

Звіт про прогрес

**АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК»**

за 2021-2022 роки



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. 2021 рік був ювілейним і успішним для банку. Ми святкували значні досягнення ПУМБ за 30 років діяльності разом з 30-річчям незалежності України. Команда банку 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 та віддаленої роботи співробітників. Банк підсилив позиції і в реалізації соціально значущих проєктів.

Вже понад 30 років ПУМБ веде бізнес відповідально, інвестуючи в гармонійний розвиток фінансової установи – реалізацію бізнес-можливостей, отримання високого фінансового результату та посилення позитивного соціального впливу. У 2021 і 2022 роках наші інвестиції в модернізацію склали 496 і 473 млн гривень відповідно. Соціальні інвестиції 2021 року, направлені на підвищення безпеки праці співробітників і їх розвиток, покращення якості продукції та послуг банку, розвиток бізнес-середовища та підвищення фінансової грамотності українців, налічували понад 84 млн гривень.

2022 рік став роком випробування для України і ПУМБ. Ми вистояли у війну і стали сильніше. Знайшли можливості для подальшого розвитку і підтримки тих, кому найтяжче. Банк не зупинив соціальне інвестування, а навпаки збільшив втричі – фінансування сягнуло понад 252 млн. Основні зусилля були направлені на підтримку співробітників і клієнтів, захисників, бізнесу і держави, допомогу пораненим і просування донорства крові.

У Звіті про прогрес ви дізнаєтесь наші конкретні дії за 2021 та 2022 роки.

ПУМБ – системно важливий банк України, надійний партнер для клієнтів, приватних осіб і компаній. Банк вкотре довів, що за будь-яких обставин, навіть за умов війни, в повному обсязі виконує свої зобов'язання перед партнерами, клієнтами, співробітниками та державою. Завжди підтримує своїх стейкхолдерів у важку хвилину. Дотримується балансу сталого розвитку бізнесу, команди та суспільства.

Сергій Черненко,
Голова Правління АТ «ПУМБ»



ЗМІСТ

4 ПРО ПУМБ

6 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ БАНКУ

7 СТРАТЕГІЯ ПУМБ В ГАЛУЗІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

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

8 ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ

9 Корпоративна етика

10 Розвиток бізнес-середовища

- ✓ Сплата податків
- ✓ План безперервності бізнесу
- ✓ Підтримка бізнесу
- ✓ Освітні проекти
- ✓ Фінансова грамотність
- ✓ Допомога пораненим
- ✓ Розвиток партнерства

19 Клієнтоцентрична модель бізнесу

- ✓ Покращення та спрощення співпраці з банком
- ✓ Забезпечення готівкою держави у війну
- ✓ Партнерство з ФГВФО
- ✓ Безпека даних
- ✓ Управління ризиками

25 Клієнтський досвід

28 ПРИНЦИПИ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

29 Рівні права та можливості

30 Охорона праці

31 Розвиток та навчання персоналу

33 Мотивація та підтримка персоналу

35 Корпоративне волонтерство

37 ЕКОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ

39 ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ



ПРО ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, ровесник незалежної України, який вже понад 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 2021 році ПУМБ увійшов до рейтингу «50 найкращих роботодавців України» за версією журналу Forbes Україна, посівши у списку 13 місце. Серед 10 банків ПУМБ посів другу позицію. За результатами проекту «50 провідних банків України» від фінансового видання «Фінансовий клуб», ПУМБ відзначено одразу у двох номінаціях кращих ТОП-менеджерів банківського сектору України: Сергій Черненко, голова правління ПУМБ, став першим у категорії «Кращий ТОП-менеджер банку», а Себастьян Рубай, заступник голови правління ПУМБ, отримав нагороду як «Кращий роздрібний банкір». Крім того, ПУМБ відзначено у п'яти номінаціях щорічної премії FinAwards 2021 авторитетних видань Minfin.com.ua і Finance.ua. Сергія Черненко обрано «Банкіром року», а всеКарта отримала золото в номінації «Найкраща дебетова картка». ПУМБ посів третє місце у рейтингу найкомфортніших українських банків за версією Forbes Україна та першу сходинку у номінації «Зручність».

Центр «Розвиток КСВ» у партнерстві з Професійною асоціацією корпоративного управління (ПАКУ) презентували Індекс прозорості українських компаній 2020. Банк ПУМБ посів 2-гу позицію у рейтингу прозорості. За рік банк підвищив свої показники, піднявшись з третьої на другу позицію. Також ПУМБ увійшов до трійки лідерів – фінансових установ у рейтингу українських компаній зі сталого розвитку, який проведений командами журналів «Гроші» й «Кореспондент» в партнерстві з Мережею Глобального договору ООН в Україні. Загалом ПУМБ посів 21-у позицію серед 39 компаній, які надали потрібну інформацію.

З початком широкомасштабної війни у 2022 році банку фізично стало важко вести бізнес. Була постійна загроза життю співробітників та клієнтів. Відбувались щоденні обстріли та кібератаки. Бізнес в перший місяць війни практично перестав працювати, зупинилась економіка. Була зруйнована налагоджена логістика. Українці рятувались від війни. Але ми вистояли самі, допомогли вистояти іншим і продовжили розвиток банку.

У 2022 році за результатами дослідження ПУМБ відзначено одразу в шести номінаціях щорічної премії Financial Club Awards. Голова правління Сергій Черненко став найкращим у категорії «Кращий ТОП менеджер банку». Фінансові експерти та клієнти відмітили якісний сервіс та продуктові пропозиції банку. Процесинговий центр ПУМБ визнано лідером ринку процесингових послуг щорічною премією експертного видання про FinTech, e-commerce, стартапи та платіжні системи в Україні та світі PaySpace Magazine Awards 2022. ПЦ ПУМБ обслуговує не тільки власний картковий бізнес ПУМБ, а ще й надає послуги 21 банку-партнеру.



Працюємо
для Вас

ПУМБ став переможцем щорічної професійної премії Ukrainian Fintech Awards 2023 в 3-х номінаціях – Best corporate banking digitalization, Best finance ESG initiative і Fintech marketing campaign of the year. Ринкові експерти відмітили, що банк проявив лідерство у напрямку цифровізації корпоративного банкінгу в 2022 році. Банк визнаний як компанія, яка розвивається у напрямку ESG та має вагомі досягнення в розвитку соціально-відповідального ведення бізнесу та благодійності, має найкращу соціально значущу маркетингову кампанію 2022 року в фінтех-секторі.

ПУМБ відзначено одразу у чотирьох номінаціях щорічної премії FinAwards 2022. Банк увійшов у ТОП-50 найкращих роботодавців військового часу за версією Forbes. ПУМБ посів першу позицію серед 5 банків, які увійшли до рейтингу.



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 2022 році був оновлений Кодекс корпоративної етики ПУМБ, 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, розвиток та добробут співробітників;
- підвищення якості продуктів та послуг банку;
- розвиток бізнес-середовища та місцевих спільнот.

У 2021 році важливим напрямком соціальної діяльності банку були освітні проекти, розвиток фінансової грамотності населення. У 2022 році через війну банк сконцентрував увагу на підтримці економіки та українських захисників, на допомозі пораненим і донорстві крові.

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), Мир, справедливість та сильні інститути (№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 проектів, 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.

Інвестиції ПУМБ у сталий розвиток:

За 2021 рік – понад **84 млн грн**

За 2022 рік – понад **252 млн грн**

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.

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 2022 році ми оновили Кодекс корпоративної етики ПУМБ, зокрема внесли зміни щодо неприйняття колабораціонізму та будь-яких дій чи бездіяльності, що сприяють або можуть бути розцінені, як взаємодія з державою-агресором. Банк категорично проти участі його працівників в організації та проведенні заходів політичного характеру, поширення інформації, спрямованої на підтримку держави-агресора, її окупаційної адміністрації чи збройних формувань, заборонена будь-яка співпраця з російською окупаційною владою та публічне заперечення здійснення збройної агресії проти України.

На підставі Кодексу 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 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, де 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 2021 рік на Лінію довіри надійшло 34 звернення (що становить 0,38 звернення на 100 працівників банку станом на 01.01.2022р.), з них 18 повідомлень не підтверджено. Переважна більшість кейсів пов'язані з можливими порушеннями політик та процедур в сфері управління персоналом - 17 звернень, з них 9 звернень не підтверджено. Всі кейси своєчасно розглянуті і врегульовані, повторних скарг та звернень не надходило.

За 2022 рік на Лінію Довіри Групи СКМ було отримано 18 повідомлень про можливі порушення (що становить 0,31 звернення на 100 працівників банку станом на 01.01.2023р.), з них 13 повідомлень не підтверджено. Переважна більшість кейсів пов'язані з можливими порушеннями прав клієнтів банку та зверненнями працівників банку щодо умов роботи в перші місяці широкомасштабної війни. Всі кейси своєчасно розглянуті і врегульовані, повторних скарг та звернень не надходило.

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 щодо своїх процесів, продуктів і послуг. ПУМБ постійно підвищує прозорість ведення бізнесу. Банк дотримується всіх вимог законодавства, 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.

У 2021 році банком імplementовані наступні основні новації українського законодавства: посилення інформаційної безпеки та кіберзахисту, зміни вимог до визначення розміру кредитного ризику (що покращує можливості банків для кредитування МСБ та під іпотеку), додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг, вимоги щодо захисту прав споживачів, удосконалено організацію корпоративного управління тощо.

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 2021 році виконана перевірка ділової репутації 1675 учасників процедур закупок, у відношенні 71 учасника виявлені відомості негативного характеру. В 2022 році перевірили 1074 учасника, негатив виявлений щодо 39.

Департамент безпеки автоматизував процес перевірки ділової репутації контрагентів банку. Реалізована інтеграція за допомогою API з площадкою SmartTender, OpendataBot для автоматичного отримання даних. Побудований автоматичний моніторинг на наявність у «чорному списку» банку.

З початку військової агресії росії банк прийняв рішення відмовитися від співпраці з контрагентами, які пов'язані з країною-агресором. В разі виявлення перевіркою безпеки фактів пов'язаності з росією та білоруссю самого контрагента, його кінцевого бенефіціара, засновника чи директора, такий учасник не допускається до тендерних процедур. У 2022 році ПУМБ перевіряв всіх своїх постачальників і з деякими відмовився від співпраці. Також при підтвердженні фактів причетності до колабораціонізму клієнтів (діяльність на тимчасово окупованій території, зв'язок з росією/білоруссю) інформація передавалась в Департамент фінансового моніторингу для блокування рахунків.

Розвиток бізнес-середовища



У 2021-2022 роках Перший Український Міжнародний Банк активно реалізовував проекти, спрямовані на розвиток бізнес-середовища та підтримку бізнесу.

