

Звіт про прогрес
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ
МІЖНАРОДНИЙ БАНК»
за 2020 рік



Працюємо
для Вас

**Виконавчій директорці
Глобального договору ООН
Пані Санді Оджіамбо
10017 Нью-Йорк
США**

Шановна пані Оджіамбо,

Приєднавшись до Глобального договору ООН у квітні 2013 року, своїм вступом АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» (ПУМБ) заявило про свою прихильність до 10 принципів Глобального договору ООН у сфері прав людини, трудових відносин, захисту навколишнього середовища та боротьби з корупцією, і приступило до впровадження принципів сталого розвитку в свою щоденну діяльність.

ПУМБ публікує Звіт про прогрес для всіх зацікавлених сторін з 2015 року. 2020 рік був роком викликів для банку, як і для всього українського та світового бізнесу. Однак не дивлячись на коронакризу, команда ПУМБ виконала всі ключові бізнес-показники, продемонструвала зростання у всіх напрямках бізнесу та його ефективності, в залученні нових клієнтів і впровадженні інновацій. ПУМБ приділяв велику увагу покращенню досвіду взаємодії з банком клієнтів та співробітників. Активно впроваджував нові можливості дистанційного обслуговування клієнтів. Залишився системно важливим українським банком, одним з найбільш надійних банків України. Також за підсумками року Перший Український залишився одним з найприбутковіших українських банків. Долаючи всі складності, банк досяг успіху і в реалізації соціально значущих проєктів. Взав на себе додаткові зобов'язання щодо підтримки клієнтів, партнерів, співробітників, медичної системи України.

Вже 30 років ПУМБ веде бізнес відповідально, інвестуючи в гармонійний розвиток фінансової установи – реалізацію бізнес-можливостей, отримання високого фінансового результату та посилення соціальної значущості організації. У 2020 році наші інвестиції в модернізацію склали 404 млн гривень, а соціальні інвестиції – в підвищення безпеки праці співробітників і їх розвиток, покращення якості продукції та послуг банку, розвиток бізнес-середовища та підвищення фінансової грамотності українців, підтримку лікарень та медиків – склали понад 93 млн гривень. У Звіті про прогрес ви дізнаєтесь наші конкретні дії.

ПУМБ – надійний партнер для клієнтів, приватних осіб і компаній. Банк довів у кризовий рік, що за будь-яких обставин в повному обсязі виконує свої зобов'язання перед партнерами, клієнтами, співробітниками та державою. Крім того, завжди готовий підтримати своїх стейкхолдерів. ПУМБ дотримується балансу сталого розвитку бізнесу, команди та суспільства.

Сергій Черненко,
Голова Правління АТ «ПУМБ»



ЗМІСТ

4 ПРО ПУМБ

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ БАНКУ

6 СТРАТЕГІЯ ПУМБ В ГАЛУЗІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

7 ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕСЯТИ ПРИНЦІПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН У
СТРАТЕГІЮ ТА ДІЯЛЬНІСТЬ ПУМБ

7 ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ

8 Корпоративна етика

9 Розвиток бізнес-середовища

- ✓ Освітні проєкти для бізнесу
- ✓ Підтримка бізнесу в пандемію
- ✓ Освітні проєкти для молоді
- ✓ Допомога лікарням у боротьбі з COVID-19
- ✓ Розвиток партнерства
- ✓ Фінансова грамотність

13 Клієнтоцентрична модель бізнесу

- ✓ Покращення та спрощення співпраці з банком
- ✓ Партнерство з ФГВФО
- ✓ Безпека даних
- ✓ Управління ризиками
- ✓ Діяльність фінустанови в умовах COVID-19

17 Клієнтський досвід

19 ПРИНЦИПИ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

20 Рівні права та можливості

20 Охорона праці

21 Розвиток та навчання персоналу

22 Мотивація та підтримка персоналу

24 Корпоративне волонтерство

25 ЕКОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ

27 ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

ПРО ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, який вже 30 років працює на українському фінансовому ринку, надає клієнтам якісні банківські послуги та постійно удосконалює сервіс. ПУМБ входить у десятку найбільших банків України за ключовими фінансовими показниками. ПУМБ є універсальним банком, діяльність якого зосереджена на комерційних, роздрібних та 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, пропонує ефективні рішення. Домінуючим контрольним пакетом акцій АТ «ПУМБ» володіє інвестиційна компанія SCM Holdings Limited Company. 100% акцій компанії SCM Holdings Limited належать єдиному акціонеру – Р.Л. Ахметову.

У 2020 році ПУМБ традиційно увійшов до 10-ки кращих рейтингу «50 провідних банків України» за версією інфромагентства Financial Club. Голова правління ПУМБ увійшов до трійки найсильніших банкірів номінації «Кращий топ-менеджер». А заступник Голови Правління ПУМБ з роздрібною бізнесу вже другий рік поспіль визнаний кращим роздрібним банкіром. ПУМБ визнали «Кращим банком-антивірусом» у рейтингу журналу «Бізнес» за кращі комплексні рішення на підтримку малого та середнього бізнесу в умовах карантину. Також банк увійшов до ТОП-3 номінації «Опора МСБ – лідер інвестиційного кредитування». Крім того, ПУМБ посів лідируючі позиції у ряді номінацій рейтингу «Фінансовий Оскар», почесне 1-е місце за досягнення у сфері кредитування й обслуговування малого та середнього бізнесу банк зайняв у номінації «Опора МСБ». Банк увійшов у ТОП-5 номінації «Аграрний банк». ПУМБ отримав нагороду «Sustainable Leadership - Superior products and services» від Mastercard Україна за довершені карткові продукти і сервіси/сильні карткові продукти та зразковий сервіс для банків-афіліатів. Поза тим, Центр «Розвиток КСВ» у партнерстві з Професійною асоціацією корпоративного управління, за підтримки СІРЕ та сприяння Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, презентували Індекс прозорості сайтів українських компаній -2019. ПУМБ став одним з лідерів Індексу.

ПУМБ у цифрах, на кінець 2020 р.

Географія покриття: вся Україна

Мережа: 224 відділення

Персонал: 8500 співробітників

Клієнти: понад 74,6 тис. корпоративних клієнтів
понад 1,6 млн приватних клієнтів

Інвестиції в модернізацію: понад 404 млн грн

Сплачені податки: майже 1,8 млрд грн

Соціальні інвестиції: понад 93 млн грн

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк є частиною бізнесу SCM 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 банк впровадив Політику в області корпоративної соціальної відповідальності та став учасником Глобального Договору ООН. У 2020 році Перший Український прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики, де сформульовані етичні принципи та цінності банку та враховані нові вимоги Національного банку України.

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

У лютому 2018 року прийнято Стратегію в області сталого розвитку ПУМБ, яка прийшла на зміну Політиці корпоративної соціальної відповідальності. У центрі Стратегії сталого розвитку ПУМБ знаходяться люди: клієнти, співробітники, партнери, мешканці міст присутності банку. Ключовими напрямками діяльності для себе ПУМБ обрав:

- навчання та розвиток співробітників;
- підвищення якості та послуг банку;
- розвиток бізнес-середовища та місцевих спільнот.

У 2020 році через пандемію Covid-19 також важливим напрямком соціальної діяльності банку стала підтримка медичної системи України.

ПУМБ обрав для досягнення Цілі сталого розвитку: Стале економічне зростання (№8), Якісна освіта (№4), Міцне здоров'я та благополуччя (№3), Гендерна рівність (№5), Створення стійкої інфраструктури, сприяння інноваціям (№9), Сприяння побудові відкритого суспільства, забезпечення доступу до правосуддя для всіх (№16), Партнерство в інтересах сталого розвитку (№17).

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 та партнерство, долаючи корупцію та підвищуючи фінансову грамотність населення, ми інвестуємо у майбутнє нашої країни.

**Понад 93 млн грн –
інвестиції ПУМБ у сталий розвиток за 2020 р.:**

- навчання та розвиток співробітників, зміцнення їх здоров'я та підвищення безпеки на робочих місцях;
- підвищення якості продуктів та послуг банку;
- розвиток бізнес-середовища та місцевих спільнот;
- підвищення фінансової грамотності населення;
- допомога лікарям та лікарням у боротьбі з Covid-19.

