



Перший
Український

Річний звіт

Першого Українського
Міжнародного банку
за 2014 рік

Зміст

Вітаємо у Першому Українському

- 5 Банківська Група ПУМБ
- 6 Звернення голови правління ПУМБ
- 7 Звернення голови Спостережної ради ПУМБ
- 8 Перевірка на міцність
- 9 Разом сильніше
- 9 Довіра інвесторів

Огляд банківського ринку

- 11 Хронологія подій
- 11 Погіршення основних макроекономічних показників
- 14 Банківська система

Ефект Криму та військових дій на Донбасі на бізнес ПУМБ

- 17 Крим
- 18 Донбас

Кризове управління

- 21 Система організації безперервної діяльності

Фінансові результати

- 26 Основні фінансові показники
- 29 Кошти клієнтів
- 31 Кредити роздрібним і корпоративним клієнтам
- 33 Диверсифікація
- 34 Якість активів
- 35 Стійка капітальна база
- 36 Євробонди

Огляд фінансових результатів бізнесів

- 38 Корпоративний бізнес
- 42 Роздрібний бізнес
- 45 Географія присутності

Якість обслуговування

- 47 Якість сервісу – частина стратегії ПУМБ
- 49 Управління якістю обслуговування
- 51 Центр обслуговування клієнтів

Стратегічні пріоритети

- 53 Злиття ПУМБ і Ренесанс Кредит
- 54 Корпоративний бізнес
- 54 Роздрібний бізнес

Вітаємо у Першому Українському

Артем Нідзельський
заступник керуючого
відділенням, м.Київ



**Перший Український Міжнародний Банк
неодноразово визнавався незалежними рейтингами
одним з лідерів по розкриттю інформації про свою
діяльність серед українських банків.**

Незважаючи на виклики 2014 року, ми не знижували своїх стандартів розкриття інформації та якості обслуговування клієнтів.

Ми вдосконалювали бізнес-процеси у відповідь на нові виклики часу.

**Ми не можемо дозволити
собі невпевненість або
слабкість.**

**Ми можемо рухатися
тільки вперед.**

**Віримо, що разом з
вами ми будемо нове
майбутнє.**

Банківська група ПУМБ

- У Групу входять банки ПУМБ та «Ренесанс Капітал»
- Одні з найкращих показників стійкості та ефективності на ринку
- Частина найбільшої в Україні фінансово-промислової групи СКМ
- Універсальна бізнес-модель
- Оптимальні банківські рішення компаніям і приватним особам

2,3 млн.

приватних клієнтів

30 тис.

корпоративних
клієнтів

1000

точок присутності
по всій країні

40 із **100**

найбільших компаній
серед клієнтів

Ми створили надійний, стійкий і успішний банк для наших клієнтів

Звернення голови правління ПУМБ

Сьогодні команда Першого Українського забезпечує стабільну роботу банку в складній політичній та економічній ситуації.

Наші професіоналізм і самовіддача пройшли перевірку подіями 2014 року. Ми вдячні нашим клієнтам і партнерам за довіру. Разом ми будемо нове майбутнє нової країни.

Сергій Черненко
голова правління ПУМБ



+5,5 тис.

нових корпоративних
клієнтів

+190 тис.

нових приватних
клієнтів

2,7 млрд. грн.

прибутку до
резервів і податків

Звернення голови Наглядової ради ПУМБ



Ілля Архипов
голова Наглядової ради ПУМБ і
керуючий директор SCM Advisors
(UK) Limited

Це час перевірки на міцність
наших бізнес-моделі
та стратегії.

Кілька років тому ми обрали
шлях якісного зростання і,
завдяки цьому, банк гідно зустрів
нову кризу.

Тепер ми підсилюємо позиції
ПУМБ за рахунок об'єднання
банківських активів групи СКМ.

38%

співвідношення
операційних витрат до
загального доходу

7,3%

рекордна чиста
процентна маржа

Перевірка на міцність



ПУМБ – один з 5 найбільших банків, що успішно пройшли стрес-тест НБУ в рамках програми stand-by МВФ.

За підсумками діагностичного обстеження необхідності в докапіталізації ПУМБ не виявлено.

Даний стрес-тест був спрямований на оцінку якості активів, достатності регулятивного капіталу, капіталу першого рівня та визначення необхідних розмірів докапіталізації банку до кінця 2016 року.

Ми професіонали, і критерієм нашого професіоналізму є те, наскільки грамотно змогли вибудувати бізнес, який здатний адаптуватися під зовнішні реалії, робити довгострокові прогнози і реагувати на виклики. Вважаю, що ми впоралися із завданням і вибудували таку бізнес-модель.



Сергій Черненко
голова правління
ПУМБ

Разом сильніші

27 жовтня 2014 року загальним зібранням акціонерів ПАТ «Перший Український Міжнародний Банк» (ПУМБ) та АТ «Банк Ренесанс Капітал» (ТМ «Банк Ренесанс Кредит») прийнято рішення про реорганізацію АТ «Банк Ренесанс Капітал» шляхом приєднання до ПАТ «ПУМБ». 16 березня 2015 року відбулось юридичне об'єднання банків.



Зростання капіталу

Капітал об'єднаного ПУМБ виріс на 295 млн. грн. або на 6%



Підвищення конкурентоспроможності

Найкраща пропозиція депозитних і кредитних продуктів



Розширення географії присутності

Мережа відділень банку зросла до 157 (без зони АТО)



Довіра інвесторів

У грудні 2014 року ПУМБ отримав згоду власників єврооблігацій на зміну умов випуску.

Термін погашення був перенесений з 31 грудня 2014 р. на 31 грудня 2018 р. при збереженні ставки купона на рівні 11%.



Лідер за якістю розкриття інформації для інвесторів в 2014 році

Згідно з дослідженням Investor Relations Agency та видання «Капітал»

Огляд банківського ринку

Сергій Магдич

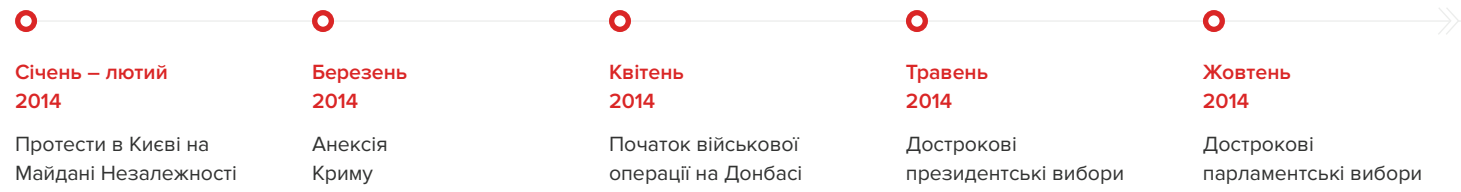
керівник департаменту
по роботі з великими
корпоративними клієнтами,
м.Київ

