ПУМБ

Нова якість

2012

Річний звіт

Зміст

3 Звернення Голів Правління та Спостережної ради

5 Огляд банківського ринку

7 Основні фінансові результати

16 Стратегічні пріоритети

31 Корпоративне управління

Консолідована фінансова звітність та Примітки до фінансової звітності

Корпоративна соціальна відповідальність

Звернення

Упродовж 2012 року ПУМБ залишався одним із найбільш прибуткових, фінансово стійких та ефективних банків у галузі. Ми відсвяткували двадцятиліття успішної роботи із клієнтами, зміцнили позиції в десятці найбільших банків України та переглянули чинну п'ятирічну стратегію розвитку, зосередившись на якісному зростанні.

ПУМБ продовжує нарощувати бізнес із фокусом на операційну ефективність і якість обслуговування клієнтів.

Команда Банку працює в усіх сегментах і розвиває повну лінійку продуктів та сервісів для компаній і приватних осіб, пропонуючи інноваційні канали, продукти та формати обслуговування.

Ілля Архипов, Голова Спостережної ради,
та Сергій Черненко, Голова Правління ПУМБ

Фінансові результати ПУМБ

Фінансові результати ПУМБ за підсумками 2012 року є стабільно високими. Банк заробив 86 млн дол. США прибутку до резервів, що на 13% більше, ніж у 2011 році, і збільшив резервування під кредитний портфель згідно з макроекономічними очікуваннями. Тож чистий прибуток ПУМБ склав 34,7 млн дол. США. Якість портфеля та рівень резервування Банку залишаються одними з кращих, а співвідношення кредити/депозити на рівні 98,7% є унікальним для галузі.

Рекордне зростання роздрібних депозитів і збільшення корпоративного портфеля, що випереджають аналогічні показники в банківській системі, свідчать про те, що ПУМБ — найкращий банк для багатьох корпоративних і роздрібних клієнтів.

Постійне вивчення клієнтських потреб і нова сучасна банківська платформа дозволять співробітникам Банку ще якісніше обслуговувати клієнтів, оперативно запускати нові продукти та пропонувати цінні й ефективні рішення кожному споживачеві.

Визнання досягнень і позитивна оцінка роботи команди ПУМБ із боку клієнтів, акціонерів, ділової громади та суспільства в минулому році надихають нас на подальший розвиток гнучкого й сучасного Банку, у центрі інтересів якого є – клієнт.

> «Від імені команди ПУМБ ми раді поділитися досягненнями Банку з Вами в цьому інноваційному онлайн річному звіті.»
>
> Сергій Черненко, Голова Правління ПУМБ, та Ілля Архипов, Голова Спостережної ради ПУМБ

Показники ефективності ROE і ROA до резервів на рівні 2,6% і 14,1% залишаються одними з кращих у банківській системі України.

Огляд банківського ринку

У 2012 році операційне середовище банківського сектору України відзначалося макроекономічною невизначеністю, високими девальваційними очікуваннями та посиленням адміністративного впливу на грошово-кредитну систему.

В умовах ескалації боргової кризи в Єврозоні, наявної волатильності на міжнародних фінансових і товарних ринках, а також внутрішніх політико-економічних процесів спостерігалося зниження економічного росту. Через погіршення ключових макроекономічних показників у II півріччі 2012 року міжнародні рейтингові агентства знизили суверенні кредитні рейтинги України.

Зростання реального ВВП України:

За 2012 рік	За 2011 рік
0.2%	5.2%

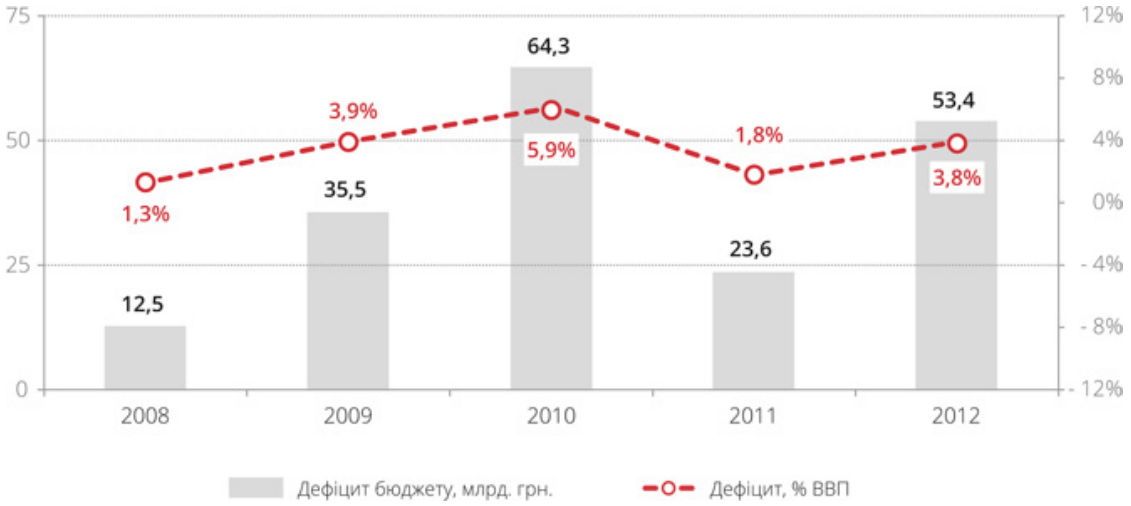
За підсумками 2012 року дефіцит платіжного балансу виріс на 70% до рівня 2011 року (до 4,2 млрд дол. США) на тлі збільшення негативного сальдо між експортом й імпортом товарів і послуг у 2012 році до 14,8 млрд дол. США (10,2 млрд дол. США в 2011 році).

Погіршення платіжного балансу України та девальваційні очікування підвищили волатильність валютного ринку. При цьому Національний банк України стримував тиск на національну валюту через валютні інтервенції, що обумовило скорочення золотовалютних резервів на 7,2 млрд дол. США (-22,8%) до критичного рівня 24,5 млрд дол. США.

У звітному році дефіцит державного бюджету нашої країни склав 53,4 млрд грн, або 3,8% ВВП

(у 2,3 рази більше показника за 2011 рік), а загальний суверенний борг збільшився на 8,9% до 64,5 млрд дол. США.

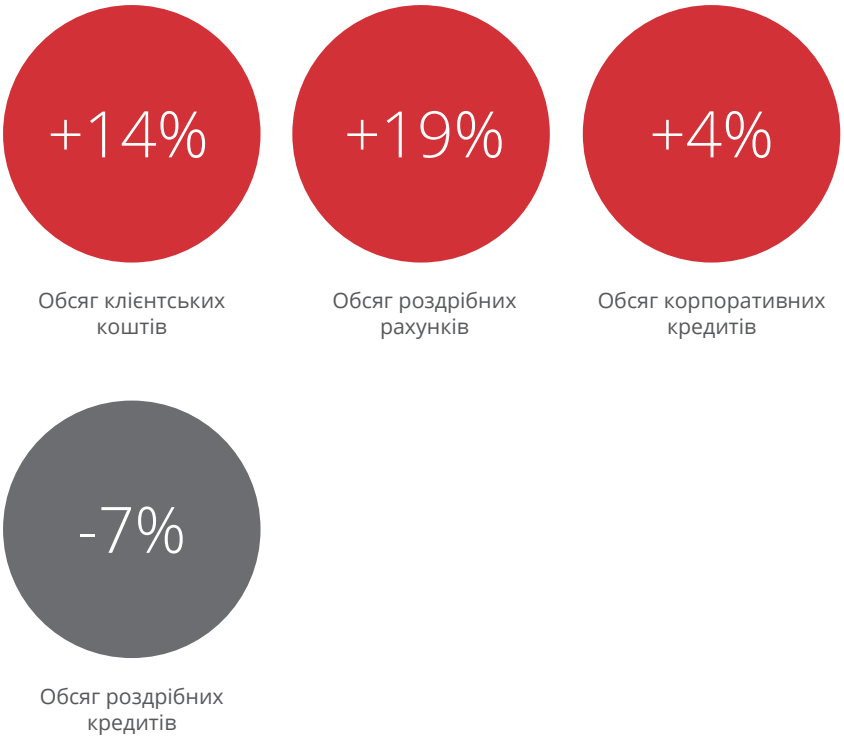
Графік дефіциту державного бюджету



Несприятлива зовнішня кон'юнктура та регуляторні обмеження кредитування у валюті змусили банки орієнтуватися на внутрішній ресурсний ринок, посиливши конкуренцію за ресурси.

У II півріччі 2012 року банківська система працювала під тиском зниженої гривневої ліквідності,

викликаної монетарною політикою Національного банку України щодо втримання валютного курсу та переведенням гривневих коштів приватних клієнтів у валютні. Як наслідок, кредитування реального сектора протягом року було стриманим, а в роздрібному бізнесі переважало високомаржинальне споживче кредитування.



Одна з головних ринкових тенденцій 2012 року – вихід закордонних банків з українського ринку через загострення боргових проблем Єврозони й обмежені можливості для підтримки дочірніх банків в Україні.

За останні три роки частка іноземних банків у активах банківської системи зменшилася до 50% (63 % наприкінці 2009-го). Галузь залишається досить фрагментованою, із часткою найбільших 10 банків на рівні 53% і 176 банками в системі.

За підсумками 2012 року банківська система вперше показала прибуток у розмірі 4,9 млрд грн, що передусім спричинене скороченням видатків на створення резервів за активними операціями.

