



Новое качество



2012

Годовой отчет

# Содержание

- 3 Обращение Председателей Правления и Наблюдательного совета
- 5 Обзор банковского рынка
- 7 Основные финансовые результаты
- 16 Стратегические приоритеты
- 31 Корпоративное управление

Консолидированная финансовая отчетность и Примечания к  
финансовой отчетности

Корпоративная социальная ответственность

# Обращение

В 2012 году ПУМБ оставался одним из наиболее прибыльных, финансово устойчивых и эффективных банков в отрасли. Мы отпраздновали двадцатилетие успешной работы с клиентами, укрепили позиции в десятке крупнейших банков Украины и пересмотрели действующую пятилетнюю стратегию развития, сосредоточившись на качественном росте.



**ПУМБ** продолжает наращивать бизнес с фокусом на операционной эффективности и качестве обслуживания клиентов.

Команда Банка работает во всех сегментах и развивает полную линейку продуктов и сервисов для компаний и частных лиц, предлагая инновационные каналы, продукты и форматы обслуживания.



Илья Архипов, Председатель Наблюдательного совета  
и Сергей Черненко, Председатель Правления ПУМБ

## Финансовые результаты ПУМБ

Финансовые результаты ПУМБ по итогам 2012 года являются стабильно высокими. Банк заработал 86 млн долл. США прибыли до резервов, что на 13% больше, чем в 2011 году, и увеличил резервирование под кредитный портфель согласно макроэкономическим ожиданиям. В итоге, чистая прибыль ПУМБ составила 34,7 млн долл. США. Качество портфеля и уровень резервирования Банка остаются одними из лучших, а соотношение кредиты/депозиты на уровне 98,7% является уникальным для отрасли.



**Рекордный рост розничных депозитов и увеличение корпоративного портфеля, опережающие аналогичные показатели по банковской системе, свидетельствуют о том, что ПУМБ — предпочтительный банк для многих корпоративных и розничных клиентов.**

Постоянное изучение клиентских потребностей и новая современная банковская платформа позволят сотрудникам Банка еще более качественно обслуживать клиентов, оперативно запускать новые продукты и предоставлять ценные и эффективные решения каждому потребителю.

Признание достижений и позитивная оценка работы команды ПУМБ со стороны клиентов, акционеров, делового сообщества и общественности в прошлом году вдохновляют нас на дальнейшее развитие гибкого и современного Банка, в центре интересов которого - клиент.

« От имени команды ПУМБ, мы рады поделиться достижениями Банка с Вами в этом онлайн Годовом отчете. »

Сергей Черненко, Председатель Правления ПУМБ и Илья Архипов,  
Председатель Наблюдательного совета ПУМБ

**Показатели эффективности ROE и ROA до резервов на уровне 2,6% и 14,1% остаются одними из лучших в банковской системе Украины.**

# Обзор банковского рынка

В 2012 году операционная среда банковского сектора Украины характеризовалась макроэкономической неопределенностью, высокими девальвационными ожиданиями и усилением административного влияния на денежно-кредитную систему.

В условиях эскалации долгового кризиса в Еврозоне, продолжающейся волатильности на международных финансовых и товарных рынках, а также внутренних политико-экономических процессов наблюдалось снижение экономического роста. Ухудшение ключевых макроэкономических показателей во II полугодии 2012 года привело к понижению суверенных кредитных рейтингов Украины международными рейтинговыми агентствами.

---

## Рост реального ВВП Украины:



По итогам 2012 года дефицит платежного баланса вырос на 70% к уровню 2011 года (до 4,2 млрд долл. США) на фоне увеличения отрицательного сальдо между экспортом и импортом товаров и услуг до 14,8 млрд. долл. США (10,2 млрд долл. США в 2011 году).

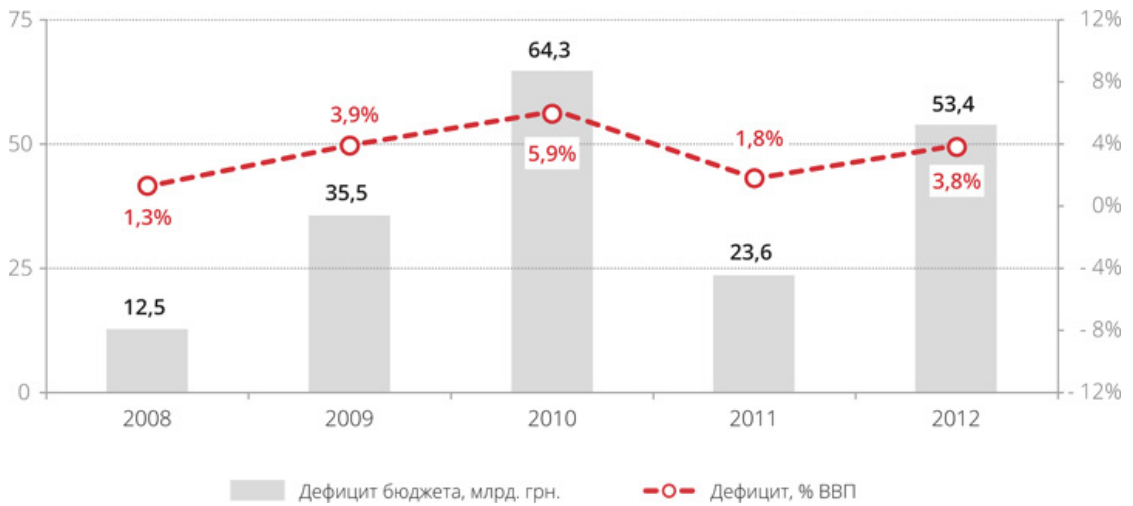
Ухудшение платежного баланса Украины и девальвационные ожидания повысили волатильность валютного рынка. При этом Национальный банк Украины сдерживал давление на национальную валюту через валютные интервенции, что обусловило сокращение золотовалютных резервов на 7,2 млрд долл. США (-22,8%) до критического уровня 24,5 млрд долл. США.

---

## В итоговом году дефицит государственного бюджета нашей страны составил 53,4 млрд грн, или 3,8% ВВП

(в 2,3 раза больше показателя за 2011 год), а общий суверенный долг увеличился на 8,9% до 64,5 млрд долл. США.

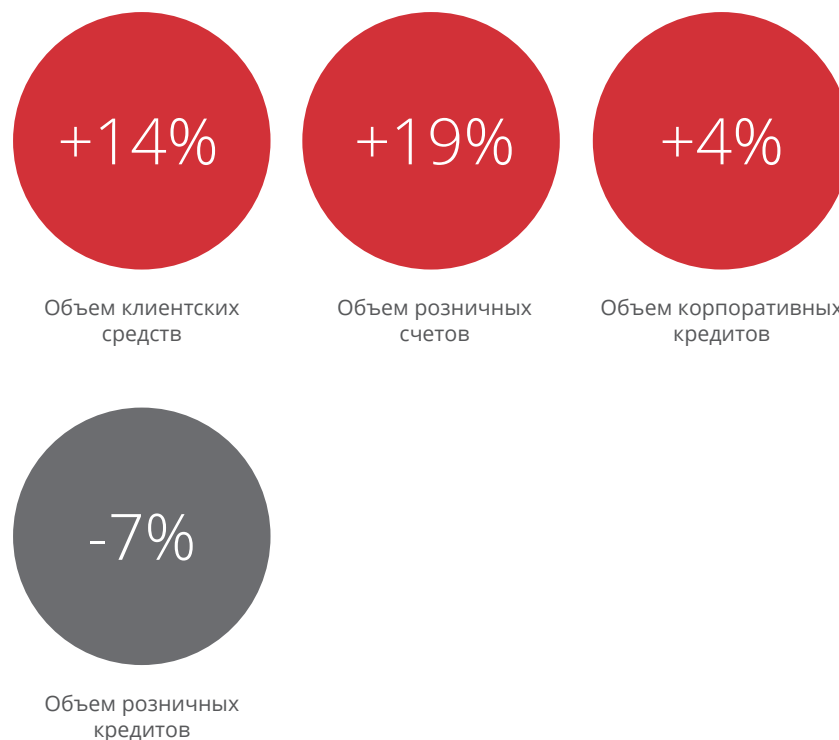
### График дефицита государственного бюджета



Неблагоприятная внешняя конъюнктура и регуляторные ограничения кредитования в валюте заставили банки ориентироваться на внутренний ресурсный рынок, повысив конкуренцию за ресурсы.

### Во II полугодии 2012 года банковская система работала под давлением сниженной гривневой ликвидности,

вызванной монетарной политикой Национального банка Украины по удержанию валютного курса и перетоком гривневых средств частных клиентов в валютные. Как следствие, кредитование реального сектора в течение года было сдержанным, а в рознице преобладало высокомаржинальное потребительское кредитование.



Одной из главных рыночных тенденций 2012 года стал уход зарубежных банков с украинского рынка вследствие обострившихся долговых проблем Еврозоны и ограниченных возможностей для поддержания дочерних банков в Украине.

