

Звіт про прогрес

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

за 2024 рік



Виконавчій директорці
Глобального договору ООН
Пані Санді Оджіамбо
10017 Нью-Йорк
США

Шановна пані Оджіамбо,

Приєднавшись до Глобального договору ООН у квітні 2013 року, своїм вступом АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» (ПУМБ) заявило про свою прихильність до 10 принципів Глобального договору ООН у сфері прав людини, трудових відносин, захисту навколишнього середовища та боротьби з корупцією, і приступило до впровадження принципів сталого розвитку в свою щоденну діяльність.

ПУМБ публікує Звіт про прогрес для всіх зацікавлених сторін з 2015 року. 2024 рік для ПУМБ став періодом стабільного поліпшення фінансових результатів. Банк показав зростання близько 20% за усіма ключовими напрямками. ПУМБ диджиталізував всі сервіси і продукти банку. Частка клієнтів, котрі приходять із Digital-каналів, зросла до 75%. Мобільним застосунком ПУМБ активно користуються понад 80% клієнтів – фізичних осіб. Також банк застосовує ШІ для оптимізації та покращення бізнес-процесів і сервісів банку.

За результатами зовнішнього дослідження заміру лояльності клієнтів компанією InMind, ПУМБ входить у ТОП-3 лідерів ринку за рівнем NPS. Приріст показника за 2024 рік становить +3,0 п.п. Основним драйвером зростання був мобільний застосунок ПУМБ за рахунок фокусу на стабільності систем, розширенні функціональності, запровадженні актуальних рішень для сервісних операцій, редизайні та максимальній інтуїтивності.

Чистий прибуток ПУМБ за 2024 рік склав 3,95 млрд грн, це дозволило банку увійти до лідерів на банківському ринку країни. Активи банку 2024 рік зросли на 22%, власний капітал банку – на майже 28%. За розміром активів ПУМБ входить до ТОП-10 українських банків.

Вже 34 роки ПУМБ веде бізнес відповідально, інвестуючи в гармонійний розвиток фінансової установи – реалізацію бізнес-можливостей, отримання високого фінансового результату та посилення позитивного соціального впливу. У 2024 році фінансування соціальних ініціатив сягнуло понад 346 млн. Основні зусилля були направлені на підтримку співробітників, клієнтів, захисників, бізнесу і держави, допомогу пораненим і просування донорства крові, інтеграцію у цивільне життя ветеранів війни. За 2024 рік ПУМБ сплатив податків та зборів у бюджет на суму 6,9 млрд грн., увійшов до лідерів за сплаченими податками серед банків. У Звіті про прогрес ви дізнаєтесь наші конкретні дії за 2024 рік.

ПУМБ – системно важливий банк України, уповноважений на зберігання готівки Національного банку України, надійний партнер для клієнтів, приватних осіб і компаній. Навіть у війну банк в повному обсязі виконує свої зобов'язання перед партнерами, клієнтами, співробітниками та державою; підтримує своїх стейкхолдерів у важку хвилину. ПУМБ дотримується балансу сталого розвитку бізнесу, команди та суспільства.

Сергій Черненко,
Голова Правління АТ «ПУМБ»

ЗМІСТ

4 ПРО ПУМБ

6 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ БАНКУ

7 СТАЛИЙ РОЗВИТОК ПУМБ

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

9 ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ

10 Корпоративна етика

12 Розвиток бізнес-середовища

- ✓ Сплата податків
- ✓ План безперервності бізнесу
- ✓ Підтримка бізнесу
- ✓ Освітні та культурні проєкти
- ✓ Інтеграція ветеранів війни
- ✓ Допомога пораненим
- ✓ Розвиток партнерства

20 Клієнтоцентрична модель бізнесу

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

27 Клієнтський досвід

30 ПРИНЦИПИ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

31 Рівні права та можливості

32 Охорона праці

33 Розвиток та навчання персоналу

34 Мотивація та підтримка персоналу

36 Корпоративне волонтерство

38 ЕКОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ

40 ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

ПРО ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, ровесник незалежної України, який вже 34 роки працює на українському фінансовому ринку, надає клієнтам якісні банківські послуги та постійно удосконалює сервіс. ПУМБ входить у десятку найбільших банків України за ключовими фінансовими показниками. ПУМБ є універсальним банком, діяльність якого зосереджена на комерційних, роздрібних та інвестиційно-банківських операціях. ПУМБ прагне стати банком першого вибору, як для приватних осіб, так і для корпоративних клієнтів: фінансовим радником і помічником, який розуміє потреби і завдання клієнтів, передбачає їх очікування, пропонує ефективні рішення. Домінуючим контрольним пакетом акцій АТ «ПУМБ» володіє інвестиційна компанія SCM Holdings Limited Company. 100% акцій компанії SCM Holdings Limited належать єдиному акціонеру – Р.Л. Ахметову.

У 2024 році ПУМБ отримав 3 нагороди рейтингу ТОП Фінанс-2024, організаторами якого є Delo.ua та журнал «ТОП-100: Рейтинги найкращих». В категорії «Найкращі банки з приватним капіталом» ПУМБ став одним із лідерів. Банк посів перші місця у номінаціях «Найкращий онлайн банкінг» за мобільний застосунок ПУМБ Online та «Банк з найкращими умовами депозитів». Також банк отримав друге місце у номінації «Банк з найкращим картковим продуктом».

Експерти премії FinAwards 2024 відзначили ПУМБ в номінації «Найкраща кредитна картка» за зручність та привабливі умови користування.

ПУМБ посів провідні місця одразу у шести номінаціях рейтингу PaySpace Magazine Awards 2024. Банк здобув золото у номінації «Кращий кредитний продукт для бізнесу» із кредитом «всеБІЗНЕС» до 1,5 млн грн для ФОП. Сріблом банк відзначений як «Кращий банк для ФОП» за повністю цифрові рішення, «Кращий банк-еквайер» із комплексом платіжних рішень для будь-яких потреб прийому оплат від покупців, «Кращий сервіс онлайн-ідентифікації в банку» за легкий вхід для юросіб у web та mobile ПУМБ Бізнес. Також банк отримав бронзу у номінаціях «Найкращий оператор у сфері міжнародних платежів» і «Найкращий цифровий банк».

У щорічному рейтингу «25 провідних банків України» банк отримав 2 нагороди. ПУМБ визнано найкращим у категоріях «Обслуговування фізичних осіб у відділеннях» і «Зарплатні проекти».

ПУМБ відзначений за «Інноваційний банківський мобільний застосунок» на премії Banker Awards 2024. Це визнання є результатом постійних інвестицій банку в удосконалення своїх цифрових платформ.

ПУМБ став переможцем щорічної професійної премії Ukrainian Fintech Awards 2024 в 5-х номінаціях – Best mobile banking, Banking marketing campaign of the year – соціальний проєкт «Ми однієї крові», Best corporate banking digitalization, Best SME banking digitalization і Best veteran's support product за найкращий соціальний проєкт з підтримки ветеранів – платформу «Жити на зустріч».

ПУМБ переміг у трьох номінаціях премії «Банки року – 2024» за версією Financial club Awards у категорії «Великі приватні банки»: «Кращий корпоративний банк» (абсолютний приріст кредитного портфеля юридичних осіб), «Кращий розрахунковий банк для бізнесу» (абсолютний

приріст гривневих поточних рахунків бізнесу) та «Кращий ощадний банк для населення» (абсолютний приріст гривневих депозитів населення).



У 2024 році ПУМБ визнаний переможцем у номінації «Соціальний маркетинг» за соціальний проєкт «Ми однієї крові» на конкурсі маркетингових проєктів X-RAY. Найкращі проєкти обиралися читацькою спільнотою онлайн та експертним журі.

ПУМБ став фіналістом міжнародної премії «Partnership for Sustainability Award 2024» від ГД ООН в Україні у номінації «Суспільство». Партнерська платформа інтеграції ветеранів і ветеранок «Жити назустріч» банку ПУМБ високо оцінена експертами.

Банк переміг у 2-х номінаціях конкурсу PR-кейсів видання MMR.UA. Журі і читацька спільнота MMR високо оцінили соціальні проєкти банку – платформу з інтеграції ветеранів «Жити назустріч» і національну кампанію просування донорства в Україні «Незалежність у нас в крові».

Проєкт «Ми однієї крові» від ПУМБ став бронзовим призером Effie Awards Ukraine. Проєкт визнаний як найефективніша кампанія у сфері маркетингових комунікацій в Україні в 2024 році.

Крім того, інтеграційна платформа «Жити назустріч» ПУМБ отримала Гран-прі на конкурсі «Найкраще корпоративне медіа України». Команду банку відзначено за комплексну екосистему проєктів з інтеграції ветеранів «Жити назустріч», важливі цінності і потужну підтримку ветеранів. Також «Жити назустріч» отримала відзнаку від експертної спільноти «Бізнес без бар'єрів». За результати сталої роботи ПУМБ відзначений почесною нагородою від Першої леді України.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк є частиною бізнесу SCM і працює як відповідальний бізнес. Своєю діяльністю Перший Український забезпечує не лише стійкі фінансові результати, але й здійснює внесок у соціальне та економічне зростання України.

У 2013 році банк впровадив Політику в області корпоративної соціальної відповідальності та став учасником Глобального Договору ООН. У лютому 2018 року прийнято Стратегію в області сталого розвитку ПУМБ, яка прийшла на зміну Політиці корпоративної соціальної відповідальності. У грудні 2023 року банк прийняв «Декларацію сталого розвитку АТ «ПУМБ», де визначив стратегічні цілі, принципи та організаційну структуру сталого розвитку банку на 2024-2028 роки. Ключові пріоритети банку – добробут та розвиток працівників, якість продукції та послуг, розвиток місцевих спільнот та бізнес-середовища, мінімізація негативного впливу на довкілля, фінансова грамотність населення.

У 2024 році, через повномасштабну війну, банк також сконцентрував увагу на підтримці українських захисників, на допомозі пораненим і донорстві крові, на інтеграції у суспільство ветеранів війни, на безпечній і якісній освіті.

Корпоративні цінності ПУМБ відображають принципи ведення бізнесу та взаємодії у команді банку: відповідальність, клієнтоцентричність, командність, амбітність і результативність.

У Першому Українському для співробітників створені безпечні та комфортні умови праці, діють програми професійного та кар'єрного розвитку. ПУМБ постійно вдосконалює якість сервісу для клієнтів. Банк – активний учасник проєктів, спрямованих на вирішення соціальних проблем українського суспільства. Розвиваючи бізнес-середовище та партнерство, долаючи корупцію та підвищуючи фінансову грамотність населення, ми інвестуємо у майбутнє нашої країни.

**Інвестиції ПУМБ
у сталий розвиток
у 2024 році:**

понад 346 млн грн.

СТАЛИЙ РОЗВИТОК ПУМБ

У грудні 2023 року Банк прийняв «Декларацію сталого розвитку АТ «ПУМБ», де визначив стратегічні цілі, принципи та організаційну структуру сталого розвитку банку. Ключові пріоритети ПУМБ – добробут та розвиток працівників, якість продукції та послуг, розвиток місцевих спільнот та бізнес-середовища, мінімізація негативного впливу на довкілля, фінансова грамотність населення.

Розроблена Декларація сталого розвитку ПУМБ відповідає єдиним принципам та підходам до діяльності у сфері сталого розвитку для всіх компаній SCM, задекларованим у Принципах ділової етики «Так ми працюємо» та у Політиці сталого розвитку бізнесів SCM. У SCM всі компанії дотримуються цих підходів у всіх аспектах діяльності: при стратегічному плануванні, реалізації проєктів, а також на всіх рівнях управління.

Банк підтримує 17 цілей сталого розвитку ООН та впроваджує їх в свою діяльність шляхом інтеграції цих цілей у три основні складові: екологічну, соціальну та управлінську (environmental, social and governance, ESG).



Ключові задачі ПУМБ у сфері сталого розвитку:

Діяти системно. Концепція сталого розвитку інтегрована в бізнес-стратегію і враховується при плануванні та реалізації всіх проєктів банку.

Працювати ефективно. Застосовуємо сучасні підходи до ведення бізнесу, постійно удосконалюємо процеси та методи ведення бізнесу, ефективно використовуємо ресурси та шукаємо нові можливості для розвитку бізнесу, мінімізуючи використання вичерпних ресурсів.

Поважати інтереси партнерів, клієнтів та суспільства в цілому. Поважаємо інтереси партнерів, клієнтів та суспільства в цілому і будуємо відносини з ними на основі принципів порядності, чесності, відкритості та взаємної довіри.

Забезпечувати гідні та безпечні умови праці. Визнаємо працівників своїм найважливішим активом, забезпечуємо безпечні умови праці для них, гідний рівень заробітної плати та соціальних пільг.

Поважати права людини. Поважаємо та дотримуємось прав і свобод людини, не сприймаємо дискримінацію.

Підвищувати якість життя в регіонах присутності. Банк – відповідальна фінансова установа, яка інвестує в підвищення якості життя в регіонах присутності, сприяє сталому розвитку України.

Прагнути до запобігання та зниження негативного впливу на навколишнє середовище. Прагнемо постійно знижувати свій негативний вплив на навколишнє середовище та здійснювати відповідальне фінансування.

У грудні 2023 року ПУМБ затвердив «Стратегію сталого розвитку АТ «ПУМБ» на 5 років», яка спрямована на:

- сприяння всебічному розвитку банку як сталого бізнесу, який в повній мірі усвідомлює свою відповідальність перед усіма зацікавленими сторонами;
- дотримання законодавства України у сфері сталого розвитку;
- забезпечення єдиного підходу в управлінні системою екологічно-соціального менеджменту;
- попередження і мінімізацію негативного впливу на навколишнє середовище у частині відповідального споживання;
- забезпечення відкритої та прозорої комунікації з питань сталого розвитку.

Стратегією ПУМБ закріпив свої прагнення щодо підтримки цілей ООН у сфері сталого розвитку шляхом встановлення на 2024 рік 10 основних задач та 31 якісного показника вимірювання досягнення цих задач.

З 2024 року ПУМБ розпочав вимірювати досягнення цілей через регулярний контроль показників ESG.

У ПУМБ визначено членів Правління, відповідальних за напрями у сфері сталого розвитку: права людини; трудове право/гідна робота; довкілля; протидія корупції.

ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕСЯТИ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН У СТРАТЕГІЮ ТА ДІЯЛЬНІСТЬ ПУМБ

ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ

Принцип 1: Ділові кола повинні підтримувати та поважати захист проголошених на міжнародному рівні прав людини.