Основні фінансові результати

Прибуток до резервів 86.0 млн дол. США	Чистий прибуток 34.7 млн дол. США	Активи 3.4 млрд дол. США
Сукупний кредитний портфель 2.6 млрд дол. США	Кошти клієнтів 2.2 млрд дол. США	Капітал 633.1 млн дол. США
Рентабельність активів (ROA) до резерву 2.5%	Рентабельність капіталу (ROE) до резервів 13.9%	Чиста процентна маржа 5.4%

За підсумками діяльності за 2012 рік ПУМБ заробив 86,0 млн дол. США прибутку до резервів і оподатковування, що на 9,9 млн дол. США (+13,0%) перевищує аналогічний показник 2011 року. Такий результат зумовлений ростом операційного доходу Банку до резервів за всіма складовими.

Чистий процентний дохід ПУМБ за 2012 рік виріс щодо рівня 2011 року на 21,2 млн дол. США (+17,3%) до 143,9 млн дол. США за рахунок поліпшення якості управління активами й пасивами Банку та удосконалювання внутрішніх бізнес-процесів.

Тиск на маржу, спричинений ростом вартості гривневих ресурсів у II півріччі 2012 року, зменшився завдяки розміщенню коштів у більш високоприбуткові роздрібні споживчі кредити. Залучені ресурси в іноземній валюті спрямовувалися на кредитування корпоративних клієнтів.

Також у 2012 році створено портфель державних цінних паперів, номінованих в іноземній валюті, що дозволило диверсифікувати портфель цінних паперів Банку, хеджирувати валютні ризики, а також одержати процентний дохід з цього валютного активу. У період росту ставок на гривневі ресурси здійснювалося ефективне залучення коштів і їхнє розміщення з метою одержання арбітражного доходу.

Чистый комісійний дохід Банку	**Волатильний дохід Банку**
38.5	22.1
млн дол. США	млн дол. США

Чистий комісійний дохід Банку за 2012 рік збільшився на 6,0 млн дол. США (+18,5%) до 38,5 млн дол. США. Це результат росту доходу від операцій із платіжними картками, документарного бізнесу та комісій від страхових компаній.

Волатильний дохід Банку виріс на 4,2 млн дол. США (+23,5%) до 22,1 млн дол. США за рахунок збільшення доходу від операцій з іноземною валютою, від похідних фінансових інструментів і меншого порівняно з минулим роком знецінення цінних паперів.

Операційні видатки ПУМБ за 2012 рік збільшилися на 21,5 млн дол. США (+22,2%) до 118,4 млн дол. США.

переважно це викликане змінами в організаційній структурі Банку, розвитком програм мотивації співробітників і реалізацією проектів, спрямованих на розвиток бізнесу.

Видатки на формування резервів під кредитний портфель і зобов'язання, пов'язані із кредитуванням у 2012 році, становлять 36,2 млн дол. США. При цьому доформування за корпоративним кредитним портфелем виявилося на рівні -4,7 млн дол. США, тоді як у 2011 році відбулося розформування резервів в обсязі 5,4 млн дол. США. Зростання зумовлене зниженням вартості заставного майна та розширенням експозиції станових об'єктів, що дещо компенсувалося великими розформуваннями, пов'язаними з поліпшенням сценаріїв у разі великих дефолтів.

Доформування за роздрібним кредитним портфелем склало -31,1 млн дол. США, що на 14,5 млн дол. США перевищує рівень 2011 року. Така ситуація спричинена погіршенням очікувань щодо повернення по масовому портфелю, а також переглядом строків реалізації за проблемними кредитами сегмента заможних клієнтів.

Формування чистого прибутку, млн дол. США

Отже, в 2012 році ПУМБ заробив 34,7 млн дол. США чистому прибутку, що на 21,7 млн дол. США (-38,5%) нижче обсягу прибутку 2011 року внаслідок росту видатків на формування резервів і збільшення операційних видатків Банку, що пов'язано з реалізацією проектів з розвитку нових напрямків діяльності.

Активи ПУМБ на 31.12.2012 склали 3447,4 млн дол. США.

Зниження до рівня 31.12.2011 на 273,5 млн дол. США (-7,3%) зумовлене відтоком «гарячих» коштів корпоративних клієнтів, що були на балансі Банку на кінець 2011 року в обсязі 560 млн дол. і розміщених клієнтами в державні цінні папери та рахунки в інших банках. На кінець 2012 року обсяг коштів корпоративних клієнтів дорівнював 923,3 млн дол. США, що відповідає 5-й позиції в рейтингу українських банків.

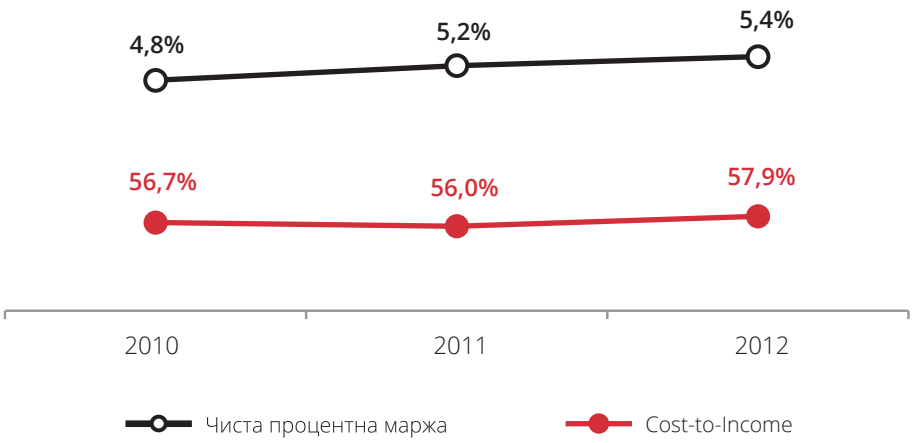
Основним джерелом фондування розвитку ПУМБ у 2012 році стали кошти роздрібних клієнтів: обсяг збільшився на 196,1 млн дол. США (+18,1%) до 1280,0 млн дол. США.

Банк зберіг 8-му позицію в галузі, а темпи росту рахунків у гривні ПУМБ (+35,0%) більш ніж удвічі перевищували темпи росту в банківській системі (+16,3%).

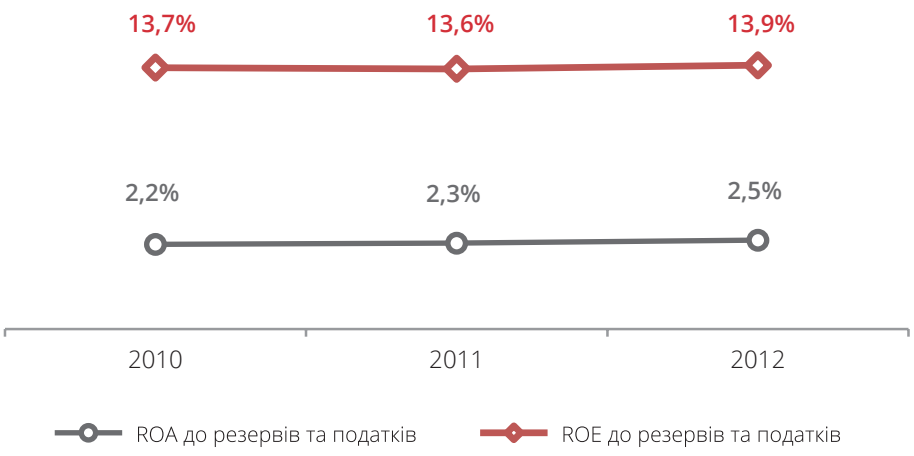
Залучені ресурси Банк спрямовував на кредитування клієнтів. За 2012 рік корпоративний кредитний портфель поповнився на 109,0 млн дол. США (+6,0%) і досяг 1925,4 млн дол. США. Половину цього приросту забезпечило кредитування клієнтів сегмента МСБ. За обсягом позик корпоративним клієнтам ПУМБ за 2012 рік піднявся на одну позицію в рейтингу НБУ, зайнявши 9-те місце на 31.12.2012.

Роздрібний кредитний портфель за 2012 рік збільшився на 94,7 млн дол. США (+15,6%) до 701,0 млн дол. США, що відповідає 9-й позиції в рейтингу НБУ. У цілому в банківській системі в 2012-му спостерігалося зниження обсягу роздрібних позик (-6,6%).

Ефективність діяльності



Рентабельність діяльності



Фінансовий результат корпоративного бізнесу

Корпоративний бізнес заробив 53,4 млн дол. США прибутку, наростивши операційний дохід на 21%

У 2012 році корпоративний бізнес ПУМБ забезпечив зростання операційного доходу на 20,7% (до 98,8 млн дол. США) порівняно з рівнем 2011 року за рахунок:

- Збільшення чистого процентного доходу на 20,3% до 82,4 млн дол. США внаслідок росту обсягу та маржі корпоративного кредитного портфеля;
- Збільшення чистого комісійного доходу на 13,4% до 16,0 млн дол. США як результат зростання доходів із валютообмінних і документарних операцій Банку.

Операційні видатки корпоративного бізнесу в 2012 році збільшилися порівняно з 2011-м на 4,0% і склали 38,6 млн дол. США, при цьому співвідношення C/I покращилося з 45,3% в 2011 році до 39,0% у 2012-му.

6,8 млн дол. США витрачені на формування резервів корпоративного бізнесу в 2012 році, тоді як у 2011-му сталося розформування резервів.

