПУМБ»



Працюємо  
для Вас

## О ПУМБ

Первый Украинский Международный Банк – это крупный и надежный частный банк, который уже более 25 лет работает на украинском финансовом рынке, стремится предоставлять клиентам высококачественные банковские услуги и постоянно совершенствующийся сервис. ПУМБ входит в десятку крупнейших банков Украины по ключевым финансовым показателям.

Первый Украинский является универсальным банком, деятельность которого сосредоточена на коммерческих, розничных и инвестиционно-банковских операциях. ПУМБ стремится стать банком первого выбора, как для частных лиц, так и для корпоративных клиентов: финансовым советником и помощником, понимающим нужды и задачи клиентов, предугадывающим их ожидания и потребности, предлагающим эффективные решения.

Главный акционер банка – ООО «СКМ Финанс» (92,24% акционерного капитала), часть Группы СКМ, одной из ведущих украинских промышленных холдинговых компаний, играющих ключевую роль в экономике Украины и Восточной Европы. Фактический контроль банка осуществляет гражданин Украины господин Р.Л. Ахметов.

В 2016 году ПУМБ вошел в ТОП-10 ежегодного рейтинга «50 ведущих банков Украины 2016», составленного «Финансовым клубом». Первый Украинский – в ТОП-5 в номинации «Лучший продукт для аграриев» по версии рейтинга «Финансовый Оскар. Осень 2016». Согласно результатам рейтинга издания Delo.ua, банк занял 5-ю позицию в ТОП-20 лучших банков для малого и среднего бизнеса. Процессинговый Центр ПУМБ получил награду Service Excellence в номинации «За высокие стандарты в обслуживании клиентов и банков-аффилиатов» от MasterCard Europe SA.

### **ПУМБ в цифрах, на конец 2016 г.**

**География покрытия:** вся Украина

**Сеть:** 158 отделений

**Персонал:** 5810 сотрудников

**Клиенты:** более 38 тыс. корпоративных клиентов  
2 млн частных клиентов

**Инвестиции:** более 257 млн грн в развитие банка

**Уплаченные налоги:** более 583 млн грн



## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПУМБ

Первый Украинский Международный Банк является частью Группы СКМ и работает как ответственный бизнес. Своей деятельностью Первый Украинский обеспечивает не только устойчивые финансовые результаты, но и вносит вклад в социальный и экономический рост Украины.

В 2013 году наш банк внедрил Политику в области корпоративной социальной ответственности и стал участником Глобального Договора ООН. В 2014 году Первый Украинский принял новую редакцию Кодекса корпоративной этики, где сформулированы этические принципы и ценности банка.

В 2016 году банк изменил свое позиционирование на рынке, выбрал новые ценности для своей команды. Основные корпоративные ценности ПУМБ отображают принципы ведения бизнеса: клиент, амбиции, результат, ответственность, изменения, сотрудничество.

В 2017 году ПУМБ продолжит формировать обновленную корпоративную культуру банка. Будет принята Стратегия в области устойчивого развития ПУМБ, которая придет на смену Политике корпоративной социальной ответственности. В центре стратегии устойчивого развития ПУМБ находятся люди: клиенты, сотрудники, жители городов присутствия банка.

В Первом Украинском для сотрудников созданы безопасные и комфортные условия труда, действуют программы профессионального и карьерного развития. ПУМБ постоянно совершенствует качество сервиса для клиентов. Банк – активный участник проектов, направленных на решение социальных проблем украинского общества. Развивая бизнес-среду и повышая финансовую грамотность населения, мы инвестируем в будущее нашей страны.

**Более 11,9 млн грн –  
инвестиции ПУМБ в устойчивое развитие  
за 2016 г.:**

- Обучение и развитие сотрудников, укрепление их здоровья и повышение безопасности на рабочих местах;
- повышение качества продуктов и услуг банка;
- развитие бизнес-среды;
- повышение финансовой грамотности населения.



Працюємо  
для Вас

## СТРАТЕГИЯ ПУМБ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Стратегия ПУМБ в области устойчивого развития придет на смену Политике корпоративной социальной ответственности, действующей в банке с 2013 года. Разработанная Стратегия в области устойчивого развития ПУМБ соответствует единым принципам и подходам к деятельности в области устойчивого развития для всех компаний Группы СКМ, задекларированным в Принципах деловой этики СКМ «Так мы работаем» и в Политике устойчивого развития Группы СКМ.

В Группе СКМ все компании обязаны придерживаться этих подходов во всех аспектах деятельности: при стратегическом планировании, при реализации проектов, а также на всех уровнях управления.