Сплата податків

У 2021 році ПУМБ сплатив податків до держбюджету понад 2,1 млрд грн. Попри збитки через втрати у війну ПУМБ, як і раніше, вчасно сплачував всі податки. За 2022 рік банк перерахував до держбюджету понад 1,6 млрд грн. З них у квітні й березні

сплатив наперед 299 млн грн, щоб підтримати українську економіку, аби держава могла вирішувати нагальні питання у найскладніший період.

План безперервності бізнесу

План безперервності в ПУМБ існує з 2011 року, тоді в банку була створена Система забезпечення безперервної діяльності. Плани ВСР (business continuity planning) переглядаються щорічно, адаптуючи їх до нових реалій та загроз. До широкомасштабної війни банк готувався, наприкінці 2021 року розробив різні плани реагування. Резервним містом був визначений Львів. У січні 2022 року над ВСР вже працювало 8 команд за різними напрямками (кредитні ризики, ліквідність, критичний персонал, комунікації з клієнтами, евакуація майна, евакуація цінностей, евакуація документів, закриття відділень). Наші плани були детально пропрацьовано, вранці 24 лютого вже задіяні. Одразу перейшли від business as usual на антикризове управління. Ситуація в країні вимагала прийняття швидких та виважених рішень, збору інформації та її аналізу. Антикризовий комітет двічі на день проводив наради для стабілізації роботи банку та контролю ефективності впроваджених заходів. ПУМБ зберіг безперервність діяльності, забезпечив безпеку співробітників і клієнтів.

Підтримка бізнесу



ПУМБ постійно відслідковує перебіг подій у країні і аналізує стан своїх клієнтів, щоб за будь-яких умов надавати своєчасну підтримку українському бізнесу. Так, в 2021 році, коли ще тривала епідемія COVID-19, банк розпочав надання електронних довірчих послуг формування, перевірки та підтвердження чинності кваліфікованого сертифіката електронного підпису чи печатки. Це дозволило клієнтам безкоштовно перейти на нові стандарти

віддаленого банкінгу (абсолютно весь документообіг доступний у дистанційному каналі), а також досягти безпеки електронного підпису. В 2021 році понад 17 тисяч клієнтів, а в 2022 році вже понад 21 тисяча клієнтів оцінили зручність послуг КЕП, які надає кваліфікований надавач електронних послуг ПУМБ.

Також з 2021 року банк почав кредитувати підприємців – надавати мікрокредити фізичним особам-підприємцям без застав, пакетів документів та візитів у банк. Мікрокредит оформлюється в онлайн-банкінгу Digital Business за кілька хвилин. Крім того, ПУМБ створив мобільний додаток для бізнесу, який дозволив управляти своїми фінансами через смартфон. Користувачами зручного додатку на кінець року стали 5 тис. клієнтів.

З перших днів війни 2022 року ПУМБ прийняв низку важливих рішень на підтримку своїх клієнтів. Запровадив кредитні канікули для корпоративних клієнтів терміном на кілька місяців. Це були канікули не лише за тілом кредиту, а й за відсотками. Тоді ще ніхто не розумів масштабів війни, тож ми в першу чергу дали бізнес-клієнтам можливість сплатити податки і зарплатню своїм співробітникам та провести критичні платежі. Потім ми адаптували ці канікули, залишивши відсотки, але індивідуально з кожним клієнтом пропрацювавши перенос чи реструктуризацію тіла кредиту. Усе залежало від конкретної галузі бізнесу, його локації та бізнес-моделі. До того ж були клієнти, які залишилися на окупованих територіях та у регіонах, близьких до лінії фронту, і ті, хто втратив бізнес. Для

кожного ми обирали індивідуальні рішення, щоб дібрати найбільш оптимальний варіант для погашення кредиту.

Щодо платіжних сервісів, то на півроку ПУМБ скасував фіксовану комісію за еквайринг, суттєво знизив рівень комісії, яку стягували зі щоденного і щомісячного обороту клієнтів. З клієнтів, які призупинили або втратили бізнес, банк не брав жодної копійки по розрахунках, навіть якщо вони проводили транзакції.

Банк продовжив кредитувати бізнес і у війну. Якщо в 2021 році банк профінансував агровиробників на суму 3,2 млрд, то у рік повномасштабного вторгнення сума кредитної підтримки зростає і склала 7,8 млрд грн. Завдяки залученим коштам українські агропідприємства змогли провести польові роботи за розкладом. Загальний же обсяг видач кредитів ПУМБ за всіма сегментами бізнесу у 2022 році склав 19,1 млрд грн, перевищивши показники мирного 2021 року на 1,2 млрд грн (17,9 млрд грн), що тільки підтверджує силу підтримки банком українських підприємців навіть в умовах військового часу.

Також ми створили **новий тарифний пакет для вимушено переміщеного бізнесу – «ВСЕ БУДЕ УКРАЇНА»**, умови якого врахували усі нагальні потреби релокованого бізнесу та сприяли якнайшвидшому відновленню діяльності малого та середнього бізнесу на безпечній території. Ми запровадили продукт під назвою «SMART ОП!ЛАТА», що дав можливість проведення оплати через сканування QR-коду навіть за умов відключення електроенергії. Це швидко і зручно – з допомогою лише мобільного телефону.

На кінець 2021 року кількість **клієнтів малого, середнього та великого корпоративного бізнесу**, що обслуговуються у ПУМБ, становила **понад 89,1 тисяч**. Приріст по малому бізнесу в порівнянні з попереднім роком склав 19,9 тисяч клієнтів або 19,6%. **На кінець 2022 року банку довіряли майже 100,9 тисяч корпоративних клієнтів**. З початку року клієнтами ПУМБ стали понад 18,1 тисяч бізнес-клієнтів. Серед них понад 16,5 тисяч клієнтів малого бізнесу, їх приріст за рік склав +15%.

У 2021 році ПУМБ визнано лідером номінації «Опора МСБ» рейтингу «Фінансовий Оскар», складеним виданням «Бізнес», за досягнення у сфері кредитування й обслуговування малого та середнього бізнесу. Також банк посів друге місце у номінації «Аграрний банк» за високі результати і помітну активність у сфері підтримки та фінансування проектів агросектора. Заступник голови правління з корпоративного бізнесу ПУМБ Сергій Магдич став одним з кращих МСБ банкірів, посівши друге місце в рейтингу малого Фінансового Оскару 2021 журналу «Бізнес». У 2022 році ПУМБ в черговий раз визнано найкращим банком для МСБ за версією премії FinAwards 2022. Сергія Магдича відзначено у номінації «Кращий корпоративний банкір» щорічної премії Financial Club Awards 2022.



Освітні проєкти

У 2021 і 2022 роках ПУМБ залишився **стратегічним партнером Київської школи економіки (KSE)**, що входить до числа найкращих шкіл Центральної та Східної Європи. Банк посилив підтримку KSE – надав грант у розмірі 1 млн доларів на його розвиток протягом 10 років. Грант має 2 ключові напрямки – розвиток активів та інституційна підтримка. Перший напрямок передбачає облаштування 3х освітньо-рекреаційних зон: поверху бізнес-освіти, а також 2х зон навчання та відпочинку для студентів та викладачів у новій будівлі Київської школи економіки. На поверсі бізнес-освіти буде реалізовуватися соціально-публіцистичний проєкт: щопіврічна виставка бізнес-

трендів, що кодифікує синергію академічного підходу та знань ринку. Інституційна підтримка передбачає виділення коштів на покриття знижок на навчання на бакалаврських програмах Київської школи економіки. Так, у 2022 році попри війну банк інвестував 4 мільйони гривень у якісну вищу освіту. Підтримка від ПУМБ дозволила продовжити стипендійну програму та надати знижки на навчання студентам із винятковими здібностями і високими академічними досягненнями. KSE й надалі готує професіоналів, що спроможні втілювати якісні зміни і відновлювати Україну після перемоги.

«Знижка на навчання — це результат щоденної роботи. Так, це вимагає неабияких зусиль, але результат того вартий і є стимулом виходити за межі власних можливостей. Знижка допомогла зменшити фінансове навантаження на моїх батьків. Вони завжди підтримували мене, у тому числі у виборі університету, і тепер я маю можливість віддячити їм», — розповіла студентка першого курсу Київської школи економіки **Софія Мазепа**.

У 2021 році, ПУМБ шостий 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. Понад 4000 учнів та учениць 9-10 класів взяли участь у всеукраїнському національному уроці «Моє майбутнє в Україні». Понад 1500 старшокласників зареєструвалися на шостий проєкт «Моя кар'єра в Україні». 300 найбільш вмотивованих підлітків зустрілися з успішними людьми на кар'єрних зустрічах з медичної, креативної, медіа сфер, сфери послуг, промисловості, а також сфери бізнесу, економіки та ІТ. 30 найактивніших підлітків потрапили на фінал проєкту, щоб провести один день зі своїми кумирами і дізнатися більше про професію, яка їх цікавить. У проєкті взяли участь 20 волонтерів ПУМБ, експертів з різних професійних напрямків.



«Протягом проєкту, досліджуючи різні професії та галузі, я зрозуміла, що сфера медіа, про яку я думала раніше, - це не моє. Тепер я почала цікавитися кібербезпекою, адже побувала на зустрічі з керівником безпеки ПУМБ, побачила, як виглядає робота зсередини і почула купу корисної і нової інформації», - прокоментувала **Олена Науменко**, село Махнівка Вінницька обл., учасниця проєкту “Моя кар'єра в Україні”.



27-29 серпня 2021 року на оглядовому колесі в Києві на Подолі відбувся безкоштовний аудіоспектакль «Колесо Історій», який ініціював ПУМБ, з нагоди 30-річчя незалежності України. Кожна із 30 кабінок колеса огляду присвячена окремому року з історії країни. Кожен рік відображається в аудіоп'єсі через сцени реального життя. Потрапивши всередину кабінки колеса, відвідувач активував аудіоп'єсу через QR-код. Сторінку аудіоплеєра зі спектаклями відвідали 5 тисяч

українців та гостей столиці. Головна мета «Колеса Історій» — викликати в українців гордість за пройдений шлях та надихнути на нові звершення. Послухати 11 епізодів аудіоп'єси можна також на сторінці видання NV <https://podcasts.nv.ua/podcast/189-koleso-istoriy.html>

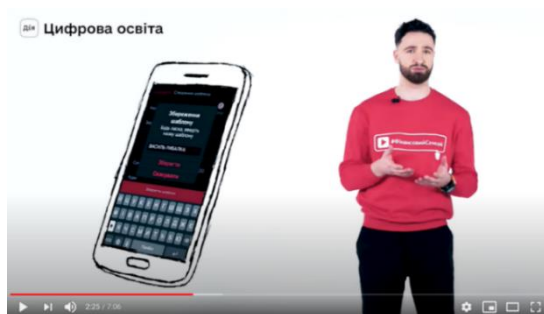
Фінансова грамотність

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 масмедіа, корпоративних виданнях.