Таким чином, корпоративний бізнес Банку за 2012 рік заробив 53,4 млн дол. США прибутку до оподатковування, поліпшивши результат минулого року на 5,0%.

Фінансовий результат роздрібного бізнесу

Прибуток роздрібного бізнесу склав 2,6 млн дол. США, а чистий процентний дохід подвоївся

Операційний дохід роздрібного бізнесу за 2012 рік становить 102,0 млн дол. США, що майже вдвічі перевищує рівень 2011 року (+86,9%).

Основний вплив на зростання операційного доходу справило збільшення обсягу чистого процентного доходу в 2,1 рази до показника минулого року (до 81,3 млн дол. США), що забезпечило зростання обсягу портфеля роздрібних позик з акцентом на споживче кредитування і розширення обсягу клієнтських коштів.

Комісійний дохід роздрібного бізнесу	Торговий дохід роздрібного бізнесу
18.9	1.2
млн долл. США	млн долл. США

Чистий комісійний дохід роздрібного бізнесу за 2012 рік становить 18,9 млн дол. США, що на 25,8% перевищує показник 2011 року за рахунок зростання доходів від операцій із платіжними картками та від страхових компаній.

Торговий дохід роздрібного бізнесу дещо збільшився (+3,4%) до 1,2 млн дол. США.

Операційні видатки роздрібного бізнесу в 2012 році зросли порівняно з минулим роком на 9,3% і склали 60,3 млн дол. США, при цьому співвідношення C/I покращилося зі 101,1% у 2011 році до 59,1% у 2012-му.

Зростання споживчого кредитування зумовило збільшення видатків на формування резервів у 2012 році до рівня попереднього року у 2,4 рази до 39,1 млн дол. США.

Отже, за підсумками 2012 року роздрібний бізнес заробив 2,6 млн дол. США прибутку до оподатковування. Нагадаємо, в 2011 році був зафіксований негативний результат – 16,6 млн дол. США.

Інвестиційні операції

У рамках управління ліквідністю ПУМБ у I півріччі 2012 року сформував портфель ОВДП в іноземній валюті, а у II півріччі зміцнив ліквідність шляхом розміщення коштів корпоративних клієнтів.

Операційний дохід	Чистий комісійний дохід	Торговий дохід
12.0	3.7	3.4
млн долл. США	млн долл. США	млн долл. США

Операційний дохід ПУМБ від інвестиційних операцій становить 12,0 млн дол. США, що на 59,2% нижче рівня 2011 року. На зменшення операційного доходу передусім вплинуло скорочення обсягу чистого процентного доходу на 79,8% до показника минулого року (до 4,7 млн дол. США) як результат зниження доходу на міжбанку та скорочення заборгованості перед іноземними банками.

Чистий комісійний дохід від інвестиційних операцій за 2012 рік дорівнює 3,7 млн дол. США, що на 6,9% нижче показника 2011 року.

Торговий дохід від інвестиційних операцій збільшився на 281,0% до 3,4 млн дол. США, в основному внаслідок росту маржинального доходу з дилінгу.

Операційні видатки від інвестиційних операцій у 2012 році скоротилися порівняно з 2011-м на 4,3% і становлять 6,9 млн дол. США, при цьому співвідношення C/I погіршилося з 24,6% в 2011 році до 57,6% у 2012-му. Дохід від розформування резервів за 2012 рік дорівнює 0,3 млн дол. США (у попередньому році – 5,2 млн дол. США).

Ключові фінансові показники
ПУМБ 2012 (МСФО)

Балансові показники на кінець періоду, млн дол. США	**2012**	**2011**	**Зміна 2012/2011 млн дол. США**	**%**
Активи (net) на кінець періоду	3 447,4	3 720,9	(273,5)	-7,3%
Кредитний портфель (gross), в т. ч.:	2 626,4	2 422,7	203,7	8,4%
Кредити корпоративним клієнтам (gross)	1 925,4	1 816,4	109,0	6,0%
Кредити приватним клієнтам (gross)	701,0	606,3	94,7	15,6%
Портфель цінних паперів (gross)	425,1	522,9	(97,9)	-18,7%
Кошти клієнтів, в т. ч.:	2 203,3	2 531,3	(328,0)	-13,0%
Кошти корпоративних клієнтів	923,3	1 447,4	(524,1)	-36,2%
Кошти приватних клієнтів	1 280,0	1 083,9	196,1	18,1%
Власний капітал	633,1	604,9	28,1	4,6%
Загальний капітал (Рівень 1 + Рівень 2)	662,9	651,9	11,0	1,7%

Звіт про прибутки та збитки, млн дол. США	**2012**	**2011**	**Зміна 2012/2011 млн дол. США**	**%**
Чистий процентний дохід	143,9	122,7	21,2	17,3%
Чистий непроцентний дохід, в т. ч.:	60,5	50,3	10,2	20,2%
Чистий комісійний дохід	38,5	32,5	6,0	18,5%
Торговий та інший волатильний дохід	22,1	17,9	4,2	23,5%
Загальний дохід	204,4	173,0	31,4	18,2%
Операційні видатки	(118,4)	(96,9)	(21,5)	22,2%
Прибуток до резервів та податків	86,0	76,1	9,9	13,0%
Видатки на формування резерва під кредитні операції	(36,2)	(7,7)	(28,5)	372,5%
Податок на прибуток	(15,2)	(12,1)	(3,1)	25,6%
Чистий прибуток	34,7	56,4	(21,7)	(38,5%)

Показники ефективності	**2012**	**2011**	**Зміна 2012/2011**
ROA до резервів (Прибуток до резервів та податків / Середні активи net)	2,5%	2,3%	0,2%
ROE до резервів (Прибуток до резервів та податків / Середній капітал)	13,9%	13,6%	0,3%
ROA (Чистий прибуток / Середні активи net)	1,0%	1,7%	-0,7%
ROE (Чистий прибуток / Середній капітал)	5,6%	10,1%	-4,5%
NIM (Чистий процентний дохід / Середні продуктивні активи net)	5,4%	5,2%	0,2%
C/I (Операційні витрати / Загальний дохід)	57,9%	56,0%	1,9%

Структурні показники (середній баланс)	2012	2011	Зміна 2012/2011
Кредитний портфель (net) / Кошти клієнтів	98,7%	93,4%	5,3%
Частка коштів клієнтів у зобов'язаннях	78,9%	75,5%	3,4%
Частка поточних рахунків в загальному обсязікоштів клієнтів	40,6%	45,0%	-4,4%

Показники якості активів	2012	2011	Зміна 2012/2011
NPL* / Позики клієнтам	20,9%	19,1%	1,8%
Резерви / Позики клієнтам	14,8%	15,1%	-0,3%
Резерви / NPL*	70,7%	79,4%	-8,7%

Показники достатності капіталу	2012	2011*	Зміна 2012/2011
CAR (Базель)	23,5%	25,3%	-1,8%
CAR (НБУ)	17,6%	15,9%	1,8%

* – банк відносить до NPL кредити з простроченням платежів 60 днів+.

Стратегічні пріоритети

Ринкові позиції ПУМБ

У 2012 році ПУМБ переглянув чинну стратегію та скорегував вихідні передумови щодо відновлення і розвитку внутрішнього ринку, взаємозалежного з міжнародними фінансовими та товарними ринками. Таким чином, у короткостроковому періоді зростання бізнесу Банку буде менш агресивним і відповідатиме стриманим темпам відновлення економіки.

Водночас основні напрямки стратегії розвитку Банку залишаються незмінними. Команда ПУМБ продовжує розбудову диверсифікованого універсального банку, центральним завданням якого є задоволення всіх потреб клієнта в банківському обслуговуванні, так званий one-stop-service виняткової якості.

Клієнти ПУМБ завжди зможуть одержати весь спектр послуг:

як повний сервіс для юридичних осіб, великих, середніх компаній і малих бізнесів, так і унікальне обслуговування для приватних осіб, що враховує всі запити клієнтів від споживчого й іпотечного кредитування до послуг довірчого управління портфелем і навіть інтернет-трейдингу.

> Наша стратегічна мета дещо трансформувалася: бути не просто одним із лідерів за обсягом бізнесу, а стати кращим банком за ефективністю та якістю обслуговування наших клієнтів.
>
> Сергій Черненко, Голова Правління ПУМБ

У найближчі кілька років Банк сфокусується передусім не на збільшенні частки ринку, а на підвищенні операційної ефективності та якості бізнесу. Правління і Спостережна рада ПУМБ вважають першочерговим зростання бізнесу не за обсягом, а за внутрішнім змістом – прибутковістю, ефективністю та якістю обслуговування клієнтів.

Тому команда працює над розумінням ефективності діяльності Банку: процесами, продуктами, якістю оцінки здійснюваних інвестицій, – усе це багато в чому визначає ефективність і успіх ПУМБ.

Ефективність

Краще повернення на капітал для наших акціонерів	Сервіс високої якості для наших клієнтів	Оптимальні бізнес-процеси та висока продуктивність праці
Ефективна мережа	Вивірена продуктова лінійка	Згуртована та динамічна команда

ПУМБ і надалі інвестує в підвищення операційної ефективності та працює над поліпшенням внутрішніх процесів.

«Ми знімаємо з точок продажів додаткове операційне навантаження, щоб вони мали змогу зосередитися на ще якіснішому обслуговуванні наших клієнтів і залученні нових користувачів послуг ПУМБ.»

