

Звіт про прогрес

ПУМБ

за 2017 р.



Працюємо
для Вас

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

Шановна пані Кінго,

Перший Український Міжнародний Банк (ПУМБ) приєднався до Глобального договору ООН у квітні 2013 року. Своім вступом наш банк заявив про свою прихильність до 10 принципів Глобального договору ООН у сфері прав людини, трудових відносин, захисту навколишнього середовища та боротьби з корупцією, і приступив до впровадження принципів сталого розвитку в свою щоденну діяльність.

На початку 2015 року ПУМБ уперше представив Вашій увазі Звіт про прогрес ПУМБ за 2013-2014 роки. В 2015 році Звіт був присвячений перехідному етапу в діяльності Першого Українського, коли ПУМБ став правонаступником усіх прав та обов'язків банку «Ренесанс Капітал». 2016 рік був успішним для нашої банку – він зміг стати ефективним і вийшов у прибуток після кризового 2015 року, коли більшість банків понесли збитки, а понад 60 фінансових установ покинули ринок. 2017 рік – рік повноцінної ділової активності універсального банку ПУМБ, впровадження новітніх технологій у всі напрямки бізнесу.

Понад 25 років ПУМБ веде бізнес відповідально, інвестуючи в гармонійний розвиток фінансової установи – реалізацію бізнес-можливостей, отримання високого фінансового результату та посилення соціальної значущості організації. У 2017 році наші інвестиції в модернізацію склали понад 425 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 23 млн гривень. Про наші конкретні дії Ви можете прочитати у Звіті.

ПУМБ залишається надійним та стабільним партнером для клієнтів, приватних осіб і компаній, в повному обсязі виконуючи свої зобов'язання перед ними та державою. Для банку важливий баланс розвитку бізнесу та співробітників, залучення в соціальне життя суспільства.

Сергій Черненко,
Голова Правління ПАТ «ПУМБ»



Працюємо
для Вас

ПРО ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, який вже понад 25 років працює на українському фінансовому ринку, прагне надавати клієнтам високоякісні банківські послуги та сервіс, що постійно удосконалюється. ПУМБ входить у десятку найбільших банків України за ключовими фінансовими показниками.

Перший Український 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 і потреби, пропонує ефективні рішення.

Головний акціонер банку – ТОВ «СКМ Фінанс» (92,24% акціонерного капіталу), частина Групи СКМ, однієї з провідних українських промислових холдингових компаній, що грають ключову роль в економіці України та Східної Європи. Фактичний контроль банку здійснює громадянин України пан Р.Л. Ахметов.

У 2017 році ПУМБ увійшов у ТОП-10 щорічного рейтингу «50 провідних банків України», складеного «Фінансовим клубом». В рейтингу «Фінансовий Оскар» за версією журналу «Бізнес» Перший Український – у ТОП-2 у номінації «Аграрний банк». Відповідно до результатів дослідження Transparency International Україна, ПУМБ – лідер рейтингу прозорості компаній фінансового сектора. Перший Український Міжнародний Банк увійшов до десяти найбільш надійних банків країн за версією Dragon Capital та журналу «Новое Время». Процесинговий Центр ПУМБ отримав нагороду «Bank 2017: Leadership in affiliate business», яка підтверджує, що банк є лідером на ринку спонсорських послуг для банків-учасників МПС MasterCard WorldWide.

ПУМБ у цифрах, на кінець 2017 р.

Географія покриття: вся Україна

Мережа: 164 відділення

Персонал: 7 251 співробітник

Клієнти: понад 49 тис. корпоративних клієнтів
1,2 млн приватних клієнтів

Інвестиції: понад 425 млн грн у розвиток банку

Сплачені податки: 561,6 млн грн



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк є частиною Групи СКМ 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 і став учасником Глобального Договору ООН. У 2017 році Перший Український прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики, де сформульовані етичні принципи та цінності банку.

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 в 2017 році: клієнт, амбіції, результат, відповідальність, зміни, співробітництво.

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

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 23 млн грн –
інвестиції ПУМБ у сталий розвиток
за 2017 р.:**

- Навчання та розвиток співробітників, зміцнення їх здоров'я і підвищення безпеки на робочих місцях;
- підвищення якості продуктів та послуг банку;
- розвиток бізнес-середовища та місцевих спільнот;
- 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 діє в банку з 2013 року. Ключові пріоритети Стратегії – благополуччя та розвиток співробітників, якість продукції та послуг, розвиток місцевих спільнот та бізнес-середовища, корпоративне волонтерство.