За последние три года доля иностранных банков в активах банковской системы снизилась до 50% (63% на конец 2009 года). Отрасль остается достаточно фрагментированной, с долей крупнейших 10 банков на уровне 53% и 176 банками в системе.

**По итогам 2012 года банковская система впервые показала прибыль в размере 4,9 млрд грн, что главным образом вызвано сокращением расходов на создание резервов по активным операциям.**

## Основные финансовые результаты



По итогам деятельности за 2012 год ПУМБ заработал 86,0 млн долл. США прибыли до резервов и налогообложения, что на 9,9 млн долл. США (+13,0%) превышает аналогичный показатель 2011 года. Данный результат обеспечен ростом операционного дохода Банка до резервов по всем его составляющим.

Чистый процентный доход ПУМБ за 2012 год вырос относительно уровня 2011 года на 21,2 млн долл. США (+17,3%) до 143,9 млн долл. США за счет улучшения качества управления активами и пассивами Банка и совершенствования внутренних бизнес-процессов.

Давление на маржу, обусловленное ростом стоимости гривневых ресурсов во II полугодии 2012 года, было смягчено размещением средств в более высокодоходные розничные потребительские кредиты. Привлеченные ресурсы в иностранной валюте направлялись на кредитование корпоративных клиентов.

Также в 2012 году создан портфель государственных ценных бумаг, номинированных в иностранной валюте, что позволило диверсифицировать портфель ценных бумаг Банка, хеджировать валютные риски, а также получить процентный доход по данному валютному активу. В период роста ставок на гривневые ресурсы осуществлялось эффективное привлечение денежных средств и их размещение с целью получения арбитражного дохода.



Чистый комиссионный доход Банка за 2012 год увеличился на 6,0 млн долл. США (+18,5%) до 38,5 млн долл. США. Это результат роста дохода от операций с платежными картами, документарного бизнеса и комиссий от страховых компаний.

Волатильный доход Банка вырос на 4,2 млн долл. США (+23,5%) до 22,1 млн долл. США за счет увеличения дохода от операций с иностранной валютой, от производных финансовых инструментов, и меньшего, по сравнению с прошлым годом, обесценения ценных бумаг.

### **Операционные расходы ПУМБ за 2012 год увеличились на 21,5 млн долл. США (+22,2%) до 118,4 млн долл. США,**

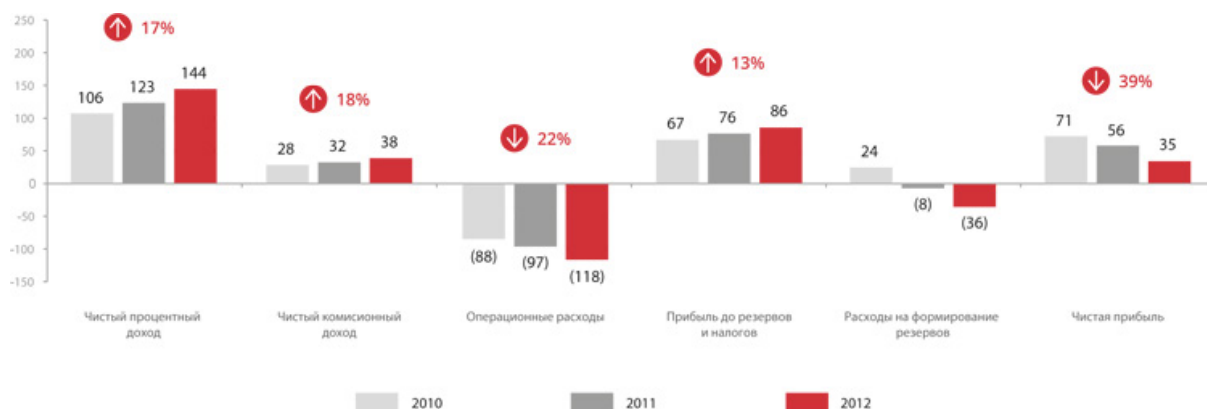
что преимущественно вызвано изменениями в организационной структуре Банка, развитием программ мотивации сотрудников и реализацией проектов, направленных на развитие бизнеса.



Расходы на формирование резервов под кредитный портфель и обязательства, связанные с кредитованием в 2012 году, составили 36,2 млн долл. США. При этом доформирование по корпоративному кредитному портфелю оказалось равным -4,7 млн долл. США, тогда как в 2011 году имело место расформирование резервов в объеме 5,4 млн долл. США. Рост обусловлен снижением стоимости залогового имущества и увеличением экспозиции залоговых объектов, что несколько компенсировалось крупными расформированиями, связанными с улучшениями сценариев по крупным дефолтам.

Доформирование по розничному кредитному портфелю составило -31,1 млн долл. США, что на 14,5 млн долл. США превышает уровень 2011 года в связи с ухудшением ожиданий по возврату по массовому портфелю, а также пересмотром сроков реализации по проблемным кредитам сегмента состоятельных клиентов.

## Формирование чистой прибыли, млн долл.США



В результате в 2012 году ПУМБ заработал 34,7 млн долл. США чистой прибыли, что на 21,7 млн долл. США (-38,5%) ниже объема прибыли 2011 года вследствие роста расходов на формирование резервов и увеличения операционных расходов Банка, что связано с реализацией проектов по развитию новых направлений деятельности.

### Активы ПУМБ на 31.12.2012 года составили 3 447,4 млн. долларов США.

Снижение до уровня 31.12.2011 на 273,5 млн долл. США (-7,3%) обусловлено оттоком «горячих» средств корпоративных клиентов, имевшихся в балансе Банка на конец 2011 года в объеме 560 млн долл. и размещенных клиентами в государственные ценные бумаги и счета в других банках. На конец 2012 года объем средств корпоративных клиентов равнялся 923,3 млн долл. США, что соответствует 5-й позиции в рейтинге украинских банков.



**Основным источником фондирования развития ПУМБ в 2012 году стали средства розничных клиентов: объем увеличился на 196,1 млн долл. США (+18,1%) до 1280,0 млн долл. США.**

Банк сохранил 8-ю позицию в отрасли, а темпы роста счетов в гривне ПУМБ (+35,0%) более чем в два раза превышали темпы роста в банковской системе (+16,3%).

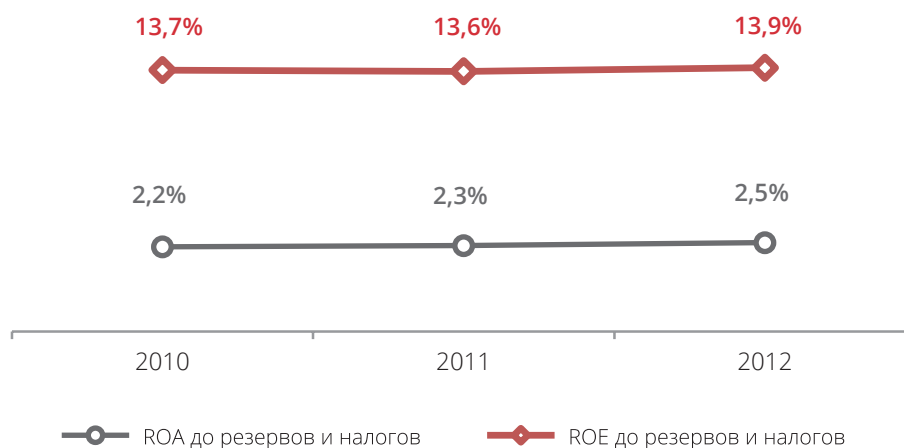
Привлеченные ресурсы Банк направлял на кредитование клиентов. За 2012 год корпоративный кредитный портфель пополнился на 109,0 млн долл. США (+6,0%) и достиг 1925,4 млн долл. США. Половину данного прироста обеспечило кредитование клиентов сегмента МСБ. По объему ссуд корпоративным клиентам ПУМБ за 2012 год поднялся на одну позицию в рейтинге НБУ, заняв 9-е место на 31.12.2012.

Розничный кредитный портфель за 2012 год увеличился на 94,7 млн долл. США (+15,6%) до 701,0 млн долл. США, что соответствует 9-й позиции в рейтинге НБУ. В целом по банковской системе в 2012-м имело место снижение объема розничных ссуд (-6,6%).

### Эффективность деятельности



### Рентабельность деятельности



## Финансовый результат корпоративного бизнеса

---

### **Корпоративный бизнес заработал 53,4 млн. долл. США прибыли, нарастив операционный доход на 21%**

В 2012 году корпоративный бизнес ПУМБ обеспечил рост операционного дохода на 20,7% (до 98,8 млн долл. США) по сравнению с уровнем 2011 года за счет:

- Увеличения чистого процентного дохода на 20,3% до 82,4 млн долл. США вследствие роста объема и маржи корпоративного кредитного портфеля;
- Увеличения чистого комиссионного дохода на 13,4% до 16,0 млн долл. США как результат роста доходов по валютнообменным и документарным операциям Банка.

Операционные расходы корпоративного бизнеса в 2012 году увеличились по сравнению с 2011-м на 4,0% и составили 38,6 млн долл. США, при этом соотношение C/I улучшилось с 45,3% в 2011 году до 39,0% в 2012-м.