### ПОЛИТИКА ГРУППЫ СКМ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

 <p><b>ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ СОТРУДНИКОВ</b></p> <p>Мы делаем всё возможное, чтобы сохранить жизнь и здоровье наших сотрудников</p>	 <p><b>БЛАГОПОЛУЧИЕ И РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ</b></p> <p>Мы стремимся, чтобы компании Группы являлись самыми привлекательными работодателями в соответствующих отраслях в регионах присутствия</p>	 <p><b>РАЗВИТИЕ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ</b></p> <p>Мы создаем комфортные условия для жизни на территориях присутствия Группы и вносим вклад в устойчивое развитие Украины</p>	 <p><b>ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ</b></p> <p>Мы стремимся сделать наши предприятия максимально энергоэффективными и минимизировать их воздействие на окружающую среду</p>
 <p><b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ</b></p> <p>Мы ведем конструктивный диалог с заинтересованными сторонами для совместного решения социальных, экономических и экологических вопросов</p>	 <p><b>КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО</b></p> <p>Мы вносим вклад в решение значимых социальных проблем общества, а также развиваем корпоративную культуру и создаем условия для самореализации наших сотрудников</p>	 <p><b>КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ</b></p> <p>Мы производим качественную продукцию и предоставляем современные и удобные услуги, соответствующие ожиданиям и потребностям наших клиентов</p>	 <p><b>БИЗНЕС-ЭТИКА</b></p> <p>Мы стремимся быть ведущей украинской компанией, соответствующей самым высоким стандартам деловой практики и бизнес-этики</p>



## ВНЕДРЕНИЕ ДЕСЯТИ ПРИНЦИПОВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРА ООН В СТРАТЕГИЮ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПУМБ

### ПРИНЦИПЫ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

**Принцип 1:** Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека.

**Принцип 2:** Деловые круги не должны быть причастны к нарушениям прав человека.

### Политика

Первый Украинский Международный Банк поддерживает и уважает защиту прав человека, провозглашенных на международном уровне и закрепленных в Общей Декларации прав человека, принятой Генеральной Ассамблеей ООН.

ПУМБ уважает и соблюдает права и свободы человека без какой-либо дискриминации независимо от пола, расы, национальности, языка, возраста, места жительства, религии и политических убеждений.

В 2014 году наш банк принял новую редакцию Кодекса корпоративной этики ПУМБ. На основании этого документа мы строим взаимоотношения друг с другом, нашими партнерами, конкурентами, клиентами и с украинским обществом в целом. В Кодексе, в том числе, содержатся положения относительно уважения личности и соблюдения прав человека.

### **Принципы корпоративной этики ПУМБ**

1. Честность и добросовестность в отношениях внутри банка
2. Честность и добросовестность в отношениях с коллегами
3. Честность и добросовестность в отношениях с собственниками (акционерами) и инвесторами
4. Порядочность в отношениях с клиентами, деловыми партнерами и другими заинтересованными лицами
5. Порядочность во взаимоотношениях с конкурентами
6. Уважение к личности и соблюдение прав человека
7. Прозрачность и открытость
8. Неприятие взяточничества и противодействие коррупции
9. Устойчивое развитие и социальная ответственность
10. Законность и верховенство права



Працюємо  
для Вас

В Стратегии ПУМБ в области устойчивого развития также зафиксированы наши принципы и подходы к взаимодействию с обществом. Банк воздерживается от реализации каких-либо решений и проектов, которые прямо или опосредованно могут привести к нарушению действующего законодательства Украины, нарушать принципы общественной морали и этики. Банк стремится, чтобы местные сообщества, на территории которых он осуществляет свою деятельность и помогает их социальному и экономическому развитию, воспринимали его как партнера. ПУМБ активно развивает корпоративное волонтерство.

### **Реализация**

Принципы корпоративной этики ПУМБ соблюдаются всеми сотрудниками банка. Кроме того, мы призываем наших подрядчиков, партнеров, клиентов придерживаться предложенных нами принципов.

С марта 2014 года ПУМБ присоединился к проекту «Доверие» Группы СКМ, цель которого – продвижение и укрепление норм и стандартов деловой этики в компаниях Группы «СКМ». Линия доверия – единый прямой канал обратной связи, по которому каждый сотрудник Группы может сообщить о нарушениях Кодекса корпоративной этики компаний Группы СКМ, в том числе ПУМБ.

В случае обнаружения корпоративных нарушений в нашем банке сотрудники обращаются в Управление комплаенс-контроля банка или связываются с Линией доверия Группы СКМ. За 2016 год на Линию доверия поступило 51 обращение. Все поступившие обращения были своевременно рассмотрены и урегулированы.

**Линия доверия СКМ:**

**0800-60-0777**

(все звонки бесплатны в пределах  
Украины)

**[trustline@scm.com.ua](mailto:trustline@scm.com.ua)**



Працюємо  
для Вас

Управление комплаенс-контроля ПУМБ осуществляет мониторинг соблюдения принципов добросовестности в обслуживании клиентов, соблюдения банковской тайны, защиты базы данных, соответствия предлагаемого продукта заказу клиента. Также Управление комплаенс-контроля контролирует достоверность, полноту, объективность и своевременность предоставления банком информации в соответствии с нормативно-правовыми актами в органы государственной власти, партнерам, клиентам, общественности.

Банк стремится предоставлять обществу правдивую и точную информацию о своих процессах, продуктах и услугах. ПУМБ, являясь одним из лидеров по открытости информации среди банков, постоянно повышает прозрачность ведения бизнеса. Банк осуществляет своевременное раскрытие полной и достоверной информации, в т. ч. о своем финансовом положении и экономических показателях. Таким образом, акционеры и инвесторы имеют возможность принимать обоснованные решения, а клиенты обладают необходимой информацией о своем финансовом партнере.

