



Первый
Украинский

Годовой отчет

Первого Украинского
Международного банка
за 2014 год

Содержание

Приветствуем в Первом Украинском

- 5 Банковская Группа ПУМБ
- 6 Обращение председателя правления ПУМБ
- 7 Обращение председателя наблюдательного совета ПУМБ
- 8 Проверка на прочность
- 9 Вместе сильнее
- 9 Доверие инвесторов

Обзор банковского рынка

- 11 Хронология событий
- 11 Ухудшение основных макроэкономических показателей
- 14 Банковская система

Эффект Крыма и военных действий на Донбассе на бизнес ПУМБ

- 17 Крым
- 18 Донбасс

Кризисное управление

- 21 Система обеспечения непрерывной деятельности

Финансовые результаты

- 26 Основные финансовые показатели
- 29 Средства клиентов
- 31 Кредиты розничным и корпоративным клиентам
- 33 Диверсификация
- 34 Качество активов
- 35 Устойчивая капитальная база
- 36 Евробонды

Обзор финансовых результатов бизнесов

- 38 Корпоративный бизнес
- 42 Розничный бизнес
- 45 География присутствия

Качество обслуживания

- 47 Качество сервиса — часть стратегии ПУМБ
- 49 Управление качеством обслуживания
- 51 Центр обслуживания клиентов

Стратегические приоритеты

- 53 Слияние ПУМБ и Ренессанс Кредит
- 54 Корпоративный бизнес
- 54 Розничный бизнес

Приветствуем в Первом Украинском

Артем Нидзельский

заместитель управляющего
отделением, г. Киев



**Первый Украинский Международный Банк
неоднократно признавался независимыми рейтингами
одним из лидеров по раскрытию информации о своей
деятельности среди украинских банков.**

Несмотря на вызовы 2014 года, мы не снижали
своих стандартов раскрытия информации и качества
обслуживания клиентов.

Мы совершенствовали бизнес-процессы в ответ на новые
требования времени.

**Мы не можем позволить
себе неуверенность или
слабость.**

**Мы можем двигаться
только вперед.**

**Верим, что вместе
с вами мы строим новое
будущее.**

Банковская группа ПУМБ

- В Группу входят банки ПУМБ и «Ренессанс Капитал»
- Одни из лучших показателей устойчивости и эффективности на рынке
- Часть крупнейшей в Украине финансово-промышленной группы СКМ
- Универсальная бизнес-модель
- Оптимальные банковские решения компаниям и частным лицам

2,3 млн.

частных клиентов

30 тыс.

корпоративных
клиентов

1000

точек присутствия
по всей стране

40 из **100**

крупнейших компаний
среди клиентов

**Мы создали надежный, устойчивый и успешный банк
для наших клиентов**

Обращение председателя правления ПУМБ

Сегодня команда Первого Украинского обеспечивает стабильную работу банка в сложнейшей политической и экономической ситуации.

Наши профессионализм и самоотдача прошли проверку событиями 2014 года. Мы благодарны нашим клиентам и партнерам за доверие. Вместе мы строим новое будущее новой страны.

Сергей Черненко
председатель правления
ПУМБ



+5,5 тыс.

новых корпоративных
клиентов

+190 тыс.

новых частных
клиентов

2,7 млрд. грн.

прибыли до
резервов и налогов

Обращение председателя Наблюдательного совета ПУМБ



Илья Архипов
Председатель Наблюдательного
совета ПУМБ и управляющий
директор SCM Advisors (UK) Limited

Это время проверки на прочность наших бизнес- модели и стратегии.

Несколько лет назад мы выбрали
путь качественного роста, и,
благодаря этому, банк достойно
встретил новый кризис.

Теперь мы усиливаем позиции
ПУМБ за счет объединения
банковских активов группы.

38%

отношение
операционных затрат
к общему доходу

7,3%

рекордная чистая
процентная маржа


Проверка на прочность



ПУМБ — один из 5 крупнейших банков, успешно прошедших стресс-тест НБУ в рамках программы stand-by МВФ.

По итогам диагностического обследования необходимости в докапитализации ПУМБ не выявлено.

Данный стресс-тест был направлен на оценку качества активов, достаточности регулятивного капитала, капитала первого уровня и определение необходимых размеров докапитализации банка до конца 2016 года.



Мы профессионалы, и критерием нашего профессионализма является то, насколько грамотно смогли выстроить бизнес, который способен адаптироваться под внешние реалии, делать долгосрочные прогнозы и реагировать на вызовы. Считаю, что мы справились с задачей и выстроили такую бизнес-модель.



Сергей Черненко
председатель
правления ПУМБ

Вместе сильнее

27 октября 2014 года общими собраниями акционеров ПАО «Первый Украинский Международный Банк» (ПУМБ) и АО «Банк Ренессанс Капитал» (ТМ «Банк Ренессанс Кредит») принято решение о реорганизации АО «Банк Ренессанс Капитал» путем присоединения к ПАО «ПУМБ». 16 марта 2015 года состоялось юридическое объединение банков.



Рост капитала

Капитал объединенного ПУМБ вырос на 295 млн. грн. (6%)



Повышение конкурентоспособности

Лучшее предложение депозитных и кредитных продуктов



Расширение географии присутствия

Сеть отделений банка выросла до 157 (без зоны АТО)



Доверие инвесторов

В декабре 2014 года ПУМБ получил согласие держателей еврооблигаций на изменение условий выпуска.

Срок погашения был перенесен с 31 декабря 2014 г. на 31 декабря 2018 г. при сохранении ставки купона на уровне 11%.



Лидер по качеству раскрытия информации для инвесторов в 2014 году

Согласно исследованию Investor Relations Agency и издания «Капитал»

Обзор банковского рынка

Сергей Магдич

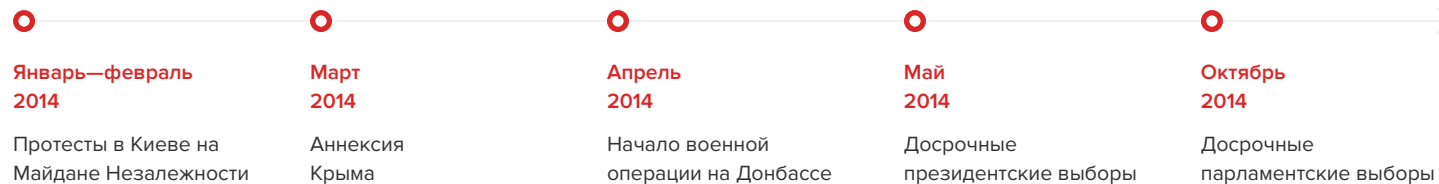
руководитель департамента по работе с крупными корпоративными клиентами, г. Киев