6,8 млн долл. США было потрачено на формирование резервов корпоративного бизнеса в 2012 году, тогда как в 2011-м имело место расформирование резервов.

Таким образом, корпоративный бизнес Банка за 2012 год заработал 53,4 млн долл. США прибыли до налогообложения, улучшив результат прошлого года на 5,0%.

## Финансовый результат розничного бизнеса

---

### **Прибыль розничного бизнеса составила 2,6 млн долл. США, а чистый процентный доход удвоился**

Операционный доход розничного бизнеса за 2012 год составил 102,0 млн долл. США, что почти в два раза превышает уровень 2011 года (+86,9%).

Основное влияние на рост операционного дохода оказало увеличение объема чистого процентного дохода в 2,1 раза к показателю прошлого года (до 81,3 млн долл. США), что обеспечило рост объема портфеля розничных ссуд со смещением в потребительское кредитование и расширение объема клиентских средств.

<p>Комиссионный доход розничного бизнеса</p> <p><b>18.9</b></p> <p>млн долл. США</p>	<p>Торговый доход розничного бизнеса</p> <p><b>1.2</b></p> <p>млн долл. США</p>
--	---

Чистый комиссионный доход розничного бизнеса за 2012 год составил 18,9 млн долл. США, что на 25,8% превышает показатель 2011 года за счет роста доходов от операций с платежными картами и от страховых компаний.

Торговый доход розничного бизнеса незначительно увеличился (+3,4%), до 1,2 млн долл. США.

Операционные расходы розничного бизнеса в 2012 году возросли по сравнению с прошлым годом на 9,3% и составили 60,3 млн долл. США, при этом соотношение С/І улучшилось со 101,1% в 2011 году до 59,1% в 2012-м.

Рост потребительского кредитования обусловил увеличение расходов на формирование резервов в 2012 году к уровню предыдущего года в 2,4 раза до 39,1 млн долл. США.

Таким образом, по итогам 2012 года розничный бизнес заработал 2,6 млн долл. США прибыли до налогообложения. Напомним, в 2011 году был зафиксирован отрицательный результат -16,6 млн долл. США.

## Инвестиционные операции

В рамках управления ликвидностью ПУМБ в I полугодии 2012 года сформировал портфель ОВГЗ в иностранной валюте, а во II полугодии осуществил поддержку ликвидности путем размещения средств корпоративных клиентов.

<p>Операционный доход</p> <p><b>12.0</b></p> <p>млн долл. США</p>	<p>Чистый комиссионный доход</p> <p><b>3.7</b></p> <p>млн долл. США</p>	<p>Торговый доход</p> <p><b>3.4</b></p> <p>млн долл. США</p>
---	---	--

Операционный доход ПУМБ от инвестиционных операций составил 12,0 млн долл. США, что на 59,2% ниже уровня 2011 года. Основное влияние на снижение операционного дохода оказало сокращение объема чистого процентного дохода на 79,8% к показателю прошлого года до 4,7 млн долл. США как результат снижения дохода на межбанке и сокращения задолженности перед иностранными банками.

Чистый комиссионный доход от инвестиционных операций за 2012 год равен 3,7 млн долл. США, что на 6,9% ниже показателя 2011 года.

Торговый доход от инвестиционных операций увеличился на 281,0% до 3,4 млн долл. США, в основном вследствие роста маржинального дохода по дилингу.

Операционные расходы от инвестиционных операций в 2012 году сократились по сравнению с 2011-м на 4,3% и составили 6,9 млн долл. США, при этом соотношение С/И ухудшилось с 24,6% в 2011 году до 57,6% в 2012-м. Доход от расформирования резервов за 2012 год составил 0,3 млн долл. США (в предыдущем – 5,2 млн долл. США).

## Ключевые финансовые показатели ПУМБ 2012 (МСФО)

Балансовые показатели на конец периода, млн долл. США	2012	2011	Изменение 2012/2011 млн долл. США	%
Активы (net) на конец периода	3 447,4	3 720,9	(273,5)	-7,3%
Кредитный портфель (gross), в т. ч.:	2 626,4	2 422,7	203,7	8,4%
Кредиты корпоративным клиентам (gross)	1 925,4	1 816,4	109,0	6,0%
Кредиты частным клиентам (gross)	701,0	606,3	94,7	15,6%
Портфель ценных бумаг (gross)	425,1	522,9	(97,9)	-18,7%
Средства клиентов, в т. ч.:	2 203,3	2 531,3	(328,0)	-13,0%
Средства корпоративных клиентов	923,3	1 447,4	(524,1)	-36,2%
Средства частных клиентов	1 280,0	1 083,9	196,1	18,1%
Собственный капитал	633,1	604,9	28,1	4,6%
Общий капитал (Уровень 1 + Уровень 2)	662,9	651,9	11,0	1,7%

Отчет о прибылях и убытках, млн долл. США	2012	2011	Изменение 2012/2011 млн долл. США	%
Чистый процентный доход	143,9	122,7	21,2	17,3%
Чистый непроцентный доход, в т. ч.:	60,5	50,3	10,2	20,2%
Чистый комиссионный доход	38,5	32,5	6,0	18,5%
Торговый и прочий волатильный доход	22,1	17,9	4,2	23,5%
<b>Общий доход</b>	<b>204,4</b>	<b>173,0</b>	<b>31,4</b>	<b>18,2%</b>
Операционные расходы	(118,4)	(96,9)	(21,5)	22,2%
<b>Прибыль до резервов и налогов</b>	<b>86,0</b>	<b>76,1</b>	<b>9,9</b>	<b>13,0%</b>
Расходы на формирование резерва под кредитные операции	(36,2)	(7,7)	(28,5)	372,5%
Налог на прибыль	(15,2)	(12,1)	(3,1)	25,6%
<b>Чистая прибыль</b>	<b>34,7</b>	<b>56,4</b>	<b>(21,7)</b>	<b>(38,5%)</b>

Показатели эффективности	2012	2011	Изменение 2012/2011
<b>ROA до резервов</b> (Прибыль до резервов и налогов / Средние активы net)	2,5%	2,3%	0,2%
<b>ROE до резервов</b> (Прибыль до резервов и налогов / Средний капитал)	13,9%	13,6%	0,3%
<b>ROA</b> (Чистая прибыль / Средние активы net)	1,0%	1,7%	-0,7%
<b>ROE</b> (Чистая прибыль / Средний капитал)	5,6%	10,1%	-4,5%
<b>NIM</b> (Чистый процентный доход / Средние продуктивные активы net)	5,4%	5,2%	0,2%
<b>C/I</b> (Операционные расходы / Общий доход)	57,9%	56,0%	1,9%

<b>Структурные показатели (средний баланс)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>Изменение 2012/2011</b>
Кредитный портфель (net) / Средства клиентов	98,7%	93,4%	5,3%
Доля средств клиентов в обязательствах	78,9%	75,5%	3,4%
Доля текущих счетов в общем объеме средств клиентов	40,6%	45,0%	-4,4%

<b>Показатели качества активов</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>Изменение 2012/2011</b>
NPL* / Ссуды клиентам	20,9%	19,1%	1,8%
Резервы / Ссуды клиентам	14,8%	15,1%	-0,3%
Резервы / NPL*	70,7%	79,4%	-8,7%

<b>Показатели достаточности капитала</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>Изменение 2012/2011</b>
CAR (Базель)	23,5%	25,3%	-1,8%
CAR (НБУ)	17,6%	15,9%	1,8%

\* – Банк относит к NPL кредиты с просрочкой платежей 60 дней +

# Стратегические приоритеты

## Рыночные позиции ПУМБ



В 2012 году ПУМБ пересмотрел действующую стратегию и скорректировал изначальные предпосылки относительно восстановления и развития внутреннего рынка, взаимосвязанного с международными финансовыми и товарными рынками. Таким образом, в краткосрочном периоде рост бизнеса Банка будет менее агрессивным, соответственно сдержанным темпам восстановления экономики.

При этом основные направления стратегии развития Банка остаются неизменными. Команда ПУМБ продолжает строить диверсифицированный универсальный банк, центральная задача которого — удовлетворение всех потребностей клиента в банковском обслуживании, так называемый one-stop-service исключительного качества.

---

### Клиенты ПУМБ всегда смогут получить весь спектр услуг:

как полный сервис для юридических лиц, крупных, средних компаний и малых бизнесов, так и уникальное обслуживание для частных лиц, учитывающее все запросы клиентов от потребительского и ипотечного кредитования до услуг доверительного управления портфелем и даже интернет-трейдинга.





Наша стратегическая цель несколько трансформировалась: быть не просто одним из лидеров по объему бизнеса, а стать лучшим банком с точки зрения эффективности и качества обслуживания наших клиентов.



Сергей Черненко, Председатель Правления ПУМБ

В ближайшие несколько лет Банк сфокусируется в первую очередь не на увеличении доли рынка, а на повышении операционной эффективности и качества бизнеса. Правление и Наблюдательный совет ПУМБ считают первоочередным рост бизнеса не по объему, а по внутреннему содержанию – прибыльности, эффективности и качеству обслуживания клиентов.

