

Звіт про прогрес

ПУМБ

за 2016 р.



Працюємо
для Вас

**Виконавчому директору
Глобального договору ООН
Рану Джорджу Келлу
10017 Нью-Йорк
США**

Шановний пане Келл,

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

На початку 2015 року ПУМБ уперше представив Вашій увазі Звіт про прогрес ПУМБ за 2013-2014 роки. У 2015 році Звіт був присвячений переломному етапу в діяльності Першого Українського. ПУМБ став правонаступником всіх прав та обов'язків банку «Ренесанс Капітал» (ТМ «Банк Ренесанс Кредит») стосовно його клієнтів, партнерів, контрагентів. Об'єднаний універсальний банк задовольняє фінансові потреби клієнтів різних сегментів українського ринку.

2016 рік був успішним для нашого банку. ПУМБ виконав усі вимоги щодо докапіталізації Національного банку України. Банк зумів бути ефективним і вийшов у прибуток після кризового 2015 року, коли більшість банків зазнали збитків, а понад 60 фінансових установ покинули ринок. ПУМБ увесь 2016 рік активно співпрацював із Фондом гарантування вкладів фізичних осіб. Банк наростив кредитні портфелі та збільшив клієнтську базу, почав нові перспективні проекти. Нове позиціонування банку «Працюємо для Вас» відображає суть діяльності нашого бізнесу.

Уже понад 25 років ПУМБ веде бізнес відповідально, інвестуючи частину прибутку ПУМБ не тільки у розвиток фінансової установи, а й у соціальний розвиток територій нашої присутності. У 2016 році наші інвестиції в модернізацію склали понад 257 млн гривень, а соціальні інвестиції – в підвищення безпеки праці співробітників і їх розвиток, підвищення якості продукції та послуг банку, розвиток бізнес-середовища та підвищення фінансової грамотності українців – склали понад 11,9 млн гривень. Про наші конкретні дії Ви можете прочитати у Звіті.

Усвідомлюючи свою відповідальність перед українським суспільством, ПУМБ залишається надійним та стабільним партнером для понад 2 млн клієнтів, приватних осіб і компаній, в повному обсязі виконуючи свої зобов'язання перед клієнтами і державою.

Сергій Черненко,
Голова Правління ПАТ «ПУМБ»



Працюємо
для Вас

ПРО ПУМБ

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

Перший Український є універсальним банком, діяльність якого зосереджена на комерційних, роздрібних і інвестиційно-банківських операціях. ПУМБ прагне стати банком першого вибору, як для приватних осіб, так і для корпоративних клієнтів: фінансовим радником і помічником, який розуміє потреби і завдання клієнтів, передбачає їх очікування і потреби, та пропонує ефективні рішення.

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

У 2016 році ПУМБ увійшов у ТОП-10 щорічного рейтингу «50 провідних банків України 2016», складеного «Фінансовим клубом». Перший Український – у ТОП-5 у номінації «Найкращий продукт для аграріїв» за версією рейтингу «Фінансовий Оскар. Осінь 2016». Згідно з результатами рейтингу видання Delo.ua, банк зайняв 5-у позицію у ТОП-20 найкращих банків для малого та середнього бізнесу. Процесинговий центр ПУМБ отримав нагороду Service Excellence у номінації «За високі стандарти в обслуговуванні клієнтів і банків-афіліатів» від MasterCard Europe SA.

ПУМБ у цифрах, на кінець 2016 р.

Географія покриття: вся Україна

Мережа: 158 відділень

Персонал: 5810 співробітників

Клієнти: понад 38 тис. корпоративних клієнтів
2 млн приватних клієнтів

Інвестиції: понад 257 млн грн у розвиток банку

Сплачені податки: понад 583 млн грн



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк є частиною Групи СКМ і працює як відповідальний бізнес. Своєю діяльністю Перший Український забезпечує не лише стійкі фінансові результати, але й здійснює внесок у соціальне та економічне зростання України.

У 2013 році наш банк впровадив Політику в області корпоративної соціальної відповідальності і став учасником Глобального Договору ООН. У 2014 році Перший Український прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики, де сформульовані етичні принципи і цінності банку.

У 2016 році банк змінив своє позиціонування на ринку, вибрав нові цінності для своєї команди. Основні корпоративні цінності ПУМБ відображають принципи ведення бізнесу: клієнт, амбіції, результат, відповідальність, зміни, співпраця.

У 2017 році ПУМБ продовжить формувати оновлену корпоративну культуру банку. Буде прийнята Стратегія у галузі сталого розвитку ПУМБ, яка прийде на зміну Політиці корпоративної соціальної відповідальності. У центрі стратегії сталого розвитку ПУМБ знаходяться люди: клієнти, співробітники, жителі міст присутності банку.

У Першому Українському для співробітників створені безпечні та комфортні умови праці, діють програми професійного та кар'єрного розвитку. ПУМБ постійно вдосконалює якість сервісу для клієнтів. Банк – активний учасник проєктів, спрямованих на вирішення соціальних проблем українського суспільства. Розвиваючи бізнес-середовище і підвищуючи фінансову грамотність населення, ми інвестуємо у майбутнє нашої країни.

