

**Отчет о прогрессе**

**ПУМБ**

**за 2017 г.**



Працюємо  
для Вас

**Исполнительному директору  
Глобального договора ООН  
Госпоже Лиз Кинго  
10017 Нью-Йорк  
США**

Уважаемая госпожа Кинго,

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

В начале 2015 года ПУМБ впервые представил Вашему вниманию Отчет о прогрессе ПУМБ за 2013-2014 годы. В 2015 году Отчет был посвящен переломному этапу в деятельности Первого Украинского, когда ПУМБ стал правопреемником всех прав и обязательств банка «Ренессанс Капитал». 2016 год был успешным для нашего банка – он сумел стать эффективным и вышел в прибыль после кризисного 2015 года, когда большинство банков понесли убытки, а более 60 финансовых учреждений покинули рынок. 2017 год – год полноценной бизнес-активности универсального банка ПУМБ, внедрения новейших технологий во все направления бизнеса.

Уже более 25 лет ПУМБ ведет бизнес ответственно, инвестируя в гармоничное развитие финансового учреждения – реализацию бизнес-возможностей, получение высокого финансового результата и усиление социальной значимости организации. В 2017 году наши инвестиции в модернизацию составили более 425 млн гривен, а социальные инвестиции – в повышение безопасности труда сотрудников и их развитие, повышение качества продукции и услуг банка, развитие бизнес-среды и повышение финансовой грамотности украинцев – составили более 23 млн гривен. О наших конкретных действиях Вы можете прочитать в Отчете.

ПУМБ остается надежным и стабильным партнером для клиентов, частных лиц и компаний, в полном объеме выполняя свои обязательства перед ними и государством. Для банка важен баланс развития бизнеса и сотрудников, вовлеченности в социальную жизнь общества.

Сергей Черненко,  
Председатель Правления ПАО «ПУМБ»



Працюємо  
для Вас

## О ПУМБ

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

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

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

В 2017 году ПУМБ вошел в ТОП-10 ежегодного рейтинга «50 ведущих банков Украины», составленного «Финансовым клубом». В рейтинге «Финансовый Оскар» по версии журнала «Бизнес» Первый Украинский – в ТОП-2 в номинации «Аграрный банк». Согласно результатам исследования Transparency International Украина, ПУМБ – лидер рейтинга прозрачности компаний финансового сектора. Первый Украинский Международный Банк вошел в 10-ку самых надежных банков страны по версии Dragon Capital и журнала «Новое Время». Процессинговый Центр ПУМБ получил награду «Bank 2017: Leadership in affiliate business», которая подтверждает, что банк является лидером на рынке спонсорских услуг для банков-участников МПС MasterCard WorldWide.

### ПУМБ в цифрах, на конец 2017 г.

**География покрытия:** вся Украина

**Сеть:** 164 отделения

**Персонал:** 7 251 сотрудник

**Клиенты:** более 49 тыс. корпоративных клиентов  
1,2 млн частных клиентов

**Инвестиции:** более 425 млн грн в развитие банка

**Уплаченные налоги:** 561,6 млн грн



## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПУМБ

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

В 2013 году наш банк внедрил Политику в области корпоративной социальной ответственности и стал участником Глобального Договора ООН. В 2017 году Первый Украинский принял новую редакцию Кодекса корпоративной этики, где сформулированы этические принципы и ценности банка.

В 2016 году банк изменил свое позиционирование на рынке, выбрал новые ценности для своей команды. Основные корпоративные ценности ПУМБ отображают принципы ведения бизнеса и взаимодействия внутри команды банка в 2017 году: клиент, амбиции, результат, ответственность, изменения, сотрудничество.

В феврале 2018 года была принята Стратегия в области устойчивого развития ПУМБ, которая пришла на смену Политике корпоративной социальной ответственности. В центре Стратегии устойчивого развития ПУМБ находятся люди: клиенты, сотрудники, жители городов присутствия банка.

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

Более **23 млн грн** –  
инвестиции ПУМБ в устойчивое развитие  
за 2017 г.:

- Обучение и развитие сотрудников, укрепление их здоровья и повышение безопасности на рабочих местах;
- повышение качества продуктов и услуг банка;
- развитие бизнес-среды и местных сообществ;
- развитие корпоративного волонтерства.



Працюємо  
для Вас

## СТРАТЕГИЯ ПУМБ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

С 2018 года Стратегия ПУМБ в области устойчивого развития пришла на смену Политике корпоративной социальной ответственности, действующей в банке с 2013 года. Ключевые приоритеты Стратегии – благополучие и развитие сотрудников, качество продукции и услуг, развитие местных сообществ и бизнес-среды, корпоративное волонтерство.

