

Звіт про прогрес

ПУМБ

за 2018 р.



Працюємо
для Вас

**Виконавчому директору
Глобального договору ООН
Пані Ліз Кінго
10017 Нью-Йорк
США**

Шановна пані Кінго,

Приєднавшись до Глобального договору ООН у квітні 2013 року, своїм вступом Перший Український Міжнародний Банк (ПУМБ) 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.

ПУМБ публікує Звіт про прогрес для всіх зацікавлених сторін з 2015 року. 2018 рік став найуспішнішим для банку за останні роки. Команда ПУМБ перевиконала всі ключові бізнес-показники. Банк продемонстрував високе зростання у всіх напрямках бізнесу та його ефективності, в залученні нових клієнтів і впровадженні інновацій. Ми покращили якість управління процесами та змінами в банку. У 2018 році ПУМБ успішно пройшов одночасно кілька планових перевірок Національного банку України. Регулятор високо оцінив діяльність банку. Крім того, банк досяг значного успіху в реалізації соціально значущих проектів.

Вже 28 років ПУМБ веде бізнес відповідально, інвестуючи в гармонічний розвиток фінансової установи – реалізацію бізнес-можливостей, отримання високого фінансового результату та посилення соціальної значущості організації. У 2018 році наші інвестиції в модернізацію склали 392 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 42 млн гривень. Про наші конкретні дії ви можете прочитати у Звіті про прогрес.

ПУМБ – надійний та стабільний партнер для клієнтів, приватних осіб і компаній, в повному обсязі виконує свої зобов'язання перед ними та державою. Банк дотримується балансу розвитку бізнесу та співробітників, залучення в соціальне життя суспільства.

Сергій Черненко,
Голова Правління АТ «ПУМБ»



Працюємо
для Вас

ПРО ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, який вже 28 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.

Перший Український 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 та потреби, 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 2018 році ПУМБ увійшов до ТОП-10 за декількома категоріями щорічного рейтингу «ТОП-100. Рейтинги найбільших» за версією Delo.ua: за прибутковістю, обсягом активів, обсягом депозитного портфеля та обсягом кредитного портфеля. ПУМБ – єдиний комерційний банк з українським капіталом, який увійшов у десятку лідерів. Також ПУМБ увійшов до рейтингу «ТОП-50 провідних банків України» за версією інтернет-видання «Фінансовий Клуб», зайнявши лідируючі позиції в ряді номінацій, пов'язаних з обслуговуванням юридичних осіб. ПУМБ – в ТОП-20 найнадійніших банків України, зайняв 7 місце в рейтингу надійності банків, який склало видання «Новое время» спільно з інвестиційною компанією Dragon Capital. За версією щорічної премії PaySpace Magazine Awards-2018 інтернет-банкінг «ПУМБ Online» визнаний одним з найкращих у сегменті, отримав срібло в номінації «Найкращий інтернет-банкінг в Україні». ПУМБ увійшов до списку 100 найбільших платників податків України за 2018 рік згідно з рейтингом Державної Фіскальної Служби України.

ПУМБ у цифрах, на кінець 2018 р.

Географія покриття: вся Україна

Мережа: 181 відділення

Персонал: 6983 співробітники

Клієнти: понад 59,9 тис. корпоративних клієнтів
1,3 млн приватних клієнтів

Інвестиції: понад 392 млн грн у розвиток банку

Сплачені податки: 989,5 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 наш банк впровадив Політику в області корпоративної соціальної відповідальності та став учасником Глобального Договору ООН. У 2017 році Перший Український прийняв нову редакцію Кодексу корпоративної етики, де сформульовані етичні принципи та 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 та взаємодії у команді банку: клієнт, амбіції, результат, відповідальність, зміни, співробітництво.

У лютому 2018 року було 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, мешканці міст присутності банку.

Ключовими напрямками діяльності для себе банк обрав навчання та розвиток співробітників, підвищення якості та послуг банку, розвиток бізнес-середовища та місцевих спільнот. Оскільки банк представляє фінансові послуги, він приділяє велику увагу проектам з підвищення фінансової грамотності населення.

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 проектів, спрямованих на вирішення соціальних проблем українського суспільства. Розвиваючи бізнес-середовище та підвищуючи фінансову грамотність населення, ми інвестуємо у майбутнє нашої країни.

**Понад 42 млн грн –
інвестиції ПУМБ у сталий розвиток
за 2018 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;
- розвиток корпоративного волонтерства.



Працюємо
для Вас

СТРАТЕГІЯ ПУМБ У ГАЛУЗІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

З 2018 року Стратегія ПУМБ у галузі сталого розвитку прийшла на зміну Політиці корпоративної соціальної відповідальності, що діє 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 2017 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 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 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 та протидія корупції
9. Сталий розвиток і соціальна відповідальність
10. Законність і верховенство права



Працюємо
для Вас

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», 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 корпоративних порушень у нашому банку співробітники звертаються до Управління комплаєнс-контролю банку або зв'язуються з Лінією довіри. За 2018 рік на Лінію довіри надійшло 42 звернення. 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, 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 надає громадськості правдиву і точну інформацію про свої процеси, продукти та послуги. ПУМБ постійно підвищує прозорість ведення бізнесу.

