

Отчет о прогрессе
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ПЕРВЫЙ УКРАИНСКИЙ
МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНК»
за 2019 год



Працюємо
для Вас

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

Уважаемая госпожа Кинго,

Присоединившись к Глобальному договору ООН в апреле 2013 года, своим вступлением АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ПЕРВЫЙ УКРАИНСКИЙ МЕЖНАРОДНЫЙ БАНК» (ПУМБ) заявило о своей приверженности 10 принципам Глобального договора ООН в сфере прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией, и приступило к внедрению принципов устойчивого развития в свою ежедневную деятельность.

ПУМБ публикует Отчет о прогрессе для всех заинтересованных сторон с 2015 года. 2019 год был успешным для банка. Команда ПУМБ перевыполнила все ключевые бизнес-показатели, продемонстрировала рост по всем направлениям бизнеса и его эффективности, в привлечении новых клиентов и внедрении инноваций. ПУМБ уделял большое внимание улучшению опыта взаимодействия с банком клиентов и сотрудников. Согласно новой методологии Национального банка Украины ПУМБ стал системно важным банком. ПУМБ признан одним из самых надежных банков Украины. Также по итогам 2019 года ПУМБ – один из самых прибыльных украинских банков, прибыльными были все направления бизнеса. Кроме того, банк преуспел и в реализации социально значимых проектов.

Уже более 29 лет ПУМБ ведет бизнес ответственно, инвестируя в гармоничное развитие финансового учреждения – реализацию бизнес-возможностей, получение высокого финансового результата и усиление социальной значимости организации. В 2019 году наши инвестиции в модернизацию составили 429 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 61,3 млн гривен. О наших конкретных действиях вы можете прочитать в Отчете о прогрессе.

ПУМБ – надежный партнер для клиентов, частных лиц и компаний. Банк в полном объеме выполняет свои обязательства перед ними и государством. ПУМБ соблюдает баланс устойчивого развития бизнеса, сотрудников и общества.

Сергей Черненко,
Председатель Правления АО «ПУМБ»



О ПУМБ

Первый Украинский Международный Банк – это крупный и надежный частный банк, который уже 29 лет работает на украинском финансовом рынке, предоставляет клиентам качественные банковские услуги и постоянно совершенствует сервис. ПУМБ входит в десятку крупнейших банков Украины по ключевым финансовым показателям. ПУМБ 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, который понимает потребности и задачи клиентов, предусматривает их ожидания и потребности, предлагает эффективные решения. Доминирующим контрольным пакетом акций АО «ПУМБ» обладает инвестиционная компания SCM Holdings Limited Company. 100% акций компании SCM Holdings Limited принадлежат единственному акционеру – Р. Л. Ахметову.

В 2019 году ПУМБ признан одним из самых надежных банков Украины. В «Рейтинге банков-2019» журнала «Деньги» ПУМБ занял 11 место. Банк вошел в ТОП-5 рейтинга финансового здоровья крупных банков, составленного редакцией делового ресурса «Апостроф» совместно с Международным центром перспективных исследований и при поддержке экспертов Независимой ассоциации банков Украины, и в 10-ку лучших по версии рейтинга «50 ведущих банков Украины». Кроме того, ПУМБ было отмечено сразу 2 наградами в рамках Financial Club Awards 2019. Председатель Правления ПУМБ вошел в тройку сильнейших банкиров, а заместитель Председателя Правления признан лучшим розничным банкиром. ПУМБ получил «золото» в номинации «Обслуживание физических лиц в отделении» за высокий уровень сервиса. Согласно рейтингу «Финансовый Оскар» по версии журнала «Бизнес» ПУМБ стал вторым банком-лидером в номинации «Опора МСБ» за достижения на рынке кредитования и обслуживания малого и среднего бизнеса в Украине, а также вошел в ТОП-3 в номинации «Аграрный банк». Банк вошел в ТОП-5 номинации «Выбор населения» рейтинга «Финансовый Оскар» журнала «Бизнес». Кроме того, ПУМБ занял 7 место в рейтинге самых надежных банков, составленном журналом «Новое время» совместно с инвестиционной компанией Dragon Capital. Также банк вошел в список 100 крупнейших налогоплательщиков Украины за 2019 год согласно рейтингу Государственной налоговой службы Украины. Редакция «Власть денег» выбрала «Топ-20 компаний, которым не все равно». ПУМБ отметили за реализацию образовательных программ по повышению уровня финансовой грамотности населения, проектов по развитию бизнес-среды.

ПУМБ в цифрах, на конец 2019 г.

География покрытия: вся Украина

Сеть: 208 отделений

Персонал: 7485 сотрудников

Клиенты: свыше 63,7 тыс. корпоративных клиентов
свыше 1,4 млн частных клиентов

Инвестиции: более 429 млн грн в развитие банка

Уплаченные налоги: почти 1,5 млрд грн.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПУМБ

Первый Украинский Международный Банк является частью бизнеса SCM 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 2019 году Первый Украинский принял новую редакцию Кодекса корпоративной этики, где сформулированы этические принципы и ценности банка и учтены новые требования Национального банка Украины.

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 в команде банка: 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.

Ключевыми направлениями деятельности для себя ПУМБ выбрал:

- обучение и развитие сотрудников;
- повышение качества и услуг банка;
- развитие бизнес-среды и местных сообществ.

Поскольку банк представляет финансовые услуги, он уделяет большое внимание проектам по повышению финансовой грамотности населения.

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 61,3 млн грн. –
инвестиции ПУМБ в устойчивое развитие
за 2019 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;
- повышение финансовой грамотности населения;
- развитие корпоративного волонтерства.

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, финансовая грамотность населения, корпоративное волонтерство.

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

В SCM все компании придерживаются этих подходов во всех аспектах деятельности: при стратегическом планировании, реализации проектов, а также на всех уровнях управления.