Разработанная Стратегия в области устойчивого развития ПУМБ соответствует единым принципам и подходам к деятельности в области устойчивого развития для всех компаний Группы СКМ, задекларированным в Принципах деловой этики СКМ «Так мы работаем» и в Политике устойчивого развития Группы СКМ.

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

### ПОЛИТИКА ГРУППЫ СКМ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

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



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

### ПРИНЦИПЫ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

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

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

### Политика

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

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

В 2017 году наш банк принял новую редакцию Кодекса корпоративной этики ПУМБ. На основании этого документа мы строим взаимоотношения друг с другом, нашими партнерами, конкурентами, клиентами и с украинским обществом в целом. В Кодексе, в том числе, содержатся положения относительно уважения личности и соблюдения прав человека.

### Принципы корпоративной этики ПУМБ

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



Працюємо  
для Вас

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

### **Реализация**

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

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

В случае обнаружения корпоративных нарушений в нашем банке сотрудники обращаются в Управление комплаенс-контроля банка или связываются с Линией доверия Группы СКМ. За 2017 год на Линию доверия поступило 48 обращений. Все поступившие обращения своевременно рассмотрены и урегулированы.

**Линия доверия СКМ:**

**0800-60-0777**

(все звонки бесплатны в пределах  
Украины)

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

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

Банк стремится предоставлять обществу правдивую и точную информацию о своих процессах, продуктах и услугах. ПУМБ, являясь одним из лидеров по открытости



информации среди банков, постоянно повышает прозрачность ведения бизнеса. Банк осуществляет своевременное раскрытие полной и достоверной информации, в т. ч. о своем финансовом положении и экономических показателях. Таким образом, акционеры и инвесторы могут принимать обоснованные решения, а клиенты обладают необходимой информацией о своем финансовом партнере.

В 2017 году Первый Украинский Международный Банк активно реализовывал проекты, направленные на развитие бизнес-среды. Так, ПУМБ и агропортал Latifundist Media продолжили совместный проект, рассказывающий о людях, которые гордятся тем, что выращивают хлеб. Из историй и видео о жизненном пути аграриев, их приходе в сельское хозяйство и безграничной любви к своему ремеслу украинцы узнали в рамках 2-го сезона проекта **«Хвала рукам, що пахнуть хлібом»** на сайте [Kurkul.com](http://Kurkul.com). На этот раз участниками проекта стали не только клиенты банка, но и другие яркие представители аграрной отрасли из различных регионов Украины. Проект просмотрели 75 000 украинских аграриев и фермеров.

Кроме того, банк реализовал контент-проект в поддержку малого бизнеса – **«Растим бизнес вместе с ПУМБ»**. Проект заключался в выпуске ряда полезных статей про представителей украинского бизнеса, аналитических материалов, переводных статей из зарубежных источников, книжного гайда по профессиональной литературе. [Проект для малого бизнеса](#) просмотрели больше 50 000 человек.

В течение всего года наши эксперты предоставляли необходимую консультационную поддержку представителям малого и среднего бизнеса, начинающим предпринимателям, проводили обучение в регионах присутствия. Использование кредитных ресурсов ПУМБ позволяет украинским предприятиям развивать свой бизнес. Они проводят модернизацию производства и выходят на европейский рынок, получают новые долгосрочные контакты и расширяют бизнес. В 2017 году банк повысил скорость принятия решения по финансированию бизнеса, сократился срок до 5-7 дней.

Для клиентов малого бизнеса предпочтительней и удобней удаленное обслуживание. ПУМБ развивал для них цифровой банк **Digital ПУМБ**. За 2017 год к Digital ПУМБ присоединились 487 клиентов. У каждого клиента на платформе Digital ПУМБ есть свой кабинет, где он может обслуживаться по телефону, скайпу, в чате, на сайте. Он получает оперативную консультацию по вопросам грамотного ведения бизнеса, проведения операций с валютой, бухгалтерии, юридическим и финансовым вопросам. Клиент может решить все вопросы своего бизнеса в одном «окне» – через персонального менеджера.

За 2017 год количество клиентов малого и среднего бизнеса, обслуживающихся в ПУМБ, выросло на 6277 клиентов, прирост по малому бизнесу составил +16,3%, по среднему +10,4%. За год количество крупного корпоративного бизнеса, который обслуживается в ПУМБ, выросло на 111 клиентов, прирост составил 3,3%. Количество государственных компаний, обслуживающихся в ПУМБ, увеличилось на 15 компаний, прирост +13%.

Поскольку уровень финансовой грамотности населения в Украине пока низкий, ПУМБ уделяет внимание образовательным коммуникациям в социальных сетях, на телевидении, в прессе. Так, программа **«ПУМБ – ваш финансовый гид онлайн»** в соцсетях включает обучение управлению финансами, банковскими продуктами, а также финансовым инструментам.