**Понад 11,9 млн грн –
інвестиції ПУМБ у сталий розвиток
за 2016 р.:**

- Навчання та розвиток співробітників, зміцнення їх здоров'я і підвищення безпеки на робочих місцях;
- підвищення якості продуктів та послуг банку;
- розвиток бізнес-середовища;
- підвищення фінансової грамотності населення.



Працюємо
для Вас

СТРАТЕГІЯ ПУМБ У ГАЛУЗІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

Стратегія ПУМБ у галузі сталого розвитку прийде на зміну Політиці корпоративної соціальної відповідальності, що діє в банку з 2013 року. Розроблена Стратегія у галузі сталого розвитку ПУМБ відповідає єдиним принципам та підходам до діяльності у сфері сталого розвитку для всіх компаній Групи СКМ, задекларованим у Принципах ділової етики СКМ «Так ми працюємо» і у Політиці сталого розвитку Групи СКМ.

У Групі СКМ всі компанії зобов'язані дотримуватися цих підходів у всіх аспектах діяльності: при стратегічному плануванні, при реалізації проектів, а також на всіх рівнях управління.

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 ЭНЕРГО-ЭФФЕКТИВНОСТЬ</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>



ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕСЯТИ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН У СТРАТЕГІЮ ТА ДІЯЛЬНІСТЬ ПУМБ

ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ

Принцип 1: Ділові кола повинні підтримувати та поважати захист проголошених на міжнародному рівні прав людини.

Принцип 2: Ділові кола не повинні бути причетні до порушень прав людини.

Політика

Перший Український Міжнародний Банк підтримує та поважає захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні і закріплених у Загальній Декларації прав людини, прийнятій Генеральною Асамблеєю ООН.

ПУМБ поважає і дотримується прав і свобод людини без будь-якої дискримінації незалежно від статі, раси, національності, мови, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань.

У 2014 році наш банк прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики ПУМБ. На підставі цього документа ми будемо взаємовідносини один з одним, нашими партнерами, конкурентами, клієнтами та з українським суспільством в цілому. У Кодексі, в тому числі, містяться положення щодо поваги особистості і дотримання прав людини.

Принципи корпоративної етики ПУМБ

1. Чесність і сумлінність у відносинах всередині банку
2. Чесність і сумлінність у відносинах з колегами
3. Чесність і сумлінність у відносинах з власниками (акціонерами) та інвесторами
4. Порядність у відносинах з клієнтами, діловими партнерами та іншими зацікавленими особами
5. Порядність у взаєминах з конкурентами
6. Повага до особистості та дотримання прав людини
7. Прозорість і відкритість
8. Неприйняття хабарництва і протидія корупції
9. Сталий розвиток і соціальна відповідальність
10. Законність і верховенство права



У Стратегії ПУМБ у галузі стійкого розвитку також зафіксовані наші принципи та підходи до взаємодії з суспільством. Банк утримується від реалізації будь-яких рішень та проектів, які прямо або опосередковано можуть привести до порушення чинного законодавства України, порушувати принципи суспільної моралі та етики. Банк прагне, щоб місцеві громади, на території яких він здійснює свою діяльність і допомагає їх соціальному та економічному розвитку, сприймали його як партнера. ПУМБ активно розвиває корпоративне волонтерство.

Реалізація

Принципів корпоративної етики ПУМБ дотримуються усі співробітники банку. Крім того, ми закликаємо наших підрядників, партнерів, клієнтів дотримуватися запропонованих нами принципів.

З березня 2014 року ПУМБ приєднався до проекту «Довіра» Групи СКМ, мета якого – просування та зміцнення норм і стандартів ділової етики в компаніях Групи «СКМ». Лінія довіри – єдиний прямий канал зворотного зв'язку, за яким кожен співробітник Групи може повідомити про порушення Кодексу корпоративної етики компаній Групи СКМ, у тому числі ПУМБ.

У разі виявлення корпоративних порушень у нашому банку співробітники звертаються до Управління комплаєнс-контролю банку або зв'язуються з Лінією довіри Групи СКМ. За 2016 рік на Лінію довіри надійшло 51 звернення. Всі звернення, що надійшли були своєчасно розглянуті та врегульовані.

Лінія довіри СКМ:

0800-60-0777

(всі дзвінки безкоштовні у межах
України)

trustline@scm.com.ua



Працюємо
для Вас

Управління комплаєнс-контролю ПУМБ здійснює моніторинг дотримання принципів сумлінності в обслуговуванні клієнтів, дотримання банківської таємниці, захисту бази даних, відповідності пропонованого продукту замовленню клієнта. Також Управління комплаєнс-контролю контролює достовірність, повноту, об'єктивність і своєчасність надання банком інформації відповідно до нормативно-правових актів у органи державної влади, партнерам, клієнтам, громадськості.

Банк прагне надати громадськості правдиву і точну інформацію про свої процеси, продукти і послуги. ПУМБ, будучи одним з лідерів по відкритості інформації серед банків, постійно підвищує прозорість ведення бізнесу. Банк здійснює своєчасне розкриття повної та достовірної інформації, в т. ч. про своє фінансове становище та економічні показники. Таким чином, акціонери та інвестори мають можливість приймати обґрунтовані рішення, а клієнти володіють необхідною інформацією про свого фінансового партнера.