ПОЛИТИКА ГРУППЫ СКМ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

 <p>ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ СОТРУДНИКОВ</p> <p>Мы делаем всё возможное, чтобы сохранить жизнь и здоровье наших сотрудников</p>	 <p>БЛАГОПОЛУЧИЕ И РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ</p> <p>Мы стремимся, чтобы компании Группы являлись самыми привлекательными работодателями в соответствующих отраслях в регионах присутствия</p>	 <p>РАЗВИТИЕ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ</p> <p>Мы создаем комфортные условия для жизни на территориях присутствия Группы и вносим вклад в устойчивое развитие Украины</p>	 <p>ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ</p> <p>Мы стремимся сделать наши предприятия максимально энергоэффективными и минимизировать их воздействие на окружающую среду</p>
 <p>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ</p> <p>Мы ведем конструктивный диалог с заинтересованными сторонами для совместного решения социальных, экономических и экологических вопросов</p>	 <p>КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО</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>КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ</p> <p>Мы производим качественную продукцию и предоставляем современные и удобные услуги, соответствующие ожиданиям и потребностям наших клиентов</p>	 <p>БИЗНЕС-ЭТИКА</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 2019 году наш банк принял новую редакцию Кодекса корпоративной этики ПУМБ в связи с введением новых требований Национального банка Украины. 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

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

Корпоративная этика

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», цель которого – продвижение и укрепление норм и стандартов деловой этики в компаниях SCM. Линия доверия – единый прямой канал обратной связи, по которому каждый сотрудник может сообщить о нарушениях Кодекса корпоративной этики компаний SCM, в том числе ПУМБ.

В случае обнаружения нарушений корпоративной этики в нашем банке сотрудники обращаются в Управление комплаенс-контроля банка или связываются с Линией доверия. За 2019 год на Линию доверия поступило 28 обращений, что составляет 0,4 обращения на 100 сотрудников банка по состоянию на 01.01.2020г. 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 проводит мониторинг соблюдения принципов добросовестности в обслуживании клиентов, соблюдения банковской тайны, 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 предоставляет обществу правдивую и точную информацию о своих процессах, продуктах и услугах. ПУМБ постоянно повышает прозрачность ведения бизнеса. Осуществляет своевременное раскрытие полной и достоверной информации, в т. ч. о своем финансовом положении и экономических показателях. Это позволяет акционерам и инвесторам принимать обоснованные решения, а клиентам иметь необходимую информацию о своем финансовом партнере.

ПУМБ уделяет существенное значение проверке деловой репутации поставщиков, выявлению тех, кто негативно влияет на общество. Проверка репутации проводится Департаментом безопасности с помощью открытых государственных реестров и системы YouControl. За 2019 год ПУМБ проверил более 3 тысяч поставщиков. При обнаружении компаний, которые не платят налоги, нарушают права, требования законодательства и т. п., банк отказывается вести хозяйственную деятельность с ними.

Развитие бизнес-среды

В 2019 году Первый Украинский Международный Банк активно реализовывал проекты, направленные на развитие бизнес-среды.

ПУМБ продолжил проект **«Хвала рукам, що пахнуть хлібом»** совместно с фермерским сайтом Kurkul.com. За 4 года существования проект успел стать по-настоящему социальным. В нынешнем проекте **«Від батьків до дітей»** главными героями стали целые фермерские династии, два и даже три поколения аграриев: родители, дети и внуки. Цель нового «семейного» сезона – показать как деловые качества героев, так и их состояние души, опыт и пути решения многих проблем совместными усилиями. В общем опубликовано 6 интервью и 6 видеоматериалов о фермерских династиях из разных уголков Украины. Суммарное количество просмотров проекта составило почти 65 тысячи.

Создать успешный бизнес, не имея средств на развитие, чрезвычайно сложно, и это главная проблема всех небольших фермеров. Кроме того, им часто не хватает информации обо всех актуальных банковских продуктах, условиях и особенностях сотрудничества с финансовыми учреждениями. ПУМБ и Agravery.com реализовали совместный проект **«Финансовый гид фермеров»**, в котором рассказали обо всех финансовых тонкостях. По итогам проекта опубликовано 6 материалов, посвященных различным банковским продуктам для аграрного бизнеса. На конкретных примерах эксперты ПУМБ и редакция издания разбирали, какой продукт и под какие потребности лучше всего использовать, на что обращать внимание и самое главное – как выгодно пользоваться банковским финансированием. Банк – это не только «о деньгах», это надежное плечо и опора для бизнеса. Проект собрал 16,5 тысяч уникальных просмотров.

В обслуживании микро и малого бизнеса банк фокусировался на упрощении бизнес-процессов и удобстве выбора клиентами продуктов и услуг банка. Так, в ноябре внедрены **новые тарифные пакеты**: всеМінімум, всеОптимум и всеПреміум, которые учли все потребности предпринимателей независимо от сферы деятельности. Все они предусматривают еще более комфортные условия для обслуживания и ведения бизнеса, включают основные услуги и имеют оптимальные и конкурентоспособные рыночные цены.

С помощью **автоматизации кредитного процесса** банк принимает решение и предоставляет кредитные средства. Для агросектора ПУМБ внедрил быстрые целевые продукты и партнерские **программы на покупку сельскохозяйственной техники**. Они

имеют простую процедуру оформления и сниженную цену кредита. Банк в рамках меморандума с Министерством аграрной политики и продовольствия Украины стал участником **программы выплат государственных компенсаций для агробизнеса**. Запустили уникальную программу кредитования на покупку украинских тракторов и сельхозтехники.