Працюємо  
для Вас

Мультимедийный проект «**Народный банкир**» учит, как быстро, просто и с максимальной выгодой для себя и своей семьи пользоваться банком. Все серии ТВ-проекта можно найти [на канале YouTube](#). Также рубрика «Народный банкир» выходит в газете «Сегодня» и на сайте Segodnya.ua. В отделениях банка для клиентов представлен одноименный журнал. Постоянная аудитория мультимедийного проекта «Народный банкир» насчитывает 4 млн зрителей, 350 тыс. читателей, 100 тыс. пользователей соцсетей.

Клиент – ключевая ценность ПУМБ. Каждый сотрудник делает все возможное, чтобы клиенту было удобно, легко и просто сотрудничать с банком.

Для удобства клиентов во всех отделениях сети ПУМБ созданы зоны самообслуживания с планшетами и платежными терминалами, где клиенты могут сами осуществлять банковские операции. Все отделения оборудованы платежными терминалами ПТКС, везде предоставлен бесплатный Wi-Fi. Также для комфорта клиентов – предпринимателей, банк оборудует на их территориях территориально удаленные кассы и точки В@W. Кроме того, банк создает в отделениях зоны 24/7 с круглосуточным доступом к банковским услугам: на конец года эти зоны организованы в 33 отделениях в 17 городах. Также банк ввел в 44 отделениях должность митер-гритера: он встречает клиентов, обучает пользованию ПТКС и интернет-банкингом, консультирует, помогает сориентироваться в отделении и направляет к соответствующему сотруднику.

В 2017 году банк обновил систему интернет-банкинга «**ПУМБ Online 2.0**», сделал ее более удобной для клиента. Добавлены новые возможности для клиентов: перевод со счета на карту и с карты на счет, погашение кредитов картой, самостоятельный сброс пароля/разблокировка записи, отправка реквизитов для оплаты в SMS, добавлены напоминания о приближающихся событиях (окончание депозита, заблокированная карта и т.д.). На конец года интернет-банкинг ПУМБ насчитывал 172 тыс. активных пользователей.

Банк изучает удовлетворенность клиентов при помощи различных инструментов: внешних исследований, программы «Тайный покупатель», внутренних специализированных опросов, жалоб и предложений. Таким образом, банк располагает максимально полной информацией об отзывах и поведении клиентов при взаимодействии с банком. Собранная и проанализированная информация помогает понять, правильные ли стандарты банка, удовлетворяют ли они сегодня потребности украинского рынка.

В 2017 году банк начал ежемесячно собирать более 30 000 оценок лояльности в разных точках контакта и на разных этапах жизни клиентов. Для полноценного анализа причин выставленных оценок и разработки необходимых действий для улучшения клиентского опыта банк проводит более тысячи глубоких интервью со своими клиентами. Систематизируя их боли и радости, определяет, что действительно важно клиентам, чему в первую очередь нужно уделить внимание.

Рассматривая клиентские процессы как набор шагов customer journey, мы выстраиваем идеальный путь клиента как пользователя банковских услуг. Такой подход дает нам понимание, как создать качественный продукт, который будет простым и понятным для нашего клиента в каналах, наиболее удобных для него.

Сегодня банк продолжает измерять индекс лояльности (NPS) для розничных и корпоративных клиентов. Ежедневно «агенты счастья» общаются с десятками клиентов, ищут решения, которые позволят нам становиться лучше не только нас самих, но и других финансовых учреждений.



Працюємо  
для Вас

- Несколько примеров того, что было сделано в 2017 году для улучшения клиентского опыта:
- Для корпоративных клиентов создана облачная электронная цифровая подпись.
  - В отделения, где клиенты недовольны очередями, введен митер-гритер, добавлены кассиры и терминалы самообслуживания ПТКС.
  - В «ПУМБ Online 2.0» для розничных клиентов добавили исправление шаблонов, подсказки, обучающие материалы.
  - На платежной площадке PayHub проводится ежемесячный апгрейд функционала и разработка новых опций.
  - Создано автопогашение потребительского кредитования через IVR и call-центр.

В 2017 году ПУМБ продолжил активно сотрудничать с Фондом гарантирования вкладов физических лиц. За год Первый Украинский выплатил 1,5 млрд гривен, обслужив 39 850 клиентов неплатежеспособных банков. В 2017 году 5 600 клиентов решили продолжить сотрудничество с ПУМБ.