В 2016 году Первый Украинский Международный Банк активно реализовывал проекты, направленные на развитие бизнес-среды. Так, осенью ПУМБ и агропортал Latifundist Media запустили совместный проект, рассказывающий о людях, которые гордятся тем, что выращивают хлеб. О тружениках поля, которые достигли успеха кропотливым трудом, украинцы узнали в рамках проекта **«Хвала рукам, що пахнуть хлібом»** на сайте [Kurkul.com](http://Kurkul.com).

Кроме того, был реализован совместный проект ПУМБ и Digi Media **«Украинская мечта»**, участниками которого стали корпоративные клиенты банка, представители малого бизнеса. В своих интервью на страницах крупнейших информационных порталов Украины [Bigmir.net](http://Bigmir.net), [Liga.net](http://Liga.net), [Gloss.ua](http://Gloss.ua) клиенты банка поделились своими историями успеха, рассказали о том, что помогло их бизнесу оставаться на плаву в кризис, а также как решения банка помогают украинскому бизнесу.

В течение всего года наши эксперты традиционно предоставляли необходимую консультационную поддержку представителям малого и среднего бизнеса, начинающим предпринимателям, проводили обучение в регионах присутствия. Так, ведущие специалисты ПУМБ познакомили учащихся школы предпринимательства GET с финансовым инструментарием, необходимым для бизнеса. Также эксперты развеяли перед учащимися самые распространенные мифы о кредитовании.

В сентябре в рамках Business Wisdom Summit ПУМБ пригласил ключевых клиентов и партнеров банка на встречу с гуру внедрения управленческих инноваций Томасом Томисоном. Партнером мероприятия выступила Ekonomika Communication Hub. Томас Томисон познакомил гостей с видом управления – холакратией, которая строится вокруг принципа самоорганизации.

Также в 2016 году ПУМБ принял участие в Форуме корпоративных казначеев «Форум казначеев для предпринимателей». На Форуме обсуждались вопросы валютного контроля и факторинга. ПУМБ презентовал преимущества использования факторинга для развития корпоративного бизнеса.





Працюємо  
для Вас

Использование кредитных ресурсов ПУМБ позволяет украинским предприятиям развивать свой бизнес. Так, ПП «Патар» из г. Ровно, специализирующееся на производстве металлических изделий, благодаря использованию кредитных средств нашего банка смогло провести модернизацию производства и выйти на европейский рынок. А НВП «Укртрубоизол» из г. Днепр, которое занимается изоляцией и реновацией труб для нефте- и газовой промышленности, благодаря поддержке банка смогло получить новый долгосрочный контракт и расширить бизнес.

Сейчас весь мир движется в сторону цифровых технологий, соответственно меняются потребности наших клиентов. Для них предпочтительна и удобна единая система коммуникации. Она позволяет клиентам заниматься своим любимым делом – бизнесом, а финансовое учреждение помогает им в этом – обеспечивает непрерывную коммуникацию и обслуживание в различных каналах, как оффлайн, так и онлайн. В ПУМБ создана кроссфункциональная команда для построения цифрового банка **Digital ПУМБ**. У каждого клиента на платформе Digital ПУМБ создается свой кабинет, где он может обслуживаться по телефону, скайпу, в чате, на сайте. Он может получить оперативную консультацию по вопросам грамотного ведения бизнеса, проведения операций с валютой, бухгалтерии, решить все вопросы своего бизнеса в одном «окне» – через персонального менеджера.

За 2016 год количество клиентов малого и среднего бизнеса, которые обслуживаются в ПУМБ, выросло более чем на 7,7 тысяч, прирост по малому бизнесу составил +25%, по среднему +16%. За год количество крупного корпоративного бизнеса, который обслуживается в ПУМБ, выросло на 311 клиентов, прирост составил 10%.

ПУМБ уделяет большое внимание образовательным коммуникациям в социальных сетях. Банк реализовывает программу «**ПУМБ – ваш финансовый гид онлайн**», которая включает в себя аспекты управления финансами, знакомит украинцев с банковскими продуктами, финансовыми инструментами и т.д.

Кроме того, мы повышали финансовую грамотность украинцев при помощи мультимедийного проекта «**Народный банкир**». Это еженедельная телепередача на канале «Украина». Она посвящена тому, как быстро, просто и с максимальной выгодой для себя и своей семьи пользоваться банком. Все серии ТВ-проекта можно найти [на канале YouTube](#). Также рубрика «Народный банкир» выходит в газете «Сегодня» и на сайте Segodnya.ua. В отделениях банка для клиентов представлен одноименный журнал. Постоянная аудитория мультимедийного проекта «Народный банкир» насчитывает 4 млн зрителей, 350 тыс. читателей, 100 тыс. пользователей соцсетей.

В 2016 году ориентация на клиента стала частью культуры ПУМБ. Клиент – ключевая ценность банка. Все, что мы делаем, делаем для него и слоган банка «Працюємо для Вас» отображает суть деятельности команды. Каждый сотрудник делает все возможное, чтобы клиенту было удобно, легко и просто сотрудничать с нашим банком.