Принцип 2: Ділові кола не повинні бути причетні до порушень прав людини.

Політика

Перший Український Міжнародний Банк підтримує та поважає захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні та закріплених у Загальній Декларації прав людини, прийнятій Генеральною Асамблеєю ООН. ПУМБ поважає та дотримується прав і свобод людини без будь-якої дискримінації незалежно від статі, раси, національності, мови, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань.

У 2022 році ми оновили Кодекс корпоративної етики ПУМБ, зокрема внесли зміни щодо неприйняття колабораціонізму та будь-яких дій чи бездіяльності, що сприяють або можуть бути розцінені, як взаємодія з державою-агресором. У 2023 році Кодекс було оновлено і додано основні принципи сталого розвитку. ПУМБ є прихильником сприяння екологічно-здоровому та стійкому розвитку суспільства. Банк визнає, що екологічна та соціальна сталість є основним аспектом для досягнення високих результатів своєї діяльності. Банк в своїй діяльності дотримується принципів сталого розвитку ESG: відповідальне ставлення до навколишнього середовища (E – environment); соціальна відповідальність (S – social); висока якість корпоративного управління (G – governance). У 2024 році у Кодекс внесені зміни, зокрема оновлено корпоративні цінності ПУМБ.

На підставі Кодексу ми будуємо взаємовідносини одне з одним, нашими партнерами, конкурентами, клієнтами та з українським суспільством в цілому. У Кодексі, в тому числі, містяться положення щодо поваги особистості та дотримання прав людини.

Принципи корпоративної етики ПУМБ	
1.	Чесність і сумлінність у відносинах всередині банку та збереження репутації банку
2.	Чесність і сумлінність у відносинах з колегами
3.	Чесність і сумлінність у відносинах з акціонерами та інвесторами
4.	Порядність у відносинах з клієнтами, діловими партнерами та іншими зацікавленими особами
5.	Порядність у взаєминах з конкурентами
6.	Повага до особистості та дотримання прав людини
7.	Прозорість і відкритість
8.	Неприйняття хабарництва та протидія корупції
9.	Неприйняття колабораціонізму
10.	Сталий розвиток і соціальна відповідальність

11.	Законність і верховенство права
12.	Дотримання культури управління ризиками
13.	Корпоративний стиль

Банк утримується від реалізації будь-яких рішень та проєктів, які можуть привести до порушення чинного законодавства України, порушувати принципи суспільної моралі та етики. Банк прагне, щоб місцеві громади, на території яких він здійснює свою діяльність і допомагає їх соціальному та економічному розвитку, сприймали його як партнера. ПУМБ активно розвиває корпоративне волонтерство.

Реалізація

Корпоративна етика



Усі співробітники банку дотримуються принципів корпоративної етики ПУМБ. Крім того, ми закликаємо наших підрядників, партнерів, клієнтів дотримуватися запропонованих нами принципів.

З березня 2014 року ПУМБ приєднався до проєкту «Довіра», мета якого – просування та зміцнення норм і стандартів ділової етики в усіх компаніях SCM. Лінія довіри – єдиний прямий канал зворотного зв'язку, де кожен співробітник може повідомити про порушення Кодексу корпоративної етики компаній SCM, у тому числі ПУМБ.

У разі виявлення порушень корпоративної етики у нашому банку співробітники звертаються до Управління комплаєнс-контролю банку або зв'язуються з Лінією довіри.

За 2024 рік на Лінію довіри надійшло 17 звернень (станом на 01.01.2025 р. штатна чисельність працівників ПУМБ складає 6 260 осіб), з них 10 повідомлень не підтверджено. Переважна більшість кейсів пов'язані з можливими порушеннями політик та процедур в сфері управління персоналом – 10 звернень, з них 4 звернення не підтверджено. Всі кейси своєчасно розглянуті і врегульовані, повторних скарг та звернень не надходило.

Лінія довіри СКМ:

0800-60-0777

(всі дзвінки безкоштовні у межах України)

trustline@scm.com.ua

Управління комплаєнс-контролю ПУМБ проводить моніторинг дотримання принципів сумлінності в обслуговуванні клієнтів, дотримання банківської таємниці, відповідності продуктів та послуг, що пропонуються банком, очікуванням клієнта. Також Управління комплаєнс-контролю забезпечує контроль достовірності, повноти, об'єктивності і своєчасності надання банком інформації відповідно до нормативно-правових актів органам державної влади, партнерам, клієнтам, громадськості.

Банк надає клієнтам та громадськості правдиву і точну інформацію щодо своїх процесів, продуктів і послуг. ПУМБ постійно підтримує і підвищує прозорість ведення бізнесу. Банк дотримується всіх вимог законодавства, здійснює своєчасне розкриття повної та достовірної інформації, в т. ч. про своє фінансове становище та економічні показники. Це дозволяє акціонерам та інвесторам приймати обґрунтовані рішення, а клієнтам мати необхідну інформацію щодо свого фінансового партнера.

У 2024 році ПУМБ оновив Політику взаємодії зі стейкхолдерами, яка відповідає вимогам Стандарту AA11000SES Stakeholder Engagement Standard та кращим міжнародним практикам сталого розвитку. Політика спрямована на забезпечення ефективного, послідовного та прозорого діалогу з ключовими стейкхолдерами для досягнення стратегічних цілей банку та зміцнення довіри. Метою Політики є побудова взаємовигідних і довгострокових відносин з усіма групами стейкхолдерів: клієнтами, працівниками, акціонерами, регуляторами, партнерами та громадами, для забезпечення сталого розвитку та досягнення результатів, що відповідають спільним інтересам. ПУМБ розглядає взаємодію зі стейкхолдерами як один із ключових інструментів реалізації Цілі сталого розвитку №17 «Партнерство заради стійкого розвитку», а також практичне втілення Принципів 1 та 10 Глобального договору ООН. Це є основою формування довіри до бізнесу з боку суспільства та глобальної спільноти.

У 2024 році банком імплементовані наступні основні новації українського законодавства: 20.12.2024 банк разом з іншими системними банками підписав Меморандум про забезпечення прозорості функціонування ринку банківських платіжних послуг (в тому числі посилюється контроль за одноразовими операціями фізичних осіб на суму від 50 тис. грн. та більше, якщо вони проводяться з внесенням готівки на рахунки фізичних осіб); банком впроваджено вимоги щодо інклюзивності надання фінансових послуг, зокрема щодо фізичної доступності відділень банку для осіб з інвалідністю (наразі ще триває впровадження вимог щодо інформаційної доступності банківських послуг для цих категорій населення); впроваджено вимоги щодо роботи з вразливими категоріями населення (ветерани, військовослужбовці та члени їх сімей) щодо взаємодії з цими категоріями позичальників; впроваджено вимоги щодо підвищення ставок оподаткування (до 5% військовий збір та 50% податок на прибуток банків).

ПУМБ приділяє істотну увагу перевірці ділової репутації постачальників, виявленню тих, хто негативно може вплинути на суспільство. Перевірка репутації проводиться Департаментом безпеки за допомогою відкритих державних реєстрів та системи YouControl. Також Департамент безпеки автоматизував процес перевірки ділової репутації контрагентів банку – реалізував інтеграцію за допомогою API з площадкою SmartTender, OpendataBot для автоматичного отримання даних. В 2024 році виконана перевірка ділової репутації 2831 учасника процедур закупок, у відношенні 356 учасників виявлені відомості негативного характеру і проведена відповідна робота згідно процедур банку.

З початку військової агресії росії ПУМБ прийняв рішення відмовитися від співпраці з контрагентами, які пов'язані з країною-агресором. В разі виявлення перевіркою безпеки фактів пов'язаності з росією та білоруссю самого контрагента, його кінцевого бенефіціара, засновника чи директора, такий учасник не допускається до тендерних процедур. З 2022 року ПУМБ перевіряв всіх своїх постачальників і з деякими відмовився від співпраці. У 2023 році були впроваджені нові критерії відбору постачальників під час закупівель. Один з них полягає в тому, що постачальник або контрагент не повинен мати жодного зв'язку з рф або рб. Крім того, ще одним критерієм є відсутність маркерів у затвердженій матриці стоп-факторів щодо ризиків контрагентів банку. Це важливо для забезпечення безпеки та надійності укладених угод із сторонами, які не мають потенційних проблем або ризиків. Крім того, при підтвердженні фактів причетності до колабораціонізму клієнтів (діяльність на тимчасово окупованій території, зв'язок з росією/білоруссю) інформація передається в Департамент фінансового моніторингу для блокування рахунків.

Розвиток бізнес-середовища



У 2024 році Перший Український Міжнародний Банк активно реалізовував проекти, спрямовані на розвиток бізнес-середовища та підтримку бізнесу.

Сплата податків

Попри втрати через війну, ПУМБ, як і раніше, **вчасно сплачує всі податки**. За 2024 рік банк **перерахував до держбюджету 6,9 млрд грн податків та зборів**. Це у 2,5 рази більше ніж минулого року. ПУМБ увійшов до **переліку найбільших платників податків** у банківському секторі.

План безперервності бізнесу

План безперервності в ПУМБ існує з 2011 року, тоді в банку була створена Система забезпечення безперервної діяльності (далі - СЗБД). Плани ВСР (business continuity planning) переглядаються щорічно та є стратегічним Планом реагування в рамках управління операційними ризиками, який визначає системний підхід поведінки банку в побудові відносин з усіма зацікавленими сторонами при виникненні надзвичайної ситуації.

Основні пріоритети ВСР:

- зберегти життя та здоров'я працівників і клієнтів у момент надзвичайної події;
- визначити критичні процеси і забезпечити їх функціонування при реалізації надзвичайної події;
- зберегти високий рівень управління банком, який дозволяє забезпечити умови для прийняття обґрунтованих і оптимальних управлінських рішень;
- забезпечити здатність здійснювати розрахунки відповідно до взятих на себе зобов'язань.

В 2024 році банк продовжував адаптувати підходи СЗБД з врахуванням досвіду, отриманого під час повномасштабної війни. У банку чітко визначені підходи до управління критичним персоналом для безперервного виконання критичних функцій та процесів. Протягом воєнного періоду банк оперативно реагував і на інші виникаючі загрози: блекауту та перебої з інтернетом (забезпечення ГО, відділень та критичного персоналу генераторами і старлінками), кіберзагрози, загрози персоналу (можливість працювати онлайн із безпечних точок, можливість працювати в офісі з гарантованим електрозабезпечення та супутниковим інтернетом, допомога при евакуації тощо). У ПУМБ гарантована безперервність роботи критичних процесів.

Підтримка бізнесу



ПУМБ постійно відслідковує перебіг подій у країні і аналізує стан своїх клієнтів, щоб за будь-яких умов надавати своєчасну підтримку українському бізнесу.

Фінансування українського бізнесу

ПУМБ активно кредитує – фінансує розвиток всіх секторів бізнесу України. З початку війни банк профінансував бізнес на суму 81,4 млрд грн.

Банк в 2024 році зберіг лідерські позиції за обсягами кредитування малого бізнесу, є опорою для розвитку малого бізнесу в Україні. ПУМБ працює з різними секторами малого бізнесу і має диверсифікований кредитний портфель по галузям та видам діяльності.

В 2024 році банк активно розвивав інноваційні технології кредитування, засновані на використанні великих масивів публічної інформації. Для клієнтів малого бізнесу ПУМБ реалізував технологію попереднього схвалення кредитних пропозицій ще до того, як клієнт звертається до банку з потребою у кредитуванні. Ця технологія дозволяє діючим і потенційним клієнтам банку отримати пропозицію кредитування без надання пакетів документів. В 2024 році клієнтам малого бізнесу було надано більше 2 млрд грн. нових лімітів фінансування, заснованих на попередньо схвалених банком рішеннях. Також були надані понад 1 млрд грн. збільшення лімітів фінансування діючим позичальникам банку на основі заочних рішень.

В 2024 році банк реалізував можливість для учасників державної програми підтримки 5-7-9 взаємодіяти через сайт «ПУМБ Digital Business» для подачі регулярної звітності, передбаченої умовами програми. Цей функціонал скорочує витрати часу клієнтів на документообіг з банком та дозволяє надавати звітність у віддаленому форматі.

Основним продуктом для фінансування малого бізнесу був і залишається генеральний кредитний ліміт. Він дозволяє мати постійний доступ до широкої лінійки форм фінансування на вибір клієнта тоді, коли йому потрібно: кредити, кредитні лінії, овердрафти, гарантії, авалювання векселів, програма державної підтримки 5-7-9, програма державних портфельних гарантій. ПУМБ пропонує клієнтам не просто задоволення поточних потреб у фінансуванні, а довгострокове фінансове партнерство, спрямоване на розвиток бізнесу клієнта. Також банк зберігає лідерські позиції у факторинговому фінансуванні та лізингу.

У звітному році було профінансовано середніх корпоративних клієнтів на суму 4,6 млрд грн. ПУМБ активно надавав середньому бізнесу безоплатне консультування, підтримку та допомогу у вирішенні фінансових питань.

У 2024 році ПУМБ також продовжив реалізацію соціально орієнтованих програм для великих корпоративних клієнтів. Програма пільгового кредитування 5-7-9 дозволила профінансувати бізнеси на суму 915 млн грн, також було надано пільгове фінансування для енергоефективних проєктів в 53 млн грн. У 2024 році клієнти великого бізнесу були профінансовані (прокредитовані) банком на загальну суму 21,87 млрд. грн. Приріст за 2024 рік + 4,48 млрд. грн. З них фінансування на потреби агропромисловості – 6,27 млрд. грн. (приріст за 2024 рік +0,35 млрд. грн), легка промисловість – 6,94 млрд. грн. (приріст за 2024 рік +1,08 млрд. грн.), важка промисловість – 8,38 млрд. грн. (приріст за 2024 рік +3,49 млрд. грн).

Одним з пріоритетних напрямків розвитку великого корпоративного бізнесу в 2024 році стала галузь «Defense Tech», клієнтів якої банк активно залучав, надавав консультування, фінансування та супроводження з усіх питань та надав кредитів у 270 млн грн.

Кредитування відновлюваної енергетики та сталого бізнесу

У 2024 році ПУМБ активно підтримував бізнес відновлювальних джерел енергії, зокрема сонячні електростанції, що становили 3% від загального комерційного портфелю середнього бізнесу. Банк створював спеціальні умови для таких клієнтів, сприяючи розвитку екологічно сталих і енергозберігаючих проєктів.