Олександр Чернявський

клієнт банку

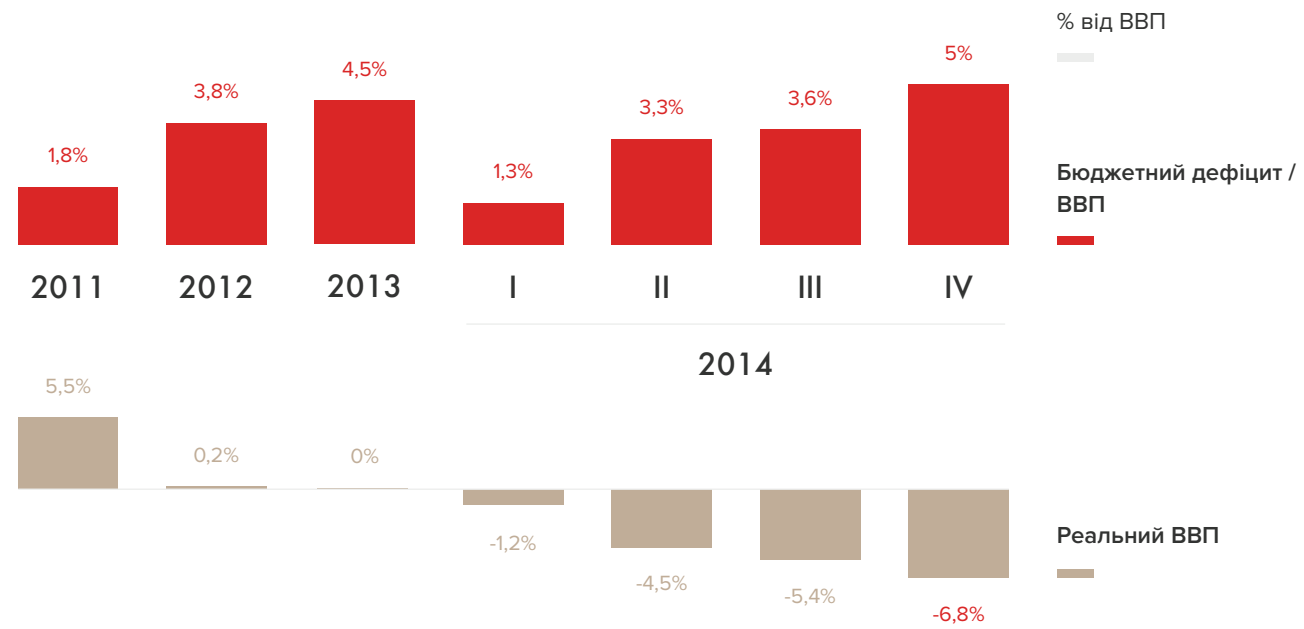


Хронологія подій



Погіршення основних макроекономічних показників

Зростання ВВП та бюджетного дефіциту

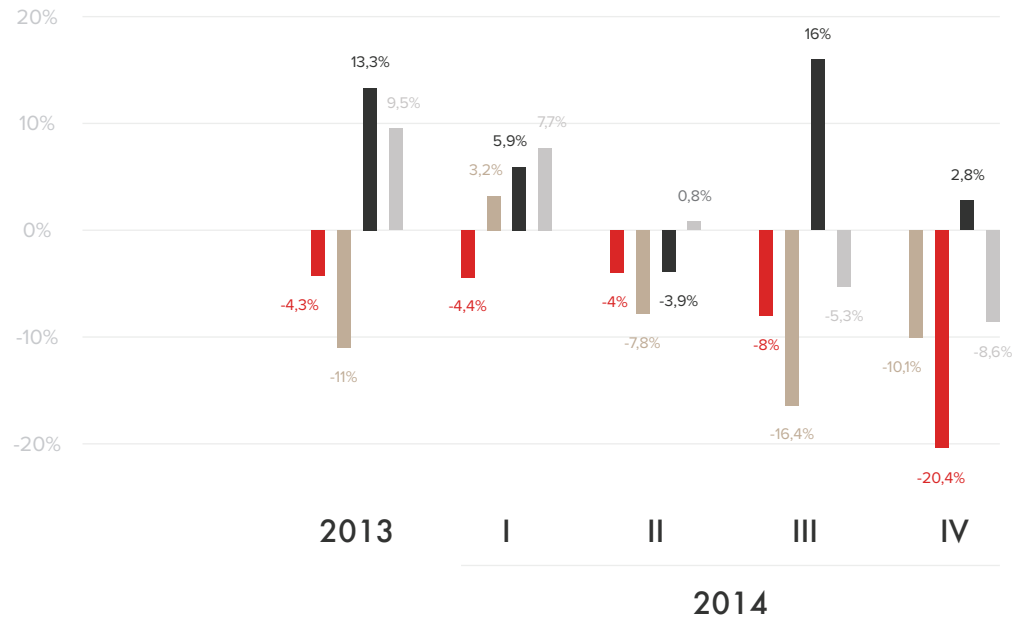


6,8%

Скорочення реального ВВП за 2014 рік

Це найбільший темп падіння ВВП з 2009 року

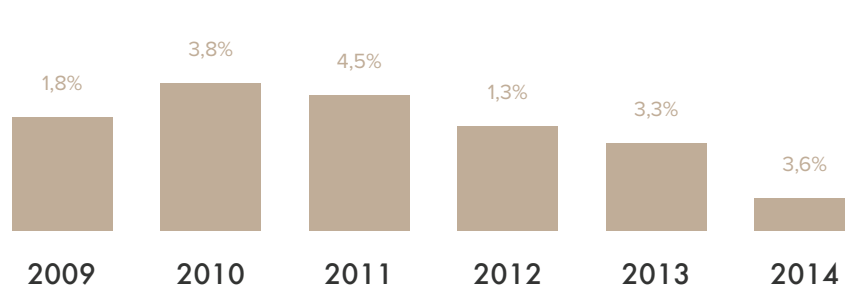
Динаміка основних секторів економіки



Підсумки 2014 року:

Промислове виробництво	-10,1%
Будівництво	-20,4%
Сільське господарство	-9,6%
Роздрібна торгівля	+2,8%

Динаміка золотовалютних резервів



Млрд. дол.

Золотовалютні резерви

12,9
млрд. дол.

Зниження золотовалютних резервів за весь 2014 рік (-63,1%)

Офіційний курс гривні



→ За 2014 рік українська гривня девальвувала по відношенню до основних іноземних валют. Так, офіційний обмінний курс гривні до долару США виріс на 97% з 7,99 грн./дол. США на 1 січня до 15,77 грн./дол. США на 31 грудня. При цьому ринковий курс досягав 22 грн./дол. США

Макро-економіка



-8,4%

Реальні доходи населення



25%

Споживча інфляція
Це найвищий показник з 2008 року

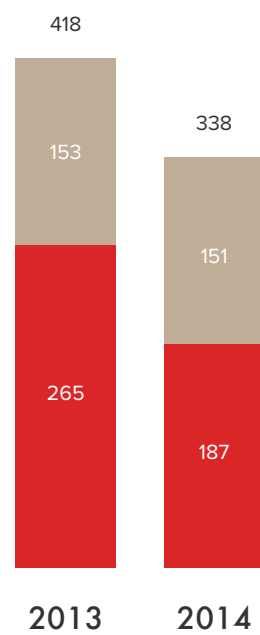


В кінці року довгостроковий суверенний рейтинг України був знижений до «ССС-» агентством Standard&Poor's