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.

Протягом 2018 року ПУМБ у співпраці з банківським співтовариством і міжнародними експертами активно працював над вдосконаленням системи корпоративного управління, з урахуванням прийнятих у 2018 році законодавчих змін і рекомендацій Базельського комітету з питань банківського нагляду щодо корпоративного управління та найкращих міжнародних практик.

З огляду на масштабність новацій, які необхідно здійснити, банк розробив дорожню карту їх поетапної імплементації до січня 2020 року. В рамках реалізації першого етапу оновлені концептуальні засади організації системи внутрішнього контролю, системи управління ризиками (в т.ч. комплаєнс-ризиками), які включають:

- залученість Наглядової ради ПУМБ у створення, вдосконалення та просування культури управління ризиками, реалізацію та забезпечення ефективного функціонування системи внутрішнього контролю та контролю над дотриманням принципів управління ризиками в банку;
- оновлення вимог до персонального складу, функціоналу та ресурсного забезпечення ефективної роботи кожного напрямку організаційної структури банку з управління ризиками, до повноважень, компетенції, відповідальності та незалежності підрозділів з управління ризиками та контролю над дотриманням вимог (комплаєнс), перепідпорядкування цих підрозділів безпосередньо Наглядовій раді ПУМБ;
- процедури розкриття банком інформації щодо корпоративного управління.

У 2018 році Перший Український Міжнародний Банк активно реалізовував проекти, спрямовані на розвиток бізнес-середовища. Так, ПУМБ і агропортал Latifundist Media продовжили спільний проект, що розповідає про людей, які пишуть тим, що вирощують хліб. «Хвала рукам, що пахнуть хлібом» на сайті Kurkul.com – проект, який вже третій рік поспіль виконує соціальну місію, знайомить з людьми, чия праця сприяє розвитку України. Проект у 2018 році переглянули понад 46 000 представників аграрної галузі.

Також банк реалізував новий спільний проект з Latifundist Media [WE MAKE FOOD](#) про те, як розірвати замкнуте сировинне коло. Банк – партнер, тому готовий підтримати інвестиціями вітчизняного виробника. У проекті представлені 10 історій українських підприємств замкнутого циклу, які навчилися створювати кінцевий продукт. На прикладі героїв проекту можна дізнатися щодо витратної частини, інвестицій, ринків збуту та маркетингової частини бізнесу. Це невелике практичне керівництво для тих господарств, які дуже хочуть створити своє, але все ще побоюються. Проект демонструє, що українська продукція має точно таку ж високу якість, як, наприклад, швейцарський сир або італійське прошутто. Нашими героями вже стали такі бренди, як: Organic Milk, 3 бабусиної грядки (Одеса), Хамло, Мамин хліб (Хмельницький). Проект зібрав понад 110 000 переглядів.



Крім того, ПУМБ представив **Клуб Любителів Грошей** – спільний проект з інтернет-виданням для підприємців [МС Today](#). Це загальноосвітній проект для українських підприємців. У ньому звучать успішні кейси наших співвітчизників, які пройшли шлях від дрібного стартапу до світового визнання, корисні поради щодо збільшення продажів, підбору персоналу, виходу на зовнішні ринки та багато іншого, а також щотижнева email-розсилка з унікальним контентом для всіх, хто вступив в клуб. Членами клубу стали 640 підприємців.

В обслуговуванні мікро та малого бізнесу банк фокусувався на наданні найкращих банківських продуктів і сервісів онлайн. Так, на початку 2018 року наданий клієнтам новий інтернет-банкінг «**ПУМБ Online для Підприємців**», що вдало поєднує в собі доступ до масових банківських продуктів (платежі, виписки, переказ коштів на картку фізичної особи, електронний документообіг) і додаткові сервіси для підприємців (консультації, подача звітності тощо). У 2018 році банк працював над тим, щоб зробити банківське життя підприємця простішим і комфортнішим. Для цього банк дав найкращу ціну на ринку на подачу звітності підприємця, що дозволить клієнтам заощаджувати на послугі. Експерти банку консультували клієнтів з юридичних і бухгалтерських питань, з питань валютного законодавства. Більшість консультацій були безкоштовними або входили у вартість обслуговування, що дозволяло клієнтам економити кошти та вирішувати свої бізнес-питання. Простий і зрозумілий новий інтернет-банкінг дозволяє легко розібратися в ньому навіть підприємцям-початківцям. Він став доступним для всіх клієнтів малого бізнесу з 1 вересня 2018 року. За цей час ним скористалися понад 4000 клієнтів, які провели майже 20 000 платежів. На кінець року щомісячна динаміка приросту нових користувачів склала 50% за місяць.

В інтернет-банкінгу для підприємців були надані додаткові онлайн-сервіси для клієнтів мікро та малого бізнесу. Серед них сервіс «**Валютні торги**», який дозволяє купувати валюту онлайн за обраним клієнтом, а не банком, курсом. Підтвердження покупки або продажу валюти відбувається в месенджері або через SMS. Це дає клієнтові можливість вибрати найоптимальніший курс або спробувати щастя на наступний торговий день. На даний момент сервісом користується понад 700 клієнтів. У сервісі «**Подання податкової звітності для ФОП**» ми потоваришували інтернет-банкінг з партнерами з Liga: REPORT і тепер підприємці можуть здавати звітність в режимі онлайн. Сервіс «**Google Мій Бізнес**» дозволяє клієнту додати свою точку продажів на карту Google всього за кілька хвилин замість 2 тижнів. Сервіс «**Консультації**» дає клієнтам можливість отримати кваліфіковану допомогу в питаннях ведення зовнішньоекономічної діяльності, бухгалтерії та здачі звітності, юридичних питань. Експерти банку щомісяця надають понад 50 консультацій.