СТРАТЕГІЯ ПУМБ У ГАЛУЗІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

З 2018 року Стратегія ПУМБ у галузі сталого розвитку прийшла на зміну Політиці корпоративної соціальної відповідальності, що діяла в банку з 2013 року. Ключові пріоритети Стратегії – добробут та розвиток співробітників, якість продукції та послуг, розвиток місцевих спільнот та бізнес-середовища, фінансова грамотність населення, корпоративне волонтерство.

Розроблена Стратегія у галузі сталого розвитку ПУМБ відповідає єдиним принципам та підходам до діяльності у сфері сталого розвитку для всіх компаній SCM, задекларованим у Принципах ділової етики «Так ми працюємо» та у Політиці сталого розвитку бізнесів SCM.

У SCM всі компанії дотримуються цих підходів у всіх аспектах діяльності: при стратегічному плануванні, реалізації проєктів, а також на всіх рівнях управління.

ПОЛІТИКА ГРУПИ СКМ У СФЕРІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

 <p>ЗДОРОВ'Я ТА БЕЗПЕКА СПІВРОБІТНИКІВ</p> <p>Ми робимо все можливе, щоб зберегти життя і здоров'я наших співробітників</p>	 <p>ДОБРОБУТ І РОЗВИТОК СПІВРОБІТНИКІВ</p> <p>Ми прагнемо, щоб компанії, які входять до складу Групи СКМ, були найбільш привабливими роботодавцями у відповідних галузях у регіонах присутності</p>	 <p>РОЗВИТОК МІСЦЕВИХ ГРОМАД</p> <p>Ми створюємо комфортні умови для життя на територіях присутності Групи, а також робимо внесок у сталий розвиток України</p>	 <p>НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ ТА ЕНЕРГО- ЕФЕКТИВНІСТЬ</p> <p>Ми прагнемо зробити підприємства Групи максимально енергоефективними й мінімізувати їхній вплив на навколишнє природне середовище</p>
 <p>ВЗАЄМОДІЯ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ</p> <p>Ми ведемо конструктивний діалог з зацікавленими сторонами для спільного вирішення соціальних, економічних та екологічних питань</p>	 <p>КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО</p> <p>Ми робимо практичний внесок у вирішення значущих соціальних проблем суспільства, а також розвиваємо корпоративну культуру та створюємо умови для самореалізації наших співробітників</p>	 <p>ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ</p> <p>Ми виробляємо якісні товари та надаємо сучасні та зручні послуги, що відповідають очікуванням і потребам наших клієнтів</p>	 <p>БІЗНЕС-ЕТИКА</p> <p>Ми прагнемо бути провідною українською компанією, що відповідає найвищим міжнародним стандартам ділової практики і бізнес-етики</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 та закріплених у Загальній Декларації прав людини, прийнятій Генеральною Асамблеєю ООН.

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

У 2020 році актуалізовано Кодекс корпоративної етики ПУМБ згідно вимог Національного банку України. На підставі цього документу ми будуємо взаємовідносини один з одним, нашими партнерами, конкурентами, клієнтами та з українським суспільством в цілому. У Кодексі, в тому числі, містяться положення щодо поваги особистості та 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 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 та протидія корупції
9. Сталий розвиток і соціальна відповідальність
10. Законність і верховенство права
11. Дотримання культури управління ризиками

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 проєктів, 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

Корпоративна етика



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

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

У разі виявлення порушень корпоративної етики у нашому банку співробітники звертаються до Управління комплаєнс-контролю банку або зв'язуються з Лінією довіри. За 2020 рік на Лінію довіри надійшло 17 звернень, що становить 0,2 звернення на 100 працівників банку станом на 01.01.2021р. Всі звернення, що надійшли, своєчасно розглянуті та врегульовані.

Лінія довіри СКМ:

0800-60-0777

(всі дзвінки безкоштовні у межах
України)

trustline@scm.com.ua

Управління комплаєнс-контролю ПУМБ проводить моніторинг дотримання принципів сумлінності в обслуговуванні клієнтів, дотримання банківської таємниці, відповідності продуктів та послуг, що пропонуються банком, очікуванням клієнта. Також Управління комплаєнс-контролю забезпечує контроль достовірності, повноти, об'єктивності і своєчасності надання банком інформації відповідно до нормативно-правових актів органам державної влади, партнерам, клієнтам, громадськості.

Банк надає клієнтам та громадськості правдиву і точну інформацію про свої процеси, продукти та послуги. ПУМБ постійно підвищує прозорість ведення бізнесу. Банк здійснює



своєчасне розкриття повної та достовірної інформації, в т. ч. про своє фінансове становище та економічні показники. Це дозволяє акціонерам та інвесторам приймати обґрунтовані рішення, а клієнтам мати необхідну інформацію щодо свого фінансового партнера.

ПУМБ приділяє істотну увагу перевірці ділової репутації постачальників, виявленню тих, хто негативно може вплинути на суспільство. Перевірка репутації проводиться Департаментом безпеки за допомогою відкритих державних реєстрів та системи YouControl. При виявленні компаній, які порушують вимоги законодавства, банк уникає ведення господарської діяльності з ними. В 2020 році виконана перевірка 1911 учасників процедур закупівель, за результатами яких виявлена негативна інформація стосовно 619 учасників. З них більше 61% порушували законодавство.

Розвиток бізнес-середовища



У 2020 році Перший Український Міжнародний Банк активно реалізовував проекти, спрямовані на розвиток бізнес-середовища та підтримку бізнесу під час коронакризи.

Освітні проекти для бізнесу

Банк – це не тільки про гроші, а й надійне плече та опору для бізнесу. Але далеко не всі підприємці, навіть серед тих, хто давно й успішно освоїв іноземні ринки, розуміють, що і як потрібно робити, щоб банк був ефективним партнером, а його послуги приносили бізнесу тільки користь. Неволодіння простими знаннями означає втрати. Видання LIGA.net разом з ПУМБ склали «чорний список» основних фінансових помилок українського малого і середнього бізнесу та пояснили, які банківські інструменти можуть стати у пригоді підприємцям. З проектом [«4 фінансові помилки бізнесу»](#) ознайомились більше 21 тис. читачів-підприємців.

Коли сьогоднішня приховує безліч перемінних, часу на помилки немає. Саме тому ПУМБ разом з агропорталом Agravery створили [проект «Бізнес на молекули»](#). На реальних прикладах невеликих, але амбітних українських агровиробників, розповіли усі подробиці бізнесу «доданої вартості», за участі найкращих експертів різних галузей допомогли вирішити чи не найболючіші питання героїв проекту та дізналися, чи є майбутнє в української продукції на світовому ринку. Детально і «до молекул» проаналізували 3 фермерських господарства різного спрямування та надали поради у сфері маркетингу, фінансів та роботи з торгівельними мережами. Проект зібрав більше 15 тисяч читачів.

Підтримка бізнесу в пандемію

Перший Український з перших днів епідемії COVID-19 уважно слідкував за перебігом подій та аналізував стан своїх клієнтів, розуміючи, що багато кому може знадобитися підтримка. ПУМБ – один з перших банків відреагував на ситуацію з карантинном і прийняв низку рішень, спрямованих на підтримку клієнтів сегменту малого та середнього бізнесу.

Перш за все, банк надав клієнтам можливість отримати **кредитні канікули** (перенести платежі по тілу кредиту та частково за відсотками в період карантину на наступні 3-6 місяців). ПУМБ з розумінням поставився до форс-мажорних обставин, навіть врахував можливі затримки в розрахунках між контрагентами, а тому **скасував штрафні санкції за несвоєчасні платежі за кредитом**.

ПУМБ не призупиняв **кредитування малого бізнесу** через коронакризу, а навпаки протягом періоду карантину знижував ставки кредитування, розвивав партнерські програми фінансування для агроклієнтів, а також продукт, спрямований на фінансування короткострокових потреб бізнесу в оборотних коштах — **овердрафт “Легкий”**, збільшивши строк безперервного користування лімітом до 90 днів.

Банк з розумінням поставився до форс-мажорних обставин та **скасував плату за проведення зовнішніх і внутрішніх платежів** в національній валюті, **скасував комісію за POS-термінали** по клієнтам, у яких не було оборотів.

Також вирішив підтримати бізнес-клієнтів, які обслуговуються на тарифних пакетах, і змінив умови застосування лояльності: **додав в розрахунок лояльності залишки по всіх поточних і карткових рахунках в національній валюті**. ПУМБ підтримав клієнтів фізичних осіб підприємців, які перераховують свій дохід всередині банку на свої рахунки фізичних осіб, і **збільшив щомісячний ліміт перерахувань без комісії до 100 тис. грн**.