Банківська система

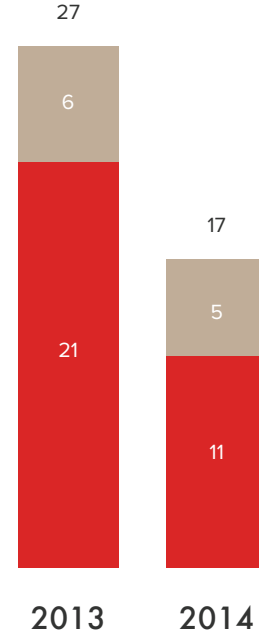
Кошти клієнтів

В гривні



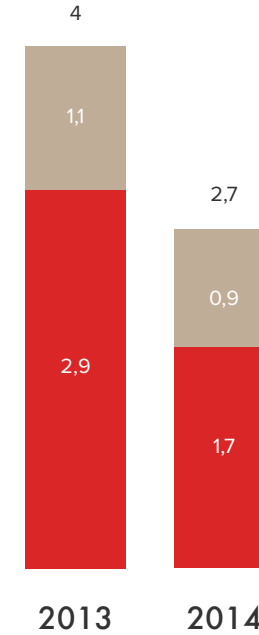
▼ 19%

В доларах США



▼ 39%

В євро



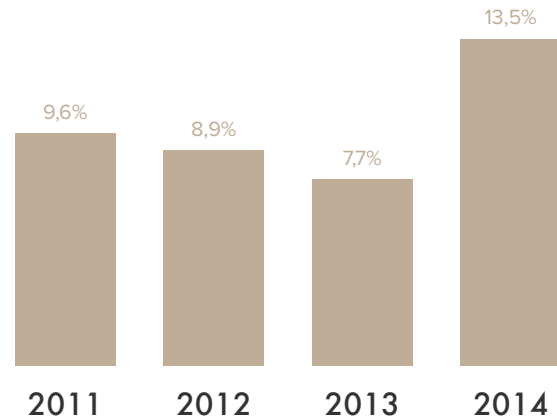
▼ 33%

Строкові рахунки

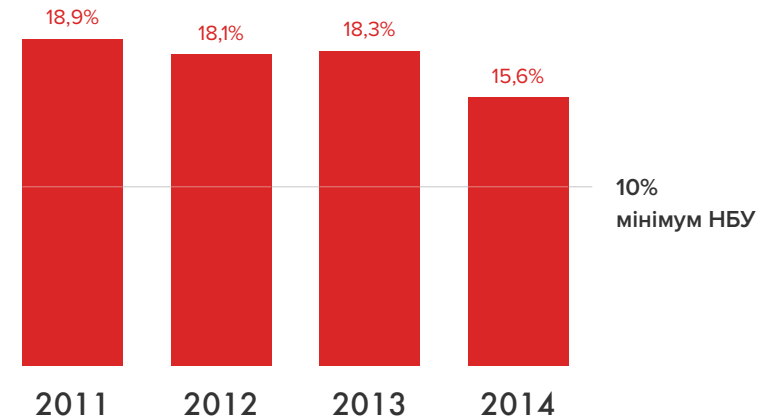
Поточні рахунки

Млрд.

Доля прострочених кредитів у загальному кредитному портфелі банків



Показник адекватності капіталу банків



Доля прострочених кредитів у загальному кредитному портфелі українських банків виросла майже у 2 рази, а показники адекватності капіталу знизились.



У 2014 році банківська система зіткнулася з безпрецедентними викликами.

Майже 50 українських банків опинилися на межі банкрутства, в них була введена тимчасова адміністрація НБУ. На вимогу МВФ Національний Банк провів стрес-тестування 15 найбільших українських банків.

ПУМБ – один з 5 найбільших банків, що успішно пройшли цей стрес-тест

Ефект Криму та військових дій на Донбасі на бізнес ПУМБ

Крим

ПУМБ зміг зберегти більшу частину кримських активів у сегменті корпоративних клієнтів, в той час як основна частина кредитів фізичних осіб загублена

Крим — це:

1,3%

частка в кредитному портфелі банку

10,4%

відрахувань в резерви

2,3%

частка в портфелі клієнтських коштів банку

Закрито:

6

відділень ПУМБ

4

відділення Ренесанс Кредит

ПУМБ на 100% виконав свої зобов'язання перед клієнтами в Криму. Ми відповідально ставимося до нашого бізнесу, клієнтів і співробітників.

Кілька тисяч клієнтів продовжили співпрацю з банком на материковій Україні.

Втрати по всьому кредитному портфелю в Криму



57%

296,8 млн.грн.

Кредити великих корпоративних клієнтів переведені на материк, більшість корпоративних позичальників сегменту малого та середнього бізнесу та приватні клієнти пішли в дефолт відразу після анексії Криму.



Сергій Черненко
голова правління
ПУМБ

Донбас

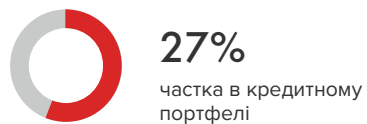
Донецька область

Кошти на поточних і депозитних рахунках



10,8 млрд. грн.

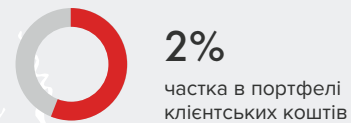
Кредитний портфель



6,6 млрд. грн.

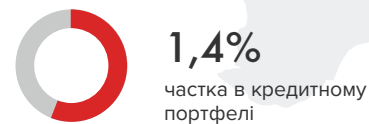
Луганська область

Кошти на поточних і депозитних рахунках



0,4 млрд. грн.

Кредитний портфель



0,3 млрд. грн.

Наслідки військових дій

42

закритих відділення
в Донецькій і
Луганській областях

197

банкоматів
залишилися в зоні
АТО

45 млн. грн.

попередня оцінка
матеріального збитку
банку

43%

відрахувань
у резерви

Значна частина бізнесу ПУМБ була зосереджена в Донецькій області.

Основним викликом 2014 року стало вимушене призупинення діяльності в одному з найбільш економічно розвинених регіонів країни.

В умовах евакуації бізнесу, ПУМБ ні на день не зупиняв роботу і продовжував повноцінно обслуговувати клієнтів на територіях, підконтрольних українській владі.




Сергій Черненко
голова правління
ПУМБ

Кризове управління

Євген Благий

головний спеціаліст відділу по роботі
із заставним майном, м.Київ





Система організації безперервної діяльності - СОБД - існує в банку вже кілька років, але вона була розрахована на короточасні кризи. Торік нам довелося переосмислити СОБД як систему гнучкого кризового управління.



Федот Єременко
Заступник голови правління з контролю за ризиками

**Повноцінне
обслуговування
клієнтів**

без затримок
платежів

100%

Виконання
зобов'язань



Система організації безперервності діяльності

На початку 2014 року створений Антикризисний комітет, що діє в режимі 24/7



Був організований альтернативний канал для проведення платежів через Київ

Завдяки цьому ПУМБ уникнув зупинення операцій після захоплення будівлі Регіонального Управління НБУ в Донецьку у червні 2014 р.



ПУМБ забезпечив альтернативними джерелами живлення всі ключові відділення на випадок віялового відключення від електроенергії



Основний і резервний Центри обробки даних були поетапно вивезені із зони АТО

На даний момент вони успішно функціонують в безпечних місцях



Із зони АТО вивезений архів банківських і клієнтських документів



ПУМБ змінив юридичну адресу на київську:
м. Київ, вул. Андріївська, 4.

51 млн. грн.

інвестицій в Центр обробки даних та програмне забезпечення

4,1 млн. грн.

витрати банку по переміщенню Центрів обробки даних і архівів



Ми оперативно реагували на всі надзвичайні події. Наші своєчасні та продумані дії позитивно оцінили клієнти.



Томаш Вишневський
Заступник голови правління,
операційний директор



Лідер конкурсу BEST СІО-2014 порталу «Компьютерное обозрение» в номінації «Перемагаючи обставини»



650

співробітників банку переміщено в інші регіони



75

дітей співробітників були переміщені в першу чергу

І були скеровані на оздоровлення у літні табори в Одеській та Херсонській областях



28 млн. грн.

виділив банк на переміщення співробітників та їх сімей із зони АТО

А також на організацію їх роботи в нових регіонах і матеріальну допомогу постраждалим

У критичній ситуації ми не залишили наших колег, які працювали в Донецькій і Луганській областях.

Ми запропонували їм роботу в інших регіонах України, допомогли організувати переїзд разом з родинами, допомогли знайти житло і облаштуватися.

Кілька місяців банк матеріально підтримував тих, хто не зміг виїхати із зони АТО і знаходився у вимушених відпустках.