ПУМБ також приділяв увагу **підтримці середнього українського бізнесу**.

Проаналізувавши потреби середніх корпоративних клієнтів, банк спростив процедури в частині прийняття рішень за простими кредитним продуктам, покращив умови обслуговування, посилив експертну підтримку бізнесу. Так, була **спрощена форма фінансового аналізу** для надання клієнтам простих кредитних продуктів, було **скорочено термін прийняття рішення** щодо надання кредитних коштів. Для розвитку бізнесу важливо швидко отримувати фінансову підтримку від банку. У цьому році ПУМБ вперше реалізував **проекти у сонячній енергетиці** в середньому сегменті, консультував клієнтів, як окупити свої інвестиції за 3-4 роки та отримати прибуток. Завдяки **електронному цифровому підпису** клієнтам стало ще комфортніше обслуговуватися в банку. Значно спростився документообіг: тепер більшість питань вирішуються в корпоративному інтернет-



Працюємо
для Вас

банкінгу, не потрібно відвідувати відділення. Для економії часу клієнта ПУМБ замінив паперовий грошовий чек для видачі готівки на електронний. Тепер операція зі зняття готівки в касі банку оформляється дистанційно через інтернет-банкінг в електронному вигляді за допомогою **електронного чека**. Оперативну експертну підтримку щодо всіх фінансових і супутніх питань бізнес може отримувати будь-яким зручним для себе способом. ПУМБ завжди знаходиться у тренді в частині ціноутворення по пасивних операціях, завдяки чому клієнти можуть розміщувати як термінові, так і поточні залишки на вигідних умовах.

На кінець 2018 року кількість клієнтів малого, середнього та великого корпоративного бізнесу, що обслуговуються у ПУМБ, становила 59,9 тисяч. Приріст по малому бізнесу в порівнянні з попереднім роком склав 11 649 клієнтів або +21%. По середньому, великому бізнесу та держпідприємствах приріст склав 837 клієнтів, +15%.

Оскільки рівень **фінансової грамотності** населення в Україні поки що низький, ПУМБ приділяє увагу освітнім комунікаціям у соціальних мережах, на телебаченні, в пресі. Так, програма «**ПУМБ – ваш фінансовий гід онлайн**» у соцмережах включає навчання управлінню фінансами, банківськими продуктами, а також фінансовими інструментами.

Мультимедійний проект «**Народний банкір**» вчить, як швидко, просто та з максимальною вигодою для себе та своєї родини користуватися банком. Всі серії ТБ-проекту можна знайти [на каналі YouTube](#). Також рубрика «Народний банкір» виходить у газеті «Сьогодні», на сайтах [Segodnya.ua](#) та [mprl.city](#). У відділеннях банку для клієнтів представлений однойменний журнал. Аудиторія мультимедійного проекту «Народний банкір» налічує 7 млн телеглядачів, 400 тис. читачів, 4 млн користувачів соцмереж.

Другий рік поспіль ПУМБ взяв участь у **Дні заощаджень в Україні**, ініційованому НАБУ. У жовтні-листопаді 2018 року **55 навчальних зустрічей з фінансової грамотності** пройшли у відділеннях ПУМБ, в середніх і вищих навчальних закладах, на підприємствах і в організаціях в різних містах: Черкасах, Харкові, Дніпрі, Запоріжжі, Кривому Розі, Маріуполі, Львові, Рівному, Одесі, Полтаві та ін. Їх мета – підвищення обізнаності українців з різних вікових і соціальних груп щодо діяльності банків, користування банківськими продуктами та послугами. Під час зустрічей зі школярами, студентами, пенсіонерами, співробітниками підприємств і організацій фахівці ПУМБ розкрили низку практичних питань: як управляти своїми фінансами – економити, накопичувати та примножувати; як вибрати здоровий і надійний банк для вкладів; як правильно брати позику, щоб кредит не був обтяжливим для сімейного бюджету; як користуватися послугами через інтернет; як убезпечити себе від онлайн-шахрайства; що робити, коли банкомат не видав готівку тощо.

Клієнт – ключова цінність ПУМБ. Кожен співробітник робить усе можливе, щоб клієнту було комфортно, легко та просто співпрацювати з банком. Для зручності клієнтів у всіх відділеннях мережі ПУМБ, а на кінець року їх **налічувалось 181**, створені **зони самообслуговування** з планшетами та платіжними терміналами, де клієнти можуть самі здійснювати банківські операції. У всіх відділеннях надається **безкоштовний Wi-Fi**. Також для комфорту клієнтів – підприємців, банк обладнує 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 73 відділеннях. Також ПУМБ ввів у 57 відділеннях **посаду мігер-грітера**, який зустрічає клієнтів, навчає користуванню ПТКС та інтернет-банкінгом, консультує, допомагає зорієнтуватися у відділенні.