ПУМБ планує у 2025 році продовжити фінансування відновлювальних джерел енергії та брати участь у програмі фінансування оборонно-промислового комплексу згідно з постановою

Кабінету Міністрів України №1288. Банк продовжить активно підтримувати сталий розвиток бізнесу та працювати над впровадженням інклюзивних та відповідальних фінансових рішень.

Додаткові можливості для розвитку бізнесу

У 2024 році ПУМБ продовжив підтримку малого бізнесу в умовах тривалої війни, надаючи додаткові можливості для розвитку та стабільності. Однією з таких ініціатив стала можливість безоплатного обслуговування клієнтів малого бізнесу на строк до 24 місяців за умовами реферальної програми «Запроси партнера». Ця програма дозволяє підприємцям отримати безкоштовне обслуговування в обмін на залучення нових клієнтів. Такий підхід сприяв не лише економії коштів для підприємців, але й розширенню клієнтської бази через взаємну підтримку між партнерами.

У звітному році банк запустив кілька ініціатив з підтримки соціально вразливих груп населення. Однією з них став тарифний пакет «Незламний Бізнес», спрямований на підтримку ветеранів війни та військовослужбовців. Цей пакет створений для нових та діючих клієнтів-фізичних осіб-підприємців, які мають статус осіб з інвалідністю внаслідок війни або є учасниками бойових дій у зв'язку з військовою агресією росії проти України. Також пакет доступний для ветеранів війни, які стали переможцями освітньо-грантової програми банку «Жити назустріч». За цим тарифним пакетом вартість щомісячного обслуговування становить лише 1 грн. Крім того, пакет включає 1 ПТКС/POS-термінал, 15 безкоштовних платежів за межі ПУМБ, а також безкоштовні перекази коштів між рахунками до 60 000 грн. Це дозволяє ветеранам-підприємцям значно знизити витрати на банківські послуги та зосередитися на розвитку свого бізнесу.

На кінець 2024 року кількість **клієнтів малого, середнього, великого бізнесу та державних підприємств**, що обслуговуються у ПУМБ, становила **142,7 тисяч**. За рік приріст клієнтів склав +22,1 тис. (+18,3%). Приріст відбувався за рахунок персоналізованих продуктів, зокрема кредитних, відповідно до потреб бізнесу, державних програм фінансування, вигідних відсоткових ставок, гнучкого підходу та швидкості вирішення задач клієнта.

Освітні та культурні проєкти



У 2024 році ПУМБ залишився **стратегічним партнером Київської школи економіки (KSE)**, що входить до числа найкращих шкіл Центральної та Східної Європи. Нашому партнерству вже 8 років. Це понад 70 отримувачів грантів від банку. Це спільнота талановитих молодих українців, які вже впроваджують зміни.

10 студентів KSE University отримали стипендії на навчання з економіки та великих даних завдяки інвестиції ПУМБ у \$100 000. Їхні навички завтра будуть працювати на перемогу: у бізнесі, державному управлінні та інвестиціях. Стипендійну підтримку одержують талановиті діти військових, поранені військові, молодь постраждала від військових дій та молодь, яка демонструє високі академічні здібності.

15 студентів технічних спеціальностей та 3 аспіранти **КАІ отримали 6-місячні стипендії на розвиток своїх проєктів від банку ПУМБ**. Це студенти Аерокосмічного факультету, факультету комп'ютерних наук та технологій та факультету аеронавігації, електроніки та телекомунікацій. Всі наукові розробки талановитої молоді дотичні до оборонних технологій, які актуальні наразі для країни. Загалом протягом шести місяців кожен аспірант отримав сумарно 136,6 тис. грн, а студенти – 111,8 тис. грн та 74,5 тис. грн залежно від складності проєкту.

Навчання і працевлаштування здібної молоді – важлива складова якісних змін в країні. Тож ми допомагаємо зосередитись студентам-розробникам на саморозвитку та дослідженнях, щоб вони впевнено планували своє майбутнє в Україні.

Інтеграція ветеранів війни



Влітку 2024 року ПУМБ у партнерстві із Superhumans, Veteran Hub, InvictusGames, Uklon, «Серце Азовсталі» запустив соціальну платформу **«Жити назустріч»**, що допомагає ветеранам і ветеранкам війни, зокрема з інвалідністю та порушеннями після важких поранень, комплексно інтегруватися у фінансові процеси, трудові відносини, підприємництво та суспільство загалом. Соціальна платформа створює велику підтримуючу спільноту ветеранів і ветеранок та цивільних. Першими проєктами платформи стали: **чат-бот «Фінансовий рестарт»** – 5-тижнева освітня програма зі щоденними порадами та завданнями, які підвищують рівень фінансової грамотності; **інклюзивний**

Фінансовий хаб – простір, де проходять освітні заходи для ветеранів і ветеранок та членів їхніх родин з економічними експертами, які допомагають зрозуміти, як ефективно керувати власним бюджетом, розібратися із психологією витрат та різними можливостями заробітку, інвестицій, кредитування тощо; **Фотопроект з ЦУМ** - портрети ветеранів у головних вітринах країни, автор фото – Костянтин Ліберов, чий світлина з фронту облетіли весь світ. Кожне фото – особиста історія про шлях героя до повноцінного життя, який вдалося подолати завдяки підтримці тих, хто поряд. Ми також створили **Маніфест рівності різних** – особливу інсталяцію (перші манекени з протезами і на кріслі колісному в Україні), яка символізує силу єдності. Ми започаткували **ветеранський ТГ-канал «Жити назустріч»**, в якому співавтори – ветерани. ТГ-канал об'єднав 7 тисяч ветеранів і їх друзів.

Загалом ми залучили до проєктів платформи 12 тисяч ветеранів і ветеранок. Охопили комунікацією про важливість підтримки 16 млн українців.

У жовтні 2024 року ПУМБ у співпраці з Future Development Agency та KSE Business School запустив **освітньо-грантову програму для розвитку ветеранського бізнесу «Жити назустріч»**. Програма надає можливість отримати грант від 500 тисяч до 1 млн грн на запуск чи розвиток власного бізнесу. Із 297 отриманих на участь заявок 30 команд було відібрано для курсу навчання з бізнес-експертами й менторами-підприємцями. По завершенню навчання у KSE Business School 24 команди представили на розгляд журі свої бізнес-плани. За результатами захисту обрано 14 переможців. Вони розпочали розвиток бізнесу на отримані гранти і три місяці мають експертний та менторський супровід.



В квітні 2024 року ПУМБ став **титкульним партнером підготовки і участі української команди з 35 військовослужбовців та ветеранів війни у Invictus Games Vancouver Whistler 2025**. У міжнародних змаганнях взяли участь 35 військовослужбовців та ветеранів, які були поранені, травмовані або захворіли під час або внаслідок виконання службових обов'язків у зоні бойових дій в російсько-українській війні з 2014 року.

За фінансування банку ПУМБ у травні 2024 року «Культурний Десант» запустив **«Фронтву студію»** — проєкт із промоції військової музичної культури, із запису та промоції

пісень, створених чи виконаних військовослужбовцями, безпосередніми учасниками війни. В рамках «Фронтової студії» оприлюднений сезон із 14-ти відеоепізодів на YouTube-каналі Cultural Forces Music, а також — музичний альбом, записаний на фронті у пересувній студії звукозапису.

Ведучими стали Миколай Серга, військовослужбовець та очільник «Культурного Десанту», і Олександр Чемеров, музикант та музичний продюсер «Культурного Десанту». Глядачі «Фронтової студії» побачили процес створення пісні від А до Я, дізнались життєві історії військових, їхній шлях на війні та творчість, яку вони не полишили навіть під час запеклих боїв. В записі пісень взяли участь близько сотні музикантів, зокрема, Герої України, Заслужений академічний Ансамбль пісні і танцю Збройних Сил України, Оркестр 59, дитячий хор «Златниця» з Покровську, оперні співаки, поети, капелани, а також — лідер гурту «Queens of the Stone Age» Джош Гоммі. Пісні записані в найрізноманітніших стилях — від романсів до рок-балад, від колискових до панку, від опери до репу.

ПУМБ інвестував у освітні і культурні проєкти понад 42 млн грн, це понад вдвічі більше ніж 2023 року.

Інвестиції банку
в освітні і культурні проєкти
в 2024 р.:

42,6 млн грн.

Допомога пораненим



Постійна потреба українських воїнів — **кровоспинні засоби тактичної медицини та компоненти крові у гарячих точках**. Крім того, у війну знекровлюється економіка. Отже ПУМБ ініціював соціальний **проєкт «Ми однієї крові»** з підтримки українського малого бізнесу та арту, просування донорських ініціатив і допомоги пораненим. Це масштабний партнерський проєкт, в якому вже понад 45 партнерів — серед них громадські організації, ілюстратори, бренди, магазини, організатори виставок. Половину вартості кожного замовлення патріотичного мерчу, який створений українськими виробниками, ПУМБ перераховує громадським організаціям ДонорUA, «Агенти крові» та «Госпітальєри».

Зібрані кошти спрямовуються на забезпечення потреб у донорській крові, доставку компонентів крові до гарячих точок та закупівлю засобів тактичної медицини для українських воїнів та обладнання для парамедиків. Українці підтримують проєкт, не тільки замовляючи патріотичний одяг і аксесуари, а й здаючи кров у донорських центрах. На знак подяки кожен донор отримує 25% знижки на мерч.



За понад 2 роки існування ініціатива «Ми однієї крові» зібрала 10,3 млн грн. Кошти скеровані на: 92 доставки крові в гарячі точки; 2 низькотемпературних морозильники для зберігання плазми крові; понад 6700 засобів тактичної медицини (кровоспинні бинти, оклюзійні наліпки, кровоспинні джгути, компресійні бандажі, гемостатичні бинти, вузлові турнікети, назофарингеальні трубки, внутрішньокісткові доступи); понад 2,5 тисячі упаковок медикаментів та 61 одиницю обладнання для швидких парамедиків (монітори для пацієнта, бездротовий УЗД сканер, підігрівачі інфузій, тощо). Все разом це понад 160 тисяч врятованих життів.

2 903 українця стали донорами, а це надія на одужання для майже 9 тисяч людей. У проєкті взяли участь понад 17 тисяч українців. На понад 25 мільйони грн підтримано український бізнес та арт.

Сторінки проєкту в соцмережах www.facebook.com/lifesavingmerch та <https://www.instagram.com/lifesavingmerch>. Сайт <https://lifesavingmerch.com.ua/>.



В квітні 2024 року за ініціативи ПУМБ проєкт «Ми однієї крові» **запустив нову колекцію одягу «Жити назустріч»** (<https://lifesavingmerch.com.ua/zhyty-nazustrich>), яка має дві лінійки виробів: для поранених військових – **адаптивний одяг** з мотивуючими принтами; для кожного українця – худі, сорочки, футболки з лаконічною вишивкою та рядками з віршів поета Сергія Жадана. Багатьом пораненим військовим необхідний адаптивний одяг – із липучками та кнопками, додатковими розрізами та пошитий за спеціальними лекалами, аби поранені

могли одягатися без труднощів. За кожне замовлення з нової колекції одна адаптивна річ доправляється пораненим на війні захисникам через благодійний фонд «Коло», їх кураторів-волонтерів у евакуаційні потяги та шпиталі. Також на сайті проєкту «Ми однієї крові» всі охочі можуть оплатити одну або декілька одиниць одягу для поранених. Кожна річ пройшла тестування в Національному військово-медичному клінічному центрі «Головний військовий клінічний госпіталь». За час існування проєкту вже передано в евакопоїзди та шпиталі 2368 одиниць гідного адаптивного одягу для поранених.

Розвиток партнерства



Партнерство з банками та НБУ

У 2024 році під час війни НБУ разом з банками продовжив співпрацю заради підтримки ЗСУ. ПУМБ виступив **партнером благодійної акції НБУ #SuperCoins**. Учасники благодійної акції #SuperCoins, організованої Національним банком України та Superhumans Center за підтримки банків-партнерів ПУМБ, ПриватБанк і Ощадбанк, зібрали за три місяці 2024 року (з 9 вересня по 6 грудня) монетами майже 3,6 млн грн. Зібрані під час акції кошти спрямовані на хірургічний напрям (складні реконструктивні операції на обличчі, шиї та кінцівках) лікування українців, які постраждали через війну. Серед пацієнтів – і цивільні, і військові, які отримали важкі поранення на фронті.



Як первинний дилер ще у 2022 році ПУМБ **запустив сервіс з продажу військових ОВДП**, випуск яких ініційовано Міністерством фінансів України для підтримки бюджету України шляхом інвестування. Загальна сума інвестицій з початку війни на кінець 2024 року більше ніж

2455 клієнтів банку, фізичних та юридичних осіб, у військові облігації склала понад 2016 млн грн, понад 63,6 млн дол. США та понад 13,73 млн євро.

Партнерство з Благодійними фондами і Громадськими організаціями



З перших днів війни ПУМБ підтримує українських захисників і захисниць. За 2024 рік банк інвестував понад 150 мільйонів грн у допомогу підрозділам ЗСУ, Нацгвардії, ГУР. Це майже вдвічі більше, ніж минулого року. З початку повномасштабного вторгнення загальна сума цієї підтримки банком склала понад 313 мільйонів грн.

Захисники найбільше потребували у 2024 році системи РЕБ і обладнання для зв'язку, розвіддрони і зарядні станції з генераторами, транспортні засоби і обладнання для їх ремонту. Все те, що дає змогу утримувати позиції, мобільно пересуватись і забезпечити захист.

За фінансування банку на запити підрозділів у 2024 році були закуплені: 31 транспортний засіб, 191 розвіддрон та обладнання для їх керування, понад 777 маскувальних сіток, 76 зарядних станцій та генераторів, 92 одиниці обладнання для зв'язку та спостереження, 5 235 обладнання для саперних робіт, 157 засобів РЕБ, 45 одиниць комп'ютерного обладнання, 222 одиниці обладнання для облаштування позицій захисників тощо.

В 2024 році ПУМБ приєднувався до національних зборів з фондами: Сергія Притули, «Повернись живим», «Сталевим фронтом», KSE Foundation. Для захисників закуповували РЕБи, розвіддрони, засоби зв'язку, зарядні станції, пікапи.

Цього року ми переобладнали разом з Госпітальєрами 10 евакуаційних машин для порятунку ще більше життів у найважчих умовах на Донецькому, Запорізькому і Харківському напрямках: РЕБами, старлінками, холодильниками, додатковими акумуляторами, фарами, ремкомплектами.