У 2016 році Перший Український Міжнародний Банк активно реалізовував проекти, спрямовані на розвиток бізнес-середовища. Так, восени ПУМБ і агропортал Latifundist Media запустили спільний проект, що розповідає про людей, які пишаються тим, що вирощують хліб. Про трудівників поля, які досягли успіху копіткою працюю, українці дізналися в рамках проекту «Хвала рукам, що пахнуть хлібом» на сайті Kurkul.com.

Крім того, був реалізований спільний проект ПУМБ та Digi Media «Українська мрія», учасниками якого стали корпоративні клієнти банку, представники малого бізнесу. У своїх інтерв'ю на сторінках найбільших інформаційних порталів України Bigmir.net, Liga.net, Gloss.ua клієнти банку поділилися своїми історіями успіху, розповіли про те, що допомогло їх бізнесу залишатися на плаву під час кризи, а також як рішення банку допомагають українському бізнесу.

Протягом всього року наші експерти традиційно надавали необхідну консультаційну підтримку представникам малого та середнього бізнесу, підприємцям-початківцям, проводили навчання у регіонах присутності. Так, провідні фахівці ПУМБ познайомили учнів школи підприємництва GET з фінансовим інструментарієм, необхідним для бізнесу. Також експерти розвіяли перед учнями найпоширеніші міфи про кредитування.

У вересні в рамках Business Wisdom Summit ПУМБ запросив ключових клієнтів та партнерів банку на зустріч з гуру впровадження управлінських інновацій Томасом Томісоном. Партнером заходу виступила Ekonomika Communication Hub. Томас Томісон познайомив гостей з видом управління – холократією, яка будується навколо принципу самоорганізації.

Також у 2016 році ПУМБ взяв участь у Форумі корпоративних скарбників «Форум скарбників для підприємців». На Форумі обговорювалися питання валютного контролю та факторингу. ПУМБ презентував переваги використання факторингу для розвитку корпоративного бізнесу.

Використання кредитних ресурсів ПУМБ дозволяє українським підприємствам розвивати свій бізнес. Так, ПП «Патар» із м. Рівне, яке спеціалізується на виробництві металевих виробів, завдяки використанню кредитних коштів нашого банку змогло провести модернізацію виробництва та вийти на європейський ринок. А НВП «Укртрубоізол» з м. Дніпро, яке займається ізоляцією та реновацією труб для нафто- і газової промисловості,



Працюємо
для Вас

завдяки підтримці банку змогло отримати новий довгостроковий контракт та розширити бізнес.

Зараз весь світ рухається у бік цифрових технологій, відповідно змінюються потреби наших клієнтів. Для них кращою і зручною є єдина система комунікації. Вона дозволяє клієнтам займатися своєю улюбленою справою – бізнесом, а фінансова установа допомагає їм в цьому – забезпечує безперервну комунікацію і обслуговування у різних каналах, як оффлан, так і онлайн. У ПУМБ створена кроссфункціональна команда для побудови цифрового банку **Digital ПУМБ**. У кожного клієнта на платформі Digital ПУМБ створюється свій кабінет, де він може обслуговуватися по телефону, скайпу, в чаті, на сайті. Він може отримати оперативну консультацію з питань грамотного ведення бізнесу, проведення операцій з валютою, бухгалтерії, вирішити всі питання свого бізнесу в одному «вікні» – через персонального менеджера.

За 2016 рік кількість клієнтів малого та середнього бізнесу, які обслуговуються у ПУМБ, зросла більш ніж на 7,7 тисячі, приріст по малому бізнесу склав + 25%, по середньому + 16%. За рік кількість великого корпоративного бізнесу, який обслуговується у ПУМБ, зросла на 311 клієнтів, приріст склав 10%.

ПУМБ приділяє велику увагу освітнім комунікаціям у соціальних мережах. Банк реалізовує програму «**ПУМБ – ваш фінансовий гід онлайн**», яка включає в себе аспекти управління фінансами, знайомить українців з банківськими продуктами, фінансовими інструментами тощо.

Крім того, ми підвищували фінансову грамотність українців за допомогою мультимедійного проекту «**Народний банкір**». Це щотижнева телепередача на каналі «Україна». Вона присвячена тому, як швидко, просто і з максимальною вигодою для себе і своєї сім'ї користуватися банком. Всі серії ТБ-проекту можна знайти [на каналі YouTube](#). Також рубрика «Народний банкір» виходить у газеті «Сьогодні» і на сайті Segodnya.ua. У відділеннях банку для клієнтів представлений однойменний журнал. Постійна аудиторія мультимедійного проекту «Народний банкір» налічує 4 млн глядачів, 350 тис. читачів, 100 тис. користувачів соцмереж.

У 2016 році орієнтація на клієнта стала частиною культури ПУМБ. Клієнт – ключова цінність банку. Все, що ми робимо, робимо для нього і слоган банку «Працюємо для Вас» відображає суть діяльності команди. Кожен співробітник робить усе можливе, щоб клієнту було зручно, легко і просто співпрацювати з нашим банком.