Працюємо
для Вас

У 2018 році банк розширював свою присутність, у тому числі в невеликих містах, в різних регіонах України, відкривши 17 нових відділень. Вперше у 2018 році ПУМБ почав встановлювати у відділеннях **дитячі куточки**, де малюки можуть відпочити, поки обслуговуються батьки. Дитячі куточки з'явилися в 4 відділеннях, а у 2019 році ця ініціатива буде поширена у понад 80 відділеннях. Для дітей спеціально створений **журнал з фінансової грамотності «Фінанси від А до Я»**.

Банк надає можливість отримання споживчого кредитування у невеликих містах, допомагаючи підвищувати добробут населення. У 2018 році в **750 точках експрес-продажу банку** можна було отримати фінансову консультацію, а також оформити кредит на товар, кредит готівкою та кредитну карту.

Також у 2018 році в **2476 магазинах-партнерах**, в тому числі інтернет-магазинах, у 224 населених пунктах України ПУМБ надавав **можливість отримати споживчий кредит**. Співробітники банку не тільки пропонували оформити продукти банку, але й навчали дистанційного управління фінансами – користування інтернет-банкінгом, банкінгом в месенджерах. ПУМБ разом з партнерами-ритейлерами робили покупки клієнтів доступнішими завдяки цікавим спільним акціям, а також можливості отримання розстрочок за умови оплати товару кредитною картою.

На кінець 2018 року ПУМБ обслуговував **понад 1 млн активних приватних клієнтів**. За рік база клієнтів збільшилася на 18%. Кредитна картка ВСЕМОЖУ стала одним з найпопулярніших продуктів банку. Значно зросла активність клієнтів в інтернет-банкінгу – на 83%. Віддаленим каналом самообслуговування активно користувалися 316 200 клієнтів.

У 2018 році ПУМБ випустив **новий мобільний додаток «ПУМБ Online»**. У ньому реалізовані основні функції, що дозволяють клієнтам самостійно 24/7 управляти своїми фінансами з будь-якої точки світу, без звернення у кол-центр або відділення. Зараз у мобільному додатку доступний функціонал, що покриває більшість потреб клієнтів. Зміни в новому додатку впроваджуються щомісяця. Тільки за три місяці після випуску нового мобільного додатку його завантажили понад 270 тисяч клієнтів.

Також у минулому році ПУМБ вперше в Україні представив **повноцінний банкінг в месенджерах Telegram і Viber**. Він дозволяє клієнту самостійно за допомогою одного лише месенджера оформити заявку на кредит або кредитну карту ПУМБ, і в подальшому здійснювати повний цикл обслуговування цього продукту. Також через банкінг в месенджерах можна дізнатися актуальний курс валют і поповнити мобільний телефон. Крім цього, за допомогою банкінгу в Viber клієнти ПУМБ можуть оформити електронний поліс страхування для автомобілів. На кінець року понад 200 тисяч клієнтів користувалися сервісами в чат-ботах.

Банк **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 про відгуки та поведінку клієнтів при взаємодії з банком. Зібрана та проаналізована інформація допомагає зрозуміти, чи правильні стандарти банку, чи задовольняють вони сьогодні потреби українського ринку.

Банк у 2018 році продовжив активно **працювати зі скаргами та пропозиціями клієнтів**. У роботу внесли суттєві зміни: прискорили процес розгляду скарг за рахунок розширення повноважень співробітників, впровадили процедури компенсації при розгляді конфліктних



ситуацій, запустили автоматичну оцінку результатів вирішення проблеми, тим самим виявили процедури та процеси, які ще необхідно вдосконалювати.

За рік **понад 2 000 таємних покупців** допомагали нам зрозуміти, наскільки ПУМБ відповідає очікуванням своїх клієнтів в різних ситуаціях і умовах роботи. Удосконалюючи перевірки, ми виявили нові зони розвитку банку в клієнтському сервісі. У 2018 році таємні покупці вперше відвідали точки продажів ПУМБ у невеликих містечках і селищах України, щоб оцінити, як менеджери банку консультують і оформляють кредитні продукти банку. Результати перевірок показали, що в будь-якому куточку України клієнти банку можуть отримати високий рівень сервісу.

Банк щомісяця збирає оцінки лояльності в різних точках контакту і на різних етапах життя клієнтів. Для повноцінного аналізу причин виставлених оцінок і розробки необхідних дій для покращення клієнтського досвіду банк проводить понад тисячу **глибинних інтерв'ю зі своїми клієнтами**. Систематизуючи їх болі та радощі, визначає, що дійсно важливо клієнтам, чому в першу чергу потрібно приділити увагу. До кінця 2018 року ми щомісяця стали збирати **до 100 000 оцінок**. Левову частку в цій кількості становить новий вимір задоволеності клієнтів після обслуговування у відділенні. Для багатьох клієнтів ПУМБ висока якість обслуговування у відділенні залишається ключовим фактором вибору банку.

Розглядаючи клієнтські процеси як набір кроків **customer journey**, ми вибудовуємо ідеальний шлях клієнта як користувача банківських послуг. Такий підхід дає нам розуміння, як створити якісний продукт, який буде простим і зрозумілим для нашого клієнта в каналах, найбільш зручних для нього.

