

Звернення Голови Правління АТ ПУМБ	3	G - Відповідальне управління	53
Внесок ПУМБ у досягнення Цілей сталого розвитку ООН (SDGs)	4	Взаємодія зі стейкхолдерами та відповідальний ланцюг постачання	54
Нагороди та визнання	6	Управління ризиками	56
E - Екологічна відповідальність та енергетична стійкість	10	План безперервності бізнесу	59
Підтримка енергетичної стійкості та «зеленого» переходу	11	Забезпечення готівкою держави у воєнний час	60
Ефективне використання ресурсів та зниження впливу на довкілля	12	Безпека даних, людей і майна	61
Енергетична стійкість інфраструктури	14	Партнерство з ФГВФО	62
S - Соціальна відповідальність та розвиток суспільства	15	Етика, комплаєнс та протидія корупції	63
Розвиток бізнес-середовища та економічний внесок	16		
Сплата податків	16		
Підтримка бізнесу	16		
Розвиток партнерства	19		
Інтеграція ветеранів війни	22		
Клієнтоцентричність та доступність послуг	27		
Клієнтоцентрична модель бізнесу	27		
Безбар'єрність та розвиток культури інклюзивності в ПУМБ	32		
Клієнтський досвід	34		
Розвиток та добробут працівників	38		
Принципи прав людини та трудові відносини	38		
Мотивація та підтримка персоналу	45		
Розвиток та навчання персоналу	48		
Корпоративне волонтерство	50		

ЗВЕРНЕННЯ ГОЛОВИ ПРАВЛІННЯ АТ «ПУМБ»

GRI 2-22

Приєднавшись до Глобального договору ООН у 2013 році, ПУМБ визначив для себе чіткий орієнтир — вести бізнес відповідально, дотримуючись принципів у сфері прав людини, трудових відносин, захисту довкілля та протидії корупції. Відтоді сталий розвиток став невід’ємною частиною нашої щоденної діяльності та стратегічного управління.

Сьогодні ПУМБ — це не лише один із провідних банків України, а й відповідальний бізнес, який системно інвестує у розвиток економіки та суспільства. У 2025 році Банк продовжив реалізацію Стратегії сталого розвитку, зосередившись на підтримці клієнтів, співробітників, держави в умовах повномасштабної війни.

Ми досягли вагомих результатів як у фінансовій, так і в нефінансовій площині. Зокрема, ПУМБ інвестував понад 495 млн. грн (2024 рік — 346 млн. грн.) у соціальні ініціативи, спрямовані на підтримку Сил безпеки і оборони України, допомогу пораненим, розвиток донорства крові та інтеграцію ветеранів у цивільне життя. Водночас Банк забезпечив значний внесок

у державні фінанси, сплативши 7 млрд. грн податків і зборів.

Наші зусилля були відзначені професійною спільнотою: ПУМБ отримав низку нагород за розвиток цифрових рішень, клієнтського сервісу та інновацій. Ми послідовно розвиваємо технологічні можливості Банку — частка клієнтів, які користуються цифровими каналами, досягла 75%, а мобільним застосунком активно користуються понад 80% роздрібних клієнтів.

Водночас ми усвідомлюємо, що справжня цінність бізнесу визначається його впливом на суспільство. Саме тому ми інвестуємо у довгострокові соціальні проекти. Зокрема, платформа «Жити назустріч» вже об’єднала близько 197 тисяч ветеранів та їхніх близьких, сприяючи їхній інтеграції в економічне та соціальне життя країни.

Наш підхід до сталого розвитку базується на чітких пріоритетах: розвитку працівників, підвищенні якості продуктів і сервісів, підтримці бізнес-середовища, а також мінімізації впливу на довкілля. Ми створюємо безпечні та ком-

фортні умови праці, інвестуємо у розвиток команди та послідовно підвищуємо рівень фінансової грамотності населення.

Навіть у найскладніших умовах ПУМБ залишається надійним партнером для клієнтів, бізнесу та держави. Ми виконуємо свої зобов’язання, підтримуємо стейкхолдерів і продовжуємо працювати задля відновлення та розвитку України.

Ми переконані, що сталий розвиток — це не окремий напрям діяльності, а основа довгострокової стійкості Банку. Саме тому ПУМБ і надалі забезпечуватиме баланс між розвитком бізнесу, команди та суспільства, створюючи цінність для всіх зацікавлених сторін.

СЕРГІЙ ЧЕРНЕНКО
Голова Правління АТ «ПУМБ»



ВНЕСОК ПУМБ У ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ООН (SDGs)

GRI 2-23, GRI 3-3



У 2025 році Банк оновив «Декларацію сталого розвитку АТ «ПУМБ»», що була затверджена рішенням Наглядової ради, яка визначає стратегічні цілі, принципи та організаційну модель управління сталим розвитком Банку. Протягом року також здійснювалося впровадження «Стратегії сталого розвитку АТ «ПУМБ» на 2024-2028 роки», яка визначає три ключові напрями сталого розвитку Банку, стратегічні цілі, десять пріоритетних завдань на 2025 рік та якісні показники для оцінки прогресу їх досягнення.

Стратегія сталого розвитку АТ «ПУМБ» повністю узгоджується з Цілями сталого розвитку ООН (ЦСР). Банк розглядає ЦСР як основу для інтеграції принципів сталого розвитку у фінансову діяльність, операційні процеси та партнерські взаємовідносини з метою створення довгострокової цінності та сприяння позитивним суспільним змінам.

УПРАВЛІННЯ ЕКОЛОГІЧНИМИ РИЗИКАМИ ТА ЗБЕРЕЖЕННЯ ДОВКІЛЛЯ:

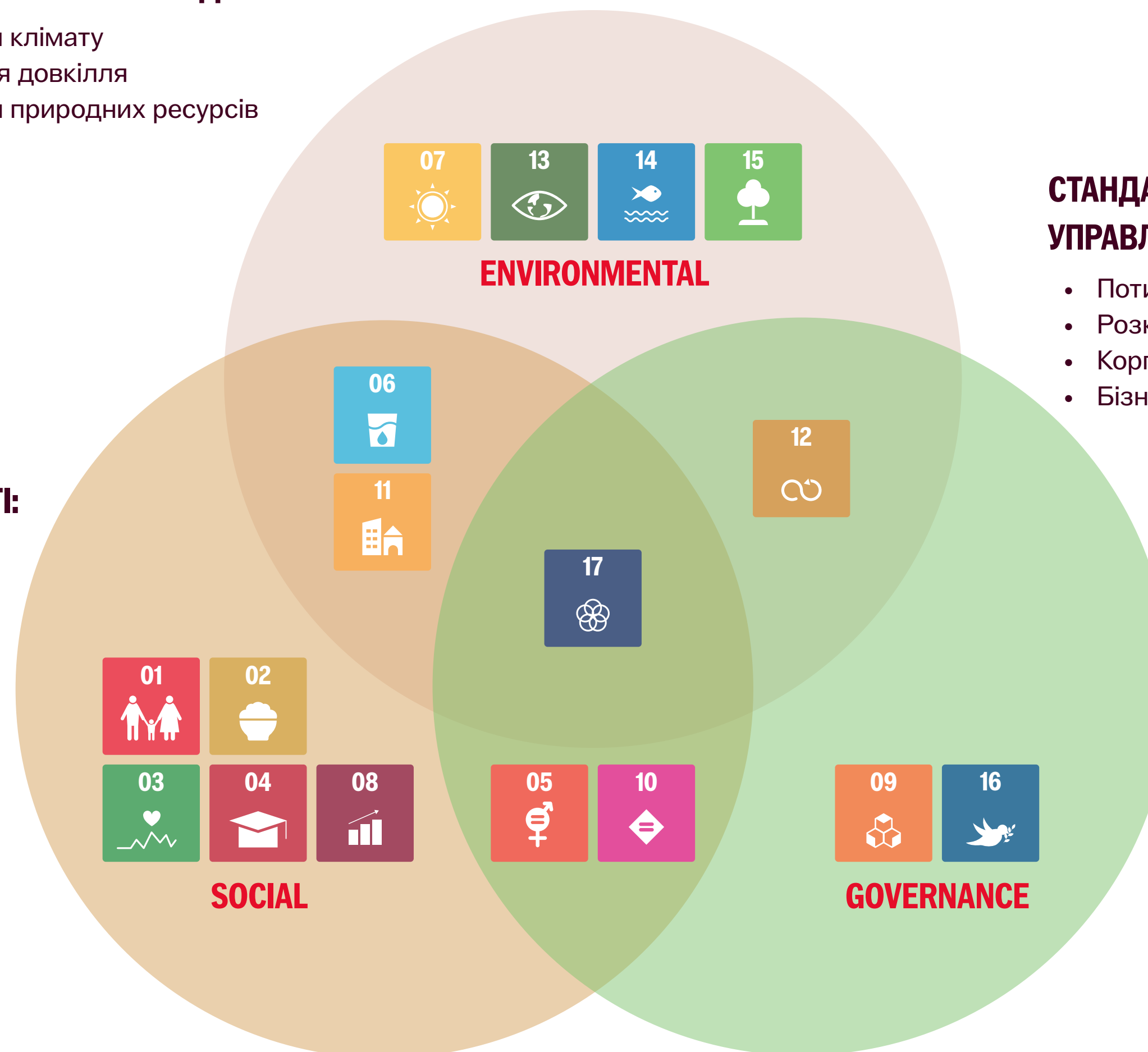
- Вплив зміни клімату
- Забруднення довкілля
- Виснаження природних ресурсів

СТАНДАРТИ КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ:

- Безпека праці
- Гендерна рівність
- Умови праці
- Інвестиції у соціальні проекти
- Підпримка освіти

СТАНДАРТИ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ:

- Потидія корупції
- Розкриття інформації
- Корпоративна етика
- Бізнес-етика



Стратегія сталого розвитку Банку спрямована на досягнення стратегічних цілей у сфері сталого розвитку, зокрема:

- Сприяння комплексному розвитку Банку як сталого бізнесу, що усвідомлює свою відповідальність перед усіма зацікавленими сторонами та оцінює вплив своєї діяльності, продуктів і послуг на державу, бізнес-середовище, екологічну ситуацію та суспільство;
- Дотримання вимог законодавства України у сфері сталого розвитку;
- Забезпечення єдиного підходу до управління системою екологічно-соціального менеджменту;
- Попередження та мінімізація негативного впливу на навколишнє середовище, зокрема шляхом впровадження практик відповідального споживання ресурсів;
- Забезпечення відкритої та прозорої комунікації з питань сталого розвитку для всіх зацікавлених сторін;
- Розвиток співпраці з постачальниками, клієнтами, підрядними організаціями та бізнес-партнерами з метою поширення наших стандартів у сферах охорони довкілля, прав людини та протидії корупції як спільних зобов'язань.

КЛЮЧОВИМИ ПРІОРИТЕТАМИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ АТ «ПУМБ» Є:

E — ENVIRONMENTAL
(Екологічна відповідальність)

- мінімізація негативного впливу на навколишнє середовище в межах власної господарської діяльності;
- впровадження практик відповідального споживання ресурсів;
- ефективне управління ESG-ризиками з метою запобігання та зниження потенційного негативного впливу;
- оцінка та відбір проєктів для фінансування з урахуванням їх впливу на довкілля, енергоефективності та сталості економічної діяльності;
- підвищення рівня обізнаності працівників щодо власного впливу на довкілля.

S — SOCIAL
(Соціальна відповідальність)

- забезпечення добробуту, професійного розвитку та залученості працівників;
- надання якісних і відповідальних фінансових продуктів та послуг клієнтам;
- підтримка місцевих громад та розвиток фінансової грамотності населення;
- сприяння розвитку бізнес-середовища на територіях присутності Банку через консультування та фінансування малого і середнього бізнесу, а також підтримку приватних клієнтів;
- підтримка волонтерських ініціатив працівників, а також соціальних та екологічних проєктів.

G — GOVERNANCE
(Корпоративне управління та відповідальне ведення бізнесу)

- дотримання законодавчих вимог України та впровадження кращих міжнародних практик у сфері сталого розвитку;
- забезпечення ефективної системи корпоративного управління та відповідального ведення бізнесу;
- дотримання принципів прозорості та відкритості, забезпечення доступності інформації щодо відповідального фінансування;
- підтримка відкритого діалогу та розвиток взаємодії із зацікавленими сторонами;
- дотримання високих стандартів етики, комплаєнсу та антикорупційної політики;
- посилення взаємодії з третіми сторонами (постачальниками, підрядниками, агентами) з метою забезпечення дотримання екологічних, соціальних та етичних стандартів.

НАГОРОДИ ТА ВИЗНАННЯ

НАГОРОДИ ТА ВИЗНАННЯ

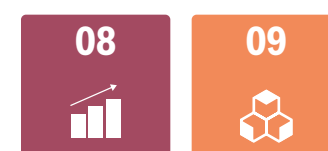
GRI 2-6, GRI 2-29, GRI 3-3



У 2025 році ПУМБ отримав низку професійних, галузевих та соціальних відзнак, що відображають результати діяльності Банку у ключових напрямках — розвитку продуктів і сервісів, цифровізації, клієнтського досвіду, підтримки бізнесу та реалізації соціальних ініціатив.

РИНКОВЕ ВИЗНАННЯ ТА ФІНАНСОВІ ПРОДУКТИ

GRI 2-6, GRI 3-3



У межах рейтингу ТОП Фінанс-2025 (Delo.ua та «ТОП-100») ПУМБ отримав 5 нагород та увійшов до лідерів у категорії «Найкращі банки з приватним капіталом». Банк посів:

ПЕРШЕ МІСЦЕ

«Лідер споживчого кредитування»

«Лідер карткового бізнесу»

ДРУГЕ МІСЦЕ

«Банк для ФОП»

«Банк для заощаджень»

ТРЕТЄ МІСЦЕ

«Банк року для великого бізнесу»



У рейтингу «25 провідних банків України» (Financial Club Awards) ПУМБ здобув нагороди у номінаціях:

ПЕРШЕ МІСЦЕ

«Овердрафт»

«Кредитні картки»

«Обслуговування фізичних осіб у відділенні»

ДРУГЕ МІСЦЕ

«Банківські гарантії»

«Лізинг»

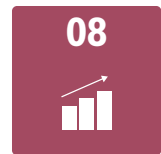
ТРЕТЄ МІСЦЕ

«Ощадний вклад»

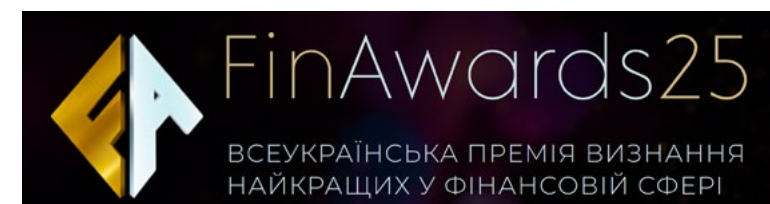
«Зарплатні проекти»

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ІННОВАЦІЇ

GRI 2-6, GRI 3-3



ПУМБ отримав визнання за розвиток цифрових сервісів та інноваційних рішень:



ПЕРШЕ МІСЦЕ

«Найкращий банк для юридичних осіб»

«Найкраща кредитна картка»

«Картка №1 в гаманці»

ДРУГЕ МІСЦЕ

«Провідні технології та інновації»

«Найкращий мобільний додаток»

«Найкращий банк для клієнтів ФОП»



PAYSPLACE MAGAZINE
AWARDS 2025

ПЕРШЕ МІСЦЕ

«Найкращий кредитний продукт для бізнесу»

ДРУГЕ МІСЦЕ

«Найкращий банк для ФОП» (цифрові рішення)»

ТРЕТЄ МІСЦЕ

«Найкращий банк-еквайр»

«Найкращий сервіс онлайн-ідентифікації»

«Найкращий процесинг»



ПЕРШЕ МІСЦЕ

«Best Mobile Banking»

«Best SME Banking Digitalization»

«Best Corporate Banking Digitalization»

«Best Veteran's Support Product»

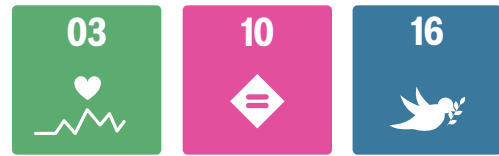
banker
AWARDS
2025

«Відзнака за мобільний застосунок із найкращим UX/UI дизайном»

«Визнання Банку як одного з лідерів у сегменті обслуговування МСБ»

СОЦІАЛЬНІ ІНІЦІАТИВИ ТА СТАЛИЙ РОЗВИТОК

GRI 2-28, GRI 3-3, GRI 413-1



ПУМБ отримав визнання за реалізацію соціальних та гуманітарних ініціатив:

пумб



ПЕРШЕ МІСЦЕ

«Проект для підтримки оборони»

«Підтримка ветеранів»



ТРЕТЄ МІСЦЕ

«Благодійність великого бізнесу»



«Визнання за інтеграцію ветеранських, гуманітарних і соціальних ініціатив в єдину екосистему Банку»



«Фіналіст із платформою «Жити назустріч», яка охопила 197 тис. ветеранів та їхніх близьких»

Відзнака «Сильні разом»



ГРАН-ПРІ за проекти «Жити назустріч», «Ми однієї крові» та «Підтримка Сил безпеки і оборони»



ДРУГЕ МІСЦЕ

за платформу «Жити назустріч»

ТРЕТЄ МІСЦЕ

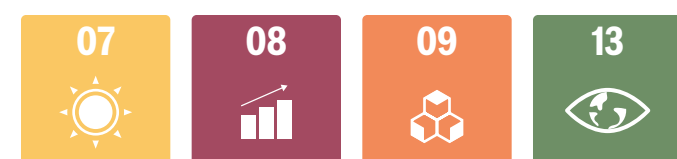
за соціальний фотопроєкт «Краса зі шрамом»



ЕКОЛОГІЧНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ЕНЕРГЕТИЧНА СТІЙКІСТЬ

ПІДТРИМКА ЕНЕРГЕТИЧНОЇ СТІЙКОСТІ ТА «ЗЕЛЕНОГО» ПЕРЕХОДУ

GRI 203-2



ПУМБ

У 2025 році ПУМБ активно долучився до підтримки енергетичної незалежності бізнесу — одного з ключових факторів економічної стійкості України в умовах війни.

Банк сприяв забезпеченню безперервності діяльності підприємств шляхом фінансування проєктів, спрямованих на розвиток автономних джерел енергії, енергоефективності та резервної енергетичної інфраструктури.

У межах оновленої державної програми «Доступні кредити 5-7-9» було запроваджено нові цілі, які передбачають фінансування проєктів з підтримки енергетичної незалежності. Це дозволяє підприємствам забезпечувати безперервність діяльності навіть в умовах енергетичних обмежень.

Окрім державних програм підтримки, ПУМБ є активним учасником галузевого Меморандуму щодо підтримки енергетичної стійкості бізнесу та надає пільгові кредити для забезпечення стабільності роботи підприємств в умовах дефіциту електроенергії.

Фінансування спрямовується, зокрема, на:

- сонячні електростанції (СЕС);
- генератори та когенераційні установки;
- системи безперебійного живлення;
- акумуляторні системи накопичення енергії;
- обладнання для генерації та зберігання електроенергії.

Особливу увагу Банк приділяє підтримці малого та середнього бізнесу, який найбільше потребує доступного фінансування для забезпечення енергетичної автономності в умовах війни.

Реалізація програм енергетичної підтримки сприяє забезпеченню безперервності операційної діяльності українського бізнесу, збереженню робочих місць та підтримці економічної активності в регіонах України.

ПУМБ також розвиває цифрові інструменти кредитування та спрощує доступ клієнтів до фінансування проєктів через дистанційні канали обслуговування та онлайн-подачу заявок. Паралельно Банк продовжив розвиток власної інфраструктури енергетичної стійкості, що забезпечує доступність фінансових послуг навіть під час тривалих блекаутів.

Банк розглядає підтримку енергоефективних та автономних енергетичних рішень як складову управління кліматичними та операційними ризиками. Фінансування проєктів у сфері відновлюваної енергетики та енергоефективності сприяє поступовому переходу до більш низьковуглецевої економіки та розвитку екологічно відповідального бізнесу.

Таким чином, ПУМБ поєднує підтримку енергетичної стійкості клієнтів із розвитком власної безперервної інфраструктури, сприяючи зміцненню економічної стійкості України, розвитку енергоефективних рішень та поступовому «зеленому» переходу економіки навіть в умовах воєнного стану.

ЕФЕКТИВНЕ ВИКОРИСТАННЯ РЕСУРСІВ ТА ЗНИЖЕННЯ ВПЛИВУ НА ДОВКІЛЛЯ

GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 306-1



Банк дотримується вимог національного законодавства у сфері охорони навколишнього середовища та приділяє увагу розвитку екологічної культури серед працівників, партнерів і клієнтів.

Впроваджуючи інноваційні технології у бізнес-процеси та обслуговування клієнтів, ПУМБ підтримує «зелені» стандарти та сприяє зменшенню використання природних ресурсів. Банк активно розвиває дистанційні канали обслуговування, системи самообслуговування та мобільний банкінг, що дозволяє скорочувати споживання ресурсів, необхідних для функціонування фізичної мережі відділень.

Працівники Банку застосовують принципи «Зеленого офісу», зокрема:

- економно використовують енергоресурси та папір;
- оптимізують використання обладнання;
- застосовують електронний документообіг;



У 2025 році онлайн-банкінгом ПУМБ активно користувалися 2,4 млн. клієнтів

- збирають макулатуру;
- беруть участь в екологічних ініціативах.

У 2025 році ПУМБ продовжив реалізацію заходів із підвищення енергоефективності:

- замінював традиційне освітлення на LED-технології;
- встановлював системи автоматичного вмикання та вимикання освітлення у зонах обслуговування клієнтів та місцях загального користування;
- впроваджував системи моніторингу споживання електроенергії для контролю та оптимізації витрат.

У 2025 році ПУМБ розширив використання відновлюваних джерел енергії в операційній діяльності. Сонячні електростанції встановлено на двох офісах Банку — у Києві та Вінниці.