Банк – це про підтримку та готовність поділитися знаннями та допомогти клієнтам уберегти кошти. Видання «Сьогодні» разом із ПУМБ створили короткий гід, який допомагав українцям захистити свої фінанси від Інтернет-шахраїв. <https://www.segodnya.ua/longread/finansove-strahuvannya/index.html>. З корисним матеріалом ознайомились майже 54 тисячі читачів.

Фінансова грамотність – про вміння планувати свій бюджет та обирати найвигідніші банківські продукти. Восени 2021 року ПУМБ запусив серію навчальних публікацій про депозитні продукти та вигідне керування власними коштами. Проєкт охопив понад 2 мільйони українців.

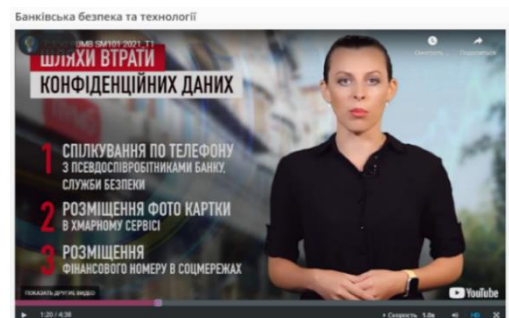
ПУМБ в 2021 році продовжив видавати журнал з фінансової грамотності «Народний банкір», який був доступний в друкованому вигляді у відділеннях та онлайн на сайті банку https://about.pumb.ua/presscenter/narodnyy_bankir. Охоплення журналу близько 50 тисяч читачів.



У 2021 році Міністерство цифрової трансформації України в партнерстві з Національним банком України та ПУМБ створили освітній серіал «Фінансовий сенсей». Безкоштовно подивитися освітній серіал можна на порталі Дія.Цифрова освіта <https://osvita.djia.gov.ua/courses/finansovyy-sensey>. Це 8 серій тривалістю 5-10 хвилин.

Фінансовий сенсей розглядає реальні важливі життєві ситуації: як планувати бюджет та заощаджувати, відкласти кошти та накопичити на омріяну річ, як користуватись кредитним лімітом і не сплачувати відсотки, як вберегти свої кошти від кібершахраїв і управляти своїми грошима онлайн у будь-якому куточку світу та ще багато цікавих банківських інсайтів. У 2021 році навчання пройшли 1200 слухачів курсу.

Крім того, у 2021 році ПУМБ і відома навчальна онлайн-платформа Prometheus створили курс «Просто про гроші» для тих, хто досі думає, що банки час від часу закриваються, тому вони ненадійні; банк – це складно і незрозуміло; зберігати гроші в банку не вигідно і небезпечно; кредит – боргова яма через приховані комісії та незрозумілі умови тощо. Це безкоштовний базовий курс з фінансової грамотності, в якому експерти ПУМБ на зрозумілих прикладах пояснюють, як зручно, безпечно та вигідно користуватися банківськими продуктами і послугами, управляти власними фінансами. Лектори курсу: Дмитро Дудник, директор департаменту з продуктів роздрібного бізнесу; Анастасія Ранчева, начальник управління пасивних



продуктів роздрібного бізнесу; Олександра Чепуріна, начальник управління кредитних карток. Курс «Просто про гроші» доступний на платформі Prometheus [за посиланням https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:PUMB+SM101+2021_T1/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:PUMB+SM101+2021_T1/about) На кінець 2021 року на курсі було 6700 слухачів.

Блогерка Ліля Савчин про навчальний курс: *«Гроші дають нам можливості. Важливо вміти правильно ними розпоряджатись. Як маєте бажання розібратися в базових питаннях про фінанси загалом та вигоду від різних банківських послуг, дізнатися більше про фінансову безпеку, вам точно курс «Просто про гроші» стане у нагоді. Тут справді викладена корисна інформація, наприклад: як обрати надійний банк, як правильно позичати гроші, як швидко проводити платежі та навіть убезпечити себе від шахраїв. Рекомендую всім для загального розвитку, тим більше безкоштовно».*



Для дітей працює ігрова станція «Банк ПУМБ» у місті професій «Кідландія» в 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. На період війни станція припинила роботу.

У 2022 році через війну вся освітня діяльність банку щодо підвищення рівня фінансової грамотності велась на офіційній сторінці банку у соцмережі Facebook. Тут ми надавали оперативну інформацію щодо змін у фінансовій системі України та консультації з фінансових питань, навчали безпечному користуванню мобільним банкінгом. Намагались максимально перевести у дистанційні канали обслуговування клієнтів задля їх безпеки.

Допомога пораненим



Постійна потреба українських воїнів – **кровоспинні засоби тактичної медицини та компоненти крові у гарячих точках**. Крім того, у війну знекровлюється економіка. Отже ПУМБ ініціював соціальний **проект «Ми однієї крові»** з підтримки українського малого бізнесу та арту, просування донорських ініціатив і допомоги пораненим. Це масштабний партнерський проєкт банку, логістичної компанії, 6 українських виробників і 5 ілюстраторів, 2 громадських організацій. Половину вартості кожного замовлення патріотичного мерчу, який створений українськими виробниками, ПУМБ перераховує благодійним фондам ДонорUA та «Агенти крові». Зібрані кошти спрямовуються на забезпечення потреб у донорській крові, доставку компонентів крові до гарячих точок та закупівлю засобів тактичної медицини для українських воїнів. Українці підтримують проєкт, не тільки замовляючи патріотичний одяг, аксесуари і змінні стікери-шеvronи, а й здаючи кров у донорських центрах.



За 6 місяців 2022 року ініціатива «Ми однієї крові» збирила 2,5 млн грн. Кошти пішли на закупівлю 350 кровоспинних джгутів-турнікетів, 253 оклюзійних наліпок, 240 кровоспинних бинтів, 210 компресійних бандажів, 2 низькотемпературних морозильників для зберігання плазми крові у Херсоні та 31 доставку компонентів крові в гарячі точки, а кожна така доставка — це тисячі врятованих життів. Понад 550 українців стали донорами, а це надія на одужання для понад 1650 людей. У проєкті взяли участь 5000 українців, про проєкт банку дізналися понад 10 мільйонів людей. На 6 мільйонів грн підтримано український бізнес та арт. Сторінки проєкту в соцмережах www.facebook.com/lifesavingmerch та <https://www.instagram.com/lifesavingmerch>. Сайт <https://lifesavingmerch.com.ua/>.

ПУМБ разом з клієнтами, друзями і партнерами **збрали 6 мільйонів на хірургічне обладнання для прифронтової операційної.** Сайт ініціативи www.pumbdonation.com.ua. Екстрена медична допомога надається в одній з лікарень, найближчої до зони бойових дій ділянки фронту оперативного командування «Південь». Партнером ініціативи виступив Благодійний фонд Сергія Притули. На всі зібрані кошти за допомогою команди БФ вдалося придбати повне обладнання для чотирьох операційних. За розрахунками лікарів вони можуть рятувати до 900 життів щомісячно. Головний лікар прифронтового медичного закладу подякував усім небайдужим і наголосив, що *«отримане хірургічне обладнання з перших днів надходження до лікарні допомагає важким пацієнтам з політравмами та бойовими пораненнями, коли час невідкладної допомоги рахується на хвилини, і фактично повертає їх до життя».*

Розвиток партнерства



Партнерство з банками та НБУ

Що в сталому розвитку немає місця конкуренції доводить **Всеукраїнська благодійна акція «Монетки дітям»**, ініційована Національним банком України та фондом «Таблеточки». Учасники акції з вересня по жовтень 2021 року збрали монетками по 25 копійок, які рік тому перестали бути платіжним засобом, 3 млн гривень на допомогу онкохворим дітям. ПУМБ виступив одним з 6 банків-партнерів акції, які приймали від учасників акції монети та переказували зібрані кошти на рахунок БФ «Таблеточки». Всього в акції взяли участь 2371 відділення банків з усіх куточків України. Рушійною силою акції стали діти – дошкільнята, школярі та студенти. 173 відділення ПУМБ взяли участь у акції. Через них було перераховано на користь Фонду «Таблеточки» більше 200 тисяч гривень.

У 2022 році під час війни НБУ разом з банками об'єднався заради підтримки ЗСУ. ПУМБ виступив **партнером благодійної акції НБУ «Смілива гривня»**. З 1 серпня до 31 жовтня по всій Україні тривав збір монет номіналами 10, 50 копійок та 1, 2, 5 і 10 гривень для їх мобілізації на фронт. Також можна було приносити до відділень ПУМБ неплатіжні монети 1, 2, 5, 25 копійок. За три місяці акції «Смілива гривня» українці разом збрали майже 5 млн грн. Через відділення ПУМБ передано у монетах і перераховано на спецрахунок НБУ для підтримки ЗСУ майже 1 мільйон гривень.



Смілива гривня

Підприємець Олексій Носівець, який задонатив через ПУМБ у монетах понад 3 тисячі

гривень, прокоментував: *«Збирали монети дома в скарбничку більше року. Приніс до відділення 5 кілограм монет. Вода камінь точить. Якщо потроху кожен буде робити свій внесок, ми точно переможемо. Війна показала, що сила – в нашій єдності».*

Восени і взимку 2022 року росія посилила атаки на критичну інфраструктуру країни – була загроза тотального блекауту. **За ініціативи Національного банку України всі системно важливі банки, зокрема ПУМБ, об'єдналися для створення POWER BANKING.** Це спільна мережа відділень банків по всій Україні, які працюють та надають клієнтам банківські послуги навіть у критичній ситуації під час блекауту. Відділення спільної мережі забезпечені альтернативними джерелами енергії та резервними каналами зв'язку, мають посилену інкасацію готівки та додатковий персонал. Крім того, у відділеннях мережі POWER BANKING запроваджено банкоматний національний роумінг. Сторінка проєкту: <https://power.bank.gov.ua>.

Як первинний дилер у 2022 році ПУМБ **запустив сервіс з продажу військових ОВДП**, випуск яких ініційовано Міністерством фінансів України для підтримки бюджету України шляхом інвестування. Загальна сума інвестицій на кінець 2022 року від 1 085 клієнтів банку, фізичних та юридичних осіб, у військові облигації склала понад 562 млн грн, 17,74 млн дол. США та 3,52 млн євро.

Партнерство з Благодійними фондами і Громадськими організаціями заради перемоги



ПУМБ підтримує українських захисників і захисниць. ПУМБ за 2022 рік **скерував на підтримку ЗСУ, ТрО, ДСНС, Нацполіції, Нацгвардії, ГУР та СБУ понад 81 млн грн.** Перераховані кошти пішли на закупівлю бронезилетів і шоломів, радіостанцій і тепловізорів, тактичних рюкзаків, одягу та взуття, коптерів і машин, ліків та пального. Ми опрацювали понад 110 заявок від різних військових частин та спецпідрозділів.

45 наших інкасаторських броньованих машин, переданих ЗСУ, евакуювали тяжко поранених бійців з лінії фронту, доставляли боєкомплекти на передову, брали участь у перехваті диверсантів та розвезенні продуктів харчування мешканцям міст у найгарячіших точках. Броньовики врятували не один десяток життів.