Для удобства клиентов во всех отделениях сети ПУМБ созданы зоны самообслуживания с планшетами и платежными терминалами, где клиенты могут сами осуществлять банковские операции. Также для комфорта клиентов – предпринимателей, банк оборудует на их территориях территориально удаленные кассы. Кроме того, банк приступил к созданию в отделениях зон 24/7 с круглосуточным доступом к банковским услугам.



В 2016 году банк обновил систему интернет-банкинга «**ПУМБ Online**», сделал ее более удобной для клиента. Преимущества обновленной системы: ее адаптивность для использования на смартфоне и планшете; все активные операции находятся на стартовой странице; предложена работа с «домашней бухгалтерией»; возможность управления лимитами по картам для операций за границей и др. Также банк внедрил ряд новых услуг для клиентов: переводы с карты на карту, возможность оплаты 2 000 различных услуг, в т.ч. пополнение мобильного и оплата коммунальных услуг. На конец года интернет-банкинг ПУМБ насчитывал 75 тыс. активных пользователей.

Наш банк постоянно изучает удовлетворенность клиентов при помощи различных инструментов. Мы собираем мнение клиента посредством внешних исследований, программы «Тайный покупатель», внутренних специализированных опросов, жалоб и предложений, которые получаем по разным каналам: обратная связь на сайте, социальные сети и обращения в call-центр. Собранная и проанализированная информация помогает нам понять, правильные ли наши стандарты, удовлетворяют ли они сегодня потребности украинского рынка и клиентов.

Кроме того, в 2016 году команда банка проводила глубинные интервью с клиентами. Мы спрашивали клиентов о том, как они ведут свой бизнес, с какими сложностями сталкиваются, какую помощь хотели бы получить. Систематизируем их боли и радости. Разрабатываем необходимое предложение для них. Также рассматриваем клиентские процессы как набор шагов customer journey. Выстраивая путь клиента, лучше понимаем, как клиенту помочь.

Сегодня ПУМБ достиг достаточно высокого уровня качества обслуживания клиентов. Однако мы хотим, чтобы наши клиенты не только с удовольствием обслуживались в банке, но и рекомендовали ПУМБ другим. Для этого уже несколько лет измеряем индекс лояльности (NPS). И в 2016 году банк начал переход от показателя лояльности к построению системы NPS. Новая система позволит нам выявлять проблемные зоны взаимодействия наибольшего количества клиентов с банком и работать над их устранением.

В 2016 году ПУМБ активно сотрудничал с Фондом гарантирования вкладов физических лиц. За год Первый Украинский выплатил 1,7 млрд гривен, обслужив 35 860 клиентов. 7 800 клиентов решили продолжить сотрудничество с ПУМБ.

Первый Украинский Международный Банк в 2016 году активно развивал корпоративное волонтерство. Наши сотрудники участвовали в экологических и социальных инициативах.



Працюємо  
для Вас

**Инвестиции банка  
в социальные проекты  
в 2016 г. составили  
более 179 тыс. грн.**

В апреле и октябре сотрудники ПУМБ вышли на экологические субботники, участвуя в масштабной всеукраинской акции Группы СКМ. Они своими руками делали жизнь своих городов лучше, убирали от мусора парки и скверы.

29 мая, в канун Международного дня защиты детей, сотрудники ПУМБ вместе с семьями приняли участие в 24-м благотворительном «Пробеге под каштанами», который прошел по центральным улицам Киева. Команда ПУМБ была одной из многочисленных команд. Все собранные в рамках проекта средства были переданы в Научно-практический медицинский центр детской кардиологии и кардиохирургии МЗ Украины.

В сентябре футбольная команда ПУМБ приняла участие в 4-м благотворительном турнире по мини-футболу «Кубок надежды», организованном клубом «Football For All» и благотворительным фондом помощи онкобольным детям «Краб». Главной задачей осеннего турнира была помощь в покупке анализатора уровня гемоглобина в крови для отделения детской онкологии Национального института рака.

Наш банк уже в течение семи лет поддерживает воспитанников детских домов. В мае и декабре мы провели благотворительные акции по сбору принадлежностей первой необходимости и денежных пожертвований для воспитанников специализированных детских учреждений в разных регионах Украины. В 2016 году мы оказали помощь 16 детдомам.

Второй год подряд ПУМБ принял участие в Дне донора. В 2016 году День Донора прошел в Киевском центре крови. Собранная кровь была передана маленьким пациентам детского отделения Киевского городского клинического онкологического центра.

Впервые в 2016 году сотрудники ПУМБ присоединились к акции Lots of Socks. 21 марта сотрудники банка выразили поддержку людям с синдромом Дауна, приняли участие во флешмобе с цветными носочками и собрали финансовую помощь для деятельности Всеукраинской благотворительной организации «Даун Синдром». Она финансирует работу Центра раннего развития и реализации программ по развитию детей с синдромом Дауна.



## ПРИНЦИПЫ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

**Принцип 3:** Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и реальное признание права на заключение коллективных договоров.

**Принцип 4:** Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда.

**Принцип 5:** Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда.

**Принцип 6:** Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости.

### Политика

ПУМБ – один из лучших работодателей банковского рынка Украины. Согласно результатам исследования «Лучший работодатель 2016», ПУМБ входит в Топ-10 работодателей банковской отрасли среди студенческой выборки.