ПУМБ виділив 3 млн грн на **подолання наслідків нищівного ракетного удару по дитячій лікарні «Охматдит»** у липні 2024 року.

Банк перерахував кошти на рахунок Благодійного фонду «Таблеточки», які скеровані на допомогу онкохворим дітям, які проходять лікування в НДСЛ «Охматдит».



Перед початком нового 2024-2025 навчального року ПУМБ забезпечив 300 школярів по всій Україні, з родин загиблих захисників і захисниць та військовополонених, рюкзаками зі шкільним приладдям. Мета благодійного заupu – рівні можливості на навчання для всіх українських дітей.

Наближувати перемогу ПУМБ постійно допомагали і наші клієнти. З початку війни ПУМБ організував **можливість швидкого переказу будь-якої суми без комісії на підтримку нашої армії** через всі канали банку. З початку війни українці через ПУМБ перерахували на потреби ЗСУ та гуманітарну підтримку **понад 658 млн грн**.

Партнерство з державними органами

В жовтні 2021 року ПУМБ доєднався до **ініціативи «Без бар'єрів»** першої леді України **Олени Зеленської**. Ініціатива покликана **створювати в Україні суспільство без обмежень**, в якому забезпечуються рівні права та можливості для всіх людей у самореалізації, зайнятості, пересуванні, сервісах, здобутті освіти, спілкуванні, дозвіллі, розвитку. В банку працює багато людей, які в певний момент свого життя стають вразливими – під час народження дитини та піклування про неї чи тривалої хвороби, одразу після завершення вузу чи досягаючи елегантного віку. В банку для всіх створюються комфортні та гнучкі умови для праці, спілкування, навчання та кар'єрного зростання.

У квітні 2024 року ПУМБ приєднався до **Хартії з фінансової інклюзії та реінтеграції ветеранів**, укладання якої ініціювали Національний банк та Європейський банк реконструкції та розвитку в межах спільного Меморандуму про взаєморозуміння. Меморандум між НБУ та ЄБРР передбачає співпрацю установ задля забезпечення згуртованості фінансового сектора у питаннях впровадження стандартів інклюзивної діяльності та послуг, підтримки та ресоціалізації ветеранів війни в Україні. Стандарти, викладені у Хартії, покликані зробити банки більш доступними для сотень тисяч ветеранів – як клієнтів, так і працівників.



У серпні 2024 року ПУМБ побував у Центрі **Superhumans** – набував досвіду з розбудови інклюзивного простору та задонатив на 11 протезувань для суперлюдей. Команда ПУМБ розроблює великий загальнобанківський проєкт з розбудови інклюзивного бізнесу, щоб кожен співробітник, клієнт і партнер відчував гідність і мав рівні можливості при співпраці та обслуговуванні у всіх доступних каналах банку. Тому банк долучає до співпраці найсильніших експертів ринку, таких як команда ультрасучасного центру Superhumans, який

працює з важкими травмами війни.

У ПУМБ вже 96% відділень фізично доступні, мають зручні входні групи для людей з різними видами порушень. На кінець 2024 року в 203 відділеннях ПУМБ були виконані вимоги щодо доступності входних груп для маломобільних груп населення. В 26-ти відділеннях банку організовано внутрішню доступність для людей з різними видами порушень. У відділеннях побудовані занижені каси, організовані зони очікування облаштовані поручнями для клієнтів з порушеннями опорно-рухового апарату, розміщені тримачі для милиць та палиць. Для клієнтів з порушенням зору у відділеннях розміщені таблички з визначеними режимом роботи, зонами обслуговування, зонами очікування, продубльовані шрифтом Брайля, є загальні мнемосхеми відділення, також з шрифтом Брайля, розміщені навігаційні та тактильні попереджувальні елементи. Для можливості обслуговування клієнтів з порушенням слуху в 12 відділеннях банку реалізовано функцію голосового асистента в банкоматах, в 27 відділеннях доступна функція виклику перекладача жестової мови.

Виконуючи вимоги українського законодавства, ПУМБ планує облаштувати 50% відділень в кожній області для клієнтів, враховуючи потреби людей з інвалідністю та маломобільних груп населення. В 2025 році хочемо облаштувати внутрішню доступність додатково в 73 відділеннях, розширити функцію голосового асистента в банкоматі на всі інклюзивні відділення, оснастити ПТКС додатковим екраном для можливості обслуговування людей на кріслі колісному, а також додати голосового асистента для ПТКС. Планується розширення функції виклику перекладача жестової мови на всі відділення. Банк слідкує за сучасними технологіями з метою оснащення відділень оптимальними технологічними рішеннями. Відбувається зміна сервісної моделі і навчання персоналу для комфортного процесу обслуговування людей з різними видами порушень.

Клієнтоцентрична модель бізнесу

Покращення та спрощення співпраці з банком



Клієнт – ключова цінність ПУМБ. Кожен співробітник робить усе можливе, щоб клієнту було легко та просто співпрацювати з банком.

Для зручності клієнтів у всіх працюючих відділеннях мережі ПУМБ, на кінець 2024 року їх **налічувалось 211**, створені **зони самообслуговування** з платіжними терміналами, де клієнти можуть самі здійснювати банківські операції. У касах банку є можливість зняття готівки за допомогою безконтактних технологій PayPass та PayWave. У всіх відділеннях надається **безкоштовний Wi-Fi**. Також для комфорту клієнтів-підприємців, банк обладнує на їхніх територіях територіально віддалені каси і точки консультаційних послуг. Крім того, банк створює у відділеннях **зони 24/7 з цілодобовим доступом до банківських послуг**. На кінець року ці зони працювали в 111 відділеннях.

Оскільки тривають військові дії і ракетні обстріли через повномасштабну війну, банк часом вимушений закривати відділення. За 2024 рік закрито 5 відділень. Деякі відділення в Донецькій, Івано-Франківській, Вінницькій області, Харкові, Запоріжжі, Києві, Кривому Розі, а також в інших містах зазнали пошкоджень внаслідок ворожих атак. Банк оперативно реагував, виконував відновлювальні заходи та поновлював діяльність, де це можливо.

В 2024 році було відкрито 3 нових відділення ПУМБ. В тому числі, для можливості надання банківських послуг військовим, було відкрито відділення в селищі Десна, Чернігівської обл. Поновлено роботу відділення в м. Краматорськ Донецької області.

В 2024 році в деяких відділеннях у невеликих містах банк розширив перелік операцій, що надаються клієнтам, а саме: у 6-ти відділеннях були побудовані каси, в 2х відділеннях - додаткові каси. Нові каси у відділеннях будувались з урахуванням доступності для маломобільних груп населення.

Ще восени 2022 року через посилення атак росії на критичну інфраструктуру країни за **ініціативи Національного банку України всі системно важливі банки, зокрема ПУМБ, об'єдналися для створення POWER BANKING**. Це спільна мережа відділень банків по всій Україні, які працюють та надають клієнтам банківські послуги навіть у критичній ситуації під час блекауту. Відділення спільної мережі забезпечені альтернативними джерелами енергії та резервними каналами зв'язку, мають посилену інкасацію готівки та додатковий персонал. Наразі до загальної банківської мережі Power Banking долучено 89 відділень ПУМБ.

В 2024 році банк продовжував облаштовувати відділення генераторами, старлінками та джерелами безперебійного живлення з метою здійснення безперервної діяльності та надання фінансових послуг клієнтам за будь-яких умов. Для всіх 211 відділень банку забезпечена можливість використання генераторів в разі відключення світла. Також всі відділення мають два канали зв'язку. Наразі в 76 (з них 71 чергових) відділеннях встановлені супутникові термінали Starlink, що дозволяє забезпечити зв'язком практично весь перелік чергових відділень.

У 2024 році ПУМБ продовжував працювати над розширенням можливостей отримання **споживчого кредитування у невеликих містах і селах** для покращення добробуту населення. В 2024 році в **550 точках експрес-продажу банку** можна було отримати фінансову



консультацію, а також оформити кредит на товар, кредит готівкою та кредитну карту. Послугами банку в невеликих містечках скористалися близько 115 тисяч клієнтів. Клієнти могли отримати до 150 тисяч гривень.

Застосування смартфонів для обслуговування дозволило значно зменшити час оформлення кредитів та зробити процес більш зручним для клієнтів. В 2024 році стало можливим оформлення нового продукту **«Сплачуйте частинами» через смартфон**. За рік до цієї програми було залучено понад 800 нових магазинів-партнерів, що дало змогу зробити покупки клієнтів ще більш доступними. В 2024 році процес оформлення кредитів готівкою було переведено на безпаперовий процес.

У 2024 році ПУМБ надавав можливість отримати **споживчий кредит на купівлю товарів і послуг у 5261 магазині-партнері** (приріст за рік +204), в тому числі в інтернет-магазинах, у **351 (приріст +24) населеному пункті України**. Співробітники банку не лише пропонували оформити продукти банку, але й активно навчали клієнтів дистанційно управляти своїми фінансами.

ПУМБ разом з партнерами забезпечував доступність покупок клієнтів через цікаві акції та надавав можливості отримання розстрочок за умови оплати товару кредитною карткою. Важливим досягненням стало впровадження нових цифрових рішень, що значно зменшили час оформлення кредитів і зробили процес ще зручнішим для клієнтів.

У 2024 році було реалізовано кілька промо-компаній з партнерами, зокрема з брендами Apple та Samsung, що дозволяли клієнтам оформити кредити зі збільшеним пільговим терміном та зменшеними щомісячними платежами. Також банк збільшив максимальну суму кредитування з 150 тис. грн до 200 тис. грн.

Активно розвивали **програму лояльності «Партнерський кешбек»**, заохочували клієнтів банку витрачати кошти в мережах наших партнерів і отримувати за це додатковий бонус у вигляді кешбеку від них. Понад 100 партнерів пропонували кешбек за покупки в інтернет-магазинах через мобільний застосунок ПУМБ. За 2024 рік програмою скористались 234 тис. клієнтів, яким було нараховано 25 млн грн. кешбеку, а партнери отримали додатковий товарообіг розміром 644 млн грн.

На початку 2024 року ПУМБ перший серед банків запустив **сервіс «Крамниці кешбеків»**, який дозволяє клієнтам отримувати кешбек за покупки в інтернет-магазинах через мобільний застосунок ПУМБ. Сервіс об'єднав понад 100 партнерів і залучив понад 500 тис. клієнтів, які мали змогу повертати до 22% від купівлі за оплату карткою або готівкою.

Банківська програма «Сплачуйте частинами» за рік була розширена до понад 150 партнерів (на початок 2024 року – 66). Для партнерів створено зручний сервіс легкого входу через інтернет-банкінг «ПУМБ Бізнес» для підключення до програми споживчого кредитування.

На кінець 2024 року ПУМБ обслуговував понад 1,8 млн активних приватних клієнтів. За рік база активних клієнтів збільшилася на понад 300 тисяч клієнтів (+21%), з яких 63% залучені через дистанційні канали. Кількість нових клієнтів банку за 2024 склала 765 тисяч проти 470 тисяч у 2023 році. Приріст склав 295 тис. клієнтів або 63%.

Залучення нових клієнтів відбувалось за рахунок оновлення цифрового онбордінгу – спрощеної анкети для швидшого оформлення продуктів та зчитування з NFC для ID-card, модернізації картки «всеМОЖУ Online», також дистанційного керування Єдиним кредитним лімітом.

Найбільшою популярністю серед клієнтів у 2024 році користувалися такі продукти:

- мобільний застосунок ПУМБ, через активний розвиток та розширення його функціоналу;
- дебетні карткові рахунки, за рахунок вигідних умов обслуговування, впровадження нових методів віддаленої ідентифікації, можливості відкриття дебетного пакету послуг «Національний кешбек» за державною програмою підтримки громадян;
- зарплатні карткові рахунки, через активне просування продукту, реалізацію зарплатно-карточних проєктів;
- кредитні картки та Єдиний кредитний ліміт, за рахунок оновлення цифрового онбордінгу, модернізації картки «всеМОЖУ Online» – тепер вона для власних та кредитних коштів.

У 2024 році користувались найбільшою популярністю **Єдиний кредитний ліміт та Кредитна картка**. На кінець 2024р. було встановлено 754 тисячі Єдиних кредитних лімітів на загальну суму 28,1 млрд грн. Ці продукти стали доступними українцям за кордоном з телефонними номерами українських та іноземних операторів. Також реалізація дистанційного керування Єдиним кредитним лімітом набула великої популярності за рахунок можливості самостійно збільшувати та зменшувати кредитний ліміт у мобільному застосунку.

Також не полишала своєї позиції серед популярних продуктів у 2024 році **дебетна картка всеКАРТА**. Цей продукт використовується, як для особистих коштів у різних валютах, так і для отримання заробітної плати від роботодавців та соціальних виплат від держави. Завдяки своїй простоті і зрозумілості для клієнта, а також відсутності або мінімальній комісії по операціях, всеКАРТА стала надійним помічником для клієнтів у вирішенні їх щоденних фінансових питань.

Клієнти все активніше користуються новими можливостями. За рік на **22% збільшилась кількість клієнтів, які здійснюють фінансові операції**: оплата комунальних платежів та переказ коштів. Транзакційна активність клієнтів у POS-терміналах зросла на 41%. Збільшилася кількість клієнтів (на 18%), які почали використовувати сервісні послуги, зокрема вибір категорій кеш-беку та використання сервісних операцій (виписки, шаблони тощо).

У 2024 році банк запустив **новий спрощений процес залучення клієнтів через мобільний застосунок ПУМБ**. Тепер процес став ще зручнішим, із можливістю ідентифікації через застосунок Дія або через самостійне фотографування ідентифікаційного документа (паспорт-книжка або ID-картка) та запиту ідентифікаційних даних та фінансового номера телефону в УБКИ. Також з'явилася можливість ресстрації клієнтів з іноземними номерами телефонів, що дозволяє залучати українців, які перебувають за кордоном. Для зручності та додаткової безпеки банк запровадив сучасний спосіб підписання договору за допомогою Дія.Підпис (для клієнтів, які обирають відповідний спосіб ідентифікації за допомогою Дії). Пройшовши цей процес і отримавши погодження від банку, клієнти можуть отримати Єдиний кредитний ліміт, який вони можуть використовувати для кредитних карток, покупки товарів в розстрочку або отримання додаткових коштів через «Гроші в розстрочку».

У 2024 році ПУМБ запропонував своїм клієнтам **нові програми реструктуризації боргу**, такі як «кредитні канікули», які доступні у мобільному застосунку, та рефінансування, для допомоги тим, хто зіткнувся з тимчасовими труднощами у виконанні своїх зобов'язань по кредитах.