Банк **оперативно реагує на потреби захисників:** якщо спочатку дуже потрібні були шоломи та бронезилети, то пізніше - тепловізори та квадрокоптери, теплий військовий одяг та взуття, печі для опалювання та приготування їжі, грілки для рук і ніг. Також нагальна потреба наших Збройних сил у високоточному озброєнні. Тому ПУМБ приєднався до загальнонаціональних зборів на дрони-камікадзе та бронемашини, які провів Фонд Сергія Притули, задонатив 2 мільйони грн.

Серед **партнерів ПУМБ** у підтримці ЗСУ як відомі благодійні фонди, такі як KSE Foundation і Сергія Притули, так і маленькі волонтерські організації, і всі разом ми робимо одну велику важливу справу.

БФ «Київська школа економіки»: *«ПУМБ був першим бізнесом, який надав фінансову підтримку Фонду в війну, перерахував 20 млн грн на бронезилети для Сил ТрО. Нещодавно банк скерував ще 2,7 млн гривень на забезпечення необхідними засобами розвідників. Це вклад до посилення обороноздатності України і збереження життів».*

ГО «Українці разом»: *«На надану банком підтримку ми придбали тепловізор, який отримав високі оцінки від захисників і вже застосовується на Херсонщині. Дякуємо за небайдужість та причетність до спільної майбутньої перемоги!»*

Наближувати перемогу ПУМБ постійно допомагали і наші клієнти. З початку війни ПУМБ організував **можливість швидкого переказу будь-якої суми без комісії на підтримку нашої армії** через всі канали банку. Українці через ПУМБ перерахували на потреби ЗСУ та гуманітарну підтримку за рік **майже 345 млн грн**.

Партнерство з державними органами

ПУМБ підтримав виставку до **35-річчя Чорнобильської катастрофи**, яка з 26 квітня 2021 року працювала у столичному ВДНГ. **Мультимедійна виставка «Чорнобиль. Подорож»** складалась з 7-х смислових блоків — від світового контексту карколомного 1986 року до розповіді про саму аварію, від історій людей, долі яких нерозривно пов'язані з подіями 26 квітня 1986-го, до діалогу щодо подальшої долі Чорнобиля, його майбутнього. Проєкт створений за ініціативи Офісу Президента Міністерством захисту довкілля та природних ресурсів України разом із Державним агентством України з управління зоною відчуження за підтримки Міністерства культури та інформаційної політики. В межах виставки проведено 70 подій, представлено понад 100 експонатів з України й усього світу. За кілька місяців виставку відвідали понад 38 тисяч гостей. Про проєкт дізнались понад 10 мільйонів людей.

В результаті пожежі 3 вересня 2021 року в **Миколаївському костелі** у Києві були пошкоджені внутрішнє оздоблення будівлі та орган. Дізнавшись про це, команда банку не вагаючись **виділила 1 млн на відбудову пам'ятки архітектури**, зведеної у 1899-1909 роках в неоготичному стилі київським архітектором Владиславом Городецьким. Миколаївський костел – один з символів української столиці, відомий і своїм унікальним органом. В костелі знаходиться Національний будинок органної та камерної музики. Український бізнес об'єднався, щоб відновити пам'ятку архітектури національного значення, зберегти культурну спадщину для наступних поколінь.

26 жовтня 2021 року до **ініціативи «Без бар'єрів» першої леді України Олени Зеленської** доєдналися 11 бізнесів, в тому числі ПУМБ. Ініціатива покликана створювати суспільство без обмежень, в якому забезпечуються рівні права та можливості для всіх людей у самореалізації, зайнятості, пересуванні, сервісах, здобутті освіти, спілкуванні, дозвіллі, розвитку. В банку працює багато людей, які в певний момент свого життя стають маломобільними – під час народження дитини та піклування про неї чи тривалої хвороби, одразу після завершення вузу чи досягаючи елегантного віку. В банку для всіх створюються комфортні та гнучкі умови для праці, спілкування, навчання та кар'єрного зростання. Ми відкриваємо все більше банківських відділень, які доступні для людей з інвалідністю, розробляємо нові стандарти обслуговування для них. У відділеннях влаштовуються пандуси, електричні підйомачі, тактильні плитки, кнопки виклику персоналу, таблички шрифтом Брайля тощо.

В 2022 через війну майже не проводились роботи з **розбудови інклюзивних відділень**. Встигли на трьох діючих відділеннях створити умови для безперешкодного доступу маломобільних людей до приміщень. Станом на початок 2023 року, виконано робіт по доступності вхідних груп для маломобільних груп населення на 171 відділенні (з них наразі 14 призупинили діяльність), з працюючих 206 відділень.



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, на кінець 2021 року їх **налічувалось 248**, створені **зони самообслуговування** з 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 обладнує на їхніх територіях територіально віддалені каси і точки В@W. Крім того, банк створює у відділеннях **зони 24/7 з цілодобовим доступом до банківських послуг**: на кінець року ці зони організовані в 120 відділеннях. Також у 104 відділеннях клієнтів зустрічає **мітгер-грітер**, який консулює, допомагає зорієнтуватися у відділенні, навчає користуванню ПТКС та інтернет-банкінгом. У 2021 році банк розширював свою присутність, у тому числі в невеликих містах, в різних регіонах України, відкривши **18 нових відділень**.



З перших днів війни частина банківської інфраструктури була зруйнована – знаходилась у зоні бойових дій чи опинилась під окупацією. Ми вимушені були закривати відділення. Виникли проблеми з транспортування готівки у гарячі точки та поповнення банкоматів. Станом на 31 грудня 2022 року, банком призупинено діяльність або закрито 48 відділень, зокрема 1 регіональний центр. Також списано основні засоби банку, в тому числі власні будівлі, балансовою вартістю 69,97 млн гривень та втрачені грошові кошти в сумі 88,90 млн гривень.

Але як тільки регіон ставав безпечним для клієнтів та співробітників банку, ПУМБ **одразу відновлював роботу своїх відділень**. Так банк відкрив двері відділень у Чернігові, Ірпені, Херсоні, Слов'янську, Нікополі. Загалом після стабілізації ситуації в регіоні 8 відділень відновили роботу. На кінець 2022 року працювало 206 відділень.

Ми **облаштували чергові відділення – наші пункти незламності**, в яких можна отримати весь перелік послуг, а також підзарядити телефони, доєднатися до WiFi та зігрітися. На кінець 2022 року працювало 87 чергових відділень. Загалом, 184 відділення ПУМБ були підключеними до безперебійних джерел живлення, стабільних каналів зв'язку.

Наші інкасатори, експерти з безпеки та співробітники відділень – справжні герої. Вони розробили нові логістичні маршрути аби доставити готівку та цінності. Неодноразово допомагали евакуації людей із зони бойових дій, бо знають безпечні шляхи. Наш бронетранспорт виходив разом зі співробітниками на чергування у ТрО. Касири під бомбардуваннями у Харкові, Миколаєві, Маріуполі та інших містах збирали касети з грошима. Колеги заряджали банкомати, інкасували клієнтів. Працівники відділень пішки 2-3 години добираються на роботу у містах та містечках, де не працює транспорт адже на них чекають клієнти. Інкасатори проводять у відрядженні по 2-3 доби, тому що маршрути, які раніше займали близько 6 годин, зараз займають кілька днів. Експерти з безпеки та ІТ



відбивають кібератаки та утримують стабільність всіх банківських систем, захищають дані й кошти. У нас неймовірні люди!

Банк надає можливість отримання споживчого кредитування у невеликих містах, допомагаючи підвищувати добробут населення. У 2021 році в **750 точках експрес-продажу банку** можна було отримати фінансову консультацію, а також оформити кредит на товар, кредит готівкою та кредитну картку. У **19 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». Послугами банку в невеликих містечках скористалися близько 168 тисяч клієнтів.

З 24 лютого 2022 року всі точки продажу були закриті. Відновлення роботи перших 100 точок продажу в магазинах почалося в липні 2022, а вже до вересня вся мережа в безпечних місяцях відновила повноцінну роботу з кредитування. **На кінець року працювали 550 точок продажу та 18 міні-відділень в районних центрах та в маленьких містечках.** Ми підтримали наших клієнтів кредитними канікулами, реструктуризацією кредитної заборгованості, оформленням нових кредитів на товар, готівкою чи кредитну картку.

У 2021 році у більш ніж **2,7 тисячах магазинах-партнерах**, в тому числі інтернет-магазинах, у **292 населених пунктах** України ПУМБ надавав **можливість отримати споживчий кредит на купівлю товарів та послуг.** Співробітники банку не тільки пропонували оформити продукти банку, але й навчали дистанційного управління фінансами. ПУМБ разом з партнерами-рітейлерами робили покупки клієнтів доступнішими завдяки цікавим спільним акціям, а також надавали можливості отримання розстрочок за умови оплати товару кредитною карткою. Застосування в роботі смартфонів для обслуговування дозволило значно зменшити час оформлення кредитів та зробити процес більш зручним для клієнтів. В 2021 році ПУМБ почав впроваджувати процес отримання споживчих кредитів для постійних клієнтів банку за безпаперовим процесом через додаток «ПУМБ Online».

На початку війни споживче кредитування було призупинено, але вже відновлене в серпні 2022 року. Ми розуміли, що підтримка наших партнерів та відновлення процесу кредитування в їх мережах – важливий крок для покращення їх фінансової стабільності та підтримки їх діяльності, а для клієнтів це можливість закриття своїх потреб купувати товари за рахунок кредитування, не маючи на це готівки в повному обсязі. Особливо це було важливо для підтримки внутрішньо переміщених осіб, які вимушені розпочинати нове життя і не мали іншої можливості придбати потрібні товари для облаштування побуту. **На кінець 2022 року ми вже працювали у більш ніж 3 тисячах магазинах-партнерах**, в тому числі інтернет-магазинах. В серпні 2022 ми запустили програму лояльності «партнерський кешбек» для заохочення клієнтів банку витрачати кошти в мережах наших партнерів і отримувати за це додатковий бонус у вигляді кешбеку. З серпня по грудень вигідною програмою лояльності скористувалось 4,8 тисячі клієнтів, які зробили понад 7 тисяч покупок, що дозволило нашим партнерам отримати додатковий оборот.

На кінець 2021 року ПУМБ обслуговував **понад 1,7 млн активних приватних клієнтів.** За рік база клієнтів збільшилася на 260 тисяч клієнтів - 13,9%. Збільшилась і транзакційна активність клієнтів за рік на 25% - зросла з 13 до 20 операцій на місяць.