Александр Чернявский

клиент банка

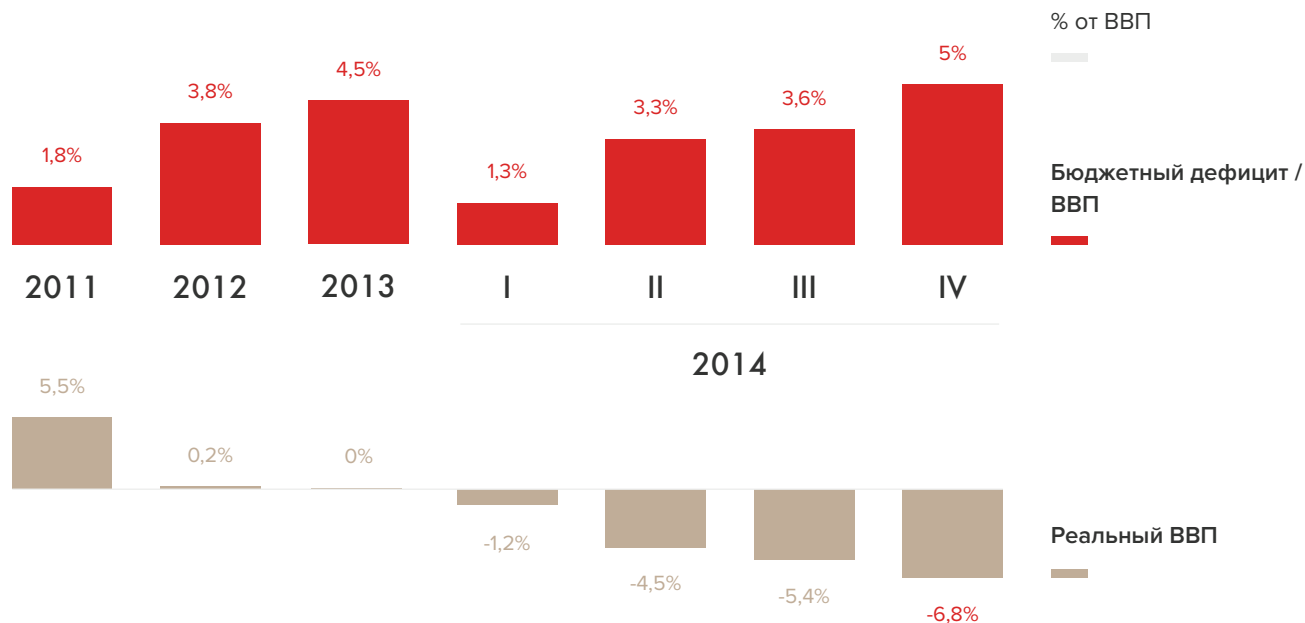


Хронология событий



Ухудшение основных макроэкономических показателей

Рост ВВП и бюджетного дефицита

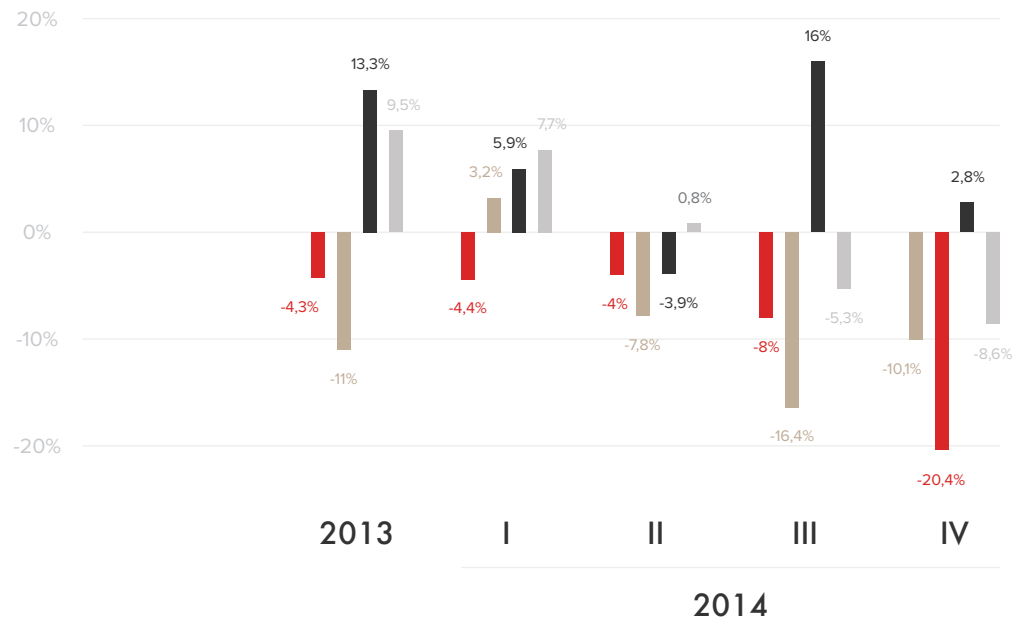


6,8%

Сокращение реального ВВП за 2014 год

Это наибольший темп падения ВВП с 2009 года

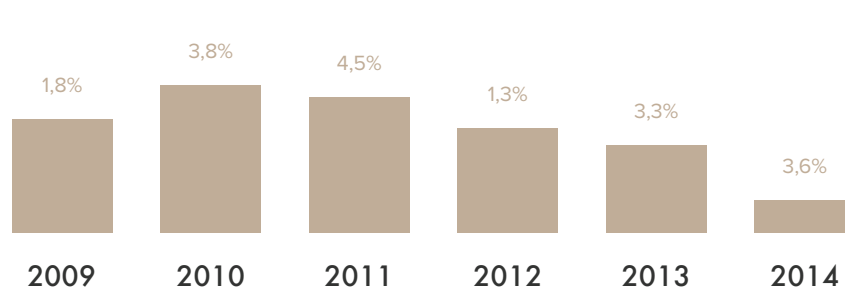
Динамика основных секторов экономики



Итоги за 2014 год:

Промышленное производство	-10,1%
Строительство	-20,4%
Сельское хозяйство	-9,6%
Розничная торговля	+2,8%

Динамика золотовалютных резервов НБУ



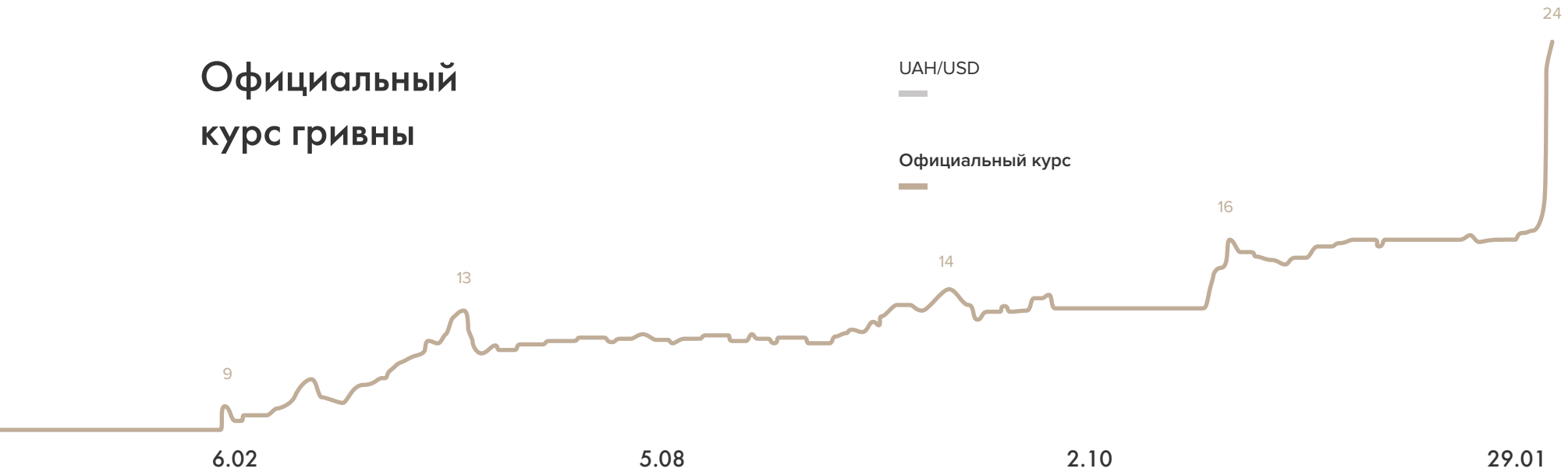
Млрд. долл.

Золотовалютные резервы

12,9
млрд. долл.

Снижение золотовалютных резервов за весь 2014 год (-63,1%)

Официальный курс гривны



→ За 2014 год украинская гривна девальвировала по отношению к основным иностранным валютам. Так, официальный обменный курс гривны к доллару США вырос на 97% с 7,99 грн./долл. США на 1 января до 15,77 грн./долл. США на 31 декабря. При этом рыночный курс достигал 22 грн./долл. США