Наталя Косенко
заступник Голови Правління з розвитку мережі

Проект підвищення ефективності – нова АБС

На початку 2013 року ПУМБ перейшов на нову Автоматизовану Банківську Систему (АБС), яка дозволить підвищити ефективність діяльності та якість сервісу, а також стане чинником створення цінності для клієнтів Банку.

Ефект від упровадження нової операційної платформи клієнти відчують поступово, у вигляді підвищення швидкості реакції ПУМБ на їхні запити, гнучкості нових продуктів і пропозицій, а також більшій ефективності банківського обслуговування.

«Однією з основ нашої стратегії ми вважаємо задоволеність клієнтів нашим сервісом. Вивчаючи їхні потреби, ми намагаємося йти вперед і поліпшувати наш сервіс. Завдяки новій банківській системі ми маємо змогу розвивати сервісну модель нового рівня, що дозволяє обслуговувати наших клієнтів максимально оперативно й комфортно.»

Томаш Висневський
заступник Голови Правління

Як універсальний банк ПУМБ працює в усіх ринкових і клієнтських сегментах. Постійно та послідовно вивчаючи потреби клієнтів, команда Банку займається пошуком нових ефективних моделей для їхнього обслуговування

«Клієнт і його очікування перебувають у центрі бізнес-моделі ПУМБ. Для нас важливе розуміння як особистих, так і бізнес-потреб клієнтів і ми намагаємося їх задовольнити найбільш ефективно.»

Тетяна Черненко
керівник Департаменту стратегічного маркетингу

ПУМБ задовольняє потреби клієнтів та інвестує в канали дистанційного доступу до банківських послуг.

Інтернет-банкінг ПУМБ online

Продовжуючи розвивати інноваційні продукти та канали дистанційного доступу, у 2012 році команда ПУМБ розширила список операторів інтернет, кабельного телебачення, стаціонарного зв'язку, послуги яких клієнт може оплатити через ПУМБ online самостійно та без комісії.

Підключений прийом платежів на користь 40 компаній мобільному зв'язку й інтернет: Київстар, МТС, Life:), Воля-Кабель, PeopleNet, Інтертелеком і багатьох інших, у т. ч. можливість поповнення рахунку в соціальних мережах «ВКонтакті» і «Одноклассники», а також популярних онлайн-іграх.

iPUMB для Windows Phone

Навесні ПУМБ випустив мобільний додаток iPUMB на платформі Windows Phone для користувачів інтернет-банкінгу. У додатку реалізовані основні функції інтернет-версії ПУМБ online: банківські платежі, перекази між рахунками, оформлення депозитів у режимі онлайн, управління лімітами платіжних карток, погашення кредитів, поповнення балансу рахунку мобільного телефону й інші операції.

Додаток доступний у трьох мовних версіях (українською, російською та англійською мовами) і розміщений для вільного скачування у Windows Phone Market.

iPUMB для мобільних телефонів і планшетів

Протягом року був удосконалений додаток iPUMB для користувачів Apple iPhone. Крім того, запущена мобільна версія ПУМБ online – спеціальна «легка» веб-версія, яка дозволяє повнофункціонально використовувати ПУМБ online на всіх телефонах (а не тільки на смартфонах і комунікаторах), що підтримують підключення до інтернету.

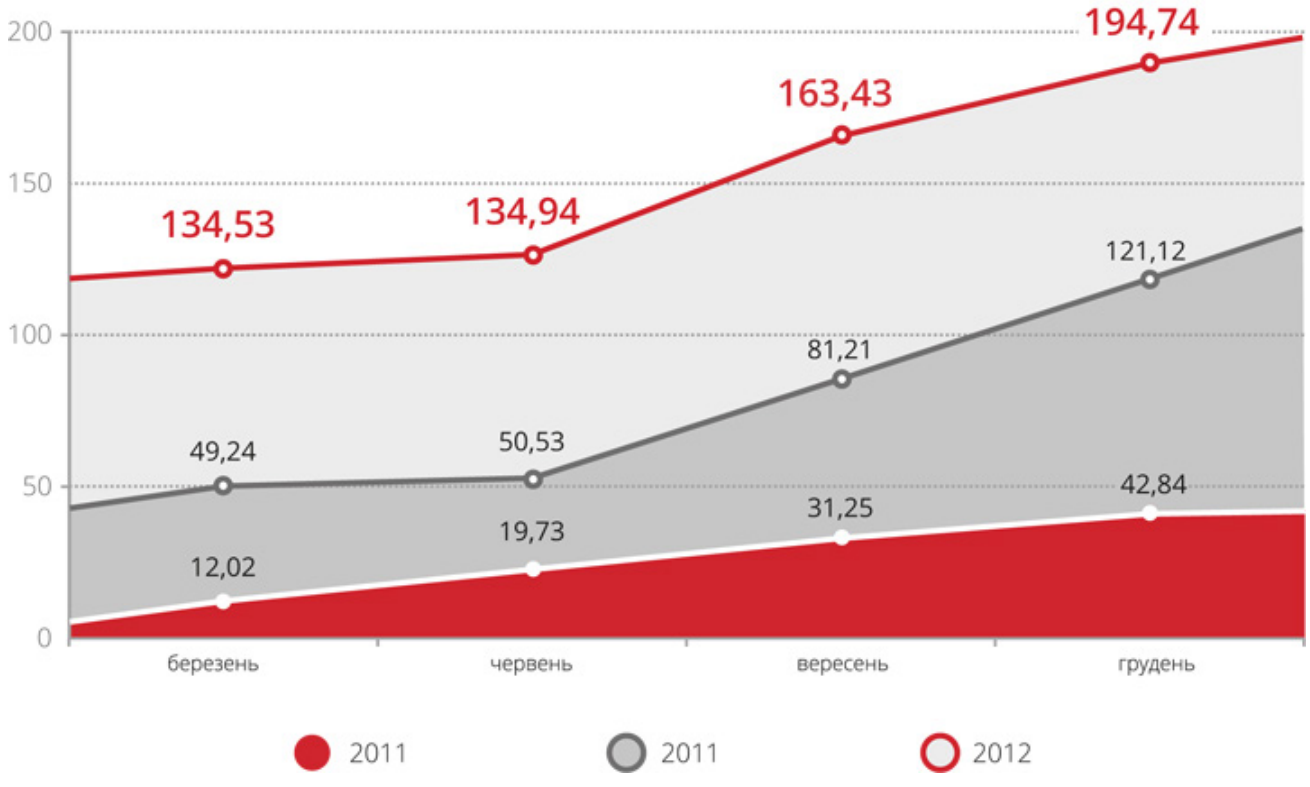
+30%	+195тис.
За 2012 рік кількість користувачів інтернет-банкінгу ПУМБ online виросла на 30% до 231 тис. клієнтів.	Кількість активних операцій у грудні 2012 року становить 195 тис., що в 1,6 рази більше, ніж у грудні 2011-го.

Чверть користувачів ПУМБ online постійно працюють із цим сервісом через мобільні пристрої, а у вихідні дні кількість таких клієнтів зростає до 40%. У планах ПУМБ – подальше розширення функціональності сервісу й освоєння інших популярних мобільних платформ

ПУМБ став лідером рейтингу «Найбільш електронні банки» ділового видання «ІнвестГазета»,

в якому оцінюється рівень розвитку сервісу інтернет-банкінгу серед українських банків, і був відзначений у номінації «Найкращий інтернет-банкінг» премії UKRAINIAN BANKER AWARDS 2012, яка щорічно проводиться діловим виданням «ІнвестГазета».

Операції в Інтернет-банкінгу ПУМБ online



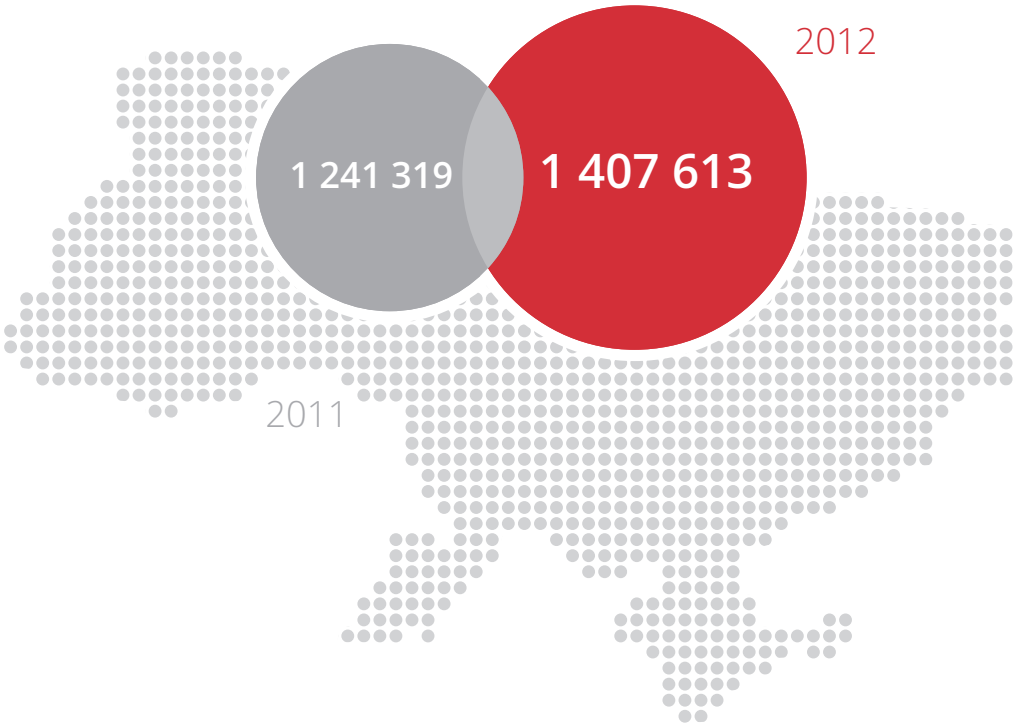
Внутрішня якість ПУМБ виявляється у прагненні зберігати найбільш сильну та згуртовану команду в галузі. Політика управління персоналом спрямована на те, щоб формувати й утримувати в Банку найкращий персонал, тому ПУМБ інвестує в розвиток своїх співробітників, підвищення ефективності та створення корпоративної культури, яка дозволяє зберігати й розвивати команду, залучаючи до неї нових учасників.