Найпопулярнішим продуктом банку стала кредитна картка всеМОЖУ. На кінець 2021 року її оформили 911 тисяч клієнтів. За версією рейтингу Prostobank Awards «Найкращі банківські продукти 2021 року» компанії «Простобанк Консалтинг» кредитна картка всеМОЖУ отримала золото у номінації «Кредитні картки». Журі відзначило всеМОЖУ за

зручні та вигідні умови. Наші клієнти стали також більше користуватися кешбеком, тому що він з'явився в мобільному додатку. Крім того, завдяки привабливим відсотковим ставкам і надійності банку зріс попит на накопичувальні продукти – термінові депозити і до запитання.

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. Більшість клієнтів обирала мобільний додаток для вирішення фінансових питань. За 2021 рік ще понад 300 тисяч клієнтів оцінили додаток. На кінець року «ПУМБ Online» налічував 1,2 млн активних користувачів.

У 2022 році ПУМБ було важливо підтримати своїх клієнтів. Одним із перших наших рішень у лютому 2022 стало збереження кредитних лімітів на картках - ми дали змогу клієнтам користуватися кредитними коштами, знімати готівку без перешкод у банкоматах та касах відділень. ПУМБ запровадив **кредитні канікули та знизив комісії** за користування своїми послугами. Заради безпеки намагався максимально перейти у дистанційні канали щодо роботи, обслуговування та комунікації. Наші **дистанційні канали працювали безперервно**. Попри війну, **умови користування дебетовими картками ПУМБ, зокрема всеКАРТА, залишились без змін**: безкоштовне відкриття та обслуговування картки та перекази на картки будь-яких банків України в гривні у ПУМБ Online та оплата комунальних послуг та поповнення номерів мобільних операторів у додатку — без комісії. Клієнтам банку не треба наражати себе на небезпеку, стояти в чергах або шукати найближче відділення банку – ПУМБ потурбувався і **автоматично продовжив дію усіх карток ПУМБ**.

ПУМБ **продовжив виконувати усі взяті на себе зобов'язання**. В тому числі і як банк-агент Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. Як результат виваженої політики - банку довіряють клієнти. Так, 83% клієнтів-фізосіб банку у 2022 році продовжили свої депозити.

На кінець 2022 року загальна кількість користувачів **мобільного додатку PUMB Online** збереглася – понад 1,2 млн активних користувачів. Клієнти мали змогу вирішувати свої нагальні питання без візитів до відділень. За рік війни у ПУМБ Online були реалізовані нові можливості - міжнародні перекази, кредитні канікули та рефінансування, картка єПідтримка для отримання допомоги від держави, валютні депозити, карта відділень банку, отримання квитанцій з проведених оплат, чат з онлайн-підтримкою у месенджерах.

Клієнти оцінили у війну нашу **підтримку програмами кредитних канікул та реструктуризації кредитів, якими скористалися 80% клієнтів**. Також користувалось попитом у 2022 році відкриття віртуальної дебетової картки. Разом з єПідтримкою було відкрито понад 800 тисяч карток.

На кінець 2022 року ПУМБ обслуговував **понад 1,7 млн активних приватних клієнтів**, попри війну зберіг клієнтську базу.

За 2021 рік понад 24 тисячі **пенсіонерів обрали банк ПУМБ для обслуговування пенсійних рахунків, а за 2022 рік майже 113 тисяч 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 нараховував 5% річних на залишок від тисячі гривень.

Для постраждалих від війни – отримувачів грошової допомоги від держави у 2022 році запропонована **віртуальна картка «Підтримка»**. На соціальні картки в ПУМБ клієнти отримували грошову допомогу від уряду України та міжнародних організацій, зокрема від Міжнародного Комітету Червоного Хреста в Україні та Товариства Червоного Хреста України, ЮНІСЕФ, ООН тощо.

У 2021 році банк співпрацював з **понад 20 тисячами зарплатних підприємств**, обслуговуючи понад 480 тисяч їх співробітників. У 2022 році ПУМБ **співпрацював вже з понад 26 тис. зарплатних підприємств**. Для зарплатних клієнтів пропонується безкоштовний випуск і обслуговування зарплатних карток, видача карток співробітником банку на підприємстві, навчання фінансовій грамотності, якісна та своєчасна інкасація банкоматів на підприємствах. Зарплатні клієнти можуть безкоштовно поповнювати картки ПУМБ в мережі різних терміналів по всій Україні; підключати кеш-бек у додатку ПУМБ Online; дистанційно відкривати рахунки з використанням застосунку Дія.

Забезпечення готівкою держави у війну



З початком війни ПУМБ фактично **перейшов на точкове управління кожною бригадою інкасації, постійно був на зв'язку з інкасаторами та корегував маршрути у відповідності до швидкої зміни ситуації**. Основними викликами для команди були: евакуація цінностей банку та працівників банку із зон бойових дій в умовах постійних обстрілів, бомбардувань та замінованих транспортних шляхів; підкріплення готівкою АТМ, відділень та клієнтів банку під постійними

обстрілами; відкриття нових логістичні схем постачання іноземної готівки; забезпечення додаткових заходів безпеки співробітників щодо безпечного проїзду та ідентифікації їх на блокпостах; забезпечення необхідним обсягом готівки для задоволення всіх потреб клієнтів; прискорений перехід на електронні документи, їх формування, підпис та зберігання з метою збереження персональних даних клієнтів. Оскільки ПУМБ – уповноважений банк за зберігання цінностей НБУ, то також евакуював готівку держави у безпечні регіони. Наші інкасатори – герої!

Партнерство з ФГВФО

У 2021-2022 роках ПУМБ продовжив **активно співпрацювати з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб**. За 2021 рік ПУМБ за рахунок отриманих від ФГВФО коштів здійснив виплату відшкодування 672 клієнтам неплатоспроможних банків на загальну суму 117,5 млн грн. З них 385 осіб вирішили продовжити співпрацю з ПУМБ та стали його клієнтами. За 12 місяців 2022 року ПУМБ виплатив понад 715 мільйонів 7,2 тис. українцям – вкладникам неплатоспроможних банків. Понад 1 тисячі громадян вирішили продовжити співпрацю з ПУМБ. В 2022 році ПУМБ одним з перших реалізував можливість отримання виплат відшкодування ФГВФО за заявкою клієнта в мобільному застосунку ПУМБ Online, що особливо актуально під час воєнного стану.

За 2021 рік ПУМБ сплатив зборів до ФГВФО 196,1 млн грн., а за 2022 - понад 232,4 млн грн.

Безпека даних

В банку запроваджені сучасні системи запобігання вторгнень, антивірусного захисту, шифрування даних, управління мобільними пристроями. Банк регулярно проводить тести на проникнення. Системи інформаційної безпеки банку щоденно блокують спроби атак.

Банк використовує комплексний підхід до безпеки інформації:

1. Використання спеціальних технічних засобів для боротьби з витоком інформації – DLP.
2. Регулярне проходження співробітниками банку курсів з інформаційної безпеки.
3. Створення системи розмежування прав і доступів, яка дозволяє надавати доступ до інформації клієнтів мінімально необхідній кількості співробітників.
4. Обмін конфіденційною інформацією з використанням сучасних алгоритмів шифрування.

За 2021 та 2022 роки не було хакерських атак, які б привели до витоку конфіденційних даних чи компрометації систем банку. На початку вторгнення в Україну 2022 року на банк було спрямовано декілька потужних DDOS-атак, які ПУМБ витримав без зупинки сервісів.

Під час пандемії та війни ПУМБ реалізував **можливість віддаленої роботи для частини співробітників**, при цьому **не створивши ризики для безпеки конфіденційної інформації та захищеності систем**. Для співробітників створений безконтактний доступ з використанням мобільних ідентифікаторів. Також в банку доступний **віддалений доступ до системи відеоспостереження**.

В ПУМБ **працює антифродова система кросканального моніторингу та контролю транзакцій**, яка дозволяє досягти значного зниження щомісячних втрат клієнтів ПУМБ від шахрайських операцій. В 2021 році **збережено коштів клієнтів на суму 200 млн грн**, кількість постраждалих клієнтів знижено в 2 рази. В війну ПУМБ приділяв особливу увагу шахрайським схемам, пов'язаними з соціальною інженерією, збором коштів для захисників, орендою житла переселенцями. За рік війни ми зберегли **150 млн грн на рахунках 7,5 тис. клієнтів** завдяки постійному вдосконаленню антифрод-моніторингу.

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. Служба безпеки ПУМБ співпрацює з Кіберполіцією для виявлення злочинних угруповань.

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

У «ПУМБ» **функціонує ефективна система управління ризиками**, яка відповідає вимогам Положення НБУ № 64 від 11 червня 2018 року «Щодо організації системи управління ризиками в банках України і банківських групах». Система управління ризиками є частиною загальної системи корпоративного управління банку і спрямована на забезпечення стабільного розвитку банку в рамках реалізації стратегії розвитку банку за всіма напрямками бізнесу.



Для імплементації всіх вимог НБУ розроблені наступні внутрішні нормативні документи ПУМБ:

- 1) *Декларація схильності до ризиків.* Документ визначає:
 - сукупний рівень ризик-апетиту та види ризиків, які банк має намір приймати та утримувати для досягнення бізнес-цілей;
 - максимальний рівень допустимого для банку ризику, виходячи з розміру наявних ресурсів (капіталу та потреб у ліквідності);
 - кількісні та якісні показники за видами істотних ризиків;
 - індивідуальний рівень ризик-апетиту до кожного з видів істотних ризиків;
 - види ризиків, які банк має уникати.
- 2) *Політика управління ризиками і Стратегія управління ризиками.* Документи регламентують організацію чіткого процесу з ефективного управління ризиками через встановлення меж, лімітних параметрів для кожного виду ризиків, метою якого є здійснення систематичного процесу виявлення, вимірювання моніторингу, контролю, звітності та пом'якшення всіх видів ризиків на всіх організаційних рівнях банку.

Для забезпечення стабільності та безпеки ведення бізнесу банку разом із системою управління ризиками впроваджено систему внутрішнього контролю (СВК), яка регламентована внутрішнім нормативним документом «Політика щодо організації системи внутрішнього контролю». Документ повністю відповідає вимогам Положення НБУ № 88 від 2 липня 2019 року «Про організацію системи внутрішнього контролю у банках України та банківських групах». СВК побудовано на моделі трьох ліній захисту.

На першій лінії захисту знаходяться бізнес- та підрозділи підтримки 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.

Для контролю та своєчасного реагування на будь-які події, які можуть вплинути на сталий розвиток банку, передбачена щомісячна, щоквартальна та річна звітність, що розглядається Правлінням та Наглядною радою банку. Для регулювання соціальних питань у ПУМБ розроблено та впроваджено такі нормативні документи:

- Кодекс Корпоративної етики
- Антикорупційна програма



- Кодекс корпоративного управління
- Положення щодо врегулювання конфлікту інтересів
- Порядок організації роботи лінії довіри СКМ
- Правила здійснення фінансового моніторингу
- Порядок вручення та отримання подарунків та запрошень
- Порядок навчання персоналу
- Порядок формування штатного розкладу



Щодо екологічних питань ПУМБ прийняв рішення розвивати напрямок сталого розвитку банку. Так у Декларації схильності до ризиків зафіксовано облік впливу кліматичних ризиків на кредитні ризики корпоративних клієнтів щодо втрати застав, дефолту позичальників, відсутності можливості страхування заставних об'єктів; та операційні ризики щодо втрати майна та/або зупинки роботи банку (оцінюється прямий вплив природних факторів на безперервність бізнесу) внаслідок природних катаклізмів. У 2021 році розроблена та затверджена концепція управління кліматичними ризиками в ПУМБ. Це новий напрямок, який розвиватиметься у банку в рамках Системи управління ризиками.