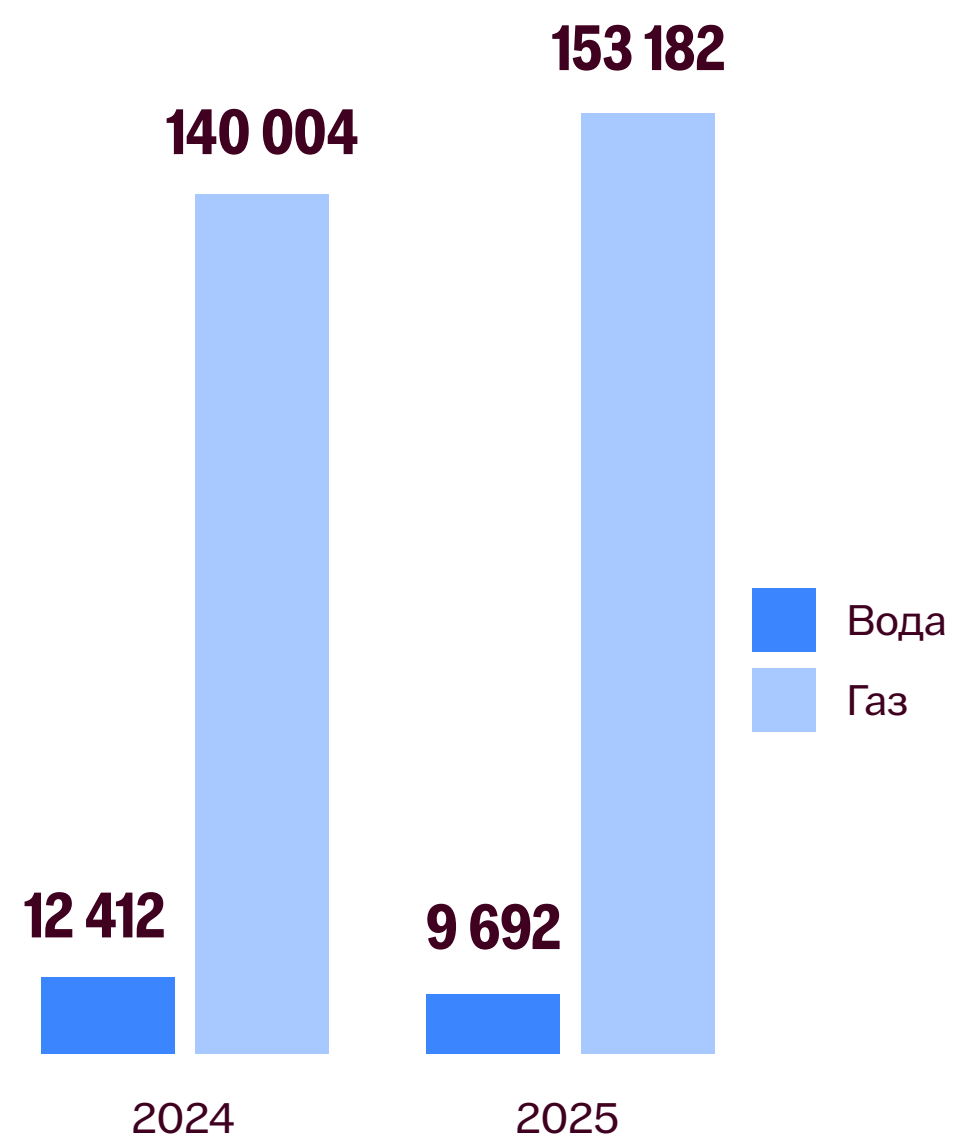
Скорочення викидів парникових газів — це реальний внесок ПУМБ у досягнення кліматичних цілей та зменшення вуглецевого сліду. Сонячна генерація забезпечує часткове покриття потреб в електроенергії, підвищуючи енергоефективність та енергетичну стійкість офісів. Проект демонструє послідовну реалізацію

кліматичної стратегії ПУМБ та інтеграцію принципів сталого розвитку в операційну діяльність Банку. У 2025 році споживання електроенергії у мережі ПУМБ зменшилося порівняно з попереднім роком, зокрема завдяки використанню сонячної генерації.



Генерація сонячної енергії у 2025 році становила 82 тис. кВт-год

**ОБСЯГ СПОЖИТОЇ ВОДИ ТА ГАЗУ,
КУБ М**



Збільшення споживання газу порівняно з попереднім роком було пов'язане зі зниженням температури повітря наприкінці року.

**У МЕЖАХ УПРАВЛІННЯ ВІДХОДАМИ ТА ПОВТОРНОГО ВИКОРИСТАННЯ
РЕСУРСІВ БАНК:**

4,68
ТОННИ паперу передав на вторинну переробку

25% скоротив використання паперу на 25% порівняно з 2024 роком;

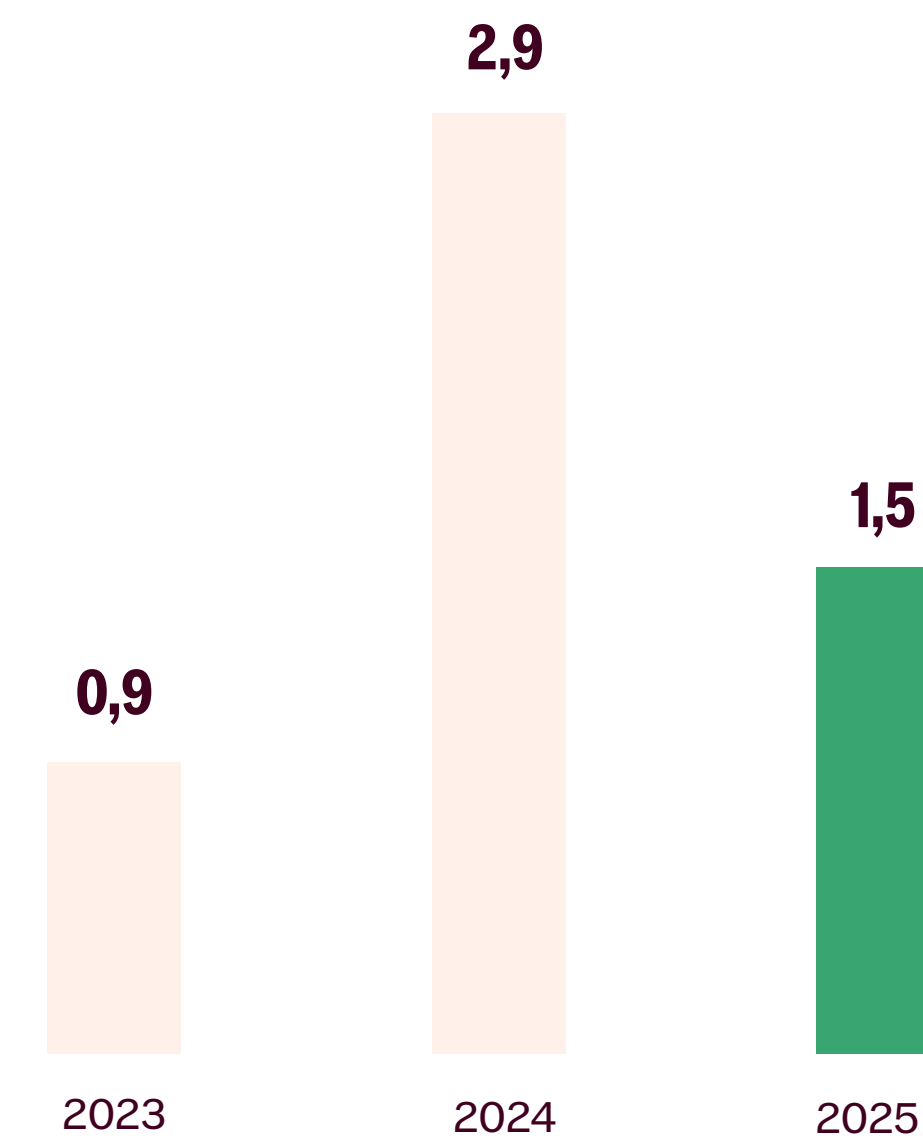
48
КГ батарейок зібрав та передав на утилізацію

1,37
ТОННИ небезпечних відходів (люмінесцентні лампи та батарейки) передав на утилізацію

423
КГ пластику передав на утилізацію



**ІНВЕСТИЦІЇ БАНКУ В ОХОРОНУ
НАВКОЛИШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА,
МЛН ГРН**



У 2025 році інвестиції Банку у вивезення побутових відходів та утилізацію небезпечних відходів склали 751917 грн.

ЕНЕРГЕТИЧНА СТІЙКІСТЬ ІНФРАСТРУКТУРИ

GRI 302-1



У 2025 році ПУМБ продовжив адаптацію інфраструктури та операційних процесів до умов енергетичної нестабільності, спричиненої наслідками війни та пошкодженням енергетичної інфраструктури України.

Для забезпечення безперервності критичних процесів Банк реалізував комплекс заходів із резервного енергозабезпечення та підтримки стійкості інфраструктури. Зокрема, відділення, головні офіси та критичний персонал були забезпечені:

- генераторами;
- супутниковими системами зв'язку Starlink;
- джерелами безперебійного живлення;
- альтернативними каналами комунікації.

У 2025 році ПУМБ продовжив розвиток інфраструктури безперервної роботи відділень у межах національної мережі POWER BANKING, створеної за ініціативи Національного банку України.

Банк також забезпечив можливість безперервної роботи працівників із безпечних локацій та офісів із гарантованим електрозабезпеченням і доступом до супутникового інтернету.

Реалізовані заходи сприяють:

- підвищенню енергетичної стійкості інфраструктури Банку;
- забезпеченню безперервності операційної діяльності;
- зниженню ризиків простою критичних сервісів;
- підтримці доступності фінансових послуг для клієнтів навіть під час блекаутів;
- адаптації до довгострокових інфраструктурних та кліматичних ризиків в умовах воєнного стану.

ПУМБ розглядає розвиток енергетичної стійкості як складову системи управління операційними ризиками та безперервністю бізнесу, а також як важливий елемент забезпечення стабільності фінансової системи України в умовах війни.

ПУМБ



СТІЙКА ІНФРАСТРУКТУРА ПУМБ

89 відділень працюють навіть під час тривалих блекаутів

207 відділень забезпечені генераторами та резервними каналами зв'язку

77 відділень оснащені Starlink

23 відділення мають інверторні системи безперебійного живлення

superhumans.lv

superhumans.lv

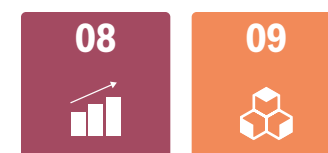
S СОЦІАЛЬНА
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
ТА РОЗВИТОК СУСПІЛЬСТВА

STRONGER
FASTER and

S

РОЗВИТОК БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩА ТА ЕКОНОМІЧНИЙ ВНЕСОК

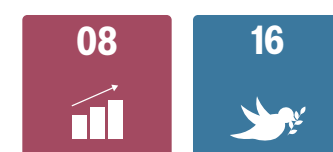
GRI 201-1, GRI 203-2, GRI 207-1, GRI 3-3



У 2025 році ПУМБ активно реалізовував проекти, спрямовані на розвиток бізнес-середовища та підтримку бізнесу.

СПЛАТА ПОДАТКІВ

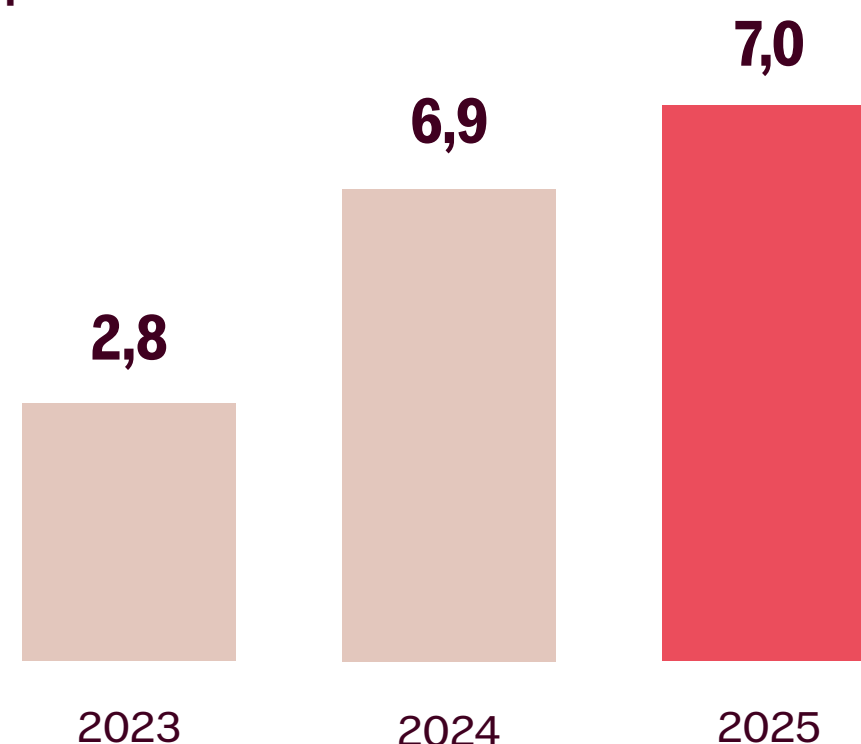
GRI 201-1



ПУМБ дотримується принципів прозорості, відповідальності та сумлінного виконання податкових зобов'язань перед державою та суспільством.

Попри виклики воєнного часу та економічні втрати, Банк продовжує своєчасно та в повному обсязі сплачувати податки і збори до державного та місцевих бюджетів України,

СПЛАЧЕНО ПОДАТКІВ, МЛРД ГРН

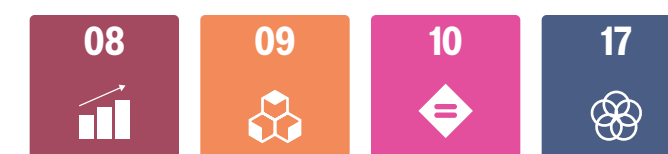


підтримуючи фінансову стійкість держави в умовах війни.

У 2025 році ПУМБ перерахував до бюджетів усіх рівнів 7 млрд грн податків та зборів та увійшов до переліку найбільших платників податків у банківському секторі України.

ПІДТРИМКА БІЗНЕСУ

GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 201-1, GRI 413-1



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

Фінансування українського бізнесу

ПУМБ продовжує відігравати системну роль у підтримці економічної стійкості України, забезпечуючи безперервний доступ бізнесу до фінансування в умовах війни. З початку повномасштабного вторгнення Банк профінансував український бізнес на суму понад 205 млрд грн, сприяючи збереженню

робочих місць, відновленню операційної діяльності підприємств та розвитку ключових секторів економіки.

У 2025 році ПУМБ зберіг лідерські позиції у фінансуванні малого бізнесу, який є основою економічної активності країни. Банк підтримує підприємців у різних галузях — від торгівлі та виробництва до агросектору та сфери послуг — формуючи диверсифікований портфель та сприяючи рівним можливостям для розвитку бізнесу.

На кінець 2025 року кількість клієнтів малого, середнього, великого бізнесу та державних підприємств, що обслуговуються у ПУМБ, становила **166,7 тис.** За рік приріст клієнтів склав **+24 тис. (+16,8%)**. 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.

Інновації, що розширюють доступ до фінансування

У 2025 році ПУМБ зробив суттєвий крок у розширенні доступу до фінансування завдяки цифровим рішенням.

Було масштабовано технологію попередньо схвалених кредитних пропозицій (pre-approved), що дозволяє бізнесу отримати доступ до фінансування без додаткового адміністративного навантаження. Загальний обсяг таких лімітів склав **1,7 млрд грн**.

Також Банк запустив перший повністю цифровий кредитний продукт для юридичних осіб із наскрізним процесом — від формування пропозиції до отримання фінансування.

Автоматизована оцінка ризику без ручного втручання дозволяє суттєво скоротити час прийняття рішень та зробити фінансування доступнішим для ширшого кола підприємців.

Розвиток цифрових каналів фінансування є частиною стратегії ПУМБ щодо підвищення фінансової інклюзії та доступності банківських послуг для малого та середнього бізнесу в усіх регіонах України.

Рішення, що відповідають реальним потребам бізнесу

У 2025 році ПУМБ зосередився на розвитку продуктів, які забезпечують гнучкість і стабільність для клієнтів:

- генеральний кредитний ліміт як універсальний інструмент доступу до фінансування;
- короткострокові рішення для підтримки ліквідності бізнесу;
- державні програми підтримки;
- інструменти торгового фінансування, факторинг та лізинг.

Такий підхід дозволяє підприємствам не лише реагувати на поточні виклики, а й планувати розвиток у довгостроковій перспективі.

Рівний доступ та відповідальне кредитування

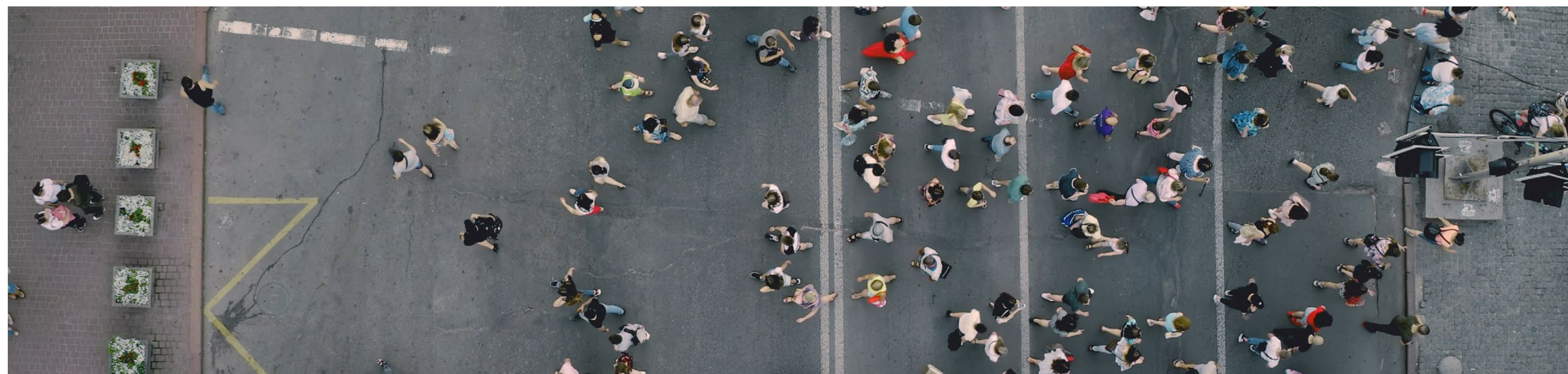
ПУМБ приділяє увагу забезпеченню рівного доступу до фінансування для підприємців незалежно від галузі, масштабу бізнесу та гендерної належності їх власників або керівників.

Такий підхід сприяє формуванню справедливого та прозорого середовища для розвитку підприємництва. Водночас в умовах воєнного часу Банк усвідомлює трансформації у структурі управління бізнесом, зокрема зростання ролі жінок у веденні підприємницької діяльності, та продовжує забезпечувати доступність фінансування, підтримуючи сталість і безперервність роботи малого бізнесу в Україні.

Додаткові можливості для розвитку бізнесу

У 2025 році ПУМБ продовжував системну підтримку малого бізнесу в умовах тривалої війни, розширюючи інструменти фінансової та нефінансової допомоги, спрямовані на зниження витрат і підвищення стійкості підприємців.

Упродовж 2025 року діяла реферальна програма «Запроси партнера», в межах якої клієнти малого бізнесу можуть отримувати безоплатне банківське обслуговування строком до 24 місяців за умови залучення нових клієнтів. Програма сприяє взаємній підтримці між підприємцями, дозволяє оптимізувати операційні витрати та водночас розширює бізнес-спільноту клієнтів Банку.





Підтримка ветеранів-підприємців

У 2024 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 був доступний для підключення клієнтам і у 2025 році.

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 власного бізнесу.

Крім того, у 2025 році в межах підтримки малого бізнесу ПУМБ запустив партнерські програми та акційні пропозиції, які надають підприємцям можливість економити на щоденних бізнес-витратах і отримувати вигідні умови у партнерів Банку. Зокрема, клієнтам малого бізнесу пропонуються знижки та спеціальні умови у паливних компаніях ОККО та WOG, торговельній мережі «Епіцентр», а також у сервісах Bolt і Bolt Food.

Ми продовжуємо впроваджувати різні акційні пропозиції та розширювати програму, залучаючи нових партнерів, пропозиції яких є актуальними та цінними для наших клієнтів. Запровадження партнерських акцій доповнює фінансові продукти Банку та формує комплексну екосистему підтримки малого бізнесу, що є особливо важливим для збереження економічної активності та розвитку підприємництва в Україні.

ПОГЛЯД У 2026 РІК

У 2026 році Банк продовжить активно підтримувати підприємців через державні програми та власні пільгові ініціативи, фокусуючись на фінансуванні пріоритетних секторів економіки, підтримці бізнесу та розвитку кредитування «зеленого» бізнесу. Паралельно ПУМБ зосередиться на розвитку

цифрових каналів, впроваджуючи нові інструменти автоматичного кредитування в інтернет-банкінгу «ПУМБ Digital Business», щоб забезпечити клієнтам миттєвий доступ до фінансування без паперової тяганини та перевести ключові операційні процеси у зручний дистанційний формат.

РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА

GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1, GRI 201-1



ПУМБ розглядає партнерство як важливий інструмент підтримки стійкості держави, посилення обороноздатності країни та забезпечення інклюзивності суспільства. У 2025 році Банк продовжив розвивати співпрацю з державними органами, банківським сектором, благодійними фондами, громадськими організаціями та міжнародними партнерами, об'єднуючи ресурси для підтримки України в умовах війни.

Партнерство з банками та НБУ

У 2025 році НБУ разом з банками продовжив співпрацю заради підтримки країни у воєнний період. ПУМБ виступив партнером благодійної акції НБУ #PowerCoins, організованої Національним банком України та UAnimals, яка збрала монетами понад 2 млн. грн.



Учасники акції передавали монети через банки-партнери ПУМБ і Ощадбанк. Зібрані кошти допоможуть тваринам, які постраждали від війни. Збір монет #PowerCoins тривав по всій Україні майже три місяці — з 15 вересня до 5 грудня 2025 року. Основною рушійною силою благодійної акції стали діти та молодь, які збирали монети у закладах освіти. Участь у ініціативі взяли понад 115 тисяч дітей, студентів та освітян з усієї України.

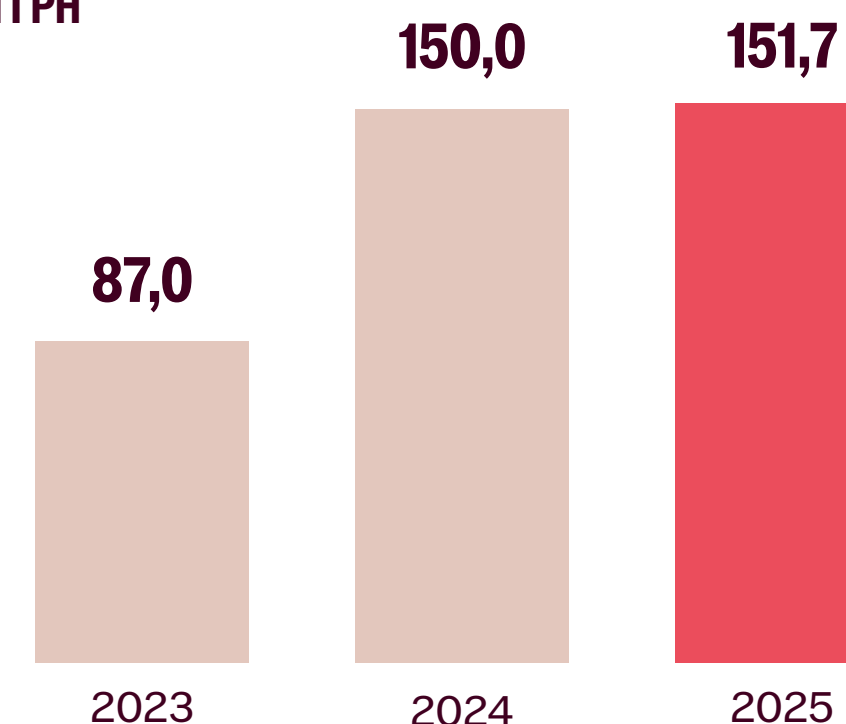
Як первинний дилер ще у 2022 році ПУМБ запусив сервіс з продажу військових ОВДП, випуск яких ініційовано Міністерством фінансів України для підтримки державного бюджету шляхом інвестування.