Банк з метою обмеження контактів клієнтів в період підвищення рівня захворюваності на COVID-19 запровадив **електронне підписання договорів через ЕЦП (електронний цифровий підпис)** та **онлайн-перевірки бізнесу та заставного майна**. У 2020 році ПУМБ запустив **процес дистанційного відкриття рахунків з відеоверифікацією**.

Перший Український взяв активну участь у державній програмі **“Доступні кредити 5-7-9%”**, яка дала можливість отримати кредит за зниженою відсотковою ставкою (наприклад, під 3% на оборотні кошти) та тимчасово рефінансувати поточні кредити під 0%. Антикризові заходи допомогли підприємствам швидше впоратися з наслідками карантину, а також зберегти робочі місця. Наразі **ПУМБ входить у Топ-2 лідерів із кредитування за програмою “Доступні кредити 5-7-9%”**, загальна сума виданих кредитів за якою перевищила 2 млрд грн.

Під час коронакризи ПУМБ також приділяв увагу **підтримці середнього українського бізнесу**. Спрощував процедури, покращував умови та прискорював процеси обслуговування, оптимізував контролю (скоротив 30% контролів у процесах відкриття рахунків та переідентифікацій), посилював експертну підтримку бізнесу, надаючи безкоштовні консультації. Банк своєчасно реагував на ринкові тенденції до зниження відсоткових ставок фінансування, **не призупиняв фінансування діючих та продовжував залучати нових клієнтів середнього бізнесу**, задовольняючи всі запити.

Банк пропонував **індивідуальні умови реструктуризації заборгованостей** по кредитах для найбільш вразливих до локдауну клієнтів (сфери туризму, послуг, виробництва/торгівлі певними групами товарів). Всі діючі клієнти середнього бізнесу ПУМБ, які відповідали умовам програми “Доступні кредити 5-7-9%”, взяли в ній участь.

На кінець 2020 року кількість **клієнтів малого, середнього та великого корпоративного бізнесу**, що обслуговуються у ПУМБ, становила **понад 74,6 тисяч**. Приріст по малому бізнесу в порівнянні з попереднім роком склав 16,6 тисяч клієнтів або +21%. По середньому, великому бізнесу та державних підприємствах приріст склав 230 клієнтів або +6,7%.

ПУМБ визнали «Кращим банком-антивірусом» у рейтингу журналу «Бізнес». Почесне перше місце банк отримав за кращі комплексні рішення на підтримку малого та середнього



Працюємо
для Вас

бізнесу в умовах карантину: кредитні канікули, програми реструктуризації кредитів, пільгове фінансування, скасування штрафних санкцій тощо.



Освітні проєкти для молоді

У 2020 році ПУМБ залишився **стратегічним партнером Київської школи економіки (KSE)**, що входить до числа найкращих шкіл Центральної та Східної Європи. ПУМБ **підтримав освітню програму «Таланти з регіонів»**, яка надає стипендії для навчання на дворічній магістерській програмі з економічного аналізу в KSE для студентів з регіонів, а також покриває витрати на їх проживання у Києві.

Крім того, ПУМБ п'ятий рік поспіль **підтримав профорієнтаційний проєкт Центру «Розвиток КСВ» та Career Hub «Моя кар'єра в Україні»**. Його мета – показати молодому поколінню можливий шлях розвитку кар'єри та надихнути усвідомлено обирати майбутню професію. Конкурс зібрав понад 1 000 есе з різних регіонів України. Десятикласники висловлювали свої погляди на професійне майбутнє. Для них був проведений Національний урок «Моє майбутнє в Україні»: взяли участь 187 шкіл з 24 областей, понад 5 тисяч учнів. У рамках проєкту відбулись: 6 регіональних зустрічей з 300 авторами кращих робіт; онлайн-зустрічі про професії майбутнього “Твоїй бабці і не снилося”; вебінар з блогингу. У фіналі на Національній конференції з планування кар'єри 60 переможців презентували відеоролики команд. Десятикласники провели онлайн день з топ-менеджерами компаній, представниками влади та успішними українцями. У проєкті взяли участь 20 волонтерів ПУМБ, експертів з різних професійних напрямків.

Допомога лікарням у боротьбі з COVID-19



Навесні 2020 року ПУМБ разом з Фондом Ріната Ахметова надав **підтримку 156 лікарням у Східній та Західній Україні**. Банк передав до медзакладів 2 апарати штучної вентиляції легень, 2 інвазійних монітори пацієнта, більше 47 тис. захисних костюмів, понад 4,4 тис. наборів індивідуального захисту лікарів, 1200 санітайзерів та 650 пульсоксиметрів.

Також банк разом з СК «АСКА-Життя» **розробив програму захисту медиків – «СтопКоронавірус»**. ПУМБ за власні кошти забезпечив страхуванням 1,5 тис. лікарів в 9 опорних лікарнях.

Крім того, банк підтримав ініціативу Асоціації молодих донорів України з розвитку **онлайн-платформи ДонорUA AID**. Ця платформа об'єднує бізнес, волонтерів, благодійні фонди, постачальників та лікарні у боротьбі з коронавірусом.

Взимку 2020 року ПУМБ та Фонд Ріната Ахметова передали **1 апарат штучної вентиляції легень** у нову реанімацію київської лікарні №4, а також **140 концентраторів в 27 лікарень в 17 областей**. Над антикризовим проєктом працювала команда з 50 волонтерів – колеги з безпеки, забезпечення діяльності банку, служби комунікацій, маркетингу, регіональних центрів банку та відділень.

Кейс ПУМБ щодо підтримки медсистеми України в коронакризу увійшов у Топ-25 кращих програм КСВ рейтингу журналу «Власть денег».



Розвиток партнерства



Партнерство з Укрпоштою

У квітні 2020 р. Укрпошта підписала договір **фінансового лізингу з ПУМБ щодо закупівлі 500 автомобілів Fiat Doblo Maxі** для створення пересувних відділень. У вересні відбулась передача фінальної партії авто – 100 машин. **Проект пересувних відділень** – можливість забезпечувати українців у найвіддаленіших селах всіма необхідними послугами, як то замовлення ліків, купівля дрібної побутової техніки чи сплата комунальних платежів.

Партнерство з Київським безпековим форумом

Київський безпековий форум був присвячений найгострішим проблемам миру та безпеки, які стоять перед Україною, Східною Європою та євроатлантичним простором. Формат форуму передбачав зустрічі та прямі онлайн-включення, які з'єднували Київ з Вільнюсом, Копенгагеном, Брюсселем, Вашингтоном та іншими столицями. У заході взяли участь провідні політики, дипломати та суспільні діячі з України, Європи та США. Форум організований згідно розробленого COVID-Протоколу. ПУМБ **забезпечив страхуванням учасників форуму за програмою «СтопКоронавірус»** від банку та страхової компанії «АСКА-ЖИТТЯ».

Партнерство з FDA

На фінальній події Young SDG Innovators Глобального Договору ООН банк ПУМБ презентував Україну – **проект з розвитку соціального підприємництва**. Його суть - невеликі залишки на рахунках клієнтів при закритті рахунку в банку будуть направлятися в Фонд з розвитку соціального підприємства. За рік зможе відкриватися 2-3 соціальних підприємства. Будуть працевлаштовані біля 20 людей з інвалідністю. Сьогодні в Україні 3 млн людей з інвалідністю, з них 80% працездатного віку, а рівень безробіття складає 73%. Додатково банк надає 1 млн на конкурс кейсів – бізнес-планів соціальних підприємців. А це ще відкриття 2-3 соціальних підприємств на рік та працевлаштування людей з інвалідністю. Стала складова – кожне підприємство має повернути через деякий час надані кошти до Фонду на відкриття ще кількох соціальних підприємств. Партнер проекту – благодійний фонд Future Development Agency. Розроблений ПУМБ проєкт визнаний міжнародними експертами з інновацій та підприємництва як найперспективніший з точки зору можливості його масштабування. Проєкт буде втілений в життя у 2021 році у партнерстві з FDA та Глобальним Договором ООН в Україні.