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

У Групі СКМ всі компанії зобов'язані дотримуватися цих підходів у всіх аспектах діяльності: при стратегічному плануванні, реалізації проектів, 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 2017 році наш банк прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики ПУМБ. На підставі цього документа 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 і протидія корупції
9. Сталий розвиток і соціальна відповідальність
10. Законність і верховенство права



Працюємо
для Вас

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 проєктів, 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

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 проєкту «Довіра» Групи СКМ, мета якого – просування та зміцнення норм і стандартів ділової етики в компаніях Групи «СКМ». Лінія довіри – єдиний прямий канал зворотного зв'язку, за яким кожен співробітник Групи може повідомити про порушення Кодексу корпоративної етики компаній Групи СКМ, у тому числі ПУМБ.

У разі виявлення корпоративних порушень у нашому банку співробітники звертаються до Управління комплаєнс-контролю банку або зв'язуються з Лінією довіри Групи СКМ. За 2017 рік на Лінію довіри надійшло 48 звернень. 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 здійснює моніторинг дотримання принципів сумлінності в обслуговуванні клієнтів, дотримання банківської таємниці, захисту бази даних, відповідності запропонованого 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 прагне надати громадськості правдиву і точну інформацію про свої процеси, продукти та послуги. ПУМБ, будучи одним з лідерів по відкритості інформації серед банків, постійно



підвищує прозорість ведення бізнесу. Банк здійснює своєчасне розкриття повної та достовірної інформації, в т. ч. про своє фінансове становище та економічні показники. Таким чином, акціонери та інвестори можуть приймати обґрунтовані рішення, а клієнти володіють необхідною інформацією про свого фінансового партнера.

У 2017 році Перший Український Міжнародний Банк активно реалізовував проекти, спрямовані на розвиток бізнес-середовища. Так, ПУМБ і агропортал Latifundist Media продовжили спільний проект, що розповідає про людей, які пишуться тим, що вирощують хліб. З історій та відео про життєвий шлях аграріїв, їх прихід в сільське господарство і безмежну любов до свого ремесла українці дізналися в рамках 2-го сезону проекту **«Хвала рукам, що пахнуть хлібом»** на сайті Kurkul.com. Цього разу учасниками проекту стали не тільки клієнти банку, але й інші яскраві представники аграрної галузі з різних регіонів України. Проект переглянули 75 000 українських аграріїв і фермерів.

Крім того, банк реалізував контент-проект на підтримку малого бізнесу – **«Вирощуємо бізнес разом з ПУМБ»**. Проект полягав у випуску ряду корисних статей про представників українського бізнесу, аналітичних матеріалів, перекладних статей із зарубіжних джерел, книжкового гайду по фаховій літературі. [Проект для малого бізнесу](#) переглянули понад 50 000 чоловік.

Протягом всього року наші експерти надавали необхідну консультаційну підтримку представникам малого та середнього бізнесу, підприємцям-початківцям, проводили навчання у регіонах присутності. Використання кредитних ресурсів ПУМБ дозволяє українським підприємствам розвивати свій бізнес. Вони проводять модернізацію виробництва і виходять на європейський ринок, отримують нові довгострокові контакти та розширюють бізнес. У 2017 році банк підвищив швидкість прийняття рішення щодо фінансування бізнесу, скоротився термін до 5-7 днів.

Клієнти малого бізнесу надають перевагу та вважають зручнішим віддалене обслуговування. ПУМБ розвивав для них цифровий банк **Digital ПУМБ**. За 2017 рік до Digital ПУМБ приєдналися 487 клієнтів. У кожного клієнта на платформі Digital ПУМБ є свій кабінет, де він може обслуговуватися по телефону, скайпу, в чаті, на сайті. Він отримує оперативну консультацію з питань грамотного ведення бізнесу, проведення операцій з валютою, бухгалтерії, юридичних та фінансових питань. Клієнт може вирішити всі питання свого бізнесу в одному «вікні» – через персонального менеджера.

За 2017 рік кількість клієнтів малого та середнього бізнесу, що обслуговуються в ПУМБ, зросла на 6277 клієнтів, приріст по малому бізнесу склав + 16,3%, по середньому +10,4. За рік кількість великого корпоративного бізнесу, який обслуговується у ПУМБ, зросла на 111 клієнтів, приріст склав 3,3%. Кількість державних компаній, що обслуговуються у ПУМБ, збільшилася на 15 компаній, приріст +13%.