Для зручності клієнтів у всіх відділеннях мережі ПУМБ створені зони самообслуговування з планшетами та платіжними терміналами, де клієнти можуть самі здійснювати банківські операції. Також для комфорту клієнтів – підприємців, банк обладнує на їх території територіально віддалені каси. Крім того, банк приступив до створення у відділеннях зон 24/7 з цілодобовим доступом до банківських послуг.

У 2016 році банк оновив систему інтернет-банкінгу «**ПУМБ Online**», зробив її більш зручною для клієнта. Переваги оновленої системи: її адаптивність для використання на смартфоні та планшеті; всі активні операції знаходяться на стартовій сторінці; запропонована робота з «домашньої бухгалтерією»; можливість управління лімітами по картках для операцій за кордоном тощо. Також банк запровадив низку нових послуг для клієнтів: перекази з картки на картку, можливість оплати 2 000 різних послуг, у т.ч.



Працюємо
для Вас

поповнення мобільного та оплата комунальних послуг. На кінець року інтернет-банкінг ПУМБ налічував 75 тис. активних користувачів.

Наш банк постійно вивчає задоволеність клієнтів за допомогою різних інструментів. Ми збираємо думку клієнта за допомогою зовнішніх досліджень, програми «Гасмний покупець», внутрішніх спеціалізованих опитувань, скарг та пропозицій, які отримуємо по різних каналах: зворотний зв'язок на сайті, соціальні мережі та звернення в call-центр. Зібрана і проаналізована інформація допомагає нам зрозуміти, чи правильні наші стандарти, чи задовольняють вони сьогодні потреби українського ринку та клієнтів.

Крім того, у 2016 році команда банку проводила глибинні інтерв'ю з клієнтами. Ми запитували клієнтів про те, як вони ведуть свій бізнес, з якими труднощами стикаються, яку допомогу хотіли би отримати. Систематизуємо їх болі та радості. Розробляємо необхідну пропозицію для них. Також розглядаємо клієнтські процеси як набір кроків customer journey. Вибудовуючи шлях клієнта, краще розуміємо, як клієнтові допомогти.

Сьогодні ПУМБ досяг досить високого рівня якості обслуговування клієнтів. Однак ми хочемо, щоб наші клієнти не тільки з задоволенням обслуговувалися у банку, але й рекомендували ПУМБ іншим. Для цього вже кілька років вимірюємо індекс лояльності (NPS). І у 2016 році банк почав перехід від показника лояльності до побудови системи NPS. Нова система дозволить нам виявляти проблемні зони взаємодії найбільшої кількості клієнтів з банком і працювати над їх усуненням.

У 2016 році ПУМБ активно співпрацював з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб. За рік Перший Український виплатив 1,7 млрд гривень, обслужив 35 860 клієнтів. 7 800 клієнтів вирішили продовжити співпрацю з ПУМБ.

Перший Український Міжнародний Банк у 2016 році активно розвивав корпоративне волонтерство. Наші співробітники брали участь в екологічних та соціальних ініціативах.

**Інвестиції банку
в соціальні проекти
у 2016р. склали
понад 179 тис. грн.**

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

29 травня, напередодні Міжнародного дня захисту дітей, співробітники ПУМБ разом із сім'ями взяли участь у 24-му благодійному «Пробігу під каштанами», який пройшов центральними вулицями Києва. Команда ПУМБ була однією з численних команд. Всі зібрані



Працюємо
для Вас

в рамках проекту кошти були передані у Науково-практичний медичний центр дитячої кардіології та кардіохірургії МОЗ України.

У вересні футбольна команда ПУМБ взяла участь в 4-му благодійному турнірі з міні-футболу «Кубок надії», організованому клубом «Football For All» і благодійним фондом допомоги онкохворим дітям «Краб». Головним завданням осіннього турніру була допомога в покупці аналізатора рівня гемоглобіну в крові для відділення дитячої онкології Національного інституту раку.

Наш банк уже протягом семи років підтримує вихованців дитячих будинків. У травні та грудні ми провели благодійні акції зі збору речей першої необхідності і грошових пожертвувань для вихованців спеціалізованих дитячих установ у різних регіонах України. У 2016 році ми надали допомогу 16 дитбудинкам.

Другий рік поспіль ПУМБ взяв участь у Дні донора. У 2016 році День Донора пройшов у Київському центрі крові. Зібрана кров була передана маленьким пацієнтам дитячого відділення Київського міського клінічного онкологічного центру.

Вперше у 2016 році співробітники ПУМБ приєдналися до акції Lots of Socks. 21 березня співробітники банку висловили підтримку людям з синдромом Дауна, взяли участь у флешмобі з кольоровими шкарпетками і зібрали фінансову допомогу для діяльності Всеукраїнської благодійної організації «Даун Синдром». Вона фінансує роботу Центру раннього розвитку та реалізації програм із розвитку дітей зі синдромом Дауна.



ПРИНЦИПИ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

Принцип 3: Ділові кола повинні підтримувати свободу об'єднання та реальне визнання права на укладення колективних договорів.