Тетяна Костюченко
Заступник голови правління з
управління персоналом



Кращий український банк з корпоративної соціальної відповідальності

За даними авторитетного міжнародного рейтингу
Global Banking & Finance Review Awards-2014

GLOBAL BANKING
& FINANCE REVIEW

Фінансові результати

Анна Глазунова

керівник сектору персонального
обслуговування, м.Київ

Олександр Шнуренко

клієнт банку



Основні фінансові показники

2,7 млрд. грн.
прибуток до резервів і податків

136 млн. грн.
чистий збиток

33,4 млрд. грн.
кредитний портфель

26,3 млрд. грн.
кошти клієнтів

37,4 млрд. грн.
активи

5,5 млрд. грн.
капітал

ПУМБ має стійку бізнес-модель,

яка здатна генерувати операційний прибуток у ситуації глибокої політичної та економічної кризи в країні.

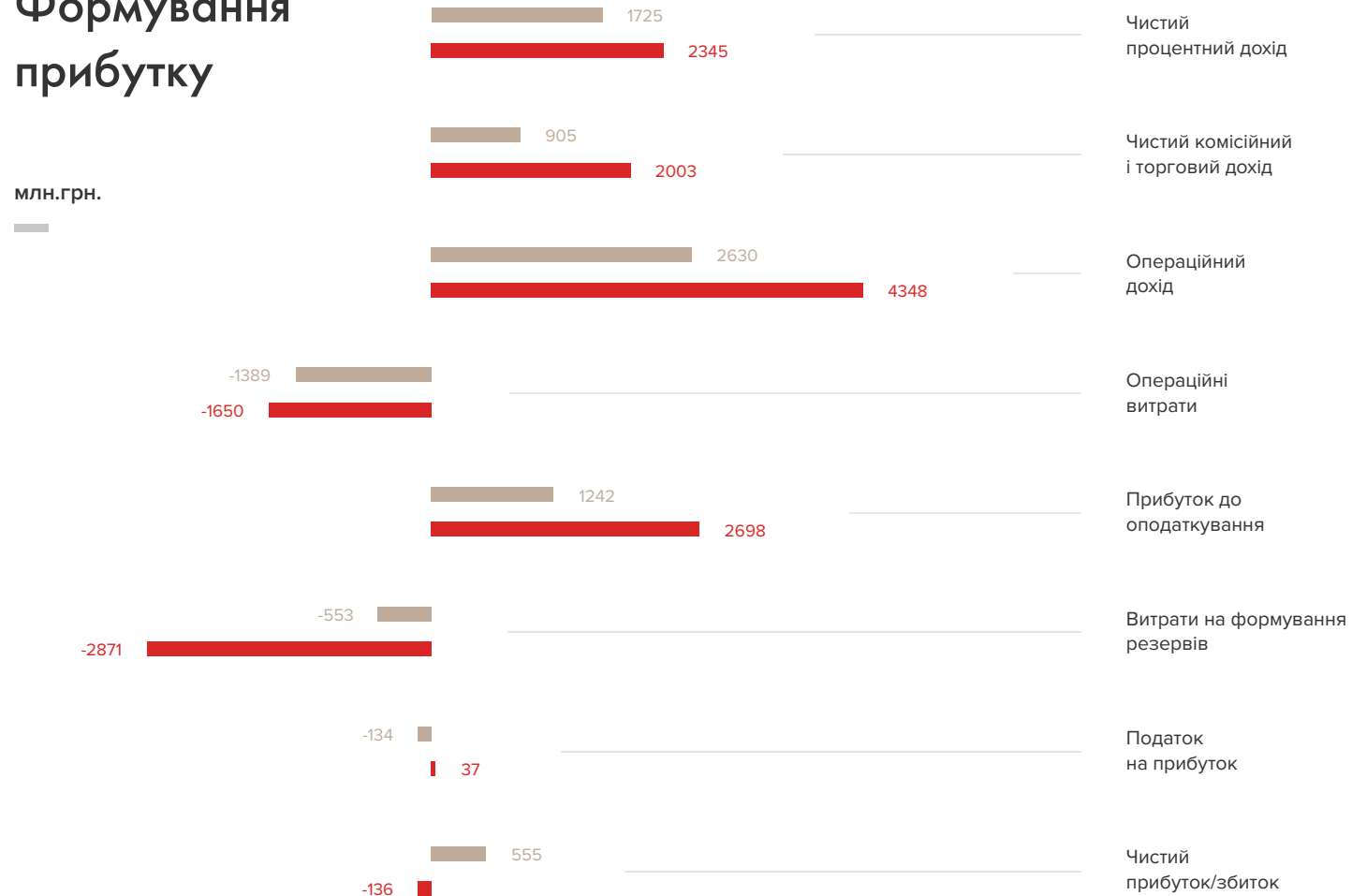
7,2%
рентабельність активів до резервів (ROA)

48,2%
рентабельність капіталу до резервів (ROE)

7,3%
Чиста процентна маржа (NIM)

Формування прибутку

млн.грн.



