



Г О Д О В О Й О Т Ч Е Т

Первого Украинского Международного
Банка за 2013 год

О НАС

3

Банковская Группа ПУМБ
Обращение председателей

ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

7

Ключевые показатели
Финансовые результаты

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ПРИОРИТЕТЫ

34

Видение
Корпоративный бизнес
Розничный бизнес

РЕВОЛЮЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ

46

Качество сервиса
Скорость
Инновационные продукты



Обращение Председателей Правления и Наблюдательного совета

Мы — универсальный банк

*один из наиболее прибыльных, устойчивых
и эффективных банков в Украине*

Мы предоставляем
оптимальные банковские
решения компаниям
и частным лицам.

Банковская Группа,
в которую вошли банки ПУМБ
и «Ренессанс Капитал», активно
развивается во всех сегментах.

1,3 миллиона

частных клиентов

27 тысяч

корпоративных
клиентов

725 точек

присутствия по всей
стране

20/100

крупнейших компаний
Украины

МЫ ВЕРИМ В УКРАИНУ И СОЗДАЕМ УСПЕШНЫЙ, УСТОЙЧИВЫЙ
И ЭФФЕКТИВНЫЙ БАНК ДЛЯ НАШИХ КЛИЕНТОВ.



« Мы строим организацию с очень хорошим сервисом, в которой новые возможности будут создавать технологии »

Сергей Черненко

Председатель Правления ПУМБ

138 млн грн

Инвестиций в технологии

555 млн грн

Рекордный объем чистой прибыли

4,2 балла из 5

Улучшили удовлетворенность наших клиентов



« Мы будем сохранять здоровый баланс между прибыльностью и надежностью, так как стабильность является нашим главным приоритетом в это трудное для Украины время »»

Илья Архипов

Председатель Наблюдательного совета ПУМБ
и Управляющий директор SCM Advisors (UK) Limited

103,6%

Кредиты / средства клиентов

1,8%

ROA

10,2%

ROE



Финансовые результаты

Основные финансовые результаты

1,2 млрд грн

Прибыль до резервов

554,8 млн грн

Чистая прибыль

32,2 млрд грн

Активы

24,6 млрд грн

Совокупный кредитный портфель

21,1 млрд грн

Средства клиентов

5,6 млрд грн

Капитал

1,8%

Рентабельность активов (ROA)

10,2%

Рентабельность капитала (ROE)

6,8%

Чистая процентная маржа (NIM)

По результатам деятельности за 2013 год Банк заработал 554,8 млн грн чистой прибыли, что вдвое выше прибыли 2012 года.

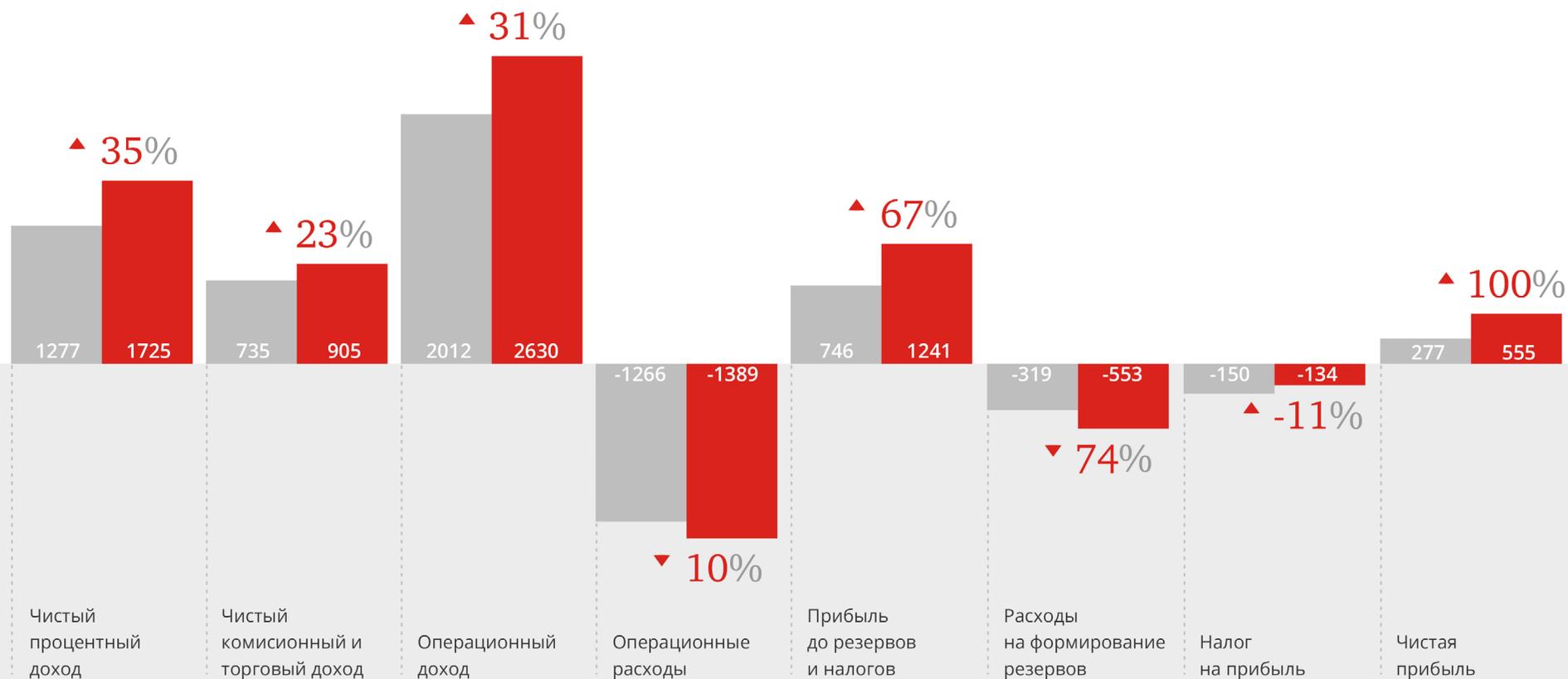
Главным фактором увеличения чистой прибыли в 2013 стал рост операционного дохода на 31%.