В 2019 году банк внедрил **чат-бот** для корпоративных клиентов, где они могут получить 24/7 всю необходимую информацию, экономя свое драгоценное время. Кроме того, совместно с партнером Опендатабот, банк реализовал сервис **«Проверка контрагентов»**: с его помощью ФЛП могут проводить мониторинг потенциальных и действующих бизнес-партнеров, чтобы быть уверенными в безопасности своего бизнеса. Он доступен бесплатно для всех пользователей клиент-банка «ПУМБ online для предпринимателей». За 2019 год клиенты уже осуществили более 500 проверок.

Вместе с партнерами Liga:REPORT банк организовал для своих клиентов-предпринимателей всего за 1 гривну продажу лицензий на пользование сервисом, который позволяет предоставлять отчетность в налоговую службу и другие контролирующие органы онлайн. За год было реализовано 317 лицензий. В рамках сервиса **«Валютные торги»** была запущена **программа лояльности**: клиентам предоставляется индивидуальный курс на покупку/продажу валюты, который зависит от суммы всех заявок, выполненных клиентом в прошлом месяце. Нарастив оборот по купле-продаже валюты, предприниматели получают лучший курс по сравнению с предыдущим. Дополнительно в 2019 году банк интегрировал в личный кабинет интернет-банкинга **консультации по юридическим, бухгалтерским и ВЭД-вопросам**, облегчающим жизнь современного предпринимателя.

ПУМБ также уделял внимание **поддержке среднего украинского бизнеса**. Упрощал процедуры, улучшал условия обслуживания, усиливал экспертную поддержку бизнеса.

На конец 2019 года количество **клиентов малого, среднего и крупного корпоративного бизнеса**, обслуживающихся в ПУМБ, составляло **63,7 тысяч**. Прирост по малому бизнесу по сравнению с предыдущим годом составил 6,7 тысяч клиентов или +13,5%. По среднему, крупному бизнесу и государственным предприятиям прирост составил 8 клиентов или +0,1%.

В 2019 году ПУМБ остался **стратегическим партнером Киевской школы экономики (KSE)**, входящей в число лучших школ Центральной и Восточной Европы. ПУМБ **поддерживает образовательную программу «Таланты из регионов»**, которая предоставляет 20 стипендий для обучения на двухлетней магистерской программе по экономическому анализу в KSE для студентов из регионов, а также покрывает расходы на их проживание в Киеве.

Кроме того, ПУМБ четвертый год подряд **поддержал профориентационный проект Центра «Развитие КСО» и Career Hub «Моя карьера в Украине»**. Его цель – показать молодому поколению возможный путь развития карьеры и вдохновить осознанно выбирать будущую профессию. Конкурс собрал свыше 1 200 эссе из 23-х регионов Украины. Десятиклассники со всей страны высказывали свои взгляды на профессиональное будущее. В рамках конкурса состоялось 5 региональных встреч во Львове, Киеве, Запорожье, Одессе, Харькове с 250 финалистами со всей Украины. Победители в регионах встречались с представителями бизнеса, руководителями предприятий, управляющими Региональных центров ПУМБ. 50 финалистов национального этапа конкурса стали участниками



Национальной конференции по планированию карьеры, которая прошла 30 мая 2019 г. в Киеве. А 31 мая десятиклассники провели день с топ-менеджерами компаний, представителями власти и успешными украинцами.

Финансовая грамотность

Поскольку уровень **финансовой грамотности** населения в Украине пока низкий среди стран Организации экономического сотрудничества и развития, 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 финансовыми инструментами.

В отделениях банка для клиентов представлен журнал **«Народный банкир»**. Он учит, как быстро, просто и с максимальной выгодой для себя и своей семьи пользоваться банком. Охват журнала больше 46 тысяч читателей.

В Украине в течение последних лет наблюдается рост случаев внешнего мошенничества с платежными картами, особенно мошенничества с использованием психологических приемов – социальной инженерии. Поэтому банк инициировал создание **спецпроекта на портале Aip.ua о различных видах мошенничества**. Цель проекта – обезопасить и научить украинцев, как не попасть «на крючок» к мошенникам. В материалах можно ознакомиться с популярными мошенническими схемами и узнать, как правильно действовать в различных ситуациях, связанных с финансовыми операциями. Проект на Aip.ua имел более 25 тыс. просмотров и 48 тыс. охвата на Facebook-странице Aip.ua.

Третий год подряд ПУМБ принимает участие в **Дне сбережений в Украине**, инициированном НАБУ. В октябре-ноябре 2019 года **160 образовательных встреч по финансовой грамотности** прошли в отделениях ПУМБ, в средних и высших учебных заведениях, на предприятиях и в организациях в различных городах: Всего 76 волонтеров ПУМБ провели 160 встреч в 36 городах с 8000 украинцами. Цель мероприятий – повышение осведомленности украинцев из различных возрастных и социальных групп о деятельности банков, пользовании банковскими продуктами и услугами. Во время встреч со школьниками, студентами, пенсионерами, сотрудниками предприятий и организаций специалисты ПУМБ раскрыли ряд практических вопросов: как управлять своими финансами – экономить, накапливать и приумножать; как выбрать здоровый и надежный банк для вкладов; как правильно брать заем, чтобы кредит не был обременительным для семейного бюджета; как пользоваться услугами через интернет; как обезопасить себя от онлайн-мошенничества; что делать, когда банкомат не выдал наличные и тому подобное.

Для детей работает **игровая станция «Банк ПУМБ» в городе профессий «Кидландия»** в киевском РЦ «Блокбастер». Здесь можно работать менеджером банка, кассиром и инкассатором. В простой форме с помощью героев мультфильма дети узнают, зачем нужен банк, какие его основные преимущества и продукты. Каждый ребенок может в банке открыть игровой счет, заработать местную валюту, накопить средства – открыть депозит. ПУМБ в «Кидландии» – это увлекательно и познавательно. Банк инвестирует в финансовую грамотность и профориентацию детей.