Станом на кінець 2025 року понад 3 065 клієнтів Банку — фізичних та юридичних осіб — інвестували у військові облигації понад 3,93 млрд. грн.

Партнерство з благодійними фондами та громадськими організаціями

З перших днів повномасштабної війни ПУМБ підтримує українських захисників і захисниць.

СИСТЕМНА ПІДТРИМКУ СИЛ БЕЗПЕКИ І ОБОРОНИ, МЛН ГРН



Протягом 2025 року за фінансування Банку для різних підрозділів Сил безпеки і оборони було придбано:

- 34** транспортні засоби
- 343** розвіддрони та дрони-перехоплювачі
- 41** тепловізор
- 931** засіб зв'язку та спостереження
- 119** засобів РЕБ
- 436** одиниць комп'ютерного обладнання
- 2 022** одиниці обладнання та інструментів для ремонту техніки
- 1 984** одиниці тактичного одягу та спорядження
- 1 407** одиниць зарядних станцій, генераторів, акумуляторів та портативних електростанцій

У 2025 році ПУМБ співпрацював із великими фондами, серед яких — Фонд Сергія Притули, «Хартія», «Коло», Azov.One, «Сталевий дім», а також із десятками невеликих благодійних організацій. Для захисників закуповувалися РЕБи, дрони-перехоплювачі, зарядні станції, засоби зв'язку і спостереження та медичне обладнання.



Завдяки донату ПУМБ у 1,2 млн. грн команда Фонду Сергія Притули закупила та передала військовим 6 дронів-перехоплювачів «Вовкулаки» для 3-го Окремого полку Сил спеціальних операцій імені князя Святослава Хороброго.

Також у 2025 році команда ПУМБ разом із фондом забезпечила підрозділи НГУ та бригади «Холодний Яр» 16 сучасними засобами РЕБ на суму 3,9 млн. грн. ПУМБ підтримує постійну співпрацю з бригадою «Азов», фінансуючи критичні потреби підрозділу: засоби зв'язку, живлення та комп'ютерне обладнання. У 2025 році внесок Банку в розмірі понад 1,2 млн. грн забезпечив підрозділ 13 зарядними станціями, 14 супутниковими терміналами Starlink та 18 дизельними генераторами.

Наближати перемогу допомагали і клієнти Банку. З початку війни ПУМБ організував можливість швидкого переказу будь-якої суми без комісії на підтримку ЗСУ через усі канали Банку. Загалом українці через ПУМБ перерахували на підтримку армії та гуманітарні потреби понад 960 млн. грн.

Партнерство з державними органами та розвиток інклюзивності

ПУМБ послідовно розвиває партнерства з державними інституціями, профільними організаціями та експертним середовищем

для формування безбар'єрного, інклюзивного та доступного фінансового середовища в Україні.

У жовтні 2021 року ПУМБ приєднався до ініціативи «Без бар'єрів» першої леді України Олени Зеленської. Ініціатива спрямована на створення в Україні суспільства рівних можливостей та без обмежень у самореалізації, працевлаштуванні, пересуванні, доступі до сервісів, освіти та дозвілля.

У квітні 2024 року ПУМБ долучився до Хартії з фінансової інклюзії та реінтеграції ветеранів, укладення якої ініціювали Національний банк України та Європейський банк реконструкції

та розвитку. Хартія передбачає впровадження стандартів інклюзивної діяльності, розвиток доступних фінансових послуг та підтримку реінтеграції ветеранів війни в Україні як клієнтів і працівників фінансового сектору.

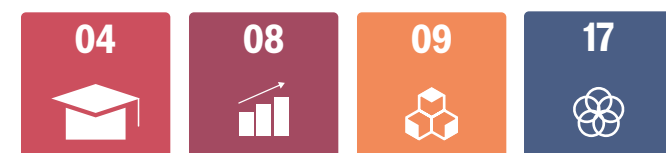
У серпні 2024 року ПУМБ розпочав співпрацю із центром Superhumans — сучасним центром протезування, реконструктивної хірургії та реабілітації людей, які постраждали внаслідок війни.

У 2025 році ПУМБ продовжив системну роботу з розвитку інклюзивності та безбар'єрності у фізичних і цифрових каналах обслуговування, а також у корпоративному середовищі.



ОСВІТНІ ПРОЄКТИ

GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1



У 2025 році ПУМБ залишився стратегічним партнером Київської школи економіки (KSE), що входить до числа найкращих шкіл Центральної та Східної Європи. Нашому партнерству вже 9 років. За цей час понад 90 студентів отримали грантову підтримку від Банку. Це спільнота талановитих молодих українців, які вже сьогодні впроваджують зміни в Україні.

10 студентів KSE University отримали стипендії на навчання з економіки та великих даних у 2025 році завдяки інвестиції ПУМБ у розмірі \$100 000. Їхні знання та навички працюватимуть на розвиток бізнесу, державного управління, інвестиційної сфери та післявоєнного відновлення країни. Стипендійну підтримку одержали талановиті діти військових, поранені військові, молодь, постраждала від військових дій, а також студенти, які демонструють високі академічні здібності.

ПУМБ також інвестував у створення нових освітніх просторів у Київській школі економіки (KSE), де облаштовано сучасні зони для навчання, відпочинку та командної роботи. Серед них — місця для індивідуальних і групових занять, простори для дозвілля та капсули для відпочинку. Такі інвестиції сприяють формуванню сучасного освітнього середовища та підтримують розвиток людського капіталу України.

У 2025 році ПУМБ виступив фінансовим партнером підтримки інноваційних розробок 16 студентів та 4 аспірантів КАІ та КПІ, спрямованих на посилення обороноздатності

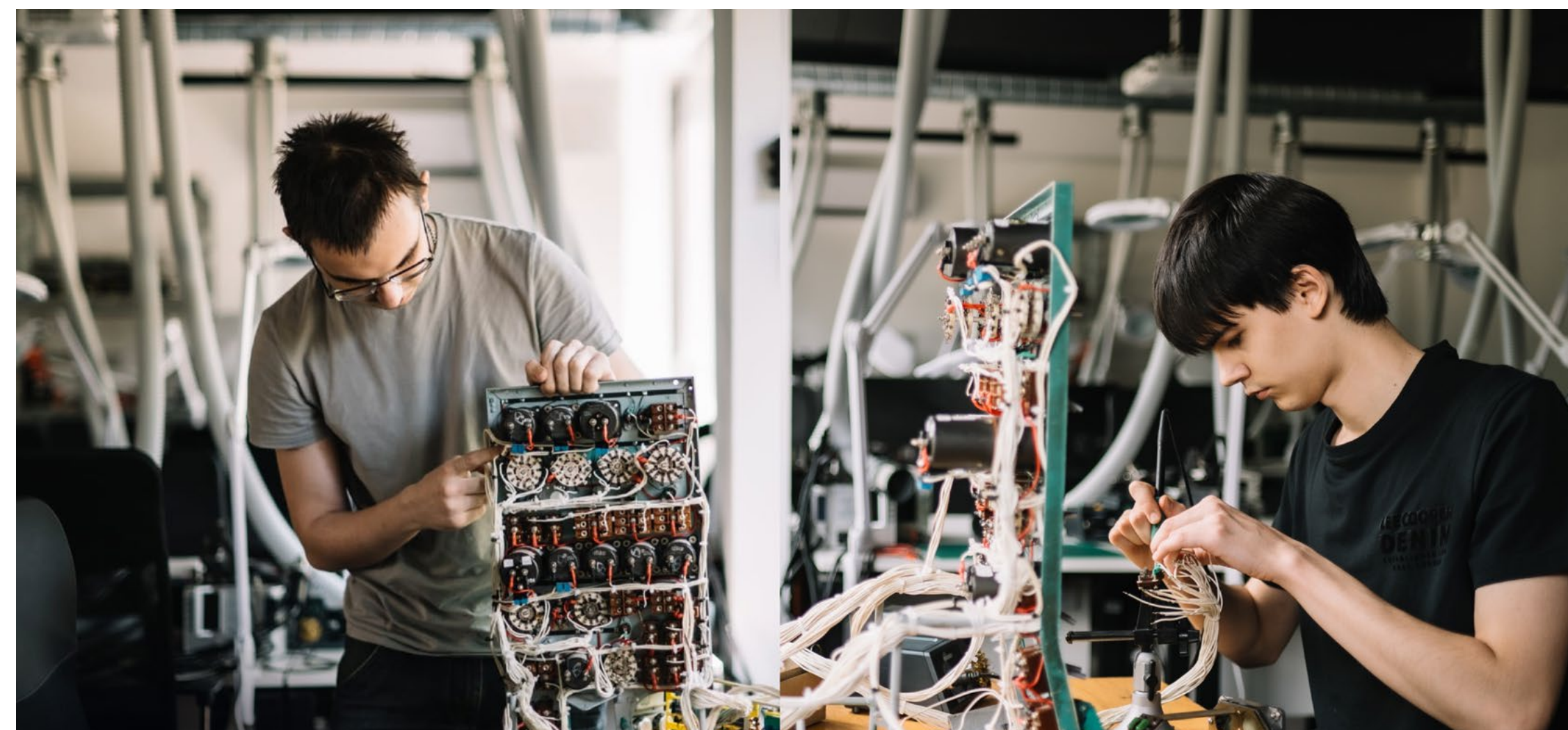
України. У межах проєкту Банк інвестував у найперспективніші студентські інженерні рішення, сприяючи створенню майбутнього кадрового резерву держави. Загальна сума інвестицій склала 1,6 млн. грн.

Серед 20 підтриманих інноваційних розробок:

- цифровий авіатренажер;
- детектор дронів;
- дрон-перехоплювач;
- евакуаційний роботизований наземний комплекс;
- інтелектуальна система моніторингу стану злітно-посадкових смуг тощо.

Навчання та працевлаштування здібної молоді є важливою складовою якісних змін у країні. Тому ПУМБ підтримує студентів і молодих розробників, допомагаючи їм зосередитися на саморозвитку, дослідженнях та реалізації інноваційних ідей, щоб вони могли впевнено планувати своє майбутнє в Україні.

Банк розглядає інвестиції в освіту, науку та розвиток молоді як внесок у довгострокову стійкість економіки, розвиток інноваційного середовища та формування майбутнього покоління лідерів України.



ІНТЕГРАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ

GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1, GRI 404-2, GRI 405-1



Влітку 2024 року ПУМБ у партнерстві із Superhumans, Veteran Hub, Invictus Games, Uklon та «Серце Азовсталі» запустив соціальну платформу «Жити назустріч», що допомагає ветеранам і ветеранкам війни, зокрема людям з інвалідністю та наслідками важких поранень, комплексно інтегруватися у фінансові процеси, трудові відносини, підприємництво та суспільство загалом.

У межах платформи було створено ветеранський Telegram-канал «Жити назустріч», співавторами якого стали самі ветерани. Станом на кінець 2025 року канал об'єднав понад 9 тисяч ветеранів, ветеранок та їхніх друзів.

Загалом до проєктів платформи було залучено 213 тисяч ветеранів і ветеранок, а комунікаційна кампанія щодо важливості підтримки ветеранів охопила понад 20 млн. українців.

Фінансова грамотність та підтримка ветеранського підприємництва

На кінець 2025 року навчання у чат-боті «Фінансовий рестарт» пройшли 9 550 учасників. Це шеститижнева освітня програма з щоденними порадами та практичними завданнями, спрямована на підвищення рівня фінансової грамотності ветеранів і всіх охочих цивільних.

Навчання охоплює теми від аналізу власного фінансового стану та використання фінансових інструментів до розробки бізнес-плану для відкриття ветеранського бізнесу. Весь контент адаптований для людей з порушеннями слуху та зору: матеріали титруються, а також супроводжуються аудіоформатом.

Фінансовий хаб платформи офлайн та онлайн відвідали понад 210 тисяч учасників. Простори працювали у Києві, Львові, Одесі, Вінниці, Дніпрі, Полтаві та Івано-Франківську. Тут проводилися освітні заходи для ветеранів, ветеранок та членів

їхніх родин, присвячені управлінню бюджетом, інвестиціям, кредитуванню та можливостям започаткування власної справи.

В освітньо-грантовій програмі розвитку ветеранського бізнесу брали участь команди з двох осіб на чолі з ветераном/кою чи військовослужбовцем/вицею, які мають статус учасника бойових дій.

Програма передбачала:

- сучасне бізнес-навчання;
- менторський супровід;
- експертну підтримку після відкриття бізнесу;
- спеціальні умови обслуговування ФОП у ПУМБ;
- підтримку просування бізнесу через платформу «Жити назустріч».



1 000 заявок подано за три сезони програми

70 команд пройшли навчання в KSE Graduate Business School

35 команд отримали гранти від 500 тис. до 1 млн грн

40 ветеранських команд проходили навчання наприкінці 2025 року

Психологічна підтримка та соціальна інтеграція

У 2025 році ПУМБ запустив подкаст «Жити назустріч» — проєкт про реальні історії ветеранів, ветеранок, їхніх родин та друзів, які разом долають виклики повернення до цивільного життя.

На кінець року вийшло 8 випусків на теми:

- повідомлення родині про поранення;
- прийняття себе після травм;
- повернення з полону;
- посттравматичне зростання;
- працевлаштування та відкриття бізнесу.

ПОДКАСТ ОТРИМАВ:

понад **1 млн**

переглядів
на YouTube

понад **8 млн**

охоплення у медіа
і соціальних мережах



Безбар'єрність та адаптивний спорт

«Чек на доступність» — спільна ініціатива ПУМБ та урбан-бюро Big City Lab, спрямована на створення фізично доступного середовища для малого бізнесу в Україні.

Програма передбачає фінансову допомогу, де ПУМБ покриває 50% витрат, а також експертну підтримку Big City Lab для облаштування доступних входних груп та санвузлів. Ініціатива допомагає долати ключові бар'єри для малого бізнесу — нестачу досвіду та фінансових ресурсів у сфері безбар'єрності.

28 вересня 2025 року у київському спорткомплексі Veneto-Sport відбувся баскетбольний «Матч Рівності». Вперше в Україні професійна баскетбольна збірна зіграла у кріслах колісних разом з учасниками спільноти Invictus Games. Захід відбувся в межах співпраці проєкту «Ігри Нескорених» та платформи «Жити назустріч».

У жовтні 2025 року ПУМБ спільно з U+ System, Yanko та «Іграми Нескорених» в Україні представив проєкт [Над]звичайні. Програма

надає ветеранам і ветеранкам безкоштовні адаптивні тренування у партнерських спортивних залах під керівництвом спеціально підготовлених тренерів.

За 2025 рік у межах проєкту було проведено 510 адаптивних тренувань. Для ветеранів адаптивний спорт став можливістю відновити фізичну активність, сформувати нові соціальні зв'язки та повернути впевненість у власних силах.

Підтримка культури та збереження історичної пам'яті

Другий рік поспіль ПУМБ підтримує «Культурні сили України». Спільна мета партнерства — збереження історії країни, розвиток української культури під час війни та підтримка захисників.

Одним із ключових проєктів стала «Фронтowa Студія» — музичний мілітарний проєкт, у межах

якого артисти відвідують бойові бригади Сил оборони України та створюють музичні твори, що відображають історії, людей і культуру конкретних підрозділів.

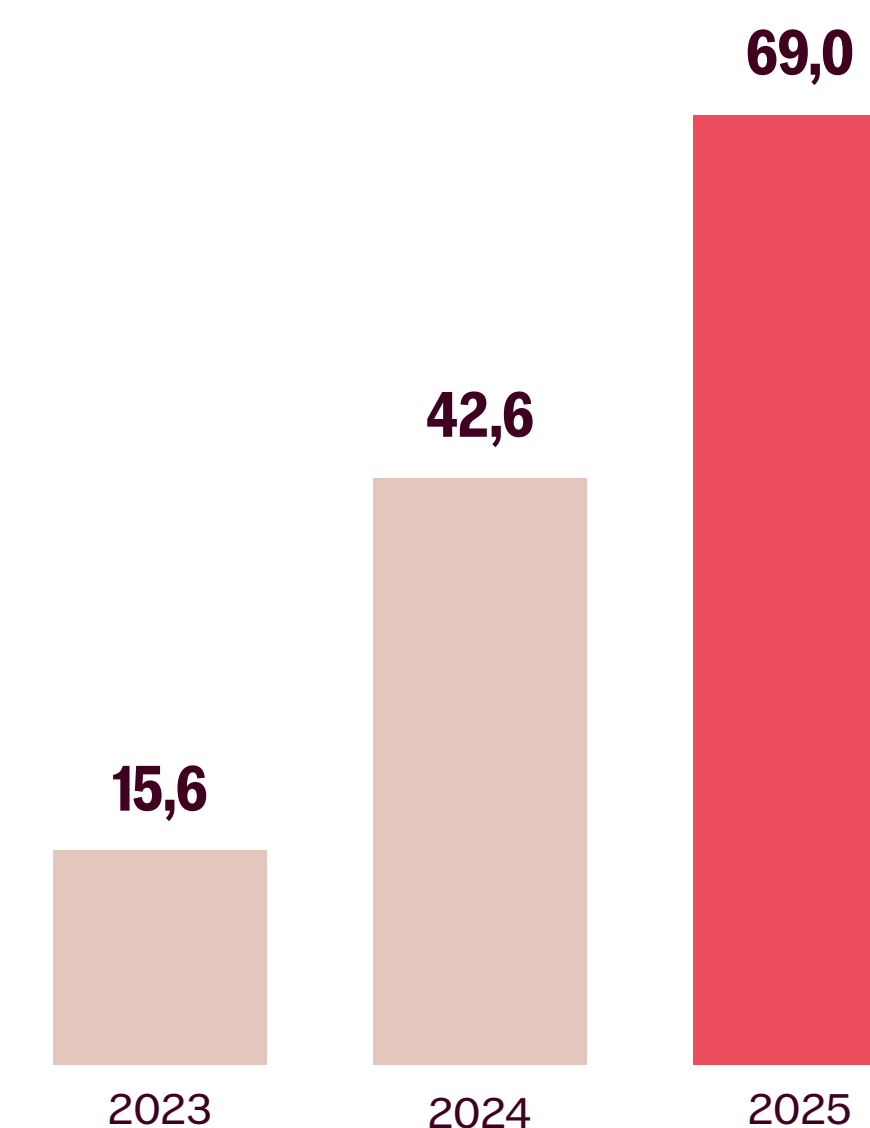
Серед учасників проєкту: MONATIK, Олександр Чемеров, KOZAK SIROMANA, Юля Юріна, PROBASS Δ HARDI, Lely45, Міша Крупін та інші українські артисти.

У межах проєкту планується створення 16 епізодів та пісень про 16 бригад. Уже після виходу кількох серій у 2025 році проєкт отримав понад 1,2 млн. переглядів на YouTube.

Банк розглядає підтримку ветеранів, розвиток безбар'єрного середовища, освіти, культури та підприємництва як важливу складову соціальної стійкості України та післявоєнного відновлення суспільства.



ІНВЕСТИЦІЇ У ОСВІТНІ ТА КУЛЬТУРНІ ІНІЦІАТИВИ, МЛН ГРН



ДОПОМОГА ПОРАНЕНИМ

GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1



Постійною потребою українських воїнів залишаються кровоспинні засоби тактичної медицини та компоненти крові у гарячих точках. Водночас війна знекровлює не лише людей, а й економіку країни. Саме тому ПУМБ ініціював соціальний проєкт «Ми однієї крові», який об'єднав підтримку українського малого бізнесу та арту, розвиток донорського руху й допомогу пораненим.

«Ми однієї крові» — це масштабний партнерський проєкт, до якого вже долучилися понад 50 партнерів: громадські організації, ілюстратори, бренди, магазини, організатори виставок та культурних подій. Половину вартості кожного замовлення патріотичного мерчу, створеного українськими виробниками, ПУМБ перераховує громадським організаціям

DonorUA, «Агенти крові», «Госпітальєри» та «Солом'янські котики».

Зібрані кошти спрямовуються на забезпечення потреб у донорській крові, доставку компонентів крові до гарячих точок, закупівлю засобів тактичної медицини та обладнання для парамедиків. Українці підтримують проєкт не лише через придбання патріотичного одягу та аксесуарів, а й здаючи кров у донорських центрах. На знак подяки кожен донор отримує 25% знижки на мерч проєкту.

У 2025 році проєкт «Ми однієї крові» разом із партнерами забезпечив системну допомогу військовим, медикам і цивільним, які постраждали внаслідок війни. Завдяки спільним зусиллям вдалося передати тисячі одиниць адаптивного одягу, засобів тактичної медицини та обладнання для переливання крові, здійснити доставки компонентів крові

Завдяки цій підтримці у 2025 році було потенційно врятовано 78 267 життів

у прифронтові зони та допомогти пораненим розпочати лікування і реабілітацію.

Разом із партнерами — DonorUA, «Госпітальєри», «Солом'янські котики», «Неопалимі» та «Агенти крові» — упродовж року:

передано **3 469** засобів тактичної медицини для надання невідкладної допомоги

здійснено **12** доставок компонентів крові у гарячі точки

передано **218** одиниць обладнання для швидких парамедиків

закуплено та передано **3 013** аптечних медикаментів

відшито та передано **5 198** одиниць адаптивного одягу для поранених

допомогли **12** військовим і цивільним розпочати лікування опіків та рубців

залучено **2 461** донора крові

З моменту запуску у 2022 році ініціатива «Ми однієї крові» зібрала **14,8** млн. грн.

Кошти були спрямовані на:

- 104 доставки крові в гарячі точки;
- закупівлю 15 низькотемпературних морозильників для зберігання плазми крові;
- передачу 11224 засобів тактичної медицини;
- закупівлю 3013 одиниць медикаментів;
- передачу 241 одиниці обладнання для швидких парамедиків.

Усе разом — це понад 241 тисяча потенційно врятованих життів

За час існування проєкту 6 364 українці стали донорами крові, що дало шанс на одужання майже 19 тисячам людей. Участь у проєкті взяли понад 27 тисяч українців, а український бізнес та арт було підтримано на понад 48 млн. грн.

Культурні та благодійні колаборації

У 2025 році проєкт «Ми однієї крові» продовжив розвивати партнерства з українськими брендами, митцями та благодійними ініціативами.

Літо 2025 року розпочалося з благодійної тераси «Всі свої × Ми однієї крові × ПУМБ», яка об'єднала 20 благодійних брендів, фондів та ініціатив. Захід став простором єдності та взаємопідтримки, де відвідувачі могли придбати спеціальні колекції мерчу, ювелірні вироби та інші речі, долучаючись до підтримки постраждалих від війни.



У вересні відбувся показ PUMB & Moskin, під час якого було презентовано благодійну прикрасу «Краса, що пам'ятає», створену у колаборації з брендом Tsvite Teren. Прикраса виготовлена з кераміки у техніці японської реставрації кінцугі, де тріщини поєднуються золотом або сріблом як символ відновлення та внутрішньої сили після травм.

50% коштів від продажу прикраси було спрямовано на підтримку проєкту «Неопалимі», який допомагає людям, постраждалим внаслідок війни. Завдяки цій ініціативі у 2025

році 12 військових та цивільних змогли розпочати лікування та реабілітацію.