ФОРМИРОВАНИЕ ЧИСТОЙ ПРИБЫЛИ, МЛН ГРН

● 2012 ● 2013

Прибыль до резервов и налогов выросла на 67%, за счет роста чистого процентного и чистого комиссионного доходов на 35% и 41% соответственно.

Рост операционных расходов был сдержанным и составил 10% вследствие реализации долгосрочных стратегических проектов.



РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

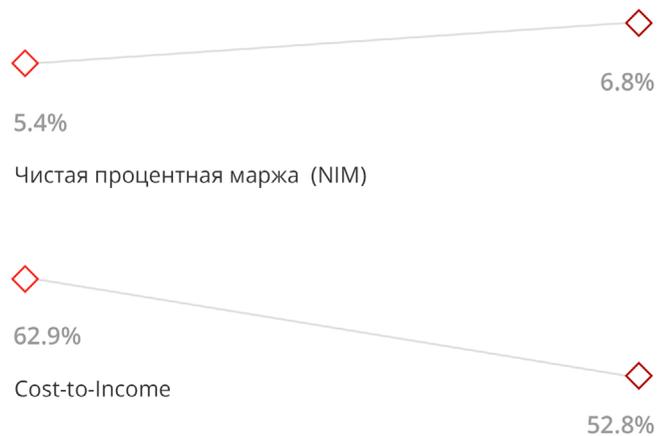
● 2012 ● 2013



Группа улучшила Рентабельность капитала до 10,2%, а рентабельность активов до 1,8%, при этом снизив Соотношение Cost-to-Income с 63% до 53%.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