Фінансова грамотність



Оскільки рівень **фінансової грамотності** населення в Україні поки що низький серед країн Організації економічного співробітництва і розвитку, ПУМБ приділяє увагу освітнім комунікаціям у соціальних мережах, в мас медіа, корпоративних виданнях. Так, програма **«ПУМБ – ваш фінансовий гід онлайн»** у соцмережах включає навчання управлінню фінансами, користуванню банківськими продуктами, а також фінансовими інструментами.

У відділеннях банку для клієнтів представлений журнал з фінграмотності **«Народний банкір»**. Також матеріали журналу розміщуються на сайті банку та у соцмережах. «Народний банкір» вчить, як швидко, просто та з максимальною вигодою для себе та своєї родини користуватися банком. Охоплення журналу більше 51 тисячі читачів. На

корпоративному порталі переглядають матеріали 10 тисяч читачів, у соцмережах – майже 197 тисяч.

В Україні протягом останніх років спостерігається зростання випадків зовнішнього шахрайства з платіжними картками, особливо шахрайства з використанням психологічних прийомів – соціальної інженерії. Особливо ситуація погіршилася у зв'язку з пандемією. Тому банк ініціював створення [спецпроєкту «Обдури шахрая»](#) на сайті [Obozrevatel.com](#). Мета проєкту – убезпечити та навчити українців, як не потрапити «на гачок» до шахраїв, ознайомити з поширеними шахрайськими схемами у період карантину. Проєкт на [Obozrevatel.com](#) мав більше 718 тис. переглядів та 613 тис. охоплення на Facebook-сторінці.

Крім того, банк став партнером проєкту Національного банку України [#ШахрайГудбай](#), мета якого навчання клієнтів правилам безпечного користування банківськими продуктами й послугами, онлайн-майданчиками; знайомство з популярними шахрайськими схемами. З освітніми матеріалами ознайомились більше 668 тис. користувачів соцмереж та понад 158 тис. клієнтів зарплатних підприємств.

Четвертий рік поспіль ПУМБ бере участь у **Дні заощаджень в Україні**, ініційованому НАБУ. У жовтні-листопаді 2020 року не проводились традиційні офлайн-зустрічі на підприємствах, у школах, вузах через карантин, проте було організовано онлайн-навчання в Zoom. Всього 20 волонтерів ПУМБ провели 27 онлайн-зустрічей з 545 українцями. Мета заходів – підвищення обізнаності українців з різних вікових і соціальних груп щодо діяльності банків, користування банківськими продуктами та послугами, управління фінансами, безпечного користування сучасними каналами обслуговування.

Для дітей працює **ігрова станція «Банк ПУМБ» у місті професій «Кідландія»** у київському РЦ «Блокбастер». Тут можна працювати менеджером банку, касиром та інкасатором. У простій формі за допомогою героїв мультфільму діти дізнаються, навіщо потрібен банк, які його основні переваги та продукти. Кожна дитина може в банку відкрити ігровий рахунок, заробити місцеву валюту та накопичити кошти – відкрити депозит. ПУМБ в «Кідландії» – це захоплююче та пізнавально. Це інвестиції в фінансову грамотність і профорієнтацію дітей.

У 2020 році ПУМБ продовжив встановлювати у відділеннях **дитячі куточки**, де малюки можуть відпочити та помалювати, поки обслуговуються батьки. Дитячі куточки вже з'явилися у 120 відділеннях.

Клієнтоцентрична модель бізнесу

Покращення та спрощення співпраці з банком



Клієнт – ключова цінність ПУМБ. Кожен співробітник робить усе можливе, щоб клієнту було легко та просто співпрацювати з банком. Для зручності клієнтів у всіх відділеннях мережі ПУМБ, а на кінець року їх **налічувалось 224**, створені **зони самообслуговування** з планшетами та платіжними терміналами,

де клієнти можуть самі здійснювати банківські операції. У касах банку є можливість зняття готівки за допомогою безконтактних технологій PayPass та PayWave. У всіх відділеннях надається **безкоштовний Wi-Fi**. Також для комфорту клієнтів-підприємців, банк обладнає на їхніх територіях територіально віддалені каси і точки B@W. Крім того, банк створює у відділеннях **зони 24/7 з цілодобовим доступом до банківських послуг**: на кінець року ці

зони організовані в 115 відділеннях. Також у 89 відділеннях клієнтів зустрічає **мітер-грітер**, який консультує, допомагає зорієнтуватися у відділенні, навчає користуванню ПТКС та інтернет-банкінгом.

У 2020 році банк розширював свою присутність, у тому числі в невеликих містах, в різних регіонах України, відкривши **21 нове відділення**. Тут обслуговується 24 530 роздрібних та 379 корпоративних клієнтів.

За 2020 рік банк встановив на торгових точках 2,1 тис. нових корпоративних клієнтів, які користуються сервісом «Торговий еквайринг», **2 600 POS-терміналів**, що на 51% більше, ніж попереднього року.

Виконуючи вимогу НБУ щодо забезпечення доступу у відділення маломобільних груп населення, банк встановив у 71 відділенні пандуси/підйомники/кнопки виклику співробітника. Також відділення обладнуються табличками зі шрифтом Брайля, зручними поручнями та ручками. До 1 липня 2024 р. всі відділення ПУМБ будуть обладнані для обслуговування людей з інвалідністю.

Банк надає можливість отримання споживчого кредитування у невеликих містах, допомагаючи підвищувати добробут населення. У 2020 році в **750 точках експрес-продажу банку** можна було отримати фінансову консультацію, а також оформити кредит на товар, кредит готівкою та кредитну картку. У **нових 5 міні-відділеннях** клієнт крім отримання кредитування може оформити дебетову картку, депозит, зняти кошти у банкоматі чи поповнити свою картку в ПТКС, виконати будь-яку операцію в «ПУМБ Online».

Також у 2020 році у **більш ніж 2,2 тисячах магазинах-партнерах**, в тому числі інтернет-магазинах, у **274 населених пунктах** України ПУМБ надавав **можливість отримати споживчий кредит**. Співробітники банку не тільки пропонували оформити продукти банку, але й навчали дистанційного управління фінансами. ПУМБ разом з партнерами-рїтейлерами робили покупки клієнтів доступнішими завдяки цікавим спільним акціям, а також можливості отримання розстрочок за умови оплати товару кредитною карткою.

На кінець 2020 року ПУМБ обслуговував **понад 1,6 млн активних приватних клієнтів**. За рік база клієнтів збільшилася на 12,5%. Найпопулярнішим продуктом банку стала кредитна картка ВСЕМОЖУ. На кінець 2020 року її оформили більше 350 тисяч клієнтів. За версією рейтингу ProStoBank Awards «Кращі банківські продукти другого кварталу 2020 року» компанії «Простобанк Консалтинг» кредитна картка ВСЕМОЖУ отримала золото в своїй номінації. Журі відзначило картку за зручні та вигідні умови.

Значно зросла і кількість **користувачів digital-каналів**: інтернет- та мобільного банкінгу, Viber-бота. Віддаленими каналами самообслуговування активно користувалися 881 860 клієнтів. За рік кількість активних користувачів зросла в 1,5 рази. 90% користувачів онлайн-банкінгу використовують мобільний додаток. Транзакційна активність клієнтів за рік зросла з 5,6 до 8,4 операцій на місяць.

У **мобільному додатку «ПУМБ Online»** реалізовані основні функції, що дозволяють клієнтам самостійно 24/7 управляти своїми фінансами з будь-якої точки світу, без звернення у кол-центр або відділення. За 2020 рік у мобільному додатку було додано багато нового функціоналу: валютообмін за вигідним курсом, історія оплати послуг та операцій, можливість передивитись номер картки та CVV-код тощо.

Мобільний додаток ПУМБ Online та інтернет-банкінг ПУМБ увійшли до 10-ки кращих в Україні у рейтингу «50 провідних банків України» за версією інформагентства Financial Club. Інтернет-банкінг посів 5 місце, а мобільний банкінг зайняв 6 позицію.

Банкінг в месенджерах Telegram і Viber дозволяє клієнту самостійно здійснювати повний цикл обслуговування кредитного продукту. Також через банкінг в месенджерах можна дізнатися актуальний курс валют і поповнити мобільний телефон, оформити електронний поліс страхування для автомобілів. Цього року додано блок «Мої пропозиції» зі спеціальними пропозиціями та акціями банку.