На конец 2016 года в банке трудилось 5810 человек. Среди сотрудников ПУМБ – экономисты и финансисты, люди интеллектуальных и творческих профессий, работающие в офисах, отделениях, точках продаж. Сотрудники – главный актив банка, залог устойчивого развития финансового учреждения.

В сфере трудовых отношений ПУМБ придерживается Конституции Украины, действующего законодательства Украины и поддерживает положения Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда, принятой в 1998 году.

ПУМБ придерживается высоких стандартов в области обеспечения достойных и безопасных условий труда для сотрудников, развития их профессиональных качеств.

Первый Украинский осуществляет свою деятельность, соблюдая принципы добросовестных трудовых практик и уважения прав человека:

- Уважение и соблюдение прав сотрудников.
- Соблюдение действующего трудового законодательства Украины.
- Обеспечение достойных условий труда, конкурентоспособной заработной платы и социальной защиты сотрудников.
- Развитие интеллектуального потенциала сотрудников.

В Кодексе корпоративной этики ПУМБ зафиксировано, что абсолютно все сотрудники банка соблюдают права и свободы человека без какой-либо дискриминации независимо от пола, расы, национальности, языка, возраста, места жительства, религии и политических убеждений. В ПУМБ не используется детский труд.

В Первом Украинском сформирована и функционирует система управления охраной труда в соответствии с законодательством Украины. Разработаны и утверждены внутренние нормативные документы по охране труда (положения и инструкции), назначены приказом



ответственные за выполнение требований охраны труда в главном офисе и региональных центрах.

С работниками банка регулярно проводятся вводные, первичные, повторные, внеплановые и целевые инструктажи по вопросам охраны труда, пожарной и техногенной безопасности. Проводится обучение и проверка знаний комиссиями ПУМБ. В 2016 году банк проводил учебные практические занятия по эвакуации работников из здания при возникновении чрезвычайных ситуаций, обучающие занятия по применению огнетушителей для тушения пожара.

Общее руководство системой управления охраны труда осуществляет заместитель Председателя Правления, курирующий это направление деятельности. Для организации проведения правовых, организационно-технических, санитарно-гигиенических и лечебно-профилактических мероприятий, направленных на предотвращение несчастных случаев, профессиональных заболеваний и аварий в трудовом процессе, в ПУМБ создан Сектор охраны труда в составе Управления обеспечения деятельности банка.

Кроме того, в банке разработаны и внедрены: Порядок поиска и отбора персонала, Политика обучения персонала, а также другие процедуры, в которых определены подходы к поиску, мотивации, обучению сотрудников.

### **Реализация**

ПУМБ уважает право своих сотрудников на создание профессиональных союзов и других объединений, представляющих их интересы, а также открыто и честно сотрудничает с этими объединениями.

В банке действует Коллективный договор, в котором сформулированы положения об условиях и оплате труда, социальных льготах и гарантиях. Коллективный договор гарантирует защиту прав и интересов сотрудников. Все изменения к Коллективному договору обсуждаются Советом трудового коллектива с сотрудниками и принимаются на собрании трудового коллектива. В 2016 г. в связи с изменением организационной структуры банка был принят в новой редакции Коллективный договор.

В 2016 году ПУМБ традиционно инвестировал в повышение уровня безопасности рабочих мест, сохранение жизни и здоровья сотрудников. Банк проводил лабораторные исследования рабочих мест на наличие вредных факторов, предварительные и периодические медицинские осмотры сотрудников, которые заняты на работах с вредными и опасными условиями труда, а также сотрудников возрастом до 21 года. Банк финансировал проведение идентификации зданий по определению потенциальной опасности объекта, проведение экспертизы на соответствие новых открывающихся отделений правилам пожарной безопасности, предрейсового медицинского осмотра водителей автотранспорта, проведение технического осмотра автомобилей перед выездом в рейс, закупку медицинских препаратов для структурных подразделений банка с целью профилактики простудных заболеваний, оказания первой доврачебной медицинской помощи. ПУМБ обеспечивал аптечками автотранспорт, а некоторых работников необходимыми средствами защиты и спецодеждой, закупал для сотрудников очищенную питьевую воду.



Працюємо  
для Вас

Банк инвестировал в обучение в специализированных учебных центрах сотрудников, ответственных за соблюдение требований охраны труда, пожарной безопасности, гражданской защиты, электробезопасности, безопасной эксплуатации газового, лифтового оборудования. ПУМБ занимался приобретением, монтажом и техническим обслуживанием необходимых первичных средств пожаротушения, противопожарных преград и дверей, проводил техническое обслуживание систем обеспечения жизнедеятельности согласно установленным нормативам, улучшал состояние безопасности, гигиены труда и производственной среды.

**В 2016 г. инвестиции ПУМБ  
в охрану труда и  
безопасность сотрудников  
составили  
около 1,3 млн грн.**

В 2016 г. работникам банка были дважды пересмотрены заработные платы. Весной повышение оплаты труда коснулось 62,4% сотрудников, осенью – 82% персонала, при этом среднее повышение составило 15%. Пересмотр зарплаты учитывал личную эффективность и результативность каждого сотрудника, а также рыночный уровень зарплат.