Мобільний застосунок ПУМБ продовжував активно розвиватися в 2024 році. Кількість активних користувачів на кінець 2024 року склала понад 1,6 мільйонів, зростання за рік склало більше ніж на 300 тисяч осіб. Користувачі почали використовувати більшу кількість послуг у застосунку, в середньому активність зросла на 15%.

Банк додав нові **послуги для українців за кордоном**: медичне страхування, низьку комісію (0.9%) на перекази валюти, SWIFT-перекази з гривневого рахунку та спеціальну групу підтримки при зверненнях, 8 міжнародних платіжних систем у застосунку, безлімітні та безкоштовні перекази валюти між родичами та доставку карток у будь-яку країну світу.

У 2024 році набула популярності **послуга доставки карток за кордон**, яку замовили 1 460 клієнтів, з яких 27% стали активними користувачами банку.

Ми надали **унікальні можливості з валютними операціями**: клієнти можуть автоматично купувати/продавати валюту за бажаним курсом, отримувати знижки на курс валюти при регулярних купівлях, підписуватись на зміни курсу та переводити валютні перекази в розстрочку.

Банк **покращив віддалений клієнтський досвід**: можливе замовлення будь-яких довідок онлайн, доступ до лімітів на перекази чи обмеження від НБУ, винесення на головний екран потрібних продуктів, доступ до балансу гривневих карток в обраній валюті, переідентифікація завдяки відеодзвінкам без візитів у відділення.

У 2024 році банк запровадив нову **соціальну ініціативу «Національний кешбек»**, в рамках якої клієнти отримують 10% кешбеку від держави за покупки товарів українського виробництва. Також додатковим поштовхом до відкриття пакету став старт виплати допомоги по програмі «Зимова підтримка» на рахунки пакетів послуг «Національний кешбек».

Для забезпечення можливості скористатися програмою «Зимова підтримка» окремим категоріям громадян (людям похилого віку, багатодітним батькам тощо), у банку додатково було реалізовано процес подачі заявки на виплату по програмі через фізичний канал обслуговування – відділення банку. З вересня до кінця 2024 року було відкрито понад 397 тис. пакетів послуг «Національний кешбек» і на рахунки цих пакетів було зараховано 254 млн грн.

Крім того, ПУМБ продовжує активно працювати з програмами державної підтримки. У 2024 році було відкрито 22 тис. пакетів послуг «**Підтримка**», на які було отримано допомогу від держави на суму понад 39 млн грн. Також клієнти отримали виплати по програмі «**Відновлення**» на відновлення житла: в 2024 році було виплачено 93 млн грн для 954 клієнтів.

Згідно з актуальними даними НБУ, ПУМБ увійшов до ТОП-3 банків України за розміром строкового депозитного портфелю клієнтів-фізичних осіб у гривні та до 10 найбільших банків України за іншими ключовими показниками. Як результат виваженої політики - банку довіряють клієнти. За офіційною статистикою НБУ, ПУМБ посів 2 місце серед усіх банків України за приростом строкових депозитів у гривні та валюті, а також приростом всіх пасивів роздрібного бізнесу за результатами першого півріччя 2024 року. Залишки на рахунках фізичних осіб – клієнтів ПУМБ, зростають швидше ніж в цілому загальні показники банківського ринку країни. Зростання за 12 місяців 2024 року склало 12%.

На 31 грудня 2024 **в банку свої депозити тримали** понад 121 тис. фізичних осіб, в середньому такі клієнти мають по 2 відкриті вклади у ПУМБ. Такі показники свідчать про виняткову довіру до ПУМБ українських громадян. Згідно з даними банку, 92% клієнтів – фізичних осіб продовжують свої депозити у ПУМБ, що є одним з найвищих в Україні показників пролонгації існуючих депозитних вкладів.

За 2024 рік **понад 130,8 тисячі пенсіонерів обрали банк ПУМБ** для обслуговування пенсійних рахунків. Для одержувачів соціальних виплат ПУМБ пропонує безкоштовне відкриття та обслуговування карток; одержувачі соціальної допомоги можуть щомісяця обирати категорії кешбеку; оплата комунальних послуг та поповнення мобільного здійснюються без комісій в мобільному застосунку ПУМБ. Клієнти можуть безкоштовно знімати кошти в банкоматі будь-

якого банку України та без комісій поповнювати свою картку.

На **соціальні картки в ПУМБ** клієнти продовжували отримувати грошову допомогу від уряду України та міжнародних організацій, зокрема від Міжнародного Комітету Червоного Хреста в Україні та Товариства Червоного Хреста України, ЮНІСЕФ, ООН тощо. Через зростання безробіття, клієнти обирали ПУМБ для виплати грошової допомоги по безробіттю. Понад 35,5 тис. нових клієнтів обрали ПУМБ для отримання соціальних виплат у 2024 році.

У 2024 році ПУМБ співпрацював з **понад 14 тисячами зарплатних підприємств**, обслуговуючи **понад 376 тисяч їх співробітників** (приріст +27,9%). Значну увагу банк приділив військовослужбовцям – понад 42 тисячі військовослужбовців обрали ПУМБ для отримання заробітної плати (приріст 17,3 тис). Також у 2024 році банк зосередив свою увагу на співпраці з освітніми закладами. Підписано 15 Меморандумів про співпрацю з вищими навчальними закладами України. Співробітники та студенти близько 90 освітніх закладів вищої та середньої спеціальної освіти отримують стипендію та зарплату через наш банк.

Для зарплатних клієнтів пропонується: безкоштовний випуск та обслуговування карток з безкоштовним зняттям готівки в банкоматі будь-якого банку на території України, безкоштовні перекази на картки будь-якого банку за умови переказу у гривні у мобільному застосунку ПУМБ, безкоштовне поповнення карток будь-яким способом, можливість підключення кешбеку, в т.ч. на комунальні платежі, купівля та конвертація валюти онлайн, дистанційні канали відкриття рахунків з використанням Дія та Bank ID, можливість здійснення виплат заробітної плати працівникам на рахунки в різних банках в рамках однієї відомості, доставка платіжних карток по Україні та за кордон, своєчасне забезпечення інкасації встановлених на зарплатних підприємствах банкоматів, кредитні канікули та програми реструктуризації кредитів, альтернативний канал звернення до служби підтримки за допомогою чату в мобільному додатку.

ПУМБ визнано **найактивнішим учасником освітнього проєкту від НБУ «Омріяна професія – банкір»**. ПУМБ став лідером серед 27 банків. Для зарплатних клієнтів регулярно проводиться навчання з фінансової грамотності, а також інформування щодо нових можливостей, продуктів і послуг, запроваджено «дні банку на підприємствах». За 2024 рік **проведено більше 150 уроків фінансової грамотності**, лекцій з платіжної безпеки, воркшопів, лекцій для студентів представниками банку.

В 2025 році банк планує працювати для збільшення можливості клієнтів та створює спеціальні умови кредитування для зарплатних клієнтів. ПУМБ спільно з Міністерством соціальної політики впроваджує **централізацію всіх соціальних виплат**, аби уніфікувати та пришвидшити цей процес.

Забезпечення готівкою держави у війну



Починаючи з 2023 року **ситуацію щодо перевезень готівки та цінностей здебільшого було стабілізовано**, точкове управління маршрутами інкасації залишилось тільки на маршрутах, наближених до лінії бойового зіткнення. В той же час основні виклики перед підрозділами інкасації залишились ті самі, що й у 2022р.: евакуація цінностей банку та його працівників із зон бойових дій в умовах постійних обстрілів, бомбардувань та замінованих транспортних шляхів; підкріплення готівкою АТМ і відділень банку під постійними обстрілами; зміна логістичних схем постачання іноземної готівки; забезпечення додаткових заходів безпеки

співробітників щодо безпечного проїзду та ідентифікації їх на блокпостах; забезпечення необхідним обсягом готівки для задоволення всіх потреб клієнтів; прискорений перехід на електронні документи, їх формування, підпис та зберігання з метою збереження персональних даних клієнтів. В 2024 році додатково посилена робота над підвищенням ефективності підрозділів інкасації, в т.ч. за допомогою використання штучного інтелекту.

Партнерство з ФГВФО

У 2024 році ПУМБ продовжив **активно співпрацювати з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб**. За 2024 рік ПУМБ за рахунок отриманих від ФГВФО коштів здійснив виплату відшкодування 396 клієнтам неплатоспроможних банків на загальну суму понад 21,5 млн грн. З них 39 осіб вирішили продовжити співпрацю з ПУМБ та стали його клієнтами.

За 2024 рік ПУМБ сплатив зборів до ФГВФО – 310,7 млн грн.

Безпека даних, людей і майна

ПУМБ віддає **перевагу безпеці людей, коштів, цінностей і даних**. ПУМБ приділяв особливу увагу шахрайським схемам, пов'язаними з соціальною інженерією, збором коштів для захисників, орендою житла переселенцями. В 2024 році банк впровадив нове рішення для захисту від DDOS-атак для всіх сервісів віддаленого обслуговування клієнтів, що дозволило успішно протидіяти спробам атак від російських угруповань хакерів. За минулий рік ми зберегли **62 млн грн на рахунках 4 475 клієнтів** ПУМБ завдяки постійному вдосконаленню антифрод-моніторингу.

У 2024 році Служба безпеки реалізувала наступні **ініціативи для безпеки людей і майна**:

- впроваджено нові модулі автоматизованої системи управління ризиками фізичної безпеки PSIM «Nembus» ситуатійного центру «CITADEL», які дозволили підвищити рівень фізичної безпеки клієнтів та співробітників;
- оновлені протоколи безпеки та розширено їх застосування для роботи на всій території України задля безпеки працівників та клієнтів у складних умовах;
- поглиблений процес перевірки контрагентів і партнерів для недопущення взаємодії з компаніями, пов'язаними з рф та рб, зменшення ризику внутрішнього шахрайства та безпеки персоналу.

Служба безпеки ПУМБ активно співпрацює з Кіберполіцією для виявлення злочинних угруповань. Експерти ПУМБ з безпеки беруть активну участь у заходах з протидії шахрайству та кіберзлочинам, які проводить Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем ЄМА заради безпечних безготівкових розрахунків в Україні.

Управління ризиками

У ПУМБ **функціонує ефективна система управління ризиками (СУР)**, яка відповідає вимогам Нацбанку України, є частиною загальної системи корпоративного управління та забезпечує стабільний розвиток банку.

Для імплементації вимог НБУ розроблені внутрішні нормативні документи:

- **Декларація схильності до ризиків** – визначає перелік суттєвих ризиків, сукупний максимальний рівень ризик-апетиту допустимого для банку, кількісні та якісні

показники за всіма видами суттєвих ризиків, індивідуальний рівень ризик-апетиту до кожного з видів суттєвих ризиків, види ризиків, які банк має уникати.

- **Політика управління ризиками і Стратегія управління ризиками** - регламентують організацію чіткого процесу з ефективного управління ризиками через встановлення меж, лімітних параметрів для кожного виду ризиків, метою якого є здійснення систематичного процесу виявлення, вимірювання моніторингу, контролю, звітності та пом'якшення всіх видів ризиків на всіх організаційних рівнях банку. Разом із системою управління ризиками впроваджена система внутрішнього контролю (СВК), яка регламентована внутрішнім нормативним документом «Політика щодо організації системи внутрішнього контролю» та відповідає вимогам НБУ.

СВК побудовано на **моделі трьох рівнів контролю**:

I Перший рівень: Керівники бізнес-підрозділів/підрозділів підтримки;

II Другий рівень: Підрозділи ризик-менеджменту та Підрозділи комплаєнс-менеджменту;

III Третій рівень: Департамент внутрішнього аудиту, який оцінює ефективність системи управління ризиками та СВК.

У 2024 році ПУМБ розпочав розвивати новий напрямок - **управління екологічними та соціальними ризиками**. Процес управління ЕС-ризиками регламентовано “Політикою управління екологічними та соціальними ризиками в ПУМБ” (затверджено Наглядовою Радою 24.07.2024), яка:

- Відображає позицію банку щодо відповідального фінансування, що має на меті досягнення сталого розвитку банку, високих фінансових результатів, збереження навколишнього середовища та дотримання прав людини.
- Запроваджує екологічні та соціальні стандарти, які сприяють поліпшенню екологічних показників, мінімізації впливу на довкілля та забезпечують здоров'я і безпеку населення України.

Управління екологічними та соціальними ризиками вбудовано в діючу Систему управління ризиками в банку, враховуючи їх прояв через суттєві ризики (кредитний ризик корпоративних клієнтів та операційний ризик) та базується на найкращих світових практиках та Стандартах діяльності з екологічної та соціальної стійкості Міжнародної Фінансової Корпорації (IFC Performance Standards on Environmental and Social Sustainability).

В ПУМБ проводиться оцінка екологічних та соціальних ризиків кредитних проєктів у рамках програми «Доступні кредити 5-7-9» Фонду розвитку підприємництва. Оцінка проводиться відповідно до 10 Екологічних та соціальних стандартів Світового Банку (ЕСС). Банк оцінює за встановленими екологічно-соціальними критеріями якості кредитного портфеля за видами економічної діяльності, що можуть становити потенційну загрозу для навколишнього середовища. Банк прагне стимулювати розвиток видів економічної діяльності, максимально збалансованих з екологічної точки зору.

Для управління комплаєнс-ризиками та для врегулювання соціальних питань у ПУМБ діють нормативні документи:

- Кодекс корпоративної етики
- Антикорупційна програма
- Кодекс корпоративного управління

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

Для контролю та своєчасного реагування на будь-які події, які можуть вплинути на сталий розвиток банку, передбачена щомісячна, щоквартальна та річна звітність щодо рівня ризиків, що розглядається Правлінням та Наглядовою радою банку.



Банком у Декларації схильності до ризику задекларовано **облік впливу кліматичних ризиків на кредитні ризики корпоративних клієнтів** щодо втрати застав, дефолту позичальників, відсутності можливості страхування заставних об'єктів; **операційні ризики** щодо втрати майна та/або зупинки роботи банку (оцінюється прямий вплив природних факторів на безперервність бізнесу) внаслідок природних катаклізмів.

Крім того, банк має План відновлення діяльності, який передбачає оперативне реагування на значні ризики, зокрема воєнні дії. Ще у січні 2022 року було розроблено план реагування за всіма видами суттєвих ризиків у разі загрози воєнних дій. Плани переглядаються та адаптуються до нових викликів.