Щоб підтримати роздрібних клієнтів під час пандемії, банк **впровадив кредитні канікули**. За 2020 рік клієнти оформили більше 50 тисяч реструктуризацій на суму 807 млн грн, з яких 96% – це кредитні канікули, оформлені в період з квітня по серпень по кредитах готівкою та кредитам на покупку товарів. З серпня за необхідності клієнти могли самі оформити кредитні канікули по кредитним карткам. Можливістю скористалися 1,7 тис. клієнтів.

За 2020 рік 32145 **пенсіонерів обрали банк ПУМБ для обслуговування пенсійних рахунків**, оформили пакет «Соціальний» та «всеКАРТА» для соціальних виплат. Випуск і обслуговування соціальної картки безкоштовні. Пенсіонери можуть знімати гроші з картки безкоштовно у будь-яких банкоматах по всій Україні. У банку створені спеціальні кредитні програми для пенсіонерів. Крім того, банк нараховує 6% річних на залишок від тисячі гривень.

ПУМБ **співпрацює з понад 17 тис. зарплатних підприємств**, обслуговуючи більше 541 тис. їх співробітників. Для зарплатних клієнтів пропонується безкоштовний випуск і обслуговування зарплатних карток, видача карток співробітником банку на підприємстві, навчання фінансовій грамотності тощо.

Партнерство з ФГВФО

У 2020 році ПУМБ продовжив **активно співпрацювати з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб**. За 2020 рік ПУМБ за рахунок отриманих від ФГВФО коштів здійснив виплату відшкодування 189 клієнтам неплатоспроможних банків на загальну суму 28,9 млн грн. З них 56 осіб вирішили продовжити співпрацю з ПУМБ та стали його клієнтами.

За 2020 рік ПУМБ сплатив зборів до ФГВФО – 149,8 млн грн.

Безпека даних

Більше 10 років тому ПУМБ впровадив **Систему управління інформаційною безпекою** на базі стандарту ISO 27001/27002. Для **протидії витоку конфіденційної інформації** в ПУМБ діє рольова модель доступу за принципом мінімально необхідних привілеїв. Це дозволяє кожному працівнику банку надавати доступи тільки до необхідної інформації. Також в ПУМБ багато років використовуються системи класу DLP (Data Loss Prevention) для контролю витоку інформації за периметр організації.

2020 рік був серйозним викликом для банку. В умовах загальносвітової карантину активність хакерів збільшилася. Закриті кордони не заважали спробам атак на онлайн-сервіси банку, відправленням фішингових листів. Банк **щомісяця блокував сотні спроб автоматизованих атак** на IT-інфраструктуру банку. За 2020 рік всі **інциденти вирішені без втрат** для банку та клієнтів. Також реалізовані нові контролі для виявлення спроб атак на системи банку, підвищена безпека мережевої інфраструктури.

Під час пандемії ПУМБ успішно реалізував **можливість віддаленої роботи для частини співробітників**, при цьому **не створивши нових ризиків для безпеки конфіденційної інформації та захищеності систем**. Також в банку був впроваджений **віддалений доступ до системи відеоспостереження**.

В 2020 році в ПУМБ **впроваджена нова антифродова система кросканального моніторингу та контролю транзакцій**, яка дозволила досягти зниження щомісячних втрат клієнтів ПУМБ від шахрайських операцій на 77%. В 2020 році **збережено коштів клієнтів на суму 126 млн грн**, кількість постраждалих клієнтів знижено в 5 разів, 97% посягань зупинялося без шкоди клієнту.

З метою **протидії шахрайству з банківськими картками** в кол-центрі ПУМБ працює спеціальна **лінія прямого зв'язку зі спеціалістами з безпеки**. Департамент безпеки ПУМБ надає оперативну підтримку та дієву допомогу клієнтам: блокує картку чи рахунок, повідомляє інші банки щодо спроби шахрайства тощо.

Експерти ПУМБ з безпеки беруть активну участь у **заходах з протидії шахрайству та кіберзлочинам**, які проводить Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем ЄМА. Це партнерство заради безпечних безготівкових розрахунків в Україні.

Управління ризиками

ПУМБ має ефективну систему управління ризиками, що відповідає вимогам Національного банку України. Банк **управляє не тільки ризиками, притаманними банківській діяльності, але й соціальними та екологічними ризиками**, дотримуючись моделі трьох ліній захисту. На першій лінії захисту знаходяться бізнес- та підтримуючі підрозділи банку. На другій лінії – підрозділи ризик-менеджменту та комплаєнс. На третій – Департамент внутрішнього аудиту проводить оцінку ефективності системи управління ризиком підрозділами першого і другого рівнів захисту та оцінку ефективності системи внутрішнього контролю.

3 лінії захисту забезпечують:

- **Виявлення ризиків.** Структурні підрозділи банку, що здійснюють банківські операції та забезпечують їх підтримку, залучені в процес ідентифікації, оцінки та моніторингу ризиків, виконують вимоги внутрішніх нормативних документів щодо управління ризиками, а також враховують рівень ризику при здійсненні операцій.
- **Управління ризиками.** Ризик-менеджмент і Управління комплаєнс-контролю розробляють механізми управління ризиками, методологію, проводять оцінку та моніторинг рівня ризиків, готують звітність щодо ризиків, здійснюють агреговану оцінку ризиків, оцінюють співвідношення ризику до встановленого ризик-апетиту.
- **Внутрішній аудит.** Проводить незалежну оцінку ефективності системи управління ризиками, корпоративного управління та системи внутрішнього контролю, виявляє порушення і дає пропозиції щодо вдосконалення системи управління ризиками.

Діяльність фінустанови в умовах COVID-19

Під час пандемії банк перевів всі можливі процесі обслуговування онлайн, щоб не наражати клієнтів на небезпеку. Були подовжені терміни дії карток, аби клієнтам не потрібно було відвідувати відділення банку.

ПУМБ впровадив заходи протидії розповсюдженню хвороби у приміщеннях банку, захисту від захворювання співробітників та клієнтів. Закупив безконтактні термометри, засоби індивідуального захисту (респіратори, захисні маски, рукавички, захисні окуляри), дезінфікуючі засоби, санітайзери, знезаражувальні лампи та рециркулятори. У всіх приміщеннях банку встановлені спеціальні урни для збору на утилізацію засобів індивідуального захисту.

У відділеннях на підлозі нанесені розподільчі лінії для дотримання дистанції між клієнтами не менш 1,5 м. Для обслуговування допускаються не більше одного клієнта на 10 кв. м площі операційної зали. На вході у приміщення банку організовані місця для обробки рук антисептиком.

Кожного дня проводиться температурний скринінг співробітників, в приміщеннях – регулярне вологе прибирання з використанням знезаражувальних засобів та провітрювання. У банку запроваджений масочний режим.

Клієнтський досвід



ПУМБ вивчає задоволеність клієнтів за допомогою різних інструментів: зовнішніх досліджень, програми «Таємний покупець», внутрішніх спеціалізованих опитувань, скарг та пропозицій. Таким чином, банк має у своєму розпорядженні максимально повну інформацію щодо відгуків та поведінки клієнтів при взаємодії з банком.

Банк у складному 2020 році особливу увагу приділяв роботі **зі скаргами та пропозиціями клієнтів**. Протягом року розробляв та частково впроваджував новий процес розгляду звернень громадян. Вибудовував єдиний центр звернень з максимальною автоматизацією процесів, швидким вирішенням проблем клієнтів, оперативним отриманням клієнтом зворотного зв'язку.

Десятий рік поспіль ПУМБ реалізує **програму «Таємний покупець»**, яка допомагає оцінювати якість сервісу в точках контакту з клієнтами. У 2020 році проведений ряд нетипових оцінок для виявлення поведінки співробітників у складних ситуаціях, за результатами яких виявлені зони розвитку банку та його команди. Особлива увага приділялась процесам обслуговування та ролі співробітників у них. Банк проводив активну інформаційну підтримку клієнтів під час пандемії.