2013

2014

У 2 рази

виріс прибуток до резервів та податків

У 2 рази

зріс комісійний і торговий дохід

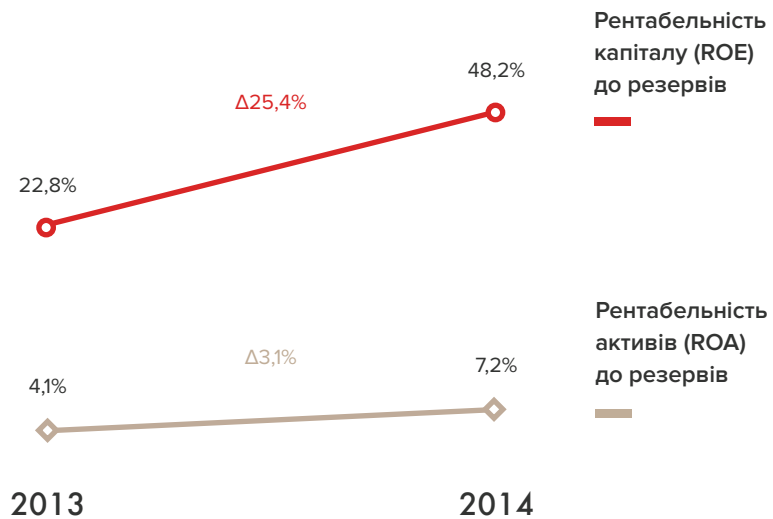
В 5 разів

зросли відрахування в резерви

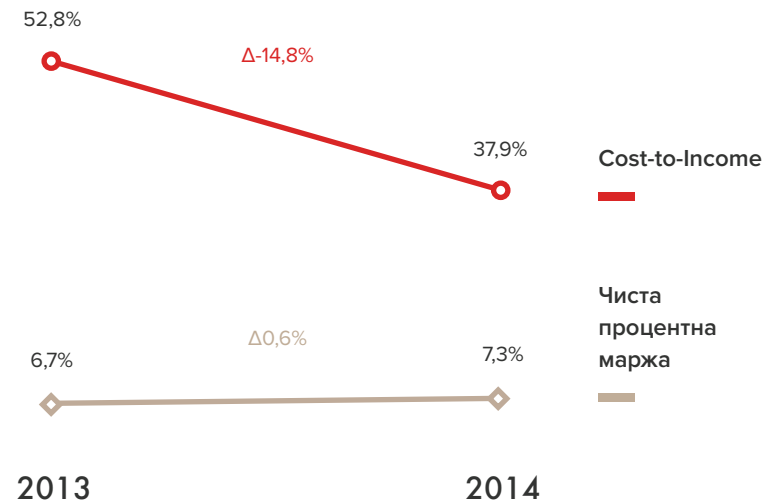
Стримане зростання операційних витрат

незважаючи на 25% інфляцію

Рентабельність діяльності



Ефективність діяльності



Група покращила показники рентабельності активів та капіталу до резервів

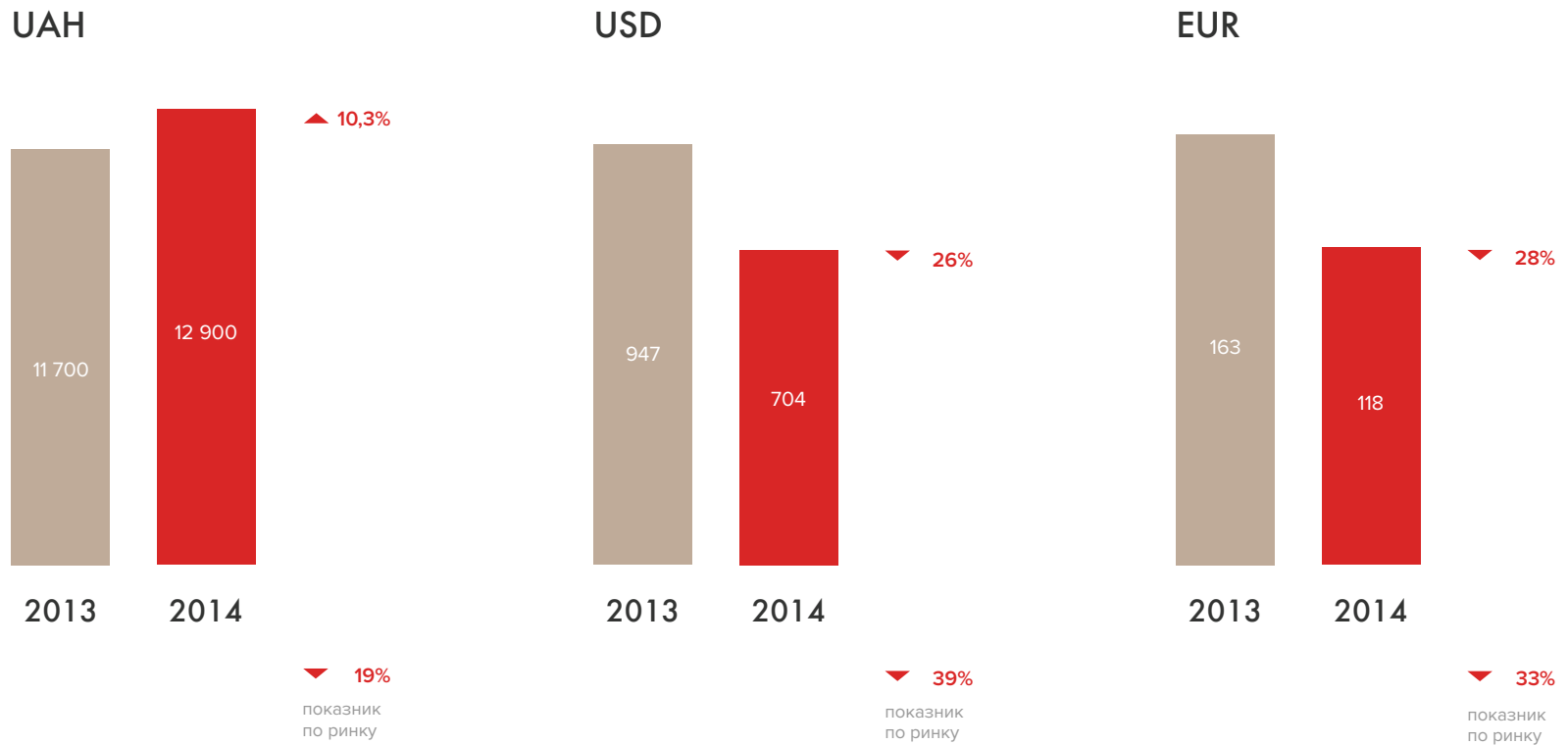


Чиста процентна маржа (NIM) досягла 7,3%



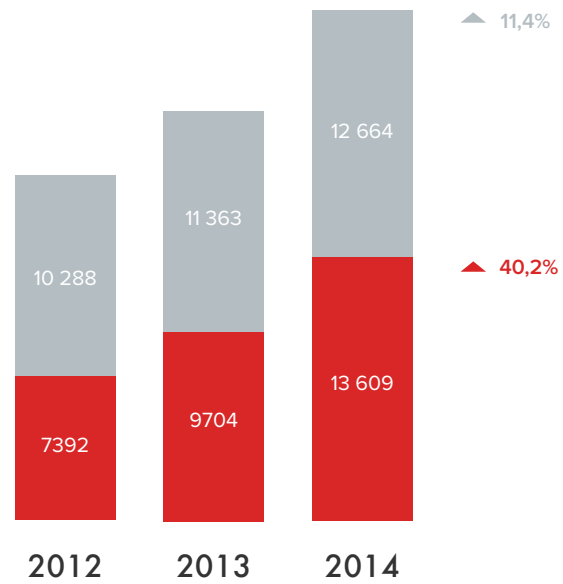
Співвідношення операційних витрат до доходів знизилося до 37,9%

Кошти клієнтів



Незважаючи на відтік коштів у банківській системі, ПУМБ став одним з лідерів ринку з утримання ресурсів

Кошти клієнтів за сегментами



Роздрібні рахунки



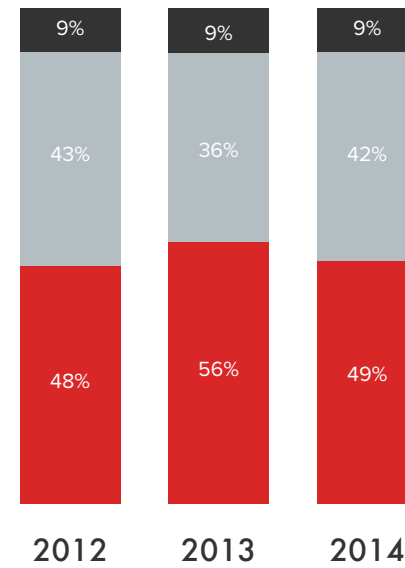
Корпоративні рахунки



Млн. грн.