Оскільки рівень фінансової грамотності населення в Україні поки низький, 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.

Мультимедійний проект **«Народний банкір»** вчить, як швидко, просто і з максимальною вигодою для себе та своєї сім'ї користуватися банком. Всі серії ТБ-проекту можна знайти [на каналі YouTube](#). Також рубрика «Народний банкір» виходить у газеті «Сьогодні» і на сайті



Працюємо
для Вас

Segodnya.ua. У відділеннях банку для клієнтів представлений однойменний журнал. Постійна аудиторія мультимедійного проекту «Народний банкір» налічує 4 млн глядачів, 350 тис. читачів, 100 тис. користувачів соцмереж.

Клієнт – ключова цінність ПУМБ. Кожен співробітник робить усе можливе, щоб клієнту було зручно, легко й просто співпрацювати з банком.

Для зручності клієнтів у всіх відділеннях мережі ПУМБ створені зони самообслуговування з планшетами та платіжними терміналами, де клієнти можуть самі здійснювати банківські операції. Всі відділення обладнані платіжними терміналами ПТКС, всюди надано безкоштовний Wi-Fi. Також для комфорту клієнтів – підприємців, банк обладнує на їхніх територіях територіально віддалені каси і точки B@W. Крім того, банк створює в відділеннях зони 24/7 з цілодобовим доступом до банківських послуг: на кінець року ці зони організовані в 33 відділеннях у 17 містах. Також банк ввів у 44 відділеннях посаду мітер-грітер: він зустрічає клієнтів, навчає користуванню ПТКС та інтернет-банкінгом, консулює, допомагає зорієнтуватися у відділенні і скеровує до відповідного співробітника.

У 2017 році банк оновив систему інтернет-банкінгу «**ПУМБ Online 2.0**», зробив її більш зручною для клієнта. Додані нові можливості для клієнтів: переказ з рахунку на карту і з карти на рахунок, погашення кредитів карткою, самостійне скидання пароля/розблокування запису, відправка реквізитів для оплати у SMS, додані нагадування про наближення події (закінчення депозиту, заблокована картка тощо). Наприкінці року інтернет-банкінг ПУМБ налічував 172 тис. активних користувачів.

Банк 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 про відгуки та поведінку клієнтів при взаємодії з банком. Зібрана і проаналізована інформація допомагає зрозуміти, чи правильні стандарти банку, чи задовольняють вони сьогодні потреби українського ринку.

У 2017 році банк почав щомісяця збирати понад 30 000 оцінок лояльності в різних точках контакту і на різних етапах життя клієнтів. Для повноцінного аналізу причин виставлених оцінок і розробки необхідних дій для покращення клієнтського досвіду банк проводить понад тисячу глибинних інтерв'ю зі своїми клієнтами. Систематизуючи їх болі та радості, визначає, що дійсно важливо клієнтам, чому в першу чергу потрібно приділити увагу.

Розглядаючи клієнтські процеси як набір кроків customer journey, ми вибудовуємо ідеальний шлях клієнта як користувача банківських послуг. Такий підхід дає нам розуміння, як створити якісний продукт, який буде простим і зрозумілим для нашого клієнта в каналах, найбільш зручних для нього.

Сьогодні банк продовжує вимірювати індекс лояльності (NPS) для роздрібних і корпоративних клієнтів. Щодня «агенти щастя» спілкуються з десятками клієнтів, шукають рішення, які дозволять нам ставати кращими не тільки нас самих, але й інших фінансових установ.

Кілька прикладів того, що було зроблено в 2017 році для покращення клієнтського досвіду:

- Для корпоративних клієнтів створено хмаровий електронний цифровий підпис.
- У відділення, де клієнти незадоволені чергами, введений мітер-грітер, додані касири і термінали самообслуговування ПТКС.
- У «ПУМБ Online 2.0» для роздрібних клієнтів додали виправлення шаблонів, підказки, навчальні матеріали.



Працюємо
для Вас

- На платіжному майданчику PayHub проводиться щомісячний апгрейд функціоналу та розробка нових опцій.
- Створено автопогашення споживчого кредитування через IVR та call-центр.