В 2020 році ПУМБ посилив **дослідження та оцінювання клієнтського досвіду**. У зв'язку з пандемією глибинні інтерв'ю та тестування проводились онлайн в Zoom, тому змогли врахувати думку і досвід клієнтів навіть з найменших населених пунктів найвіддаленіших куточків України. Проведені тестування та оцінювання, вивчення більш клієнта допомагають суттєво полегшити та спростити його **customer journey** на різних етапах взаємодії з банківськими продуктами та послугами, знайшовши ті процеси і процедури, які потрібно змінити та покращити. Так, банк швидко зорієнтувався і через карантин продовжив термін дії карток, а також уклав договір з Ощадбанком, щоб розширити мережу точок, де клієнту зручно зняти кошти. Крім того, банк прискорив переведення багатьох процесів обслуговування в онлайн, щоб клієнтам не потрібно було йти до відділення. ПУМБ вдалось розробити максимально вигідні умови за кредитними продуктами, які були так важливі клієнтам через локдаун.

У 2020 році ПУМБ **продовжив системно працювати над інтеграцією людино-центричного підходу** в проекти, які суттєво впливають на загальний досвід клієнта. Банк

використовує дизайн-мислення для проектування рішень в межах стратегічно важливих ініціатив банку. Зокрема, протягом року в фокусі був пошук рішень для покращення досвіду відвідування відділень банку з урахуванням голосу клієнта. ПУМБ прагне залучати **кращі світові практики сервіс-дизайну** для розвитку людино-центричного підходу в організації, впровадження конкретних рішень. Так, у 2020 році банк у співпраці з великою європейською сервіс-дизайн агенцією Koos розроблював концепт нового сервісу для роздрібних клієнтів.

Протягом 2020 інструменти дизайн-мислення інтегрувались в роботу крос-функціональних команд з розробки функціоналу онлайн-банкінгу для приватних осіб і корпоративних клієнтів. Прототипи нових функцій перед розробкою проходили тестування з користувачами. Це дозволило виявляти можливі незручності для клієнта якнайшвидше та виправити їх ще до початку розробки. Тестування проводилось у **власній Клієнтській лабораторії**, яка працює тепер і **онлайн** в умовах пандемії. За 2020 рік банк швидко та зручно провів понад 20 таких тестувань з користувачами. Банк застосовує дизайн-мислення і для покращення досвіду співробітників. Наприклад, за допомогою такого інструментарію проектували HR чат-бот.

Інвестиції банку
в покращення клієнтського
досвіду
в 2020 р. склали
10,3 млн грн.



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 – відповідальний роботодавець. За 2020 рік ПУМБ **надав нові робочі місця 1976 українцям**. На кінець 2020 року в банку **працювали 8500 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 згідно принципів сумлінних трудових практик та поваги до прав людини:

- повага та 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 та функціонує **система управління охороною праці** відповідно до законодавства України. Розроблені та затверджені внутрішні нормативні документи з охорони праці, призначені наказом відповідальні за виконання вимог охорони праці в головному офісі та регіональних центрах.

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

Рівні права та можливості



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 співробітники мають рівні права та можливості незалежно від статі, раси, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань. Всі зміни до Колективного договору обговорюються Радою трудового колективу зі співробітниками та приймаються на зборах трудового колективу.

На кінець 2020 року в банку працювали 6464 жінки та 2036 чоловіків. У ПУМБ керівників-жінок – 747 (72%), керівників-чоловіків – 295 (28%). У Правлінні банку – 10 осіб, з них 3 жінки (30%). Кількість жінок у топ-менеджменті банку за рік збільшилась на 10%.

З інвалідністю в ПУМБ працює 326 осіб, в декретах знаходиться 907 співробітників. Молодих людей до 35 років у банку 4696, старших 35 років в ПУМБ працює 3016 осіб, 788 колег старші за 50 років.

У банку діє **програма страхування співробітників**, відповідно до якої у 2020 році за програмою добровільного медичного страхування були застраховані 4230 співробітників (49%, збільшення за рік майже в 2 рази), страхуванням від нещасного випадку забезпечені 414 колег.

Охорона праці



У 2020 році ПУМБ традиційно інвестував у **створення безпечних, здорових і комфортних умов праці**. Служба охорони праці в умовах пандемії **COVID-19** впровадила нові підходи у роботі, оскільки більша частина співробітників переведена на дистанційну роботу, та з'явилися нові вимоги щодо дотримання санітарно-епідемічних заходів під час карантину. Банк забезпечив співробітників засобами індивідуального захисту.

З метою навчання співробітників діям при виникненні надзвичайних ситуацій у будівлях відділень банку проведені тестування систем автоматичної системної сигналізації, оповіщення, шляхів евакуації, а також тренування співробітників щодо евакуації на випадок пожежі. Також проводились інструктажі та перевірка знань відповідальних співробітників за виконання робіт підвищеної небезпеки, пожежної безпеки, охорони праці.

Традиційно проведено технічне обслуговування вогнегасників, внутрішніх пожежних кранів, ліфтів, газового та електричного обладнання, обладнання шляхів евакуації,

випробування сходів тощо. Безпечний випуск автотранспорту відбувався відповідно до нормативних вимог, водіям та інкасаторам-водіям проводився передрейсовий медогляд.

Для співробітників закупається очищена питна вода, в кімнатах прийому їжі встановлені фільтри для очищення води. Для профілактики застудних захворювань, надання першої медичної допомоги закупаються і видаються медичні препарати для всіх структурних підрозділів банку, забезпечується аптечками автотранспорт банку.

У 2020 році нещасних випадків виробничого характеру не зареєстровано. Проведено розслідування та оформлені матеріали щодо 81 травми не виробничого характеру.

Співробітники сектора охорони праці ведуть постійну роботу і взаємодіють з державними контролюючими органами в сфері охорони праці, пожежної безпеки, екології та фондом соцстрахування.

За 2020 рік інвестиції ПУМБ
в охорону праці та
безпеку співробітників
склали
понад **25,5 млн грн.**

Розвиток та навчання персоналу



2020 був роком трансформації всіх освітніх програм ПУМБ, переходом навчання в онлайн-формат. Опановували різні платформи та програми для онлайн-навчання, адаптували тренінги у формат вебінарів, відеоконференцій. Підрозділи навчання надавали співробітникам різноманітну підтримку з адаптації та ефективного налагодження роботи у віддаленому режимі – створювали ресурси на порталі та в соціальній мережі банку, наповнювали їх допоміжною інформацією та інструментами роботи в нових умовах.

Більш ніж **600 співробітників** ПУМБ взяли участь у **360 зовнішніх семінарах, тренінгах та конференціях**. Штатні та внутрішні тренери банку провели **688 внутрішніх тренінгів**, які відвідали **5030 співробітників**.

Біля 500 керівників різних підрозділів банку вдосконалювали свої управлінські компетенції на **тренінгах Програми розвитку керівників «Школа менеджменту»**. Керівники поглиблювали свої знання в області базових функцій менеджменту, результативного управління змінами та проектами, мотивації себе та підлеглих, надання зворотного зв'язку. Також керівники різних рівнів побували на конференції із залученням відомих українських та міжнародних спікерів.

В 2020 році особливу увагу ПУМБ приділяв **процесу адаптації нових співробітників**. Було розроблено та проведено **8 вебінарів** з адаптації, у яких взяли участь більш ніж **450 керівників**, та підготовлені допоміжні матеріали – програми, пам'ятки та щоденники адаптації.

Продовжила роботу **Програма обміну знаннями між співробітниками «Knowledge sharing»**, в якій внутрішні експерти ділилися своїми знаннями. На майстер-класах колеги

ділилися досвідом з фінансової обізнаності, створення чат-ботів, ролі CRM/CVM в розвитку організації, створення ефективної команди, управління власною енергією та часом.

В рамках проекту **Happy Office** співробітники практикували свої знання англійської мови в **Speaking club**. В соціальній мережі банку та на порталі публікувалась інформація з life-тематикою, яка допомагала колегам розважитись під час карантину: відеоекскурсії по країнах та музеях світу, цікаві посилання і поради про корисне проведення вільного часу. Проведено **марафони гарного настрою**, в яких співробітники викладали відео та фото, як весело проводять час під час карантину. Також пройшли **вебінари** та публікувались корисні поради щодо методів **самовідновлення та роботи зі стресом в період локдауну**.

Дистанційне навчання пройшли **7500 колег**, а це 100% працюючого персоналу. Це найвищий результат за попередні періоди завдяки переходу в онлайн. Інвестиції ПУМБ у розвиток і навчання співробітників у 2020 році склали **12,3 млн грн**.

Інвестиції ПУМБ
у розвиток і
навчання співробітників
у 2020 році склали
12,3 млн грн.