Кошти клієнтів за валютою рахунку



EUR та інші



USD

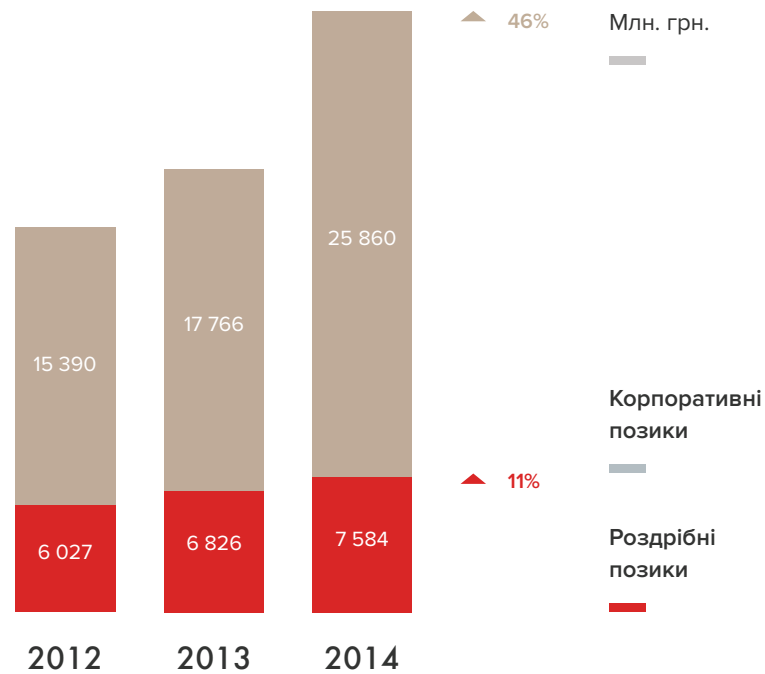


Гривня

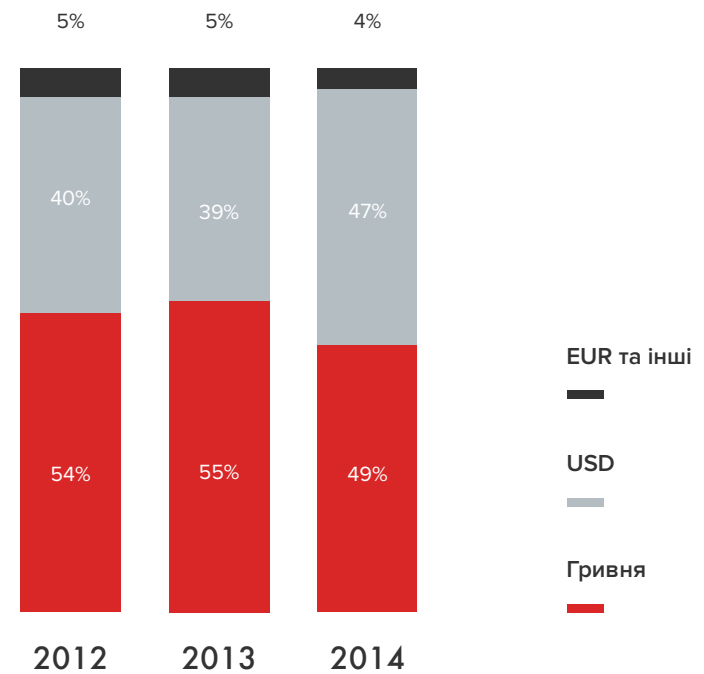


Кредити роздрібним і корпоративним клієнтам

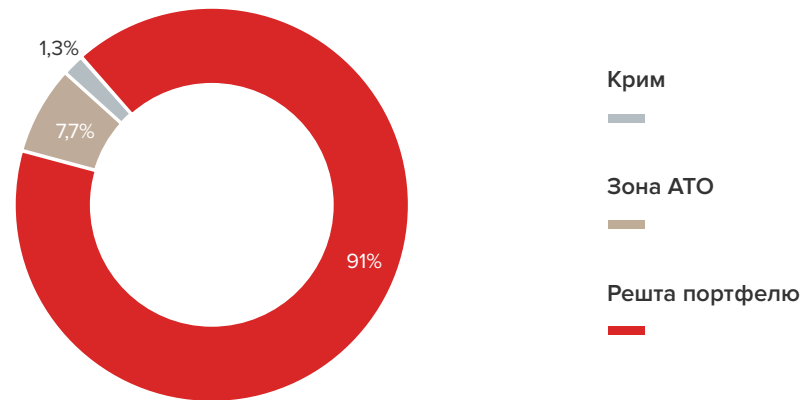
Загальний кредитний портфель



Портфель позик за валютою

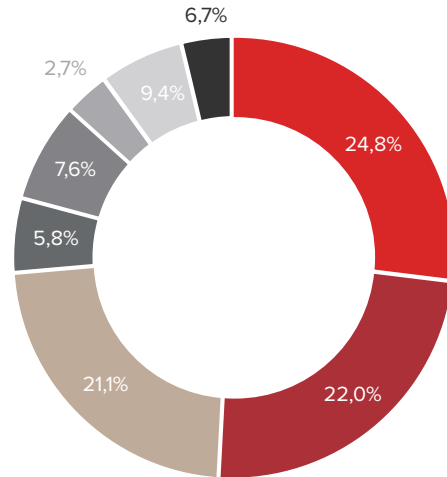


Частка позичальників з Криму і зони АТО в загальному кредитному портфелі Банківської Групи на 31.12.14



Диверсифікація

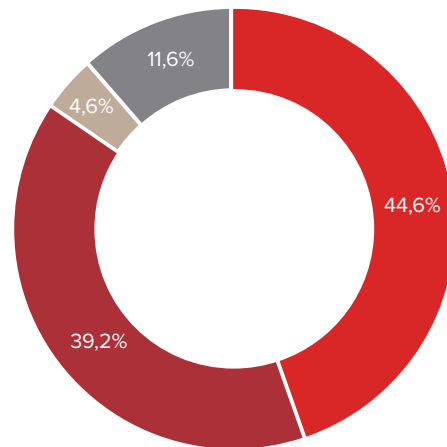
Корпоративні
позики за секторами
економіки



- Сільське господарство та харчова промисловість
- Торівля та посередницькі послуги
- Будівництво та нерухомість
- Небанківські фінансові установи

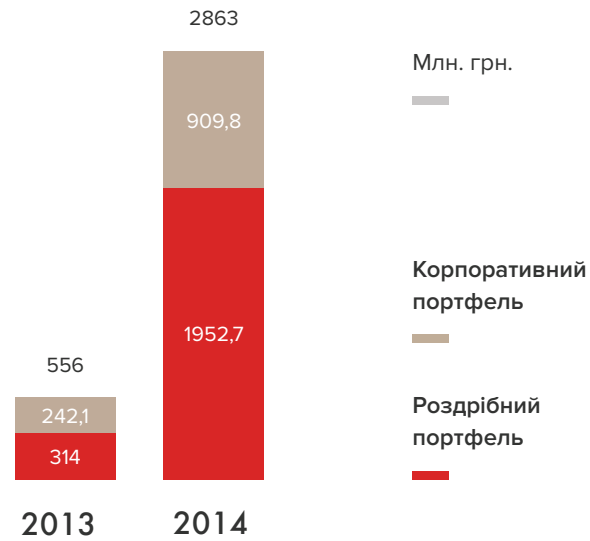
- Машинобудування
- Транспорт та інфраструктура
- Металургія
- Інше