У 2017 році ПУМБ продовжив активно співпрацювати з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб. За рік Перший Український виплатив 1,5 млрд гривень, обслужив 39 850 клієнтів неплатоспроможних банків. У 2017 році 5 600 клієнтів вирішили продовжити співпрацю з ПУМБ.

За 2017 рік 18 960 пенсіонерів вибрали банк ПУМБ для обслуговування, оформили пакет «Соціальний». 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.

ПУМБ у 2017 році виступив партнером Київської школи економіки (KSE), надавши KSE фінансову допомогу на суму 272 304 грн. KSE спеціалізується на підготовці економістів світового рівня. Школа – один із небагатьох закладів в Україні, викладачі якого мають ступінь Ph.D. з авторитетних західних університетів. Допомога Київській Школі Економіки – це інвестиція в майбутнє покоління економістів і фінансистів, чия освіта буде відповідати світовим стандартам, а отже це інвестиція в майбутнє України.

У вересні 2017 року ПУМБ передав у власність музейникам Харківщини будівлю Пархомівського художнього музею. Будівлю банк викупив з торгів під час процедури ліквідації колишнього власника. Пархомівський художній музей ім. П. Ф. Луньова є цінним надбанням української культури, тут можна познайомитися з оригіналами робіт видатних майстрів графіки, скульптури і живопису – Пікассо, Малевича, Верещагіна, Шишкіна, Левітана, Кандинського, Їжакевича, Касіяна та інших. Крім того, банк допоміг музею в селі Пархомівка на Харківщині створити [віртуальний тур](#). Завдяки такій онлайн-екскурсії можна прогулятися по всіх залах музею і помилуватися унікальним зібранням оригіналів всесвітньо відомих авторів.

У 2017 році ПУМБ почав продаж на сайті Yakaboo.ua книги-путівника «Україна для Вас: найкращі маршрути очима інсайдерів», створеної банком і виданням L'Officiel. Всі виручені кошти підуть на покупку принтера, який друкує книги для незрячих людей. Щоб купити сучасний принтер, збирали 16 тисяч євро. У 2018 році принтер буде переданий Braille Studio/Студії друку шрифтом Брайля.

У 2017 році ПУМБ активно брав участь у проектах з професійної орієнтації школярів. Так, банк взяв участь у реалізації освітнього проекту Центру «Розвиток КСВ» – «Твоє майбутнє у банківському секторі». У рамках проекту розроблялася детальна карта професій банківської сфери, створювався web-портал для вільного доступу до інформації молоді та вчителів по всій країні, а також підготовлені спеціальні матеріали для проведення занять на тему кар'єрного розвитку в школах та вузах. У 2017 році також були проведені пробні уроки в школах. У 2018 році проект буде представлений вчителям і широкій громадськості.

Крім того, ПУМБ підтримав проект Центру «Розвиток КСВ» та Career Hub «Моя кар'єра в Україні». 400 школярів з усієї України взяли участь у конкурсі «Моя майбутня професія: планування та розвиток», написавши есе на тему своєї майбутньої спеціальності. В якості призу переможці конкурсу, автори 50 найкращих есе, провели день з топ-менеджерами державних і комерційних організацій та компаній, в числі яких був голова правління ПУМБ



Працюємо
для Вас

Сергій Черненко. На зустрічі зі школярами Сергій Черненко розповів про своє перше місце роботи і прийняв у себе в гостях одну з переможниць конкурсу. Майбутня журналістка побачила роботу банкіра зсередини: взяла участь в зйомках телевізійного проекту «Народний банкір», побувала на екскурсії по відділенню і головному офісу, а також взяла участь в кредитній нараді банку.

Вперше у цьому році ПУМБ взяв участь у Дні заощаджень в Україні, ініційованому НАБУ. З 26 по 31 жовтня Дні відкритих дверей пройшли у відділеннях ПУМБ в 5 містах: Києві, Запоріжжі, Львові, Маріуполі та Одесі. В гостях у банку побували пенсіонери, школярі, викладачі, клієнти та не клієнти банку. Співробітники банку провели лекції з фінансової грамотності, а також екскурсії по банку. Дорослі гості дізналися про продукти та послуги банку, правила безпечного користування ними, на що звертати увагу при виборі банку, продукту або послуги, як можна самостійно управляти фінансами в віддалених каналах. Діти познайомилися з роботою співробітників банку, побували у сховищі, побачили інкасаторську машину і кейс, дізналися про професії банку і можливості кар'єрного росту.