Мотивація та підтримка персоналу



У 2020 році 2867 співробітникам банку була **переглянута заробітна плата**. Перегляд зарплати проводився у рамках карт кар'єрного розвитку, при переведенні до іншого підрозділу, у зв'язку зі збільшенням мінімальної зарплати.

У 2020 році в ПУМБ діяли **більше 50 систем мотивації** (приріст на 10 програм за рік), що передбачають виплату бонусів за результатами роботи співробітникам різних вертикалей.

У Першому Українському затверджені та діють **програми кар'єрного розвитку** для різних категорій персоналу. За 2020 рік у посаді підвищили 1124 особи.

Співробітникам ПУМБ надаються **всі види відпусток згідно діючого трудового законодавства**. На період будь-якої відпустки за співробітником зберігається його посада та заробітна платня.

ПУМБ як роботодавець створює простір для розвитку та можливості для співробітників різних напрямків та рівнів посад. [Кар'єрний сайт ПУМБ](#) – майданчик для комунікації з кандидатами на різні вакансії. ПУМБ увійшов до рейтингу «50 найкращих роботодавців України-2020» за версією журналу Forbes Україна, посівши у списку 13 місце.

Щорічно у банку проводиться **конкурс на «Найкращого співробітника року»**, переможці якого відправляються в захоплюючу поїздку за кордон. У зв'язку з пандемією цьогорічна подорож не відбулась, а от у 2019 році колеги відвідали Лісабон. Для співробітників також

реалізується надихаючий проєкт «Клієнт – моє натхнення». Командостворюючий «Футбольний турнір ПУМБ» також були вимушені перенести на посткарантинний час.

У 2020 році стартував новий проєкт «Крок за горизонт», який дозволяє кожному співробітнику ПУМБ вільно та комфортно пробувати себе в нових ролях в інших підрозділах банку. Можливістю скористалися 202 співробітника.

ПУМБ із задоволенням надає можливість розвитку молодим людям без досвіду роботи. Пропонує оплачуване навчання та роботу в штаті. **389 молодих спеціалістів без досвіду роботи** доєдналися до команди ПУМБ за 2020 рік.

Вперше в банку був запущений **HR чат-бот**, за півроку ним скористалися колеги для отримання 37 тис. консультацій. Крім того, **співробітникам запропонована юридична підтримка експертів** банку у вирішенні власних питань.

Співробітники ПУМБ отримують оперативну інформацію про всі новини та нововведення в банку через **зручні для них канали – портал, Workplace чи Telegram**. Створюється цікавий текстовий та відеоконтент.

ПУМБ вивчає досвід співробітників у банку. Показник **eNPS**, рівень лояльності персоналу, **виріс на 1%** у порівнянні з 2019 роком. Був збережений результат лояльності персоналу попереднього року, а це було складно у кризовий рік. Це вдалось завдяки інформаційній, фінансовій та емоційній підтримці співробітників.

Щоб підтримати команду у складний час у грудні всі співробітники ПУМБ отримали до свят додаткову зарплату. Крім того, банк інвестував більше 11,7 млн грн у виплату **матеріальної допомоги співробітникам** – на діагностику, стаціонарне/амбулаторне лікування при COVID-19; доплату до середньої зарплати співробітникам, які знаходились у простой у зв'язку з закриттям точок продажу під час локдауну; інші види допомоги, такі як тяжка хвороба, смерть близьких тощо. Матеріальну допомогу отримали 1854 колеги.

Інвестиції ПУМБ
у матеріальну підтримку
співробітників під час пандемії
у 2020 році склали
більше 11,7 млн грн.

Корпоративне волонтерство

Перший Український Міжнародний Банк у 2020 році у зв'язку з пандемією COVID-19 був змушений призупинити волонтерські проєкти, які вимагали збору співробітників у групи – екологічні толоки, день донора тощо.

Банк сконцентрувався на корпоративних онлайн-проєктах. Так, у 2020 році у банку був створений **Біговий клуб**. Його мета – не тільки фізичний розвиток співробітників, формування культури здорового способу життя, але й допомога дітям, які стикнулись з

важкою хворобою. Всі тренування учасників команди ПУМБ фіксуються у додатку Strava, підсумовуються та оплачуються. Співробітники тренуються у всіх куточках України. Банк сплачує кошти за одне тренування – пробіжку від 3 км. Поступово сума накопичується. Навіть пандемія не стала на заваді існування клубу – на кінець року наші 145 бігунів провели 4,6 тис. тренувань. Це понад 42 тисяч кілометрів зміцненого здоров'я та 100 тисяч зібраних гривень на закупівлю ліків для онкохворих дітей. ПУМБ перерахував ці кошти у Фонд підтримки онкохворих дітей «Таблеточки».

До **Дня Святого Миколая** співробітники банку могли відвідати чарівну **«Крамницю дарунків на здоров'я» Фонду «Таблеточки»** та придбали найважливіші для хворих дітей подарунки: ліки, витратні матеріали, консультації психолога тощо. 164 волонтери зібрали за кілька днів понад 22,5 тис. грн. Це допомога на закупівлю ліків для онкохворих дітей 19 онковідділень по Україні, якими опікуються «Таблеточки».

У 2020 році ПУМБ розпочав **співпрацю з Pro Bono Club Ukraine**. 7 волонтерів провели 13 зустрічей-консультацій для 52 слухачів - представників громадських організацій. Говорили про кібербезпеку, сервіс-дизайн, піар, фінансову грамотність тощо.

1 грудня у **Всеукраїнський день добрих справ** наші колеги провели збір коштів на закупівлю засобів індивідуального захисту для лікарів, які працюють з пацієнтами, хворими на ковід. В акції #ЩедрийВівторок взяли участь більш ніж 1500 пумбівців. Зібрали більш 152 тис. грн для 8 лікарень, придбали 235 л антисептику, 1 234 респіраторів, 500 щитків та 500 пар рукавичок, 37 пульсоксиметрів, 16 тонометрів та 14 електронних градусників.

До речі, це була вже друга хвиля допомоги лікарям та лікарням. Навесні команда банку провела **благодійну акцію серед співробітників «Підтримай медика – врятуй життя»**. 3000 волонтерів ПУМБ всього за тиждень зібрали більш ніж 560 тис. грн, за які придбали понад 800 респіраторів, 1,2 тис. захисних комбінезонів та 100 окулярів. Все це було направлено у 11 опорних лікарень у різних містах.

Правління банку надає підтримку волонтерським ініціативам працівників шляхом фінансування організаційних заходів для їх реалізації: надання приміщень, транспортування працівників, придбання допоміжних матеріалів тощо.

Інвестиції банку
в підтримку
волонтерських проектів
в 2020 р. склали
понад **346 тис. 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. 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 та клієнтів.

Реалізація



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

Системи самообслуговування у банку не тільки зручні для клієнтів, вигідні для бізнесу, а й сприятливо впливають на навколишнє середовище. ПУМБ надає можливість клієнтам віддалено обслуговуватись в інтернет- та мобільному банкінгу, в месенджерах та терміналах самообслуговування. Це суттєва економія природних ресурсів та енергії, які потрібні були би для організації роботи відділень. Онлайн-банкінгом у 2020 році активно користувалися більше 881,8 тис. клієнтів ПУМБ. Кількість збільшилась за рік у 1,5 рази.

Співробітники ПУМБ щодня докладають зусиль для збереження навколишнього середовища:

- застосовують **принципи «Зеленого офісу»**: економно витрачають енергоресурси та папір, оптимально використовують обладнання, використовують процедури електронного документообігу, збирають макулатуру;
- беруть **участь в екологічних ініціативах**.

У 2020 році ПУМБ продовжив роботу щодо **збереження енергоресурсів**. В головному офісі проводилася: заміна традиційних джерел освітлення на енергозберігаючі (світлодіодні); утеплення приміщень та герметизація вікон, дверей та покрівлі; встановлювалась апаратура регулювання подачі тепла в існуючі опалювальні прилади. Світлодіодні панелі вживають електроенергії у 2,5 разів менше, не містять шкідливих речовин та мають довгий термін

роботи до 30 тис годин. При відкритті нових відділень встановлювалось вентиляційне обладнання з рекуперацією, яка повертає до 70% тепла з повітря, яке видається, що економить електроенергію. Загальне споживання електроенергії у порівнянні з попереднім роком знизилось на 414 134 кВт*год.