У рамках заходів:

- Впроваджені алгоритми зупинки кредитування клієнтів та сценарії реструктуризації заборгованості;
- Реалізовані плани екстреної евакуації персоналу та цінностей;
- Забезпечена безперервна робота критичних процесів та систем.

Завдяки цим заходам банк зберігає високу стійкість і продовжує безперервно надавати фінансові послуги клієнтам навіть у складних умовах, демонструючи ефективну адаптацію до кризових умов.

Клієнтський досвід



ПУМБ вивчає задоволеність клієнтів за допомогою різних інструментів: зовнішніх досліджень, програми «Таємний покупець», внутрішніх спеціалізованих опитувань спрямованих на виявлення лояльності клієнтів та досвіду взаємодії в різних каналах банку. Таким чином, банк має у своєму розпорядженні максимально повну інформацію щодо відгуків та поведінки клієнтів при взаємодії з банком.

У 2024 році ПУМБ продовжив і розширив дослідження клієнтського досвіду, враховуючи досвід і потреби як тих клієнтів, які залишилися на території України, так і тих, хто виїхав за кордон.

Глибинне розуміння командою ПУМБ потреб і бажань клієнтів, які перебувають за кордоном, дозволило реалізувати такі **додаткові вигоди для клієнта, як «кешбек на транзакції за кордоном», а також більш швидкий доступ до обслуговування оператором в колл-центрі.** Останнє нововведення значно скоротило час очікування та дозволило клієнтам швидко отримувати необхідну інформацію без додаткових витрат на роумінг. Також протягом року були проведені дослідження і сервіс-дизайн проекти, які змогли зробити клієнтський шлях з

поточними та новими системами міжнародних переказів (Transfer Go, Intel Express) ще більш зрозумілим і легким. Додатково у відповідь на потреби користувачів мобільного застосунку, які користуються послугою обміну валют, реалізований проект «Заявка на обмін валюти за бажаним курсом», що дозволяє клієнтам мати доступ до обміну за бажаним курсом. Разом з цією можливістю клієнт може тепер і налаштовувати сповіщення про зміну курсу валют у застосунку.

У 2024 році ПУМБ **оновив розділ «Вигоди»** у мобільному застосунку ПУМБ, розширивши можливості клієнтів економити на покупках та отримувати додатковий дохід. Одним із ключових нововведень стала інтегрована платформа, де клієнти можуть бачити всі пропозиції від партнерів в одному місці — від безкоштовної розстрочки до повного переліку кешбек-акцій. Це дозволяє легко порівнювати варіанти та обирати найвигідніше фінансове рішення. Такий підхід вирішив одну з ключових проблем клієнтів — складність у пошуку кешбек-пропозицій у застосунку, зробивши процес вибору простішим і зручнішим.

Щодо клієнтів – **ФОП проведена глибинна і систематична робота для вивчення болей і потреб**, а також розуміння всіх «сервісних розривів», що можуть потенційно виникати у клієнта при взаємодії з банком. Фокус на покращенні клієнтського досвіду став частиною стратегії цього напрямку.

В 2024 році команда клієнтського досвіду з ПУМБ провела **серію досліджень власним і зовнішнім ресурсом щодо розбудови інклюзивного банку**. Дослідження допомогли більше зрозуміти людей, що мають як часткові порушення здоров'я, так і повні – їх потреби, складнощі, досвід як у взаємодії з банками, так і взагалі. Проведені також дослідження-тестування каналів взаємодії клієнтів з інвалідністю з банком для визначення зон розвитку для подальшого покращенні досвіду таких клієнтів.

Особливу увагу банк приділяє роботі зі скаргами та пропозиціями клієнтів. ПУМБ реалізував проект **Єдиний центр звернень** з максимальною автоматизацією процесів, швидким вирішенням питань клієнтів, оперативним отриманням клієнтом зворотного зв'язку. Налаштовано процес отримання клієнтом повідомлення про фіксацію звернення з вказаним терміном розгляду та повідомлення на випадок подовження термінів. За рахунок впровадження єдиної системи опрацювання звернень понад 85% скарг клієнтів вирішуються за три робочих дні та понад 50% скарг вирішуються за 1 робочий день.

За результатами зовнішнього дослідження заміру лояльності клієнтів компанією InMind, **ПУМБ входить у ТОП-3 лідерів ринку за рівнем NPS**. Приріст показника за 2024 рік становить +3,0 п.п (2023 – 60%). Основним драйвером став мобільний застосунок ПУМБ, тому що саме він є основною причиною вважати банк основним та рекомендувати його. Зростання відбулося за рахунок фокусу на стабільності систем, розширенні функціональності, запровадженні актуальних рішень для сервісних операцій, редизайні та максимальній інтуїтивності застосунку.

За результатами зовнішнього дослідження основних показників здоров'я бренду від компанії InMind, у 2024 році ПУМБ демонструє помітну позитивну тенденцію. ПУМБ займає 3 місце по показнику першого названого банку і 4 місце по спонтанному і загальному знанню. У 2024 році для ПУМБ також значимо підвищуються рівні користування і розгляду банку, а також лояльності до нього. ПУМБ займає 4 місце по користуванню банком, 3 місце по розгляду банку для співпраці, а також посідає 3 місце з точки зору лояльності клієнтів до банку. Окрім того, ПУМБ має впевнені позиції щодо показника основного банку – займає 2 позицію серед усіх банків (35% клієнтів ПУМБ вважають основним банком саме ПУМБ). Також у 2024 році ПУМБ значно підсилив свій іміджевий профіль, значимо наростивши показники практично по кожному атрибуту.

Інвестиції банку
в покращення клієнтського досвіду
в 2024 р.:

13,7 млн грн.

ПРИНЦИПИ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

Принцип 3: Ділові кола повинні підтримувати свободу об'єднання та реальне визнання права на укладення колективних договорів.

Принцип 4: Ділові кола повинні виступати за ліквідацію всіх форм примусової та обов'язкової праці.

Принцип 5: Ділові кола повинні виступати за повне викорінення дитячої праці.

Принцип 6: Ділові кола повинні виступати за ліквідацію дискримінації у сфері праці та зайнятості.

Політика

ПУМБ – відповідальний роботодавець. За 2024 рік ПУМБ **надав нові робочі місця 1490 українцям**. На кінець 2024 року в банку **працювали 6 266 осіб**. Скорочень персоналу, перекваліфікації працівників через закриття чи призупинення напрямків роботи не відбувалось.

Серед співробітників ПУМБ – економісти й фінансисти, ІТ та діджитал-експерти, люди інтелектуальних і творчих професій, що працюють в офісах, відділеннях, точках продажів. Співробітники – головний актив банку, запорука сталого розвитку фінансової установи.

У сфері трудових відносин ПУМБ дотримується Конституції України, чинного законодавства України та підтримує положення Декларації Міжнародної організації праці про основоположні принципи та права у сфері праці, прийнятої у 1998 році. ПУМБ дотримується високих стандартів у галузі забезпечення гідних і безпечних умов праці для співробітників, розвитку їх професійних якостей.

Перший Український Міжнародний банк здійснює **свою діяльність згідно принципів сумлінних трудових практик та поваги до прав людини:**

- повага та дотримання прав співробітників;
- дотримання чинного трудового законодавства України;
- забезпечення гідних умов праці, конкурентоспроможної заробітної плати та соціального захисту співробітників;
- розвиток інтелектуального потенціалу співробітників.

У **Кодексі корпоративної етики ПУМБ** зафіксовано, що абсолютно всі співробітники банку дотримуються прав і свобод людини без будь-якої дискримінації незалежно від статі, раси, національності, мови, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань. У ПУМБ не використовується дитяча праця.

У Першому Українському сформована та функціонує **система управління охороною праці** відповідно до законодавства України. Розроблені та затверджені внутрішні нормативні документи з охорони праці, призначені наказом відповідальні за виконання вимог охорони праці в головному офісі та регіональних центрах.

Загальне керівництво системою управління охороною праці здійснює заступник Голови Правління, який керує цим напрямком діяльності. Для організації проведення правових, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних і лікувально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання нещасним випадкам, професійним захворюванням та аваріям у

трудовому процесі, в ПУМБ створений Сектор охорони праці в складі Управління забезпечення діяльності банку.

Крім того, у банку розроблені та впроваджені: Порядок пошуку та відбору персоналу, Політика навчання персоналу, а також інші процедури, в яких визначено підходи до пошуку, мотивації, навчання співробітників.

Реалізація

Рівні права та можливості



У банку діє **Колективний договір**, у якому сформульовані положення щодо умов та оплати праці, соціальні пільги та гарантії. Колективний договір гарантує захист прав та інтересів співробітників. Всі співробітники мають рівні права та можливості незалежно від статі, раси, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань. Всі зміни до Колективного договору обговорюються Радою трудового колективу зі співробітниками та приймаються на зборах трудового колективу. У 2024 році зміни у колективний договір не вносились, діє редакція 2021 року.

На кінець 2024 року в банку працювали 4689 жінок та 1577 чоловіків (загальна кількість 6266). Серед керівників структурних підрозділів банку жінок-керівників – 569 (63%, зростання за рік на +5%), чоловіків-керівників – 337 (37%, зниження за рік на -5%). В Правлінні жінок – 3 (30%), чоловіків – 7 (70%).

З інвалідністю в ПУМБ у 2024 році працювали 330 осіб, в декретах знаходились 934 співробітники: 2 батька та 932 матері. Молодих людей до 35 років у банку – 1986, старших 35 років в ПУМБ працює 3148 осіб, 1132 колеги старших за 50 років. У 2024 році найменший вік працівників ПУМБ складав 18-19 років.

У 2024 році 16 мобілізованих колег-ветеранів повернулись з війни, 10 продовжують працювати в ПУМБ, 6 ветеранів звільнилися. У 2024 році ПУМБ **забезпечував страхування** 5 624 особам, у тому числі: 5171 – добровільне медичне страхування, 323 – страхування життя інкасаторів при виконанні службових обов'язків, 130 – страхування життя мобілізованих колег (впроваджено у 2024 році). Банк збільшив витрати на страхування персоналу на 40% у порівнянні з 2023 роком.

Крім страхування, соціальний пакет співробітника банку включає також надання матеріальної допомоги, програми навчання (як внутрішні, так і зовнішні), корпоративні заходи, програми лояльності та визнання.

Матеріальна допомога співробітникам здійснюється на підставі наказу по банку і включає: матеріальну підтримку у **разі серйозного лікування співробітників** (стаціонарне лікування, хірургічне втручання, онкологія), лікування дітей та смерті близьких родичів, підтримка родини у разі смерті співробітника. В 2024 році таку матеріальну допомогу отримали 302 працівника на загальну суму понад 4,7 млн грн.

У 2024 році у банку запровадили **виплати при народженні дітей** у родинях співробітників: при народженні першої дитини – 12 тис. грн; при народженні другої дитини – 15 тис. грн; при народженні третьої дитини – 20 тис. грн. За рік така виплата здійснена 169 співробітникам на загальну суму 2,4 млн грн.

З 2022 року через війну банк всебічно підтримує співробітників та надає матеріальну допомогу у разі втрати чи пошкодженні житла, поранення працівників та загибелі членів їхніх родин унаслідок бойових дій, поранення під час виконання бойового завдання мобілізованого, підтримка родини у разі загибелі мобілізованого співробітника. Частина співробітників банку працює в небезпечних регіонах і отримує надбавку до зарплатні. З 2024 року додали виплату у розмірі 50 000 грн на екіпірування при мобілізації. За мобілізованим працівником зберігається робоче місце та щомісяця в повному розмірі виплачується його оклад. **Загальна сума допомоги співробітникам у зв'язку з повномасштабною війною у 2024 році склала 54,2 млн грн.**

Ветерани при поверненні отримують вдячність та підтримку колег на шляху адаптації до цивільного життя та робочих процесів, можливість отримувати безкоштовні консультації психолога, юридичну підтримку, медичну страховку. За потреби, банк надає фінансову допомогу, а також сприяє отриманню медичної допомоги через Superhumans Center.

Інвестиції ПУМБ у матеріальну підтримку співробітників у 2024 році склали понад 61,3 млн грн.

Інвестиції ПУМБ
у матеріальну підтримку
співробітників
у 2024 році:
понад 61,3 млн грн.

Охорона праці



У 2024 році ПУМБ традиційно інвестував у **створення безпечних, здорових і комфортних умов праці.**

В 2024 році службою охорони праці банку перевірені на відповідність вимогам охорони праці та пожежної безпеки головний офіс, регіональні центри, підрозділи в яких проводиться експлуатація автотранспорту, обладнання, проводяться роботи з підвищеною небезпекою. Проведені заходи для покращення рівню безпеки працівників, пожежної безпеки, профілактики нещасних випадків та аварійних ситуацій, проконтрольовано їх виконання.

У 2024 році актуалізований електронний курс з питань охорони праці та пожежної безпеки для працівників. Актуалізовані інструкції з охорони праці та пожежної безпеки. Проведені інструктажі з охорони праці і пожежної безпеки, навчання і перевірка знань працівників.

В медзакладах проведені передрейсові, попередні та періодичні медичні огляди водіїв. Приміщення і будівлі забезпечувались вогнегасниками, їх технічне обслуговування, проведення обслуговування пожежних кранів та пожежних рукавів. Перевірялась відповідність шляхів евакуації та виходів, систем оповіщення при надзвичайних ситуаціях. Через війну закуповувались медичні тактичні аптечки у підрозділи банку для зупинки кровотечі та надання медичної допомоги у разі поранень.

За 2024 рік зареєстрований сталося 3 нещасних випадки, пов'язаних з виробництвом: два внаслідок дорожньо-транспортної пригоди, один внаслідок ракетного обстрілу. Співробітники

сектора охорони праці ведуть постійну роботу і взаємодіють з державними контролюючими органами в сфері охорони праці, пожежної безпеки, екології та фондом соцстрахування.

Інвестиції ПУМБ
в охорону праці та
безпеку співробітників
у 2024 р.:
понад 12,7 млн грн.

Розвиток та навчання персоналу



У 2024 році в ПУМБ проведено навчальні заходи для співробітників з 506 унікальних тем. Розгляд 432 тем організовано у форматі онлайн, 84 теми проведено в офлайн-форматі. Всього за 2024 рік взяв участь у навчанні 30 781 співробітник. **5 914 працівників пройшли одне та більше навчань, що складає 80% від загальної кількості працівників банку.**

Протягом року активно проводилось **навчання в форматі професійних шкіл** – Школа Product Owner, Школа Project Manager, Школа Менеджменту для розвитку керівників, а також були розроблені та проведені програми Школа корпоративного бізнесу для співробітників корпоративного бізнесу та Школа наставництва для співробітників, які хочуть розвивати себе й робити внесок у розвиток інших.