Принцип 4: Ділові кола повинні виступати за ліквідацію всіх форм примусової та обов'язкової праці.

Принцип 5: Ділові кола повинні виступати за повне викорінення дитячої праці.

Принцип 6: Ділові кола повинні виступати за ліквідацію дискримінації у сфері праці та зайнятості.

Політика

ПУМБ – один з найкращих роботодавців банківського ринку України. Згідно з результатами дослідження «Найкращий роботодавець 2016», ПУМБ входить до Топ-10 роботодавців банківської галузі серед студентської вибірки.

На кінець 2016 року в банку працювало 5810 осіб. Серед співробітників ПУМБ – економісти й фінансисти, люди інтелектуальних і творчих професій, що працюють в офісах, відділеннях, точках продажів. Співробітники – головний актив банку, запорука сталого розвитку фінансової установи.

У сфері трудових відносин ПУМБ дотримується Конституції України, чинного законодавства України та підтримує положення Декларації Міжнародної організації праці про основоположні принципи та права у сфері праці, прийнятої у 1998 році.

ПУМБ дотримується високих стандартів у галузі забезпечення гідних і безпечних умов праці для співробітників, розвитку їх професійних якостей.

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

- Повага і дотримання прав співробітників.
- Дотримання чинного трудового законодавства України.
- Забезпечення гідних умов праці, конкурентоспроможної заробітної плати та соціального захисту співробітників.
- Розвиток інтелектуального потенціалу співробітників.

У Кодексі корпоративної етики ПУМБ зафіксовано, що абсолютно всі співробітники банку дотримуються прав і свобод людини без будь-якої дискримінації незалежно від статі, раси, національності, мови, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань. У ПУМБ не використовується дитяча праця.

У Першому Українському сформована і функціонує система управління охороною праці відповідно до законодавства України. Розроблені та затверджені внутрішні нормативні



документи з охорони праці (положення та інструкції), призначені наказом відповідальні за виконання вимог охорони праці в головному офісі та регіональних центрах.

З працівниками банку регулярно проводяться вступні, первинні, повторні, позапланові та цільові інструктажі з питань охорони праці, пожежної та техногенної безпеки. Проводиться навчання та перевірка знань комісіями ПУМБ. У 2016 році банк проводив навчальні практичні заняття з евакуації працівників з будівлі при виникненні надзвичайних ситуацій, навчальні заняття щодо застосування вогнегасників для гасіння пожежі.

Загальне керівництво системою управління охороною праці здійснює заступник Голови Правління, який курирує цей напрямок діяльності. Для організації проведення правових, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних і лікувально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання нещасним випадкам, професійним захворюванням та аваріям у трудовому процесі, в ПУМБ створений Сектор охорони праці в складі Управління забезпечення діяльності банку.

Крім того, у банку розроблені та впроваджені: Порядок пошуку та відбору персоналу, Політика навчання персоналу, а також інші процедури, в яких визначено підходи до пошуку, мотивації, навчання співробітників.

Реалізація

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

У банку діє Колективний договір, у якому сформульовані положення щодо умов та оплати праці, соціальні пільги та гарантії. Колективний договір гарантує захист прав та інтересів співробітників. Всі зміни до Колективного договору обговорюються Радою трудового колективу зі співробітниками та приймаються на зборах трудового колективу. З 2016 року в зв'язку зі зміною організаційної структури банку був прийнятий у новій редакції Колективний договір.

У 2016 році ПУМБ традиційно інвестував у підвищення рівня безпеки робочих місць, збереження життя та здоров'я співробітників. Банк проводив лабораторні дослідження робочих місць на наявність шкідливих факторів, попередні та періодичні медичні огляди працівників, які зайняті на роботах зі шкідливими та небезпечними умовами праці, а також співробітників віком до 21 року. Банк фінансував проведення ідентифікації будівель щодо визначення потенційної небезпеки об'єкта, проведення експертизи на відповідність нових відділень, які відкриваються, правилам пожежної безпеки, передрейсового медичного огляду водіїв автотранспорту, проведення технічного огляду автомобілів перед виїздом у рейс, закупівлю медичних препаратів для структурних підрозділів банку з метою профілактики застудних захворювань, надання першої долікарської медичної допомоги. ПУМБ забезпечував аптечками автотранспорт, а деяких працівників необхідними засобами захисту та спецодягом, закуповував для співробітників очищену питну воду.



Банк інвестував у навчання в спеціалізованих навчальних центрах співробітників, відповідальних за дотримання вимог охорони праці, пожежної безпеки, цивільного захисту, електробезпеки, безпечної експлуатації газового, ліфтового обладнання. ПУМБ займався придбанням, монтажем та технічним обслуговуванням необхідних первинних засобів пожежогасіння, протипожежних перегородок та дверей, проводив технічне обслуговування систем забезпечення життєдіяльності згідно з установленими нормативами, покращував стан безпеки, гігієни праці та виробничого середовища.