За 2020 рік банк **передав на вторинну переробку 148 тон паперу**. ПУМБ **передав на утилізацію 0,4 тони небезпечних відходів**, а також 1,6 тони пластикових банківських карток.

У 2020 році у головному офісі банку **розпочато збір відпрацьованих батарейок**. Всього зібрано 10 кг. Передача на утилізацію батарейок буде здійснена у 2021 році.

У вивезення побутових відходів та утилізацію шкідливих відходів банк інвестував 450 000 грн.

**Інвестиції банку
в охорону навколишнього
середовища
в 2020 р. склали
450 тис. грн.**



ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

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

Політика

У 2020 році наш банк актуалізував **Кодекс корпоративної етики ПУМБ**, який враховує найкращі практики у сфері корпоративної культури та етики, а також нові вимоги Національного банку України. 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 2017 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 прийнята, а в 2019 році допрацьована «**Антикорупційна програма АТ «ПУМБ»**». Антикорупційна програма встановлює комплекс правил, стандартів та процедур щодо виявлення, протидії та запобігання корупції і застосовується у всіх сферах діяльності банку.

У 2020 році ПУМБ не зафіксував факти 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 за основними елементами (B1-B7).

Елемент звітності B1: Публічні заяви протидіяти корупції

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

Елемент звітності B2: Прагнення дотримуватися чинних законів



Один з принципів Кодексу корпоративної етики ПУМБ – **законність і верховенство права**. Банк 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. Відповідно до наказу №171 від 22.04.2016 заступника Голови Правління банку, якому підпорядковано Департамент безпеки, призначено Уповноваженим за реалізацію Антикорупційної програми. Він розробляє, підтримує Антикорупційну програму банку в актуальному стані та щороку звітує Правлінню та Наглядовій раді щодо результатів її виконання.

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 у результаті недотримання норм законодавства, положень внутрішніх документів, стандартів добросовісної конкуренції, ситуацій конфлікту інтересів, недотримання вимог корпоративної етики.

У 2020 році банк реалізовував комплекс заходів, спрямованих на контроль дотримання вимог, управління ризиками, протидію легалізації коштів, отриманих злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та розповсюдженню зброї масового знищення. Так, банком допрацьовувалися програмні комплекси, удосконалилися механізми ідентифікації та запобігання порушенням вимог законодавства, як з боку співробітників, так й інших стейкхолдерів банку. У сфері забезпечення вимог щодо захисту прав споживачів в банку ПУМБ діє механізм оцінки задоволеності клієнтів і співробітників – NPS\еNPS, який передбачає, крім іншого, проактивне реагування на негативні фактори в діяльності банку.

Елемент звітності ВЗ: 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 та підтримується в актуальному стані процедура вибору підрядників, що забезпечує прозорість та відкритість проведення закупівель**. На корпоративному сайті публікуються умови та результати тендерів і конкурсів. У ПУМБ створена Тендерна Комісія, що здійснює вибір постачальників на підставі наданої документації учасників тендеру. У банку постійно актуалізуються внутрішні нормативні документи, що регламентують роботу Тендерної Комісії, процедури закупівель та вибору постачальників. Правлінням банку затверджено Положення «Про систему управління ризиками третіх осіб», яка функціонує в межах загальної системи управління операційним ризиком.

Протягом року Уповноваженим за реалізацію Антикорупційної програми за запитом Комітету Наглядової ради з питань аудиту у 2020 р. розглядалися питання наявності корупційних ризиків в договорах з третіми особами. За результатами розгляду менеджменту банку надано висновки і рекомендації, спрямовані на удосконалення системи протидії корупції. Також було проведено 3 службових розслідування з ознаками корупції. Звільнено 2 працівників, в діях яких були виявлені факти зловживання службовим становищем, які, однак, не містили ознак кримінального правопорушення.

З 2012 року в банку функціонує, а в 2020 році актуалізовано **«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, а у 2020 р. актуалізовано «**Порядок вручення та отримання подарунків і запрошень**», який також спрямований на попередження та врегулювання ситуацій конфлікту інтересів, у тому числі на запобігання корупції та хабарництву.

У 2020 році на Лінію довіри в рамках загальної кількості звернень не надходило звернень, у яких містилася б інформація щодо потенційних корупційних дій працівників банку.

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

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

У ПУМБ створений та діє **Комітет з етики та ділової поведінки**, до якого входять топ-менеджери банку. Голова Комітету – Директор по роботі з персоналом. У 2020 році актуалізовано «Положення про Комітет з етики та ділової поведінки АТ «ПУМБ». Основна мета роботи Комітету – забезпечення реалізації в ПУМБ єдиних стандартів та принципів бізнесів SCM 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 та третіми особами, відкритості ведення бізнесу та інформаційної прозорості, рівноправності та об'єктивності в прийнятті рішень.

Наглядова рада та Правління банку підтримують політику неприйняття хабарництва та корупції та закликають весь персонал діяти в інтересах банку, його власників (акціонерів), клієнтів та суспільства, а також забезпечувати збереження довірених ресурсів, не допускати зловживання правами та повноваженнями. Розслідування підозри у хабарництві та корупції відбувається незалежно від рівня залученого ризику, позиції/посади співробітника чи стосунків з ПУМБ.

Відповідно до рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду в 2011 році в банку був сформований Відділ комплаєнс-контролю (з 2016 р. Управління комплаєнс-контролю), який забезпечує виконання функції комплаєнс і звітує Правлінню та Наглядовій раді банку, що забезпечує високий ступінь залучення керівництва.

Протягом 2020 року ПУМБ впровадив зміни у системи внутрішнього контролю, системи управління ризиками (у т.ч. комплаєнс-ризиками) у відповідності з діючими вимогами законодавства.

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

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

- інформування через внутрішньокорпоративні видання – інтранет-портал, Workplace та Telegram-канал;
- розміщення документів для загального доступу в системі електронного документообігу.

Всі співробітники банку регулярно проходять **навчання «Комплаєнс і комплаєнс-функція у АТ «ПУМБ»**. Цей навчальний курс містить детальну інформацію щодо діючих процедур у сфері комплаєнс-контролю, в тому числі й щодо протидії корупції. У 2020 році електронний курс по комплаєнс було оновлено, його пройшли понад 97% персоналу 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 SCM, 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» можуть звернутися співробітники, постачальники та партнери й повідомити про порушення, з якими вони стикаються, взаємодіючи з компаніями SCM.
- **Функція комплаєнс**. Забезпечення функції комплаєнс в банку здійснює Управління комплаєнс-контролю, яке очолює Начальник управління (ССО).
- **Фінансово-економічна безпека**. У складі Департаменту безпеки банку діє спеціальний підрозділ, який бере участь, крім іншого, у виявленні фактів корупції та протидії їм. Заступник Голови Правління банку, який є куратором Департаменту безпеки, призначений Уповноваженим за реалізацію у Банку Антикорупційної програми.
- **Система управління операційним ризиком**. У банку впроваджена «Політика з управління ризиками» та діє Система управління операційним ризиком, в межах якої ризик-офіцери (працівники, призначені Наказом у кожному підрозділі або відділенні ПУМБ) на постійній основі забезпечують фіксацію інформації щодо фактів реалізації операційного та комплаєнс-ризиків, в тому числі виявлених фактів корупції, шахрайства у бідь-яких його проявах, умисних дій персоналу або третіх осіб. За результатами отриманої інформації Департамент безпеки проводить розслідування та розробляє заходи з недопущення повторення аналогічних фактів у майбутньому.

У ПУМБ впроваджена **політика нульової толерантності до шахрайства**.

Наглядова рада та Правління банку підтримують політику нульової толерантності по відношенню до шахрайства та закликають весь персонал діяти в інтересах банку, його власників (акціонерів), клієнтів та суспільства, а також забезпечувати збереження довірених ресурсів, не допускати зловживання правами та повноваженнями. Розслідування



шахрайства/підозри у шахрайстві відбувається незалежно від рівня залученого ризику, позиції/посади співробітника чи стосунків підрядників з ПУМБ.

Елемент звітності В7: Моніторинг та процеси вдосконалення

ПУМБ приділяє велику увагу моніторингу та вдосконаленню процесів та програм, спрямованих на боротьбу з корупцією.

Управління комплаєнс-контролю та Уповноважений за реалізацію Антикорупційної програми, які 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, беручи участь у навчальних заходах і профільних конференціях.