Наприкінці року проєкт реалізував колаборацію зі стрічкою «Ти – космос». У межах дропу було замовлено 75 худі «Ти космос» та 267 футболок «Кіт». Усі зібрані кошти були передані благодійному фонду «Солом'янські котики» для закупівлі портативного підігрівача крові для ОШБ НПУ «Лють».

Загалом у 2025 році мерч проєкту «Ми однієї крові» був представлений на 67 заходах та став частиною 19 донорських акцій зі здачі крові.

ПУМБ розглядає підтримку донорського руху, допомогу пораненим та розвиток партнерських гуманітарних ініціатив як важливу складову соціальної відповідальності та внесок у підтримку стійкості українського суспільства в умовах війни.

КЛІЄНТОЦЕНТРИЧНІСТЬ ТА ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ

КЛІЄНТОЦЕНТРИЧНА МОДЕЛЬ БІЗНЕСУ

GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 404-2, GRI 413-1, GRI 416-1,
GRI 417-1, GRI 418-1



Клієнт — ключова цінність ПУМБ. Банк постійно працює над розвитком доступних, безпечних та зручних фінансових сервісів, забезпечуючи безперервність обслуговування, розвиток цифрових каналів, фінансову інклюзію та підтримку клієнтів навіть в умовах воєнного часу.

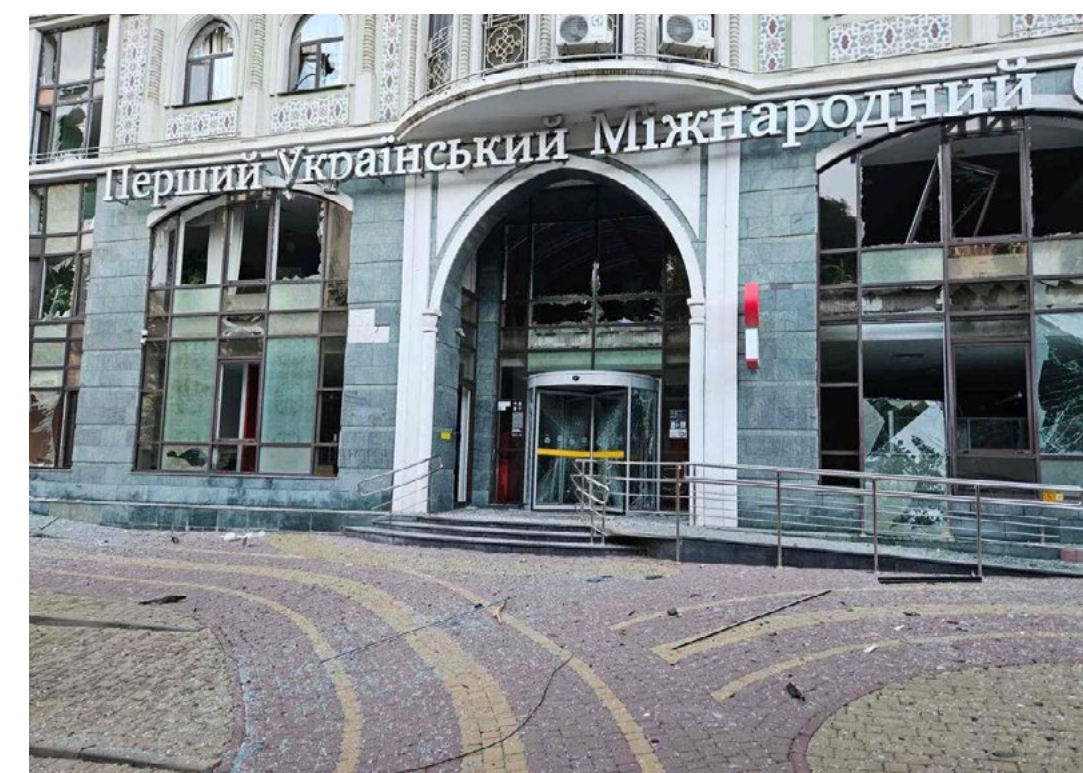
Доступність та безперервність банківських послуг

З метою підвищення зручності обслуговування клієнтів у всіх діючих відділеннях мережі ПУМБ, кількість яких станом на кінець 2025 року становила 207, облаштовано зони самообслуговування з платіжними терміналами, що дають змогу клієнтам самостійно виконувати банківські операції. У касах Банку передбачена можливість отримання готівки з використанням безконтактних технологій PayPass та PayWave. У кожному відділенні клієнтам надається безкоштовний доступ до Wi-Fi.

Для забезпечення додаткового комфорту клієнтів-підприємців Банк також облаштовує на їхніх територіях територіально віддалені каси та точки консультаційних послуг. Окрім цього, у відділеннях створюються зони 24/7, які забезпечують цілодобовий доступ до банківських послуг. Станом на кінець року такі зони функціонували у 111 відділеннях Банку.

Через воєнні дії та регулярні ракетні удари в межах повномасштабної війни Банк був вимушений тимчасово закрити окремі відділення. Упродовж 2025 року припинено роботу 5 відділень. Пошкодження зазнали відділення в низці регіонів, зокрема в Києві, Запоріжжі, Дніпропетровській, Івано-Франківській, Вінницькій та інших областях. Зі свого боку Банк забезпечував швидке реагування, проведення відновлювальних робіт та поновлення функціонування відділень.

Для забезпечення потреб клієнтів відділення ПУМБ представлені у всіх областях



на підконтрольній території України (окрім Луганської області). Упродовж 2025 року працювали відділення у Херсоні, Слов'янську, Краматорську та Нікополі, що наближені до лінії фронту. Для забезпечення безпеки працівників та клієнтів у таких відділеннях проводяться додаткові роботи з укріплення приміщень, зокрема встановлення габіонів, закриття вікон металевими пластинами або OSB-плитами. Зокрема, для доступності всіх категорій клієнтів у 2025 році Банк активно продовжував впроваджувати інклюзивні рішення у фізичних та діджитальних каналах.

Розвиток клієнтського сервісу та цифрових рішень

Не зважаючи на розвиток digital-каналів, відділення продовжують залишатися важливим каналом залучення нових та підтримки існуючих клієнтів.

У 2025 РОЦІ МЕРЕЖА ВІДДІЛЕНЬ ОБСЛУГОВУВАЛА:

≈1,2 млн

активних роздрібних клієнтів

≈144 тис

клієнтів корпоративного бізнесу

>9,7 млн

клієнтів відвідало відділення ПУМБ

Відділення мають різний клієнтопотік залежно від географічного розташування: у невеликих населених пунктах середній щоденний клієнтопотік складав **50-60 осіб**, а у великих містах — до **360 клієнтів на день**.

Основними операціями, за якими звертаються клієнти, залишаються:

- оформлення пакетів та послуг;
- складні фінансові операції та консультації;
- операції з готівкою;

- питання фінансового моніторингу та верифікації;
- обслуговування мікро- та малого бізнесу;
- живе спілкування та консультаційна підтримка.

Крім того, співробітники мережі активно проводять онбординг клієнтів, залучають роздрібних та корпоративних клієнтів, зокрема зарплатні проекти. У 2025 році працівники відділень активно долучалися до обслуговування військових частин, виїжджаючи на полігони для видачі карток та оформлення банківських послуг військовослужбовцям.

В непрості періоди, які переживає країна, зокрема під час тривалих блекаутів та регулярних відключень електроенергії, використання корпоративних смартфонів для обслуговування клієнтів дозволило значно скоротити час оформлення кредитів та зробити процес швидшим і зручнішим.



Фінансова інклюзія та доступ до фінансування

У 2025 році ПУМБ продовжив працювати над розширенням можливостей отримання фінансових послуг у невеликих містах і селах для покращення добробуту населення.

У 425 точках експрес-продажу Банку клієнти могли отримати фінансову консультацію, оформити кредит на товар, кредит готівкою та кредитну картку. Послугами Банку скористалися:

≈111 тис. клієнтів скористалися Послугами Банку у 286 невеликих містах і селах

29,5 тис. нових клієнтів залучено на обслуговування через канал експрес-продажів

Присутність експрес-точок у невеликих населених пунктах є важливою для людей, які не користуються онлайн-банкінгом, особливо для старшого населення. Крім того, кожна така точка створює додаткові робочі місця у громадах.

Точки експрес-продажів були підключені до партнерської програми з компанією «Нафтогаз», що дозволяє клієнтам змінювати постачальника газу та оплачувати рахунки через мобільний застосунок ПУМБ без комісії.

У 2025 році ПУМБ реалізував кілька промо-компаній із партнерами, зокрема з брендами Apple та Samsung, що дозволяли клієнтам оформлювати кредити зі збільшеним пільговим періодом та зменшеними щомісячними платежами. Банк також збільшив максимальну суму кредитування з 200 тис. грн до 300 тис. грн.

Активно розвивалась програма лояльності «Партнерський кешбек». Станом на кінець року кількість активних пропозицій від партнерів збільшилася до 203, а до програми долучилося понад 300 партнерів. За 2025 рік клієнти Банку здійснили **1,4 млн. покупок**, за якими було нараховано 46 млн. грн кешбеку, а партнери отримали додатковий товарообіг у розмірі **1,2 млрд. грн.**

Для партнерів було створено сервіс швидкого підключення програми «Сплачуйте частинами» через інтернет-банкінг ПУМБ Бізнес, а також впроваджено онлайн-підтримку через чат-бот.

Розвиток цифрових сервісів та продуктів

У 2025 році структура попиту клієнтів загалом зберігала сталість, водночас окремі напрями отримали суттєвий розвиток. Найбільш затребуваними серед клієнтів залишалися мобільний застосунок ПУМБ, дебетні карткові рахунки та зарплатні проєкти.

Водночас 2025 рік став проривним для розвитку кредитних продуктів. Суттєве зростання інтересу клієнтів спостерігалось до кредитних карток та Єдиного кредитного ліміту. На кінець 2025 року було встановлено **613 тис. Єдиних кредитних лімітів** на загальну суму **17,6 млрд. грн.**

Окремо варто відзначити зростання популярності продуктів «Сплачуйте частинами» та «Гроші в розстрочку», які стали важливою складовою щоденних фінансових сценаріїв клієнтів.

У 2025 році клієнти продовжили активно користуватися фінансовими сервісами Банку. Загальна кількість транзакцій зросла на 5%, а їх обсяг — на 20%. Найбільший приріст зафіксовано в операціях через POS-термінали (+22%).

Банк також впровадив низку рішень для підвищення зручності та безпеки обслуговування:

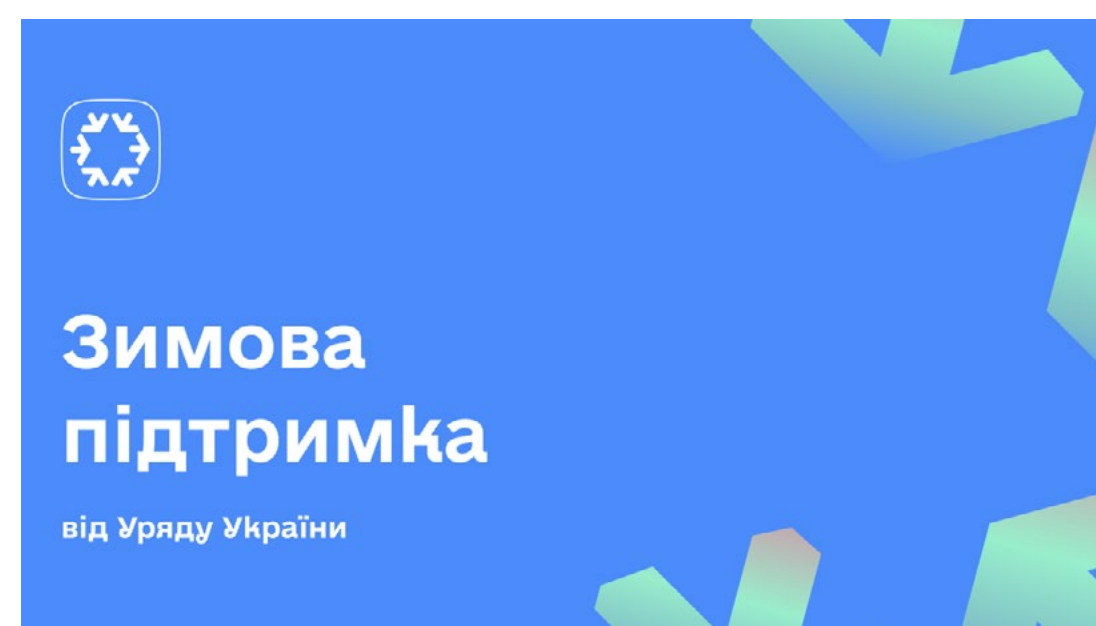
- дистанційну відеоверифікацію;
- можливість підвищення кредитних лімітів для клієнтів за кордоном;
- Click to Pay;
- розвиток преміального пакету Digital Prime;
- оновлення дизайну карток;
- розвиток сервісу МаніБокс — продукту для накопичень і спільних зборів. Серед нових можливостей: додавання посилання на мрію для візуалізації цілі, керування PUSH-сповіщеннями та здійснення прямої оплати через GPay / Apple Pay.

Соціальні та державні програми

У 2025 році ПУМБ продовжив підтримку державної програми «Національний кешбек», у межах якої клієнти отримували 10% кешбеку за покупки товарів українського виробництва. За рік клієнтам Банку було виплачено 254 млн. грн на 269 тис. рахунків.



У рамках програми «Зимова підтримка» клієнти ПУМБ отримали 426 млн. грн державної допомоги, а учасниками програми стали 367 тис. клієнтів Банку.



Банк також продовжив працювати з програмою «Відновлення». У 2025 році на рахунки клієнтів було виплачено 167 млн. грн для 1496 клієнтів на відновлення житла, пошкодженого або зруйнованого внаслідок війни.



ПУМБ продовжив розширювати фінансову інклюзію, адаптуючи підходи до оцінки платоспроможності клієнтів. Було розширено перелік джерел доходу, які враховуються при прийнятті рішення щодо встановлення кредитного ліміту, зокрема соціальні виплати, допомога від родичів та статус студента. Це дозволило врахувати фінансову спроможність клієнтів, які раніше не могли коректно задекларувати свої доходи в анкеті, та, відповідно, отримати доступ до кредитних продуктів.

Таким чином, Банк підвищив доступність фінансових послуг для ширшого кола клієнтів, включаючи молодь та осіб із нетрадиційними або нерегулярними джерелами доходу.

Зарплатні, соціальні та пенсійні проєкти

У 2025 році ПУМБ співпрацював із понад 11 тис. зарплатних підприємств, обслуговуючи майже 406 тис. їх співробітників. Значну увагу Банк приділяв військовослужбовцям — понад 43 тис. військових обрали ПУМБ для отримання заробітної плати.

Для роботодавців Банк забезпечує можливість здійснення виплат заробітної плати працівникам на рахунки в різних банках у межах одного реєстру, а також своєчасну інкасацію банкоматів, встановлених на підприємствах.

У період воєнного стану ПУМБ також реалізовував програми кредитних канікул та реструктуризації кредитної заборгованості для підтримки клієнтів.

Для зарплатних клієнтів ПУМБ пропонує комплекс фінансових сервісів і цифрових рішень, спрямованих на забезпечення зручності, доступності та безперервності обслуговування. Зокрема, клієнтам доступні:

- безкоштовний випуск та обслуговування платіжних карток;
- безкоштовне зняття готівки в банкоматах будь-яких банків України;
- безкоштовні перекази у гривні на картки інших банків через мобільний застосунок ПУМБ;
- безкоштовне поповнення карток будь-яким способом;
- можливість підключення кешбеку, зокрема на комунальні платежі;
- онлайн-купівля та конвертація валюти;
- дистанційне відкриття рахунків із використанням Дія та Bank ID;
- доставка платіжних карток по Україні та за кордон;
- альтернативний канал звернення до служби підтримки через чат у мобільному застосунку.

Крім того, ПУМБ розробив благодійні скіни платіжних карток, що дозволяють клієнтам змінювати дизайн власної картки та одночасно підтримувати допомогу пораненим українським військовим.

**ОБИРАЙ СКІНИ,
ЯКІ РЯТУЮТЬ ЖИТТЯ**

А ми передамо кошти на доставку крові пораненим

1 скін = 5 грн
10 000 скінів = 1 доставка крові
1 доставка = 1500 потенційно врятованих життів

Банк також продовжив співпрацю з освітніми закладами. Упродовж року було підписано 30 меморандумів про співпрацю з вищими та середньоспеціальними навчальними закладами України. Близько 12 тис. співробітників і студентів 120 закладів освіти отримують заробітну плату та стипендії через ПУМБ.

На кінець 2025 року понад 190,6 тис. пенсіонерів обрали ПУМБ для обслуговування пенсійних рахунків. Для отримувачів соціальних виплат Банк забезпечує безкоштовне відкриття та обслуговування карток та поповнення мобільного зв'язку без комісій у мобільному застосунку ПУМБ.

Згідно з актуальними даними Національного банку України, ПУМБ увійшов до ТОП-4 банків

У 2025 році понад 38,1 тис. нових клієнтів обрали ПУМБ для отримання соціальних виплат

України за обсягом депозитного портфеля фізичних осіб у гривні та до десятки найбільших банків України за ключовими фінансовими показниками.

Банк демонструє стабільне зростання клієнтської довіри та фінансової стійкості. За офіційною статистикою НБУ, залишки на рахунках фізичних осіб — клієнтів ПУМБ — упродовж 2025 року зросли на 23%, що перевищує середній темп зростання банківського ринку України (+18%).

На 31 грудня 2025 в Банку свої депозити тримали 122 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, 94% клієнтів — фізичних осіб продовжують свої депозити у ПУМБ, що є одним з найвищих в Україні показників пролонгації існуючих депозитних вкладів.

Такі результати свідчать про високий рівень довіри клієнтів до ПУМБ, ефективність бізнес-моделі Банку та виважену політику управління фінансовою стійкістю в умовах воєнного часу.

Фінансова грамотність та платіжна безпека

ПУМБ бере активну участь у розвитку фінансової грамотності населення. У межах освітнього проєкту НБУ «Обирай надійну (неупереджену) фінансову інформацію, подбай про своє фінансове майбутнє» Банк регулярно проводить навчання з фінансової грамотності та платіжної безпеки.

250+
уроків фінансової грамотності

11 тис. +
охоплено слухачів

4 роки
наймолодшом учаснику

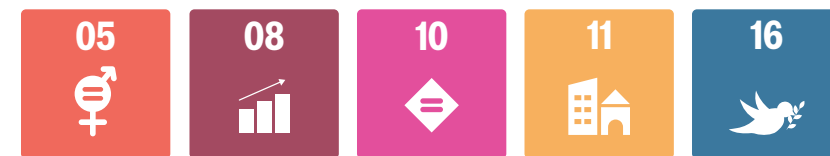
80 років +
найстаршому учаснику

150 км
найвіддаленіший населений пункт проведення навчання

Представники Банку також проводили лекції з платіжної безпеки, кібербезпеки, воркшопи з розвитку soft skills та вебіари для студентів понад 20 закладів вищої освіти України

БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ ТА РОЗВИТОК КУЛЬТУРИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ПУМБ

GRI 2-7, GRI 2-23, GRI 3-3, GRI 405-1, GRI 406-1, GRI 413-1



АТ «ПУМБ» реалізує комплексний підхід до розвитку фінансової інклюзії та безбар'єрного середовища, забезпечуючи рівний доступ до банківських послуг для людей з інвалідністю, ветеранів, людей старшого віку та інших маломобільних груп населення.

З 2025 року в Банку впроваджується дворічна «Програма розбудови інклюзивності в ПУМБ», яка охоплює шість ключових напрямів:

- управління та комплаєнс;
- фізичні канали обслуговування;
- цифрові канали;
- культура та навчання;
- бренд і комунікації;
- клієнтський досвід.

Програма передбачає системну адаптацію фізичної інфраструктури, цифрових сервісів і внутрішніх процесів відповідно до вимог НБУ та сучасних стандартів доступності.

Розвиток фізичної доступності відділень

У 2025 році ПУМБ завершив облаштування доступності всієї мережі відділень. Усі 207 працюючих відділень Банку мають доступну вхідну групу, зокрема:

- пандуси/підйомники/нульовий вхід;
- навігаційні та попереджувальні елементи;
- таблички зі шрифтом Брайля.

Внутрішній безбар'єрний простір облаштовано у 97 відділеннях Банку відповідно до вимог НБУ щодо забезпечення доступності не менше 50% відділень у кожній області України (крім прифронтових регіонів).

Приміщення адаптовані з урахуванням різних потреб клієнтів, зокрема забезпечено:

- занижені каси та зони очікування;
- адаптовані або пристосовані санвузли;
- поручні та тримачі для милиць і палиць;
- зони очікування для людей на кріслах колісних;
- занижені екрани ПТКС у 23 відділеннях.



Для людей із порушеннями зору у відділеннях встановлено тактильні елементи навігації та інформаційні таблички зі шрифтом Брайля.

У 88 відділеннях Банку впроваджено голосові асистенти в банкоматах, що дозволяють клієнтам із порушеннями зору самостійно здійснювати операції зі зняття готівки. Також Банк продовжує розробку голосового асистента для платіжно-технічних комплексів самообслуговування (ПТКС).

Для людей із порушеннями слуху або мовлення у всіх стандартних відділеннях доступний QR-код для виклику професійного перекладача жестової мови. Додатково у 13 відділеннях встановлено спеціальні пристрої з клавіатурою та моніторами для текстової комунікації з клієнтами.

Усі 207 відділень ПУМБ також відображені на Mapі безбар'єрності lun.ua, що дозволяє клієнтам заздалегідь ознайомитися з умовами доступності та обрати найбільш зручне для відвідування відділення.

Розвиток цифрової доступності

ПУМБ продовжує модернізацію цифрових каналів відповідно до вимог ДСТУ EN 301549:2022 щодо цифрової доступності.