За 2017 год 18 960 пенсионеров выбрали банк ПУМБ для обслуживания, оформили пакет «Социальный». При открытии счета в банке пенсионерам не нужно ехать в Пенсионный Фонд Украины, сотрудники банка самостоятельно передают заявление о переводе пенсии в ПУМБ. Пенсионеры могут снимать деньги с карты бесплатно в любых банкоматах по всей Украине. В банке созданы специальные кредитные программы для пенсионеров.

ПУМБ в 2017 году выступил партнером Киевской школы экономики (KSE), предоставив KSE финансовую помощь на сумму 272 304 грн. KSE специализируется на подготовке экономистов мирового уровня. Школа – одно из немногих учреждений в Украине, преподаватели которого имеют степень Ph.D. из авторитетных западных университетов. Помощь Киевской Школе Экономики – это инвестиция в будущее поколение экономистов и финансистов, чье образование будет соответствовать мировым стандартам, а значит это инвестиция в будущее Украины.

В сентябре 2017 года ПУМБ передал в собственность музейщикам Харьковщины здание Пархомовского художественного музея. Здание банк выкупил с торгов во время процедуры ликвидации бывшего владельца. Пархомовский художественный музей им. П. Ф. Лунева является ценным достоянием украинской культуры, здесь можно познакомиться с оригиналами работ выдающихся мастеров графики, скульптуры и живописи — Пикассо, Малевича, Верещагина, Шишкина, Левитана, Кандинского, Ижакевича, Касияна и других. Кроме того, банк помог музею в селе Пархомовка на Харьковщине создать [виртуальный тур](#). Благодаря такой онлайн-экскурсии можно прогуляться по всем залам музея и полюбоваться уникальным собранием оригиналов всемирно известных авторов.

В 2017 году ПУМБ начал продажи на сайте Yakaboo.ua книги-путеводителя «Украина для Вас: лучшие маршруты глазами инсайдеров», созданной банком и изданием L'Officiel. Все вырученные деньги пойдут на покупку принтера, который печатает книги для незрячих людей. Чтобы купить современный принтер, собирали 16 тысяч евро. В 2018 году принтер будет передан Braille Studio/Студии печати шрифтом Брайля.

В 2017 году ПУМБ активно участвовал в проектах по профессиональной ориентации школьников. Так, банк принял участие в реализации образовательного проекта Центра «Развитие КСО» – «Твое будущее в банковском секторе». В рамках проекта разрабатывалась детальная карта профессий банковской сферы, создавался web-портал для свободного доступа к информации молодежи и учителей по всей стране, а также подготовлены



Працюємо  
для Вас

специальные материалы для проведения занятий на тему карьерного развития в школах и вузах. В 2017 году также были проведены пробные уроки в школах. В 2018 году проект будет представлен учителям и широкой общественности.

Кроме того, ПУМБ поддержал проект Центра «Развитие КСО» и Career Hub «Моя карьера в Украине». 400 школьников со всей Украины приняли участие в конкурсе «Моя будущая профессия: планирование и развитие», написав эссе на тему своей будущей специальности. В качестве приза победители конкурса, авторы 50 лучших эссе, провели день с топ-менеджерами государственных и коммерческих организаций и компаний, в числе которых был глава правления ПУМБ Сергей Черненко. На встрече со школьниками Сергей Черненко рассказал о своем первом месте работы и принял у себя в гостях одну из победительниц конкурса. Будущая журналистка увидела работу банкира изнутри: поучаствовала в съемках телевизионного проекта «Народный банкир», побывала на экскурсии по отделению и головному офису, а также приняла участие в кредитном совещании банка.

Впервые в этом году ПУМБ принял участие в Дне сбережений в Украине, инициированном НАБУ. С 26 по 31 октября Дни открытых дверей прошли в отделениях ПУМБ в 5 городах: Киеве, Запорожье, Львове, Мариуполе и Одессе. В гостях у банка побывали пенсионеры, школьники, преподаватели, клиенты и не клиенты банка. Сотрудники банка провели лекции по финансовой грамотности, а также экскурсии по банку. Взрослые гости узнали о продуктах и услугах банка, правилах безопасного пользования ними, на что обращать внимание при выборе банка, продукта или услуги, как можно самостоятельно управлять финансами в удаленных каналах. Дети познакомились с работой сотрудников банка, побывали в хранилище, увидели инкассаторскую машину и кейс, узнали о профессиях банка и возможностях карьерного роста.

Первый Украинский Международный Банк в 2017 году активно развивал корпоративное волонтерство. Наши сотрудники участвовали в экологических и социальных инициативах.

**Инвестиции банка  
в социальные проекты  
в 2017 г. составили  
более 837 тыс. грн.**

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

28 мая, в канун Международного дня защиты детей, сотрудники ПУМБ вместе с семьями приняли участие в 25-м благотворительном «Пробеге под каштанами», который прошел по центральным улицам Киева. Команда ПУМБ была одной из многочисленных команд. Все



Працюємо  
для Вас

собранные в рамках проекта средства были переданы в Научно-практический медицинский центр детской кардиологии и кардиохирургии МЗ Украины.