Великим попитом користується **програма обміну знаннями «Свій до свого по своє»**. Завдяки залученості внутрішніх експертів проведено 9 вебінарів для понад 2200 учасників.

У 2024 році ми розвивали **напрямок добробуту «Be Well»** і провели вебінари, які допомагають колегам справлятися зі стресом, покращити стійкість та настрій, налагодити здоровий спосіб життя. Із залученням зовнішніх експертів проведено 12 вебінарів для понад 2700 учасників.

У 2024 році була продовжена **програма розвитку лідерів**: проведено 7 зустрічей на актуальні теми, такі як інструменти підвищення ефективності команд, розвиток співробітників на робочому місці, стратегічне мислення та мислення у полярностях, до яких доєдналися 470 учасників. Також відбулась велика кількість професійних навчальних програм всередині бізнес-підрозділів, які проводили фахівці з навчання в бізнес-вертикалях.

Реалізували **програму навчання співробітників мережі відділень ПУМБ з питань інклюзивності**. Всі співробітники пройшли навчання з комунікації під час обслуговування у відділеннях осіб з різними видами порушень.

У 2024 році банк інвестував **14 050 494 грн** у розвиток та навчання працівників, збільшив інвестиції на одну третю у порівнянні з попереднім роком.

Інвестиції ПУМБ
у розвиток і
навчання співробітників
у 2024 р.:
понад 14 млн грн.

Мотивація та підтримка персоналу



Щорічно в ПУМБ відбувається **перегляд зарплат**. Навесні 2024 відбувся загальнобанківський перегляд окладів для 96% персоналу в середньому на 17%. На фоні погіршення ситуації на ринку праці восени відбувся точковий перегляд для найбільш критичних груп персоналу (19%) в середньому на 10%. Середня заробітна плата по банку зросла протягом 2024 року на 24% , станом на 01.01.2024 складала 31 255 грн., на 01.01.2025 – 38 879 грн.

Протягом 2024 року діяли 35 схем квартального **преміювання**, 16 схем щомісячного преміювання, 15 програм додаткового преміювання (акції) з метою підвищення продажів, діяла схема проектного преміювання для 15 крос-функціональних команд.

У ПУМБ затверджені та діють **програми кар'єрного розвитку** для різних категорій персоналу. **Понад 1 749 колег протягом 2024 року отримали нові посади**, з них: 559 – з переведенням у інший підрозділ, 1 190 – в межах свого підрозділу. Переведення відбувалося в рамках програми кар'єрного зростання у підрозділах, де діють кар'єрні карти та оцінки розвитку професійних компетенцій в межах підрозділу, під час переведень в інші підрозділи зі зміною функціоналу.

Співробітникам ПУМБ надаються **всі види відпусток згідно діючого трудового законодавства**. На період будь-якої відпустки за співробітником зберігається його посада та заробітна платня.

ПУМБ як роботодавець створює простір для розвитку та можливості для співробітників різних напрямків та рівнів посад. [Кар'єрний сайт ПУМБ](#) – майданчик для комунікації з кандидатами на різні вакансії. У 2024 році ПУМБ увійшов у ТОП-50 найкращих роботодавців України за версією журналу Forbes та зайняв першу позицію серед банків.

Банк **оперативно інформує співробітників** щодо робочих та життєво важливих питань через усі канали внутрішніх комунікацій (телеграм-канал «Pumb in touch», корпоративний портал, щотижневу розсилку новин «Пульс банку»). За допомогою YouTube-відеострімів від топ-менеджерів банку «ПУМБ Live» колеги відчують підтримку керівництва та отримують щирі відповіді на свої запитання. За 2024 рік проведено 4 ефіри. Також в банку функціонує **HR чат-бот**, за допомогою якого співробітники отримують відповіді на нагальні питання.

Щорічно у банку проводиться **конкурс на «Найкращого співробітника року»**, переможці якого відправляються в захоплюючу поїздку за кордон або отримують фінансову винагороду. Для співробітників також реалізується надихаючий проект «Клієнт – моє натхнення».

ПУМБ із задоволенням надає **можливість розвитку молодим людям без досвіду роботи**. У лютому 2021 року ПУМБ підписав **Пакт заради молоді – 2025**. Банк об'єднав зусилля з іншими компаніями, державою та освітніми організаціями для створення програм зі стажування та робочих місць для старту роботи молодих людей. Документ також націлений на сприяння

підписантами у працевлаштуванні випускників вишів та надання менторської підтримки для студентів.

У 2024 році **23 молодим спеціалістам ПУМБ надав робочі місця**. Впровадив для молоді програми наставництва та навчання. Запровадив допомогу в побудові особисту бренду (у прив'язці до бренду роботодавця) через підтримку і навчання у ТікТок-ком'юніті.

Команда банку створила спеціальний сайт для молоді <https://studenthub.pumb.ua> – задля підтримки у працевлаштуванні (зручний перелік вакансій для початківців, поради рекрутерів, гаряча лінія з рекрутерами щодо початку кар'єри в ПУМБ). Результат роботи: 18,5% всіх кандидатів, які прийшли працювати в ПУМБ, – студенти і молодь без досвіду.

В банку працює **Сервіс психологічної підтримки**. Психологічні консультації співробітникам надає компанія **Wellbeing**. У 2024 році працівники отримали 1100 індивідуальних психологічних консультацій.

Програма підтримки «ПУМБ, тримаймося!» включає в себе однойменний телеграм-канал [Wewillsurvive fuib](#) та вебінари і тренінги від зовнішніх експертів. У телеграм-каналі публікується корисна інформація та поради від психологів, а також аналітична інформація (новини та прогнози від українських та іноземних експертів, економістів, політологів тощо). До каналу приєдналися 1160 колег. За період існування проєкту проведено 31 вебінар із загальною кількістю учасників 6 230, на яких поговорили на актуальні теми психологічної підтримки, здобули навички інформаційної гігієни тощо.

ПУМБ постійно вивчає досвід співробітників у банку. У 2024 році **показник eNPS**, рівень лояльності персоналу, склав 74 %, знизився на 1% у порівнянні з 2023 роком. Проте результати опитування щодо рівнів лояльності, задоволеності та залученості співробітників найвищі за останні роки. Кількість відкритих коментарів збільшилась на 30% – співробітники відкрито говорять про те, що їм подобається і що турбує.

ПУМБ отримав найпрестижніше визнання у сфері роботи з людським капіталом – нагороду Премії HR-бренд Україна 2024 за проєкт «Цінності ПУМБ в твоїх руках». На HR Wisdom Summit у DTEK Academy відбулася церемонія нагородження переможців рейтингу «Найкращі роботодавці України 2024» за версією журналу «ТОП-100. Рейтинги найбільших». ПУМБ отримав нагороду в номінації «Найкраща корпоративна культура»! Сторінка [@pumb.career](#) отримала Гран-прі конкурсу «Найкраще корпоративне медіа України», а журі відзначили, що ПУМБ задає тренд у TikTok.

Розбудова культури інклюзивності в ПУМБ

В 2024 році ми розпочали впровадження в культуру банку принципу «жити назустріч» задля просування рівності різних українців і якісної інтеграції ветеранів і ветеранок війни. Команда ПУМБ розроблює великий загальнобанківський проєкт з розбудови інклюзивного бізнесу, щоб кожен співробітник, клієнт та партнер відчував гідність і мав рівні можливості при співпраці та обслуговуванні у всіх доступних каналах банку. ПУМБ реалізував низку ініціатив для розвитку культури інклюзивності. Проведено навчання для працівників банку (більше 3 000 учасників), включаючи тренінги, вебінари та електронний курс «Як спілкуватися з людьми з інвалідністю». Створено на внутрішньому корпоративному сайті сторінку з інклюзивності, де розміщено глосарій, правила спілкування та корисні матеріали. Для підтримки інклюзивної культури працює ТГ-канал «ПУМБ, тримаймося». Вийшов подкаст з замголови правління Тетяною Костюченко та керівницею напрямку навчання Наталією Давидюк «Про інклюзивність в ПУМБ». Розміщено інтерв'ю з керівницею напрямку клієнтського досвіду Ольгою Ушаковою на тему:

«Як ми змінюємо середовище разом». Створили пам'ятку з корисними рекомендаціями по співпраці для керівників, в чій команди повертаються ветерани війни.

У 2025 році ПУМБ планує реалізувати низку ініціатив для розвитку інклюзивності, зокрема: проведення вебінарів для керівників і рекрутерів на теми роботи з ветеранами, вебінари для співробітників мережі банку щодо взаємодії з людьми з різними видами порушень, розробку віртуальних тренажерів для практики взаємодії з клієнтами з порушеннями, впровадження традицій і ритуалів вшанування пам'яті загиблих співробітників у корпоративну культуру.

Корпоративне волонтерство

Перший Український Міжнародний Банк у 2024 році продовжив розвивати культуру волонтерства серед співробітників.



В банку діє з 2021 року **Біговий клуб PUMB RUN**. Мета роботи клубу – формування культури здорового способу життя та підтримка українських захисників. Кожна пробіжка члена клубу від 3 км – це зміцнене здоров'я, а також внесок ПУМБ у Фонд допомоги мобілізованим співробітникам. Фонд збирає на потреби колег, які боронять нашу незалежність. Підрахунки тренувань ведуться за допомогою додатка Strava. Більше пробіжок – більше наданої допомоги.

За 12 місяців 2024 року 153 учасники спільноти PUMB RUN набігали-назбирали на потреби мобілізованих колег 325 тис. грн. Протягом року проводились для бігунів вебінари, а також власне змагання. Власний онлайн-забіг банку ПУМБ – це дистанції, переможці, пам'ятні медалі. Кожна дистанція – також переказ коштів на Фонд підтримки мобілізованих колег. ПУМБ бере участь і в Київському півмарафоні незламності, кошти від збору якого ідуть на підтримку Госпітальєрів.

В 2022 році в банку створений **Фонд допомоги мобілізованим колегам**. За 2024 рік передано 2,9 млн грн 107 мобілізованим співробітникам і рідним співробітників на закупівлю засобів захисту, спорядження та екіпірування, тактичного одягу та взуття, тактичних аптечок. Банк подвоює зібрану співробітниками суму для посилення підтримки захисників.

Від початку війни в ПУМБ **працює Каса взаємодопомоги**. За 2024 рік 80 співробітників ПУМБ, які опинились у важких життєвих обставинах, отримали понад 3 мільйони гривень допомоги. Кожен добровільний внесок співробітників був подвоєний банком – і це дозволило збільшити обсяги виплат.

Нашій **традиції донорства крові** вже 9 років. 9 років залучення співробітників до формування культури донорства в Україні. В останні роки команда намагається здавати кров щокварталу. В серпні 2024, до Дня незалежності України, здійснена ініціатива ПУМБ **Lifesavingtruck в межах відкритих донорів крові «Незалежність у нас у крові»**. В Запоріжжі, Дніпрі, Львові, Одесі та Києві долучилися 465 донорів. Було зібрано понад 209 літрів крові, яка може потенційно врятувати 1395 життів. Ця кров допомогла



пораненим військовим і цивільним. З такою єдністю і результатом можемо сміливо сказати: незалежність у нас у крові.

6 грудня 2024, у день Збройних Сил України, банк ПУМБ спільно з партнером, маркетингово-комунікаційною агенцією Adsapience, збирали донорську кров для поранених бійців. Донація відбулася за підтримки команди ДонорUA. Кров здав 41 донор, співробітники банку і агенції. Це 18,45 літрів крові. Завдяки партнерській донації вдасться врятувати 123 життя захисників.



До дня Святого Миколая 2024 в крамниці «Дарунки на здоров'я» від фонду «Таблеточки» і ПУМБ можна було купити дарунки, що наближають дітей з онко до перемоги над раком: тиждень боротьби з пухлиною, захист кісток під час хіміотерапії або місяць лікування раку кісток. Співробітники, клієнти, партнери, друзі ПУМБ і «Таблеточок» разом назбирали 450 500 грн. А банк ПУМБ подвоїв внесок. 901 000 гривень дасть можливість закупити необхідні ліки та витратні матеріали для майже ста

підопічних фонду «Таблеточки» на два місяці.

Правління банку надає підтримку волонтерським ініціативам працівників шляхом фінансування організаційних заходів для їх реалізації: надання приміщень, транспортування працівників, придбання допоміжних матеріалів тощо.

ЕКОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ

Принцип 7: Ділові кола повинні підтримувати підхід до екологічних питань, заснований на принципі обережності.

Принцип 8: Ділові кола повинні вживати ініціативи, спрямовані на підвищення відповідальності за стан навколишнього середовища.

Принцип 9: Ділові кола повинні сприяти розвитку та поширенню екологічно безпечних технологій.

Політика

Ефективне використання природних ресурсів та зниження впливу на навколишнє середовище – важливі умови для успішного розвитку бізнесу та гідного життя людей. Ми прагнемо раціонально використовувати електроенергію, воду, папір, мінімізуємо вплив нашого бізнесу на навколишнє середовище.

ПУМБ дотримується національних законодавчих норм у сфері захисту навколишнього середовища. Велика увага приділяється розвитку екологічної культури серед співробітників банку, партнерів та клієнтів.

Реалізація



Впроваджуючи інноваційні технології у бізнес-процеси та обслуговування клієнтів, ПУМБ **підтримує «зелені» стандарти** та робить свій внесок у збереження навколишнього середовища.

Системи самообслуговування у банку зручні для клієнтів, вигідні для бізнесу. ПУМБ надає можливість клієнтам віддалено обслуговуватись в мобільному банкінгу та терміналах самообслуговування. Це суттєва економія природних ресурсів та енергії, які потрібні були би для організації роботи відділень. Онлайн-банкінгом ПУМБ у 2024 році активно користувалися 1,6 млн клієнтів.

Співробітники ПУМБ щодня докладають зусиль для збереження навколишнього середовища:

- застосовують **принципи «Зеленого офісу»**: економно витрачають енергоресурси та папір, оптимально використовують обладнання, використовують процедури електронного документообігу, збирають макулатуру;
- беруть **участь в екологічних ініціативах**.