В 2021 основні ризики були пов'язані із забезпеченням безперервності бізнесу в умовах COVID-19. Були впроваджені заходи, які дозволили працювати ефективно та без зниження темпів ведення бізнесу. При цьому клієнти банку були забезпечені комфортними та надійними сервісами дистанційного обслуговування та обслуговування у відділеннях.

На 2022 рік перелік суттєвих ризиків банку не змінився, але з 24 лютого 2022 року змінилися причини цих ризиків. Так для кредитного та операційного ризику основними причинами їх зростання стали воєнні дії та введення військового стану в Україні. Кредитні ризики також збільшилися через втрату платоспроможності клієнтів під час війни. 78% усіх фактичних втрат від операційного ризику в 2022 році становили втрати майна та активів через воєнні дії.

ПУМБ ще у січні 2022 року розробив та затвердив чіткий план реагування по всім видам суттєвих ризиків у разі загрози воєнних дій. В частині кредитних ризиків були заздалегідь розроблені алгоритми зупинки кредитування клієнтів та сценарії реструктуризації заборгованості, що були реалізовані з березня 2022 року для зменшення кредитного навантаження на громадян та юридичних осіб України. Для запобігання втрат майна та активів були розроблені плани екстреної евакуації цінностей та персоналу, а також забезпечення безперервної роботи критичних процесів та систем. Як наслідок, втрати банку зафіксовані лише на окупованих територіях та на територіях ведення бойових дій щодо майна, яке не підлягало вивезенню через значну небезпеку, та щодо споруд, які постраждали/були зруйновані внаслідок обстрілів.

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 особливу увагу приділяє роботі зі **скаргами та пропозиціями клієнтів**. ПУМБ вибудовує єдиний центр звернень з максимальною автоматизацією процесів, швидким вирішенням проблем клієнтів, оперативним отриманням клієнтом зворотного зв'язку. Планується завершення технічних робіт у 2023 році.

З 2021 року регулярно проводиться моніторинг обробки звернень клієнтів в соціальних мережах, на форумах, виявляються невідповідності стандартам обслуговування та сучасним підходам роботи з клієнтами в публічних каналах. Проводиться навчання, розробляються нові скрипти та підходи до обслуговування. В 2022 році загальна кількість скарг знизилась по відношенню до 2021 на -24%. Основні проблеми клієнтів були пов'язані зі збоями в роботі мобільного додатку.

Понад десять років поспіль ПУМБ реалізує **програму «Таємний покупець»**, яка допомагає оцінювати якість сервісу в точках контакту з клієнтами. У 2021 році проведений ряд оцінок для виявлення нерозуміння чи незнання співробітниками нових продуктів банку, а також пропозицій для клієнтів щодо альтернативних каналів обслуговування. У 2022 році програма аналізувала процеси обслуговування і роль співробітників у них. Увага приділялась якісним консультаціям клієнтів.

В 2021 році ПУМБ посилив **дослідження та оцінювання клієнтського досвіду**. У зв'язку з пандемією і війною 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 болей 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.

У 2021-м році проведена **масова кампанія щодо переідентифікації клієнтів**. Від них з'явилося багато питань та заперечень через нерозуміння такої необхідності та незручності. Розроблені зрозумілі відповіді для клієнтів щодо процесу оновлення анкетних даних клієнтів і розміщені на сайті банку для вільного доступу. Завдяки дослідженням у 2021 році розроблений зручний для клієнта процес віддаленого оформлення та отримання дебетових карток, необхідний функціонал мобільного додатку.

Під час війни **збільшилась кількість обмежень згідно вимог НБУ** – відповідно зросла кількість блокувань рахунків Департаментом фінансового моніторингу. Дослідження виявили проблему – нерозуміння клієнтом, чому обмежений рахунок і як правильно діяти. Для покращення клієнтського шляху впроваджений процес автоматичного повідомлення клієнтів PUSH/Viber/SMS щодо блокування рахунків, причин і посиленням на сторінку з потрібною інформацією. Таким чином клієнт міг ознайомитись з переліком необхідних документів і направити їх у банк зручним шляхом – віддалено чи у відділенні.

У 2021-22 роках ПУМБ **продовжив системно працювати над інтеграцією людиноцентричного підходу** в проекти, які суттєво впливають на загальний досвід клієнта. Банк використовує дизайн-мислення для проектування рішень в межах стратегічно важливих ініціатив банку. В 2021 проведено якісне дослідження з сервіс-дизайну щодо зручності користування сайтом банку (розділ відділень/АТМ/ПТКС, інформація про банк, яка відображена на Google картах). Ініційовано оновлення сторінки банку з адресами відділень, банкоматів, враховані побажання клієнтів зі скарг, пропозицій і проведеного дослідження, ініційований договір з VISA для отримання інформації і відображення на сайті всіх АТМ України для зручності клієнтів.

Незважаючи на війну та на зниження показника NPS протягом 2022 року до 55% (у 2021 році рівень NPS становив 62 %, за результатами регулярного дослідження компанії InMind), **банк займає друге місце на ринку по рівню NPS.**

Інвестиції банку
в покращення клієнтського досвіду
в 2021 р. склали **10,8 млн грн,**
в 2022 р. склали **3,6 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 2021 рік ПУМБ **надав нові робочі місця 2474 українцям**, за 2022 рік – **857**. На кінець 2021 року в банку **працювали 8856 осіб**, на кінець 2022 - **6828 співробітників**. Протягом 2022 року, року війни, команда скоротилась на 23%. Основна причина скорочення – звільнення за власним бажанням через зміну місця проживання, зокрема виїзд за кордон.

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. У 2022 році зміни у колективний договір не вносились, діє редакція 2021 року.

На кінець 2021 року в банку працювали 6628 жінок та 2228 чоловіків (загальна кількість 8856). У ПУМБ жінок-керівників – 664 (62%), чоловіків-керівників – 400 (38%). Серед керівників структурних підрозділів банку жінок – 67 (40%), чоловіків – 101 (60%), в Правлінні 3 (30%) жінки та 7 (70%) чоловіків.

У 2022 році в банку працювали 5021 жінка та 1807 чоловіків (загальна кількість 6828), при цьому жінок-керівників 743 (68%) та чоловіків-керівників 354 (32%). Серед керівників структурних підрозділів банку жінок – 69 (40%), чоловіків – 102 (60%), в Правлінні – 3 (30%) жінки, 7 (70%) чоловіків.

З інвалідністю в ПУМБ у 2021 році працювали 333 особи, в декретах знаходились 856 співробітників. Молодих людей до 35 років у банку – 4462, старших 35 років в ПУМБ працює 3613 осіб, 781 колега старший за 50 років. У 2022 році у банку працювали: до 35 - 2422 особи, старше 35 - 3377 осіб, старше 50 - 1029 осіб, людей з інвалідністю - 324, знаходяться в декретах - 1033 колеги. У 2021-2022 роках найменший вік працівників ПУМБ складав 18-19 років.

Протягом 2021 року за **програмою добровільного медичного страхування співробітників** були застраховані 5040 співробітників (збільшення за рік на 19%), страхуванням від нещасного випадку забезпечені 414 колег. Потягом 2022 року за програмою добровільного медичного страхування застраховано 5345 співробітників, за програмою страхування від нещасного випадку – 368 колег.

До соціального пакету банку також входить **матеріальна підтримка** у разі серйозного лікування співробітників (стаціонарне лікування, хірургічне втручання, онкологія), лікування дітей та смерті близьких родичів, підтримка родини у разі смерті співробітника.

В 2021 році матеріальну допомогу отримали 827 співробітників на загальну суму – 4,4 млн грн. У 2022 році через війну банк прийняв рішення **всебічно підтримувати співробітників**. Частина співробітників банку працювала в небезпечних регіонах і отримувала **надбавку до зарплатні**. Банк надавав **матеріальну допомогу співробітникам** у разі втрати чи пошкодженні житла, поранення працівників та загибелі членів їхніх родин унаслідок бойових дій, у разі виїзду родин з окупованих територій. За 2022 рік банк **інвестував понад 139 млн у підтримку співробітників**. **Допомогу отримали понад 2,7 тисяч колег.**

Інвестиції ПУМБ
у матеріальну підтримку
співробітників під час війни
у 2022 році склали
понад 139 млн грн.

Охорона праці



У 2021-2022 роках ПУМБ традиційно інвестував у **створення безпечних, здорових і комфортних умов праці**.

В 2021 році службою охорони праці банку перевірені на відповідність вимогам охорони праці та пожежної безпеки регіональні центри, підрозділи в яких проводиться експлуатація автотранспорту, обладнання, проводяться роботи з підвищеною небезпекою. Проведені заходи для покращення рівню безпеки працівників, пожежної безпеки, профілактики нещасних випадків та аварійних ситуацій, проконтрольовано їх виконання.

Для працівників головного офісу та регіональних центрів, що керують автомобільним транспортом, за кошти банку проведено розширений медичний огляд. В підрозділах ПУМБ проведені лабораторні дослідження робочих місць на відповідність законодавству; випробування на відповідність драбин, електроінструменту, електрозахисних засобів; заміри опору ізоляції, заземлення електромережі і обладнання; технічне обслуговування обладнання. Проведені інструктажі з охорони праці і пожежної безпеки, навчання і перевірка знань працівників.

У 2022 році був створений електронний курс з питань охорони праці та пожежної безпеки для працівників, які працюють дистанційно. Актуалізовані інструкції з охорони праці та пожежної безпеки. У зв'язку з екстремними відключеннями електропостачання відділень з відповідальними особами за безпечну експлуатацію встановлених генераторів проведені інструктажі з питань охорони праці та пожежної безпеки, безпечної експлуатації генераторів, а також навчання в учбових центрах з питань електробезпеки, пожежної безпеки, загальних питань охорони праці. В медзакладах проведені передрейсові, попередні та періодичні медичні огляди водіїв. Приміщення і будівлі забезпечувались вогнегасниками, їх технічне обслуговування, проведення обслуговування пожежних кранів та пожежних рукавів. Перевірялась відповідність шляхів евакуації та виходів, систем оповіщення при надзвичайних ситуаціях. Через війну закуповувались медичні тактичні аптечки у підрозділи банку для зупинки кровотечі та надання медичної допомоги у разі поранень.

За 2021 рік та 2022 роки зареєстровано по одному нещасному випадку 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.