Макро-экономика



-8,4%

Реальные доходы населения



25%

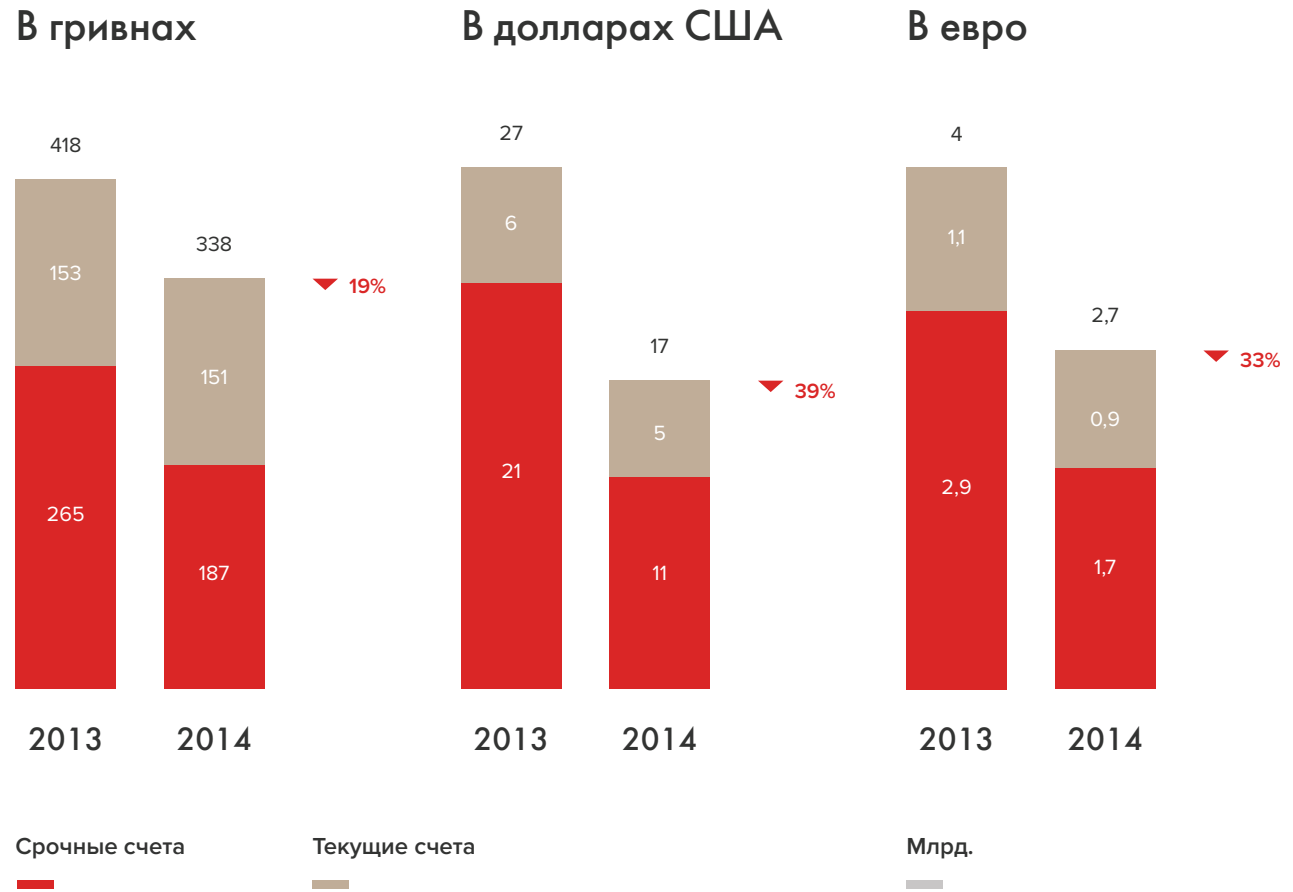
Потребительская инфляция
Наивысший показатель с 2008 г.



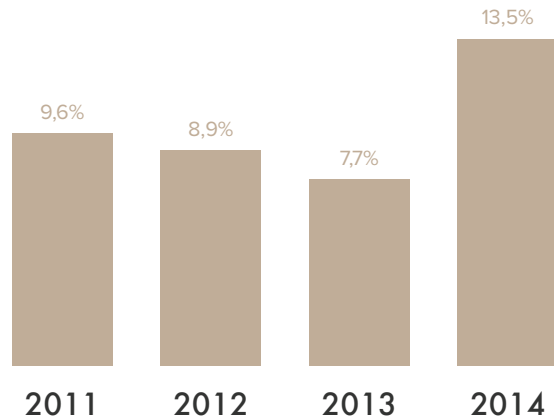
В конце года долгосрочный суверенный рейтинг Украины был снижен до «ССС-» агентством Standard&Poor's

Банковская система

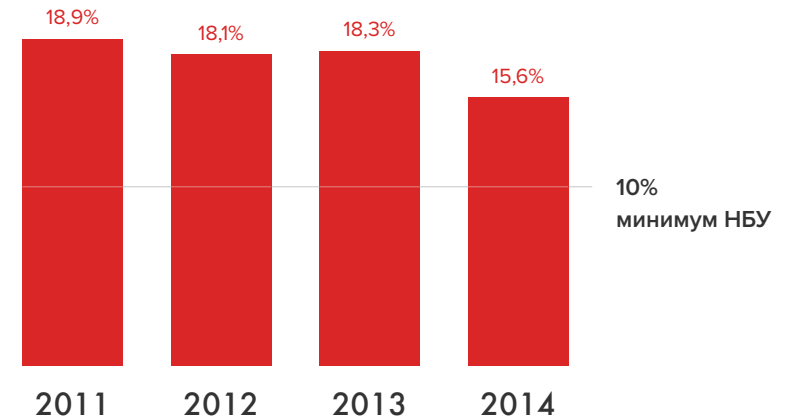
Средства клиентов



Доля просроченных кредитов в общем кредитном портфеле банков



Показатель адекватности капитала банков



Доля просроченных кредитов в общем кредитном портфеле украинских банков выросла почти в 2 раза, а показатели адекватности капитала снизились.



В 2014 году банковская система столкнулась с беспрецедентными вызовами.

Почти 50 украинских банков оказались на грани банкротства, в них была введена временная администрация НБУ. По требованию МВФ Национальный Банк провел стресс-тестирование 15 крупнейших украинских банков.

ПУМБ — один из 5 крупнейших банков, успешно прошедших этот стресс-тест

Эффект Крыма и военных действий на Донбассе на бизнес ПУМБ

Крым

ПУМБ смог сохранить большую часть крымских активов в сегменте корпоративных клиентов, в то время как основная часть кредитов физических лиц утеряна

Крым — это:

1,3%

доля в кредитном портфеле банка

10,4%

отчислений в резервы

2,3%

доля в портфеле клиентских средств

Закрыто:

6

отделений ПУМБ

4

отделения Ренессанс Кредит

Мы на 100% выполнили свои обязательства перед клиентами в Крыму. Мы ответственно относимся к нашему бизнесу, клиентам и сотрудникам.

Несколько тысяч клиентов продолжили сотрудничество с банком на материковой Украине.

Потери по всему кредитному портфелю в Крыму



57%

296,8 млн.грн.

Кредиты крупных корпоративных клиентов переведены на материк, большинство корпоративных заемщиков сегмента малого и среднего бизнеса и частные клиенты ушли в дефолт сразу после аннексии Крыма



Сергей Черненко
председатель
правления ПУМБ

Донбасс

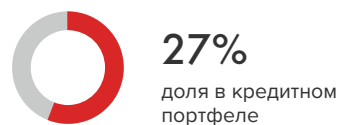
Донецкая область

Средства на текущих и депозитных счетах



10,8 млрд. грн.

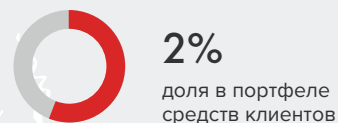
Кредитный портфель



6,6 млрд. грн.

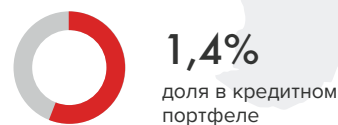
Луганская область

Средства на текущих и депозитных счетах



0,4 млрд. грн.

Кредитный портфель



0,3 млрд. грн.

Последствия военных действий

42

закрытых отделения
в Донецкой и Луган-
ской областях

197

банкоматов остались
в зоне АТО

45 млн. грн.

предварительная
оценка материально-
го ущерба банка

43%

отчислений
в резервы

Значительная часть бизнеса ПУМБ была сосредоточена в Донецкой области.

Основным вызовом 2014 года стала вынужденная приостановка деятельности в одном из наиболее экономически развитых регионов страны.

В условиях эвакуации бизнеса, ПУМБ ни на день не останавливал работу и продолжал полноценно обслуживать клиентов на территориях, подконтрольных украинской власти.




Сергей Черненко
председатель
правления ПУМБ

Кризисное управление

Евгений Благой

главный специалист отдела по работе
с залоговым имуществом, г. Киев





Система обеспечения непрерывной деятельности — СОНД — существует в банке уже несколько лет, но была рассчитана на кратковременные кризисы. В прошлом году нам пришлось переосмыслить СОНД как систему гибкого кризисного управления.