Поэтому команда работает над пониманием эффективности деятельности Банка: процессами, продуктами, качеством оценки осуществляемых инвестиций, – все это во многом определяет эффективность и успех ПУМБ.

## Эффективность



ПУМБ продолжает инвестиции в повышение операционной эффективности и работает над улучшением внутренних процессов.



Мы снимаем с точек продаж дополнительную операционную нагрузку, чтобы они сосредоточились на еще более качественном обслуживании наших клиентов и привлечении новых пользователей услуг ПУМБ.



Наталья Косенко  
заместитель Председателя Правления по развитию сети

## Проект повышения эффективности – новая АБС

В начале 2013 года ПУМБ перешел на новую Автоматизированную Банковскую Систему (АБС), которая позволит повысить эффективность деятельности и качество сервиса, а также станет фактором создания ценности для клиентов Банка.

Эффект от внедрения новой операционной платформы клиенты ощутят постепенно, в виде повышения скорости реакции ПУМБ на их запросы, гибкости новых продуктов и предложений, а также большей эффективности банковского обслуживания.



Одной из основ нашей стратегии мы считаем удовлетворенность клиентов нашим сервисом. Изучая их потребности, мы стараемся идти вперед и улучшать наш сервис. Благодаря новой банковской системе мы получили возможность строить сервисную модель нового уровня, позволяющую обслуживать наших клиентов максимально оперативно и комфортно.



Томаш Висневский  
заместитель Председателя Правления

**Как универсальный банк ПУМБ работает во всех рыночных и клиентских сегментах. Постоянно и последовательно изучая потребности клиентов, команда Банка занимается поиском новых моделей для их обслуживания в разрезе эффективности.**



Клиент и его ожидания находятся в центре бизнес-модели ПУМБ. Для нас важно понимание как личных, так и бизнес потребностей клиентов, и мы пытаемся их удовлетворить наиболее эффективно.



Татьяна Черненко  
руководитель Департамента стратегического маркетинга

---

**ПУМБ удовлетворяет потребности клиентов и инвестирует в каналы удаленного доступа к банковским услугам.**

## Интернет-банкинг ПУМБ online

Продолжая развивать инновационные продукты и каналы удаленного доступа, в 2012 году команда ПУМБ расширила список операторов интернет, кабельного телевидения, стационарной связи, услуги которых клиент может оплатить через ПУМБ online самостоятельно и без комиссии.

Подключен прием платежей в пользу 40 компаний мобильной связи и интернет: Киевстар, МТС, Life:), Воля-Кабель, PeopleNet, Интертелеком и многих других, в т. ч. и возможность пополнения счета в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники», а также популярных онлайн-играх.

## iPUMB для Windows Phone

Весной ПУМБ выпустил мобильное приложение iPUMB на платформе Windows Phone для пользователей интернет-банкинга. В приложении реализованы основные функции интернет-версии ПУМБ online: банковские платежи, переводы между счетами, оформление депозитов в режиме онлайн, управление лимитами по платежным картам, погашение кредитов, пополнение баланса счета мобильного телефона и другие операции.

Приложение доступно в трех языковых версиях – украинской, русской и английской, и размещено для свободного скачивания в Windows Phone Market.

## iPUMB для мобильных телефонов и планшетов

В течение года было усовершенствовано приложение iPUMB для пользователей Apple iPhone. Кроме того, запущена мобильная версия ПУМБ online – специальная «легкая» веб-версия, которая позволяет полнофункционально использовать ПУМБ online на всех телефонах (а не только смартфонах и коммуникаторах), поддерживающих подключение к интернету.

# +30%

За 2012 год количество пользователей Интернет-банкинга «ПУМБ online» выросло на 30% до 231 тыс клиентов.

# +195тыс.

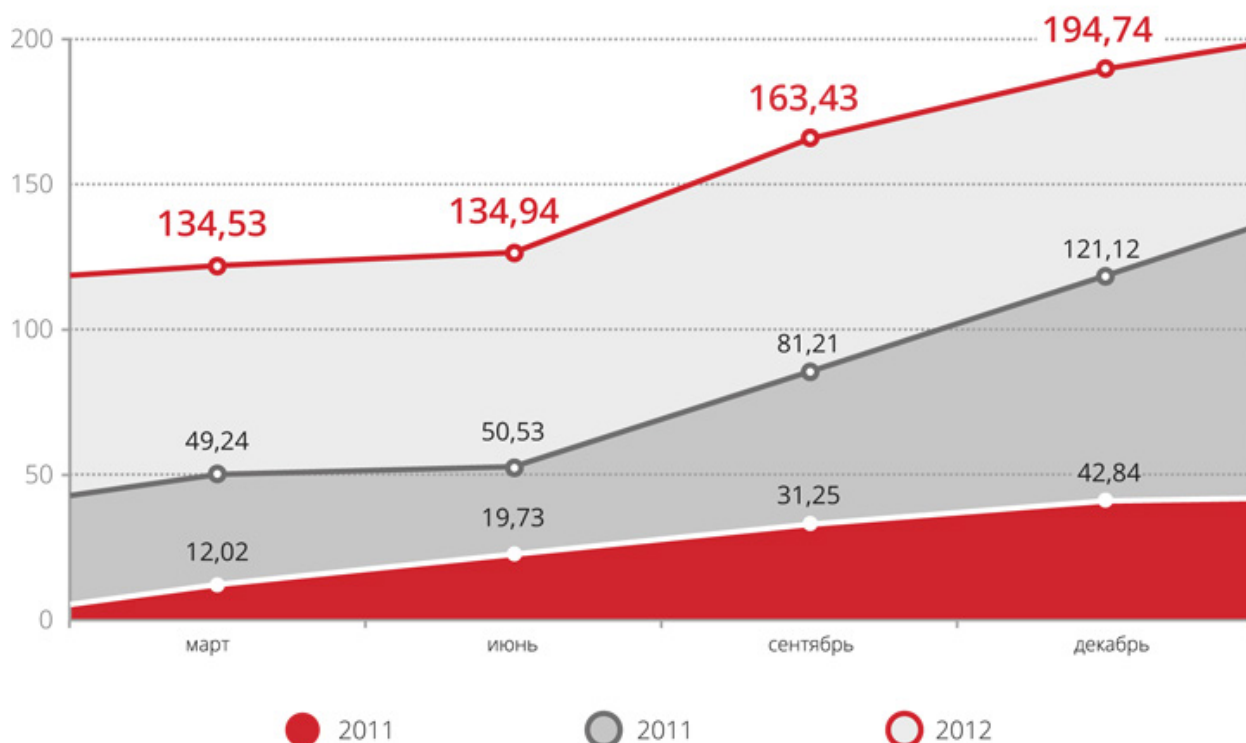
Количество активных операций в декабре 2012 года составило 195 тыс, что в 1,6 раза больше чем в декабре 2011 года.

Четверть пользователей ПУМБ online постоянно работают с этим сервисом через мобильные устройства, а в выходные дни количество таких клиентов возрастает до 40%. В планах ПУМБ — дальнейшее расширение функциональности сервиса и освоение других распространенных мобильных платформ.

## ПУМБ стал лидером рейтинга «Самые электронные банки» делового издания «ИнвестГазета»,

в котором оценивается уровень развития сервиса интернет-банкинга среди украинских банков, и был отмечен в номинации «Лучший интернет-банкинг» премии UKRAINIAN BANKER AWARDS 2012, ежегодно проводимой деловым изданием «ИнвестГазета».

## Операции в Интернет-банкинге ПУМБ online



Внутреннее качество ПУМБ находит отражение в стремлении сохранять наиболее сильную и сплоченную команду в отрасли. Политика управления персоналом направлена на формирование и удержание в Банке лучшего персонала. ПУМБ осуществляет инвестиции в развитие сотрудников, повышение эффективности и создание корпоративной культуры, которая позволяет сохранять и развивать команду, привлекая в нее новых участников. Как часть новой корпоративной культуры, внедрены система оценки деятельности руководителей, программа признания «Лучший сотрудник года», дистанционная система обучения; и согласована концепция управления кадровым резервом.

Внедряя такое количество изменений, руководство ПУМБ стремится получать обратную связь от сотрудников. Поэтому следующим шагом станет опрос мнения сотрудников и внедрение «Института внутреннего тренерства».