Інвестиції ПУМБ
в охорону праці та
безпеку співробітників
склали:

у 2021 р. – понад **16,5** млн грн
у 2022 р. - понад **7,9** млн грн.

Розвиток та навчання персоналу



В 2021 році в навчанні переважав онлайн формат і це дозволило охопити навчальними заходами значно більше співробітників. Кількість проведених навчань та тих, хто пройшов навчання, збільшилась більш ніж втричі порівняно з попереднім роком. **1500 співробітників** відвідали **3113 зовнішніх курсів, тренінгів та конференцій**. Штатні та внутрішні тренери банку провели **2190 внутрішніх тренінгів**, які відвідали **5450 співробітників**. Дистанційне навчання за різними напрямками діяльності пройшли 100% працюючого персоналу.

Одним з найважливіших напрямів навчання в 2021 році став **Agile**. Проведено навчання в рамках **Програми розвитку Chapter Leads** для Product Owners. Регулярні вебінари з основ Agile могли відвідати всі співробітники банку. **Більш ніж 350 керівників** різних підрозділів банку вдосконалювали свої управлінські компетенції на **тренінгах Програми розвитку керівників «Школа менеджменту»**. В рамках оновленої **Програми розвитку керуючих відділеннями «Branch Management School» 200 керівників** відвідали **10 вебінарів** з різних навичок менеджменту. **50 керівників департаментів та управлінь** взяли участь в **курсі MiniMBA**, де отримували поглиблені навички та знання про ризик-менеджмент, лідерство та управління фінансами.

В 2021 році ПУМБ продовжив супровід керівників в **процесі адаптації нових співробітників**. Запущено в роботу **Чат-бот з адаптації**, в якому нові співробітники можуть отримати інформацію про банк та направити своє запитання для отримання оперативної відповіді. Продовжив роботу і внутрішній **Speaking club**, в якому співробітники банку мали змогу практикувати свої навички спілкування англійською.

Навіть у **війну банк не зупиняв розвиток команди**. У 2022 році для співробітників проведено **навчання з 248 унікальних тем**. **4 351 працівник** пройшов **одне та більше навчань**, загальна кількість учасників навчальних заходів 23 230, тобто працівники відвідали в середньому по 5 навчальних заходів банку.



ПУМБ провів **навчання команд мережі відділень першої долікарської допомоги**. Програму навчання пройшли 22 навчальні групи (357 працівників відділень) у 10 містах України. В рамках курсу професійні інструктори контрольно-рятувальної служби «Північ» навчили наших колег теорії і допомогли відпрацювати на практиці навички за протоколом НАТО – M.A.R.C.H.

Програма підтримки «ПУМБ, тримаймося!» включає в себе однойменний телеграм-канал [Wewillsurvive_fuib](#) та вебінари і тренінги від зовнішніх експертів. У телеграм-каналі публікується корисна інформація та поради від психологів, а також аналітична інформація (новини та прогнози від українських та іноземних експертів, економістів, політологів тощо). До каналу приєднався **1251 колега**. Проведено **25 вебінарів** із загальною кількістю учасників **3929**, поговорили на актуальні теми психологічної підтримки, здобули навичок щодо віддаленого та кризового менеджменту, емоційної грамотності тощо.

Ініційована програма «Говоримо українською» для підтримки наших колег, які усвідомлено вирішили перейти на спілкування українською мовою. В однойменному телеграм-каналі [Speak ukrainian](#) публікується корисна інформація, уроки української, підказки та цікавинки. Канал налічував понад **862** підписники і високо оцінений колегами. Проводиться цикл онлайн-зустрічей **«Жива розмова»** – особистості, в яких є досвід переходу на спілкування українською, діляться порадами та рекомендаціями, цікавими, кумедними (та не дуже) випадками на цьому шляху і надихають своїм прикладом. Крім наших колег на живі розмови завітали зовнішні спікери Юнона Лотоцька, Ірма Вітовська, Сашко Лірник, Ваче Давтян, Оріся Демська та інші й поділилися своїм досвідом. Програма «Говоримо Українською» отримала перемогу Премії «HR Brand 2022 року» в номінації «Визнання професійного журі».



В грудні 2022 р. ПУМБ доєднався до **ініціативи першої леді України Олени Зеленської «Самодопомога Плюс»** - групового курсу управління стресом для дорослих, які постраждали від вкрай несприятливих обставин, розробленого ВООЗ. Навички регулювання власного психічного стану, які працівники отримають на цьому курсі, допоможуть їм використовувати підходи самопомоги для подолання стресу.

Продовжила життя програма обміну знаннями «Свій до свого по своє», яка раніше називалась Knowledge Sharing. В якості спікерів залучені працівники ПУМБ, які діляться корисною інформацією, навичками роботи з програмами та додатками. Проведено **19 вебінарів** із загальною кількістю учасників **5290**, розглянуті такі актуальні теми, як: життя з LEAN в умовах війни; штучний інтелект і Data Science; безпека корпоративних пристроїв в умовах сучасних загроз; кібергігієна та кібервійна тощо.

Для керівників запроваджено серію вебінарів **«Лідерство в умовах війни»**. Проведено **26 вебінарів** з такими спікерами як: Валерій Пекар, Ерік Найман, Марина Таран, Наталія Байкалова, та ін. Говорили про війну за незалежність, економіку України після війни,



реакції та дії у кризовій пограничній ситуації, емпатичне лідерство в кризові часи, емоційне виснаження та вигорання тощо.

У листопаді і грудні ПУМБ спільно з компанією DGM, Ізраїль реалізував **програму Leaders Development Sessions**, в рамках якої керівники послушали експертів різних сегментів бізнесу з Ізраїлю і дізнались, як Ізраїль долав схожі складнощі у часи війни.

Продовжила свою роботу **Школа менеджменту** - проведено **11 тренінгів** першого та другого модулів: базові навички менеджменту та доросле лідерство і робота з командою. **На онлайн-зустрічах ПУМБ Speaking Club** за різними рівнями колеги активно покращують навички говоріння англійською.

Інвестиції ПУМБ у розвиток і навчання співробітників у 2021 році склали 17 млн грн. У 2022 році банк інвестував понад 6,9 млн грн у розвиток та навчання – багато навчальних програм реалізовано на волонтерських засадах.

Інвестиції ПУМБ
у розвиток і
навчання співробітників склали:
у 2021 р. – 17 млн грн.
у 2022 році - 6,9 млн грн.

Мотивація та підтримка персоналу



Щорічно в ПУМБ відбувається **перегляд зарплат**. У 2021 році переглянута заробітна плата 7 897 співробітникам на підставі: загальнобанківського підвищення зарплат, зростання мінімальної зарплати в січні та грудні 2021 року, програми Кар'єрного зростання, переведення до іншого підрозділу. На 01.01.2022 середня зарплата по банку становила 26 199 грн, на 01.01.2023 – 31 212 (підвищення на 19%).

У 2021 році в ПУМБ діяли **48 постійно діючих мотиваційних програм**, з них 19 – з щомісячною виплатою бонусів, 29 – з щоквартальним преміюванням. Крім того, для додаткової мотивації співробітника, діяли понад 20-ти мотиваційних програм разового характеру. На початок 2022 року в ПУМБ діяло 50 систем мотивації. Протягом року дія мотиваційних схем призупинялась, і на кінець року відновлено 46 мотиваційних схем (92%).

У Першому Українському затверджені та діють **програми кар'єрного розвитку** для різних категорій персоналу. За 2021 рік у посаді підвищили 2089 особи (+ 85% за рік). У 2022 році підвищили у посаді 778 осіб.

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 у 2021 році увійшов до рейтингу «50 найкращих

роботодавців України-2020» за версією журналу Forbes Україна, посівши у списку 11 позицію. У 2022 році ПУМБ утримав своє місце у ТОП-50 найкращих роботодавців та зайняв першу позицію серед 5 банків.

Банк **оперативно інформує співробітників** щодо робочих та життєво важливих питань через усі канали внутрішніх комунікацій (телеграм-канал «Pumb in touch», корпоративний портал, щотижневу розсилку новин «Пульс банку» та корпоративну соцмережу Yammer). За допомогою відеозвернень від топ-менеджерів банку колеги відчувають підтримку керівництва та отримують відповіді на свої запитання. Також в банку функціонує **HR чат-бот**, за допомогою якого співробітники отримують відповіді на нагальні питання. У війну за допомогою чат-боту було опрацьовано волонтерами понад 500 звернень колег (виїзд за кордон, надання житла колезі, вакансії для переміщених, підтримка мобілізованих тощо).

Щорічно у банку проводиться **конкурс на «Найкращого співробітника року»**, переможці якого відправляються в захоплюючу поїздку за кордон або отримують фінансову винагороду. Для співробітників також реалізується надихаючий проєкт **«Клієнт – моє натхнення»**. Командостворюючий **«Футбольний турнір ПУМБ»** вимушені перенести на посткарантинний та післявоєнний час.



ПУМБ із задоволенням **надає можливість розвитку молодим людям без досвіду роботи**. Пропонує оплачуване навчання та роботу в штаті. У 2021 році команда реалізувала новий безкоштовний навчальний проєкт — **Академію Аналітики** для українських студентів та випускників технічних вишів. Проєкт викликав жвавий інтерес серед студентів. Було подано понад 2000 заявок учасників. Лекції-практикуми проводили ментори — провідні експерти

ПУМБ з різних напрямків аналітики, а також професори Київської школи економіки (KSE). За один місяць студенти отримали практичні навички роботи з базами даних на основі реальних кейсів з деперсоніфікованими даними. Пілотний курс завершили та отримали відповідні сертифікати 80 учасників, 19 з яких запросили на роботу за спеціальністю в ПУМБ. Проєкт планується продовжувати після війни.

У лютому 2021 року ПУМБ **підписав Пакт заради молоді – 2025**. Банк об'єднав зусилля з іншими компаніями, державою та освітніми організаціями для створення програм зі стажування та робочих місць для старту роботи молодих людей. Документ також націлений на сприяння підписантами у працевлаштуванні випускників вишів та надання менторської підтримки для студентів. За 2021 рік ПУМБ надав робочі місця 370 молодим спеціалістам без досвіду роботи. За 2022 рік – 26 молодим спеціалістам. Війна трохи призупинила плани щодо стажування молоді та працевлаштування, але після війни вони будуть відновлені.

У 2021 році банк вперше запровадив **Сервіс психологічної підтримки** для 3000 співробітників. З 2022 році до Сервісу мали доступ абсолютно всі співробітники. Спочатку війни сервіс припинив діяльність, але вже у 4-му кварталі 2022 року відновлено співпрацю з компанією **Wellbeing** для надання корпоративного сервісу психологічної підтримки співробітникам ПУМБ. За 4 квартал працівники отримали 104 індивідуальні психологічні консультації та всі бажаючі долучались до груп психологічної підтримки «Сильні разом», що проводяться щоденно у робочі дні і на яких можна обговорити свої проблеми, отримати відповіді від фахівця, проявити та виразити себе через допомогу іншим.