Як частина нової корпоративної культури, запроваджені система оцінки діяльності керівників, програма визнання «Кращий співробітник року», дистанційна система навчання; та узгоджено концепцію управління кадровим резервом. Впроваджуючи таку кількість змін, керівництво ПУМБ прагне отримати зворотній зв'язок від співробітників. Тому наступним кроком стане визначення задоволеності колективу Банку й упровадження інституту коучингу.

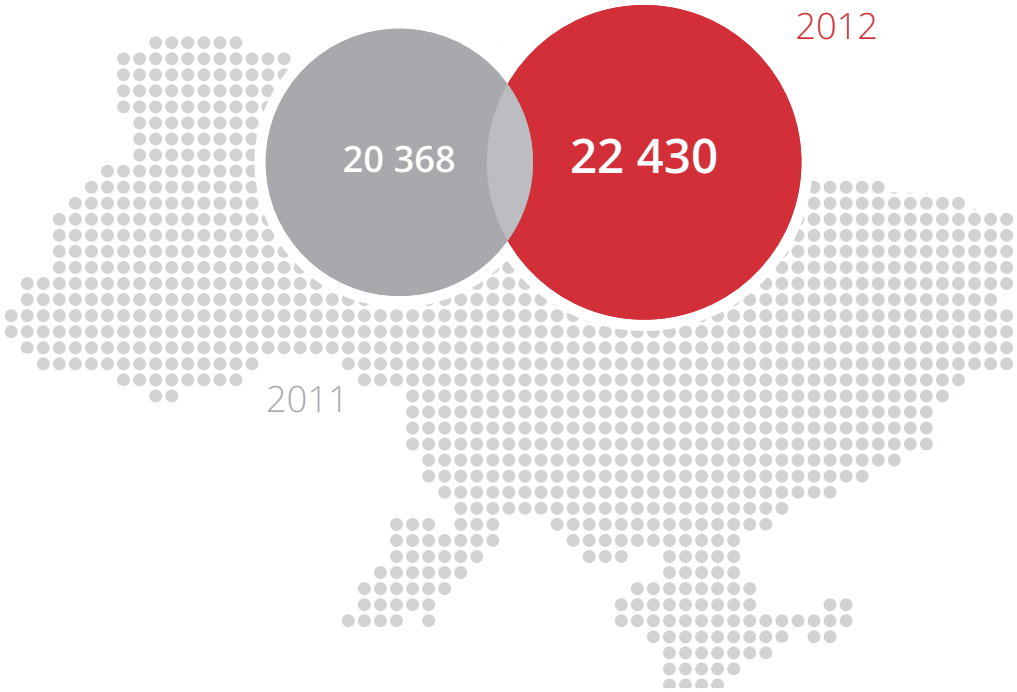
> «Ми опікуємося нашими співробітниками і вважаємо їх найбільш важливим чинником успіху нашого бізнесу. Тому ми формуємо нову корпоративну культуру, виявленями якої є небайдужість, залученість та самовідданість. Ми запроваджуємо опитування співробітників, що дозволяє почути їхні пріоритети і потреби, оцінити ступінь залучення до прийняття рішень, лояльність, розуміння стратегії та оцінку роботи в ПУМБ.»
>
> Олена Дятлова
> заступник Голови Правління з управління персоналом

Огляд бізнесів

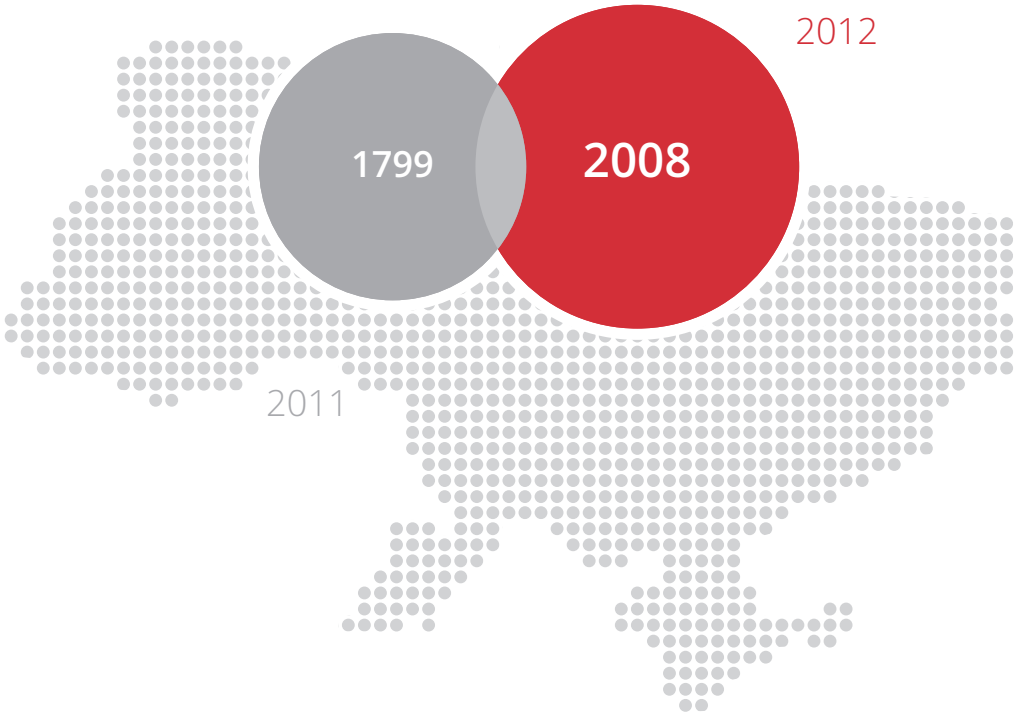
Приватні клієнти



Малий та середній бізнес



Корпоративний бізнес



Корпоративний бізнес

«2012 рік став іще одним успішним етапом реалізації стратегії розширення ринкової долі за рахунок поліпшення якості сервісу та надання клієнтам найбільш професійних послуг в галузі. Ми поліпшили диверсифікацію та ефективність бізнесу, удвічі випередили ріст галузі за кредитним портфелем, увійшли до трійки кращих банків країни з надання документарних інструментів, стали одним із лідерів у факторингу та уввійшли до десяти найбільших кредиторів агросектору. У 2013 році ми продовжимо розвиватися та використаємо платформу нової банківської системи для підвищення ефективності існуючих і запланованих продуктів та сервісів для кожного нашого клієнтського сегмента.»

Олексій Волчков
заступник Голови Правління з корпоративного бізнесу

№5 за обсягом корпоративних рахунків (919 млн дол. США)	№9 за обсягом корпоративних кредитів (1 413 млн дол. США)	№3 за приростом комісій від документарних операцій
№5 за обсягом портфеля (356,7 млн дол. США)	№1 за приростом факторингових операцій	№3 за обсягом факторингових операцій (200 млн грн)

Обсяг кредитів агросектору за 2012 рік становить 32,7% кредитного портфеля МСБ (60,7 млн дол. США агрокредитів).

У корпоративному бізнесі ПУМБ продовжує реалізацію стратегії, що передбачає збереження провідних позицій у великому бізнесі та диверсифікацію у розвиток малого і середнього бізнесу, яка включає впровадження продуктово-сервісної моделі та посилення продажів у цьому сегменті. Банк активно залучає нових клієнтів і розширює співпрацю з існуючими, забезпечуючи їм найякісніший сервіс і надання індивідуальних рішень, використовуючи одну з найбільш професійних команд спеціалістів з кредитування, документарних операцій, валютного контролю, факторингу, продаж та обслуговування клієнтів.

У 2012 році корпоративний бізнес ПУМБ розширив кредитний портфель і поліпшив розміщення ресурсів,

а також підвищив диверсифікованість бізнесу, збільшивши кількість клієнтів на понад 2 тис. юридичних осіб і обсяг видачі кредитів у сегменті малого та середнього бізнесу до 50% в новому портфелі.

Завдяки розширенню співпраці з кожним із корпоративних клієнтів та розвитку документарних і валютообмінних операцій команді вдалося збільштити чистий комісійний дохід на 13,4%.

Підвищуючи диверсифікованість бізнесу, ПУМБ наростив частку малого та середнього бізнесу в доході корпоративного бізнесу до 20%.

Активи МСБ виросли на 52% до 207 млн дол. США, а пасиви – на 7% до 180 млн дол. США. Частка сегмента в загальному прирості активів становить 50%. Кількість клієнтів МСБ за 2012 рік зросла на 10% до 22,6 тис. клієнтів.