Федот Ерёменко
Заместитель председателя правления
по контролю за рисками

**Полноценное
обслуживание
клиентов**

без задержек
платежей

100%

Выполнение
обязательств



Система обеспечения непрерывной деятельности

В начале 2014 года создан Антикризисный комитет, действующий в режиме 24/7



Был организован альтернативный канал для проведения платежей через Киев

Благодаря этому ПУМБ избежал остановки операций после захвата здания Регионального Управления НБУ в Донецке в июне 2014 г.



Основной и резервный Центры обработки данных были поэтапно вывезены из зоны АТО

На данный момент они успешно функционируют в безопасных местах



ПУМБ изменил юридический адрес на киевский:
г. Киев, ул. Андреевская, 4



ПУМБ обеспечил альтернативными источниками питания все ключевые отделения на случай веерного отключения электроэнергии



Из зоны АТО вывезен архив банковских и клиентских документов

51 млн. грн.

инвестиций в Центр обработки данных и программное обеспечение

4,1 млн. грн.

затраты банка по перемещению Центров обработки данных и архивов



Мы оперативно реагировали на все чрезвычайные события. Наши своевременные и продуманные действия позитивно оценили клиенты.



Томаш Вишневский
Заместитель председателя правления,
операционный директор



Лидер конкурса BEST CIO-2014 портала «Компьютерное обозрение» в номинации «Побеждая обстоятельства»



650

сотрудников перемещено в другие регионы Украины



75

детей сотрудников были перемещены в первую очередь

И были направлены на оздоровление в летние лагеря в Одесской и Херсонской областях



28 млн. грн.

выделил банк на перемещение сотрудников и их семей из зоны АТО

А также на организацию их работы в новых регионах и материальную помощь пострадавшим



В критической ситуации мы не оставили наших коллег, работавших в Донецкой и Луганской областях.

Мы предложили им работу в других регионах Украины, помогли организовать переезд вместе с семьями, найти жилье и обустроиться.

Несколько месяцев банк материально поддерживал сотрудников, которые не смогли выехать из зоны АТО и находились в вынужденных отпусках.



Татьяна Костюченко
Заместитель председателя правления
по управлению персоналом



Лучший украинский банк по корпоративной социальной ответственности

По данным авторитетного международного рейтинга
Global Banking & Finance Review Awards-2014

GLOBAL BANKING
& FINANCE REVIEW

Финансовые результаты

Анна Глазунова

руководитель сектора персонального обслуживания, г. Киев

Александр Шнуренко

клиент банка



Основные финансовые показатели

2,7 млрд. грн.
прибыль до резервов
и налогов

136 млн. грн.
чистый убыток

33,4 млрд. грн.
кредитный портфель

26,3 млрд. грн.
средства клиентов

37,4 млрд. грн.
активы

5,5 млрд. грн.
капитал

**ПУМБ обладает
устойчивой бизнес-
моделью**

способной генерировать операционную прибыль в ситуации глубокого политического и экономического кризиса в стране.

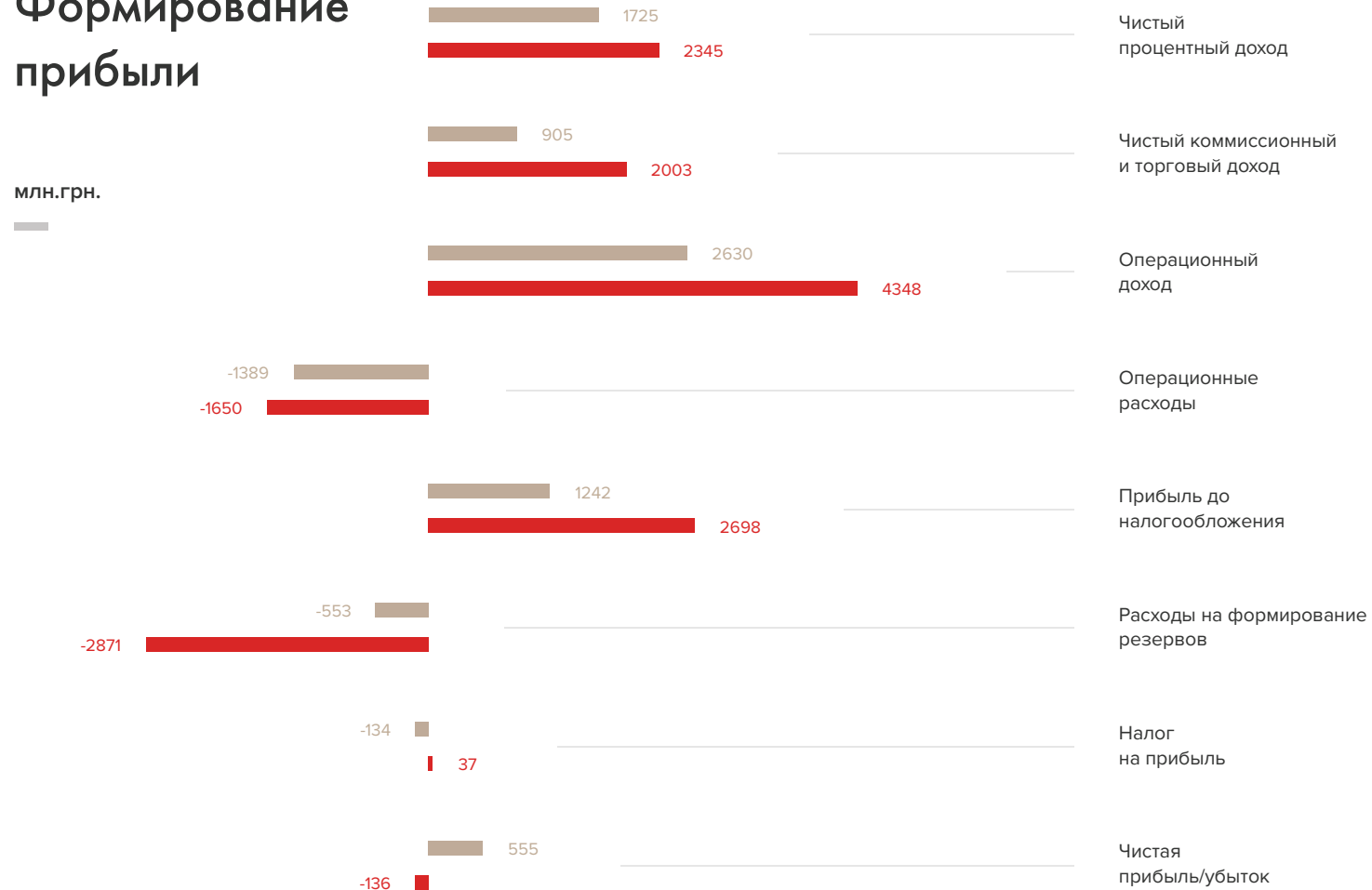
7,2%
рентабельность
активов до резервов
(ROA)

48,2%
рентабельность
капитала до резервов
(ROE)

7,3%
чистая процентная
маржа (NIM)

Формирование прибыли

млн.грн.