В 2019 году ПУМБ продолжил устанавливать в отделениях **детские уголки**, где малыши могут отдохнуть, пока обслуживаются родители. Детские уголки уже появились в более чем 100 отделениях. Для детей специально создан **журнал по финансовой грамотности «Финансы от А до Я» и раскраска «Путешествие маленького грошика»**.



Клиентоцентричная модель бизнеса

Клиент – ключевая ценность ПУМБ. Каждый сотрудник делает все возможное, чтобы клиенту было легко и просто сотрудничать с банком. Для удобства клиентов во всех отделениях сети ПУМБ, а на конец года их **насчитывалось 208**, созданы **зоны самообслуживания** с планшетами и платежными терминалами, где клиенты могут сами осуществлять банковские операции. В кассах банка появилась возможность снятия наличных по карте с помощью бесконтактных технологий PayPass и PayWave. Во всех отделениях 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 101 отделении. Также ПУМБ ввел в 73 отделениях **должность митер-гристера**, который встречает клиентов, обучает пользованию ПТКС и интернет-банкингом, консультирует, помогает сориентироваться в отделении. Выполняя требование НБУ по обеспечению доступа в отделение маломобильных групп населения, банк установил в 125 отделениях пандусы/подъемники. До 1 января 2023 года все отделения ПУМБ будут оборудованы кнопками вызова сотрудника/пандусами/подъемными устройствами.

В 2019 году банк расширял свое присутствие, в том числе в небольших городах, в различных регионах Украины, открыв 27 новых отделений, в том числе VIP-центр для обслуживания клиентов премиального сегмента в столице.

Банк предоставляет возможность получения потребительского кредитования в небольших городах, помогая повышать благосостояние населения. В 2019 году в **750 точках экспресс-продаж банка** можно было получить финансовую консультацию, а также оформить кредит на товар, кредит наличными и кредитную карту.

Также в 2019 году в **более чем 2 тысячах магазинах-партнерах**, в том числе интернет-магазинах, в 248 населенных пунктах Украины ПУМБ предоставлял **возможность получить потребительский кредит**. Сотрудники банка не только предлагали оформить продукты банка, но и обучали дистанционному управлению финансами – пользованию интернет- и мобильным банкингом, банкингом в мессенджерах. ПУМБ вместе с партнерами-ритейлерами делали покупки клиентов доступнее благодаря интересным совместным акциям, а также возможности получения рассрочек при условии оплаты товара кредитной картой.

На конец 2019 года ПУМБ обслуживал **более 1,4 млн активных частных клиентов**. За год база клиентов увеличилась на 11%. Самым популярным продуктом банка стала кредитная карта «всеМОЖУ». На конец 2019 года количество ее пользователей составило более 600 тысяч.

Значительно возросло и количество **пользователей digital-каналов**: интернет- и мобильного банкинга, Viber-бота. Удаленными каналами самообслуживания активно пользовались 507 993 клиента. За год прирост составил +127%. 75% активных транзакторов пользовались мобильным приложением.

В **мобильном приложении «ПУМБ Online»** реализованы основные функции, позволяющие клиентам самостоятельно 24/7 управлять своими финансами из любой точки мира, без обращения в колл-центр или отделение. Мобильное приложение ПУМБ Online и

интернет-банкинг ПУМБ признаны одними из лучших в Украине по версии ежегодной премии **PaySpace Magazine Awards 2019**.

Банкинг в мессенджерах Telegram и Viber позволяет клиенту самостоятельно осуществлять полный цикл обслуживания кредитного продукта. Также через банкинг в мессенджерах можно узнать актуальный курс валют и пополнить мобильный телефон, оформить электронный полис страхования для автомобилей.

За 2019 год 30 408 **пенсионеров выбрали банк ПУМБ для обслуживания пенсионных счетов**, оформили пакет «Социальный» и «всеКАРТА» для социальных выплат. 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. Кроме того, банк начисляет 8% годовых на остаток от тысячи гривен, что является лучшим предложением для пенсионеров на рынке. Также для получателей выплат от Пенсионного Фонда Украины предоставляется 3% кэш-бэк на покупки в аптеках.

Партнерство с ФГВФЛ

В 2019 году ПУМБ продолжил **активно сотрудничать с Фондом гарантирования вкладов физических лиц**. За 2019 год ПУМБ за счет полученных от ФГВФЛ средств осуществил выплату возмещения 1331 клиенту неплатежеспособных банков на общую сумму 77,3 млн грн. Из них 320 человек решили продолжить сотрудничество с ПУМБ и стали его клиентами.

За 2019 год ПУМБ уплатил сборов в ФГВФЛ – более чем 128 млн грн.

Безопасность данных

Более 10 лет назад ПУМБ внедрил **Систему управления информационной безопасностью** на базе стандарта ISO 27001/27002. За 2019 год заблокированы все атаки без каких-либо потерь для банка и его клиентов.

Для **противодействия утечке конфиденциальной информации** в ПУМБ действует ролевая модель доступа по принципу минимально необходимых привилегий. Это позволяет каждому работнику банка предоставлять доступ только к необходимой информации. Также в ПУМБ много лет используются системы класса DLP (Data Loss Prevention) для контроля утечки информации за периметр организации.

С целью **противодействия мошенничеству с банковскими картами** в колл-центре ПУМБ создана специальная линия прямой связи со специалистами по безопасности. Департамент безопасности ПУМБ предоставляет оперативную поддержку и действенную помощь клиентам: блокирует карточку или счет, сообщает другим банкам о попытке мошенничества и т.п. За 2019 год эксперты по безопасности ПУМБ **сохранили клиентам более 45 млн грн**.

Также в банке разработана **программа антифродовой защиты**, проверки операций на возможное мошенничество. Для безопасного пользования интернет-банкингом внедрен



алгоритм обнаружения фродовых операций и установленные лимиты на карточные операции.