Банк зберіг позиції в галузі в ключових для себе напрямках (таких як документарні операції та торгове фінансування) і залишився маркет-мейкером із валютообмінних операцій на міжбанківському валютному ринку, запропонувавши послуги прямого дилінгу клієнтам, великим і середнім підприємствам.

У той час як рейтинги нашої країни знижувалися й питання видачі лімітів на банки було непростим, висококваліфікована команда ПУМБ збільшила обсяги документарних операцій на рекордні 25% порівняно з 2011 роком і виграла великі знакові угоди в прямій конкуренції з міжнародними та східноєвропейськими банками.

Сегментація

ПУМБ присутній у сегменті великих, середніх та малих підприємств і для кожного сегмента створює окрему сервісну модель і продукти.

Великий корпоративний бізнес

Банк продовжує використовувати модель високоякісного кастомізованого обслуговування

Середній корпоративний бізнес

За розміром і потребами ближчий до великого корпоративного сегмента, ПУМБ прагне надати повний сервіс за оптимальною для середнього сегмента ціною.

Малий бізнес

ПУМБ розробляє стандартизовані ефективні рішення та забезпечує обслуговування клієнтів у роздрібних точках продажів.

Банк ставиться до кожного клієнта комплексно, задовольняючи як бізнес-потреби власників малого бізнесу, так і їхні індивідуальні запити у сфері банківських послуг.

Фокусні продукти

ПУМБ продовжує успішно інвестувати в розвиток існуючих і розробку нових продуктів для корпоративних клієнтів, доповнюючи таким чином модель комплексного сервісу one-stop-solution.

Одними з ключових для сегмента середніх і малих підприємств є документарні продукти.

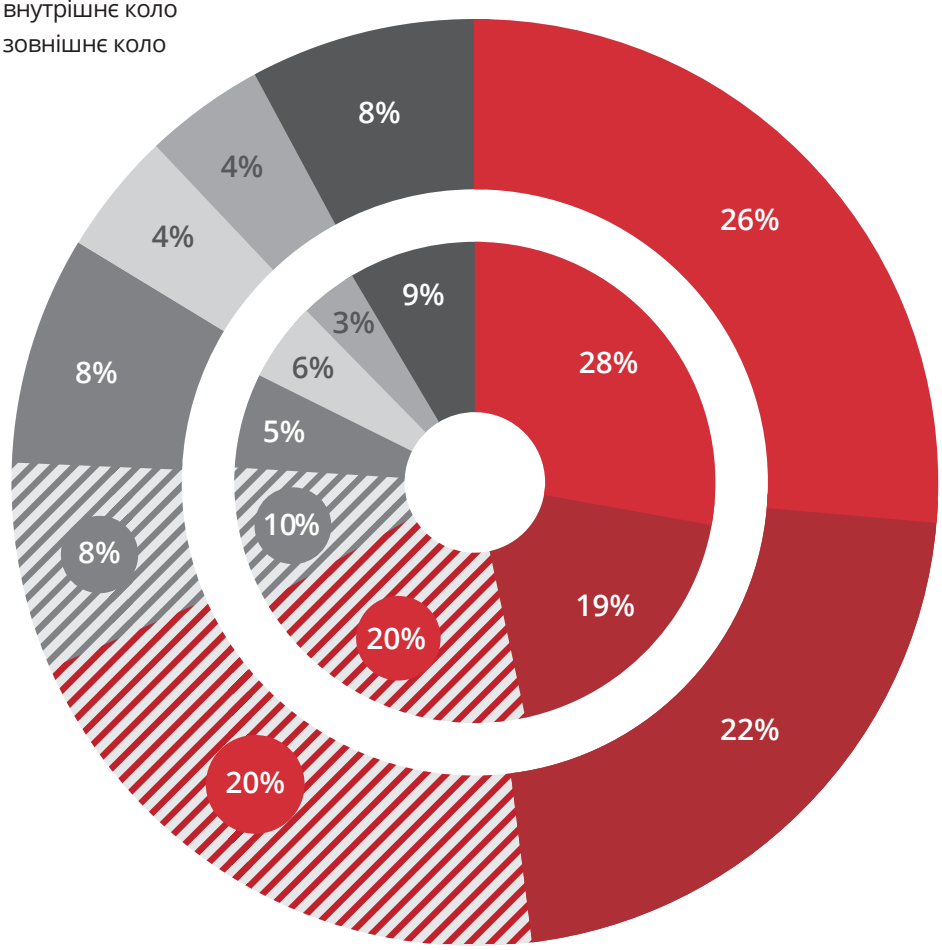
На основі проведеного аналізу ПУМБ у 2012 році доповнив традиційне обслуговування зовнішньоекономічних операцій клієнтів сервісом внутрішніх гарантій. Банк також підвищив компетенції команди і тепер пропонує додаткову експертизу клієнтам у роботі з імпортом та експортом як агент валютного контролю.

Новий продукт факторинг доповнив існуючу продуктову лінійку ПУМБ для великих та середніх підприємств і став додатковим інструментом фінансування власного обігового капіталу, дозволяючи компаніям поліпшувати розрахунки з постачальниками за допомогою факторингових програм. Цей продукт був ще актуальнішим у 2012 році в періоди дефіциту гривневої ліквідності на фінансовому ринку. Більше того, він залучив нових клієнтів, які високо оцінили компетенції та гнучкість колективу ПУМБ. Створеній у Банку команді факторингу вдалося розробити й запустити продукти, процеси та сформувати портфель, що сприяло підвищенню рейтингів ПУМБ за факторинговими операціями в галузі.

У 2013 році команда корпоративного бізнесу продовжує роботу над проектом управління прибутковістю корпоративних клієнтів, упроваджує автоматизацію бізнес-процесів і нові функціонали на платформі нової автоматизованої банківської системи (АБС). Крім того, Банк нарощує обсяги портфелів документарних операцій і торгового фінансування, траншевого кредитування для великих і середніх підприємств. У середньому бізнесі увага зосереджена на сегменті агропідприємств, а також укрупненні угод і підвищенні регіональної диверсифікованості портфеля клієнтів.

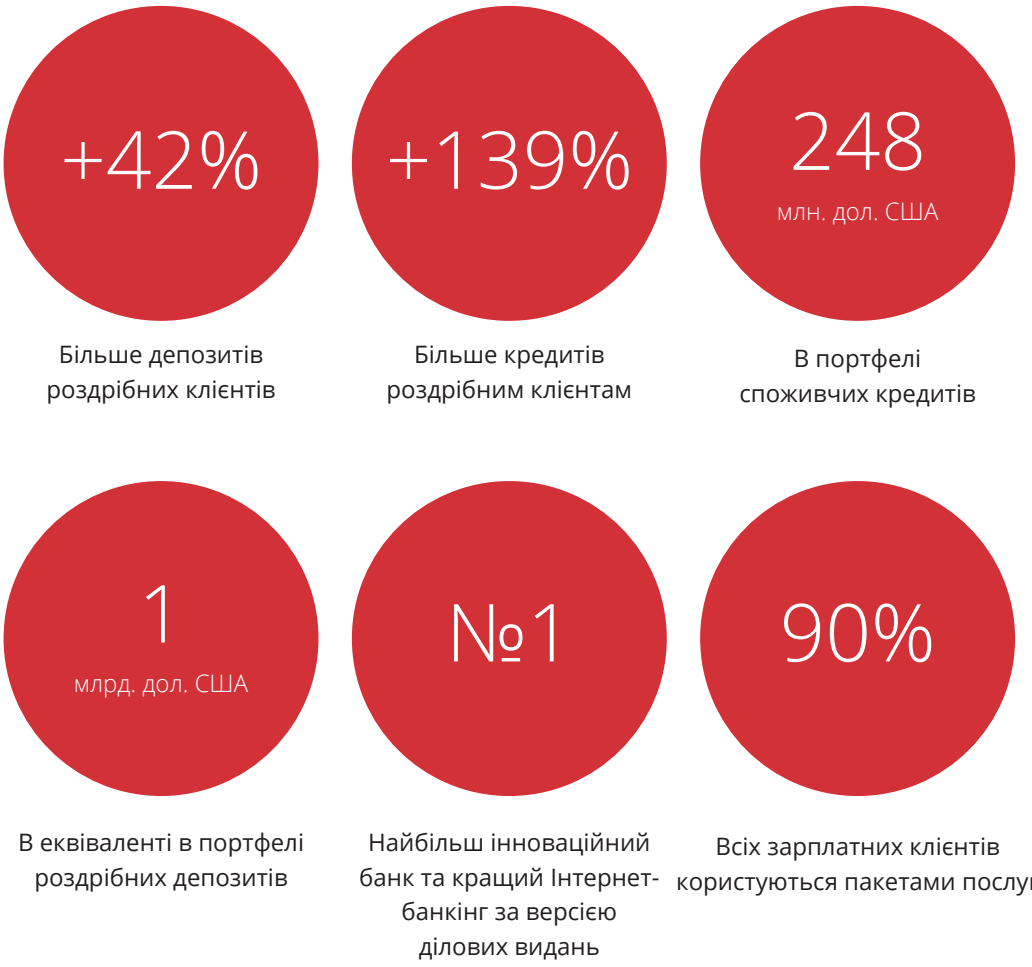
Галузева структура корпоративного кредитного портфеля ПУМБ за 2011 р. і 2012 р.