**З 2016 року інвестиції ПУМБ
в охорону праці та
безпеку співробітників
склали
близько 1,3 млн дол.**

З 2016 року працівникам банку були двічі переглянуті заробітні плати. Навесні підвищення оплати праці торкнулося 62,4% співробітників, восени – 82% персоналу, при цьому середнє підвищення склало 15%. Перегляд зарплати враховував особисту ефективність та результативність кожного співробітника, а також ринковий рівень зарплат.

У ПУМБ затверджено і діє 28 мотиваційних програм. Середня кількість учасників систем мотивації за 12 місяців 2016 року в банку склала 2 717 або 62% від чисельності всього персоналу. Протягом 2016 року з метою підвищення ефективності систем мотивації були проведені зміни в 22 з них. Крім того, за рік впроваджено 6 нових систем мотивації для співробітників різних підрозділів.

Також у Першому Українському затверджені та діють 9 програм кар'єрного розвитку для різних категорій персоналу. Середня кількість учасників систем кар'єрного розвитку склала 48% від чисельності всього персоналу. 50% учасників Програм кар'єрного розвитку протягом року отримали підвищення у посаді, була переглянута їхня заробітна плата. Всього за 12 місяців переведені на керівні посади 183 співробітники банку, це 53% від загальної кількості призначень на керівні посади.



Працюємо
для Вас

Розвиток співробітників – один з головних напрямків стратегії банку. У 2016 році банк активно займався адаптацією колег – навчанням новачків, що дозволяє будь-якому співробітникові швидко та якісно приступити до виконання своїх обов'язків. Банк допомагає розкрити потенціал своїх співробітників. В рамках кар'єрної карти у ПУМБ стартували центри оцінки та розвитку. За їх підсумками співробітники отримують зворотний зв'язок і розвиваються за індивідуальним планом. Центр оцінки проводиться для управлінських позицій.

Також ПУМБ приділяв багато уваги розвитку інноваційності персоналу. У 2016 році стартував проект **IT Drive**. В його рамках співробітники департаменту інформаційних технологій ініціюють та реалізують ідеї щодо вдосконалення внутрішніх процесів і досвіду клієнтів в користуванні продуктами банку. Також фокусом 2016 року був розвиток клієнтоорієнтованості персоналу.

Традиційно одним з пріоритетів навчання у ПУМБ є розвиток менеджерів. Ключовими модулями у «Школі менеджменту» в 2016 році стали управління змінами та управління проектами. Банк продовжив розвивати управлінську зрілість та «Клуб Лідерів». «Клуб Лідерів» – це ресурс нових ідей і знань в області менеджменту та лідерства, що надає можливість спілкуватися і обмінюватися досвідом, давати й отримувати зворотний зв'язок, спільно вирішувати бізнес-завдання, проявити себе і отримати визнання. Також впроваджувалася культура наставництва у відділеннях мережі банку.

У нашому банку продовжив успішно функціонувати «Інститут внутрішнього тренерства». Випускники Інституту розробляють та проводять навчальні тренінги для всіх співробітників банку.

ПУМБ вірить у потенціал української молоді. У 2016 році стартувала програма **B2B school**, спрямована на розвиток фахівців у малому бізнесі. Це 3-місячний курс для випускників ВНЗ або молодих фахівців, який включає у себе тренінги, майстер-класи, вебінари та практику, що проходять під керівництвом досвідченого наставника. За результатами програми 6 стажистів були працевлаштовані на позиції фахівців по роботі з юридичними особами. Також була реалізована стажерська програма з роздрібного бізнесу Grow with us у Києві, Харкові та Одесі. Всього протягом 2016 року у неповну зайнятість були прийняті 62 студенти на позиції фахівців з обслуговування клієнтів та фінансових консультантів.

В рамках міжнародної ініціативи Global Money Week, націленої на підвищення рівня фінансової освіти та фінансової інтеграції серед молоді, ПУМБ провів зустріч зі студентами Інституту банківських технологій і бізнесу Університету банківської справи.

У 2016 році розроблено нове позиціонування ПУМБ як роботодавця, який створює простір для розвитку і можливості для співробітників різних напрямків і рівнів посад. [Кар'єрний сайт ПУМБ](#) – майданчик для комунікації з кандидатами на різні вакансії.



Працюємо
для Вас

Банк ПУМБ відрізняє висока стабільність на ринку, постійне зростання фінансових показників, збільшення кількості відділень, реалізація нових проектів. Як роботодавець ПУМБ піклується про своїх співробітників, регулярно переглядаються заробітні плати, пропонується внутрішнє і зовнішнє навчання. У банку проводиться конкурс на «Кращого співробітника року», переможці якого щорічно відправляються в захоплюючу поїздку за кордон.

**Інвестиції ПУМБ
у розвиток і
навчання співробітників
у 2016 році склали
5,6 млн. грн.**



ЕКОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ

Принцип 7: Ділові кола повинні підтримувати підхід до екологічних питань, заснований на принципі обережності.

Принцип 8: Ділові кола повинні вживати ініціативи, спрямовані на підвищення відповідальності за стан навколишнього середовища.

Принцип 9: Ділові кола повинні сприяти розвитку та поширенню екологічно безпечних технологій.