Перший Український Міжнародний Банк у 2017 році активно розвивав корпоративне волонтерство. Наші співробітники брали участь в екологічних та соціальних ініціативах.

**Інвестиції банку
в соціальні проекти
в 2017 г. склали
понад 837 тис. грн.**

У квітні та жовтні співробітники ПУМБ вийшли на екологічні толоки, беручи участь у масштабній всеукраїнській акції Групи СКМ. Вони своїми руками робили життя своїх міст кращими, прибирали від сміття парки та сквери.

28 травня, напередодні Міжнародного дня захисту дітей, співробітники ПУМБ разом із сім'ями взяли участь у 25-му благодійному «Пробігу під каштанами», який пройшов центральними вулицями Києва. Команда ПУМБ була однією з численних команд. Всі зібрані в рамках проекту кошти були передані у Науково-практичний медичний центр дитячої кардіології та кардіохірургії МОЗ України.

Восени футбольна команда ПУМБ взяла участь в 5-му благодійному турнірі з міні-футболу «Кубок надії», організованому клубом «Football For All» і благодійним фондом допомоги онкохворим дітям «Краб». Кошти за участь у турнірі пішли на покупку необхідного обладнання для відділення дитячої онкології Національного інституту раку.

Наш банк уже протягом восьми років підтримує вихованців дитячих будинків. У травні та грудні співробітники провели благодійні акції зі збору речей першої необхідності і грошових пожертвувань для вихованців спеціалізованих дитячих установ у різних регіонах України. У 2017 році ПУМБ надав допомогу 15 дитбудинкам.



Працюємо
для Вас

Третій рік поспіль ПУМБ взяв участь у Дні донора. У 2017 році День Донора ПУМБ пройшов у 6 містах у центрах крові. Зібрана кров була передана маленьким пацієнтам, що страждають онкологічними захворюваннями.

Другий рік поспіль команда ПУМБ бере участь акції Lots of Socks. 21 березня співробітники банку висловили підтримку людям з синдромом Дауна, взяли участь у флешмобі з кольоровими шкарпетками і зібрали фінансову допомогу для діяльності Всеукраїнської благодійної організації «Даун Синдром». Вона фінансує роботу Центру раннього розвитку та реалізації програм із розвитку дітей зі синдромом Дауна.



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 2017 рік ПУМБ надав нові робочі місця 1587 українцям. На кінець 2017 року в банку працювала 7251 особа. 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 та безпечних умов праці для співробітників, розвитку їх професійних якостей.

Перший Український здійснює свою діяльність, дотримуючись принципів сумлінних трудових практик та поваги прав людини:

- повага і 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 і 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

ПУМБ поважає право своїх співробітників на створення професійних спілок та інших об'єднань, що представляють їхні інтереси, а також відкрито та чесно співпрацює з цими об'єднаннями.

У банку діє Колективний договір, у якому сформульовані положення щодо умов та оплати праці, соціальних пільг та гарантій. 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. У банку працюють 5 403 жінки і 1 848 чоловіків. У ПУМБ керівників-жінок – 481, керівників-чоловіків – 351. У топ-менеджменті банку 20% жінок. З особливими потребами в нашому банку працює 159 осіб, в декретах знаходиться 880 жінок. І хоча молодих людей до 35 років в банку більшість, старших 35 років в ПУМБ працює 2 887 осіб, а від 50 років – 541 колега.

Всі зміни до Колективного договору обговорюються Радою трудового колективу зі співробітниками та приймаються на зборах трудового колективу. З 2016 року в зв'язку зі зміною організаційної структури банку прийнятий у новій редакції Колективний договір.

У 2017 році ПУМБ традиційно інвестував у створення безпечних, здорових і комфортних умов праці. Для співробітників закупається очищена питна вода, в кімнатах прийому їжі встановлені фільтри для очищення води. Для профілактики простудних захворювань, надання першої медичної допомоги закупаються і видаються медичні препарати для всіх структурних підрозділів банку, забезпечується аптечками автотранспорт банку. У цьому році проведено лабораторні дослідження робочих місць у будівлях головного офісу на наявність шкідливих та небезпечних факторів.

На постійній основі проводяться попередні та періодичні медичні огляди працівників, які зайняті на роботах зі шкідливими та небезпечними умовами праці, а також співробітників віком до 21 року. Водії автотранспорту регулярно проходять передрейсовий медичний огляд, а автомобілі – технічні огляди перед виїздом у рейс.