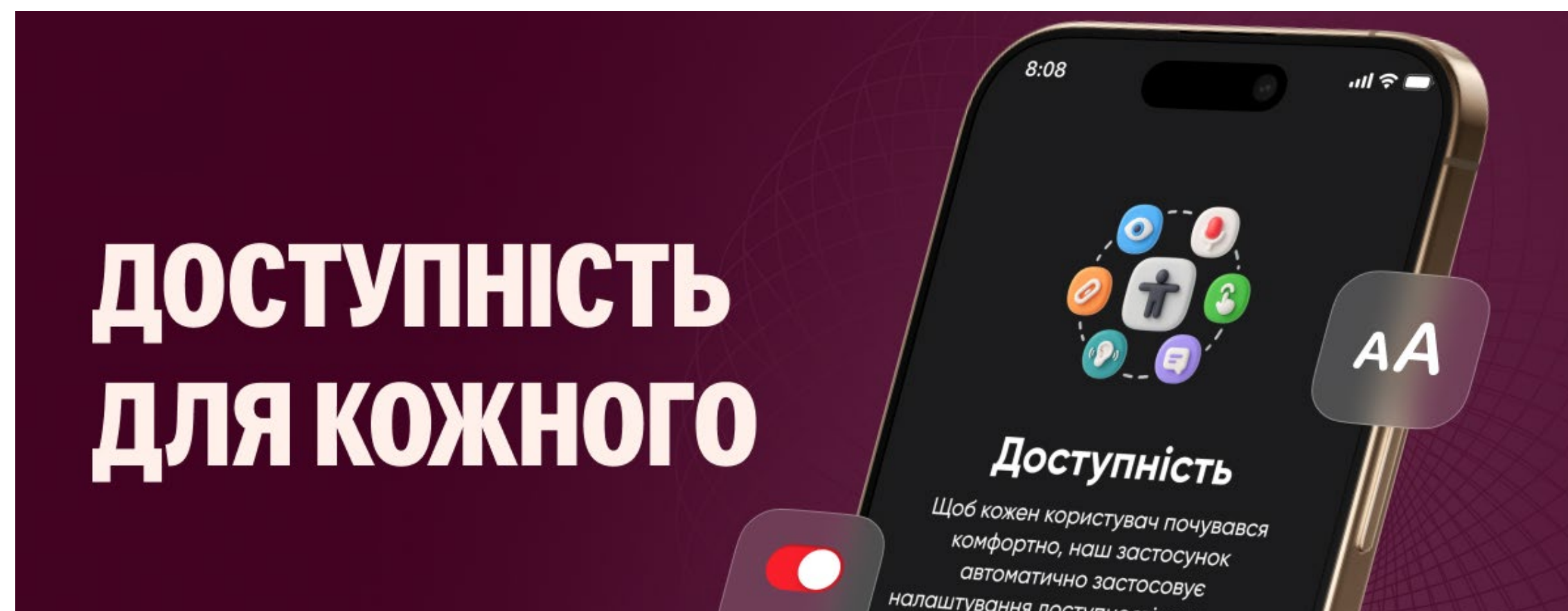
Банк реалізує рішення для користувачів із порушеннями:

- зору;
- слуху;
- мовлення;
- опорно-рухового апарату;
- інтелектуального розвитку;
- а також для людей із комбінованими порушеннями.

У цифрових каналах Банку вже впроваджено:

- сумісність зі screen reader;
- можливість масштабування тексту;
- нормативну контрастність інтерфейсів;
- функцію зупинки відеоконтенту;
- покращену навігацію та доступність інформації.

Банк також проводить модернізацію цифрових сервісів на основі зовнішнього аудиту доступності та реалізує затверджений план подальшої адаптації діджитальних каналів.



Навчання співробітників та розвиток інклюзивної культури

ПУМБ приділяє значну увагу формуванню культури інклюзивності серед працівників. Співробітники мережі відділень проходять спеціалізоване навчання щодо взаємодії та супроводу людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Працівники Банку регулярно беруть участь у:

- внутрішніх навчальних заходах;
- інструктажах;
- програмах підвищення кваліфікації;
- тренінгах з інклюзивної комунікації.

У 2025 році було проведено:

- 7** вебінарів щодо взаємодії з людьми з різними типами порушень
- 2** спеціалізовані тренінги для працівників відділень

Крім того, у внутрішніх каналах комунікації були впроваджені інтерактивні тренажери з інклюзивності — короткі відео-вікторини з моделюванням життєвих ситуацій та варіантами правильної взаємодії з клієнтами.

Ці ініціативи спрямовані на формування інклюзивного середовища, підвищення якості сервісу та забезпечення рівного доступу клієнтів до банківських послуг.

Інвестиції в створення інклюзивних просторів і послуг 24,5 млн. грн

КЛІЄНТСЬКИЙ ДОСВІД

GRI 2-29, GRI 3-3, GRI 404-2, GRI 416-1, GRI 417-1, GRI 418-1



ПУМБ системно розвиває клієнтоцентричну модель бізнесу, фокусуючись на глибокому розумінні потреб клієнтів, підвищенні якості сервісу, цифровізації послуг, фінансовій інклюзії та прозорій взаємодії. Банк вивчає задоволеність клієнтів за допомогою різних інструментів: зовнішніх досліджень, програми «Таємний покупець», внутрішніх спеціалізованих опитувань, аналізу звернень, скарг, пропозицій і подяк. Це дозволяє отримувати максимально повну інформацію щодо клієнтського досвіду та оперативно реагувати на очікування й потреби користувачів фінансових послуг.

В 2025 році Управління клієнтського досвіду ініціювало і взяло участь в безлічі ініціатив щодо покращення клієнтського досвіду, враховуючи потреби, болі, очікування клієнтів. Глибинне розуміння свого клієнта та ефективна співпраця між командами бізнесу та центру компетенції з клієнтського досвіду дозволило реалізувати ряд нововведень.

В роздрібному бізнесі:

- занурення в голос клієнта дало можливість командам, що відповідають за кредитні продукти, доповнити свої ціннісні пропозиції для підвищення лояльності та позитивного досвіду клієнтів. Таким чином були враховані нові типи доходів в анкеті клієнта (стипендія, соц виплати, допомога родичів) для отримання Єдиного Кредитного Ліміту, а також клієнтам надана можливість погашення розстрочки з позитивного балансу КК.
- виявлення сліпих зон та ручних процесів в пропрацюванні процесу, пов'язаного з фінансовим моніторингом в рамках 110 Постанови, дало можливість покращити процес, що призвело до зменшення кількості скарг від клієнтів та розуміння зон розвитку надалі.
- в рамках сегменту «Персона» була опрацьована нова ціннісна пропозиція для клієнтів. Тестування пілоту із залученням персональних менеджерів і регулярний контроль впровадження за допомогою опитувань дали можливість тримати під контролем процес, щоб зберегти і примножити лояльність клієнтів сегменту.

В корпоративному бізнесі

(малий та мікро сегмент):

- за рахунок більш глибокого вивчення клієнтського досвіду командам вдалось перейти до більш широкого погляду на дизайн досвіду клієнта. Клієнтський шлях ФОПа, над яким працювала команда, включаючи в нього голос клієнта з різних джерел, став орієнтиром в роботі з продуктами та сегментом в цілому. Складені портрети ФОП клієнта на основі вивчених мотивів, потреб, болей та їх поведінки змінило напрям залучення на більш ефективний.
- дослідження досвіду клієнта також виявило критичний бар'єр в авторизації. Як результат, була спрощена логіка входу.



Проект по розбудові Інклюзивності за рік набув свого активного розвитку, залучивши в зміни для клієнта всі ключові підрозділи компанії. Одним з основних джерел інформації в розумінні потреб та життя клієнта з певними типами порушення в цілому стало дослідження, яке провели члени робочої групи Банку. Як результат, були взяті в роботу задачі по розміщенню маркерів щодо інклюзивності на гугл картах, ініціативи щодо навчання співробітників важливим нюансам поведінки та обслуговування з такими клієнтами, а також реалізовані покращення і доступність в цифрових каналах, передусім в застосунках РБ і КБ.

В тому числі і реалізовані нововведення, дозволили ПУМБ значно покращити ряд показників, що стосуються оцінки клієнтського досвіду.

Так, за результатами досліджень CBR серед аудиторії Mass Active за грудень 2025 року та серед аудиторії бізнесу (ФОП та ЮО) за травень-грудень 2025 року ми бачимо системне зростання як довіри, так і лояльності до ПУМБ, що підтверджується кількома ключовими показниками:

Зростання довіри до Банку



Рівень довіри до ПУМБ демонструє позитивну динаміку та досягає 16% у 2025 році серед аудиторії Mass Active, що є зростанням порівняно з попередніми хвилями.

Формування раціонально-емоційної цінності бренду

Клієнти все частіше обирають ПУМБ як основний банк через (серед аудиторії Mass Active):

- зручний мобільний додаток,
- давню співпрацю — цей показник демонструє значимий ріст порівняно з попереднім періодом,
- активне використання рахунку,
- вигідні тарифи.

Водночас серед ключових асоціацій із ПУМБ залишаються довіра та надійність. Саме ці характеристики формують стійке позитивне сприйняття Банку та зміцнюють лояльність клієнтів. За показником надійності ПУМБ випереджає навіть окремі державні банки, а рівень довіри серед бізнес-клієнтів (ФОП та юридичних осіб) продовжує стабільно зростати рік до року.

Зростання задоволеності як драйвера лояльності

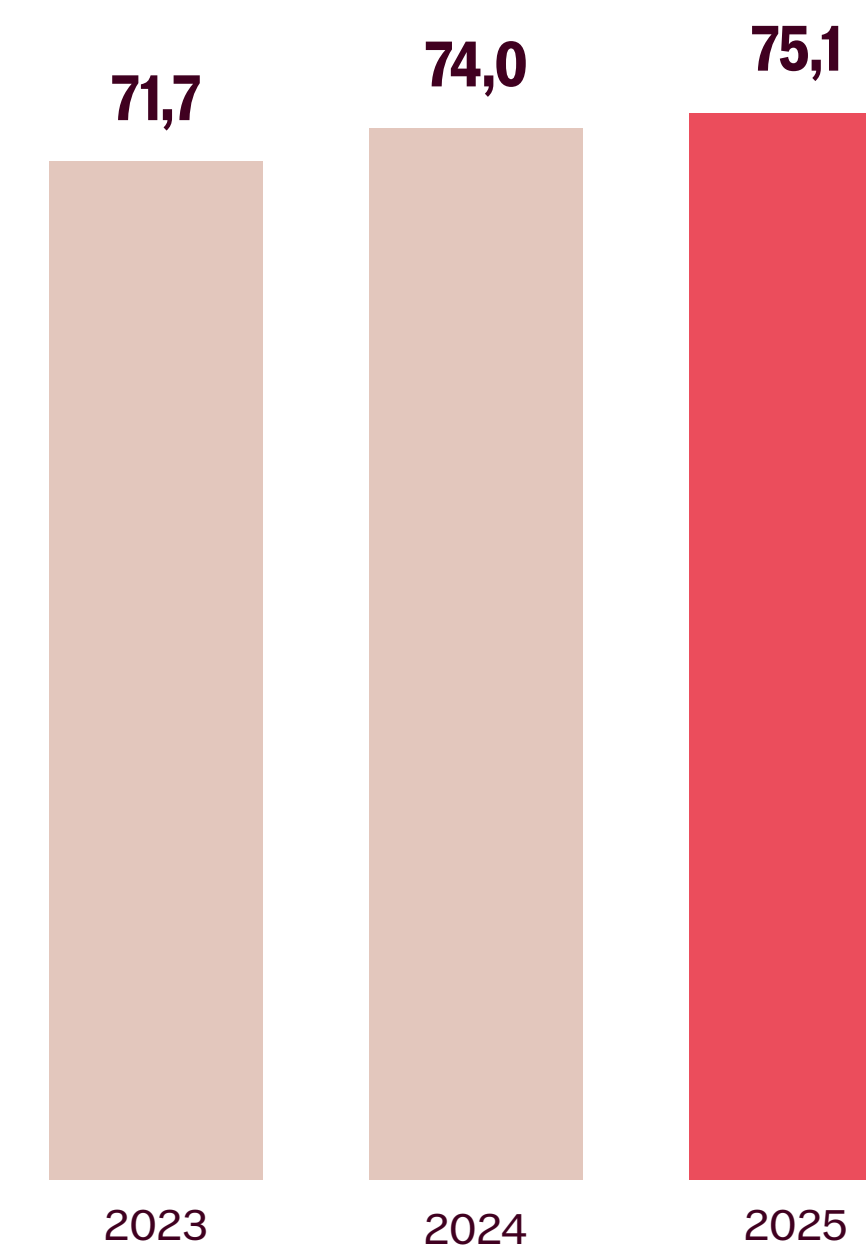
Рівень високої задоволеності співпрацею серед аудиторії Mass Active досягнув 84% у грудні 2025 року серед тих, хто вважає ПУМБ основним, серед ФОП 68% та серед ЮО 64%, що є одними із найвищих значень серед конкурентів, а серед ЮО — найвище значення. Це створює міцну базу для подальшого утримання клієнтів та їх рекомендацій.

До того ж, за результатами зовнішнього дослідження заміру лояльності клієнтів компанією CBR, ПУМБ входить у ТОП-3 лідерів ринку за рівнем NPS та займає друге місце серед лідерів ринку. Основним драйвером і в зовнішньому дослідженні також став мобільний застосунок ПУМБ, що підтверджує дані внутрішніх досліджень.

Також в формуванні лояльності, клієнти виділяють роль відділень та тарифів на карткові рахунки.

Окрім цього, за результатами внутрішніх замірів лояльності клієнтів Банку, NPS клієнтів зріс на 1,1 в.п. в порівнянні до 2024 року і досягнув 75,1 в.п.

NPS КЛІЄНТІВ, В.П.



Основними драйверами росту в 2025 році виступили:

- посилення фокусу на кредитних продуктах (підсилення кампанією «Доросле життя») та програмах лояльності;
- застосунок;
- зростання впливу іміджу (активності Банку в інформаційному просторі).

Особливу увагу клієнти Банку приділяють покращенню мобільного застосунку ПУМБ, NPS котрого в 2025 році приріс на 4 в.п.

Основними драйверами росту стали:

- зручність, зрозумілість і легкість користування (в т.ч. у порівнянні з конкурентами);
- зручність і вигідність переказів на картки/рахунки;
- позитивні відгуки стосовно сплати комунальних послуг та поповнення мобільного;
- зручне керування й інформативне відображення даних за картками, кредитами, депозитами тощо.

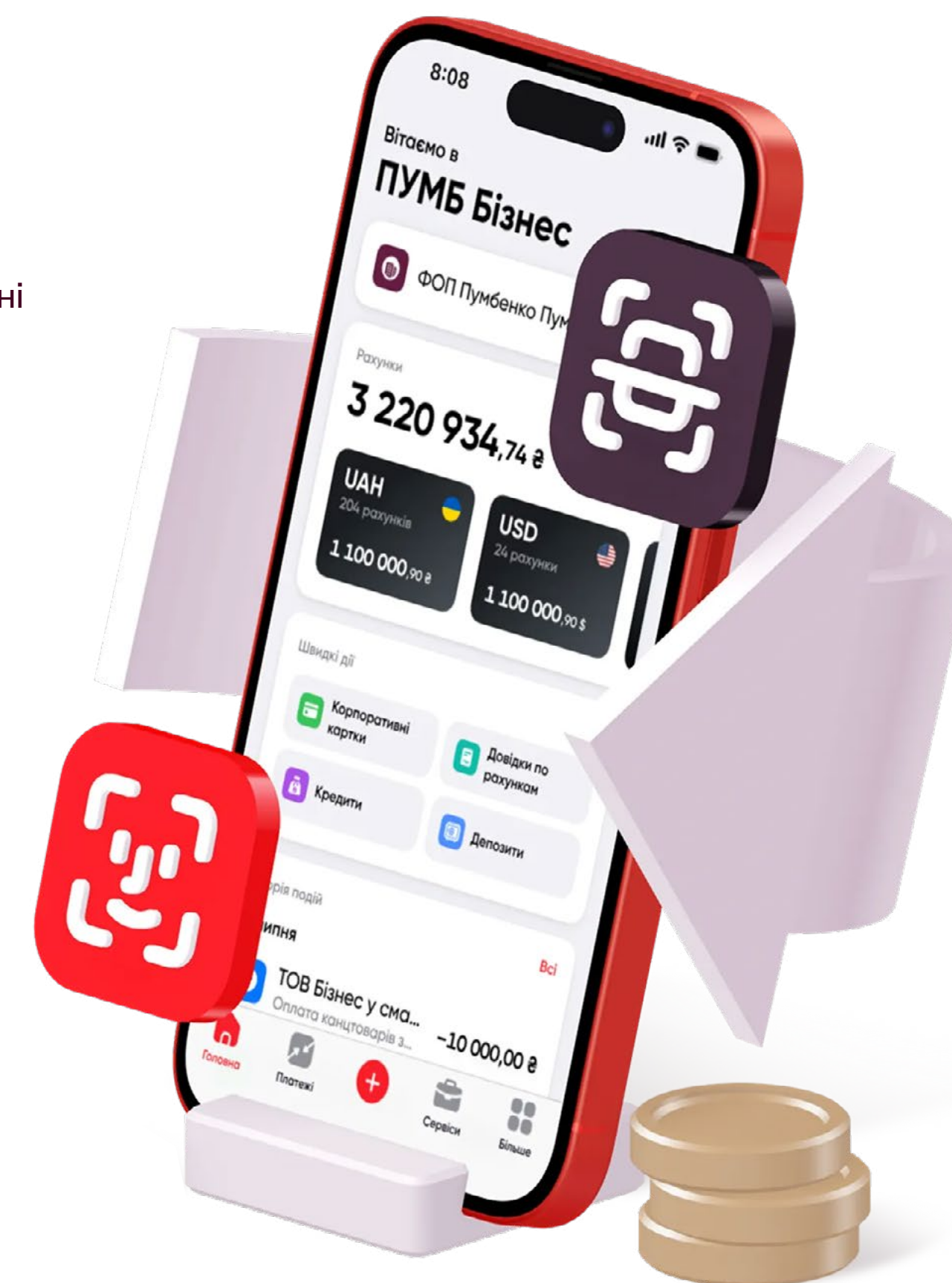
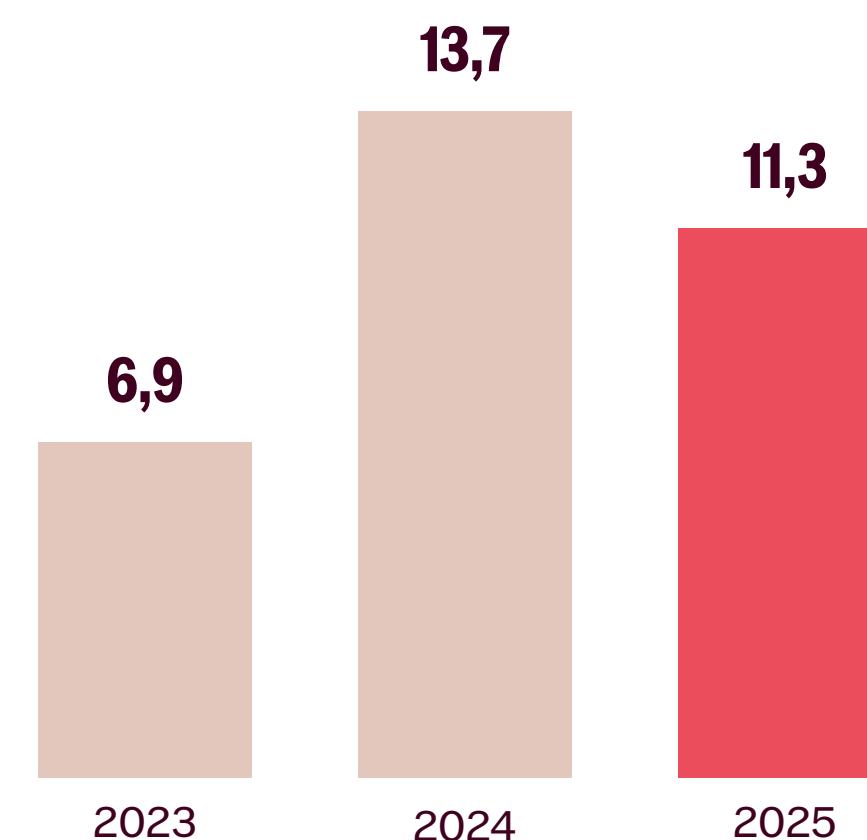
Також, у 2025 році було проведено нейродослідження мобільного застосунку

ПУМБ із застосуванням не класичних методів (зокрема аналізу когнітивного навантаження користувачів). Дослідження дозволило виявити перевантаженість окремих екранів та підвищене когнітивне навантаження, що ускладнювало взаємодію клієнтів із застосунком. На основі отриманих інсайтів у 2025 році були реалізовані зміни в UX/UI та логіці користувацьких сценаріїв, спрямовані на спрощення взаємодії та підвищення зручності. Ці покращення стали важливим фактором для покращення клієнтського досвіду та зростання задоволеності клієнтів.

Поряд із цим, 2025 році було також реалізовано і комплекс системних заходів, спрямованих на покращення клієнтського досвіду з точки зору підвищення прозорості процедур, посилення захисту прав споживачів фінансових послуг та формування клієнтоорієнтованого щоденного фокусу. Ключовим підходом стала трансформація індивідуальних складних випадків у джерело системних змін та оновлених процесів.

ПУМБ вивчає задоволеність клієнтів за допомогою різних інструментів: зовнішніх досліджень, внутрішніх спеціалізованих опитувань спрямованих на виявлення лояльності клієнтів та досвіду взаємодії в різних каналах Банку, якості обслуговування та системи збору скарг, пропозицій та подяк. Таким чином, Банк має у своєму розпорядженні максимально повну інформацію щодо відгуків та поведінки клієнтів при взаємодії з Банком.

ІНВЕСТИЦІЇ БАНКУ В ПОКРАЩЕННЯ КЛІЄНТСЬКОГО ДОСВІДУ, МЛН ГРН



ОСНОВНІ НАПРЯМИ ЗМІН ТА РЕЗУЛЬТАТИ ЇХ ЕФЕКТИВНОСТІ

1. ПРОЦЕСНА ТРАНСФОРМАЦІЯ ТА ЄДИНИЙ ПІДХІД ДО СЕРВІСУ

- оновлення регламентів, логіки бізнес процесів та стандартів взаємодії;
- усунення системних причин помилок на основі глибокого аналізу комплексних клієнтських кейсів;
- удосконалення механізмів та процесів у сферах фінансового моніторингу, обробки звернень та роботи зі складними ситуаціями;
- створення стандартизованих процесів та оновленої бази знань;
- впровадження інструментів прозорості для співробітників та клієнтів;

2. РОЗВИТОК КУЛЬТУРИ НЕДИСКРИМІНАЦІЙНОГО СЕРВІСУ

- запуск ініціативи «Сервіс без ярликів» щодо запобігання упередженням у роботі з клієнтами;
- особливий фокус на підтримці вразливих груп, включно з військовими та спадкоємцями загиблих чи зниклих безвісти.

3. ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА РОЗВИТОК СЕРВІСІВ

Для забезпечення швидкості, прозорості та зручності було розширено цифрові сервіси:

- централізована система ЄЦЗ для всіх видів звернень клієнтів;
- автоматизована реєстрація оскарження транзакцій клієнтів через фронт-системи Контакт-Центру;
- створено цифрові інструменти моніторингу SLA та онлайн аналітики тенденцій.

4. МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА РОБОТИ ЗІ ЗВОТНИМ ЗВ'ЯЗКОМ

Система роботи зі зверненнями побудована на принципах прозорості та оперативності. Впроваджено:

- єдину форму реєстрації та прозорий контроль термінів розгляду;
- централізовану обробку скарг, пропозицій і подяк із можливістю оперативного реагування;
- механізм глибокого аналізу системних помилок та запобігання їх повторенню.

5. РЕЗУЛЬТАТИ, ЩО ЗАСВІДЧУЮТЬ ЕФЕКТИВНІСТЬ ЗМІН

У 2025 році досягнуто суттєвого покращення ключових показників:

- зменшення кількості скарг за складними напрямками;
- понад 90% скарг клієнтів вирішуються у 3 денний термін;
- суттєве покращення SLA та збільшення кількості звернень, які вирішуються без ескалації на профільні підрозділи.

РОЗВИТОК ТА ДОБРОБУТ ПРАЦІВНИКІВ

ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ

GRI 2-7, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-30, GRI 3-3, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 405-1, GRI 406-1



ПУМБ підтримує та поважає права людини, проголошені міжнародними документами, зокрема Загальною декларацією прав людини ООН, а також дотримується вимог законодавства України у сфері захисту прав і свобод людини.