Сьогодні банк продовжує вимірювати **індекс лояльності (NPS)** для роздрібних і корпоративних клієнтів. Щодня «агенти щастя» спілкуються з десятками клієнтів, шукають рішення, які дозволять ставати кращими не тільки нас самих, але й інших фінансових установ. Кілька прикладів того, **що було зроблено у 2018 році для покращення клієнтського досвіду**:

- ✓ Для клієнтів створений більш зручний спосіб узгодження документів – хмарний електронний цифровий підпис.
- ✓ Запущено новий «ПУМБ Online для Підприємців» – просте управління фінансами для малого бізнесу.
- ✓ Відкриваємо в регіонах нові відділення, де клієнтів зустрічає мітер-грітер, працюють професійні менеджери та і касири, де можна самостійно вирішити свої фінансові питання у зоні самообслуговування.
- ✓ Клієнти роздрібного бізнесу отримали новий мобільний додаток «ПУМБ Online».
- ✓ ПУМБ одним з перших серед банків запропонував своїм клієнтам доступ до інноваційних сервісів оплати Google Pay і Apple Pay.
- ✓ Банк спрощує умови кредитних і дебетових карт: більше клієнти не платять за послуги, які для них не актуальні, продукти стають простішими, а умови їх використання виключають приховані платежі.

У 2018 році ПУМБ продовжив **активно співпрацювати з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб**. За рік Перший Український виплатив 71,9 млн гривень, обслуживши 963 клієнтів неплатоспроможних банків. У 2018 році 302 клієнти неплатоспроможних банків вирішили продовжити співпрацю з ПУМБ.



За 2018 рік 20 456 **пенсіонерів обрали банк ПУМБ для обслуговування**, оформили пакет «Соціальний». При відкритті рахунку в банку пенсіонерам не потрібно їхати до Пенсійного Фонду України, співробітники банку самостійно передають заяву про переведення пенсії у ПУМБ. 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 8% річних на залишок від тисячі гривень, що є найкращою пропозицією для пенсіонерів на ринку.

У 2018 році ПУМБ став **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 20 стипендій 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 другий рік поспіль **підтримав профорієнтаційний проект 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 проводився з 15 січня по 2 березня 2018 року та зібрав понад 1 400 есе з 23 регіонів України. Десятикласники з усієї країни могли висловити свої погляди на професійне майбутнє. У рамках конкурсу відбулося 5 регіональних зустрічей у Львові, Києві, Запоріжжі, Одесі, Харкові з 250 фіналістами з усієї України. Переможці в регіонах зустрічалися з представниками бізнесу, керівниками підприємств, керівниками Регіональних центрів ПУМБ. 50 фіналістів національного етапу конкурсу стали учасниками Національної конференції з планування кар'єри, яка пройшла 31 травня в Києві. А 1 червня десятикласники провели день з топ-менеджерами компаній, представниками влади та успішними українцями.

ПУМБ став **партнером освітнього проекту «Карта професій»** Центру «Розвиток КСВ». 14 лютого 2018 року Центр «Розвиток КСВ», Міністерство молоді та спорту за участю МОН та компанії-партнери, серед яких ПУМБ, провели прес-конференцію «Любов до професії народжується у школі» в прес-центрі «Укрінформ». Учасники презентували проект «Карта професій» та його складові: програму занять, буклети та сайт careerhub.in.ua. Головна мета проекту – допомогти школярам ознайомитися із різноманітністю світу професій, важливими навичками та можливими кар'єрними шляхами в різних сферах. 15 лютого на Форумі «Кар'єра зі школи: вибір та планування» створено перше в Україні співтовариство шкіл «Кар'єра мрії» з метою впровадження розроблених занять.

ПУМБ **передав сучасний принтер, що друкує шрифтом Брайля, волонтерському проекту Braille Studio**. Принтер BrailleBox V5 придбали на кошти, зібрані в рамках благодійного проекту, ініційованого ПУМБ і виданням L'Officiel Україна. Це перший професійний принтер подібного рівня в Україні. Хоча принтер знаходиться у столиці, він буде задовольняти потреби людей з порушеннями зору по всій Україні. Благодійний проект зі збору коштів на покупку принтера стартував у травні 2017 року. ПУМБ спільно з L'Officiel Україна створили унікальний путівник маловідомими туристичними маршрутами «Україна для вас: найкращі маршрути очима інсайдерів». Охочі могли придбати книгу в інтернет-магазині. Всі кошти, виручені від продажу путівників, були перераховані на покупку сучасного принтера BrailleBox V5, аналогів якому в Україні поки немає. Іншу частину необхідної суми (загальна вартість принтера - 16 тис. євро) виділив банк ПУМБ.



2 червня 2018 року відбулося урочисте **відкриття ігрової станції «Банк ПУМБ» у місті професій Кідландія** у київському РЦ «Блокбастер». Головним сюрпризом відкриття став оновлений сценарій ігор, корисна інформація про світ фінансів і професій, нові можливості в Кідландії – 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. Спеціально для хлопчиків та дівчаток розроблені два види веселих платіжних карток. ПУМБ в Кідландії – це захоплююче та пізнавально. Банк інвестує в фінансову грамотність і профорієнтацію дітей.