◇ 2012 ◇ 2013



Чистая процентная маржа (NIM) достигла рекордного значения 6,8%

№4
по ROA и ROE

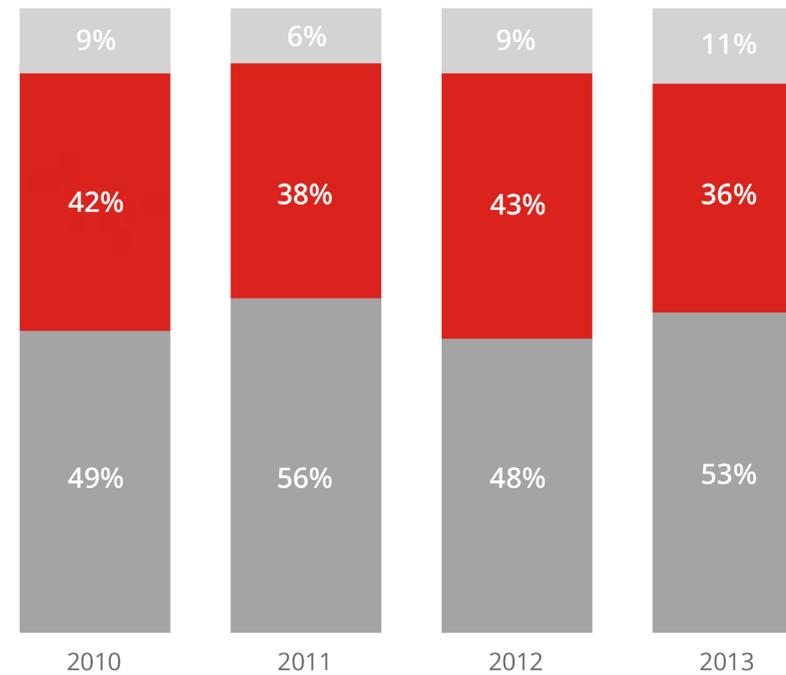
Устойчивый рост депозитов

СЧЕТА КЛИЕНТОВ В РАЗРЕЗЕ СЕГМЕНТОВ, МЛРД ГРН



СЧЕТА КЛИЕНТОВ В РАЗРЕЗЕ ВАЛЮТ, %

■ UAH ■ USD ■ EUR и прочие

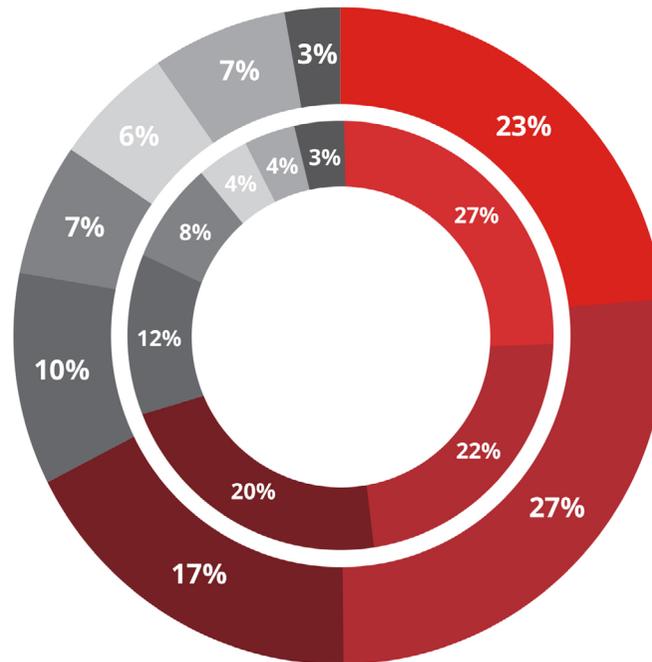


Диверсификация кредитного портфеля

Диверсификация кредитного портфеля достигнута за счет увеличения доли розничных кредитов, кредитования сельского хозяйства и пищевой промышленности.

КОРПОРАТИВНЫЕ ССУДЫ
В РАЗРЕЗЕ СЕКТОРОВ
ЭКОНОМИКИ, %

2012: внутренний
2013: внешний



Торговля
и посреднические
услуги

Сельское
хозяйство
и пищевая
промышленность

Строительство
и недвижимость

Металлургия
и добывающая
промышленность

Машиностроение

Транспорт
и инфраструктура

Небанковские
финансовые
учреждения

Прочие

В розничном кредитном портфеле происходит замещение традиционных банковских продуктов, таких как ипотека и автокредиты, новыми продуктами, которые удовлетворяют текущие потребности клиентов (кредиты наличными и кредитная карта).

Замещение:

+14%

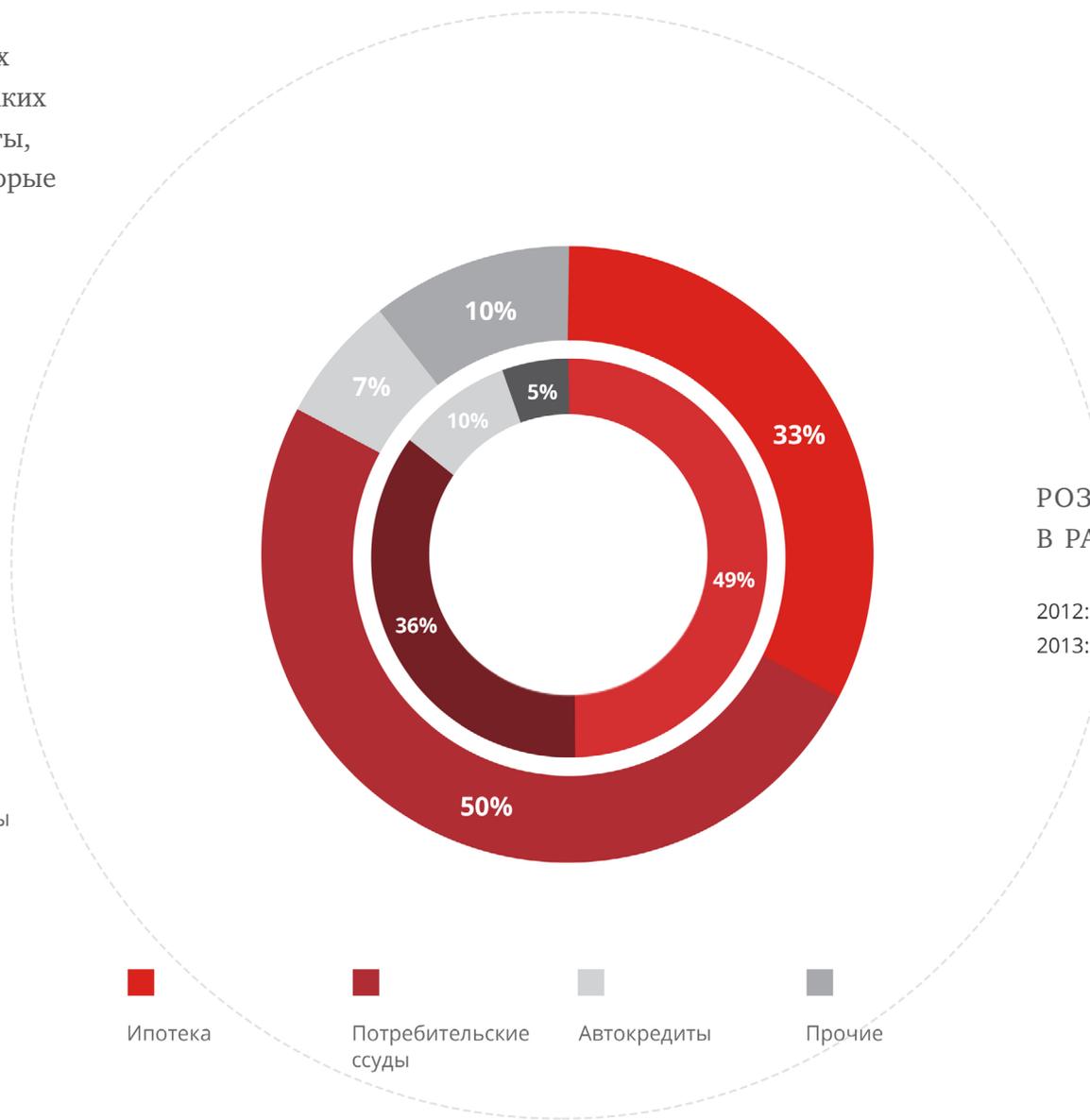
Потребительские ссуды

-16%

Ипотека

-3%

Автокредиты



РОЗНИЧНЫЕ ССУДЫ
В РАЗРЕЗЕ ПРОДУКТОВ, %

2012: внутренний
2013: внешний



Ипотека



Потребительские ссуды



Автокредиты

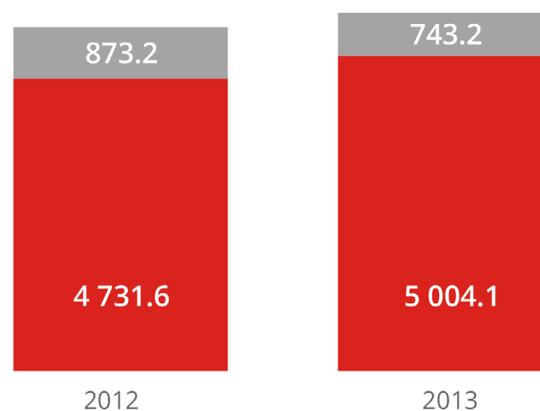


Прочие

УСТОЙЧИВАЯ КАПИТАЛЬНАЯ БАЗА

ОБЩИЙ КАПИТАЛ
(УРОВЕНЬ1+УРОВЕНЬ2),
МЛН ГРН

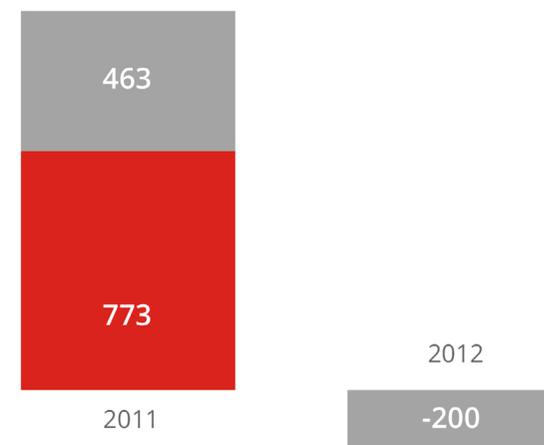
■ Капитал 1-го уровня ■ Капитал 2-го уровня



Один из самых высоких показателей адекватности капитала в банковском секторе. Отсутствие вливаний капитала в 2013. Субординированный долг в размере 200 млн грн был погашен в 2012.

ИЗМЕНЕНИЯ В КАПИТАЛЕ,
МЛН ГРН

■ Акционерный капитал ■ Субординированный долг



Стабильная поддержка сильного акционера, благодаря чему на протяжении 2006-2011 гг. в капитал было внесено свыше 685 млн долл. США, включая сделку по слиянию с Донгорбанком.



Стратегические приоритеты



*« Наша цель – сбалансированный
рост с сохранением позиций в числе
крупнейших универсальных банков
Украины, и предоставление клиентам
безупречного сервиса 24/7 »»*

Мы продолжим работу над повышением
эффективности бизнеса и намерены получить
возврат на капитал ROE от 15 до 18%

Сергей Черненко

Председатель Правления ПУМБ

Корпоративный бизнес

ПУМБ является одним из лучших корпоративных банков Украины.

Команда предлагает уникальные инновационные продуктовые и сервисные решения для крупных, средних и малых бизнесов.

4000

Новых клиентов

20

 из топ-100

Крупнейших компаний Украины

\$1

 млрд

Новых кредитов и документарных инструментов

Топ-3

по документарным операциям, факторингу и валютнообменным операциям

20%

от процентного дохода корпоративного бизнеса формирует сегмент МСБ

1,5

 тыс

Корпоративных клиентов подключились к интернет-банкингу ПУМБ

«Лучший корпоративный банк в Украине»

по версии делового еженедельника «Контракты»

«Лучший корпоративный банкир»

по версии газеты «Коммерсант Украина»

РОСТ БИЗНЕСА

Мы очень динамично развиваемся и показали рост средств корпоративных клиентов вдвое выше среднего по отрасли.