Управление рисками

ПУМБ имеет эффективную систему управления рисками, отвечающую требованиям Национального банка Украины. Банк **управляет не только рисками, присущими банковской деятельности, но и социальными и экологическими рисками**, соблюдая модели трех линий защиты. На первой линии защиты находятся бизнес- и поддерживающие подразделения банка. Они отвечают за обнаружение и оценку рисков, применение управленческих мер и отчетности по ним. На второй линии – подразделения риск-менеджмента и комплаенс. На третьей – Департамент внутреннего аудита проводит оценку эффективности системы управления риском подразделениями первого и второго уровней защиты и оценку эффективности системы внутреннего контроля.

3 линии защиты обеспечивают:

- **Принятие рисков.** Структурные подразделения банка готовят и осуществляют банковские операции, вовлечены в процесс идентификации, оценки и мониторинга рисков, выполняют требования внутренних нормативных документов по управлению рисками, а также учитывают уровень риска при подготовке операций.
- **Управление рисками.** Риск-менеджмент и комплаенс разрабатывают механизмы управления рисками, методологию, проводят оценку и мониторинг уровня рисков, готовят отчетность по рискам, осуществляют агрегирования рисков, рассчитывают размер требований к совокупному капиталу.
- **Внутренний аудит.** Проводит независимую оценку качества действующих процессов управления рисками, выявляет нарушения и дает предложения по совершенствованию системы управления.

Клиентский опыт

ПУМБ 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.

Банк в 2019 году особое внимание уделял работе **с жалобами и предложениями клиентов**. В течение года внес изменения в процесс рассмотрения обращений граждан.

Девятый год подряд ПУМБ реализует **программу «Тайный покупатель»**, которая помогает оценивать качество сервиса в точках контакта с клиентами: соответствие соблюдения стандартов обслуживания клиентов, уровень знания сотрудниками процедур и продуктов банка; понять ожидания клиентов и их соотношение с существующими услугами и условиями. В 2019 году проведен ряд нетипичных оценок для выявления поведения сотрудников в сложных ситуациях, по результатам которых выявлены зоны развития банка и его команды.

Кроме традиционных проверок ПУМБ проводит **ежегодные аудиты на соответствие внешнего вида отделений**: исправность работы ПТКС/АТМ, наличие мест для ожидания, актуальность рекламных материалов, чистота помещений, соблюдение корпоративного

стиля сотрудниками. В общем, проверки показали, что уровень сервиса, который получают клиенты независимо от точки контакта, – высокий.

В 2019 году банк усилил направление **изучения удовлетворенности клиентов**: расширил штат исследователей, провел больше внешних и внутренних специализированных опросов и исследований. Благодаря собранной и проанализированной информации банк имеет возможность лучше понимать своих клиентов, уровень их удовлетворенности, ожидания и проблемы, с которыми они сталкиваются. Проведенные тестирования помогли существенно облегчить и упростить **customer journey** клиента на различных этапах взаимодействия с банковскими продуктами.

ПУМБ стремится использовать **человекоцентричный подход для разработки новых сервисов и ридизайна существующих**. Мы рассматриваем продукты банка как фрагмент клиентского путешествия, в рамках которой человек решает свои насущные жизненные вопросы, в том числе, с помощью ПУМБ. Этот подход дает понимание, как создать продукт, который будет полезным и понятным для клиента в наиболее удобных для него каналах. Так, с помощью такого подхода в 2019 году банк разработал и выпустил новую дебетовую карту «всеКАРТА», а также спроектировал новый удобный процесс выдачи дебетовых карт для получения заработной платы.

Прототипы новых функций в Digital-сервисах банка перед разработкой проходят специальные тестирования с пользователями, чтобы сразу выявлять возможные неудобства для клиента и предотвращать их еще до разработки. Для таких тестирований банк развивает **собственную Клиентскую лабораторию**, где за 2019 год быстро и удобно провел более 20 исследований с пользователями своих услуг.

Дизайн-мышление банк применяет и для улучшения внутренних процессов. Так, в 2019 году банк, чтобы стать еще более комфортным местом работы, работал над дизайном принципов и процесса внутренних горизонтальных переходов для тех сотрудников банка, которые стремятся развиваться в других подразделениях ПУМБ.

Инвестиции банка
в улучшение клиентского опыта
в 2019 г. составили
более 8,1 млн грн.



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 2019 год ПУМБ **предоставил новые рабочие места 2756 украинцам**. На конец 2019 года в банке **трудоустроено 7485 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, согласно принципам добросовестных трудовых практик и уважения к правам 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

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. Все изменения к Коллективному договору обсуждаются Советом трудового коллектива с сотрудниками и принимаются на собрании трудового коллектива.

На конец 2019 года в банке работали 5498 женщин и 2120 мужчин. В ПУМБ руководителей-женщин – 445 (56%), руководителей-мужчин – 343 (44%). В топ-менеджменте банка – 35 мужчин (62%), 21 женщина (38%). В Правление банка – 9 человек, из них 2 женщины (22%).

С инвалидностью в ПУМБ трудится 326 человек, в декретах находится 905 сотрудников. Молодых людей до 35 лет в банке 3719, старше 35 лет в ПУМБ работает 3313 человек. Банк взял в 2019 году на работу 821 молодого специалиста, которые на момент трудоустройства еще не имели трудового стажа.

В 2019 году банк продолжил развивать **программу страхования сотрудников**. На конец отчетного года по программе добровольного медицинского страхования застрахованы 2980 сотрудников (27%), страхованием от несчастного случая обеспечены 400 коллег.

В банке действует **программа страхования сотрудников**, в соответствии с которой в 2019 году по программе добровольного медицинского страхования были застрахованы 2980 сотрудников (27%), страхования от несчастного случая обеспечены 400 коллег.