Перший Український Міжнародний Банк у 2018 році активно розвивав **корпоративне волонтерство**. Наші співробітники брали участь в екологічних та соціальних ініціативах.

Восени банк традиційно реалізовував **екологічну ініціативу** – облагороджував, прибирав та озеленював території, де веде свій бізнес. Осінні толоки пройшли в 16 містах: Северодонецьку, Києві, Сумах, Харкові, Краматорську, Олешках, Полтаві, Дніпрорудному, Слов'янську, Запоріжжі, Енергодарі, Кривому Розі, Дніпрі, Нікополі, Кіровограді та Львові. У екоініціативі взяли участь 218 волонтерів з різних регіонів, зібрали та вивезли 253 мішки сміття. Крім прибирання територій волонтери ПУМБ висадили 46 дерев і 80 кущів.

3 червня сьомий рік поспіль ПУМБ взяв участь у наймасштабнішому спортивно-благодійному проєкті України – **«Пробігу під каштанами»**. Банк представили 300 волонтерів. Банк перерахував кошти за участь у БФ «Пробіг під каштанами» для Науково-практичного медичного центру дитячої кардіології та кардіохірургії МОЗ України.

Запорізька команда ПУМБ вперше стала учасницею благодійного забігу. 28 жовтня в рамках **2nd Zaporizhstal Half Marathon** учасники забігу збирали гроші на обладнання кабінетів реабілітації Клініки ортопедії, артрології і спортивної травми Запорізької обласної клінічної лікарні. 25 волонтерів ПУМБ представляли банк у 2-кілометровому благодійному забігу.

Львівська команда ПУМБ 16 вересня взяла участь у забігу **«Run the World. Львівська десятка»**. Учасники забігу «Run the World. Львівська десятка» змагалися у рамках Чемпіонату України з бігу по шосе на 10 кілометрів. Кошти за участь команди ПУМБ у забігу банк перерахував до Благодійного фонду «Крила надії» на потреби онкохворих дітей, що перебувають на лікуванні в «Західноукраїнському спеціалізованому дитячому медичному центрі» і які потребують ендопротезування.

Наш банк уже протягом дев'яти років **підтримує вихованців дитячих будинків**. У травні та грудні співробітники провели благодійні акції зі збору речей першої необхідності та грошових пожертвувань для вихованців спеціалізованих дитячих установ у різних регіонах України. У 2018 році ПУМБ надав допомогу 14 дитбудинкам. Крім того, для дітей організовувалися майстер-класи, поїздки на спектаклі, ігрові заходи тощо.

Четвертий рік поспіль ПУМБ взяв участь у **Дні донора**. День донора пройшов у Києві, Харкові, Одесі, Львові та Маріуполі. Всього команда ПУМБ, 113 колег, здали близько 51 літра крові, допомогли 339 людям. Ми здавали кров для дитячих онковідділень і дитячих лікарень.



Працюємо
для Вас

Третій рік поспіль команда ПУМБ бере участь **акції Lots of Socks**. 21 березня наші колеги висловили підтримку людям з синдромом Дауна. Акція пройшла у 4 київських офісах ПУМБ, а також в Одеському РЦ. Близько 650 волонтерів ПУМБ зібрали та передали у київський БФ «Даун Синдром» і одеську БО «Сонячні діти» фінансову допомогу.

27 листопада 2018 року в Україні вперше пройшов **Всеукраїнський день добрих справ #ЩедрийВівторок**. ПУМБ приєднався до цієї ініціативи – запросив усіх українців, своїх клієнтів і співробітників 27 листопада допомогти благодійному фонду «Таблеточки» – зробити будь-який посильний фінансовий внесок. Клієнтам банку та співробітникам зручно було зробити перерахування в онлайн-банкінгу «ПУМБ online», не клієнтам банку – на платіжній платформі PayHub. Благодійний внесок у Фонд «Таблеточки» в цих сервісах ПУМБ – без комісії.

Інвестиції банку
в волонтерські проекти
в 2018 г. склали
понад **402 тис. 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 2018 рік ПУМБ створив 286 нових робочих місць. На кінець 2018 року в банку працювали 6 983 особи. 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 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 (положення та інструкції), 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

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 2018 року в банку працювали 5021 жінка та 1962 чоловіки. У ПУМБ керівників-жінок – 492 (59%), керівників-чоловіків – 341 (41%). Кількість керівників самостійних структурних підрозділів банку на кінець 2018 року становила 59 осіб, з них 39 чоловіків (66%) і 20 жінок (34%). У Правлінні банку – 10 осіб, з них 2 жінки (20%). Всього в топ-менеджменті банку – 47 чоловіків (68%), 22 жінки (32%).

З інвалідністю в ПУМБ працює 288 осіб, в декретах знаходиться 862 співробітниця. І хоча молодих людей до 35 років у банку більшість, старших 35 років в ПУМБ працює 2 896 осіб (41,5%), а старших 50 років – 645 колег (9,2%). Банк взяв у 2018 році на роботу 856 осіб, які на момент працевлаштування ще не мали трудового стажу.