16%

Банковская
отрасль

31%

ПУМБ

ПУМБ — ОДИН ИЗ ЛИДЕРОВ ПО КРЕДИТОВАНИЮ РЕАЛЬНОГО СЕКТОРА ЭКОНОМИКИ. СУММАРНЫЙ ОБЪЕМ НОВЫХ КРЕДИТОВ И ДОКУМЕНТАРНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ ДОСТИГ 1 МЛРД ДОЛЛ. США.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Мы увеличили долю комиссионного дохода корпоративного бизнеса в чистом комиссионном доходе банка:

8,18%

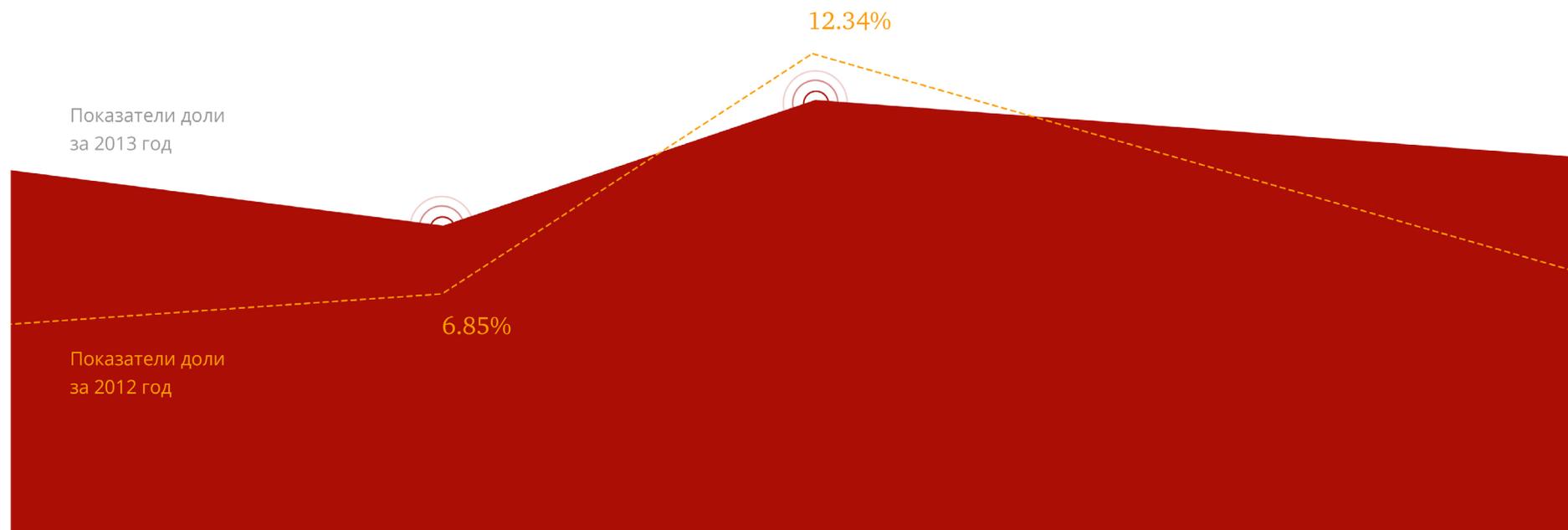
доля комиссионного дохода по документарному бизнесу в чистом комиссионном доходе Банка

11,43%

доля комиссионного дохода по валютнообменным операциям в чистом комиссионном доходе Банка

22,8%

доля чистого комиссионного дохода корпоративного бизнеса в общем чистом комиссионном доходе Банка



ДИВЕРСИФИКАЦИЯ

ПУМБ повышает сегментную и отраслевую диверсификацию, и удерживает концентрацию заемщиков в портфеле на низком уровне. Это повышает нашу надежность, прибыльность и помогает развивать бизнес.

Мы наращиваем вес сельского хозяйства и пищевой промышленности, а также остаемся в металлургии и добывающей промышленности. За три года портфель в сегменте сельскохозяйственных компаний вырос втрое.

38%

Прирост активов сегмента малого и среднего бизнеса

17%

Доля малого и среднего бизнеса в активах корпоративного бизнеса

3,13%

доля 40 крупнейших заемщиков в активах ПУМБ

27%

в корпоративном портфеле составили кредиты сельскохозяйственным компаниям

В 2013 ГОДУ ПУМБ ВОШЕЛ В ТРОЙКУ КРУПНЕЙШИХ КРЕДИТОРОВ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА.

по версии ведущего делового издания «Инвест Газета»

Розничный бизнес Банковской группы

1,3 млн

активных клиентов,
прирост 30% за год

50%

прирост количества клиентов
в потребительском
кредитовании

11,4 млрд грн

депозиты

6,8 млрд грн

кредиты

КАК УНИВЕРСАЛЬНЫЙ БАНК МЫ ПРЕДЛАГАЕМ КЛИЕНТАМ
ПОЛНЫЙ СПЕКТР ИННОВАЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ
РЕШЕНИЙ В КАЖДОМ СЕГМЕНТЕ.

Значительный рост числа
клиентов по сегментам

+30%

клиентов массового сегмента

+28%

клиентов среднего сегмента

+20%

состоятельных клиентов

+29%

VIP-клиентов

СУЩЕСТВЕННЫЙ ПРИРОСТ ДЕПОЗИТОВ

\$11,4 млрд

на срочных и текущих счетах
в обоих банках (+10.4%)

Объем депозитов в наших
банках значительно
вырос, несмотря на нашу
консервативную ценовую
политику и нестабильные
рыночные условия.

Значительный прирост
депозитов отражает доверие
клиентов к нашему бренду
и устойчивым рыночным
позициям ПУМБ.

РОСТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

Мы укрепили свои позиции
в тройке сильнейших игроков
на рынке потребительского
кредитования и успешно
перешли на использование
централизованных брокерских
платформ в ведущих
розничных сетях.