Охрана труда

В 2019 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 2019 году проведена актуализация инструкций по охране труда, экспертизы состояния охраны труда и безопасности при выполнении работ повышенной опасности, эксплуатации оборудования повышенной опасности, получены разрешения Гоструда. Банк провел испытания на безопасность лестниц, лабораторные исследования рабочих мест на соответствие микроклимата, электромагнитного излучения мониторов, уровня шума и

пыли, тяжести и напряженности труда, а также аттестацию рабочих мест для работающих с оборудованием.

С работниками главного офиса проводились тренировочные занятия по безопасной эвакуации на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

Для незастрахованных коллег организовано прохождение флюорографического обследования. Проходили предварительный и периодический медицинский уход рабочие в возрасте до 21 года, водители, водители-инкассаторы, электротехнический персонал и работающие на высоте.

Водители и водители-инкассаторы проходили ежедневный предрейсовый медосмотр, а автомобили ежедневный технический уход перед выездом в рейс. Необходимые категории сотрудников обеспечиваются средствами индивидуальной защиты, проходят инструктажи и обучение.

В 2019 году проведено расследование 2 несчастных случаев, из которых 1 отнесен к производственным. Проведено расследование и оформлены материалы по 166 несчастным случаям непроизводственного характера.

Сотрудники сектора охраны труда ведут постоянную работу и взаимодействуют с государственными контролирующими органами в сфере охраны труда, пожарной безопасности, экологии и фондом соцстрахования.

За 2019 год инвестиции ПУМБ
в охрану труда и
безопасность сотрудников
составили
более 7,1 млн грн.

Развитие и обучение персонала

В 2019 году 5865 сотрудникам банка была **пересмотрена заработная плата**. Пересмотр зарплаты учитывал личную эффективность и результативность каждого сотрудника, а также рыночный уровень зарплат. Размер заработной платы по банку за год в среднем **вырос на 15%**.

В 2019 году в ПУМБ действовали **свыше 40 систем мотивации**, предусматривающие выплату бонусов по результатам работы сотрудникам различных вертикалей.

В Первом Украинском утверждены и действуют **программы карьерного развития** для различных категорий персонала. За 2019 год в должности повысили 2359 человек.

Сотрудникам ПУМБ предоставляются **все виды отпусков согласно действующему трудовому законодательству**. На период любого отпуска за сотрудником сохраняется его должность и заработная плата.

Развитие персонала – одно из главных стратегических направлений банка. В 2019 году специалисты подразделений обучения ПУМБ продолжали использовать различные инструменты для обучения коллег – тренинги и семинары, курсы и тесты, микрообучение в виде комиксов, инфографики, схем, бизнес-игры и онлайн-платформы.

Около **600 сотрудников** побывали на **500 внешних семинарах**, тренингах и конференциях. В прошлом году активно использовалась платформа дистанционного обучения, через которую прошли обучение **7500 коллег**. Впервые в банке в 2019 году розничный бизнес начал использовать **видеоуроки** и публиковать их на **Workplace**. В видеоуроках тренеры рассказывают, как работать в программах, делятся основными лайфхаками, анонсируют новый функционал.

533 руководителя различных подразделений банка совершенствовали свои управленческие компетенции на **49 тренингах Программы развития руководителей «Школа менеджмента»**, которая в 2019 году насчитывала уже **7 модулей**. Руководители углубляли свои знания в области базовых функций менеджмента, результативного управления изменениями и проектами, мотивации себя и подчиненных, предоставления обратной связи, предупреждения выгорания. Также для руководителей банка разных уровней проведено несколько внутренних конференций и **4 открытых тренинга** с привлечением известных украинских и международных спикеров.

В 2019 году стартовала **Программа обмена знаниями между сотрудниками «Knowledge sharing»**, в которой внутренние эксперты делились своими знаниями. Программа позволяет оперативно реагировать на потребности сотрудников банка в знаниях, дает внутренним экспертам возможность реализовать себя в качестве тренеров, получить признание и благодарность коллег. Проведены мастер-классы по работе в Excel, организации приема платежей, тренинги по сервис-дизайну. В банке продолжает эффективно работать **Институт внутреннего тренерства**. В 2019 он насчитывал **34 внутренних тренера** розничного и корпоративного бизнесов, активно проводивших обучения в разных регионах Украины.

В рамках проекта **Happy Office** прошли лекции «Культурного проекта»: на **9 лекциях** поговорили о фэшн-фотографии и искусстве понимания кино. В 2019 году состоялись **10 экскурсий**, в которых приняли участие **576 сотрудников банка**. Также во всех региональных центрах проводились **занятия по йоге**. Проходили интеллектуальные батлы для команд сотрудников в Киеве. Всего состоялось **5 игр**, в которых соревновались 8-10 команд.

Инвестиции ПУМБ в развитие и обучение сотрудников в 2019 году составили **более 29 млн грн**. В 2019 году **5600 сотрудников посетили 1300 учебных мероприятий** и учились на **550 учебных программах**, это более **75% всего персонала**. Проведено **более 800 внутренних тренингов**, на которых побывали около **5000 сотрудников банка**.

Инвестиции ПУМБ
в развитие и
обучение сотрудников
в 2019 году составили
более 29 млн грн.



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. В 2019 году коллеги посетили Лиссабон. Программа «Лучший сотрудник года» расширена с 25 победителей до 70. Также для 18 лучших сотрудников из разных вертикалей бизнеса в рамках программы Star Bonus организована поездка в Буковель. Для сотрудников реализуются вдохновляющие и командообразующие проекты «**Клиент – мое вдохновение**» и «**Футбольный турнир ПУМБ**». В 2019 году в турнире приняли участие 16 команд. 160 участников сыграли в 40 матчах. Дети сотрудников участвуют в межкорпоративных соревнованиях «**Мы – чемпионы**».