В ПУМБ утверждено и действует 28 мотивационных программ. Среднее количество участников систем мотивации за 12 месяцев 2016 года в банке составило 2 717 или 62% от численности всего персонала. В течение 2016 г. с целью повышения эффективности систем мотивации были проведены изменения в 22 из них. Кроме того, за год внедрено 6 новых систем мотивации для сотрудников различных подразделений.

Также в Первом Украинском утверждены и действуют 9 программ карьерного развития для различных категорий персонала. Среднее количество участников систем карьерного развития составило 48% от численности всего персонала. 50% участников Программ карьерного развития в течение года получили повышение в должности, была пересмотрена их заработная плата. Всего за 12 месяцев переведены на руководящие должности 183 сотрудника банка, это 53% от общего количества назначений на руководящие должности.



Развитие сотрудников – одно из главных направлений стратегии банка. В 2016 году банк активно занимался адаптацией коллег – обучением новичков, позволяющим любому сотруднику быстро и качественно приступить к выполнению своих обязанностей. Банк помогает раскрыть потенциал своих сотрудников. В рамках карьерной карты в ПУМБ стартовали центры оценки и развития. По их итогам сотрудники получают обратную связь и развиваются по индивидуальному плану. Центр оценки проводится для управленческих позиций.

Также ПУМБ уделял много внимания развитию инновационности персонала. В 2016 году стартовал проект **IT Drive**. В его рамках сотрудники департамента информационных технологий иницируют и реализовывают идеи по совершенствованию внутренних процессов и опыта клиентов в пользовании продуктами банка. Также фокусом 2016 года было развитие клиентоориентированности персонала.

Традиционно одним из приоритетов обучения в ПУМБ является развитие менеджеров. Ключевыми модулями в «**Школе менеджмента**» в 2016 году стали управление изменениями и управление проектами. Банк продолжил развивать управленческую зрелость и «Клуб Лидеров». «**Клуб Лидеров**» – это ресурс новых идей и знаний в области менеджмента и лидерства, предоставляющий возможность общаться и обмениваться опытом, давать и получать обратную связь, совместно решать бизнес-задачи, проявить себя и получить признание. Также внедрялась культура наставничества в отделениях сети банка.

В нашем банке продолжил успешно функционировать «**Институт внутреннего тренерства**». Выпускники Института разрабатывают и проводят обучающие тренинги для всех сотрудников банка.

ПУМБ верит в потенциал украинской молодежи. В 2016 году стартовала программа **B2B school**, направленная на развитие специалистов в малом бизнесе. Это 3-месячный курс для выпускников ВУЗов или молодых специалистов, который включает в себя тренинги, мастер-классы, вебинары и практику, проходящие под руководством опытного наставника. По результатам программы 6 стажёров были трудоустроены на позиции специалистов по работе с юридическими лицами. Также была реализована стажерская программа по розничному бизнесу Grow with us в Киеве, Харькове и Одессе. Всего в течение 2016 года на неполную занятость были приняты 62 студента на позиции специалистов по обслуживанию клиентов и финансовых консультантов.

В рамках международной инициативы Global Money Week, нацеленной на повышение уровня финансового образования и финансовой интеграции среди молодежи, ПУМБ провел встречу со студентами Института банковских технологий и бизнеса Университета банковского дела.

В 2016 году разработано новое позиционирование ПУМБ как работодателя, который создает простор для развития и возможности для сотрудников разных направлений и уровней должностей. [Карьерный сайт ПУМБ](#) – площадка для коммуникации с соискателями на различные вакансии.



Працюємо  
для Вас

Банк ПУМБ отличается высокой стабильностью на рынке, постоянный рост финансовых показателей, увеличение количества отделений, реализация новых проектов. Как работодатель ПУМБ заботится о своих сотрудниках, регулярно пересматриваются заработные платы, предлагается внутреннее и внешнее обучение. В банке проводится конкурс на «Лучшего сотрудника года», победители которого ежегодно отправляются в увлекательную поездку за рубеж.

**Инвестиции ПУМБ  
в развитие и  
обучение сотрудников  
в 2016 году составили  
5,6 млн грн.**





## ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ

**Принцип 7:** Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности.

**Принцип 8:** Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды.

**Принцип 9:** Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий.

### Политика

Эффективное использование природных ресурсов и снижение влияния на окружающую среду – важные условия для успешного развития бизнеса и достойной жизни людей. Поэтому мы стремимся рационально использовать электроэнергию, воду, бумагу, минимизируем влияние нашего бизнеса на окружающую среду.

ПУМБ соблюдает национальные законодательные нормы в сфере защиты окружающей среды. Большое внимание банк уделяет развитию экологической культуры среди сотрудников банка, партнеров, клиентов, украинского общества в целом.

### Реализация

Внедряя инновационные технологии в бизнес-процессы и обслуживание клиентов, ПУМБ поддерживает «зеленые» стандарты и вносит свой вклад в сохранение окружающей среды.

Интернет-системы самообслуживания не только удобны для клиентов, выгодны для бизнеса, но и благотворно влияют на окружающую среду. Так, на конец 2016 года интернет-банкинг «ПУМБ online» заменял работу 53 обычных отделений банка, с персоналом в среднем по 7 сотрудников в каждом. Это существенная экономия природных ресурсов и энергии, которые потребовались бы для организации и работы отделений.