300 тыс. счетов

привлечено в течение года
через розничные сети

6,8 млрд грн

совокупный объем кредитов
по кредитным картам,
овердрафтам и кредитам
наличными в двух банках

КАРТОЧНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

выросло более чем в два раза
в 2013 году в сравнении с 2012-м
(704 млн грн – кредитные карты
и овердрафты)

ПОРТФЕЛЬ КРЕДИТОВ НАЛИЧНЫМИ

за год вырос более чем
на 879 млн грн (до 2174 млн грн)

УНИВЕРСАЛЬНЫЙ БАНК ПУМБ И БАНК
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ «РЕНЕССАНС
КРЕДИТ» ПРЕВЗОШЛИ ОЖИДАНИЯ.



Стефан Гуглиери

исполнительный директор и руководитель
розничного бизнеса Группы

« МЫ ПРОДОЛЖИЛИ НАРАЩИВАТЬ НАШЕ ПРИСУТСТВИЕ ПО
ВСЕЙ СТРАНЕ, УДВОИВ КОЛИЧЕСТВО ТОЧЕК ПРОДАЖ В ВИДЕ
НОВЫХ ФОРМАТОВ, ЧТО ОБЕСПЕЧИТ ЕЩЕ БОЛЬШИЙ КОМФОРТ
ДЛЯ НАШИХ КЛИЕНТОВ »

РАСШИРЕНИЕ ПРИСУТСТВИЯ

219

традиционных точек продаж

Сейчас у нас 219 традиционных точек продаж и 23 зоны персонального обслуживания Persona в различных регионах Украины. Последние ориентированы на состоятельных и VIP-клиентов.

23

зоны персонального
обслуживания Persona

54

точек продаж Bank@work

Мы открыли 54 точки продаж Bank@work и теперь предоставляем услуги нашим клиентам непосредственно в местах их работы.

1143

брокера по финансированию
продаж

Участвуя в финансировании продаж, мы обеспечили наше присутствие в 1143 точках розничной торговли.

2211

точек на базе «Укрпочты»
и других партнеров

Благодаря сотрудничеству с «Укрпочтой» и рядом других фирм мы также представлены еще в 2211 точках под брендом наших партнеров.



Революционные решения



Сергей Черненко
председатель правления

« ХОРОШИЙ СЕРВИС ПРЕДПОЛАГАЕТ НАЛИЧИЕ КАК КЛАССИЧЕСКОЙ
ДЛЯ БАНКОВ НАДЕЖНОСТИ, ТАК И СПОСОБНОСТЬ БЫСТРО МЕНЯТЬСЯ,
АДАПТИРОВАТЬСЯ И ПРЕДЛАГАТЬ НОВЫЕ УСЛУГИ. ПОЭТОМУ
МЫ СТРОИМ СЕРВИСНУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, В КОТОРОЙ НОВЫЕ
ВОЗМОЖНОСТИ БУДУТ СОЗДАВАТЬ ТЕХНОЛОГИИ »

Качество сервиса

идеальный банк для всех сегментов

ПУМБ удовлетворяет все потребности частных и корпоративных клиентов в банковском обслуживании, предоставляя оптимальное решение всех вопросов в одном банке.

Мы поддерживаем текущие потребности бизнеса, и инвестируем в технологии, которые обеспечат новые возможности для клиентов в будущем.



Томаш Висневский
операционный директор

« В БЛИЖАЙШЕМ БУДУЩЕМ МЫ ОБЕСПЕЧИМ КЛИЕНТАМ ВСЕ ВИДЫ СВЯЗИ С БАНКОМ. ОНИ СМОГУТ ПОЗВОНИТЬ НАМ С САЙТА, НАХОДЯСЬ ЗА ПРЕДЕЛАМИ УКРАИНЫ, ЗАДАТЬ ВОПРОС В ЧАТЕ ИЛИ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ IVR В РЕЖИМЕ САМООБСЛУЖИВАНИЯ, — ВСЕ ЭТО СДЕЛАЕТ ОБЩЕНИЕ МАКСИМАЛЬНО ДОСТУПНЫМ »

КАНАЛЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ ДАЮТ ДОСТУП К ПРОДУКТАМ И УСЛУГАМ БАНКА В РЕЖИМЕ 24/7

Колл-центр внедрил сервисы самообслуживания с помощью канала IVR, который обрабатывает половину потока клиентских запросов и предоставляет дополнительные сервисы.

Операторы работают с запросами с корпоративного сайта, социальных медиа и промо-десков, обслуживают сложные запросы и жалобы клиентов на входящих звонках, назначают встречи с клиентами в отделениях.

ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

95%

поступивших звонков
обслужено колл-центром

82%

звонков клиентов приняты
в течении 20 секунд

90%

клиентов удовлетворены
качеством реагирования
на жалобы

50%

входящих обращений
обрабатывается через сервисы
самообслуживания

Мы гарантируем хороший сервис

вежливость, компетентность и успешность решения вопроса клиента оператором

УПРАВЛЕНИЕ
КАЧЕСТВОМ
ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПУМБ стремится услышать потребности и пожелания клиента, через проведение исследований, опросов и обратную связь.

Независимая компания
измеряет удовлетворенность
наших клиентов при помощи
методики «Тайный покупатель».

Мы используем результаты
внешнего исследования
удовлетворенности клиентов
Customer Satisfaction Index (CSI).