Принципи поваги до людської гідності, етичної поведінки, недискримінації та рівних можливостей закріплені у Кодексі корпоративної етики ПУМБ та інтегровані у повсякденну діяльність Банку, включаючи взаємодію з працівниками, клієнтами, партнерами, постачальниками та іншими зацікавленими сторонами.

ПУМБ дотримується принципів:

- поваги до прав і свобод людини;
- рівних прав та можливостей;
- недискримінації та інклюзивності;
- безпечного й гідного робочого середовища;
- відповідального ведення бізнесу;
- сумлінних трудових практик.

Банк не допускає використання дитячої чи примусової праці та забезпечує рівне ставлення незалежно від статі, віку, раси, національності, мови, місця проживання, стану здоров'я, інвалідності, релігійних або політичних переконань чи інших ознак.

ПУМБ є відповідальним роботодавцем і розглядає співробітників як ключовий актив Банку та основу його стійкості й довгострокового розвитку.



1 490

нових робочих місць створив Банк для українців у 2025 році

6 844

особи працювали в ПУМБ станом на 31.12.2025 року

Скорочення персоналу чи перекваліфікація працівників у зв'язку із закриттям або призупиненням напрямів діяльності не проводилися. ПУМБ приділяє значну увагу розвитку професійних компетенцій, підтримці інтелектуального потенціалу команди та створенню стабільного і безпечного робочого середовища.



У сфері трудових відносин ПУМБ дотримується Конституції України, чинного трудового законодавства та положень Декларації Міжнародної організації праці про основоположні принципи та права у сфері праці. У Банку діє Колективний договір, який визначає умови праці, систему оплати, соціальні гарантії та пільги для співробітників. Документ гарантує захист прав та інтересів працівників, а всі зміни до нього проходять обговорення з Радою трудового колективу та затверджуються на зборах працівників. У 2025 році зміни до Колективного договору не вносилися — діяла редакція 2021 року.

ПУМБ також послідовно розвиває інклюзивне середовище та безбар'єрність, впроваджуючи адаптовані рішення у фізичних і цифрових каналах обслуговування, а також забезпечуючи доступність фінансових послуг для людей з інвалідністю, ветеранів та інших маломобільних груп населення.

Банк підтримує соціальні, благодійні, освітні та гуманітарні ініціативи, спрямовані на розвиток суспільства, підтримку постраждалих від війни та створення рівних можливостей для всіх.

Банк забезпечує:

- гідні умови праці;
- конкурентну заробітну плату;
- соціальний захист працівників;
- професійний розвиток і кар'єрні можливості;
- рівний доступ до навчання та розвитку;
- недопущення дискримінації та порушення трудових прав.

СТАНОМ НА КІНЕЦЬ 2025 РОКУ:

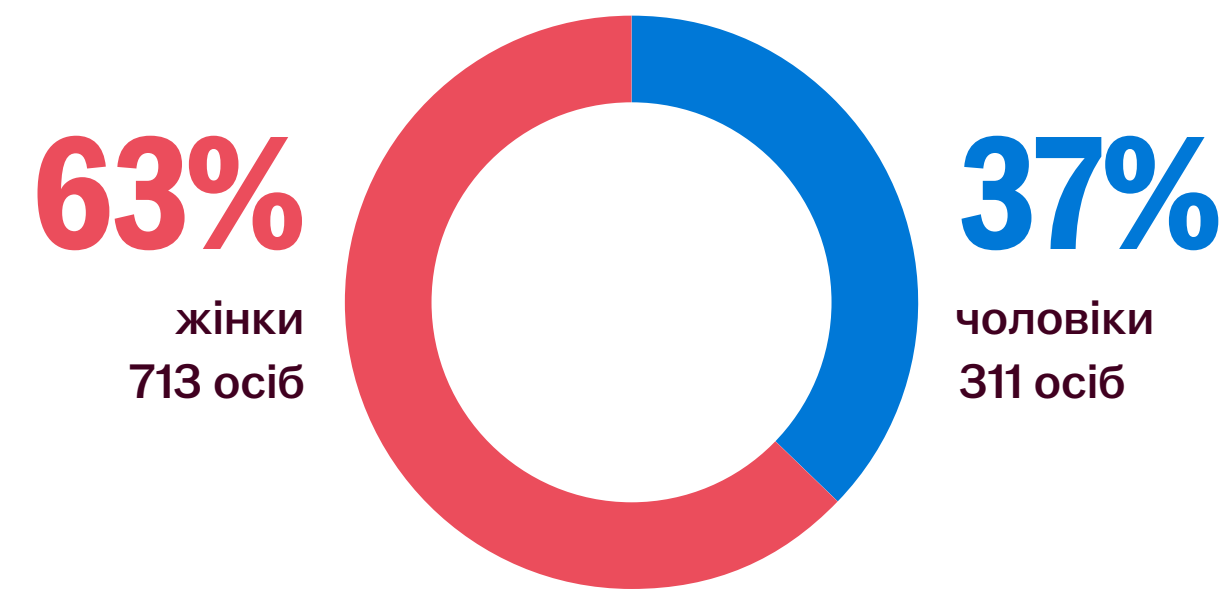
у Банку працювали

6 844

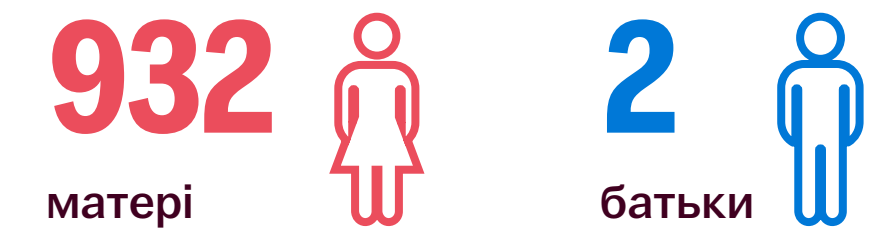
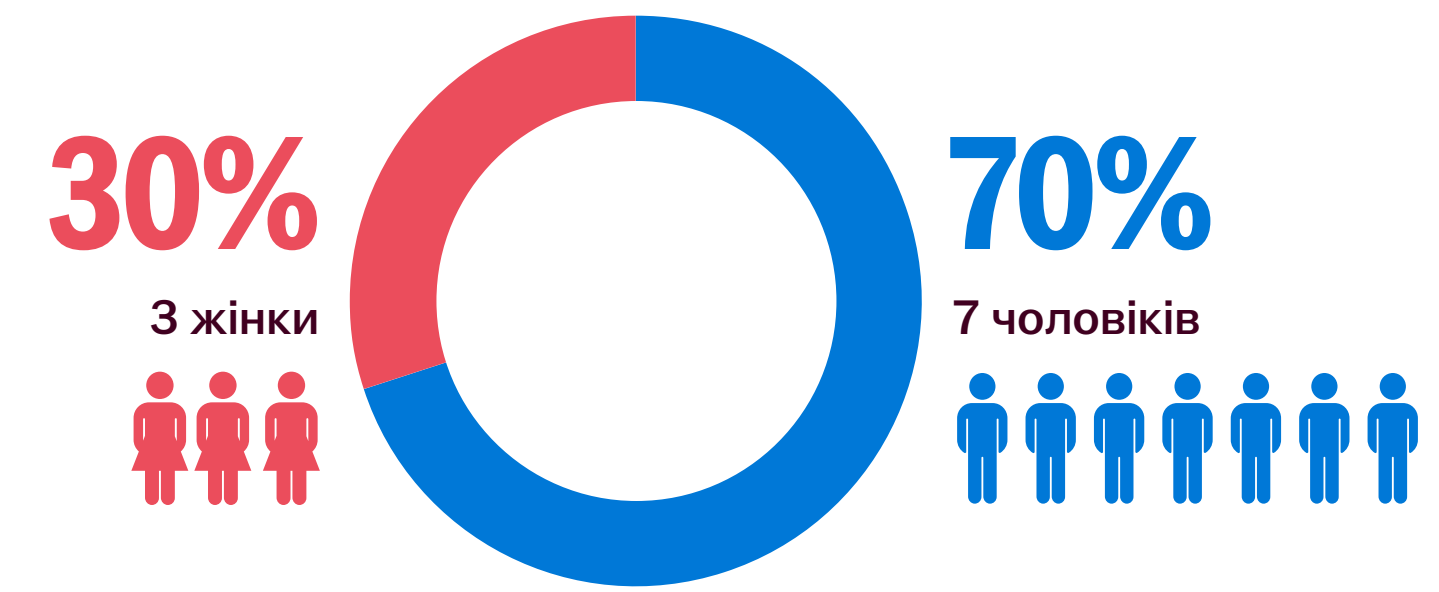
співробітники



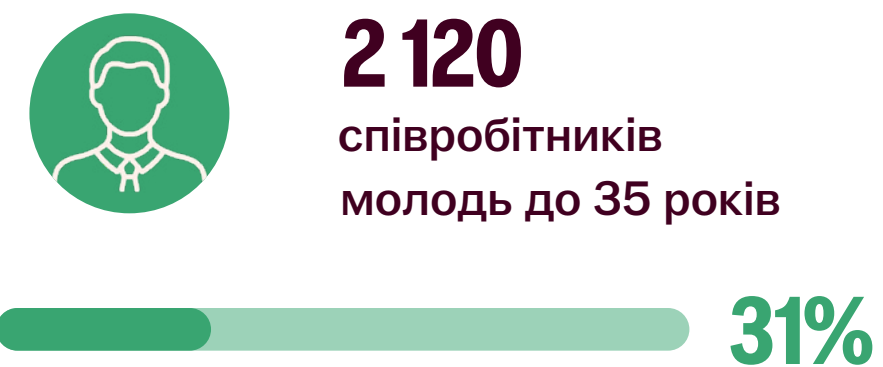
Серед керівників структурних підрозділів



У складі Правління банку

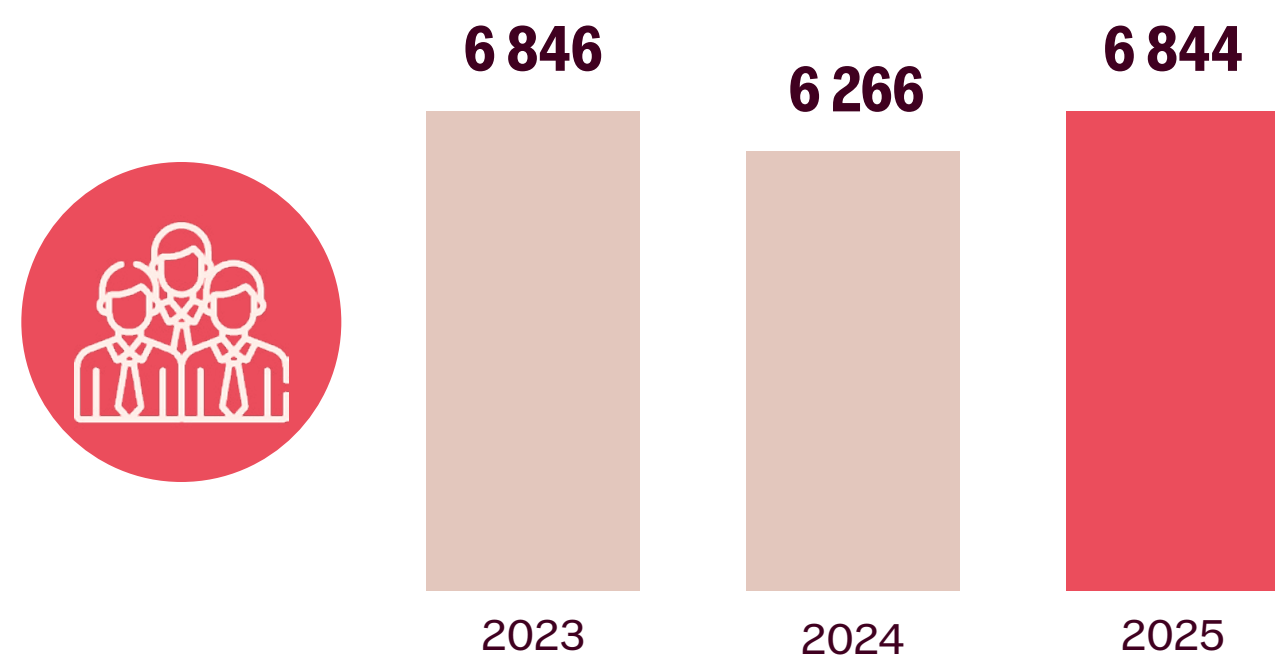


За віковою структурою персоналу:

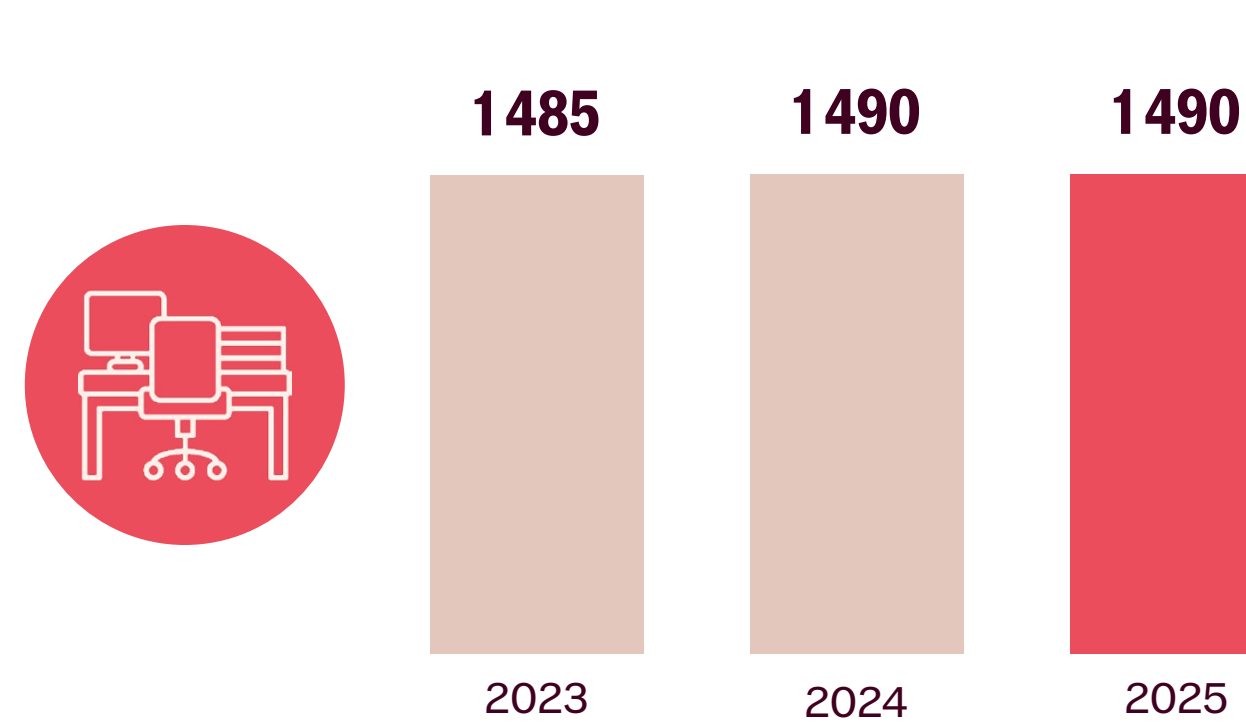


Наймолодшим працівникам банку у 2025 році було 18-19 років

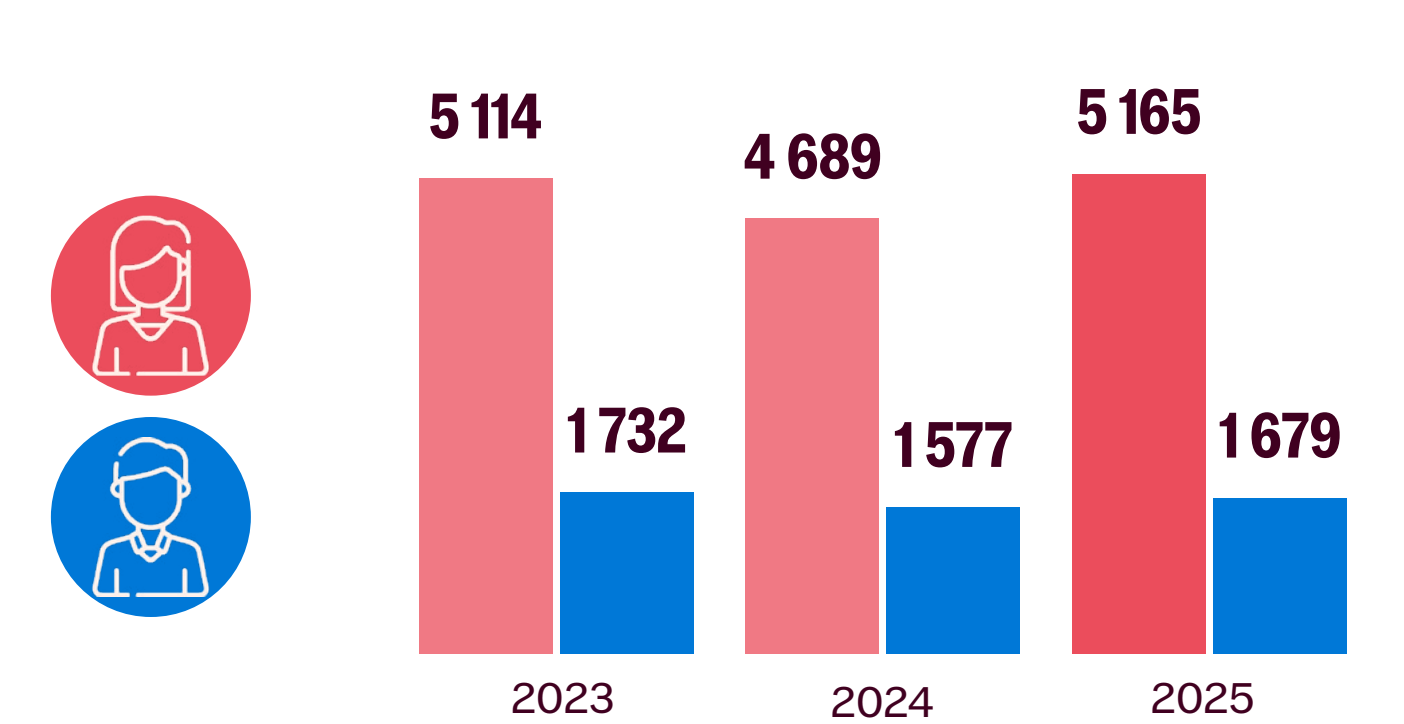
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ
НА КІНЕЦЬ РОКУ,
ОСІБ



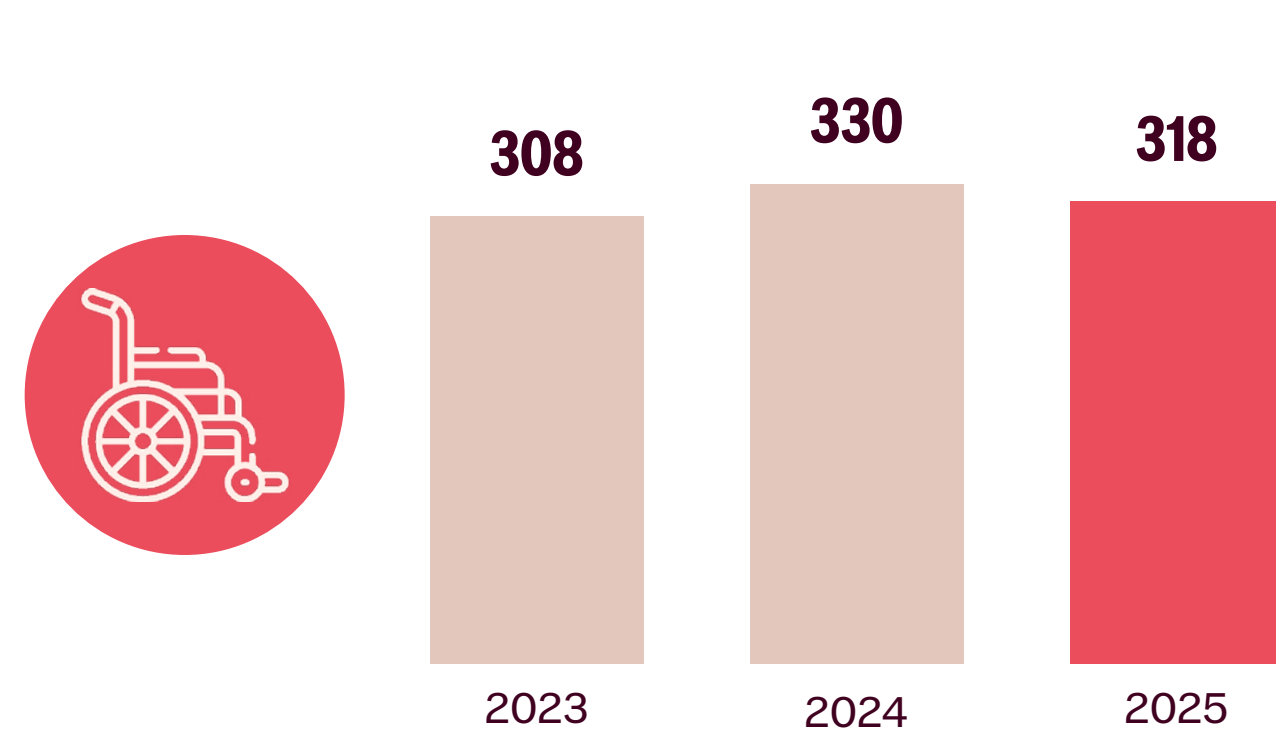
НОВІ РОБОЧІ МІСЦЯ ЗА РІК,
ОСІБ



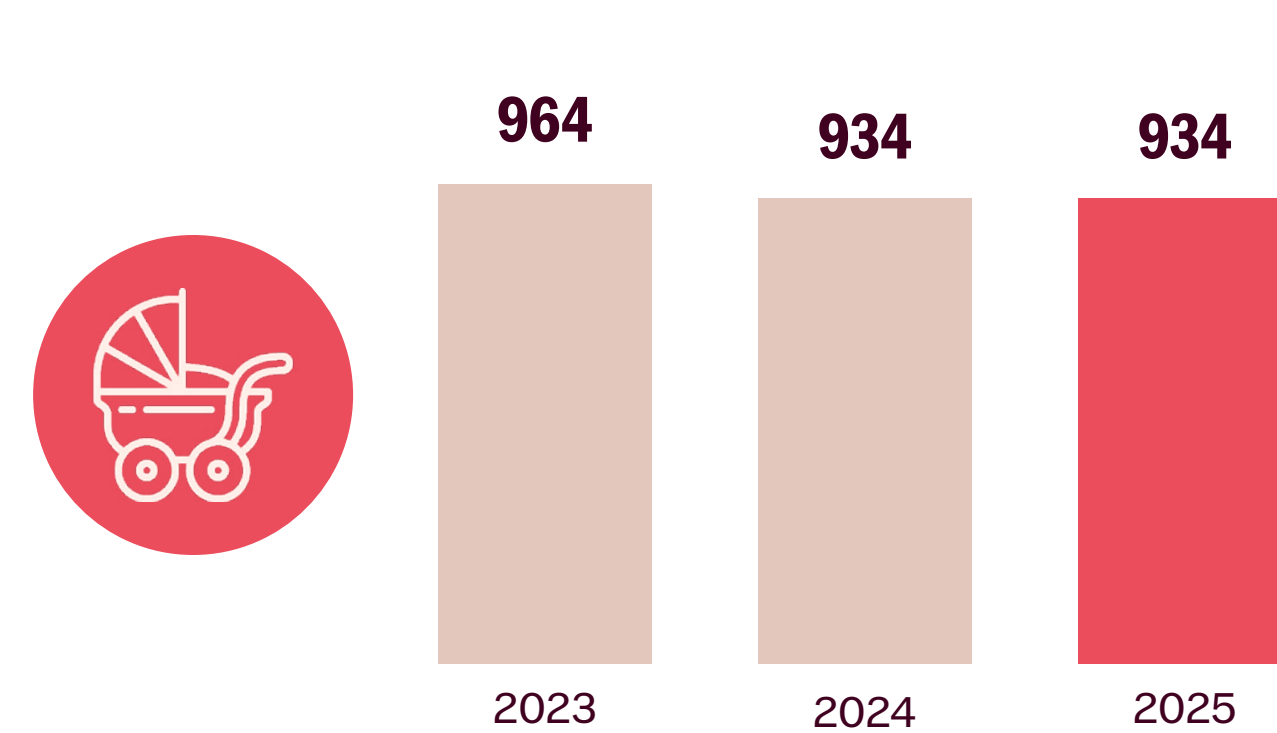
КІЛЬКІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ ЗА СТАТТЮ,
ОСІБ