У 2018 році банк почав розвивати **програму страхування співробітників**. На кінець звітного року за програмою добровільного медичного страхування застраховані 1 910 співробітників (27%), страхуванням від нещасного випадку забезпечені 319 колег.

У 2018 році ПУМБ традиційно інвестував у **створення безпечних, здорових і комфортних умов праці**. Для співробітників закуповується очищена питна вода, в кімнатах прийому їжі встановлені фільтри для очищення води. Для профілактики застудних захворювань, надання першої медичної допомоги закуповуються і видаються медичні препарати для всіх структурних підрозділів банку, забезпечується аптечками автотранспорт банку.

Протягом 2018 року 978 співробітників головного офісу **переїхали в більш комфортні та сучасні приміщення**. Були зроблені ремонти, організовані клієнтська лабораторія, навчальні класи та кімнати відпочинку для персоналу.

На постійній основі проводяться **попередні та періодичні медичні огляди працівників**, які зайняті на роботах зі шкідливими та небезпечними умовами праці, а також співробітників віком до 21 року. Водії автотранспорту регулярно проходять передрейсовий медичний огляд, наркологічні та психіатричні огляди, медичну водійську комісію.



З кожним співробітником проводяться вхідні, первинні та повторні **інструктажі з питань охорони праці та пожежної безпеки**. Проводиться навчання для посадових осіб банку, відповідальних за організацію заходів з охорони праці, безпечне виконання робіт, пожежну та електробезпеку.

У 2018 році **проведені практичні тренувальні заняття** зі співробітниками в будівлях головного офісу діям при виникненні надзвичайних ситуацій. Під час проведених занять співробітники ознайомилися з сигналами оповіщення, евакуаційними шляхами та виходами, місцями збору, відповідальними за проведення евакуації, а також взяли участь у процесі евакуації з будівлі.

Згідно зі встановленими вимогами в будівлях банку проведено технічне обслуговування внутрішніх пожежних кранів, вогнегасників, в нових будинках встановлені плани евакуації. Для будівель головного офісу проведена ідентифікація на наявність факторів потенційної небезпеки відповідно до вимог законодавства.

У 2018 році проведено розслідування 3 нещасних випадків, з яких 2 віднесені до виробничих. Проведено розслідування та оформлені матеріали по 128 нещасних випадках 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.

**З 2018 року інвестиції ПУМБ
в охорону праці та
безпеку співробітників
склали
понад 6,6 млн грн.**

У 2018 році 6589 співробітникам банку була **переглянута заробітна плата**. Перегляд зарплати враховував особисту ефективність та результативність кожного співробітника, а також ринковий рівень зарплат. Розмір заробітної плати по банку за рік зріс на 13%.

У 2018 році в ПУМБ діяли 22 щомісячні **системи мотивації**, що передбачають виплату операційних бонусів за результатами роботи співробітникам різних вертикалей. Для преміювання за підсумками кварталу розроблено 35 постійних систем мотивації. Крім цього передбачені релізні бонуси в рамках реалізації загальнобанківських проектів. В рамках процесу адаптації та навчання персоналу в банку діє мотивація для наставників, що навчають нових співробітників.



У Першому Українському затверджені та діють **програми кар'єрного розвитку** для різних категорій персоналу. За 2018 рік у посаді підвищили 3340 осіб, з них в рамках програм кар'єрного зростання співробітників – 2186.

Розвиток персоналу – один з головних стратегічних напрямків банку. У 2018 році ПУМБ продовжив навчати співробітників дистанційно, на тренінгах, семінарах, майстер-класах та воркшопах.

Керівники підрозділів банку пройшли тренінги модульної програми з розвитку навичок і компетенцій керівників «**Школа менеджменту**». У 2018 році ця програма налічувала вже 6 модулів. Продовжив свою роботу і «**Інститут внутрішнього тренерства**». Він випустив понад 20 внутрішніх тренерів для проведення тренінгів у різних регіонах України.

У звітному році продовжувала виходити розвиваюча розсилка для керівників «**Сніданок Лідера**». Протягом року ми говорили з керівниками банку про мотивацію, про те, як визначити свої драйвери та як їх підтримувати. Всього вийшло 10 випусків. Для керівників банку різних рівнів пройшли дві внутрішні конференції та відкритий тренінг із залученням відомих спікерів. Проведено серію з 6 майстер-класів зі створення презентацій.

В рамках проекту **Happy Office** ми продовжили лекції Культурного проекту, на 7 лекціях поговорили про музеї світу та їх колекції, а також про історію архітектури від найдавніших часів до 21 століття. Крім мистецтва ми говорили зі співробітниками про здоровий спосіб життя та правильне харчування. Лектори розповідали про йогу, очищення організму, правила вибору та поєднання продуктів. Ми продовжили їздити на екскурсії та відвідали нові місця: всього відбулося 8 екскурсій, у яких взяли участь 500 співробітників банку.

Ми також почали розвивати ідею **майстер-класів від колег**: вчилися створювати сильний текст і знайомилися з основами сервіс-дизайну. Колеги високо оцінили можливість отримати знання від експертів, які працюють у нашому банку. Для дотримання балансу роботи і особистого життя організували для підрозділів бек-офісу тренінги з управління стресом.