Осенью футбольная команда ПУМБ приняла участие в 5-м благотворительном турнире по мини-футболу «Кубок надежды», организованном клубом «Football For All» и благотворительным фондом помощи онкобольным детям «Краб». Средства за участие в турнире пошли на покупку необходимого оборудования для отделения детской онкологии Национального института рака.

Наш банк уже в течение восьми лет поддерживает воспитанников детских домов. В мае и декабре сотрудники провели благотворительные акции по сбору принадлежностей первой необходимости и денежных пожертвований для воспитанников специализированных детских учреждений в разных регионах Украины. В 2017 году ПУМБ оказал помощь 15 детдомам.

Третий год подряд ПУМБ принял участие в Дне донора. В 2017 году День Донора ПУМБ прошел в 6 городах в центрах крови. Собранная кровь была передана маленьким пациентам, страдающим онкологическими заболеваниями.

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



## ПРИНЦИПЫ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

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

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

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

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

### Политика

ПУМБ – ответственный работодатель. За 2017 год ПУМБ предоставил новые рабочие места 1587 украинцам. На конец 2017 года в банке трудился 7251 человек. Среди сотрудников ПУМБ – экономисты и финансисты, люди интеллектуальных и творческих профессий, работающие в офисах, отделениях, точках продаж. Сотрудники – главный актив банка, залог устойчивого развития финансового учреждения.

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

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

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

- уважение и соблюдение прав сотрудников;
- соблюдение действующего трудового законодательства Украины;
- обеспечение достойных условий труда, конкурентоспособной заработной платы и социальной защиты сотрудников;
- развитие интеллектуального потенциала сотрудников.

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

В Первом Украинском сформирована и функционирует система управления охраной труда в соответствии с законодательством Украины. Разработаны и утверждены внутренние нормативные документы по охране труда (положения и инструкции), назначены приказом ответственные за выполнение требований охраны труда в главном офисе и региональных центрах.



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

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

### **Реализация**

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

В банке действует Коллективный договор, в котором сформулированы положения об условиях и оплате труда, социальных льготах и гарантиях. Коллективный договор гарантирует защиту прав и интересов сотрудников. Все сотрудники имеют равные права и возможности независимо от пола, расы, возраста, места жительства, религии и политических убеждений. В банке работают 5 403 женщины и 1848 мужчин. В ПУМБ руководителей-женщин – 481, руководителей-мужчин – 351. В топ-менеджменте банка 20% женщин. С особыми потребностями в нашем банке трудится 159 человек, в декретах находится 880 женщин. И хотя молодых людей до 35 лет в банке большинство, старше 35 лет в ПУМБ работает 2887 человек, а от 50 лет – 541 коллега.

Все изменения к Коллективному договору обсуждаются Советом трудового коллектива с сотрудниками и принимаются на собрании трудового коллектива. В 2016 г. в связи с изменением организационной структуры банка принят в новой редакции Коллективный договор.

В 2017 году ПУМБ традиционно инвестировал в создание безопасных, здоровых и комфортных условий труда. Для сотрудников закупается очищенная питьевая вода, в комнатах приема пищи установлены фильтры для очистки воды. Для профилактики простудных заболеваний, оказания первой медицинской помощи закупаются и выдаются медицинские препараты для всех структурных подразделений банка, обеспечиваются аптечками автотранспорт банка. В этом году проведены лабораторные исследования рабочих мест в зданиях главного офиса на наличие вредных и опасных факторов.

На постоянной основе проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры сотрудников, которые заняты на работах с вредными и опасными условиями труда, а также сотрудников возрастом до 21 года. Водители автотранспорта регулярно проходят предрейсовый медицинский осмотр, а автомобили – технические осмотры перед выездом в рейс.

С каждым сотрудником проводятся вводные, первичные и повторные инструктажи по вопросам охраны труда и пожарной безопасности. Проводится обучение для должностных лиц банка, ответственных за организацию мероприятий по охране труда, безопасное выполнение работ, пожарную безопасность, организовано ознакомление всех новых сотрудников банка с электронным курсом по охране труда.



Для контроля соблюдения требований охраны труда, пожарной безопасности, организации необходимых процессов, сектор охраны труда банка осуществляет регулярные проверки структурных подразделений главного офиса, региональных центров и отделений. В результате, выявленные несоответствия устраняются, банк становится еще безопасней и комфортней для сотрудников и клиентов.