ПРАЦІВНИКИ З ІНВАЛІДНІСТЮ,
ОСІБ

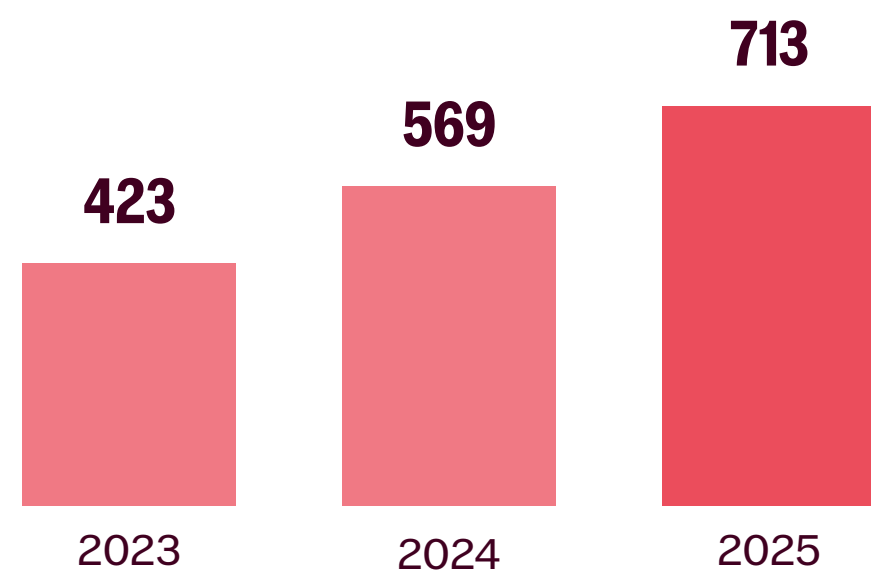


ДЕКРЕТНА ВІДПУСТКА,
ОСІБ

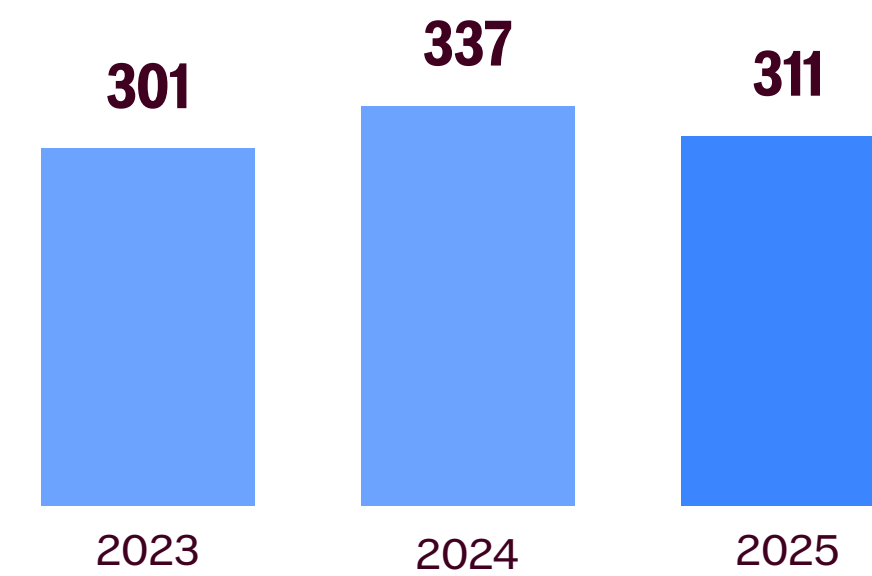


ПЕРСОНАЛ БАНКУ ПУМБ
динаміка 2023-2025 роки

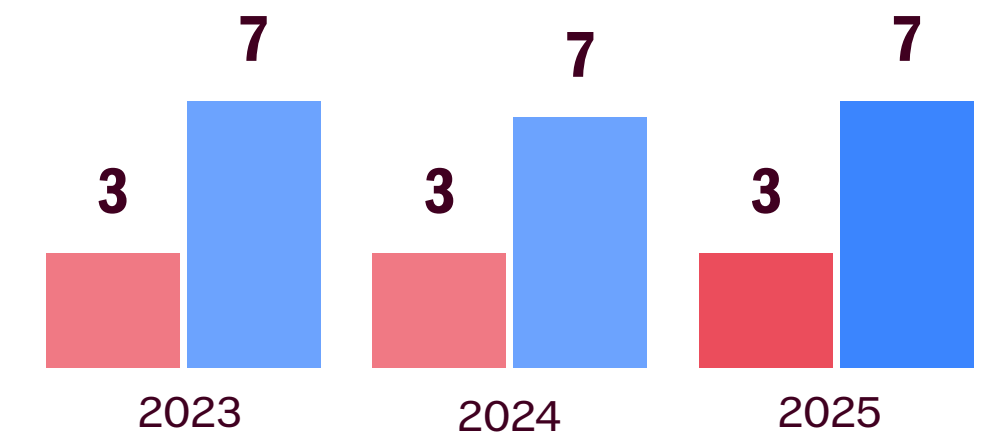
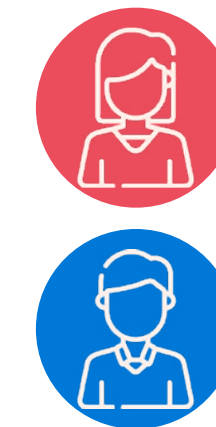
ЖІНОК-КЕРІВНИКІВ,
ОСІБ/ %



ЧОЛОВІКІВ-КЕРІВНИКІВ,
ОСІБ/ %



У ПРАВЛІННІ БАНКУ,
ОСІБ/ %



ВІКОВА СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛУ,
ОСІБ



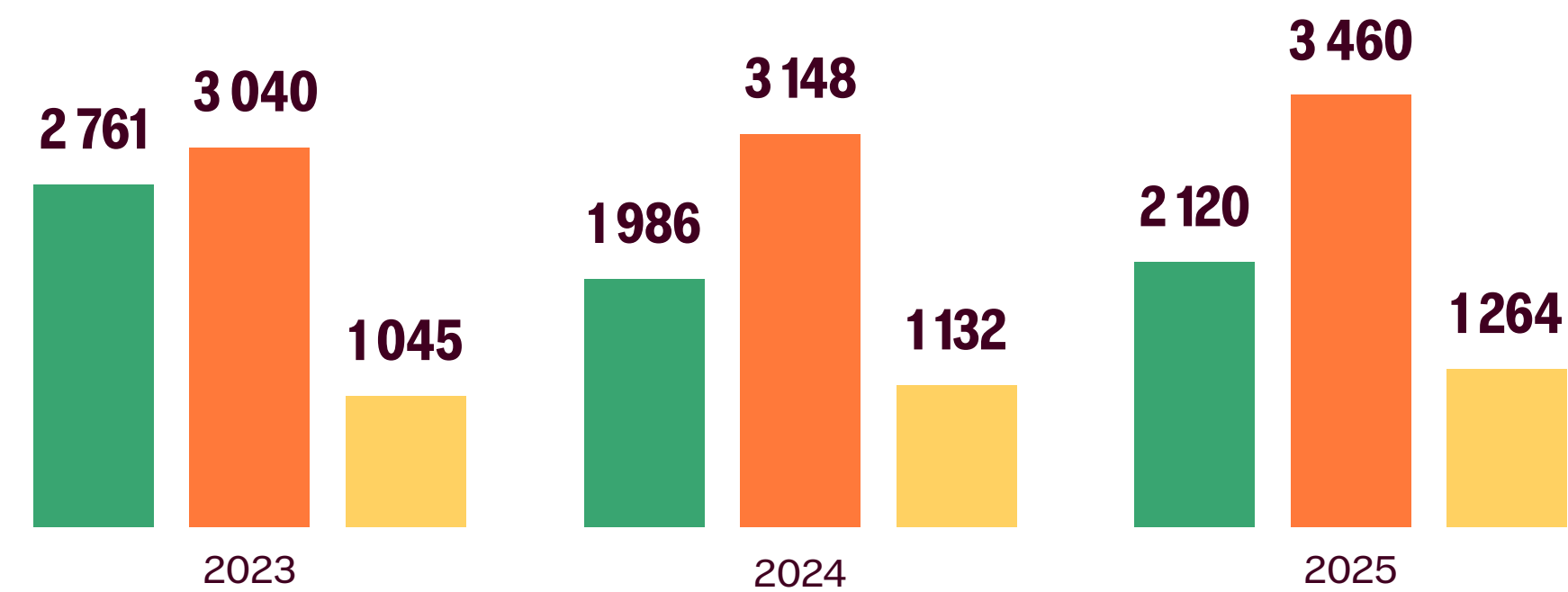
до 35 років



від 35 до 50 років



старші за 50 років





Підтримка мобілізованих працівників та ветеранів

З початку повномасштабної війни ПУМБ системно підтримує мобілізованих співробітників, ветеранів та їхні родини, забезпечуючи збереження робочих місць, фінансову підтримку, соціальні гарантії та допомогу в адаптації після повернення з військової служби.

У 2025 році 12 мобілізованих колег-ветеранів повернулися з війни, з яких 10 продовжили працювати в Банку. За мобілізованими працівниками зберігаються робочі місця та у повному обсязі виплачується посадовий оклад. З 2024 року Банк також запровадив одноразову виплату у розмірі 50 000 грн на екіпірування під час мобілізації.

Після повернення до цивільного життя ветерани отримують комплексну підтримку, зокрема:

- безкоштовні консультації психологів;
- юридичну підтримку;
- медичне страхування;
- фінансову допомогу;
- сприяння в отриманні медичної допомоги через Superhumans Center.

Соціальний пакет та матеріальна підтримка персоналу

ПУМБ забезпечує працівникам широкий соціальний пакет, який включає:

- медичне та страхове забезпечення;
- матеріальну допомогу;
- програми навчання та розвитку;
- корпоративні заходи;
- програми лояльності та визнання персоналу.

Матеріальна допомога

У 2025 році загальні витрати ПУМБ на матеріальну допомогу працівникам склали **75,4 млн. грн**, зокрема:

- **3,6 млн. грн** отримали **269** працівників на стаціонарне лікування, хірургічні втручання, лікування онкологічних захворювань, лікування дітей, а також у зв'язку зі смертю працівника або його близьких родичів;
- **4,2 млн. грн** було спрямовано **90** працівникам, які постраждали внаслідок повномасштабної війни, зокрема через втрату або пошкодження житла, поранення працівників, загибель членів родин унаслідок бойових дій, а також поранення або загибель мобілізованих працівників під час виконання бойових завдань;
- **2,3 млн. грн** отримали **159** працівників у зв'язку з народженням дітей;
- **65,3 млн. грн** виплачено мобілізованим працівникам у межах щомісячної підтримки в розмірі посадового окладу.

Працівники, які працюють у небезпечних регіонах, також отримують додаткові надбавки до заробітної плати.

На підтримку співробітників у 2025 році ПУМБ перерахував **1,8 млн. грн** до фонду «Каса взаємодопомоги», який використовується для надання додаткової підтримки працівникам у складних життєвих обставинах.

ІНВЕСТИЦІЇ ПУМБ У МАТЕРІАЛЬНУ ПІДТРИМКУ СПІВРОБІТНИКІВ, МЛН ГРН.



Страхування працівників

У 2025 році ПУМБ забезпечував страхування працівників за кількома програмами:

- 4 955 працівників були застраховані за договорами добровільного медичного страхування;
- 338 працівників — за договорами страхування інкасаторів від нещасних випадків;
- 146 мобілізованих працівників — за договорами страхування від нещасних випадків.

Загальна сума витрат Банку на страхування персоналу у 2025 році склала 53,9 млн. грн.

ПУМБ продовжує розвивати систему соціальної підтримки персоналу, приділяючи особливу увагу добробуту працівників, підтримці мобілізованих колег і ветеранів, а також створенню безпечного та стабільного робочого середовища в умовах воєнного часу.

Охорона праці та безпечні умови роботи

У ПУМБ функціонує система управління охороною праці відповідно до законодавства України. У Банку затверджені внутрішні нормативні документи з охорони праці та визначені відповідальні особи у головному офісі й регіональних центрах.

В 2025 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.

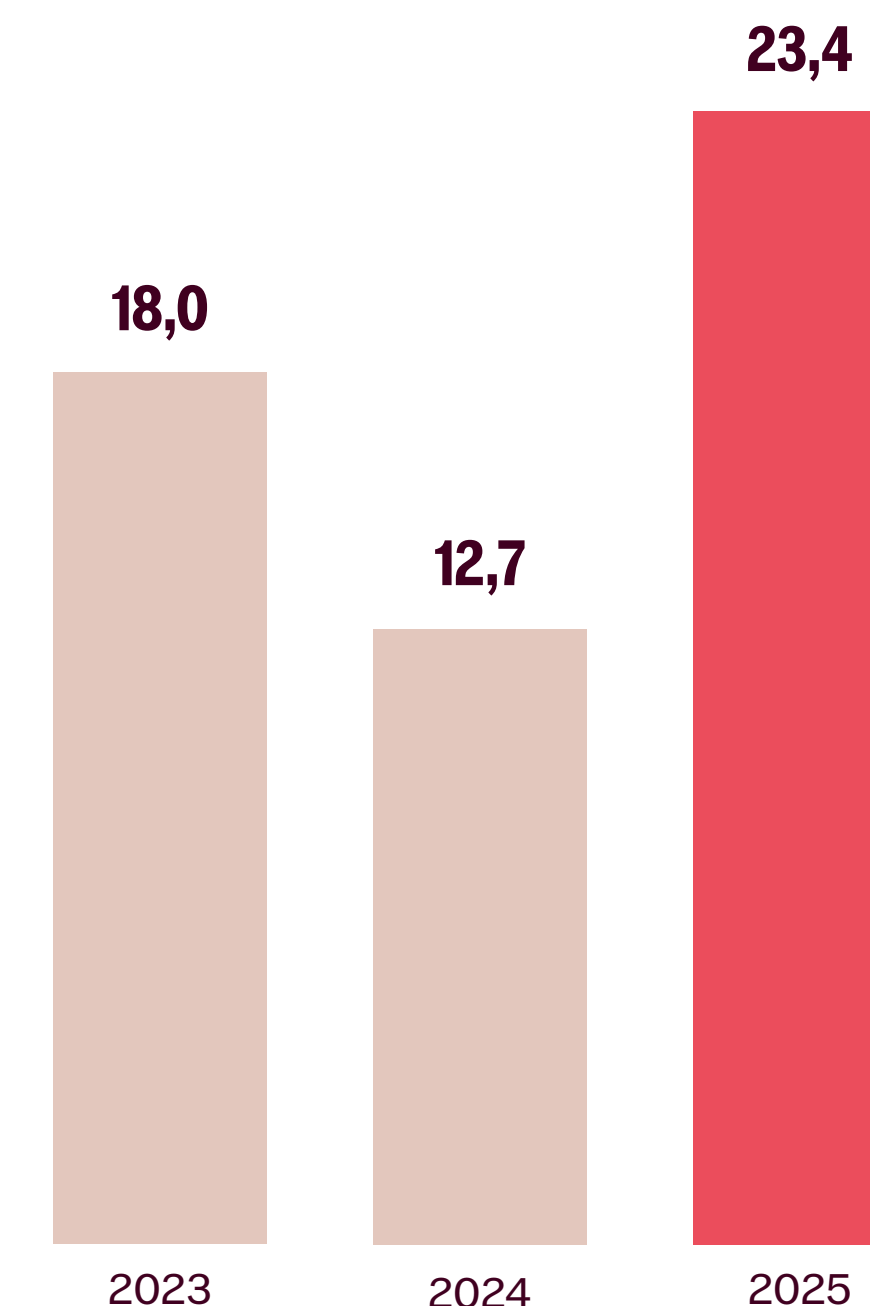
У 2025 році проведено лабораторні дослідження робочих місць працівників на відповідність законодавству. Актуалізовані інструкції з охорони праці та пожежної безпеки. Проведені інструктажі з охорони праці і пожежної безпеки, навчання і перевірка знань працівників.

В медзакладах проведені 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. Закуповувались медикаменти, якими забезпечувались офіси Банку для надання медичної допомоги працівникам.

За 2025 рік зареєстрований один нещасний випадок пов'язаний з виробництвом, причина — порушення вимог безпеки під час експлуатації транспорту загального користування. Співробітники сектора охорони праці ведуть постійну роботу і взаємодіють з державними контролюючими органами в сфері охорони праці, пожежної безпеки.

Інвестиції ПУМБ в охорону праці та безпеку співробітників у 2025 р.: 23,4 млн. грн

ІНВЕСТИЦІЇ ПУМБ В ОХОРОНУ ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКУ СПІВРОБІТНИКІВ, МЛН ГРН.



МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ

GRI 2-7, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 3-3, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 404-3, GRI 405-1



ПУМБ системно розвиває культуру підтримки, мотивації та професійного зростання співробітників. Банк прагне створювати стабільне, безпечне та інклюзивне робоче середовище, у якому працівники мають рівні можливості для кар'єрного розвитку, справедливу винагороду, доступ до навчання та психологічної підтримки.

Оплата праці та система мотивації

ПУМБ щорічно здійснює перегляд рівня оплати праці співробітників відповідно до ринкових умов, результатів діяльності та рівня інфляції.

У 2025 році загальнобанківський перегляд окладів охопив 97% персоналу. Середній рівень підвищення заробітної плати склав 15%.

Для підтримки результативності та залученості працівників упродовж року діяли:

- 34 схеми квартального преміювання;
- 16 схем щомісячного преміювання;
- 10 додаткових мотиваційних програм і акцій, спрямованих на підтримку продажів та розвиток бізнесу.

Показник плинності персоналу у 2025 році склав 16,5% (для порівняння: 13,5% у 2024 році та 13,6% у 2023 році).

Кар'єрний розвиток та внутрішня мобільність

У ПУМБ діють програми кар'єрного розвитку для різних категорій персоналу. Банк впровадив системний підхід до внутрішньої мобільності, який забезпечує можливості

як вертикального, так і горизонтального професійного розвитку співробітників між підрозділами та напрямками діяльності.

Інформація про можливості розвитку доступна працівникам на спеціалізованій сторінці «Кар'єрного зростання».

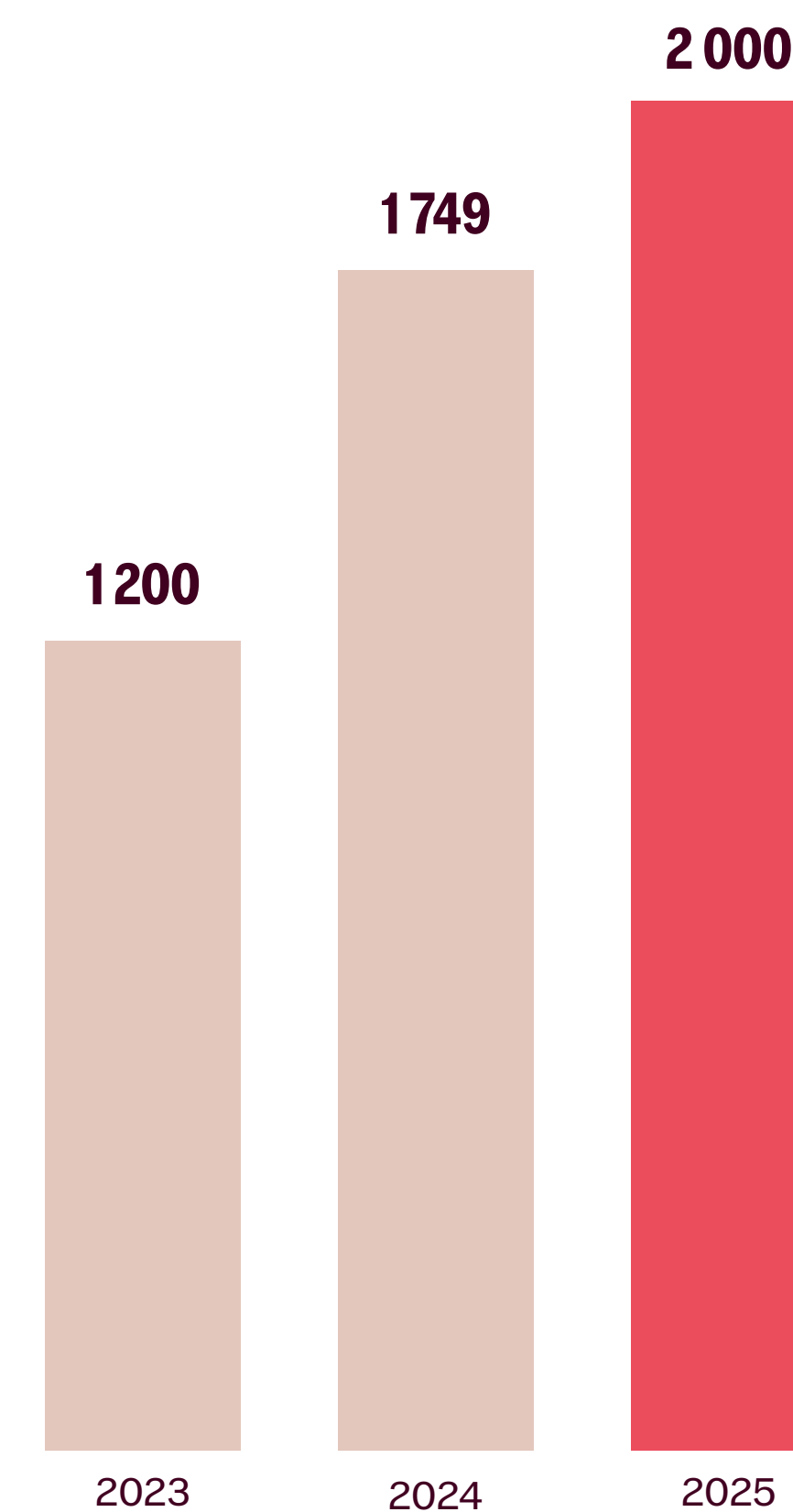
Співробітники Банку мають право брати участь у внутрішніх конкурсах на всі відкриті вакансії на рівних умовах із зовнішніми кандидатами. Водночас внутрішні кандидати мають пріоритет за умови відповідності вимогам посади.