З кожним співробітником проводяться вхідні, первинні і повторні інструктажі з питань охорони праці та пожежної безпеки. Проводиться навчання для посадових осіб банку, відповідальних за організацію заходів з охорони праці, безпечне виконання робіт, пожежну безпеку, організовано ознайомлення всіх нових співробітників банку з електронним курсом з охорони праці.

Для контролю дотримання вимог охорони праці, пожежної безпеки, організації необхідних процесів, сектор охорони праці банку здійснює регулярні перевірки структурних підрозділів головного офісу, регіональних центрів та відділень. У результаті, виявлені невідповідності усуваються, банк стає ще безпечнішим і комфортнішим для співробітників та клієнтів.



Будинки й офіси обладнуються системами вентиляції, кондиціонування, освітлення та опалення, протипожежним водопроводом, обладнуються евакуаційні шляхи і виходи, системи пожежної автоматики для виявлення, гасіння та оповіщення персоналу в разі виникнення надзвичайних ситуацій, встановлені вогнегасники, проводиться технічне обслуговування та підтримання у робочому і безпечному стані обладнання.

Відпрацьовані офісне обладнання, люмінесцентні лампи, меблі, макулатура, шини, комунальні відходи, пластик, металобрухт здаються до спеціалізованих підприємств для утилізації відповідно до зареєстрованої декларації. Банк подає щорічну статистичну звітність з охорони праці та екології.

На випадок техногенної катастрофи для захисту співробітників закупаються і зберігаються у місцях зберігання протигазу. Для співробітників банку, кому це необхідно, закупаються засоби індивідуального захисту, спецодяг, проводиться необхідна перевірка засобів захисту.

У 2017 р. постраждали 3 співробітники у результаті настання нещасних випадків, пов'язаних з виробництвом, розслідування здійснювалося відповідно до встановленого Порядку. З початку 2017 р. розслідувані та оформлені матеріали за 105 нещасними випадками невиробничого характеру.

Співробітники сектора охорони праці ведуть постійну роботу та взаємодіють з державними контролюючими органами у сфері охорони праці, пожежної безпеки, екології, з фондом соцстрахування з метою захисту інтересів банку, визначають правові підстави претензій до банку, розробляють матеріали для захисту і заперечень.

**З 2017 року інвестиції ПУМБ
в охорону праці та
безпеку співробітників
склали
близько 4,3 млн грн.**

У 2017 році 82% персоналу банку в середньому на 29% була переглянута заробітна плата. Перегляд зарплати враховував особисту ефективність та результативність кожного співробітника, а також ринковий рівень зарплат.

У ПУМБ затверджено та діє 34 мотиваційні програми (місячні, квартальні та піврічні). Середня кількість учасників систем мотивації за 12 місяців 2017 року в банку склала 3 380 осіб або 59% від середньої чисельності персоналу, 52% персоналу отримували премію.

Також у Першому Українському затверджені та діють 10 програм кар'єрного розвитку для різних категорій персоналу. За 2017 рік 931 співробітник отримав підвищення у посаді.



Розвиток персоналу – один з головних стратегічних напрямків. Банк навчає співробітників дистанційно, на тренінгах, семінарах, майстер-класах та воркшопах. Підвищуючи рівень знань та умінь, колеги можуть реалізовувати більш складні проекти і завдання, тим самим посилюючи свої компетенції та розвиваючи банк.

Для прихильників новітніх технологій у банку реалізується проект **IT Drive**. Співробітники департаменту інформаційних технологій ініціюють та впроваджують ідеї щодо вдосконалення внутрішніх процесів та досвіду клієнтів у користуванні продуктами банку. Керівники банку проходять навчання у «Школі менеджменту», – від освоєння базових навичок керівника до управління змінами, проектами. У 2017 році Школа складалась з 5 основних модулів та міжмодульних заходів. Ті співробітники, яким є чим поділитися з іншими, можуть пройти навчання в «Інституті внутрішнього тренерства», щоб розробити тренінги та проводити їх для своїх колег.

Лідери банку об'єдналися у «Клуб Лідерів», де черпають нові ідеї та знання, спілкуються і обмінюються досвідом, спільно вирішують бізнес-завдання, проявляють себе та отримують визнання. Уже вийшло 34 «Сніданки лідера» – корисної їжі для допитливого розуму. Лідери банку спілкуються не тільки онлайн, але й зустрічаються віч-на-віч. Так, у лютому 2017 року відбулася 2-денна конференція «Ми ПУМБ Можливості». Керівники відділень мережі визначали, які інструменти допоможуть їм бути більш успішними та ефективними. Розроблені ними прикладні рекомендації увійшли до «Путівника успішного керівника».