Сотрудники ПУМБ ежедневно прилагают усилия для сохранения окружающей среды:

- применяют принципы «Зеленого офиса»: экономно расходуют энергоресурсы, экономят бумагу, оптимально используют оборудование, используют процедуры электронного документооборота, собирают макулатуру;
- принимают участие в экологических инициативах.

В 2016 г. в банке проводилась замена традиционных источников освещения на энергосберегающие. В результате применения новых технологий в офисных помещениях сэкономлено за год 19588,8 кВт-ч электроэнергии. За 2016 год банк передал на вторичную переработку 15,9 тонн бумаги.



## ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

**Принцип 10.** Деловые круги должны противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.

### Политика

В 2014 году наш банк принял новую редакцию Кодекса корпоративной этики ПУМБ, которая учитывает лучшие практики в сфере корпоративной культуры и этики. Кодекс определяет основополагающие принципы ведения бизнеса. Одним из объявленных принципов является «неприятие взяточничества и противодействие коррупции». Все принципы, требования и стандарты Кодекса корпоративной этики обязательны для выполнения всеми сотрудниками банка.

В 2014 году в банке была утверждена, а в 2016 актуализирована Политика антимонопольного комплаенса, основной целью которой является недопущение возникновения нарушений в сфере конкурентного права со стороны ответственных подразделений банка, а также Порядок обеспечения контроля использования закрытой информации, способствующий сохранению конфиденциальных данных.

В 2016 году в ПУМБ была принята «Антикоррупционная программа ПАО «ПУМБ». Антикоррупционная программа устанавливает комплекс правил, стандартов и процедур относительно выявления, противодействия и предотвращения коррупции и применяется во всех сферах деятельности банка.

Также в 2016 году было актуализировано «Положение об осуществлении контроля соблюдения требований законодательства Украины и иных обязательных требований в ПАО «ПУМБ», которое описывает механизмы контроля в банке соблюдения требований законодательства.

В ПУМБ внедрена прозрачная система корпоративного управления. В 2016 году ПУМБ не установил факты уголовного преследования сотрудников в связи с коррупционными нарушениями.

### Реализация

Следуя рекомендации Глобального договора ООН, предполагающей предоставление отчетности о действиях и инициативах, которые были предприняты для борьбы с коррупцией в соответствии с двумя уровнями ответственности (основные элементы отчетности и целевые элементы отчетности), ПУМБ выбрал отчетность по основным элементам (B1-B7).

#### Элемент отчетности B1: Публичные заявления противодействовать коррупции

Неприятие взяточничества и противодействие коррупции – один из основополагающих принципов ведения бизнеса в ПУМБ, который зафиксирован в Кодексе корпоративной этики



банка. ПУМБ виступає проти будь-яких спроб підкупу і взяточництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг. Банк неукосно дотримується правил вибору постачальників без необґрунтованого надання переваг комусь з них.

Елемент звітності В2: Стремління дотримуватися діючі закони

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

Антикорупційна програма ПУМБ розроблена в відповідності з Конституцією України, Закону України «Про протидію корупції» і іншого антикорупційного законодавства.

В нашому банку діє функція комплаєнс – незалежна діяльність в межах системи внутрішнього контролю, забезпечуюча контроль ризику регуляторних санкцій, фінансових втрат, репутаційних втрат, виникаючих в результаті несоблюдення норм законодавства, положень внутрішніх документів, стандартів доброчесної конкуренції, ситуацій конфлікту інтересів, несоблюдення вимог корпоративної етики.

Елемент звітності В3: Претворення в життя обов'язків протидіювати корупції

В ПУМБ діє регламентуючий документ, направлений на запобігання конфлікту інтересів і порушень, пов'язаних з проведенням закупівель у зовнішніх постачальників – прийнята процедура по вибору підрядників, забезпечуюча прозорість і відкритість проведення закупівель. На корпоративному порталі публікуються умови і результати тендерів і конкурсів. В ПУМБ створена Тендерна Комісія, здійснююча вибір постачальників на основі наданої тендерної документації учасників тендера. В 2016 році були актуалізовані внутрішні нормативні документи регламентуючі роботу Тендерної Комісії, процедури закупівель і вибору постачальників. Правлінням банку затверджено Положення «Про Систему управління ризиками третіх осіб».

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

Також з 2012 року в банку діє Порядок вручення і отримання подарунків і запрошень.



В 2014 году в банке была утверждена Политика антимонопольного комплаенса, основной целью которой является недопущение возникновения нарушений в сфере конкурентного права со стороны ответственных подразделений банка, а также Порядок обеспечения контроля использования закрытой информации, способствующий сохранению конфиденциальных данных. В 2015 году в банке был разработан Регламент антимонопольных процессов и взаимодействия в Группе СКМ.

Элемент отчетности В4: Поддержка деятельности по противодействию коррупции со стороны руководства организации

Руководство ПУМБ разделяет этические принципы и управленческие подходы, зафиксированные в корпоративных документах, принимает участие в совершенствовании внутренних норм.