2013

2014

В 2 раза

выросла прибыль до резервов и налогов

В 2 раза

вырос торговый и комиссионный доход

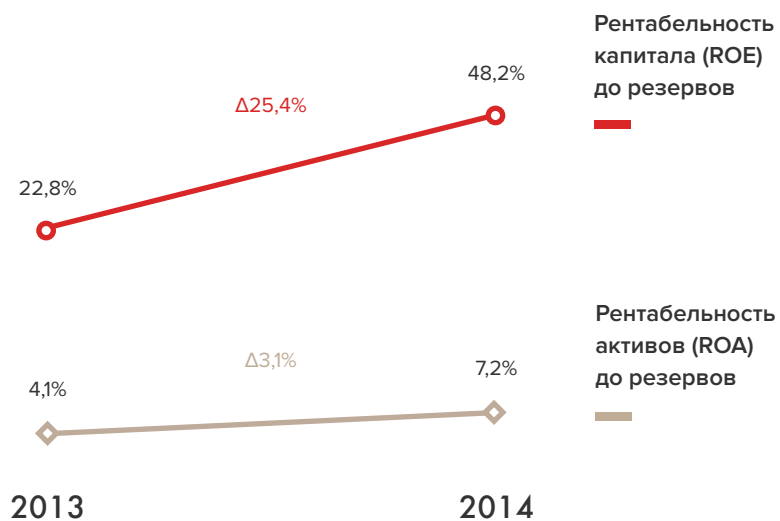
В 5 раз

выросли отчисления в резервы

Сдержанный рост операционных расходов

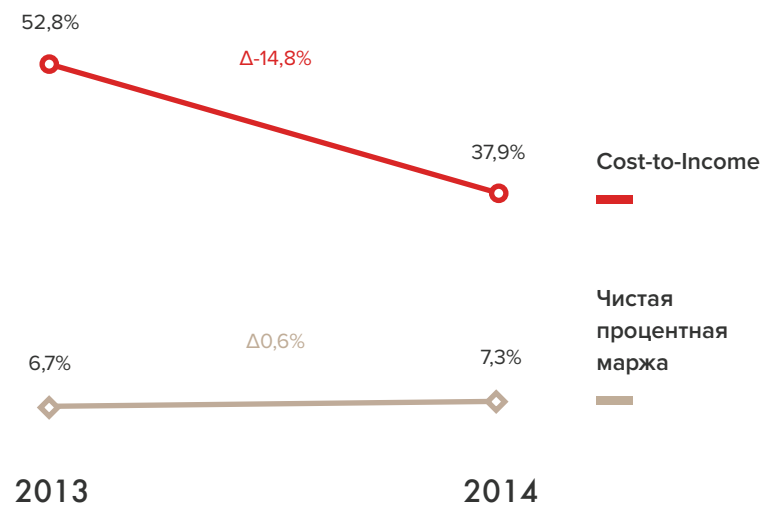
несмотря на 25% инфляцию

Рентабельность деятельности



Группа улучшила показатели рентабельности активов и капитала до резервов

Эффективность деятельности

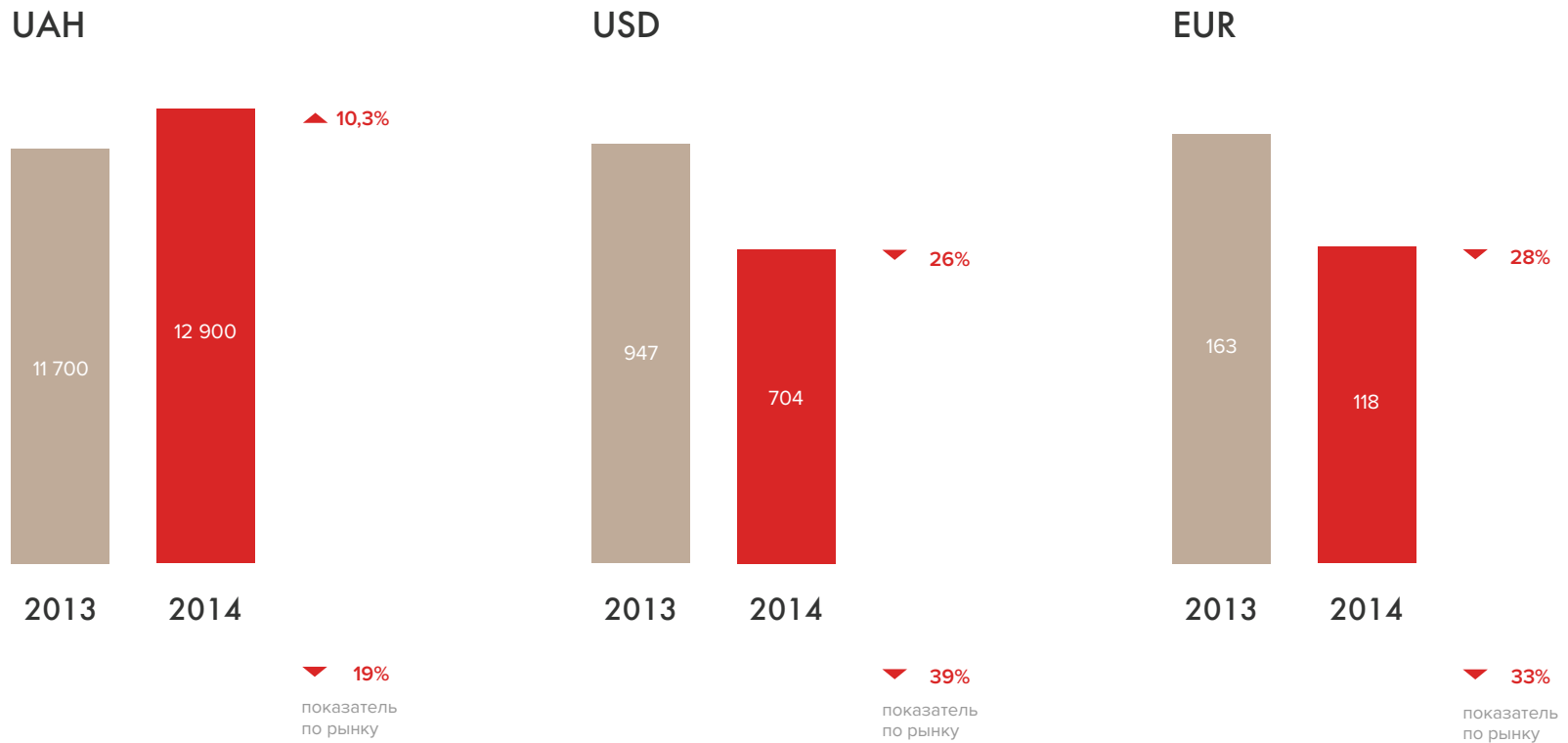


Чистая процентная маржа (NIM) достигла 7,3%



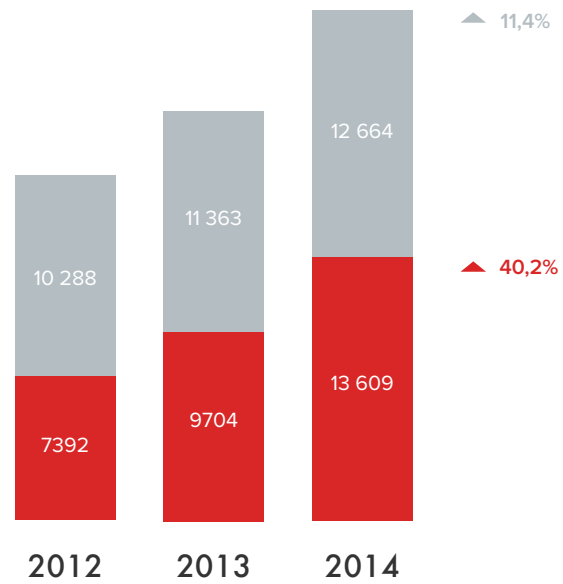
Соотношение операционных расходов к доходам снизилось до 37,9%

Средства клиентов



Несмотря на отток средств по банковской системе, ПУМБ стал одним из лидеров рынка по удержанию ресурсов

Счета клиентов в разрезе сегментов



Розничные счета



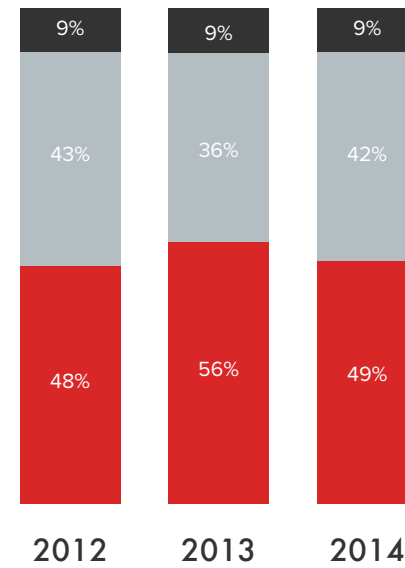
Корпоративные счета



Млн. грн.