Роздрібні позики
за продуктами

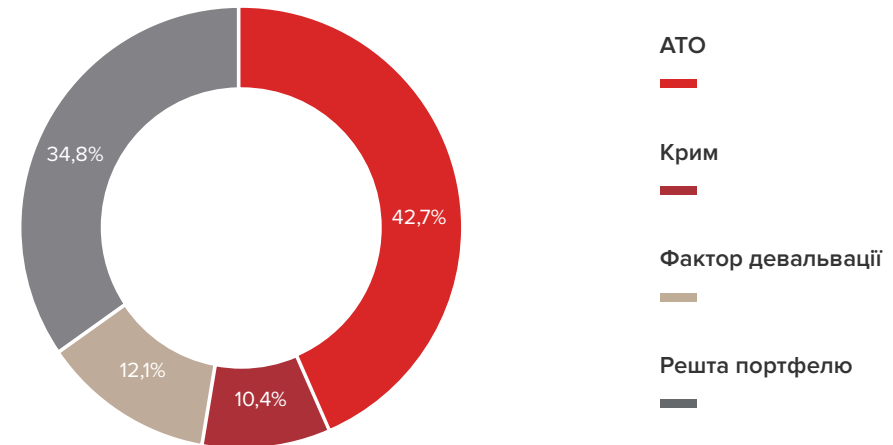


- Споживчі позики
- Іпотека
- Автокредит
- Інше

Відрахування в резерви під кредитні операції

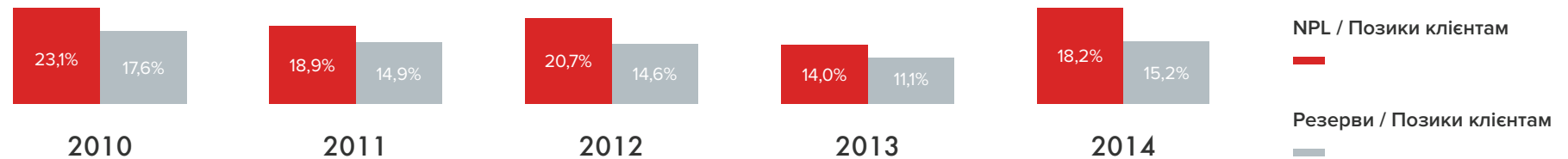


Структура відрахувань



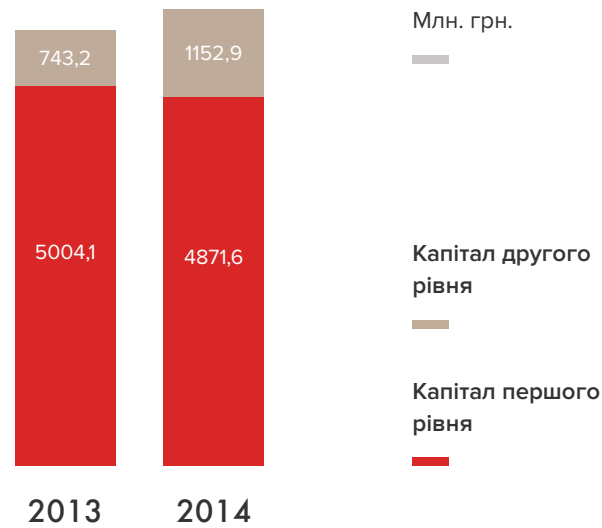
За підсумками 2014 року відрахування в резерви під кредитні операції зросли в 5 раз у зв'язку з погіршенням макроекономічних показників, девальвацією гривні, дефолтом клієнтів Криму і зростанням проблемної заборгованості у клієнтів з Донецької та Луганської областей.

Якість активів

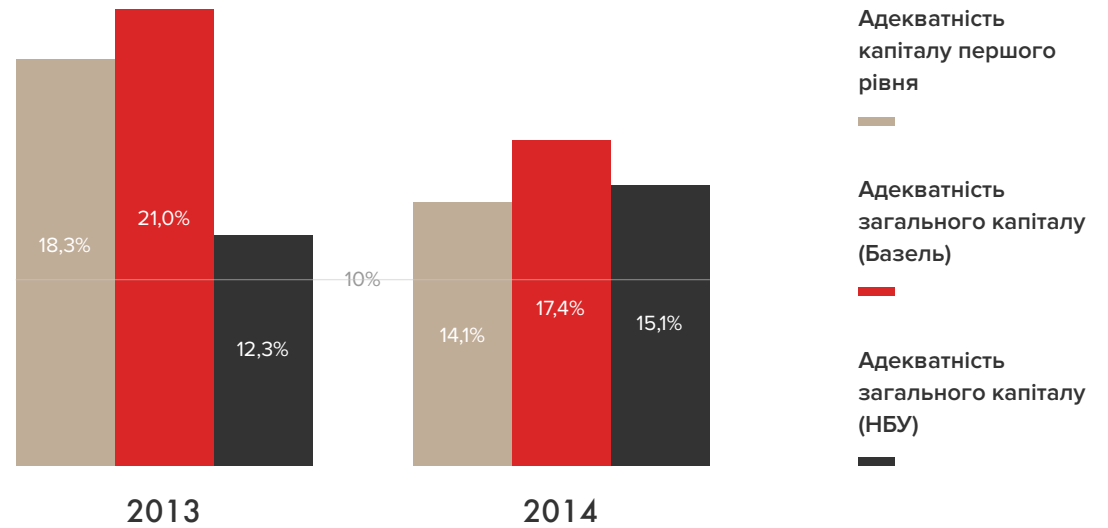


Стійка капітальна база

Загальний капітал



Показники адекватності капіталу



Один з найвищих показників адекватності капіталу в банківському секторі

№8

за рівнем капіталу в банківській системі

6%

на стільки виросте акціонерний капітал в результаті злиття ПУМБ з Ренесанс Кредит

Необхідності в докапіталізації ПУМБ не виявлено

За підсумками стрес-тестування, проведеного НБУ в рамках програми stand-by МВФ



Показники капіталу ПУМБ перевищують встановлений НБУ мінімум в 10%

Євробонди

В грудні 2014 року ПУМБ отримав згоду власників єврооблігацій на зміну умов випуску.

Термін погашення був перенесений з 31 грудня 2014 на 31 грудня 2018 при збереженні ставки купона на рівні 11%.

31 грудня 2014 р. банк погасив номінальну вартість єврооблігацій на суму 45 млн. дол. США, яка була пропорційно розділена між власниками єврооблігацій, які проголосували у підтримку запропонованих змін.

Залишок суми основного боргу підлягає погашенню наступним чином:

перший платіж в обсязі 10 млн. дол. США буде здійснений 31 грудня 2015 р., залишок суми підлягає погашенню 10 рівними щоквартальними платежами, починаючи з 30 вересня 2016 р. Основна сума єврооблігацій в обігу складає 208 млн. дол. США.

Огляд фінансових результатів бізнесів



Марта Лесишин

старший спеціаліст сектору бізнесу
фізичних осіб, м.Львів

Корпоративний бізнес

ПУМБ багато років є лідером ринку послуг для корпоративних клієнтів. Незважаючи на всі складнощі, з якими ми зіткнулися, ПУМБ залишається одним з найбільш стійких банків.

Минулий рік став роком прориву в роботі з малим та середнім бізнесом. Ми з оптимізмом дивимося в майбутнє, роблячи ставку на розвиток дистанційних каналів обслуговування і високу якість сервісу



Олексій Волчков
заступник голови правління
ПУМБ з корпоративного
бізнесу



№1

з факторингу серед українських банків. Банк збільшив свою частку ринку з 8,6% до 23,7%.

Топ-5

банків за обсягами документарних операцій серед українських банків

Топ-5

банків, яким довіряють свої депозити страхові компанії
— Ліга страхових організацій України

26 млрд. грн.

корпоративний
кредитний портфель

13,6 млрд. грн.

кошти корпоративних
клієнтів

16%

доходу корпоративного бізнесу
формує сегмент малого та
середнього бізнесу

+45,6%

кредити корпоративним
клієнтам

+52,5%

строкових депозитів
клієнтів

147 млн. грн.

чистий прибуток
корпоративного бізнесу

Ефективність

- Корпоративний бізнес залишається ключовим джерелом формування доходу Банківської групи ПУМБ

26,5%

доля корпоративного
бізнесу в чистому
комісійному доході
Групи

7,6%

частка
документарних
операцій в чистому
комісійному доході

16,2%

доля валютообмінних
операцій у чистому
комісійному доході Групи

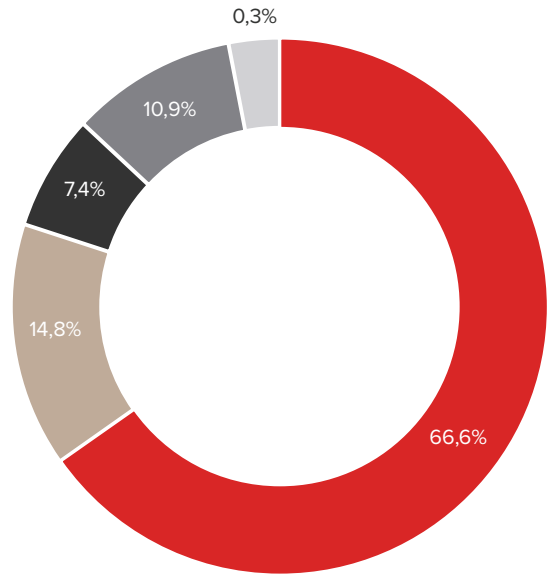


ПУМБ увійшов до Топ-10 Рейтингу життєздатності банків

за підсумками 2014 року
видання Forbes Україна

Forbes

Диверсифікація клієнтських сегментів



Мікро



Малий



Середній



Великий



Держкомпанії



Сегменти за річним обігом

Мікро: менше 8 млн. грн.

Малий: 8–40 млн. грн.

Середній: 40–400 млн. грн.

Великий: більше 400 млн. грн.

40

компаній з топ-100 найбільших в Україні

5,5 тис.