У 2018 році стартував проект **Grow with us**, що включає виїзні заходи для співробітників на небанківську тематику. Вони допомагають співробітникам правильно розставити пріоритети, зарядитися енергією та познайомитися з колегами з інших регіонів і команд, підвищити мотивацію та залученість.

Запущено «**Літературний марафон**» – проект для коучів, мета якого розширити кругозір керівників за рахунок читання професійної літератури, а також попередити емоційне вигорання.

У 2018 року провели 10 фінансових ігор **Cash flow**, які дозволили отримати неоціненний досвід і пізнати себе. Граючи, співробітники вчилися мислити критично, спираючись на факти.

Інвестиції ПУМБ у розвиток і навчання співробітників у 2018 році склали 20,9 млн грн. **У 2018 році проведено 959 навчальних заходів** (тренінгів, навчальних курсів, програм), у яких взяли участь 4811 співробітників банку, це **понад 70% всього персоналу**.



Працюємо
для Вас

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. Банк піклується про своїх співробітників, регулярно переглядає заробітні плати, пропонує внутрішнє та зовнішнє навчання. У банку проводиться **конкурс на «Найкращого співробітника року»**, переможці якого щорічно відправляються в захоплюючу поїздку за кордон. Для співробітників реалізуються надихаючі та командостворюючі проекти «Клієнт – моє натхнення» та «Футбольний турнір ПУМБ». Діти співробітників беруть участь у міжкорпоративних змаганнях «Ми – чемпіони».

Інвестиції ПУМБ
у розвиток і
навчання співробітників
у 2018 році склали
20,9 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 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. Крім можливості віддаленого обслуговування в інтернет-банкінгу та терміналах самообслуговування, банк у 2018 році запустив дистанційне обслуговування в месенджерах, а також випустив новий мобільний додаток. Це суттєва економія природних ресурсів та енергії, які потрібні були би для організації роботи відділень. Наприклад, в інтернет-банкінгу за 2018 рік було успішно проведено понад 7,5 млн операцій.

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 2018 році у банку продовжилася заміна традиційних джерел освітлення на енергозберігаючі світлодіодні, а також економно використовувалася електроенергія. В існуючих відділеннях при ремонті приміщень банк відмовляється від централізованого опалення і переходить на обігрів приміщень зі застосуванням енергоефективних



Працюємо
для Вас

опалювальних приладів. Оскільки у 2018 році банк відкривав нові відділення в різних регіонах України, споживання електроенергії не було скорочено в порівнянні з попереднім роком, проте у майбутньому проведені заходи дозволять знизити споживання.

За 2018 рік банк передав на вторинну переробку 38 тон паперу. Також ПУМБ передав на утилізацію понад 90 тон небезпечних та безпечних відходів банку за рік, у тому числі понад 4 тони пластикових банківських карток. Крім того, для зниження викидів CO₂ банк почав заміну автомобілів бензинових на сучасні дизельні, в 2018 році оновив 7 автомобілів.



Працюємо
для Вас

ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

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

Політика

У 2017 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 прийнята, а в 2018 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.

Управління комплаєнс-контролю ПУМБ розробило та впровадило «Положення про здійснення контролю над додержанням вимог законодавства України та інших обов'язкових вимог у АТ «ПУМБ», яке описує механізми контролю в банку над дотриманням вимог законодавства.

У ПУМБ впроваджена прозора система корпоративного управління. У 2018 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 В2: 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.

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 2018 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 ПУМБ запровадив механізм оцінки задоволеності клієнтів і співробітників – NPS\еNPS, який передбачає, крім іншого, проактивне реагування на негативні фактори в діяльності банку.

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 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».

З 2012 року в банку функціонує, а в 2017 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 2017 р. актуалізовано «Порядок вручення та отримання подарунків і запрошень».

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». З 2015 року в банку діє Регламент антимонопольних процесів та взаємодії у бізнесах SCM.

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 2017 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.

Вищим органом управління ПУМБ є Загальні збори акціонерів. Наглядова рада банку, яка обирається Загальними зборами акціонерів і йому підзвітна, забезпечує захист прав акціонерів ПУМБ і відповідно до Статуту та чинного законодавства України контролює і регулює діяльність Правління банку. Правління банку – виконавчий орган, 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 з боротьби 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 АТ «ПУМБ». Цей навчальний курс містить детальну інформацію щодо діючих процедур у сфері комплаєнс-контролю, в тому числі й щодо протидії корупції. У 2018 році електронний курс по комплаєнс було оновлено, його пройшли понад 90% 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.** У банку створено Управління комплаєнс-контролю, яке відповідає за забезпечення виконання функції комплаєнс.
- **Фінансово-економічна безпека.** В рамках Департаменту безпеки банку діє спеціальний підрозділ, який 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 щодо факторів операційного ризику, що використовується, крім іншого, для ідентифікації фактів корупції. З 2016 року були затверджені нові редакції: Політики управління та контролю операційного ризику в АТ «ПУМБ», Спільної політики управління та контролю банківських ризиків в АТ «ПУМБ», Політики толерантності до операційних ризиків АТ «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, 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.



Працюємо
для Вас

Співробітники банку, задіяні у процесі протидії проявам корупції, постійно вдосконалюють свої професійні навички, беручи участь у навчальних заходах і профільних конференціях.