Політика

Ефективне використання природних ресурсів та зниження впливу на навколишнє середовище – важливі умови для успішного розвитку бізнесу та гідного життя людей. Тому ми прагнемо раціонально використовувати електроенергію, воду, папір, мінімізуємо вплив нашого бізнесу на навколишнє середовище.

ПУМБ дотримується національних законодавчих норм у сфері захисту навколишнього середовища. Велика увага приділяється розвитку екологічної культури серед співробітників банку, партнерів, клієнтів, українського суспільства в цілому.

Реалізація

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

Інтернет-системи самообслуговування не тільки зручні для клієнтів, вигідні для бізнесу, а й сприятливо впливають на навколишнє середовище. Так, на кінець 2016 року інтернет-банкінг «ПУМБ online» заміняв роботу 53 звичайних відділень банку, з персоналом у середньому по 7 співробітників у кожному. Це суттєва економія природних ресурсів та енергії, які потрібні були би для організації та роботи відділень.

Співробітники ПУМБ щодня докладають зусиль для збереження навколишнього середовища:

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

У 2016 р. в банку проводилася заміна традиційних джерел освітлення на енергоощадні. У результаті застосування нових технологій в офісних приміщеннях зекономлено за рік 19588,8 кВт-год електроенергії. За 2016 рік банк передав на вторинну переробку 15,9 тон паперу.



ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

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

Політика

У 2014 році наш банк прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики ПУМБ, яка враховує найкращі практики у сфері корпоративної культури та етики. Кодекс визначає основні принципи ведення бізнесу. Одним з оголошених принципів є «неприйняття хабарництва та протидія корупції». Усі принципи, вимоги та стандарти Кодексу корпоративної етики обов'язкові для виконання всіма співробітниками банку.

У 2014 році в банку було затверджено, а в 2016 актуалізовано Політику антимонопольного комплаєнсу, основною метою якої є недопущення виникнення порушень у сфері конкурентного права з боку відповідальних підрозділів банку, а також Порядок забезпечення контролю використання закритої інформації, що сприяє збереженню конфіденційних даних.

У 2016 році в ПУМБ була прийнята «Антикорупційна програма ПАТ «ПУМБ ». Антикорупційна програма встановлює комплекс правил, стандартів та процедур щодо виявлення, протидії та запобігання корупції і застосовується у всіх сферах діяльності банку.

Також у 2016 році було актуалізовано «Положення про здійснення контролю за додержанням вимог законодавства України та інших обов'язкових вимог в ПАТ «ПУМБ », яке описує механізми контролю в банку дотримання вимог законодавства.

У ПУМБ впроваджена прозора система корпоративного управління. У 2016 році ПУМБ не зафіксував фактів кримінального переслідування співробітників у зв'язку з корупційними порушеннями.

Реалізація

Дотримуючись рекомендації Глобального договору ООН, яка передбачає надання звітності про дії та ініціативи, які були зроблені для боротьби з корупцією згідно з двома рівнями відповідальності (основні елементи звітності та цільові елементи звітності), ПУМБ вибрав звітність по основних елементах (B1-B7).

Елемент звітності B1: Публічні заяви протидіяти корупції

Неприйняття хабарництва і протидія корупції – один з основоположних принципів ведення бізнесу в ПУМБ, який зафіксований у Кодексі корпоративної етики банку. ПУМБ виступає проти будь-яких спроб підкупу і хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг. Банк неухильно дотримується правил вибору постачальників без необгрунтованого надання переваг будь-кому з них.

Елемент звітності B2: Прагнення дотримуватися чинних законів



Один із принципів Кодексу корпоративної етики ПУМБ – законність і верховенство права. ПУМБ здійснює свою професійну діяльність на основі неухильного дотримання Конституції України, чинного законодавства України, міжнародних правових норм, нормативних актів Національного банку України та внутрішніх документів банку.

Антикорупційна програма ПУМБ розроблена відповідно до Конституції України, Закону України «Про протидію корупції» та іншого антикорупційного законодавства.

У нашому банку діє функція комплаєнс – незалежна діяльність у рамках системи внутрішнього контролю, що забезпечує контроль ризику регуляторних санкцій, фінансових збитків, репутаційних втрат, що виникають в результаті недотримання норм законодавства, положень внутрішніх документів, стандартів добросовісної конкуренції, ситуацій конфлікту інтересів, недотримання вимог корпоративної етики .

Елемент звітності В3: Втілення у життя зобов'язання протидіяти корупції

У ПУМБ діє регламентуючий документ, спрямований на запобігання конфлікту інтересів та порушень, пов'язаних з проведенням закупівель у зовнішніх постачальників – прийнята процедура з вибору підрядників, що забезпечує прозорість та відкритість проведення закупівель. На корпоративному порталі публікуються умови та результати тендерів і конкурсів. У ПУМБ створена Тендерна Комісія, що здійснює вибір постачальників на підставі наданої документації учасників тендеру. У 2016 році були актуалізовані внутрішні нормативні документи, що регламентують роботу Тендерної Комісії, процедури закупівель та вибору постачальників. Правлінням банку затверджено Положення «Про систему управління ризиками третіх осіб».