91.02 баллов

92.65 баллов

4.2 балла из 5

Показатель Тотального индекса
качества в сети отделений
ПУМБ

Показатель Тотального индекса качества
обслуживания в ЦОК

Индекс общей удовлетворенности
клиентов продуктами и услугами
ПУМБ



Алексей Волчков

заместитель Председателя Правления ПУМБ по корпоративному бизнесу

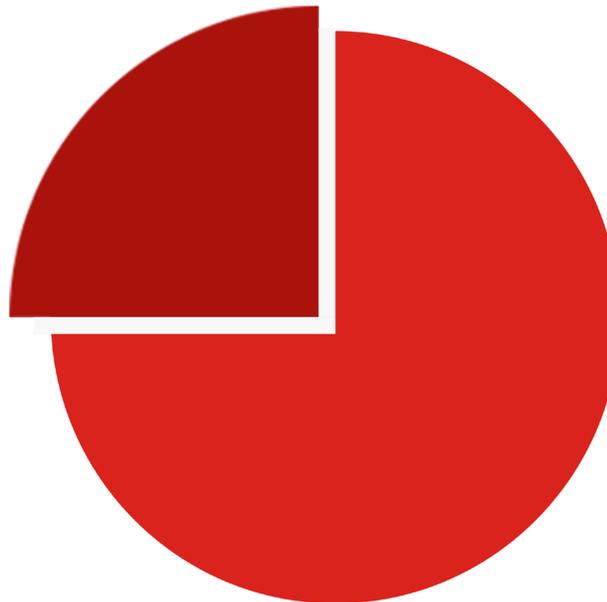
« ХОРОШЕЕ КАЧЕСТВО СЕРВИСА — ЭТО КОМФОРТНЫЕ УСЛОВИЯ РАБОТЫ КЛИЕНТА С НАШИМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ И СКОРОСТЬ НАШИХ ИТ-СИСТЕМ »

ФОРМУЛА КАЧЕСТВА

25%

ТЕХНОЛОГИИ

возможность создавать
удобные для клиента продукты
и процессы



75%

СПЕЦИАЛИСТЫ

грамотные финансовые
консультанты, решающие
вопросы клиента комплексно

СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ ONE-STOP-SOLUTION

для корпоративных клиентов дополнена использованием документарных инструментов и факторинга как альтернативы кредитам, что снижает затраты клиента на получение финансирования в разы. Факторинг по сути является беззалоговым, быстрым и дешевым кредитом, который финансирует поставки контрагентов средних и крупных компаний. ПУМБ также предложил услуги по валютному контролю и прямому дилингу. Клиенты получают уникальные консультации и сервис – от индивидуального ценообразования до проведения наиболее сложных валютных операций в правовом поле.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

возможны благодаря новой платформе, объединившей современную АБС и Интернет-банкинг для корпоративных клиентов. Это поможет оптимизировать процедуры, ускорить процессы и создавать индивидуальные решения для клиентов.

Пилотные индивидуальные решения реализованы для ряда крупных компаний Группы СКМ. Например, для казначейства ДТЭК Банк создал возможность централизованного управления средствами 52 компаний холдинга в едином окне. ПУМБ начинает предлагать индивидуальные

технологические решения клиентам в среднем и крупном сегментах. Они помогут упростить работу с «Клиент-Банком», снизить затраты, минимизировать работу с наличностью, автоматизировать процессы, делая их более управляемыми и синхронизированными.

КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА

расширены через обширную розничную сеть и электронные каналы. Все личные и бизнес-вопросы клиент может решить, даже не приходя в отделение, пользуясь картой и Интернет-банкингом. Объединение платформ корпоративного и розничного Интернет-банкингов, и разработка мобильных приложений упростят пользование удаленными сервисами.

75%

исходящих платежей проходят автоматическую обработку

Также ПУМБ использует ноу-хау для блокировки автопилота по платежам контрагентов, попавших в черный список.

18 минут

занимает обработка платежа в автоматическом режиме

Скорость обслуживания

Быстрый старт для малого бизнеса – обеспечит минимальное время и пакет документов для начала работы с банком.

TIME-TO-YES

21 день

цель по принятию решения по кредиту для корпоративных клиентов

TIME-TO-CASH

получение средств по кредиту:

80%

клиентов за 1 час вместо 40% за 2 часа



Стефан Гуглиери

исполнительный директор и руководитель розничного бизнеса Группы

« КАЧЕСТВО ОЗНАЧАЕТ ГАРАНТИЮ ПОЛУЧЕНИЯ ХОРОШЕГО СТАБИЛЬНОГО СЕРВИСА, А ЕЩЕ – ПОМОЩЬ ГРАМОТНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ, УДОБНЫЕ СОВРЕМЕННЫЕ БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ И КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАДЕЖНЫЕ 24/7 »



Инновационные продукты, удовлетворяющие потребности КЛИЕНТОВ

Мы создаем продукты, адаптированные под потребности клиентов,
основываясь на исследованиях рынка и понимании
клиентских потребностей.



Персональный банкинг Persona Club

Мы создали персональный банкинг в форме клуба, для того чтобы повысить качество обслуживания состоятельных и VIP-клиентов, и получили крайне положительный отклик от наших потребителей.