В рамках просування цінностей Банку у вересні відбувся інтегруючий захід для співробітників мережі «Ми ПУМБ Цінності». Керівники відділень мережі і найкращі продавці зібралися разом, щоб прожити і відчувати цінності банку. Виконуючи різні завдання, співробітники стали справжніми супергероями, зрозуміли цінності і те, що за ними стоїть.

«Драйвимо бізнес разом» – це майданчик для розвитку управлінської культури, вирішення стратегічних завдань у банку. Він дозволяє різним напрямкам бізнесу і вертикалям збиратися разом, щоб вирішувати бізнес-завдання, запропонувати підтримку один одному. Це дає розуміння, що ми всі працюємо на одну мету і разом ми можемо досягати більшого.

Проект **Happy Office** створений для того, щоб показати, що банк – це більше, ніж просто робота. Це місце, де можна отримувати задоволення і бути щасливим. У 2017 році на 11 захоплюючих екскурсіях побували 730 співробітників банку з Києва, Одеси, Харкова та Маріуполя. Під час 12-ти майстер-класів створили свої авторські роботи 225 колег. У рамках Культурного проекту 400 любителів прекрасного почули 10 лекцій про мистецтво відродження і мистецтво імпресіоністів. Також в банку пройшли 2 тури інтелектуально-розважальної гри **MAD HEAD SHOW**.

У 2017 році супергерої ПУМБ грали у велику командну гру, щоб краще зрозуміти цінності банку, оскільки слідування цінностям робить кожного окремо співробітника і банк в цілому сильнішим. 8 команд з більш ніж 600 супергероїв у кожній, подорожували по Всесвіту ПУМБ, здійснювали подвиги і допомагали клієнту.

Інвестиції ПУМБ у розвиток і навчання співробітників у 2017 році склали 9,7 млн грн. 5299 співробітників пройшли навчання на 426 різних тренінгах та навчальних програмах.



Працюємо
для Вас

**Інвестиції ПУМБ
у розвиток і
навчання співробітників
у 2017 році склали
9,7 млн грн.**

ПУМБ вірить у потенціал української молоді. У 2016 році стартувала, а в 2017 році успішно продовжилася програма **B2B school**, спрямована на розвиток фахівців у малому бізнесі. Це 3-місячний курс для випускників ВНЗ або молодих фахівців, який включає у себе тренінги, майстер-класи, вебінари та практику, що проходять під керівництвом досвідченого наставника. У програмі в Києві, Запоріжжі, Одесі, Миколаєві та Херсоні взяли участь 27 стажерів. Після закінчення стажування 9 випускників працевлаштовані у банку на позиції фахівців по роботі з юридичними особами.

ПУМБ як роботодавець створює простір для розвитку і 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.



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. Тому 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, клієнтів, українського суспільства в цілому.

Реалізація

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

Інтернет-системи самообслуговування у банку не тільки зручні для клієнтів, вигідні для бізнесу, а й сприятливо впливають на навколишнє середовище. Так, на кінець 2017 року інтернет-банкінг «ПУМБ online 2.0» заміняв роботу 53 звичайних відділень банку, з персоналом у середньому по 7 співробітників у кожному. Це суттєва економія природних ресурсів та енергії, які потрібні були би для організації та роботи відділень.

Співробітники ПУМБ щодня докладають зусиль для збереження навколишнього середовища:

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

У 2017 р. в банку продовжилася заміна традиційних джерел освітлення на енергозберігаючі, а також економно використовувалася електроенергія. У результаті застосування нових енергозберігаючих технологій в офісних приміщеннях у порівнянні з попереднім роком скорочено споживання електроенергії на 126942 кВт-год, витрату води зменшено на 49 м³. За 2017 рік банк передав на вторинну переробку майже 47 тон паперу. Крім того, ПУМБ передав на утилізацію в інші організації всі небезпечні та безпечні відходи банку за рік.



ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

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

Політика

У 2017 році наш банк прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики ПУМБ, яка враховує найкращі практики у сфері корпоративної культури та етики. 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 2016 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 була прийнята «Антикорупційна програма ПАТ «ПУМБ». Антикорупційна програма встановлює комплекс правил, стандартів та процедур щодо виявлення, протидії та запобігання корупції і застосовується у всіх сферах діяльності банку.