З 2012 р. у банку функціонує Порядок декларування зовнішньої діяльності персоналу, який встановлює, що співробітники в обов'язковому порядку інформують банк про свою зовнішню діяльність (засновники, власники, акціонери, топ-менеджери інших компаній). Дана інформація аналізується, і визначається наявність або відсутність конфлікту інтересів між співробітником, банком, його клієнтами та контрагентами.

Також з 2012 року в банку діє Порядок вручення і отримання подарунків та запрошень.

У 2014 році в банку було затверджено Політику антимонопольного комплаєнсу, основною метою якої є недопущення виникнення порушень у сфері конкурентного права з боку відповідальних підрозділів банку, а також Порядок забезпечення контролю використання закритої інформації, що сприяє збереженню конфіденційних даних. У 2015 році у банку було розроблено Регламент антимонопольних процесів та взаємодії в Групі СКМ.

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

Керівництво ПУМБ розділяє етичні принципи та управлінські підходи, зафіксовані у корпоративних документах, приймає участь в удосконаленні внутрішніх норм.



У ПУМБ створений та діє Комітет з етики та ділової поведінки, до якого входять топ-менеджери банку. Головою Комітету є заступник Голови Правління, який курирує роботу з персоналом банку. З 2016 року Правління банку затвердило у новій редакції «Положення про Комітет з етики та ділового поведінки ПАТ« ПУМБ».

Основною метою роботи Комітету є забезпечення реалізації в ПУМБ єдиних стандартів та принципів Групи СКМ у сфері корпоративної етики та ділової поведінки.

До компетенції Комітету входить:

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

У ПУМБ діє ефективна система корпоративного управління, яка базується на дотриманні балансу інтересів усіх зацікавлених сторін, взаємовідносин між акціонерами і третіми особами, відкритості ведення бізнесу та інформаційної прозорості, рівноправності та об'єктивності в прийнятті рішень.

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

У банку функціонує Департамент внутрішнього аудиту, який підпорядковується Наглядовій раді банку, який сприяє органам управління у забезпеченні ефективної роботи ПУМБ. З метою проведення перевірки та підтвердження фінансової

звітності банку щорічно залучається зовнішній аудитор (аудиторська фірма), не пов'язаний майновими інтересами з ПУМБ і його акціонерами.

Відповідно до рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду в 2011 році в банку було сформовано Відділ комплаєнс-контролю (з 2016 р. Управління комплаєнс-контролю), який забезпечує виконання функції комплаєнс і звітує Правлінню та Спостережній Раді банку, що забезпечує високий ступінь залученості керівництва .

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

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



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

Всі співробітники банку проходять навчання «Комплаєнс і комплаєнс-функція у ПАТ «ПУМБ». Цей навчальний курс містить детальну інформацію щодо діючих процедур у сфері комплаєнс-контролю, в тому числі і щодо протидії корупції. У 2016 році електронний курс по комплаєнс було оновлено, а також у нього були додані матеріали антикорупційної програми, яка була затверджена у банку.

Елемент звітності В6: Внутрішні процеси, що забезпечують послідовність дій з протидії корупції

У ПУМБ впроваджені такі внутрішні процеси для забезпечення дотримання корпоративної етики та недопущення корупції:

- **«Лінія довіри».** З 2013 року в ПУМБ, як і у всіх інших компаніях Групи СКМ, працює єдина Лінія довіри, яка допомагає оперативно та ефективно реагувати на випадки порушення принципів корпоративної етики, а також зловживань, махінацій та корупції. На «Лінію довіри СКМ» можуть звернутися співробітники, постачальники та партнери і повідомити про порушення, з якими вони стикаються, взаємодіючи з компаніями Групи.
- **Функція комплаєнс.** У банку створено Управління комплаєнс-контролю, яке відповідає за забезпечення виконання функції комплаєнс.
- **Фінансово-економічна безпека.** В рамках Департаменту безпеки банку діє спеціальний підрозділ, яке бере участь, крім іншого, у виявленні фактів корупції та протидії їм.
- **Система управління операційним ризиком.** У банку діє Система управління операційним ризиком, в рамках якої ризик-офіцери на постійній основі забезпечують фіксацію інформації про фактори операційного ризику, що використовується, крім іншого, для ідентифікації фактів корупції. З 2016 року були затверджені нові редакції: Політики управління і контролю операційного ризику в ПАТ «ПУМБ», Спільної політики управління і контролю банківських ризиків в ПАТ «ПУМБ», Політики толерантності до операційних ризиків ПАТ «ПУМБ».

Елемент звітності В7: Моніторинг та процеси вдосконалення

ПУМБ приділяє більше уваги моніторингу та вдосконаленню процесів та програм, спрямованих на боротьбу з корупцією.

Управління комплаєнс-контролю, як і інші підрозділи банку, задіяні у процесі протидії проявам корупції, регулярно звітують перед Правлінням та Наглядовою радою банку про результати роботи.

Моніторинг ефективності антикорупційних процесів відбувається методом аналізу статистики повідомлень, що надходять в банк з різних джерел. Співробітники банку, задіяні у процесі протидії проявам корупції, постійно вдосконалюють свої професійні навички шляхом участі в навчальних заходах і профільних конференціях.