Счета клиентов в разрезе валют



EUR и прочие



USD

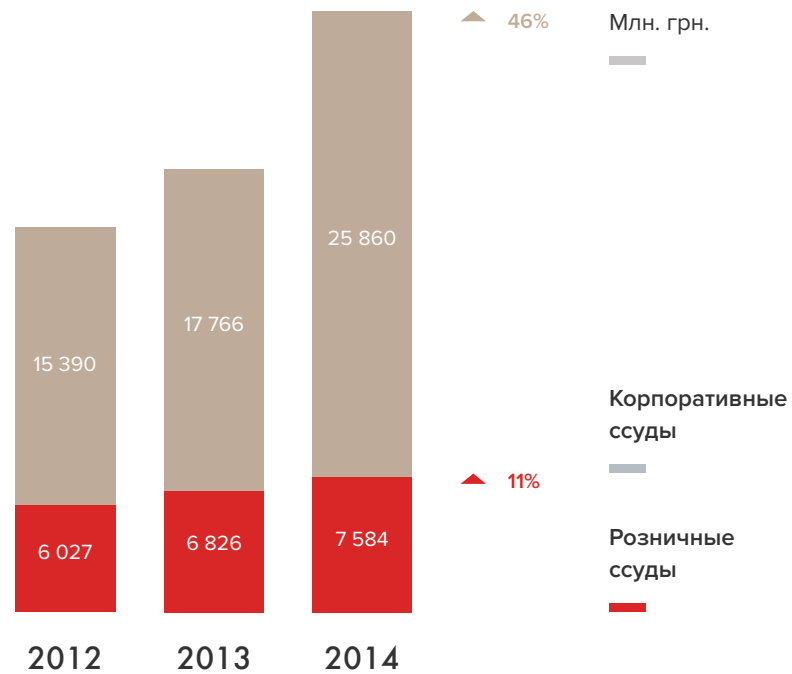


Гривна

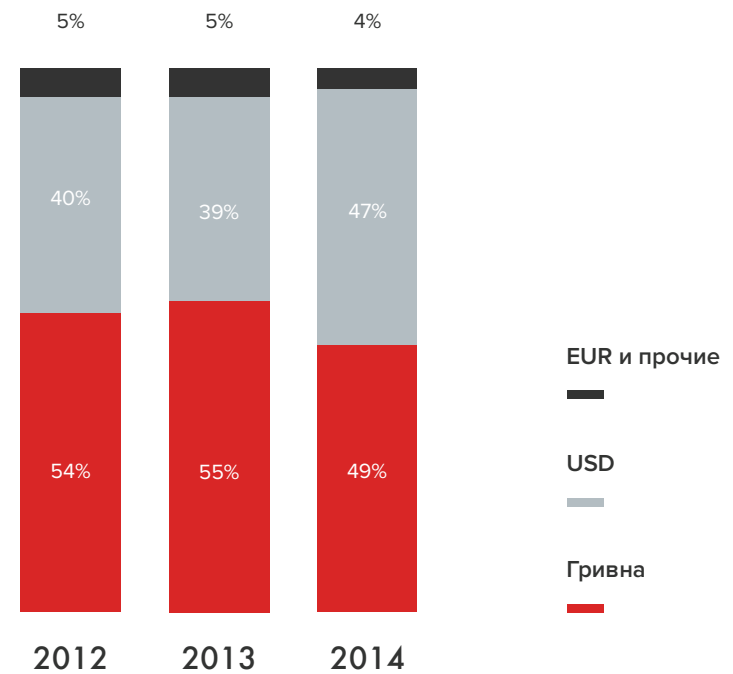


Кредиты розничным и корпоративным клиентам

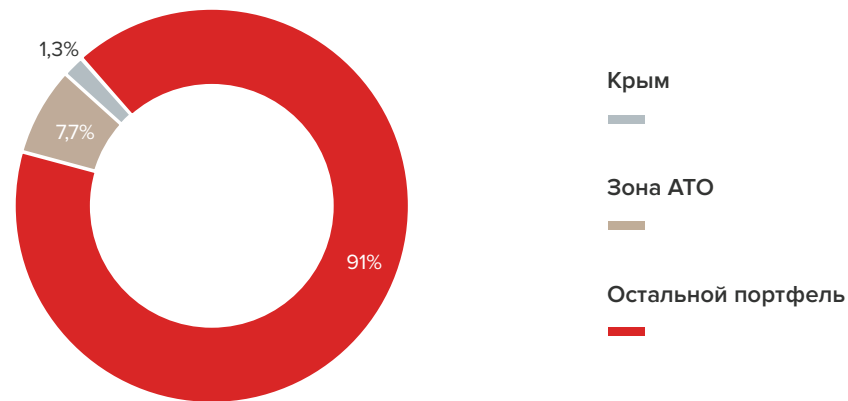
Общий кредитный портфель



Портфель ссуд в разрезе валют

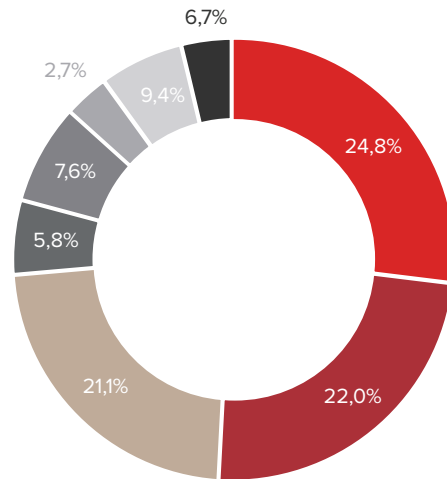


Доля заемщиков из Крыма и зоны АТО в общем кредитном портфеле Банковской Группы на 31.12.14