Здания и офисы оборудуются системами вентиляции, кондиционирования, освещения и отопления, противопожарным водопроводом, оборудуются эвакуационные пути и выходы, системы пожарной автоматики для обнаружения, тушения и оповещения персонала в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, установлены огнетушители, проводится техническое обслуживание и поддержание в рабочем и безопасном состоянии оборудования.

Отработанные офисное оборудование, люминесцентные лампы, мебель, макулатура, шины, коммунальные отходы, пластик, металлолом сдаются в специализированные предприятия для утилизации в соответствии с зарегистрированной декларацией. Банк подает ежегодную статистическую отчетность по охране труда и экологии.

На случай техногенной катастрофы для защиты сотрудников закупаются и хранятся в местах хранения противогазы. Для сотрудников банка, кому это необходимо, закупаются средства индивидуальной защиты, спецодежда, проводится необходимая поверка средств защиты.

В 2017 г. пострадали 3 сотрудника в результате наступления несчастных случаев, связанных с производством, расследование осуществлялось в соответствии с установленным Порядком. С начала 2017 г. расследованы и оформлены материалы по 105 несчастным случаям производственного характера.

Сотрудники сектора охраны труда ведут постоянную работу и взаимодействуют с государственными контролирующими органами в сфере охраны труда, пожарной безопасности, экологии, фондом соцстрахования с целью защиты интересов банка, определяют правовые основания претензий к банку, разрабатывают материалы для защиты и возражений.

**В 2017 г. инвестиции ПУМБ  
в охрану труда и  
безопасность сотрудников  
составили  
около 4,3 млн грн.**

В 2017 году 82% персонала банка в среднем на 29% была пересмотрена заработная плата. Пересмотр зарплаты учитывал личную эффективность и результативность каждого сотрудника, а также рыночный уровень зарплат.

В ПУМБ утверждено и действует 34 мотивационные программы (месячные, квартальные и полугодовые). Среднее количество участников систем мотивации за 12 месяцев 2017 года в



банке составило 3380 человек или 59% от средней численности персонала, 52% персонала получали премию.

Также в Первом Украинском утверждены и действуют 10 программ карьерного развития для различных категорий персонала. За 2017 год 931 сотрудник получил повышение в должности.

Развитие персонала – одно из главных стратегических направлений. Банк обучает сотрудников дистанционно, на тренингах, семинарах, мастер-классах и воркшопах. Повышая уровень знаний и умений, коллеги могут реализовывать более сложные проекты и задачи, тем самым усиливая свои компетенции и развивая банк.

Для приверженцев новейших технологий в банке реализуется проект **IT Drive**. Сотрудники департамента информационных технологий инициируют и внедряют идеи по совершенствованию внутренних процессов и опыта клиентов в использовании продуктами банка. Руководители банка проходят обучение в **«Школе менеджмента»** – от освоения базовых навыков руководителя до управления изменениями, проектами. В 2017 году Школа состояла из 5 основных модулей и межмодульных мероприятий. Те сотрудники, которым есть чем поделиться с другими, могут пройти обучение в **«Институте внутреннего тренерства»**, чтобы разработать тренинги и проводить их для своих коллег.

Лидеры банка объединились в **«Клуб Лидеров»**, где черпают новые идеи и знания, общаются и обмениваются опытом, совместно решают бизнес-задачи, проявляют себя и получают признание. Уже вышло 34 «Завтрака лидера» – полезной пищи для пытливого ума. Лидеры банка общаются не только онлайн, но и встречаются лицом к лицу. Так, в феврале 2017 года состоялась 2-дневная конференция **«Мы ПУМБ Возможности»**. Руководители отделений сети определяли, какие инструменты помогут им быть более успешными и эффективными. Разработанные ими прикладные рекомендации вошли в **«Путеводитель успешного управляющего»**.

В рамках продвижения ценностей Банка в сентябре состоялось интегрирующее мероприятие для сотрудников сети **«Мы ПУМБ Ценности»**. Руководители отделений сети и лучшие продавцы собрались вместе, чтобы прожить и прочувствовать ценности банка. Выполняя различные задания, сотрудники стали настоящими супергероями, поняли ценности и то, что за ними стоит.

**«Драйвим бизнес вместе»** – это площадка для развития управленческой культуры, решения стратегических задач в банке. Она позволяет различным направлениям бизнеса и вертикалям собираться вместе, чтобы решать бизнес-задачи, предложить поддержку друг другу. Это дает понимание, что мы все работаем на одну цель и вместе мы можем достигать большего.