2011: внутрішнє коло
2012: зовнішнє коло



- Торгівля і посередницькі послуги
- Сільське господарство і харчова промисловість
- Будівництво і нерухомість
- Металургія і видобувна промисловість
- Машинобудування
- Транспорт та інфраструктура
- Небанківські фінансові установи
- Решта

Роздрібний бізнес



Згідно зі стратегією розвитку універсального банку ПУМБ як і раніше вважає роздрібний бізнес зоною підвищеної уваги і працює над збільшенням частки роздрібного бізнесу в загальному своєму доході. Тому Правління та Спостережна рада Банку покладають великі надії на Стефана Гуглієрі, нового голову роздрібного бізнесу та виконавчого директора, що приєднався до команди в 2012 році.

ПУМБ забезпечує якісний розвиток роздрібного бізнесу шляхом задоволення потреб клієнтів, тому мета підвищення якості обслуговування введена до Key Performance Indicators (KPIs) усіх керівників Банку, від топ-менеджменту до менеджерів регіональної мережі.

ПУМБ підвищує взаємодію зі своїми клієнтами та впровадив промислові рішення, які забезпечать комунікацію через різні канали. Банк також запропонував клієнтам інноваційні продукти, кредити зі страховкою та пакети послуг, а також продовжив розвивати сучасні канали банківського обслуговування, вкладаючи кошти у розробку додаткового функціоналу Інтернет-банкінгу «ПУМБ online» та розвиваючи мережу банкоматів та POS-терміналів.

Для підтримки розвитку роздрібного бізнесу ПУМБ продовжить інвестувати в новий формат точок продажів

і створення високотехнологічної платформи, що забезпечує оперативне прийняття рішень.

Банк, як і раніше, підтримуватиме та просуватиме продукти, вивчаючи їхню цінність для своїх клієнтів.

> 2012 рік був дуже успішним роком розвитку і підготовки до майбутнього зростання, роком іновацій та зростання доходності бізнесу. Ми побили рекорд із залучення депозитів приватних осіб. Наші клієнти оцінили доробки славнозвісного Інтернет-банкінгу «ПУМБ online» та його мобільних додатків, а також пакети послуг та інші інноваційні продукти. Головними для нас залишаються орієнтація на клієнта, інноваційність та якісні процеси. Поступово ми станемо найбільш затребуваним банком для приватних клієнтів.

Стефан Гуглієрі
виконавчий директор і голова роздрібного бізнесу ПУМБ

Сегментація

Роздрібний бізнес ПУМБ продовжує нарощувати присутність у всіх сегментах роздробу з фокусом на сегмент середніх клієнтів і вище середнього (middle – affluent). Для кожного із сегментів Банк створює продуктово-сервісні моделі відповідно до клієнтських потреб і задовольняє останні в зручному для кожного сегмента форматі та за прийнятною для цих клієнтів ціною.

- Для масового сегмента ПУМБ надасть можливість обслуговування на робочих місцях.
- Для сегмента середній і вище середнього диференційована модель обслуговування включає комплексний сервіс збереження заощаджень і комфортного управління коштами; одержання кеш-кредитів (овердрафтів); можливості одержання автокредитів та іпотечних кредитів. Усі ці послуги Банк здійснює через виділені канали, інтернет-банкінг і персональне обслуговування менеджера, який розв'язує всі проблеми в одному місці.
- Заможним клієнтам ПУМБ пропонує послугу збереження заощаджень і управління коштами, а також надає низку індивідуальних сервісів через персональних менеджерів Persona Club. Серед нових продуктів для заможних клієнтів – можливості довірчого управління портфелем цінних паперів і платформа інтернет-трейдингу, які Банк розвиває цього року.

Депозити

Депозитний портфель фізосіб ПУМБ у 2012 році перевищив 1 млрд дол. США. Рекордне зростання депозитного портфеля на тлі середньоринкових депозитних ставок ПУМБ продемонстрував високу довіру клієнтів до Банку та здатність команди залучати кошти навіть на непростому ринку.

При цьому більше 80% внесків є терміновими, а понад 50% депозитів розміщено на строк 12 місяців і більше. Кількість операцій щодо розміщення депозитів через депозитний конструктор у ПУМБ online виросла на 90% порівняно з 2011 роком.

Автокредитування

У 2012 році, незважаючи на непросту ситуацію, високі процентні ставки та обмежену ліквідність в галузі, Банк утримав частку ринку в сегменті автокредитування на рівні 5%. Надалі ПУМБ продовжить працювати над покращенням продуктової лінійки та процесів, які сприятимуть зміцненню позицій Банку на ринку автокредитів.

Пакетне обслуговування

На початку року основні послуги та сервіси щодо випуску й обслуговуванню платіжних карток ПУМБ були об'єднані в чотири пакети послуг. Пакети послуг надали додаткову цінність та зручність споживачам, а також підвищили доходність бізнесу для банку. Вже наприкінці року понад півмільйона клієнтів (близько 90% усіх активних зарплатних клієнтів ПУМБ) перейшли на пакетне обслуговування.

Кредитна карта

Банк запропонував кредитну картку своїм клієнтам, які одержують зарплату на рахунок у ПУМБ. Кредитна картка має пільговий період до 46 днів, який поширюється як на розрахунки в торговельних мережах, так і на зняття готівки – унікальна для України пропозиція.

ПУМБ розвиває платіжну культуру й інвестує в підвищення безпеки електронних платежів для своїх клієнтів

Завдяки проведеним Банком кампаніям з активації та впровадження карткових пакетів кількість карток, якими клієнти ПУМБ розраховувалися за товари й послуги, виросла на 93%, а обсяг операцій у POS-терміналах збільшився майже на 70%. За підсумками 2012 року ПУМБ і банки-партнери емітували 2 648 137 платіжних карток МПС Visa International і MasterCard Worldwide (зростання на 42% до 2011 року) і встановили 2142 банкоматів.

Процесинговий центр ПУМБ забезпечив доступ до технології 3D-Secure для власників платіжних карток банків-партнерів. Тож відтепер банки-партнери можуть гарантувати своїм клієнтам безпеку проведення розрахунків у мережі інтернет.

У 2012 році ПУМБ пройшов аудит й одержав висновок зовнішнього аудитора про відповідність стандартам PCI DSS, міжнародному стандарту безпеки індустрії платіжних карток.

У звітному році також проведений аудит процесів еквайрингу з боку МПС MasterCard Worldwide, який підтвердив високий рівень контролю за шахрайством і гарантування безпеки прийняття платіжних карток у торговельних точках, що обслуговуються ПЦ ПУМБ

Мережа торговельних POS-терміналів Першого Українського Міжнародного Банку (ПУМБ), четверта за величиною в Україні, за підсумками 2012 року виросла на 6,5% до 6543 пристроїв. Обіг мережі збільшився на 67% до 328 млн дол. США.

Інвестиційні операції

Диверсифікованість портфеля цінних паперів ПУМБ

У 2012 році Банк поліпшив ефективність розміщення вільних коштів, активно інвестуючи у високоприбуткові державні цінні папери, обсяг яких збільшився на 56,7% та склав 406 млн долл. США на кінець року.

Придбання облігацій внутрішньої позики, номінованих в іноземній валюті, дозволила диверсифікувати портфель цінних паперів ПУМБ, хеджирувати валютні ризики, а також одержати процентний дохід з валютного активу. Крім того, були реалізовані угоди із цінними паперами, що надають арбітражний дохід без залучення ресурсів Банку.

Міжбанківський валютний ринок

Як маркет-мейкер на ринку міжбанківських кредитів і депозитів, минулого року ПУМБ залишався в першій трійці банків за обсягом портфеля.

Команда дилерів ПУМБ здійснювала форексні операції для клієнтів Банку, успішно керувала власною ліквідністю й ефективно проводила арбітражні операції на відкритому ринку, використовуючи операції типу «СВОП» і бланкове кредитування. У 2012 році зросла кількість клієнтів, які користуються послугою прямого дилінгу, що дозволило підвищити прибутковість таких операцій за підсумками року. Запровадження в Банку нової АБС дозволило автоматизувати безліч процесів, у тому числі пов’язаних із казначейськими операціями, що значно знизило операційні ризики та прискорило процес обслуговування клієнтів.

Ринки капіталу

У квітні 2012 року ПУМБ випустив корпоративні облігації ДП «Ілліч Агро» (Harveast Holding) на суму 300 млн грн для поповнення обігового капіталу холдингу.

Банк також став платіжним агентом при розміщенні облігацій, виплаті процентного доходу і їхньому погашенні. Разом із ПУМБ андеррайтером виступив Dragon Capital, а співандреррайтером – Альтана Капітал.

Зовнішні запозичення

У липні 2012 року ПУМБ достроково погасив синдикований кредит за амортизаційною схемою погашення на суму 237 млн дол. США та процентною ставкою LIBOR+3,25%.

У рамках погашення синдикованого кредиту Банк здійснив виплати на загальну суму 31 млн дол. США. Таким чином, портфель міжнародних запозичень ПУМБ скоротився на 31 млн дол. США (11%). Скорочення портфеля міжнародних запозичень відбувалося відповідно до умов кредитних договорів, а також завдяки надійній і стійкій фінансовій позиції Банку на ринку. Успішна кредитна історія та відносини з міжнародним інвестиційним співтовариством сприятимуть майбутній діяльності на міжнародних ринках капіталу та кредитних ринках.

Корпоративне управління

В ПУМБ діє ефективна система корпоративного управління

Філософія корпоративного управління Банку базується на дотриманні балансу інтересів усіх зацікавлених сторін, взаємин між акціонерами і третіми особами, відкритості ведення бізнесу й інформаційній прозорості, рівноправності й об'єктивності в прийнятті рішень.