Клубная карта предоставляет ее владельцу возможность обслуживаться в современных зонах персонального обслуживания, расположенных в ряде наших отделений, и пользоваться услугами

персонального менеджера 7 дней в неделю – тогда, когда это удобно клиенту. Персональные менеджеры Persona Elite могут встретиться с клиентом, где бы он ни находился.



Кредитная карта «Эмоцио» и «Рацио»

Кредитная карта была разработана исходя из потребностей клиентов, а не кредитных характеристик. Были предложены два отличных друг от друга вида

карт — «Рацио» и «Эмоцио». «Рацио» хороша для клиентов, традиционно использующих карту и банкоматы, скрупулезно относящихся к расходам и комиссиям. Карта

«Эмоцио» предназначена для клиентов, которые любят совершать покупки, для тех, кому нужно платежное средство для походов по магазинам или путешествий по миру.



Кредит наличными для открытого рынка

Мы запустили новое для ПУМБ направление кредитования – кредит наличными для открытого рынка – на платформе банка «Ренессанс Кредит». Наши клиенты могут получить такой кредит в отделениях ПУМБ.



ПУМБ Touch

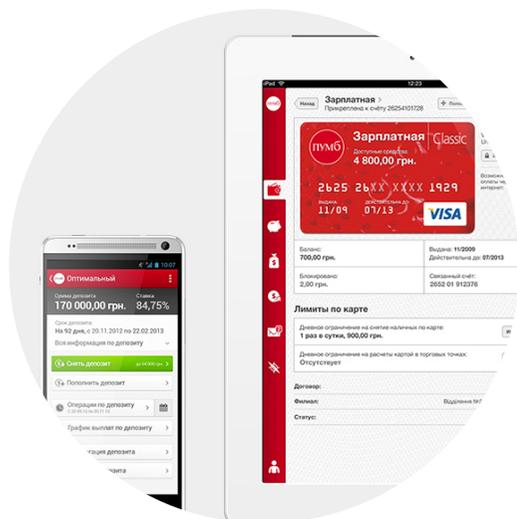
Мы разработали линейку продуктов и услуг для молодежи в возрасте от 16 до 28 лет включительно: студентов, работающих студентов, молодых специалистов.

Продукт основан на стиле жизни его потенциальных клиентов, что выражается в 8 оригинальных дизайнах карт: для парней – Хипстер, Рэпер,

Скутерист, Байкер; для девушек – Меломанка, Эксцентрик, Блондинка, Хиппи.

Среди базовых услуг пакета «ПУМБ Touch»: текущий счет в национальной валюте; карта MasterCard в одном из 8 дизайнов; Интернет-банкинг «ПУМБ online»; усиленная безопасность данных благодаря

использованию технологии 3D Secure; бесплатные переводы между счетами в системе «ПУМБ online»; неограниченное снятие средств без комиссии в банкоматах ПУМБ; бесплатное пополнение счета владельцем и другими лицами в кассе Банка. Стоимость годового обслуживания пакета «ПУМБ Touch» составляет 50 грн.



iPumb для iPad и Android

ПУМБ разработал приложение iPUMB для пользователей iPad, являющееся мобильной версией Интернет-банкинга «ПУМБ online». Приложение было сертифицировано Apple и доступно на трех языках: украинском, русском и английском. Приложение использует все преимущества

iPad, а его удобный пользовательский сенсорный экранный интерфейс упрощает контроль и управление средствами клиента. Для входа в приложение клиенту Банка необходимо ввести имя пользователя и пароль, которыми он пользуется в системе «ПУМБ online».

Бесплатное приложение iPUMB для смартфонов на базе операционной системы Android, являющееся мобильной версией Интернет-банкинга «ПУМБ online», было разработано специалистами ПУМБ и доступно для скачивания в Google Play. Данное приложение является полнофункциональным, что позволяет пользоваться онлайн-банкингом с телефона: просматривать остатки средств на счетах, пополнять баланс мобильного телефона, оплачивать коммунальные услуги и совершать другие платежи, открывать, пополнять и закрывать депозиты, заказывать и блокировать карты, погашать кредиты и осуществлять ряд прочих операций.



Клуб скидок

Star Club — это программа лояльности, участники которой получают моментальные скидки, оплачивая товары и услуги картой ПУМБ или банка «Ренессанс Кредит».

Программа лояльности Star Club объединяет более 1000 торговых точек по всей территории Украины. Скидки предоставляются в торговых точках партнеров программы,

отмеченных логотипом Star Club. Мы планируем в 2014 году увеличить количество партнеров программы и внедрить новые механизмы признания лояльности наших клиентов.



Международные денежные переводы

В настоящее время клиенты ПУМБ могут осуществлять переводы денежных средств по Украине и за рубеж, пользуясь услугами четырех систем денежных переводов: Western Union, UNIStream, CONTACT и MoneyGram.



Электронные билеты на матчи ФК «Шахтер» в «ПУМБ online»

При помощи услуги «Билеты» в системе «ПУМБ online» из любого места страны можно приобретать билеты на матчи ФК «Шахтер», проводимые

на стадионе «Донбасс Арена». Все забронированные билеты хранятся в системе, и их можно распечатать в любое время. Распечатанные из системы

билеты не нужно обменивать в кассах стадиона, так как на них есть штрих-код, который сканируется при входе на стадион.

Благодарим за внимание