Працевлаштовані в інші підрозділи банку **140 співробітників** з відділень на тимчасово окупованих територіях, із зон активних бойових дій. За період війни **понад 100 співробітників** пройшли перекваліфікацію та працюють в інших підрозділах банку.

Крім того, в банку в листопаді 2022 року була створена **Каса взаємодопомоги**. За листопад і грудень 6 співробітників, які опинились у важких життєвих обставинах, отримали фінансову допомогу на суму 210 тисяч грн.

ПУМБ постійно вивчає досвід співробітників у банку. У 2021 році показник **eNPS**, рівень лояльності персоналу, **вирос на 28%** у порівнянні з 2020 роком (**69%**). У 2022 році рівень **eNPS зберіг високий показник, враховуючи складну ситуацію – 66%**. Під час опитування колеги відзначили: банк ефективно відреагував на виклики воєнного часу, зробив значний внесок в підтримку українського суспільства. Банк підтримує співробітників інформаційно, фінансово, мотиваційно та емоційно.

Корпоративне волонтерство

Перший Український Міжнародний Банк у 2021-2022 роках продовжив розвивати культуру волонтерства серед співробітників.

Біговий клуб PUMBRUN був створений ще на початку 2020 року командою однодумців. Його мета – не тільки фізичний розвиток співробітників, формування культури здорового способу життя, але й допомога дітям, які стикнулись з важкою хворобою. Всі тренування та забіги учасників команди ПУМБ фіксуються у додатку Strava, підсумовуються та оплачуються. Банк сплачує кошти за одне тренування – пробіжку від 3 км. Поступово сума накопичується.

За 2021 рік наші 170 бігунів провели майже 6 тисяч тренувань. Це понад 46 тисяч кілометрів зміцненого здоров'я та 120 тисяч зібраних гривень на закупівлю ліків для онкохворих дітей. ПУМБ перерахував ці кошти у Фонд «Таблеточки». Вся команда банку додала ще понад 142 тис. гривень на закупівлю ліків, відвідавши чарівну «Крамницю дарунків на здоров'я» Фонду Таблеточки до Дня Святого Миколая.



Команда ПУМБ у 2021 році вдев'яте взяла участь у наймасштабнішому спортивно-благодійному проєкті України – «Пробігу під каштанами». Банк представили 100 волонтерів. Для банку це можливість просувати здоровий спосіб життя серед співробітників та допомагати вирішенню соціальної проблеми – забезпечення сучасним обладнанням провідної клініки, де виконується корекція найскладніших вроджених вад серця дітей з перших годин після народження - Центр дитячої кардіології та кардіохірургії.

11 вересня 2021 року задля підтримки онкохворих дітей 100 волонтерів ПУМБ пробігли офлайн та онлайн у різних куточках України. «Доброран» – це підтримка онкохворих дітей на їхньому шляху до перемоги. Командний внесок банку становив 50 тисяч гривень до Фонду «Таблеточки». У 2022 році через війну і небезпеку тренувань при постійних обстрілах Біговий клуб тимчасово призупинив свою роботу.

Нашій **традиції донації крові** вже 7 років. 7 років залучення співробітників до формування культури донорства в Україні. В жовтні-листопаді 2021 р. ПУМБ вперше провів День

донора онлайн. Колеги здавали кров по всій Україні, в зручний день та час. Пандемія COVID-19 поглибила проблему з нестачею донорської крові в Україні. Кількість донацій зменшилася через страх людей інфікуватися коронавірусом, карантинні обмеження, перенесену коронавірусну хворобу донорами та необхідний період відновлення. Пумбівці намагались змінити ситуацію на краще – здавали кров у зручний день, час, по всій Україні. В рамках Дня донора онлайн 63 співробітники банку стали донорами. Наші колеги допомогли 189 українцям, здали 28,4 літри крові.



В листопаді 2022 року ПУМБ провів **День донора в рамках соціального проєкту «Ми однієї крові»**. 50 співробітників, в тому числі 2 члена Правління, здали 22 л крові для поранених. 150 захисників отримали шанс на життя. На виїзну донацію в банк приїжджала медична бригада інституту Амосова та громадська організація «Агенти крові». В війну дуже потрібна кров. Масивна кровотеча – найпоширеніша та найчастіша причина загибелі в зонах бойових дій.

Зупинити кров та зробити переливання крові – врятувати життя.

Традиційно восени ПУМБ **озеленює території присутності бізнесу** у різних регіонах України. У 2021 році екоতোлки відбулися у Києві, Одесі, Білгород-Дністровському, Кам'янському, Дніпрорудному, Херсоні, Чорноморську, Первомайську, Новій Каховці, Харкові, Львові, Першотравенську, Маріуполі, Бердянську, Курахово. 130 пумбівців висадили 335 дерев і 175 кущів. Екоতোлки – це можливість не тільки зробити зеленішими свої рідні міста, але й зміцнити команду. В 2022 році толоки не проводились через небезпеку (знаходження залишків вибухових пристроїв).

На початку війни, у лютому 2022 року ініціативна група банку створила **Координаційний центр із розселення працівників на Західній Україні та надання необхідної допомоги**. Команда Центру підтримувала всіх бажаючих працівників за телефоном, у телеграм в чат-боті та волонтерській спільноті. Волонтери-співробітники з різних регіонів разом опрацювали понад 1450 запитів. Допомога надана українським родинам у скрутних становищах, військовим, лікарям.



У банку створений **Фонд допомоги мобілізованим співробітникам ПУМБ** – збір коштів працівниками на необхідне для наших захисників. Ми разом надали допомогу 142 мобілізованим співробітникам, чоловікам та синам наших співробітниць на 1,9 млн гривень. Закуповувався тактичний одяг та взуття, засоби захисту, спальники, рюкзаки, форма, аптечки тощо. Банк на 1,3 млн грн закупив ізраїльські бронежилети для колег. Мобілізовані колеги і далі отримують повну зарплатню, за ними збережені посади. Всі будуть працевлаштовані після повернення з фронту.

Правління банку надає підтримку волонтерським ініціативам працівників шляхом фінансування організаційних заходів для їх реалізації: надання приміщень, транспортування працівників, придбання допоміжних матеріалів тощо. Співробітники можуть волонтерити у робочий час, за домовленістю з керівником. У 2022 році був проведений конкурс серед волонтерів і обрана найкраща волонтерка, яка була нагороджена разом з кращими співробітниками року.



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 мобільному банкінгу та терміналах самообслуговування. Це суттєва економія природних ресурсів та енергії, які потрібні були би для організації роботи відділень. Онлайн-банкінгом ПУМБ у 2021 році активно користувалися 1,2 млн клієнтів (+66% за рік). У 2022 році збереглась кількість активних користувачів зручного додатку.

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 2021-2022 роках 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 у 2021 році знизилось на 406 751 кВт*год. Споживання електроенергії в 2022 році зменшилось на 1 042 731 кВт*годин у порівнянні з 2021 роком. Значна економія відбулася за рахунок виконання вимог світломаскування, відключення зовнішньої реклами, а також за рахунок втрат частини відділень або призупинення їх роботи.

За 2021 рік банк **передав на вторинну переробку** 93,7 тон паперу (зменшення використання паперу за рік на 36%). У 2022 році передано на вторинну переробку – 81,5 тон паперу.

ПУМБ **передав у 2021 році на утилізацію** 10,6 тони небезпечних відходів, а також 0,2 тони пластикових банківських карток (зменшення пластику за рік на 87%, в тому числі через впровадження віртуальних карток). У 2022 році банк передав на утилізацію також 0,2 тони пластику, небезпечних відходів – 5,2 тони.

У 2021-22 роках у головному офісі банку **продовжився збір відпрацьованих батарейок**. Всього зібрано і передано на утилізацію у 2021 році 12 кг. У 2022 році батарейок мало зібрано через війну і не передавались на утилізацію.

У вивезення побутових відходів та утилізацію шкідливих відходів банк у 2021 році інвестував 700 000 грн., у 2022 - 428 907 грн.

Інвестиції банку
в охорону навколишнього середовища
склали:
в 2021 р. – 700 тис. грн.
в 2022 р. – 428,9 тис. грн.



ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

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

Політика

У 2022 році наш банк оновив **Кодекс корпоративної етики ПУМБ**, який враховує найкращі практики у сфері корпоративної культури та етики, а також 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 2022 році оновлено **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 **2021-22 роках ПУМБ не зафіксував факти кримінального переслідування співробітників у зв'язку з корупційними порушеннями**. Методика боротьби з корупцією консервативна, основні заходи – навчання, реагування на звернення клієнтів та персоналу банку, перевірка обґрунтованості надання благодійної допомоги.

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.

Національним банком України у 2022 році, з першого дня початку широкомасштабного вторгнення росії, було введено низку обмежень, спрямованих на збереження економіки, стримування стрімкості інфляційних процесів, запобігання обезцінення національної валюти та витоку коштів за кордон, недопустимість співпраці будь-яким чином з агресором. Зокрема, було встановлено:

- заборону обігу російських та білоруських рублів;
- заборону обслуговування та встановлення ділових відносин з фізичними особами - громадянами росії та білорусі, юридичними особами, де кінцеві бенефіціарні власники - громадяни росії та білорусі;
- встановлені ліміти на зняття готівки, на проведення транскордонних операцій, обмеження по достроковому розірванню договорів по депозитам по окремих категоріям вкладників;
- встановлені обмеження, пов'язані з купівлею-продажем валюти як фізичними, так і юридичними особами;
- вимоги до організації роботи відділень та посилення забезпечення безперервності процесів (наявність генераторів та додаткових каналів зв'язку).

Банком забезпечується виконання всіх вимог НБУ, запроваджених на час дії воєнного стану. У сфері забезпечення вимог щодо захисту прав споживачів в ПУМБ діє механізм оцінки задоволеності клієнтів і співробітників – **NPS**, який передбачає, крім іншого, проактивне реагування на негативні фактори в діяльності банку. Попри війну обидва показники лишилися на високому рівні.

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 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.

З 2012 року в банку функціонує, а в 2022 році оновлений «**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 2022р. оновлений «**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 2021-22 роках 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 2022 році оновлено «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.

Щорічно та на постійній основі ПУМБ впроваджує зміни у системі внутрішнього контролю, системі 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, корпоративну соцмережу Yammer 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 2021 та 2022 роках році електронний курс по комплаєнс було оновлено, його пройшли понад 86% та 81% персоналу банку відповідно.

Крім того, з метою підвищення рівня знань антикорупційного законодавства України, міжнародних норм у сфері боротьби з корупцією недержавними юридичними особами і Антикорупційної програми ПУМБ розроблений і впроваджений електронний курс для персоналу з протидії корупції. В 2022 році 98% персоналу пройшли цей курс навчання.

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 будь-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.