У 2024 році ПУМБ продовжив роботу щодо **збереження енергоресурсів**: замінювали традиційні освітлювальне обладнання (розжарювання, галоген, люмінесцентні) на енергозберігаючі (ЛЕД технології); встановлювали системи автоматичного вмикання/вимикання освітлення в зонах обслуговування клієнтів 24/7 та місцях загального користування; встановлювали системи моніторингу споживання електроенергії, що в свою чергу допомагає контролювати витрати та регулювати споживання. Враховуючи нестабільну роботу електромереж внаслідок знищення рф балансуючих систем генерації, були вимушені використовувати генераторні установки на двигунах внутрішнього згорання. Змонтували три системи гібридних інверторних установок з акумуляторними блоками.

В 2024 р. ПУМБ **почав впроваджувати установки сонячної генерації**. Перша установка змонтована в київському головному офісі ПУМБ на вул. Андріївській, 4 і успішно працює. На 2025 рік ПУМБ запланував збудувати ще 5 подібних систем сонячної генерації. Це стане значною інвестицією банку у сфері енергоефективності.

В 2024 році **споживання електроенергії** у мережі ПУМБ у порівнянні з попереднім роком не зменшилось через зменшення кількості відключень електроенергії, більше співробітників стали працювати в офісі, а не віддалено, ввели в експлуатацію нове приміщення головного офісу.

В 2024 р. банк спожив газу – 140 004 куб. м. **Економія газу** у порівнянні з 2023 роком склала 4581 куб. м. Обсяг спожитої води банком за 2024 р. склав 12412 куб. м, у попередньому році заміри не проводились.

За 2024 рік банк **передає на вторинну переробку 37,4 тони** паперу. Зменшення використання паперу у 2024 році в порівнянні з 2023 не відбулося, оскільки в касах у 2,5 рази збільшилась кількість валютного обміну та касових операцій, які потребують використання паперу; повноцінно відновили роботу точки споживчого кредитування в маленьких містах; відкрилось додаткових 2 відділення; додали 6 нових кас у відділеннях. Але банк не зупиняється та наразі впроваджує нові технології щодо зменшення використання паперу саме в касах.

У 2024 році ПУМБ **передає на утилізацію загалом 0,15 тони небезпечних відходів**. Серед них: люмінесцентні лампи – 0,053 т; батарейки та акумулятори – 0,098 т. У 2024 році ПУМБ передає на утилізацію 1,56 тони пластика, що на 0,45 т більше порівняно з 2023 роком.

Утилізація батарейок не проводилась у 2024 році. Планується, що у 2025 році буде продовжено збір та організована утилізація батарейок.

У вивезення побутових відходів, утилізацію шкідливих відходів, збереження енергоресурсів та встановлення сонячних панелей банк у 2024 році інвестував 2 908 136 грн.

Інвестиції банку
в охорону
навколишнього середовища
у 2024 р.:
2,9 млн грн.

ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

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

Політика

У 2024 році наш банк оновив **Кодекс корпоративної етики ПУМБ**, який враховує найкращі практики у сфері корпоративної культури та етики, а також вимоги Національного банку України. Кодекс визначає основні принципи ведення бізнесу. Одним з оголошених принципів є «неприйняття хабарництва та протидія корупції». Усі принципи, вимоги та стандарти Кодексу корпоративної етики обов'язкові для виконання всіма співробітниками банку.

У 2014 році в банку було затверджено, а в 2024 році оновлено **Політику антимонopolного комплаєнсу**, основною метою якої є недопущення виникнення порушень у сфері конкурентного права з боку відповідальних підрозділів банку, а також **Порядок забезпечення контролю використання закритої інформації**, що сприяє збереженню конфіденційних даних.

У 2016 році в ПУМБ прийнята, а в 2023 році допрацьована **«Антикорупційна програма АТ «ПУМБ»**. Антикорупційна програма встановлює комплекс правил, стандартів та процедур щодо виявлення, протидії та запобігання корупції і застосовується у всіх сферах діяльності банку.

У 2024 році **ПУМБ не зафіксував факти кримінального переслідування співробітників у зв'язку з корупційними порушеннями**. Методика боротьби з корупцією консервативна, основні заходи – навчання, реагування на звернення клієнтів та персоналу банку, перевірка обґрунтованості надання благодійної допомоги.

Реалізація



Дотримуючись рекомендації Глобального договору ООН, яка передбачає надання звітності про дії та ініціативи, які були зроблені для боротьби з корупцією згідно з двома рівнями відповідальності (основні елементи звітності та цільові елементи звітності), ПУМБ вибрав звітність за основними елементами (B1-B7).

Елемент звітності B1: Публічні заяви протидіяти корупції

Неприйняття хабарництва та протидія корупції – один з основоположних принципів ведення бізнесу в ПУМБ, який зафіксований у Кодексі корпоративної етики банку. ПУМБ виступає проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг. Банк неухильно дотримується правил вибору постачальників без необґрунтованого надання переваг будь-кому з них.

Елемент звітності B2: Прагнення дотримуватися чинних законів

Один з принципів Кодексу корпоративної етики ПУМБ – **законність і верховенство права**. Банк здійснює свою професійну діяльність на основі неухильного дотримання Конституції України, чинного законодавства України, міжнародних правових норм, нормативних актів Національного банку України та внутрішніх документів банку.

Антикорупційна програма ПУМБ розроблена відповідно до Конституції України, Закону України «Про протидію корупції» та іншого антикорупційного законодавства. Відповідно до наказу №171 від 22.04.2016 заступника Голови Правління банку, якому підпорядковано Департамент безпеки, призначено Уповноваженим за реалізацію Антикорупційної програми. Він розробляє, підтримує Антикорупційну програму банку в актуальному стані та щороку звітує Правлінню та Наглядовій раді щодо результатів її виконання.

У нашому банку діє **функція комплаєнс** – незалежна діяльність у рамках системи внутрішнього контролю, що забезпечує контроль ризику регуляторних санкцій, фінансових збитків, репутаційних втрат, що виникають у результаті недотримання норм законодавства, положень внутрішніх документів, стандартів доброчесної конкуренції, ситуацій конфлікту інтересів, недотримання вимог корпоративної етики.

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

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

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

20 грудня 2024 банк разом з іншими системними банками підписав Меморандум про забезпечення прозорості функціонування ринку банківських платіжних послуг (в тому числі посилюється контроль за одноразовими операціями фізичних осіб на суму від 50 тисяч грн. та більше, якщо вони проводяться з внесенням готівки на рахунки фізичних осіб). Впроваджено вимоги щодо підвищення ставок оподаткування (до 5% військовий збір та 50% податок на прибуток банків).

Елемент звітності В3: Втілення у життя зобов'язання протидіяти корупції

У ПУМБ діє регламентуючий документ, спрямований на запобігання конфлікту інтересів та порушень, пов'язаних з проведенням закупівель у зовнішніх постачальників – **прийнята та підтримується в актуальному стані процедура вибору підрядників, що забезпечує прозорість та відкритість проведення закупівель**. На корпоративному сайті публікуються умови та результати тендерів і конкурсів. У ПУМБ створена Тендерна Комісія, що здійснює вибір постачальників на підставі наданої документації учасників тендеру. У банку постійно актуалізуються внутрішні нормативні документи, що регламентують роботу Тендерної Комісії, процедури закупівель та вибору постачальників. Правлінням банку затверджено Положення

«Про систему управління ризиками третіх осіб», яка функціонує в межах загальної системи управління операційним ризиком.

З 2012 року в банку функціонує, а в 2024 році оновлене **«Положення про декларування зовнішньої діяльності персоналу»**, яке встановлює, що співробітники в обов'язковому порядку інформують банк про свою зовнішню діяльність (засновники, власники, акціонери, топ-менеджери інших компаній). Дана інформація аналізується і визначається наявність або відсутність конфлікту інтересів між співробітником, банком, його клієнтами та контрагентами.

Також з 2012 року в банку діє, а у 2024р. оновлене **«Положення про вручення та отримання подарунків і запрошень»**, яке також спрямоване на попередження та врегулювання ситуацій конфлікту інтересів, у тому числі на запобігання корупції та хабарництву.

У 2024 році на Лінію довіри в рамках загальної кількості звернень надійшло 1 звернення, яке містило інформацію про потенційні корупційні дії працівників банку. Банком проведено розслідування звернення, інформація про потенційні корупційні дії працівників не підтверджена.

Елемент звітності В4: Підтримка діяльності з протидії корупції з боку керівництва організації

Керівництво ПУМБ розділяє етичні принципи та управлінські підходи, зафіксовані у корпоративних документах, бере участь в удосконаленні внутрішніх норм.

У ПУМБ створений та діє **Комітет з етики та ділової поведінки**, до якого входять топ-менеджери банку. Голова Комітету – Директор по роботі з персоналом. У 2024 році оновлено **«Положення про колегіальний орган АТ «ПУМБ» Комітет з етики та ділової поведінки**. Основна мета роботи Комітету – забезпечення реалізації в ПУМБ єдиних стандартів та принципів бізнесів SCM у сфері корпоративної етики та ділової поведінки.

До компетенції Комітету входять:

- реакція на звернення з приводу порушень і контроль за дотриманням вимог Кодексу;
- розробка рекомендацій з метою удосконалення ділової етики банку;
- організація моніторингу впливу норм ділової етики на корпоративну культуру ПУМБ.

У ПУМБ діє **ефективна система корпоративного управління**, яка базується на дотриманні балансу інтересів усіх зацікавлених сторін, взаємовідносин між акціонерами та третіми особами, відкритості ведення бізнесу та інформаційної прозорості, рівноправності та об'єктивності в прийнятті рішень.

Наглядова рада та Правління банку підтримують політику неприйняття хабарництва та корупції та закликають весь персонал діяти в інтересах банку, його власників (акціонерів), клієнтів та суспільства, а також забезпечувати збереження довірених ресурсів, не допускати зловживання правами та повноваженнями. Розслідування підозри у хабарництві та корупції відбувається незалежно від рівня залученого ризику, позиції/посади співробітника чи стосунків з ПУМБ.

Відповідно до рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду в 2011 році в банку був сформований Відділ комплаєнс-контролю (з 2016 р. Управління комплаєнс-контролю), який забезпечує виконання функції комплаєнс і звітує Правлінню та Наглядовій раді банку, що забезпечує високий ступінь залучення керівництва.

Щорічно та на постійній основі ПУМБ впроваджує зміни у системі внутрішнього контролю, системі управління ризиками (у т.ч. комплаєнс-ризиками) у відповідності з діючими вимогами законодавства.

Елемент звітності В5: Інформування та навчання співробітників антикорупційним принципам і нормам поведінки

Для інформування співробітників про етичні принципи, впроваджені інструменти з боротьби з корупцією ПУМБ використовує **різні інструменти комунікації**:

- інформування через внутрішньокорпоративні видання – інтранет-портал, Telegram-канал;
- розміщення документів для загального доступу в системі електронного документообігу.

Всі співробітники банку регулярно проходять **навчання «Комплаєнс і комплаєнс-функція у АТ «ПУМБ»**. Цей навчальний курс містить детальну інформацію щодо діючих процедур у сфері комплаєнс-контролю, в тому числі й щодо протидії корупції. У 2024 році електронний курс по комплаєнс було оновлено, його пройшли понад 84% персоналу банку.

Крім того, з метою підвищення рівня знань антикорупційного законодавства України, міжнародних норм у сфері боротьби з корупцією недержавними юридичними особами і Антикорупційної програми ПУМБ розроблений і впроваджений електронний курс для персоналу з протидії корупції. Цей курс обов'язковий для кожного співробітника банку.

У 2024 році з метою контролю обізнаності персоналу щодо заходів, запроваджених у АТ «ПУМБ» для протидії корупційним проявам, проведено електронний курс навчання. Його пройшли 3908 працівників (62% персоналу).

Елемент звітності В6: Внутрішні процеси, що забезпечують послідовність дій з протидії корупції

У ПУМБ впроваджені такі внутрішні процеси для забезпечення дотримання корпоративної етики та недопущення корупції:

- **«Лінія довіри»**. З 2013 року в ПУМБ, як і у всіх інших компаніях SCM, працює єдина «Лінія довіри», яка допомагає оперативно та ефективно реагувати на випадки порушення принципів корпоративної етики, а також зловживань, махінацій та корупції. На «Лінію довіри» можуть звернутися співробітники, постачальники та партнери й повідомити про порушення, з якими вони стикаються, взаємодіючи з компаніями SCM.
- **Функція комплаєнс**. Управління комплаєнс контролю, яке очолює Начальник управління, підпорядковується Головному комплаєнс-менеджеру (ССО), який забезпечує виконання функцій з управління комплаєнс-ризиком, визначених законодавством України, внутрішньобанківськими нормативними документами АТ «ПУМБ».
- **Фінансово-економічна безпека**. У складі Департаменту безпеки банку діє спеціальний підрозділ, який бере участь, крім іншого, у виявленні фактів корупції та протидії їм. Заступник Голови Правління банку, який є куратором Департаменту безпеки, призначений Уповноваженим за реалізацію у Банку Антикорупційної програми.
- **Система управління операційним ризиком**. У банку впроваджена «Політика з управління ризиками» та діє Система управління операційним ризиком, в межах якої ризик-офіцери (працівники, призначені Наказом у кожному підрозділі або відділенні ПУМБ) на постійній основі забезпечують фіксацію інформації щодо фактів реалізації операційного та комплаєнс-ризиків, в тому числі виявлених фактів корупції, шахрайства у будь-яких його проявах, умисних дій персоналу або третіх осіб. За результатами отриманої інформації Департамент безпеки проводить розслідування та розробляє заходи з недопущення повторення аналогічних фактів у майбутньому.

У ПУМБ впроваджена **політика нульової толерантності до шахрайства**. Наглядова рада та Правління банку підтримують політику нульової толерантності по відношенню до шахрайства та закликають весь персонал діяти в інтересах банку, його власників (акціонерів), клієнтів та суспільства, а також забезпечувати збереження довірених ресурсів, не допускати зловживання правами та повноваженнями. Розслідування шахрайства/підозри у шахрайстві відбувається незалежно від рівня залученого ризику, позиції/посади співробітника чи стосунків підприємців з ПУМБ.

Елемент звітності B7: Моніторинг та процеси вдосконалення

ПУМБ приділяє велику увагу моніторингу та вдосконаленню процесів та програм, спрямованих на боротьбу з корупцією.

Управління комплаєнс-контролю та Уповноважений за реалізацію Антикорупційної програми, які задіяні у процесі протидії проявам корупції, регулярно звітують перед Правлінням та Наглядовою радою банку про результати роботи.

Моніторинг ефективності антикорупційних процесів відбувається методом аналізу статистики повідомлень, що надходять в банк з різних джерел.

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