нових клієнтів

30 000 +

корпоративних клієнтів

Найбільший приріст показав сегмент великих компаній і мікро-сегмент, що обумовлено міграцією клієнтів з проблемних банків в надійні і підвищенням ефективності роботи клієнтських менеджерів ПУМБ по залученню нових клієнтів.

2014 – рік малого та середнього бізнесу для ПУМБ

- Створено Центр обслуговування клієнтів МСБ
- У відділеннях з'явилися менеджери по роботі з клієнтами сегменту малого та середнього бізнесу
- Запуск продуктів для мікро-бізнесу

70%

всіх факторингових операцій 2014

82%

нових користувачів «ПУМБ Online Корпоративний» - малий і мікробізнес

5000

нових клієнтів малого та середнього бізнесу. Вони збільшили клієнтську базу корпоративного бізнесу на 16%

Роздрібний бізнес

2014 рік показав, що у нас добре працюють канали залучення клієнтів. Приріст депозитів у центральних областях України дозволив покрити значні втрати портфеля в східних регіонах.



Себастьян Рубай
заступник голови
правління ПУМБ з
роздрібного бізнесу

2,3 млн.

клієнтів

12,7 млрд. грн.

кошти приватних
клієнтів

7,6 млрд. грн.

кредити приватним
клієнтам

+8%

приріст кількості
клієнтів

+10%

обсяг депозитів

+11%

кредити приватним
клієнтам

50,4%

частка чистого комісійного доходу
роздрібного бізнесу в загальному
чистому комісійному доході Групи

Значне зростання числа клієнтів за сегментами

Сегменти за місячним доходом або максимальному залишку на депозиті:

- VIP: понад 250 000 грн.
- Заможний: 30 000-250 000 грн.
- Середній: 5 000-30 000 грн.
- Масовий: до 5 000 грн.

+11%

VIP клієнтів

+6%

заможних
клієнтів

+9%

клієнтів середнього
сегменту

+8%

клієнтів масового
сегменту



У Топ-10 найбільш надійних банків України

за рейтингом Dragon Capital та видання «Новий час»

Dragon Capital
нове  время

Депозити

10,1 млрд. грн. на строкових рахунках в обох банках (+ 10%). Обсяг депозитів зріс в основному за рахунок девальвації гривні щодо долара США і євро.

Відтік коштів клієнтів за підсумками року менший, ніж в цілому по банківській системі. При цьому ми не обмежували видачу коштів з поточних або депозитних рахунків.



Оцінка 5

«Найвища надійність» депозитів за даними рейтингового агентства «Кредит-рейтинг»



Кредити

3,4 млрд. грн.

портфель споживчих кредитів – практично не змінився

+47%

кредити в торгових мережах

+35%

портфель кредитних карток

У 2014 році багато банків покинули ринок споживчого кредитування, в той час як група ПУМБ залишалася одним з лідерів цього ринку. Кредитний портфель споживчих кредитів майже не змінився через високі темпи погашення.

Географія присутності



157

банківських відділень у 24
областях України



800

точок продажів споживчих
кредитів у торгових
мережах



2600

банкоматів мережі
«Радіус»



40

точок Bank@work для надання
послуг клієнтам безпосередньо в
місцях їх роботи

Якість обслуговування

Ангеліна Язикова

провідний спеціаліст сектору
операційного обслуговування,
м.Маріуполь

Валерія Садова

старший спеціаліст відділу
обслуговування клієнтів,
м.Київ



Якість сервісу — частина стратегії ПУМБ

У цей складний час підвищення якості обслуговування можуть собі дозволити небагато фінансових установ, але ми вважаємо це своєю конкурентною перевагою. Всі наші зусилля спрямовані на придбання та збереження довіри і лояльності клієнтів.



Сергій Черненко
голова правління ПУМБ



ПУМБ отримав
нагороду Best Customer
Service Bank 2014

від видання International Finance
Magazine (Великобританія)



ПУМБ прагне почути потреби і побажання клієнта, через проведення досліджень, опитувань і зворотний зв'язок.

Відгук про роботу банку можна залишити зручним для клієнта способом:



У відділенні

в книзі скарг
і пропозицій



Дзвінком

до Центру
обслуговування клієнтів



На сайті



У соціальних мережах

Управління якістю обслуговування

82,33%

показник якості обслуговування приватних клієнтів в мережі відділень ПУМБ, відповідає оцінці «добре»

Дослідження
«Таємний покупець»

80%

оцінка якості обслуговування вкладників банку, відповідає оцінці «добре»

Результати зовнішнього дослідження задоволеності клієнтів Customer Satisfaction Index (CSI). Оцінка не знижується вже 3 роки підряд.

На роздрібний бізнес припало основне навантаження з опрацювання звернень клієнтів. Панічні настрої населення, закриття відділень у Криму та на Донбасі і одночасно значний приріст нових клієнтів в інших регіонах стали серйозним випробуванням для банку.

Але ми не знижували наших стандартів якості обслуговування, і наші клієнти високо оцінили наші зусилля.



Себастьян Рубай
заступник голови правління з роздрібною бізнесу ПУМБ



Ми прагнемо бути найкращим банком для бізнесу. Для цього ми постійно аналізуємо потреби наших клієнтів і в найкоротші терміни реалізуємо необхідні зміни в обслуговуванні.

Завдяки такому підходу нам вдалося зберегти високий рівень сервісу, незважаючи на великий приріст клієнтської бази.



Олексій Волчков
заступник голови правління ПУМБ з
корпоративного бізнесу

82%

задоволеність великих
корпоративних клієнтів

74%

задоволеність клієнтів малого та
середнього бізнесу

Дані дослідження задоволеності
клієнтів Customer Satisfaction Index
(CSI), проведеного в січні 2015 року



Найнижчий рівень опротестованих транзакцій в регіоні
CEMEA* за результатами аналізу операцій за 2013 р.
компанією Visa



*Центральна та Східна Європа, Близький Схід і Африка

Центр обслуговування клієнтів

+64%

зростання кількості вхідних дзвінків у другому півріччі 2014 року

86%

оброблених дзвінків, незважаючи на різке збільшення навантаження

61%

вхідних звернень були оброблені через сервіс самообслуговування IVR



Збільшення дзвінків пов'язане із закриттям відділень Банківської групи в зоні АТО, панічними настроями клієнтів, змінами законодавчої бази.



Показник якості обслуговування в Центрі обслуговування клієнтів згідно дослідженню «Таємний покупець» за 2014 рік.

Відповідає оцінці «Відмінно»

Стратегічні пріоритети

Юліана Родіонова

менеджер-аналітик управління
якості і стандартів, м.Київ

Ігор Давиденко

спеціаліст сектору бізнесу
фізичних осіб, м. Київ



Злиття ПУМБ і Ренесанс Кредит

- Завершення операційного злиття
- Реорганізація мережі відділень
- Уніфікація продуктів і бізнес-процесів

Наша мета – синергія найбільш сильних сторін двох банків.

З одного боку, це надійність ПУМБ, підтверджена результатами стрес-тестування НБУ, це висока якість сервісу та експертиза в роботі з високодохідними сегментами ринку. З іншого боку, оперативність і простота, досвід у розвитку споживчого кредитування від лідера в цьому сегменті – банку «Ренесанс Кредит».



Сергій Черненко
голова Правління ПУМБ



Корпоративний бізнес



Безресурсне
фінансування: векселі,
банківські гарантії



Збільшення обсягів
транзакційного
бізнесу



Розвиток продуктів і
сервісів для клієнтів
сегменту МСБ і мікро-
бізнесу

Роздрібний бізнес



Підвищення строко-
вості та зниження
вартості депозитів,
що залучаються



Консервативне
кредитування
і тільки в високомаржинальних
продуктах: кредити готівкою,
кредитні картки



Зростання якості
обслуговування
клієнтів

**Дякуємо
за увагу!**