Як лідер із відкритості інформації серед акціонерних товариств, ПУМБ постійно посилює прозорість ведення бізнесу. Щоб акціонери й інвестори мали можливість ухвалювати обґрунтовані рішення, Банк здійснює своєчасне розкриття повної та достовірної інформації, у т. ч. щодо свого фінансового становища й економічних показників.

Вищим органом управління ПУМБ є Загальні збори акціонерів

Спостережна рада Банку

Спостережна рада Банку, що обирається Загальними зборами акціонерів і йому підзвітна, забезпечує захист прав акціонерів ПУМБ і відповідно до Статуту і чинного законодавства України контролює та регулює діяльність Правління Банку.

Правління Банку

Правління Банку є виконавчим органом, що здійснює поточне керівництво ПУМБ і реалізує завдання, поставлені акціонерами і Спостережною радою.

Ревізійна комісія

Ревізійна комісія здійснює перевірку фінансово-господарської діяльності Банку, контролює дотримання Банком нормативно-правових актів і законність здійснених операцій.

Дерпартамент внутрішнього аудиту

При Спостережній раді Банку функціонує Департамент внутрішнього аудиту, яка сприяє органам управління в забезпеченні ефективної роботи ПУМБ.

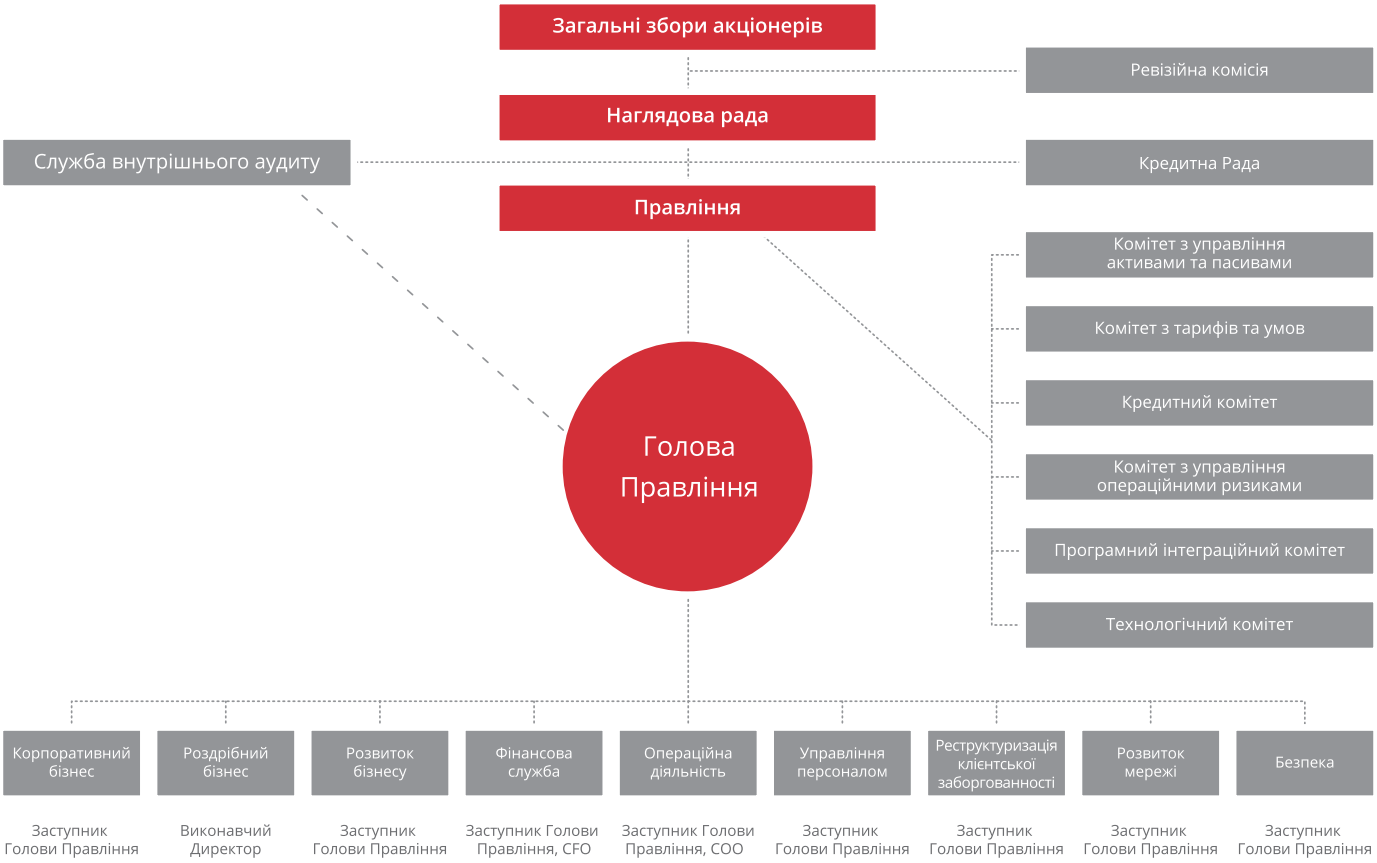
Зовнішній аудитор

З метою проведення перевірки та підтвердження фінансової звітності Банку щорічно залучається зовнішній аудитор (аудиторська фірма), непов'язаний майновими інтересами з ПУМБ і його акціонерами.

Служба комплаєнс контролю

Згідно з рекомендаціями Базельського комітету з банківського нагляду в Банку функціонує Служба комплаєнс контролю, яка забезпечує виявлення ризиків недотримання норм законодавства, положень внутрішніх документів, стандартів чесної конкуренції, конфлікту інтересів та здійснення комплексних заходів з усунення причин та мінімізації наслідків цих ризиків.

Схема корпоративного управління ПУМБ



Загальні збори акціонерів

У 2012 році відбулися чергові річні Загальні збори акціонерів і 2 позачергових Загальних зборів акціонерів ПУМБ. Питання позачергових Загальних зборів акціонерів Банку в 2012 році стосувалися внесення змін до Статуту ПУМБ.

Рішення Загальних зборів акціонерів

- На річних Загальних зборах акціонерів 20 квітня 2012 року затверджені річний звіт Банку за 2011 рік, висновок зовнішнього аудитора щодо річного звіту ПУМБ за 2011 рік, висновки Ревізійної комісії Банку, розподілено прибуток Банку за 2011 рік, розглянуті звіти Спостережної ради, Правління, Ревізійної комісії Банку за результатами діяльності в 2011 році.

- На позачергових Загальних зборах 23 серпня 2012 року були затверджені зміни до Статуту ПУМБ шляхом викладу в новій редакції, визначені уповноважені особи на підписання Статуту, здійснення дій щодо узгодження змін до Статуту ПУМБ із Національним банком України та їх державної реєстрації.

— На позачергових Загальних зборах 24 грудня 2012 року були затверджені зміни до Статуту ПУМБ шляхом викладу в новій редакції, визначені уповноважені особи на підписання Статуту, здійснення дій щодо узгодження змін до Статуту ПУМБ із Національним банком України і їх державної реєстрації.

Спостережна рада

Ілля Архипов
Керуючий директор SCM Advisors (UK) Limited.
Голова Наглядової Ради ПУМБ

Анна Дугадко
Менеджер з розвитку бізнесу АТ СКМ
Член Наглядової Ради ПУМБ

Сергій Курилко
Заступник директора Юридичної Фірми «Воропаєв і партнери»
Член Наглядової Ради ПУМБ

Робочі групи при Спостережній раді

З метою сприяння Спостережній раді продовжують роботу створені в 2011 році Робоча група з аудиту та ризиків, Робоча група з призначень і нагород та Робоча група зі стратегії, маркетингу та управління брендом.

Аудит та Ризики

Робоча група з аудиту і ризиків здійснює нагляд за системою підготовки повної та достовірної фінансової звітності, надійністю й ефективністю системи внутрішнього контролю, а також функцією ризик-менеджменту в Банку.

Призначеня та нагороди

Робоча група з призначень і нагород сприяє залученню кваліфікованих фахівців і створенню необхідних стимулів для їхньої успішної роботи.

Стратегії, маркетингу та управління брендом

Робоча група зі стратегії, маркетингу та управління брендом курує проблеми стратегії розвитку ПУМБ і контролює питання стратегічного маркетингу, захисту репутації й управління брендом ПУМБ.

Правління ПУМБ

При Правлінні ПУМБ діють Кредитний комітет, Комітет з управління операційними ризиками, Програмний інтеграційний комітет, Технологічний комітет, Комітет з управління активами та пасивами і Комітет із тарифів та умов. Більш детально з інформацією про комітети ви можете ознайомитися на сайті ПУМБ.

Сергій Черненко
Голова Правління

Ігор Кожевин
Заступник Голови Правління,
Фінансовий директор,
Член Правління

Стефан Гуглієрі
Член Правління,
Виконавчий директор

Олексій Волчков
Заступник Голови Правління,
Член Правління,
Корпоративний бізнес

Томаш Висневський
Заступник Голови Правління,
Член Правління,
Операційний директор (COO)

Олена Дятлова
Заступник Голови Правління,
Член Правління,
Управління персоналом

Наталя Косенко
Заступник Голови Правління,
Член Правління,
Розвиток мережі

Костянтин Школяренко
Заступник Голови Правління,
Член Правління, Реструктуризації
клієнтської заборгованості

Артур Загородников
Заступник Голови Правління,
Член Правління, Розвиток бізнесу