В ПУМБ создан и действует Комитет по этике и деловому поведению, в который входят топ-менеджеры банка. Председателем Комитета является заместитель Председателя Правления, курирующий работу с персоналом банка. В 2016 г. Правление банка утвердило в новой редакции «Положение о Комитете по этике и деловому поведению ПАО «ПУМБ».

Основной целью работы Комитета является обеспечение реализации в ПУМБ единых стандартов и принципов Группы СКМ в сфере корпоративной этики и делового поведения.

В компетенцию Комитета входит:

- реакция на обращения по поводу нарушений и контроль соблюдения требований Кодекса;
- разработка рекомендаций с целью совершенствования деловой этики банка;
- организация мониторинга влияния норм деловой этики на корпоративную культуру ПУМБ.

В ПУМБ действует эффективная система корпоративного управления, которая базируется на соблюдении баланса интересов всех заинтересованных сторон, взаимоотношений между акционерами и третьими лицами, открытости ведения бизнеса и информационной прозрачности, равноправия и объективности в принятии решений.

Высшим органом управления ПУМБ является Общее собрание акционеров.

Наблюдательный совет банка, избираемый Общим собранием акционеров и ему подотчетный, обеспечивает защиту прав акционеров ПУМБ и в соответствии с Уставом и действующим законодательством Украины, контролирует и регулирует деятельность Правления банка. Правление банка является исполнительным органом, осуществляющим текущее руководство ПУМБ и реализующим задачи, поставленные акционерами и Наблюдательным советом.

В банке функционирует Департамент внутреннего аудита, подчиняющийся Наблюдательному совету банка, который содействует органам управления в обеспечении эффективной работы ПУМБ. С целью проведения проверки и подтверждения финансовой



отчетности банка ежегодно привлекается внешний аудитор (аудиторская фирма), не связанный имущественными интересами с ПУМБ и его акционерами.

В соответствии с рекомендациями Базельского комитета по банковскому надзору в 2011 году в банке был сформирован Отдел комплаенс-контроля (с 2016 г. Управление комплаенс-контроля), который обеспечивает выполнение функции комплаенс и отчетывается Правлению и Наблюдательному Совету банка, что обеспечивает высокую степень вовлеченности руководства.

Элемент отчетности В5: Информирование и обучение сотрудников антикоррупционным принципам и нормам поведения

Для информирования сотрудников об этических принципах, внедряемых инструментах по борьбе с коррупцией ПУМБ использует различные инструменты коммуникации:

- Информирование через внутрикорпоративные издания – корпоративный журнал и интранет-портал;
- Размещение документов для общего доступа в системе электронного документооборота.

Все сотрудники банка проходят обучение «Комплаенс и комплаенс-функция в ПАО «ПУМБ». Этот учебный курс содержит детальную информацию относительно действующих процедур в сфере комплаенс-контроля, в том числе и в отношении противодействия коррупции. В 2016 году электронный курс по комплаенс был обновлен, а также в него были добавлены материалы антикоррупционной программы, которая была утверждена в банке.

Элемент отчетности В6: Внутренние процессы, обеспечивающие последовательность действий по противодействию коррупции

В ПУМБ внедрены следующие внутренние процессы для обеспечения соблюдения корпоративной этики и недопущения коррупции:

- **«Линия доверия».** С 2013 года в ПУМБ, как и во всех остальных компаниях Группы СКМ, работает единая Линия доверия, которая помогает оперативно и эффективно реагировать на случаи нарушения принципов корпоративной этики, а также злоупотреблений, махинаций и коррупции. На «Линию доверия СКМ» могут обратиться сотрудники, поставщики и партнеры и сообщить о нарушениях, с которыми они сталкиваются, взаимодействуя с компаниями Группы.
- **Функция комплаенс.** В банке создано Управление комплаенс-контроля, которое отвечает за обеспечение выполнения функции комплаенс.
- **Финансово-экономическая безопасность.** В рамках Департамента безопасности банка действует специальное подразделение, участвующее, кроме прочего, в выявлении фактов коррупции и противодействия им.
- **Система управления операционным риском.** В банке действует Система управления операционным риском, в рамках которой риск-офицеры на постоянной основе обеспечивают фиксацию информации о факторах операционного риска, используемой, кроме прочего, для идентификации фактов коррупции. В 2016 г. были



Працюємо  
для Вас

утверждены новые редакции: Политики управления и контроля операционного риска в ПАО «ПУМБ», Общей политики управления и контроля банковских рисков в ПАО «ПУМБ», Политики толерантности к операционным рискам ПАО «ПУМБ».

#### Элемент отчетности В7: Мониторинг и процессы совершенствования

ПУМБ уделяет больше внимание мониторингу и усовершенствованию процессов и программ, направленных на борьбу с коррупцией.

Управление комплаенс-контроля, как и другие подразделения банка, задействованные в процессе противодействия проявлениям коррупции, регулярно отчитываются перед Правлением и Наблюдательным советом банка о результатах работы.

Мониторинг эффективности антикоррупционных процессов происходит посредством анализа статистики сообщений, поступающих в банк из различных источников.

Сотрудники банка, задействованные в процессе противодействия проявлениям коррупции, постоянно совершенствуют свои профессиональные навыки путем участия в обучающих мероприятиях и профильных конференциях.