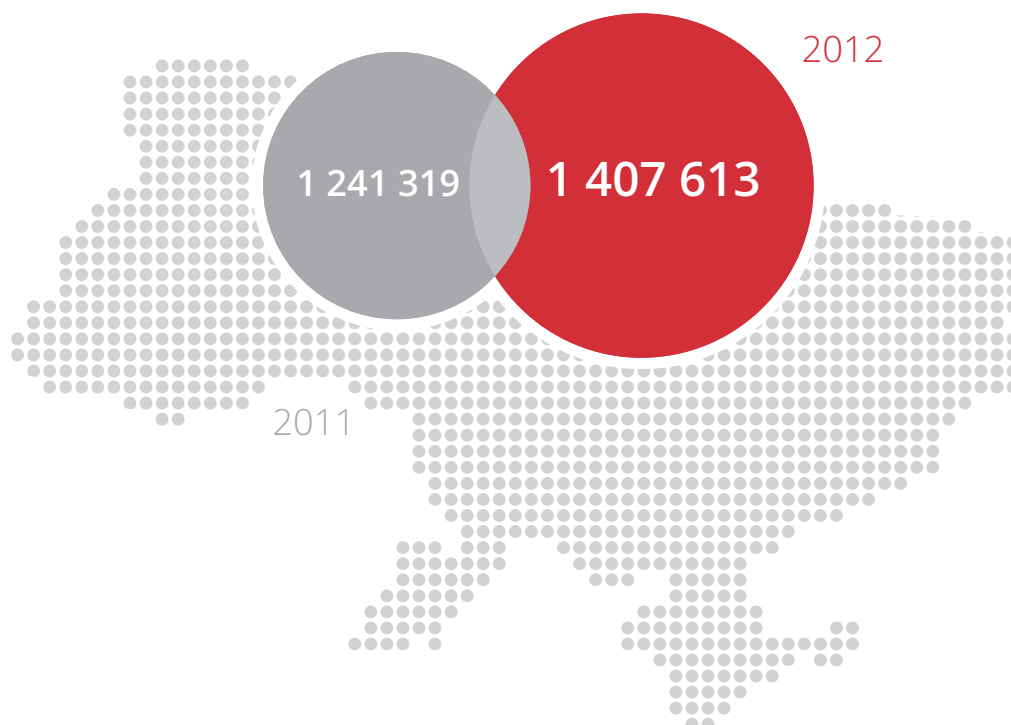
Мы заботимся о наших сотрудниках и считаем их наиболее важным фактором успеха нашего бизнеса. Поэтому мы формируем новую корпоративную культуру, проявлениями которой являются небезразличие, вовлеченность и самоотдача. Мы вводим практику проведения опросов мнения сотрудников, что позволяет услышать их приоритеты и потребности, оценить степень вовлеченности в принятие решений, лояльность, понимание стратегии и оценку работы в ПУМБ.



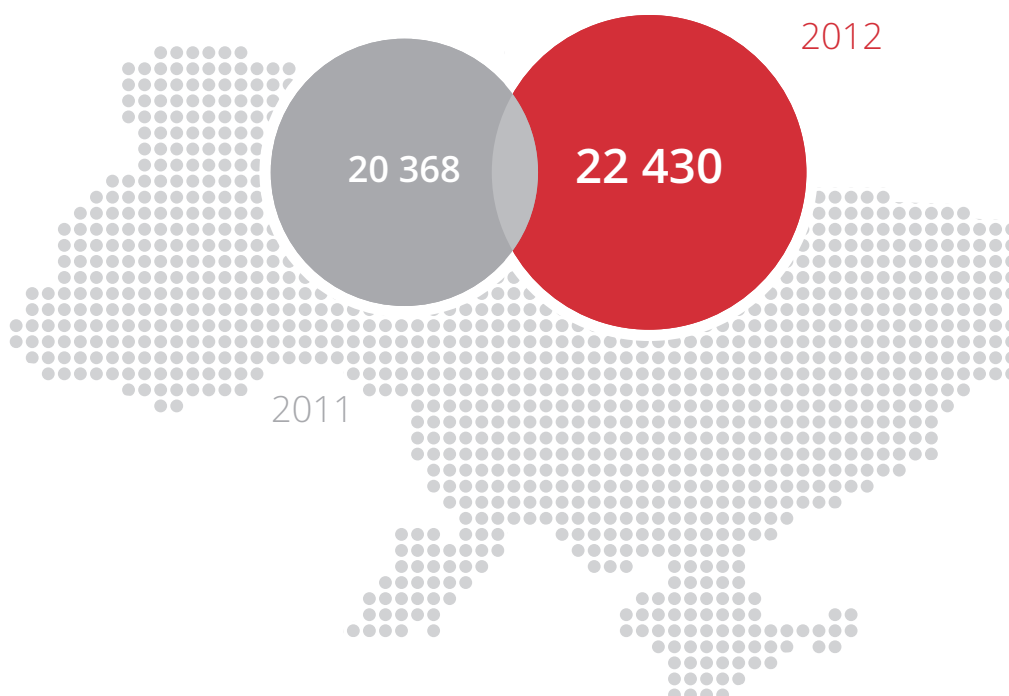
Елена Дятлова  
заместитель Председателя Правления по управлению персоналом

## Обзор бизнесов

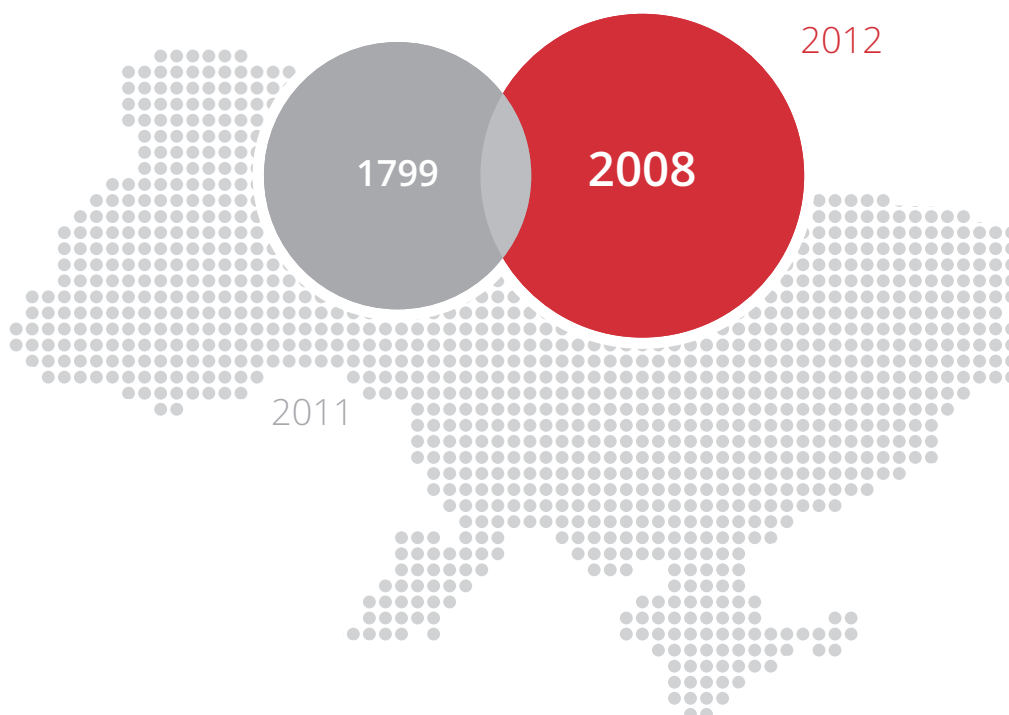
### Частные клиенты



## Малый и средний бизнес



## Корпоративный бизнес



## Корпоративный бизнес



2012 год стал еще одним успешным этапом реализации стратегии расширения рыночной доли за счет улучшения качества сервиса и предоставления клиентам наиболее профессиональных услуг на рынке. Мы улучшили диверсификацию и эффективность бизнеса, вдвое опередили рост отрасли по кредитному портфелю, вошли в тройку лучших банков страны по предоставлению документарных инструментов, стали одним из лидеров в факторинге и вошли в десятку крупнейших кредиторов агросектора. В 2013 году мы продолжим развиваться и используем платформу новой банковской системы для повышения эффективности существующих и запланированных продуктов и сервисов для каждого нашего клиентского сегмента.



Алексей Волчков  
заместитель Председателя Правления по корпоративному бизнесу

№5

по объему  
корпоративных счетов  
(919 млн. долл. США)

№9

по объему  
корпоративных кредитов  
(1 413 млн. долл. США)

№3

по приросту комиссий  
от документарных  
операций

№5

по объему портфеля  
документарных операций  
(356,7 млн. долл. США)

№1

по приросту  
факторинговых  
операций

№3

по объему  
факторинговых операций  
(200 млн. грн)

**Объем кредитов агросектору за 2012г. составил 32,7% кредитного портфеля МСБ (60,7 млн. долл. США агрокредитов).**

В корпоративном бизнесе ПУМБ продолжает реализацию стратегии, предполагающую сохранение лидирующих позиций в крупном бизнесе и диверсификацию в развитие малого и среднего бизнеса, которая включает внедрение продуктивно-сервисной модели и усиление продаж в данном сегменте. Банк активно привлекает новых клиентов и расширяет сотрудничество с существующими, обеспечивая им наиболее качественный сервис и предоставляя индивидуальные решения, используя одну из наиболее профессиональных команд специалистов в сферах кредитования, документарных операций, валютного контроля, факторинга, продаж и обслуживания клиентов.



## **В 2012 году корпоративный бизнес ПУМБ нарастил кредитный портфель и улучшил размещение ресурсов,**

а также повысил диверсификацию бизнеса, увеличив количество клиентов на свыше 2 тыс. юридических лиц и объем выдачи кредитов в сегменте малого и среднего бизнеса до 50% в новом портфеле.