Диверсификация

Корпоративные
ссуды в разрезе
секторов экономики



Сельское хозяйство и пищевая промышленность

Торговля и посреднические услуги

Строительство и недвижимость

Небанковские финансовые учреждения

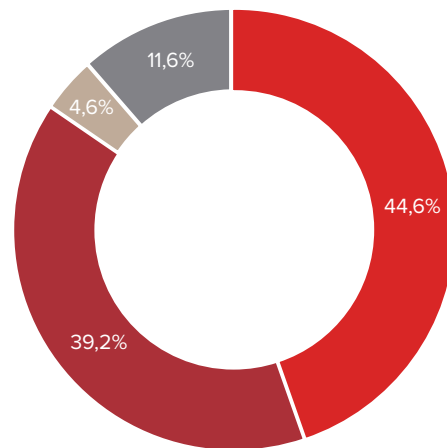
Машиностроение

Транспорт и инфраструктура

Металлургия

Прочее

Розничные
ссуды в разрезе
продуктов



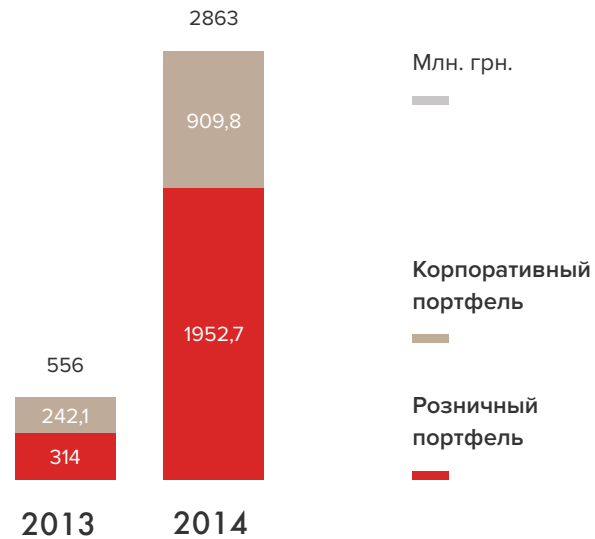
Потребительские ссуды

Ипотека

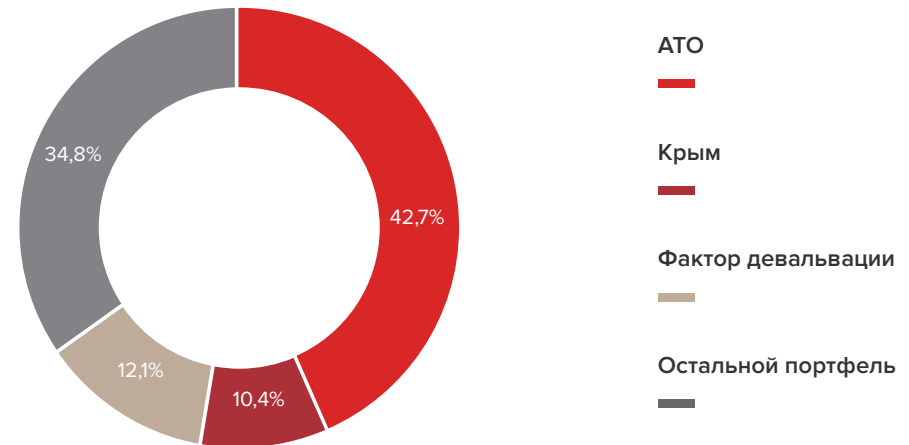
Автокредиты

Прочее

Отчисления в резервы под кредитные операции

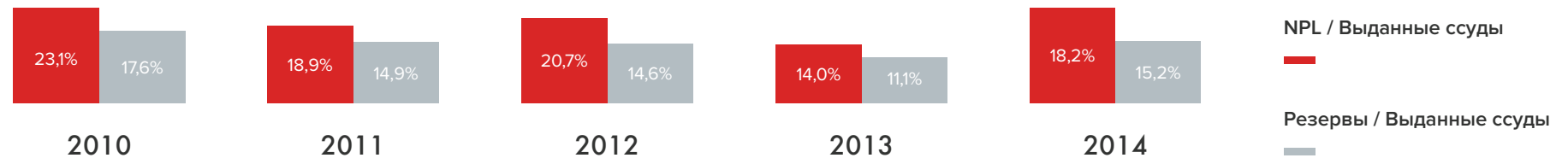


Структура отчислений



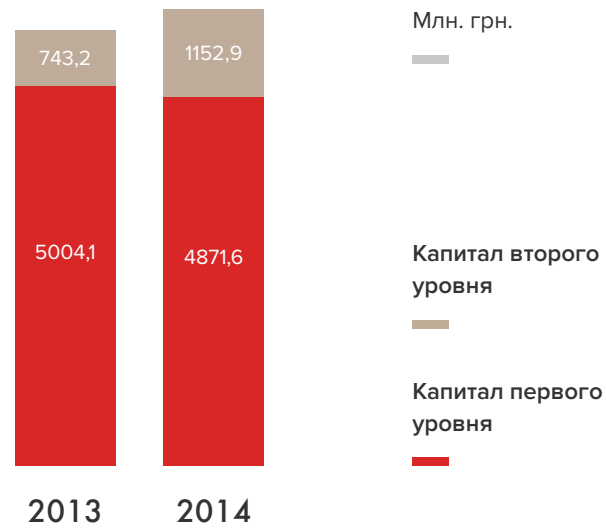
По итогам 2014 года отчисления в резервы под кредитные операции выросли в 5 раз в связи с ухудшением макроэкономических показателей, девальвацией гривны, дефолтом клиентов Крыма и ростом проблемной задолженности у клиентов из Донецкой и Луганской областей.

Качество активов



Устойчивая капитальная база

Общий капитал

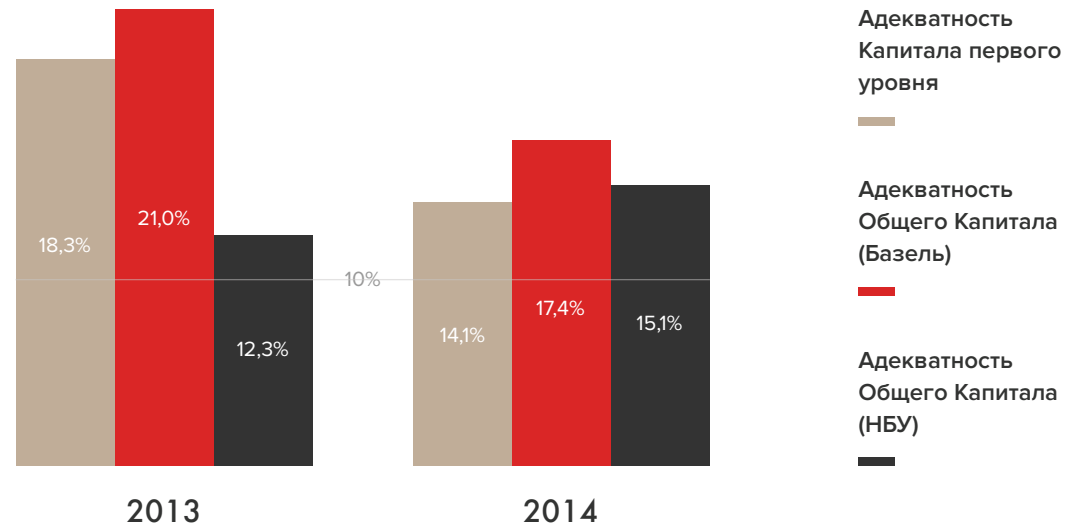


Один из самых высоких показателей адекватности капитала в банковском секторе

Необходимости в докапитализации ПУМБ не выявлено

По итогам стресс-тестирования, проведенного НБУ в рамках программы stand-by МВФ

Показатели адекватности капитала



№8

по уровню капитала в банковской системе

6%

на столько вырастет акционерный капитал в результате слияния ПУМБ и Ренессанс Кредит



Показатели капитала ПУМБ превышают установленный НБУ минимум в 10%

Евробонды

В декабре 2014 ПУМБ получил согласие держателей еврооблигаций на изменение условий выпуска.

Срок погашения был перенесен с 31 декабря 2014 г. на 31 декабря 2018 г. при сохранении ставки купона на уровне 11%.

31 декабря 2014 банк погасил номинальную стоимость еврооблигаций на сумму 45 млн. долл. США, которая была пропорционально разделена между держателями еврооблигаций, проголосовавшими в поддержку предложенных изменений.

Остаток суммы основного долга подлежит погашению следующим образом:

первый платеж в объеме 10 млн. долл. США будет осуществлен 31 декабря 2015 г., остаток суммы подлежит погашению 10 равными ежеквартальными платежами, начиная с 30 сентября 2016 г.

Номинальная основная сумма еврооблигаций в обращении составляет 208 млн. долл. США

Обзор финансовых результатов бизнесов



Марта Лесышин

старший специалист сектора бизнеса
физических лиц, г. Львов

Корпоративный бизнес

ПУМБ многие годы является лидером рынка услуг для корпоративных клиентов. Несмотря на все сложности, с которыми мы столкнулись, ПУМБ остается одним из самых устойчивых банков.

Прошлый год стал годом прорыва в работе с малым и средним бизнесом. Мы с оптимизмом смотрим в будущее, делая ставку на развитие дистанционных каналов обслуживания и высокое качество сервиса.



Алексей Волчков
заместитель председателя
правления ПУМБ по корпора-
тивному бизнесу



№1

по факторингу среди украинских банков. Банк увеличил свою долю рынка с 8,6% до 23,7%.

Топ-5

банков по объемам документарных операций среди украинских банков

Топ-5

банков, которым доверяют свои депозиты страховые компании
— Лига страховых организаций Украины

26 млрд. грн.

корпоративный
кредитный портфель

13,6 млрд. грн.

средства корпоративных
клиентов

16%

дохода корпоративного бизнеса
формирует малый и средний
бизнес

+45,6%

кредиты корпоративным
клиентам

+52,5%

срочных депозитов
клиентов

147 млн. грн.

чистая прибыль
корпоративного бизнеса

Эффективность

— Корпоративный бизнес остается
ключевым источником формирования
дохода Банковской группы ПУМБ

26,5%

доля корпоративного
бизнеса в чистом
комиссионном доходе
Группы

7,6%

доля документарных
операций в чистом
комиссионном доходе
Группы

16,2%

доля валютнообменных
операций в чистом
комиссионном доходе
Группы

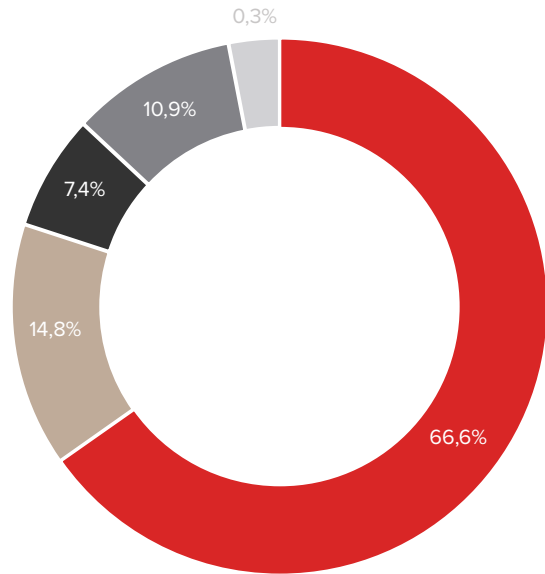


ПУМБ вошел в Топ-10 Рейтинга жизнеспособности банков

по итогам 2014 года
издания Forbes Украина

Forbes

Диверсификация клиентских сегментов



Микро



Малый



Средний



Крупный



Госкомпании



Сегменты по годовым оборотам

Микро: менее 8 млн. грн.