Управлінням комплаєнс-контролю ПУМБ розроблено та впроваджено «Положення про здійснення контролю за додержанням вимог законодавства України та інших обов'язкових вимог у ПАТ «ПУМБ», яке описує механізми контролю у банку за дотриманням вимог законодавства.

У ПУМБ впроваджена прозора система корпоративного управління. У 2017 році ПУМБ не зафіксував фактів 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 і протидія корупції – один з основоположних принципів ведення бізнесу в ПУМБ, який зафіксований у Кодексі корпоративної етики банку. ПУМБ виступає проти будь-яких спроб підкупу і хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг. Банк неухильно дотримується правил вибору постачальників без необґрунтованого надання переваг будь-кому з них.

Елемент звітності B2: Прагнення дотримуватися чинних законів

Один із 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 в результаті недотримання норм законодавства, положень внутрішніх документів, стандартів добросовісної конкуренції, ситуацій конфлікту інтересів, недотримання вимог корпоративної етики.

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 р. у банку функціонує, а у 2017 р. 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 2017 р. актуалізовано «Порядок вручення і отримання подарунків та запрошень».

У 2014 році в банку було затверджено, а в 2016 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». З 2015 року у банку діє Регламент антимонопольних процесів та взаємодії у Групі СКМ.

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 2017 р. актуалізовано «Положення про Комітет з етики та ділової поведінки ПАТ «ПУМБ». Основна мета роботи Комітету – забезпечення реалізації в ПУМБ єдиних стандартів та принципів Групи СКМ у сфері корпоративної етики та ділової поведінки.

До компетенції Комітету входить:



- реакція на звернення з приводу порушень та 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 і третіми особами, відкритості ведення бізнесу та інформаційної прозорості, рівноправності та об'єктивності в прийнятті рішень.

Вищим органом управління ПУМБ є Загальні збори акціонерів. Наглядова рада банку, яка обирається Загальними зборами акціонерів і йому підзвітна, забезпечує захист прав акціонерів ПУМБ і, відповідно до Статуту та чинного законодавства України, контролює і регулює діяльність Правління банку. Правління банку – виконавчий орган, що здійснює поточне керівництво ПУМБ і реалізує завдання, поставлені акціонерами та Наглядовою радою.

У банку функціонує Департамент внутрішнього аудиту, який підпорядковується Наглядовій раді банку і сприяє органам управління у забезпеченні ефективної роботи ПУМБ. З метою проведення перевірки та підтвердження фінансової звітності банку щорічно залучається зовнішній аудитор (аудиторська фірма), не пов'язаний майновими інтересами з ПУМБ та його акціонерами.

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 Спостережній Раді банку, що забезпечує високий ступінь залученості керівництва.

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

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

- Інформування через внутрішньокорпоративні видання – корпоративний журнал та інтранет-портал;
- Розміщення документів для загального доступу в системі електронного документообігу.

Всі співробітники банку проходять навчання «Комплаєнс і комплаєнс-функція у ПАТ «ПУМБ». Цей навчальний курс містить детальну інформацію щодо діючих процедур у сфері комплаєнс-контролю, в тому числі і щодо протидії корупції. У 2016 році електронний курс по комплаєнс було оновлено, а також у нього були додані матеріали антикорупційної програми, затвердженої у банку. У 2017 р. оновлений курс пройшло 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 Групи СКМ, 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 СКМ» можуть звернутися співробітники, постачальники та партнери і повідомити про порушення, з якими вони стикаються, взаємодіючи з компаніями Групи.
- **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 діє Система управління операційним ризиком, в рамках якої ризик-офіцери на постійній основі забезпечують фіксацію інформації про фактори операційного ризику, що використовується, крім іншого, для ідентифікації фактів корупції. З 2016 року були затверджені нові редакції: Політики управління і контролю операційного ризику в ПАТ «ПУМБ», Спільної політики управління і контролю банківських ризиків в ПАТ «ПУМБ», Політики толерантності до операційних ризиків ПАТ «ПУМБ».

Елемент звітності В7: Моніторинг та процеси вдосконалення

ПУМБ приділяє велику увагу моніторингу та вдосконаленню процесів і 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 щодо результатів роботи.

Моніторинг ефективності антикорупційних процесів відбувається за допомогою 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.