Благодаря расширению сотрудничества с каждым из корпоративных клиентов и развитию документарных и валютнообменных операций команде удалось увеличить чистый комиссионный доход на 13,4%.

## **Повышая диверсификацию бизнеса, ПУМБ нарастил долю малого и среднего бизнеса в доходе корпоративного бизнеса до 20%.**

Активы МСБ выросли на 52% до 207 млн долл. США, а пассивы – на 7% до 180 млн долл. США. Доля сегмента в общем приросте активов составила 50%. Количество клиентов МСБ за 2012 год выросло на 10% до 22,6 тыс. клиентов.

Банк сохранил позиции в отрасли в ключевых для себя направлениях (таких как документарные операции и торговое финансирование) и остался маркет-мейкером по валютнообменным операциям на межбанковском валютном рынке, предложив услуги прямого дилинга клиентам, крупным и средним предприятиям.

В то время как рейтинги нашей страны снижались и вопрос выдачи лимитов на банки был непростым, высококвалифицированная команда ПУМБ увеличила объемы документарных операций на рекордные 25% по сравнению с 2011 годом и выиграла крупные знаковые сделки в прямой конкуренции с международными и восточноевропейскими банками.



## Сегментация

ПУМБ присутствует в сегменте крупных, средних и малых предприятий и для каждого сегмента создает отдельную сервисную модель и продукты.

### Крупный корпоративный бизнес

Банк продолжает использовать модель высококачественного кастомизированного обслуживания

### Средний корпоративный бизнес

По размеру и потребностям ближе к крупному корпоративному сегменту, ПУМБ стремится предоставить полный сервис по оптимальной для среднего сегмента цене.

### Малый бизнес

ПУМБ разрабатывает стандартизированные эффективные решения и обеспечил обслуживание клиентов в розничных точках продаж.

Банк подходит к каждому клиенту комплексно, удовлетворяя как бизнес-потребности собственников малого бизнеса, так и их индивидуальные запросы в сфере банковских услуг.

## Фокусные продукты

ПУМБ продолжает успешно инвестировать в развитие существующих и разработку новых продуктов для корпоративных клиентов, тем самым дополняя модель комплексного сервиса one-stop-solution.

### **Одними из ключевых для сегмента средних и малых предприятий являются документарные продукты.**

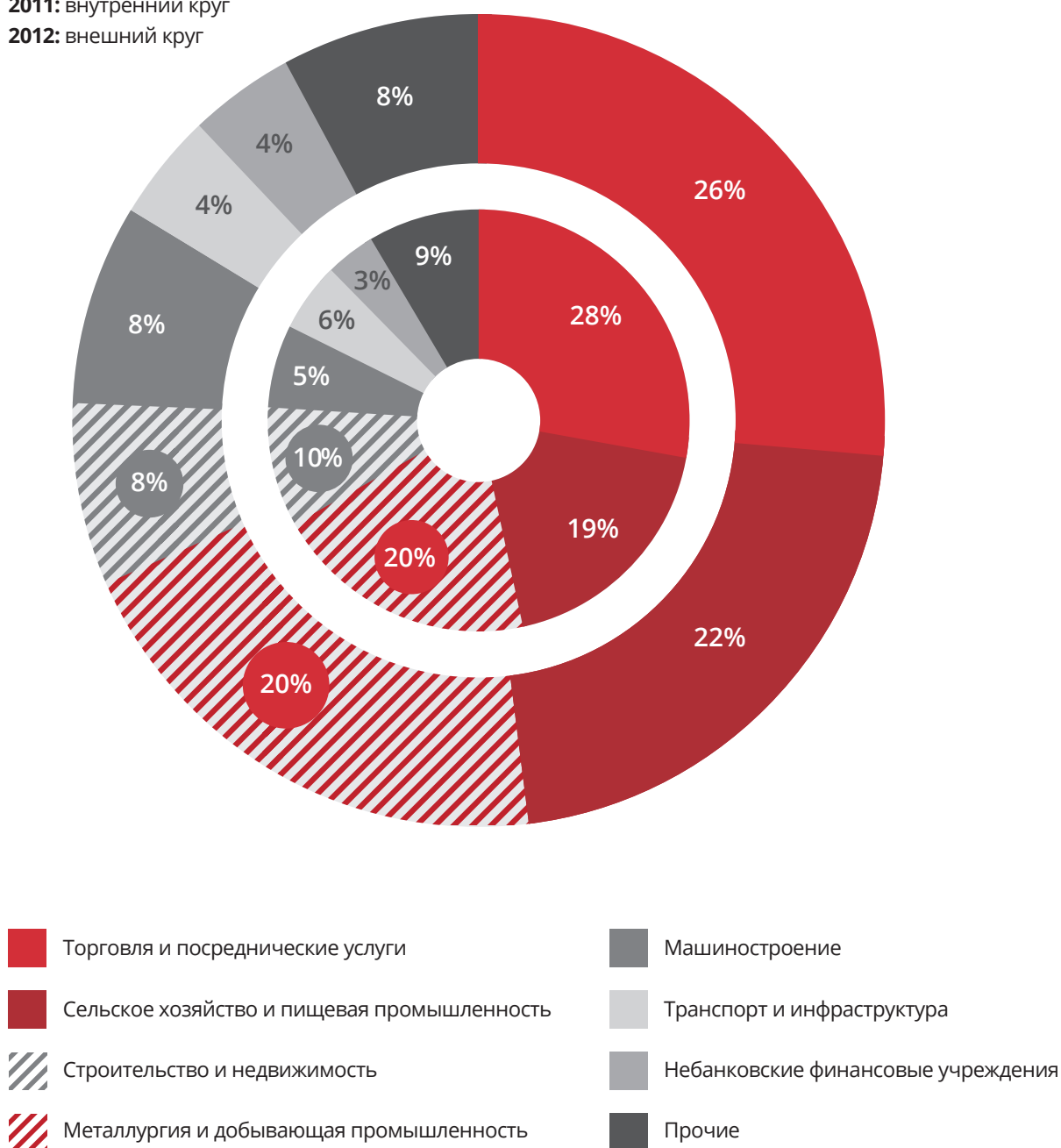
На основе проведенного анализа ПУМБ в 2012 году дополнил традиционное обслуживание внешнеэкономических операций клиентов сервисом внутренних гарантий. Банк также повысил компетенции команды и теперь предоставляет дополнительную экспертизу клиентам в работе с импортом и экспортом в качестве агента валютного контроля.

Новый продукт факторинг дополнил существующую продуктовую линейку ПУМБ для крупных и средних предприятий и стал дополнительным инструментом финансирования собственного оборотного капитала, позволяя компаниям улучшать расчеты с поставщиками при помощи факторинговых программ. Этот продукт был еще более актуальным в 2012 году в периоды дефицита гривневой ликвидности на финансовом рынке. Более того, он привлек новых клиентов, высоко оценивших компетенции и гибкость коллектива ПУМБ. Созданной в Банке команде факторинга удалось разработать и запустить продукты, процессы и сформировать портфель, что способствовало повышению рейтингов ПУМБ по факторинговым операциям в отрасли.

В 2013 году команда корпоративного бизнеса продолжает работу над проектом управления доходностью корпоративных клиентов, внедряет автоматизацию бизнес-процессов и новые функционалы на платформе новой автоматизированной банковской системы (АБС). Кроме того, Банк наращивает объемы портфелей документарных операций и торгового финансирования, траншевого кредитования для крупных и средних предприятий. В среднем бизнесе в фокусе остается сегмент агропредприятий, а также укрупнение сделок и повышение региональной диверсификации портфеля клиентов.

## Отраслевая структура корпоративного кредитного портфеля ПУМБ в 2011 и 2012 годах.

2011: внутренний круг  
2012: внешний круг



## Розничный бизнес

+42%

Больше депозитов  
розничных клиентов

+139%

Больше кредитов  
розничным клиентам

248

млн. долл. США

В портфеле  
потребительских кредитов

1

млрд. долл. США

В эквиваленте в портфеле  
розничных депозитов

№1

Самый инновационный  
банк и лучший Интернет-  
банкинг по версии  
деловых изданий

90%

Всех зарплатных клиентов  
пользуются пакетами услуг

Исходя из стратегии развития универсального банка, ПУМБ по-прежнему считает розничный бизнес зоной повышенного внимания и работает над увеличением доли розничного бизнеса в общем своем доходе. Поэтому Правление и Наблюдательный совет Банка возлагают большие надежды на Стефана Гуглиери, нового главу розничного бизнеса и исполнительного директора, присоединившегося к команде в 2012 году.

ПУМБ обеспечивает качественное развитие розничного бизнеса, основанное на удовлетворении потребностей клиентов, поэтому цель повышения качества обслуживания введена в Key Performance Indicators (KPIs) всех руководителей Банка, от топ-менеджмента до менеджеров региональной сети.