Малый: 8–40 млн. грн.

Средний: 40–400 млн. грн.

Крупный: более 400 млн. грн.

40

компаний из топ-100 крупнейших в Украине

5,5 тыс.

новых клиентов

30 000 +

корпоративных клиентов

Наибольший прирост показал сегмент крупных компаний и микро-сегмент, что обусловлено миграцией клиентов из проблемных банков в надежные и повышением эффективности работы клиентских менеджеров ПУМБ по привлечению новых клиентов.

2014 — год малого и среднего бизнеса для ПУМБ

- Создан Центр обслуживания клиентов МСБ
- В отделениях появились менеджеры по работе с клиентами сегмента малого и среднего бизнеса
- Запуск продуктов для микро-бизнеса

70%

всех факторинговых операций 2014

82%

новых пользователей «ПУМБ Online Корпоративный» — малый и микробизнес

5000

новых клиентов малого и среднего бизнеса. Они увеличили клиентскую базу корпоративного бизнеса на 16%

Розничный бизнес Группы

2014 год показал, что у нас хорошо работают каналы привлечения клиентов. Приток депозитов в центральных областях Украины позволил покрыть значительные потери портфеля в восточных регионах.



Себастиан Рубай
заместитель председателя
правления ПУМБ
по розничному бизнесу

2,3 млн.

клиентов

12,7 млрд. грн.

средства частных
клиентов

7,6 млрд. грн.

кредиты частным
клиентам

+8%

прирост количества
клиентов

+10%

объем депозитов

+11%

кредиты частным
клиентам

50,4%

доля чистого комиссионного дохода
розничного бизнеса в общем чистом
комиссионном доходе Группы

Значительный рост числа клиентов по сегментам

Сегменты по месячному доходу или максимальному остатку на депозите

- VIP: более 250 000 грн.
- Состоятельный: 30 000 – 250 000 грн.
- Средний: 5 000 – 30 000 грн.
- Массовый: до 5 000 грн.

+11%

VIP клиентов

+6%

состоятельных
клиентов

+9%

клиентов среднего
сегмента

+8%

клиентов массового
сегмента



В Топ-10 самых надежных банков Украины

согласно рейтингу Dragon Capital и издания «Новое время»

Dragon Capital
новое время

Депозиты

10,1 млрд. грн. на срочных счетах в обоих банках (+10%). Объем депозитов вырос в основном за счет девальвации гривны относительно доллара США и евро.

Отток средств клиентов по итогам года меньше чем в целом по банковской системе. При этом мы не ограничивали выдачу средств с текущих или депозитных счетов.



Оценка 5

«Наивысшая надежность» депозитов по данным рейтингового агентства «Кредит-рейтинг»



Кредиты

3,4 млрд. грн.

портфель потребительских кредитов — практически не изменился

+47%

кредиты в торговых сетях

+35%

портфель кредитных карт

В 2014 году многие банки покинули рынок потребительского кредитования, в то время как Группа оставалась одним из лидеров этого рынка. Портфель потребительских кредитов ПУМБ почти не изменился из-за высоких темпов погашения.

География присутствия



157

банковских отделений в 24
областях Украины



800

точек продаж
потребительских кредитов
в торговых сетях



2600

банкоматов сети
«Радиус»



40

точек Bank@work для оказания
услуг клиентам непосредственно
на местах их работы

Качество обслуживания

Ангелина Языкова

ведущий специалист сектора
операционного обслуживания,
г. Мариуполь

Валерия Садовая

старший специалист отдела
обслуживания клиентов, г. Киев



Качество сервиса — часть стратегии ПУМБ

В это сложное время повышение качества обслуживания могут себе позволить немногие финансовые учреждения, но мы считаем это своим конкурентным преимуществом. Все наши усилия направлены на приобретение и сохранение доверия и лояльности клиентов.



Сергей Черненко
председатель правления ПУМБ



ПУМБ получил награду
Best Customer Service
Bank 2014

от издания International Finance
Magazine (Великобритания)



ПУМБ стремится услышать потребности и пожелания клиента, через проведение исследований, опросов и обратную связь.

Отзыв о работе банка можно оставить удобным для клиента способом:



В отделении

в книге жалоб
и предложений



Звонком

в Центр обслуживания
клиентов



На сайте



В социальных сетях

Управление качеством обслуживания

82,33%

показатель качества обслуживания частных клиентов в сети отделений ПУМБ, соответствует оценке «хорошо»

Исследование «Тайный покупатель»

80%

оценка качества обслуживания вкладчиков банка, соответствует оценке «хорошо»

Результаты внешнего исследования удовлетворенности клиентов Customer Satisfaction Index (CSI). Оценка не снижается уже 3 года подряд.

На розничный бизнес пришлась основная нагрузка по обработке обращений клиентов. Панические настроения населения, закрытие отделений в Крыму и на Донбассе и одновременно значительный приток новых клиентов в других регионах стали серьезным испытанием для банка.

Но мы не снижали наших стандартов качества обслуживания, и наши клиенты высоко оценили наши усилия.



Себастиан Рубай

заместитель председателя правления
ПУМБ по розничному бизнесу



Мы стремимся быть лучшим банком для бизнеса. Для этого мы постоянно анализируем потребности наших клиентов и в кратчайшие сроки реализовываем необходимые изменения в обслуживании.

Благодаря такому подходу нам удалось сохранить высокий уровень сервиса, несмотря на большой прирост клиентской базы.



Алексей Волков
заместитель председателя правления
ПУМБ по корпоративному бизнесу

82%

удовлетворенность крупных
корпоративных клиентов

74%

удовлетворенность клиентов
малого и среднего бизнеса

Данные исследования
удовлетворенности клиентов Customer
Satisfaction Index (CSI), проведенного
в январе 2015 г.



Самый низкий уровень опротестованных транзакций в регионе СЕМЕА* по результатам анализа операций за 2013 г. компанией Visa



*Центральная и Восточная Европа, Ближний Восток и Африка

Центр обслуживания клиентов

+64%

рост количества поступивших звонков во втором полугодии 2014 года

86%

процентов обработанных звонков, несмотря на резкое увеличение нагрузки

61%

входящих обращений были обработаны через сервис самообслуживания IVR



Рост звонков связан с закрытием отделений банка в зоне АТО, паническими настроениями клиентов, изменениями законодательной базы.



Показатель качества обслуживания в центре обслуживания клиентов согласно исследованию «Тайный покупатель» за 2014 г.

Соответствует оценке «Отлично»

Стратегические приоритеты

Юлиана Родионова

менеджер-аналитик управления
качества и стандартов, г. Киев

Игорь Давиденко

специалист сектора бизнеса
физических лиц, г. Киев



Слияние ПУМБ и Ренессанс Кредит



Завершение
операционного
слияния



Реорганизация
сети отделений



Унификация продуктов
и бизнес-процессов

Наша цель — синергия наиболее сильных сторон двух банков.

С одной стороны, это надежность ПУМБ, подтвержденная результатами стресс-тестирования НБУ, это высокое качество сервиса и экспертиза в работе с высокодоходными сегментами рынка. С другой стороны, оперативность и простота, опыт в развитии потребительского кредитования от лидера в этом сегменте — банка «Ренессанс Кредит».



Сергей Черненко
председатель правления ПУМБ



Корпоративный бизнес



Безресурсное финансирование: векселя, банковские гарантии



Увеличение объемов транзакционного бизнеса



Развитие продуктов и сервисов для клиентов сегмента МСБ и микро-бизнеса

Розничный бизнес



Повышение срочности и снижение стоимости привлекаемых депозитов



Консервативное кредитование

и только в высокомаржинальных продуктах: кредиты наличными, кредитные карты



Рост качества обслуживания клиентов

**Спасибо
за внимание**