Проект **Happy Office** создан для того, чтобы показать, что банк – это больше, чем просто работа. Это место, где можно получать удовольствие и быть счастливым. В 2017 году на 11 увлекательных экскурсиях побывали 730 сотрудников банка из Киева, Одессы, Харькова и Мариуполя. Во время 12-ти мастер-классов создали свои авторские работы 225 коллег. В рамках Культурного проекта 400 любителей прекрасного услышали 10 лекций об искусстве возрождения и искусстве импрессионистов. Также в банке прошли 2 тура интеллектуально-развлекательной игры **MAD HEAD SHOW**.



Працюємо  
для Вас

В 2017 году **супергерои ПУМБ** играли в большую командную игру, чтобы лучше понять ценности банка, поскольку следование ценностям делает каждого в отдельности сотрудника и банк в целом сильнее. 8 команд с более чем 600 супергероев в каждой, путешествовали по Вселенной ПУМБ, совершали подвиги и помогали клиенту.

Инвестиции ПУМБ в развитие и обучение сотрудников в 2017 году составили 9,7 млн грн. 5299 сотрудников прошли обучение на 426 различных тренингах и обучающих программах.

**Инвестиции ПУМБ  
в развитие и  
обучение сотрудников  
в 2017 году составили  
9,7 млн грн.**

ПУМБ верит в потенциал украинской молодежи. В 2016 году стартовала, а в 2017 году успешно продолжилась программа **B2B school**, направленная на развитие специалистов в малом бизнесе. Это 3-месячный курс для выпускников ВУЗов или молодых специалистов, который включает в себя тренинги, мастер-классы, вебинары и практику, проходящие под руководством опытного наставника. В программе в Киеве, Запорожье, Одессе, Николаеве и Херсоне приняли участие 27 стажеров. По окончании стажировки 9 выпускников трудоустроены в банк на позиции специалистов по работе с юридическими лицами.

ПУМБ как работодатель создает простор для развития и возможности для сотрудников разных направлений и уровней должностей. [Карьерный сайт ПУМБ](#) – площадка для коммуникации с соискателями на различные вакансии. Банк заботится о своих сотрудниках, регулярно пересматривает заработные платы, предлагает внутреннее и внешнее обучение. В банке проводится конкурс на «Лучшего сотрудника года», победители которого ежегодно отправляются в увлекательную поездку за рубеж.



## ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ

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

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

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

### Политика

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

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

### Реализация

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

Интернет-системы самообслуживания в банке не только удобны для клиентов, выгодны для бизнеса, но и благотворно влияют на окружающую среду. Так, на конец 2017 года интернет-банкинг «ПУМБ online 2.0» заменял работу 53 обычных отделений банка, с персоналом в среднем по 7 сотрудников в каждом. Это существенная экономия природных ресурсов и энергии, которые потребовались бы для организации и работы отделений.

Сотрудники ПУМБ ежедневно прилагают усилия для сохранения окружающей среды:

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

В 2017 г. в банке продолжилась замена традиционных источников освещения на энергосберегающие, а также экономно использовалась электроэнергия. В результате применения новых энергосберегающих технологий в офисных помещениях по сравнению с предыдущим годом сокращено потребление электроэнергии на 126942 кВт-ч, расход воды уменьшен на 49 м<sup>3</sup>. За 2017 год банк передал на вторичную переработку почти 47 тонн бумаги. Кроме того, ПУМБ передал на утилизацию в другие организации все опасные и неопасные отходы банка за год.



## ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

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

### Политика

В 2017 году наш банк принял новую редакцию Кодекса корпоративной этики ПУМБ, которая учитывает лучшие практики в сфере корпоративной культуры и этики. Кодекс определяет основополагающие принципы ведения бизнеса. Одним из объявленных принципов является «неприятие взяточничества и противодействие коррупции». Все принципы, требования и стандарты Кодекса корпоративной этики обязательны для выполнения всеми сотрудниками банка.

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

В 2016 году в ПУМБ была принята «Антикоррупционная программа ПАО «ПУМБ». Антикоррупционная программа устанавливает комплекс правил, стандартов и процедур по выявлению, противодействию и предотвращению коррупции и применяется во всех сферах деятельности банка.

Управлением комплаенс-контроля ПУМБ разработано и внедрено «Положение об осуществлении контроля соблюдения требований законодательства Украины и иных обязательных требований в ПАО «ПУМБ», которое описывает механизмы контроля в банке соблюдения требований законодательства.

В ПУМБ внедрена прозрачная система корпоративного управления. В 2017 году ПУМБ не установил факты уголовного преследования сотрудников в связи с коррупционными нарушениями.

### Реализация

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

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

Неприятие взяточничества и противодействие коррупции – один из основополагающих принципов ведения бизнеса в ПУМБ, который зафиксирован в Кодексе корпоративной этики банка. ПУМБ выступает против любых попыток подкупа и взяточничества с целью



получения дополнительных конкурентных преимуществ. Банк неукоснительно соблюдает правила выбора поставщиков без необоснованного предоставления преимуществ кому-либо из них.