ПУМБ изучает опыт сотрудников в банке. Показатель eNPS, уровень лояльности персонала, **вырос на 12%** по сравнению с 2018 годом. Благодаря регулярным опросам банк получал обратную связь от сотрудников. Работал над совершенствованием внутреннего обучения, улучшением условий труда, снижением нагрузки. **Инвестиции ПУМБ в мотивационные и командообразующие программы и проекты** для сотрудников составили **более 12,7 млн грн.**

**Инвестиции ПУМБ
в мотивирующие и
командообразующие
программы и проекты для
сотрудников
в 2019 году составили
более 12,7 млн грн.**

Корпоративное волонтерство

Первый Украинский Международный Банк в 2019 году активно развивал **корпоративное волонтерство**. Наши сотрудники участвовали в экологических и социальных инициативах.

Осенью банк традиционно реализовывал **экологическую инициативу** – облагораживал, убирал и озеленял территории, где ведет свой бизнес. Осенние субботники прошли в 14 городах: Киеве, Никополе, Днепрорудном, Каменском, Львове, Запорожье, Энергодаре, Мариуполе, Харькове, Днепре, Кропивницком, Кривом Роге, Новомосковске, Олешках. Всего 319 пумбовцев собрали 3992 кг мусора, высадили 3175 деревьев и кустов.

200 волонтеров ПУМБ приняли участие в масштабном спортивно-благотворительном проекте Украины – «**Пробеге под каштанами**». 26 мая 2019 года ради спасения маленьких

сердце команда ПУМБ пробежала по центральным улицам столицы. Все собранные в рамках проекта средства переданы в Научно-практический медицинский центр детской кардиологии и кардиохирургии МЗ Украины.

21 сентября в Одессе состоялся **Второй благотворительный забег** по инициативе Международного БФ «Лучики Счастья». Команда ПУМБ с 12 волонтеров приняла участие в забеге, цель которого была собрать средства на покупку медоборудования – современного инфузомата в Одесскую областную клиническую детскую больницу.

Пятый год подряд ПУМБ принял участие в **Дне донора**. Кровь сдавали в 8 городах: Киеве, Харькове, Мариуполе, Одессе, Ровно, Запорожье, Днепре и Черновцах. Всего 149 пумбовцев сдали 67 литров крови. Одна порция 450 мл спасает три жизни. Кровь в первую очередь направлялась в детские отделения онкоцентров и детские больницы. Команда банка помогла более чем 445 детям.

Четвертый год подряд ПУМБ участвует в акции **Lots of Socks**. 21 марта наши коллеги выразили поддержку людям с синдромом Дауна. Акция прошла в 6 киевских офисах ПУМБ. Около 800 волонтеров ПУМБ собрали и передали в БФ «Даун Синдром» финансовую помощь, более 53 тыс. грн. ПУМБ вошел в ТОП-3 компаний, собравших наибольшее количество средств. Они пошли на деятельность Центра раннего развития и реализации программ по развитию детей с синдромом Дауна – логопедическое развитие, психологическая поддержка и развитие, общая коррекция развития (занятия с коррекционным педагогом), физическое развитие (занятия с кинезиотерапевтом) детей с синдромом Дауна.

3 декабря во Всеукраинский день добрых дел наши коллеги провели книжные ярмарки и собрали средства. В акции #ЩедрийВівторок приняли участие свыше 1500 пумбовцев. Присоединились все подразделения и отделения в Киеве и регионах. Команда банка собрала свыше 153 тыс. грн. Все средства перечислены в БФ «Таблеточки», который ежемесячно опекает более 400 онкобольных детей и их семей.

Правление банка оказывает поддержку волонтерским инициативам сотрудников с помощью финансирования организационных мероприятий для их реализации: предоставление помещений, транспортировка сотрудников, приобретение вспомогательных материалов и т.п.

Инвестиции банка
в поддержку волонтерских
проектов
в 2019 г. составили
более 201,8 тыс. грн.



ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ

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

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

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

Политика

Эффективное использование природных ресурсов и снижение влияния на окружающую среду – важные условия для успешного развития бизнеса и достойной жизни людей. 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 и клиентов.

Реализация

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

Системы самообслуживания в банке не только удобны для клиентов, выгодны для бизнеса, но и благотворно влияют на окружающую среду. ПУМБ предоставляет возможность клиентам удаленно обслуживаться в интернет- и мобильном банкинге, в мессенджерах и терминалах самообслуживания. Это существенная экономия природных ресурсов и энергии, которые потребовались бы для организации работы отделений. Удаленными каналами самообслуживания в 2019 году активно пользовались более 507,9 тыс. клиентов ПУМБ.

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 2019 году ПУМБ продолжил работу по **сохранению энергоресурсов**. В главном офисе проводилась: замена традиционных источников освещения на энергосберегающие (светодиодные); утепление помещений и герметизация окон, дверей и кровли; устанавливалась аппаратура регулирования подачи тепла в существующие отопительные приборы; заменялись теплообменники на системах подачи теплоносителей для

обогрева/охлаждения офисных помещений. Однако расширение главного офиса, рост общего количества рабочих мест и тарифов на электроэнергию привело к увеличению потребления энергоресурсов и общей стоимости. В будущем применяемые меры позволят значительно сэкономить, снизить потребление.

За 2019 год банк **передал на вторичную переработку свыше 27 тонн бумаги. ПУМБ передал на утилизацию 0,8 тонны опасных отходов, а также более 2,7 тонны пластиковых банковских карточек.**



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

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

Политика

В 2019 году наш банк принял новую редакцию Кодекса корпоративной этики ПУМБ, которая учитывает лучшие практики в сфере корпоративной культуры и этики, а также новые требования Национального банка Украины. 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 2017 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 принята, а в 2019 году доработана **«Антикоррупционная программа АО «ПУМБ»**. Антикоррупционная программа устанавливает комплекс правил, стандартов и процедур по выявлению, противодействию и предотвращению коррупции и применяется во всех сферах деятельности банка.