ПУМБ увеличивает взаимодействие со своими клиентами и внедрил промышленные решения, позволяющие коммуницировать с клиентами через различные каналы. Банк также предложил клиентам инновационные продукты, такие как кредиты со страховкой и пакеты услуг, а также продолжил развитие современных каналов банковского обслуживания, продолжая инвестиции в дополнительный функционал интернет-банкинга «PUMB online» и развивая сеть банкоматов и POS-терминалов.

**Для поддержания развития розничного бизнеса ПУМБ продолжит инвестировать в новый формат точек продаж**

и создание высокотехнологичной платформы, обеспечивающей оперативное принятие решений.

Банк, как и прежде, будет осуществлять поддержку и продвижение продуктов, изучая их ценность для своих клиентов.



2012 год был очень успешным годом развития и подготовки к будущему росту, инноваций и роста доходности бизнеса. Мы укрепили платформу розничного бизнеса и побили рекорд по привлечению депозитов частных лиц. Наши клиенты оценили наш получивший общественное признание интернет-банкинг ПУМБ online и его мобильные приложения, а также пакеты услуг и другие инновационные продукты. Ключевыми для нас остаются ориентация на клиента, инновационность и качественные процессы. Постепенно мы станем самым востребованным банком для частных клиентов.



Стефан Гуглиери  
исполнительный директор и глава розничного бизнеса ПУМБ

## Сегментация

Розничный бизнес ПУМБ продолжает наращивать присутствие во всех сегментах розницы с фокусом на сегмент средних клиентов и выше среднего (middle – affluent). Для каждого из сегментов Банк строит продуктово-сервисные модели, соответствующие клиентским потребностям, и удовлетворяет последние в удобном для каждого сегмента формате и по приемлемой для этих клиентов цене.

- Для массового сегмента ПУМБ предоставит возможность обслуживания на рабочих местах.
- Для сегмента средний и выше среднего дифференцированная модель обслуживания включает комплексный сервис сохранения сбережений и комфортного управления средствами; получение кэш-кредитов (овердрафтов); возможности получения автокредитов и ипотечных кредитов. Все эти услуги Банк осуществляет через удаленные каналы, интернет-банкинг и персональное обслуживание в лице менеджера, который решает все вопросы в одном месте.
- Состоятельным клиентам ПУМБ предлагает возможности сохранения сбережений и управления средствами, а также предоставляет ряд индивидуальных услуг через персональных менеджеров Persona Club. Среди новых продуктов для состоятельных клиентов – возможности доверительного управления портфелем ценных бумаг и платформа интернет-трейдинга, которые Банк развивает в текущем году.



## Депозиты

Депозитный портфель физлиц ПУМБ в 2012 году превысил 1 млрд долл. США. Рекордный рост депозитного портфеля на фоне среднерыночных депозитных ставок ПУМБ продемонстрировал высокое доверие клиентов к Банку и способность команды привлекать средства даже на непросто́м рынке.

При этом более 80% вкладов являются срочными, а более 50% депозитов размещены на срок 12 месяцев и больше. Количество операций по размещению депозитов через депозитный конструктор в ПУМБ online выросло на 90% по сравнению с 2011 годом.



## Автокредитование

В 2012 году, несмотря на непростые рыночные условия, высокие ставки и ограниченную ликвидность в отрасли, ПУМБ сохранил долю рынка в сегменте автокредитования. Банк продолжит работать над улучшением продуктового ряда и процессов, которые будут способствовать укреплению позиций ПУМБ на рынке автокредитов.



## Пакетное обслуживание

В начале года основные услуги и сервисы по выпуску и обслуживанию платежных карт ПУМБ были объединены в четыре пакета услуг. Пакеты услуг предоставили дополнительную ценность и удобство пользования услугами для потребителей, а также повысили доходность операций для ПУМБ. Уже к концу года свыше полумиллиона клиентов (около 90% всех активных зарплатных клиентов ПУМБ) перешли на пакетное обслуживание.



## Кредитная карта

Банк предложил кредитную карту своим клиентам, которые получают зарплату на счет в ПУМБ. Кредитная карта имеет льготный период до 46 дней, который распространяется как на расчеты в торговых сетях, так и на снятие наличных — уникальное для Украины предложение.

---

## ПУМБ развивает платежную культуру и инвестирует в повышение безопасности электронных платежей для своих клиентов.

В результате предпринятых Банком кампаний по активации и внедрению карточных пакетов количество карт, которыми клиенты ПУМБ рассчитывались за товары и услуги, выросло на 93%, а объем операций в POS-терминалах увеличился почти на 70%. По итогам 2012 года ПУМБ и банки-партнеры эмитировали 2 648 137 платежных карт МПС Visa International и MasterCard Worldwide (рост на 42% к 2011 году) и установили 2142 банкоматов.

Процессинговый центр ПУМБ предоставил доступ к технологии 3D-Secure для держателей платежных карт банков-партнеров. Благодаря этому сервису банки-партнеры теперь могут обеспечить своим клиентам безопасность проведения расчетов в сети интернет.

В 2012 году ПУМБ прошел аудит и получил заключение внешнего аудитора о соответствии стандартам PCI DSS, международному стандарту безопасности индустрии платежных карт.

В 2012 году также проведен аудит процессов эквайринга со стороны МПС MasterCard Worldwide, который подтвердил высокий уровень контроля мошенничества и обеспечения безопасности приема платежных карт в торговых точках, обслуживаемых ПЦ ПУМБ.

Сеть торговых POS-терминалов Первого Украинского Международного Банка (ПУМБ), четвертая по величине в Украине, по итогам 2012 года выросла на 6,5% до 6543 устройств.оборот сети увеличился на 67% до 328 млн долл. США.

## Инвестиционные операции

---

### Диверсификация портфеля ценных бумаг ПУМБ

В 2012 году Банк улучшил эффективность размещения свободных денежных средств, активно инвестируя в высокодоходные государственные ценные бумаги, объем которых увеличился на 56,7% и составил 406 млн долл. США на конец года.

Приобретение облигаций внутреннего займа (ОВГЗ), номинированными в иностранной валюте, позволила диверсифицировать портфель ценных бумаг ПУМБ, хеджировать валютные риски, а также получить процентный доход по валютному активу. Кроме того, были реализованы сделки с ценными бумагами, приносящие арбитражный доход без отвлечения ресурсов Банка.

### Межбанковский валютный рынок

Как маркет-мейкер на рынке межбанковских кредитов и депозитов, в прошедшем году ПУМБ оставался в первой тройке банков по объему портфеля.

Команда дилеров ПУМБ осуществляла форексные операции для клиентов Банка, успешно управляла собственной ликвидностью и эффективно проводила арбитражные операции на открытом рынке, используя операции типа «СВОП» и бланковое кредитование. В 2012 году выросло количество клиентов, пользующихся услугой прямого дилинга, что позволило повысить прибыльность данных операций по итогам года. Внедрение в банке новой АБС позволило автоматизировать множество процессов, в том числе и связанных с казначейскими операциями, что значительно снизило операционные риски и ускорило процесс обслуживания клиентов.

---

## Рынки капитала

В апреле 2012 года ПУМБ осуществил выпуск корпоративных облигаций ДП «Ильич Агро» (Harveast Holding) на сумму 300 млн грн для пополнения оборотного капитала холдинга.

Банк также стал платежным агентом при размещении облигаций, выплате процентного дохода и их погашении. Вместе с ПУМБ андеррайтером выступил Dragon Capital, а со-андеррайтером Альтана Капитал.

---

## Внешние заимствования

В июле 2012 года ПУМБ досрочно погасил синдицированный кредит с амортизационной схемой погашения на сумму 237 млн долл. США и процентной ставкой LIBOR+3,25%.

В рамках погашения синдицированного кредита Банк осуществил выплаты на общую сумму 31 млн долл. США. Таким образом, портфель международных заимствований ПУМБ сократился на 31 млн долл. США (11%). Сокращение портфеля международных заимствований происходило в соответствии с условиями кредитных договоров, а также благодаря надежной и устойчивой финансовой позиции Банка на рынке. Успешная кредитная история и взаимоотношения с международным инвестиционным сообществом способствуют деятельности на международных рынках капитала и кредитных рынках в будущем.

# Корпоративное управление

---

## В ПУМБ действует эффективная система корпоративного управления

Философия корпоративного управления Банка базируется на соблюдении баланса интересов всех заинтересованных сторон, взаимоотношений между акционерами и третьими лицами, открытости ведения бизнеса и информационной прозрачности, равноправии и объективности в принятии решений.

Являясь лидером по открытости информации среди акционерных обществ, ПУМБ постоянно повышает прозрачность ведения бизнеса. Чтобы акционеры и инвесторы имели возможность принимать обоснованные решения, Банк осуществляет своевременное раскрытие полной и достоверной информации, в т. ч. о своем финансовом положении и экономических показателях.

---

**Высшим органом управления ПУМБ является  
Общее собрание акционеров**

### Наблюдательный совет Банка

Наблюдательный совет Банка, избираемый Общим собранием акционеров и ему подотчетный, обеспечивает защиту прав акционеров ПУМБ и в соответствии с Уставом и действующим законодательством Украины контролирует и регулирует деятельность Правления Банка.