Элемент отчетности В2: Стремление соблюдать действующие законы

Один из принципов Кодекса корпоративной этики ПУМБ – законность и верховенство права. Банк осуществляет свою профессиональную деятельность на основе неукоснительного соблюдения Конституции Украины, действующего законодательства Украины, международных правовых норм, нормативных актов Национального банка Украины и внутренних документов банка.

Антикоррупционная программа ПУМБ разработана в соответствии с Конституцией Украины, Закона Украины «О противодействии коррупции» и другого антикоррупционного законодательства.

В нашем банке действует функция комплаенс – независимая деятельность в рамках системы внутреннего контроля, обеспечивающая контроль риска регуляторных санкций, финансовых убытков, репутационных потерь, возникающих в результате несоблюдения норм законодательства, положений внутренних документов, стандартов добросовестной конкуренции, ситуаций конфликта интересов, несоблюдения требований корпоративной этики.

Элемент отчетности В3: Претворение в жизнь обязательства противодействовать коррупции

В ПУМБ действует регламентирующий документ, направленный на предотвращение конфликта интересов и нарушений, связанных с проведением закупок у внешних поставщиков – принята процедура по выбору подрядчиков, обеспечивающая прозрачность и открытость проведения закупок. На корпоративном портале публикуются условия и результаты тендеров и конкурсов. В ПУМБ создана Тендерная Комиссия, осуществляющая выбор поставщиков на основании предоставленной тендерной документации участников тендера. В банке постоянно актуализируются внутренние нормативные документы регламентирующие работу Тендерной Комиссии, процедуры закупок и выбора поставщиков. Правлением банка утверждено Положение «О Системе управления рисками третьих лиц».

С 2012 в банке функционирует, а в 2017 г. актуализирован «Порядок декларирования внешней деятельности персонала», который устанавливает, что сотрудники в обязательном порядке информируют банк о своей внешней деятельности (учредители, собственники, акционеры, топ-менеджеры других компаний). Данная информация анализируется, и определяется наличие или отсутствие конфликта интересов между сотрудником, банком, его клиентами и контрагентами.

Также с 2012 года в банке действует, а в 2017 г. актуализирован «Порядок вручения и получения подарков и приглашений».



В 2014 году в банке была утверждена, а в 2016 актуализирована «Политика антимонопольного комплаенса», основной целью которой является недопущение возникновения нарушений в сфере конкурентного права со стороны ответственных подразделений банка, а также «Порядок обеспечения контроля использования закрытой информации, способствующий сохранению конфиденциальных данных». С 2015 года в банке действует Регламент антимонопольных процессов и взаимодействия в Группе СКМ.

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

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

В ПУМБ создан и действует Комитет по этике и деловому поведению, в который входят топ-менеджеры банка. Председатель Комитета – Директор по работе с персоналом. В 2017 г. актуализировано «Положение о Комитете по этике и деловому поведению ПАО «ПУМБ». Основная цель работы Комитета – обеспечение реализации в ПУМБ единых стандартов и принципов Группы СКМ в сфере корпоративной этики и делового поведения.

В компетенцию Комитета входит:

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

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

Высшим органом управления ПУМБ является Общее собрание акционеров. Наблюдательный совет банка, избираемый Общим собранием акционеров и ему подотчетный, обеспечивает защиту прав акционеров ПУМБ и в соответствии с Уставом и действующим законодательством Украины, контролирует и регулирует деятельность Правления банка. Правление банка – исполнительный орган, осуществляющий текущее руководство ПУМБ и реализующим задачи, поставленные акционерами и Наблюдательным советом.

В банке функционирует Департамент внутреннего аудита, подчиняющийся Наблюдательному совету банка, который содействует органам управления в обеспечении эффективной работы ПУМБ. С целью проведения проверки и подтверждения финансовой отчетности банка ежегодно привлекается внешний аудитор (аудиторская фирма), не связанный имущественными интересами с ПУМБ и его акционерами.

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



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

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

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

Все сотрудники банка проходят обучение «Комплаенс и комплаенс-функция в ПАО «ПУМБ». Этот учебный курс содержит детальную информацию относительно действующих процедур в сфере комплаенс-контроля, в том числе и в отношении противодействия коррупции. В 2016 году электронный курс по комплаенс был обновлен, а также в него были добавлены материалы антикоррупционной программы, утвержденной в банке. В 2017 г. обновленный курс прошло более 90% персонала банка.

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

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

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

Элемент отчетности В7: Мониторинг и процессы совершенствования

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



Працюємо  
для Вас

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

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

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