Управление комплаенс-контроля ПУМБ разработало и внедрило «Положение об осуществлении контроля над соблюдением требований законодательства Украины и иных обязательных требований в АО «ПУМБ», которое описывает механизмы контроля в банке над соблюдением требований законодательства.

В ПУМБ внедрена **прозрачная система корпоративного управления**. В 2019 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.

В 2019 году банк реализовывал комплекс мероприятий, направленных на контроль соблюдения требований, управление рисками, противодействие легализации средств, полученных преступным путем, финансированию терроризма и распространению оружия массового уничтожения. Так, банком дорабатывались программные комплексы, усовершенствовались механизмы идентификации и предотвращения нарушений требований законодательства, как со стороны сотрудников, так и других стейкхолдеров банка. В сфере обеспечения требований по защите прав потребителей в банке ПУМБ действует механизм оценки удовлетворенности клиентов и сотрудников – NPS\еNPS, предусматривающий, кроме прочего, проактивное реагирование на негативные факторы в деятельности банка.

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 года в банке функционирует, а в 2019 году 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



інформація аналізується і визначається наявність або відсутність конфлікту інтересів між співробітником, банком, його клієнтами і контрагентами.

Також з 2012 року в банку діє, а в 2019 році актуалізований **«Порядок вручення і отримання подарунків і запрошень»**.

В 2019 році на Лінію довіри в межах загальної кількості звернень прийшло тільки одне звернення, в якому була інформація про потенційні корупційні дії співробітників банку, але за результатами проведеного розслідування факти не підтвердились.

З 2015 року в банку діє **Регламент антимонопольних процесів і взаємодії в бізнесі SCM**.

Елемент звітності В4: Підтримка діяльності по протидії корупції з боку керівництва організації

Керівництво ПУМБ розділяє етичні принципи і управлінські підходи, зафіксовані в корпоративних документах, бере участь у вдосконаленні внутрішніх норм.

В ПУМБ створено і діє **Комітет по етиці і діловому поведінню**, в який входять топ-менеджери банку. Голова Комітету – Директор з роботи з персоналом. В 2019 році актуалізовано «Положення про Комітет по етиці і діловому поведінню АО «ПУМБ». Головна мета роботи Комітету – забезпечення реалізації в ПУМБ єдиних стандартів і принципів бізнесу SCM в сфері корпоративної етики і ділового поведіння.

В компетенцію Комітету входять:

- реакція на звернення по приводу порушень і контроль виконання вимог Кодексу;
- розробка рекомендацій з метою вдосконалення ділової етики банку;
- організація моніторингу впливу норм ділової етики на корпоративну культуру ПУМБ.

В ПУМБ діє **ефективна система корпоративного управління**, яка базується на дотриманні балансу інтересів всіх зацікавлених сторін, взаємостосунків між акціонерами і третіми особами, відкритості ведення бізнесу і інформаційної прозорості, рівності і об'єктивності в прийнятті рішень.

Наглядовий Рад і Правління банку підтримують політику неприйняття взяточництва і корупції і закликають весь персонал діяти в інтересах банку, його власників (акціонерів), клієнтів і суспільства, а також забезпечувати захист довірених ресурсів, не допускати зловживань правами і повноваженнями. Розслідування підозри на взяточництво і корупції здійснюється незалежно від рівня залученого ризику, посади/посади співробітника або взаємостосунків з ПУМБ.

В відповідності з рекомендаціями Базельського комітету по банківському нагляду в 2011 році в банку було створено Відділ комплаєнс-контролю (з 2016 року – Управління комплаєнс-контролю), який забезпечує виконання функцій комплаєнс і звітується Правлінню і Наглядовому Раді банку, що забезпечує високу ступінь залученості керівництва.

В течение 2019 года ПУМБ внедрил изменения в системы внутреннего контроля, системы управления рисками (в т.ч. комплаенс-рисками) в соответствии с действующими требованиями законодательства. Отчеты по выполнению отдельных этапов имплементации требований по системе управления рисками своевременно представлены Национальному банку Украины.

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

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

- информирование через внутрикорпоративные издания – интранет-портал и Workplace;
- размещение документов для общего доступа в системе электронного документооборота.

Все сотрудники банка проходят **обучение «Комплаенс и комплаенс-функция в АО «ПУМБ»**. Этот учебный курс содержит детальную информацию относительно действующих процедур в сфере комплаенс-контроля, в том числе и в отношении противодействия коррупции. В 2019 году электронный курс по комплаенс был обновлен, его прошли 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 SCM, 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» могут обратиться сотрудники, поставщики и партнеры и сообщить о нарушениях, с которыми они сталкиваются, взаимодействуя с компаниями SCM.
- **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 внедрена «Политика по управлению рисками» и действует Система управления операционным риском, в рамках которой риск-офицеры (работники, назначенные Приказом в каждом подразделении или отделении ПУМБ) на постоянной основе обеспечивают фиксацию информации о фактах реализации операционного и комплаенс-риска, в том числе выявленных фактов коррупции, мошенничества в любых его проявлениях, умышленных действий персонала или третьих лиц. По результатам полученной информации Департамент безопасности проводит расследование и разрабатывает меры по недопущению повторения аналогичных фактов в будущем.



Кроме того, в ПУМБ внедрена **политика нулевой толерантности к мошенничеству**.

Наблюдательный Совет и Правление банка поддерживают политику нулевой толерантности по отношению к мошенничеству и призывают весь персонал действовать в интересах банка, его собственников (акционеров), клиентов и общества, а также обеспечивать сохранность доверенных ресурсов, не допускать злоупотребления правами и полномочиями. Расследование мошенничества/подозрения в мошенничестве происходит независимо от уровня привлеченного риска, позиции/должности сотрудника или отношений подрядчиков с ПУМБ.

Элемент отчетности В7: Мониторинг и процессы совершенствования

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

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

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

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