### Правление Банка

Правление Банка является исполнительным органом, осуществляющим текущее руководство ПУМБ и реализующим задачи, поставленные акционерами и Наблюдательным советом.

### Ревизионная комиссия

Ревизионная комиссия осуществляет проверку финансово-хозяйственной деятельности Банка, контролирует соблюдение Банком нормативно-правовых актов и законность совершаемых операций.

### Департамент внутреннего аудита

При Наблюдательном совете Банка функционирует Департамент внутреннего аудита, который содействует органам управления в обеспечении эффективной работы ПУМБ.

### Внешний аудитор

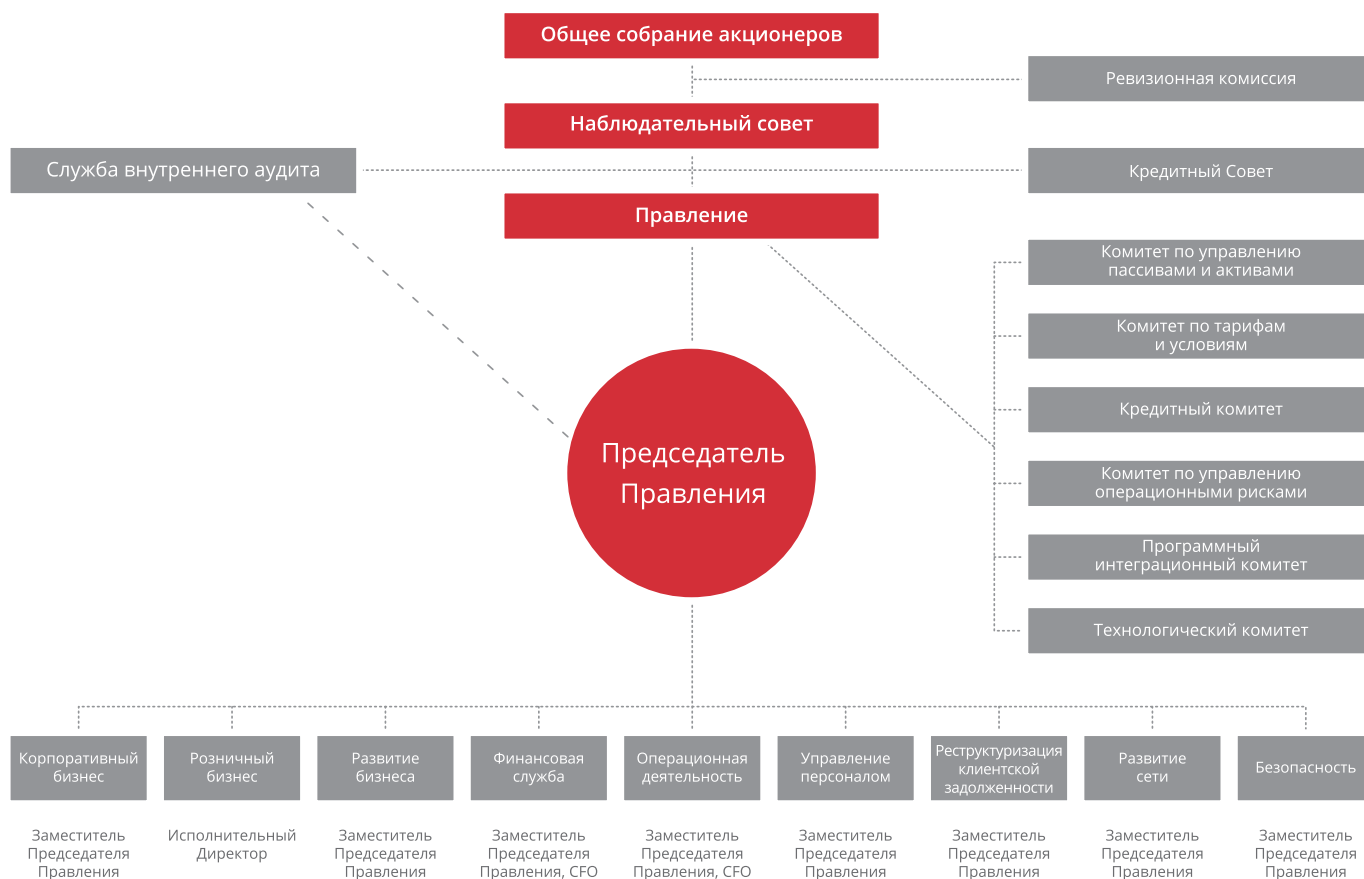
С целью проведения проверки и подтверждения финансовой отчетности Банка ежегодно привлекается внешний аудитор (аудиторская фирма), несвязанный имущественными интересами с ПУМБ и его акционерами.

### Служба комплаенс контроля

В соответствии с рекомендациями Базельского комитета по банковскому надзору в Банке функционирует Служба комплаенс контроля, которая обеспечивает выявление и устранение рисков потерь, возникающих в результате несоблюдения норм законодательства; положений внутренних документов; стандартов добросовестной конкуренции; конфликта интересов и осуществление комплексных мер по устранению причин и минимизации последствий этих рисков.



# Схема корпоративного управления ПУМБ



## Общее собрание акционеров

В 2012 году состоялось очередное годовое Общее собрание акционеров и 2 внеочередных Общих собрания акционеров ПУМБ. Вопросы внеочередных Общих собраний акционеров Банка в 2012 году касались внесения изменений в Устав ПУМБ.

## Решения Общих собраний акционеров

- На годовом Общем собрании акционеров 20 апреля 2012 года утверждены годовой отчет Банка за 2011 год, заключение внешнего аудитора касательно годового отчета ПУМБ за 2011 год, заключения Ревизионной комиссии Банка, распределена прибыль Банка за 2011 год, рассмотрены отчеты Наблюдательного совета, Правления, Ревизионной комиссии Банка по результатам деятельности в 2011 году.
- На внеочередном Общем собрании 23 августа 2012 года были утверждены изменения в Устав ПУМБ путем изложения в новой редакции, определены уполномоченные лица на подписание Устава, осуществление действий относительно согласования изменений в Устав ПУМБ с Национальным банком Украины и их государственной регистрации.

- На внеочередном Общем собрании 24 декабря 2012 года были утверждены изменения в Устав ПУМБ путем изложения в новой редакции, определены уполномоченные лица на подписание Устава, осуществление действий относительно согласования изменений в Устав ПУМБ с Национальным банком Украины и их государственной регистрации.

## Наблюдательный совет



### **Илья Архипов**

Управляющий директор SCM Advisors (UK) Limited.  
Председатель Наблюдательного Совета ПУМБ



### **Анна Дугадко**

Менеджер по развитию бизнеса АО СКМ  
Член Наблюдательного Совета ПУМБ



### **Сергей Курилко**

Заместитель директора Юридической Фирмы «Воропаев и партнеры»  
Член Наблюдательного Совета ПУМБ

## Рабочие группы при Наблюдательном совете

В целях оказания содействия Наблюдательному совету продолжают работу созданные в 2011 году Рабочая группа по аудиту и рискам, Рабочая группа по назначениям и вознаграждениям и Рабочая группа по стратегии, маркетингу и управлению брендом.

### Аудит и Риски

Рабочая группа по аудиту и рискам осуществляет надзор за системой подготовки полной и достоверной финансовой отчетности, надежностью и эффективностью системы внутреннего контроля, а также функцией риск-менеджмента в Банке.

### Назначения и вознаграждения

Рабочая группа по назначениям и вознаграждениям способствует привлечению квалифицированных специалистов и созданию необходимых стимулов для их успешной работы.

### Стратегия, маркетинг и управление брендом

Рабочая группа по стратегии, маркетингу и управлению брендом курирует проблемы стратегии развития ПУМБ и контролирует вопросы стратегического маркетинга, защиты репутации и управления брендом ПУМБ.

## Правление ПУМБ

При Правлении ПУМБ действуют Кредитный комитет, Комитет по управлению операционными рисками, Программный интеграционный комитет, Технологический комитет, Комитет по управлению активами и пассивами и Комитет по тарифам и условиям. Вы можете более подробно ознакомиться с информацией о комитетах на сайте ПУМБ.



**Сергей Черненко**

Председатель Правления



**Игорь Кожевин**

Заместитель Председателя  
Правления — Финансовый  
директор, Член Правления



**Стефан Гуглиери**

Член Правления,  
Исполнительный директор



**Алексей Волчков**

Заместитель Председателя  
Правления, Член Правления,  
Корпоративный бизнес



**Томаш Висневский**

Заместитель Председателя  
Правления, Член Правления,  
Операционный директор (COO)



**Елена Дятлова**

Заместитель Председателя  
Правления, Член Правления,  
Управление персоналом



**Наталья Косенко**

Заместитель Председателя  
Правления, Член Правления  
Развитие сети



**Константин Школяренко**

Заместитель Председателя  
Правления, Член Правления  
Реструктуризация клиентской  
задолженности



**Артур Загородников**

Заместитель Председателя  
Правления, Член Правления  
Развитие бизнеса