Починаючи з шести місяців роботи в Банку, працівники можуть брати участь у конкурсах на нові ролі за умови належного виконання поточних обов'язків. Процес внутрішнього переходу є прозорим та передбачає стандартні етапи відбору.

У 2025 році:

- близько 2 000 співробітників здійснили кар'єрний перехід у межах Банку;
- 22% вакансій були закриті внутрішніми кандидатами.

ЗРОБИЛИ КАР'ЄРНИЙ КРОК У МЕЖАХ БАНКУ – ЧЕРЕЗ ГОРИЗОНТАЛЬНІ АБО ВЕРТИКАЛЬНІ ПЕРЕХОДИ, ОСІБ





Підтримка молоді та розвиток молодих фахівців

ПУМБ приділяє значну увагу підтримці молодих спеціалістів та розвитку першого професійного досвіду молоді.

У 2021 році Банк приєднався до ініціативи «Пакт заради молоді – 2025», спрямованої на створення можливостей стажування, працевлаштування та менторської підтримки студентів і випускників.

У 2025 році Банк:

- надав робочі місця 103 молодим спеціалістам;
- оформив 186 студентів;
- прийняв 88 працівників без попереднього досвіду роботи.

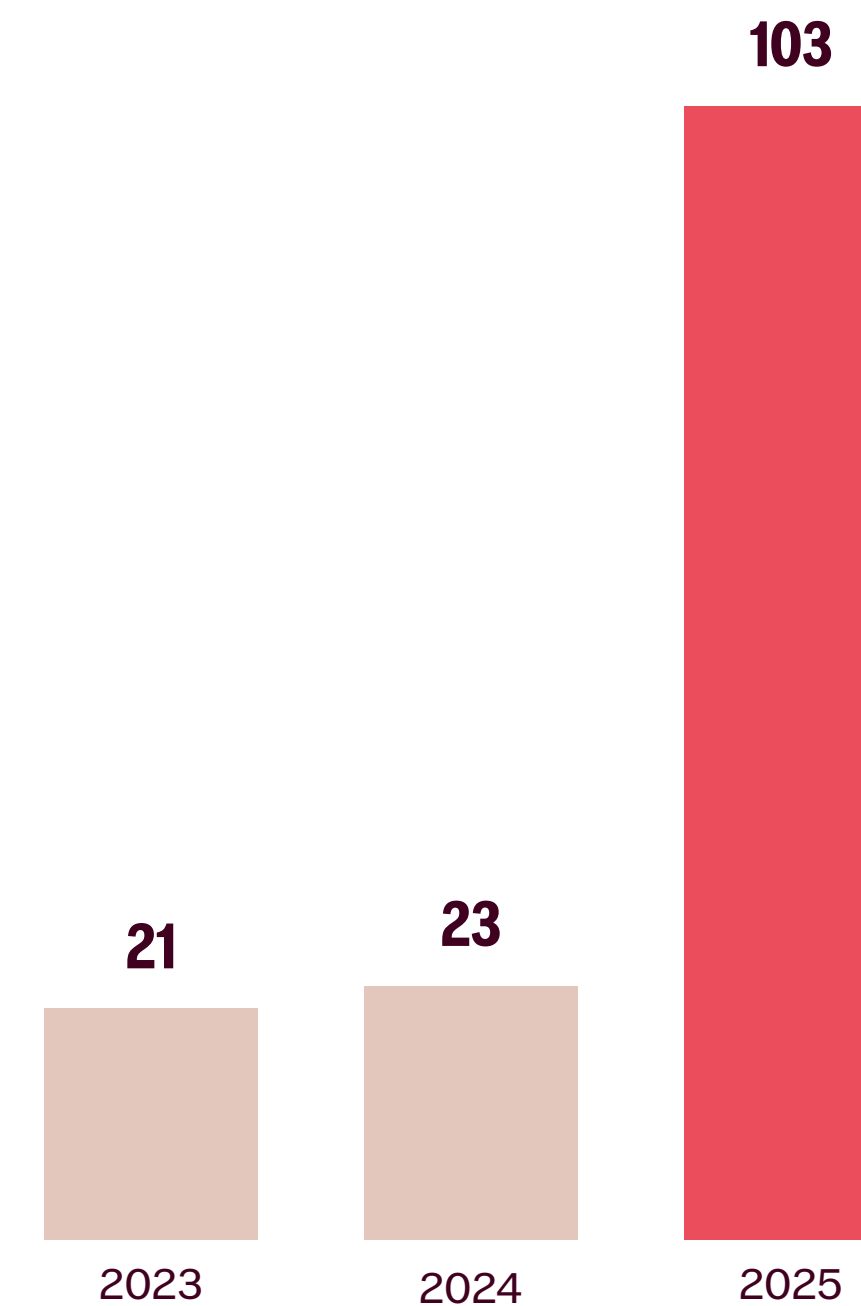
Для молоді були впроваджені програми наставництва, навчання та розвитку особистого бренду в межах employer branding-ініціатив.

Також команда Банку розвиває спеціальну платформу для студентів StudentHub PUMB, яка містить вакансії для початківців, поради рекрутерів та інструменти підтримки старту кар'єри.

У 2025 році:

- понад 600 студентів зареєструвалися на онлайн-практику;
- більше 200 студентів успішно її завершили.

МОЛОДИМ СПЕЦІАЛІСТАМ ПУМБ НАДАВ РОБОЧІ МІСЦЯ, ОСІБ



Внутрішні комунікації та визнання працівників

ПУМБ розвиває сучасні внутрішні комунікації для підтримки відкритого діалогу з працівниками.

Банк регулярно інформує співробітників через:

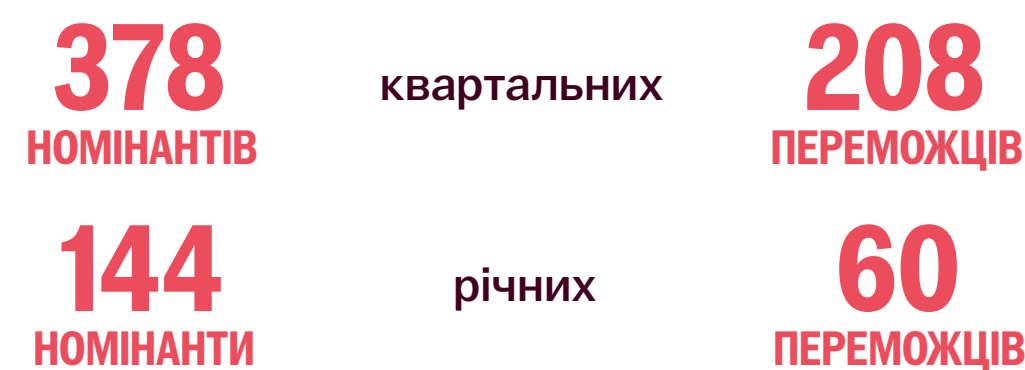
- Telegram-канал «Pumb in touch»;
- корпоративний портал;
- щотижневу розсилку «Pumb Life»;
- HR чат-бот для оперативних консультацій.

У 2025 році було проведено 4 відеоподкасти за участю топменеджменту Банку. Подкаст ПУМБ отримав нагороду як «Найкраще

корпоративне медіа України 2025». Також у 2025 році кар'єрний сайт Банку був відзначений як найкраще корпоративне медіа.

Щороку у ПУМБ проводиться конкурс «Найкращий співробітник року».

У 2025 році визначено:



Для співробітників також реалізується мотиваційний проєкт «Клієнт — моє натхнення».



Психологічна підтримка та добробут працівників

В умовах війни ПУМБ приділяє особливу увагу психологічному добробуту працівників.

У Банку функціонує сервіс психологічної підтримки спільно з компанією Wellbeing. У 2025 році співробітники отримали 1127 індивідуальних психологічних консультацій.

Також діє програма підтримки «ПУМБ, тримаймося!», яка включає:

- Telegram-канал Wewillsurvive_fuib;
- вебінари та тренінги із зовнішніми експертами;
- психологічні та розвиткові матеріали;
- аналітичну інформацію та рекомендації щодо адаптації до кризових умов.

До каналу приєдналися 1104 співробітники.

Досвід працівників та HR-репутація

ПУМБ регулярно досліджує рівень задоволеності та залученості персоналу.

У 2025 році показник eNPS (Employee Net Promoter Score) склав 64%. Працівники залишили понад 2 000 позитивних коментарів, у яких відзначали:

- стабільність Банку;
- надійність;
- людяне ставлення;
- соціальні ініціативи;
- турботу про клієнтів і співробітників.

Водночас близько 700 коментарів містили пропозиції щодо подальшого вдосконалення процесів та умов роботи.

ПУМБ

У 2025 році ПУМБ отримав низку відзнак

ТОП 50

найкращих роботодавців України за версією

Forbes
UKRAINE

robota.ua

ТОП 50

найкращих роботодавців України за версією

NV

ODGERS

ТОП 100

роботодавців України за версією

HR WISDOM SUMMIT
Люди. Середовище. Місце Сили

delo.
UA

ТОП 30

найкращих роботодавців для ветеранів за версією

Forbes
UKRAINE

Також Банк отримав нагороди у сфері HR за напрямками:



Equality
Diversity
Inclusion

DIVERSITY & INCLUSION



«CEO POKY»

РОЗВИТОК ТА НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ

GRI 2-7, GRI 3-3, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1



ПУМБ системно інвестує у професійний розвиток співробітників, формування сучасних управлінських компетенцій, розвиток цифрових навичок та створення культури безперервного навчання. Банк розглядає розвиток персоналу як одну з ключових умов сталого розвитку організації, підвищення ефективності бізнесу та забезпечення високої якості клієнтського сервісу.

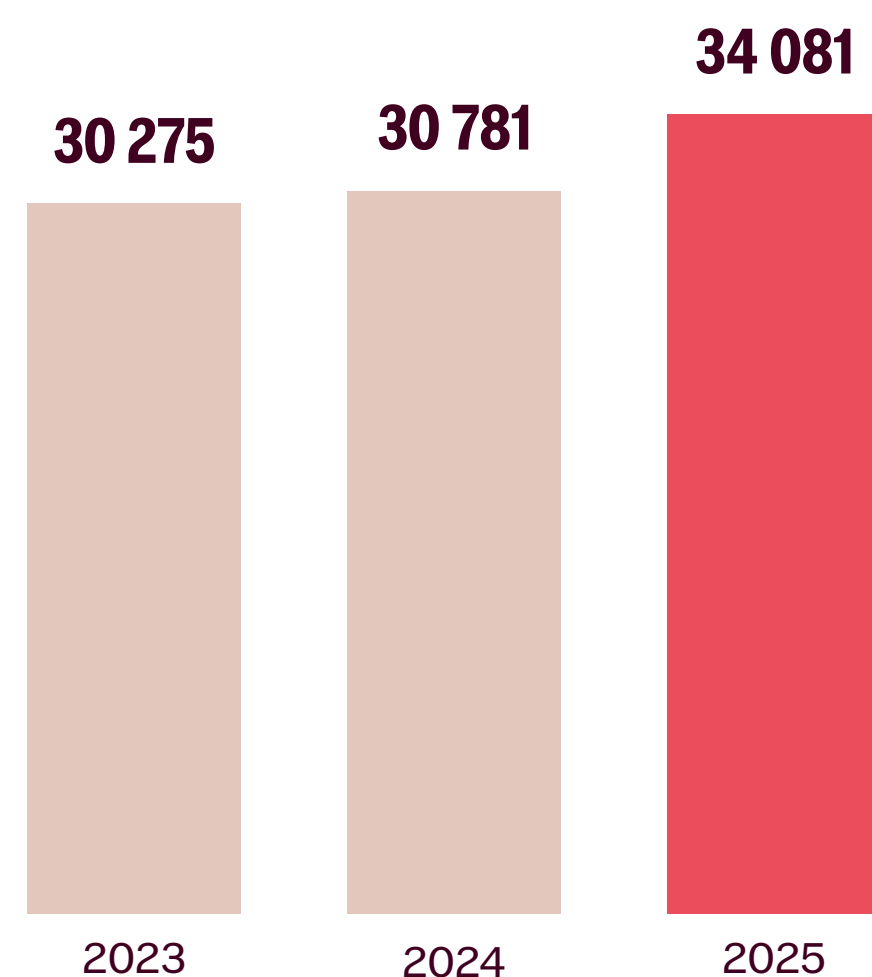
У 2025 році в ПУМБ було проведено навчальні заходи за 538 унікальними темами.

Із них:

- 436 тем реалізовано у форматі онлайн;
- 115 тем проведено в офлайн-форматі.

Загалом протягом року у навчальних програмах взяли участь 34 081 співробітник. Одне або більше навчань пройшли 5 961 працівник, що становить 77% від загальної кількості персоналу Банку.

УЧАСТЬ У НАВЧАННІ, ОСІБ



Професійний розвиток та внутрішні школи

Упродовж року ПУМБ активно розвивав формат професійних шкіл для співробітників різних напрямів діяльності. Зокрема, були реалізовані:

- Школа продуктового мислення;
- Школа Project Manager;
- Школа менеджменту для розвитку керівників;

- Школа SQL для співробітників;
- Школа майбутнього керівника для працівників, які планують розвиватися в управлінському напрямі.

Навчальні програми були спрямовані на розвиток управлінських, аналітичних, цифрових та комунікаційних компетенцій, а також на формування кадрового резерву Банку.

Культура обміну знаннями

Важливою складовою корпоративного навчання залишається внутрішня програма обміну знаннями «Свій до свого по своє».

У 2025 році внутрішні експерти Банку провели 11 вебінарів для понад 5 900 учасників. Програма сприяє поширенню професійної експертизи всередині організації, розвитку культури співпраці та підвищенню залученості працівників.

Добробут та психологічна стійкість співробітників

У 2025 році ПУМБ продовжив розвиток напряму добробуту працівників «Be Well», який спрямований на підтримку психологічної стійкості, емоційного балансу та здорового способу життя співробітників в умовах тривалого воєнного стресу.

За участі зовнішніх експертів було проведено 4 вебінари для понад 1100 учасників. Тематики заходів охоплювали:

- управління стресом;
- розвиток емоційної стійкості;
- підтримку ментального здоров'я;
- формування здорових звичок та work-life balance.

Розвиток лідерства та управлінських компетенцій

У 2025 році Банк продовжив реалізацію програм розвитку керівників та лідерських компетенцій.

У межах програми розвитку лідерів проведено 5 зустрічей на теми:

- довіри;
- ефективної комунікації;
- управління складністю;
- розвитку командної взаємодії.

Участь у програмі взяли 199 співробітників.

Також була продовжена програма «Школа менеджменту», у межах якої проведено 6 тренінгів із розвитку управлінських навичок.

Для керівників відділень Банк реалізував спеціалізовану програму «Навички розвитку співпраці з клієнтами Банку», яка включала 10 офлайн-тренінгів. Участь у програмі взяли понад 200 керуючих відділеннями.

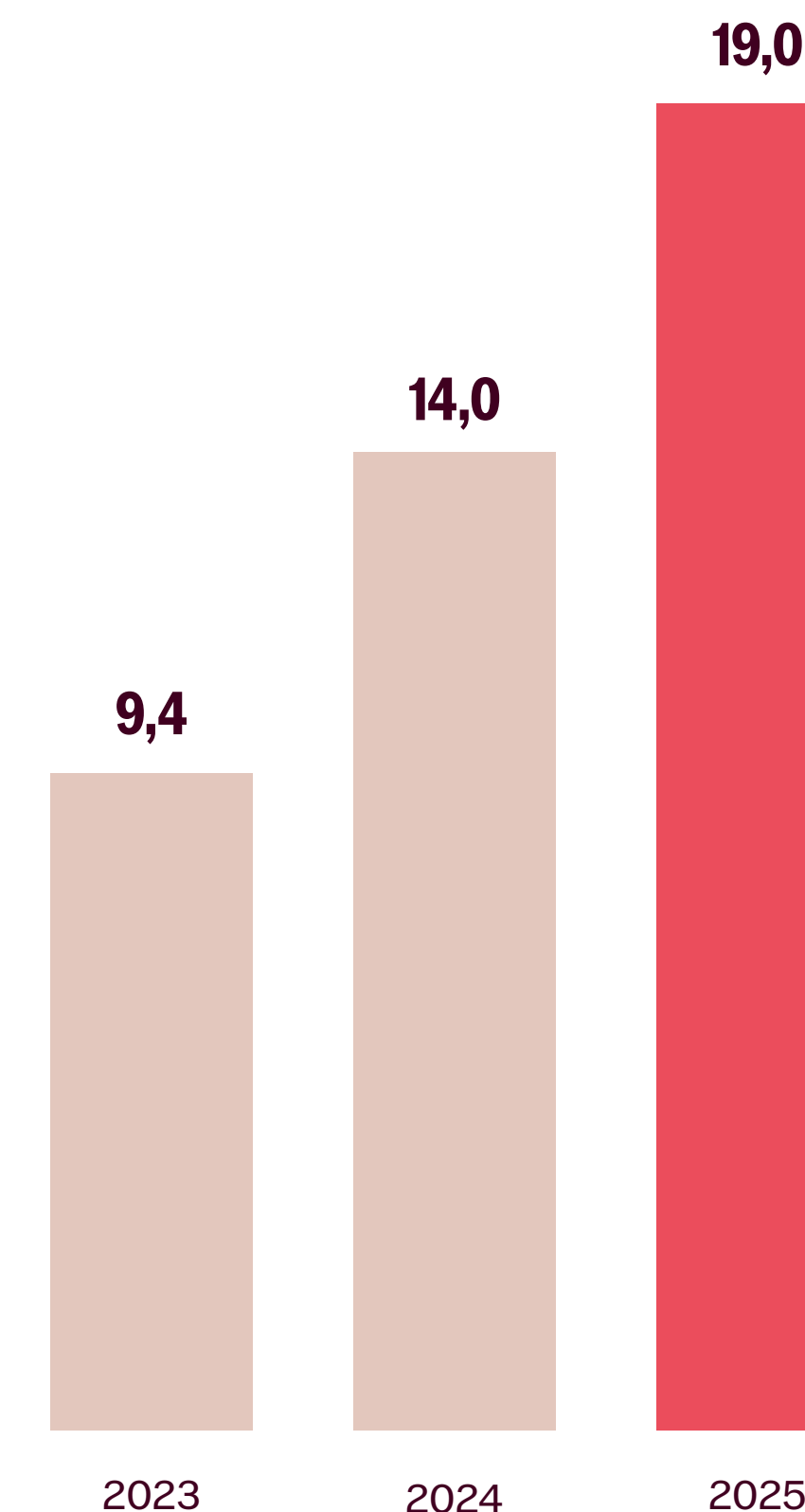
Крім того, для керівників були організовані програми на актуальні теми:

- інструменти підвищення компетентності;
- стилі лідерства;
- психологічна безпека робочого середовища;
- впливова комунікація;
- теорія поколінь.

Загалом у межах цих програм проведено 15 заходів для 960 учасників.

Інвестиції ПУМБ у розвиток і навчання співробітників у 2025 році перевищили 19 млн. грн.

ІНВЕСТИЦІЇ ПУМБ У РОЗВИТОК І НАВЧАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ, МЛН ГРН



КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО

GRI 2-13, GRI 2-23, GRI 3-3, GRI 203-1, GRI 401-1, GRI 403-6,
GRI 413-1



ПУМБ послідовно розвиває культуру корпоративного волонтерства та взаємодопомоги серед працівників, підтримуючи ініціативи, спрямовані на допомогу мобілізованим колегам, розвиток донорського руху, підтримку дітей, військових та людей, які постраждали внаслідок війни.

Правління Банку підтримує волонтерські ініціативи працівників шляхом фінансування організаційних заходів для їх реалізації, зокрема забезпечення приміщень, транспортування, придбання необхідних матеріалів та координаційної підтримки.



Підтримка мобілізованих співробітників

У 2022 році в Банку було створено Фонд допомоги мобілізованим колегам — внутрішню ініціативу, у межах якої працівники збирають кошти на закупівлю спорядження для колег і членів їхніх родин, які захищають Україну. Для посилення підтримки захисників Банк подвоює внески працівників.

На що спрямовуються кошти Фонду:

- Екіпірування та засоби захисту: закупівля бронезилетів, шоломів, плитоносок, тактичного одягу, взуття та аптечок.

- Техніка та транспорт: придбання тепловізорів і квадрокоптерів, фінансування зборів на автомобілі, а також ремонт транспорту, який використовується на фронті.
- Реабілітація та підтримка: допомога у відновленні захисників та підтримка їхніх родин.

Упродовж 2022–2025 років підтримку в межах ініціативи отримали 379 захисників — працівники Банку та члени їхніх родин. Загальна сума наданої допомоги на потреби колег-захисників перевищила 10,1 млн грн.

У 2025 році допомога надавалася за тими самими пріоритетними напрямками, що й у попередні роки: забезпечення військовослужбовців засобами захисту, спорядженням, екіпіруванням, тактичним одягом, взуттям і аптечками.

Фінансування Фонду здійснюється не лише завдяки прямим внескам працівників, а й через корпоративні ініціативи, зокрема біговий клуб PUMB RUN. Кожна пробіжка учасників клубу на дистанцію від 3 км конвертується Банком

у благодійний внесок до Фонду допомоги мобілізованим колегам. Облік тренувань ведеться через застосунок Strava.

Протягом 2025 року:

- 283 учасники клубу здійснили понад 6 тисяч пробіжок;
- було зібрано 350 тис. грн на підтримку мобілізованих колег.

Також учасники клубу долучалися до благодійних спортивних заходів, зокрема:

- Київського півмарафону Незламності Run Ukraine;
- корпоративного «Забігу Єдності» від PUMB RUN.

Крім того, у 2025 році:

- 4,2 млн грн було спрямовано на підтримку 90 працівників, які постраждали внаслідок війни;
- 1,8 млн грн банк перерахував до «Каси взаємодопомоги», подвоївши добровільні внески працівників;
- 1,5 млн грн було інвестовано в організацію літнього відпочинку для 43 дітей працівників із небезпечних регіонів.

Розвиток культури донорства

ПУМБ понад 10 років підтримує розвиток донорського руху в Україні та залучає працівників до регулярних донацій крові.

У 2025 році Банк спільно з DonorUA, Mastercard та ГО «Агенти крові» реалізував низку масштабних донорських ініціатив.

14 травня
2025 року

корпоративний «День донора»
ПУМБ *ДонорUA



30
співробітників
здали



13,5
літра
крові



90
потенційно
врятовано життів

28–29 червня
2025 року

в межах маркету «Всі. Свої»
відбулася відкрита донація
крові у рамках ініціативи
«Ми однієї крові»



101
донор долучився
до здачі крові



серпень
2025 року

представили пересувний
донорський хаб
«Теплокровні»
ПУМБ *ДонорUA *агенти
крові



172
донорів



77,4
літра
крові



516
потенційно
врятовано життів

вересень
2025 року

мобільний донорський хаб
під час «Благодійного
Weekend» у ТРЦ River Mall
ПУМБ *ДонорUA *агенти
крові



53
донорів

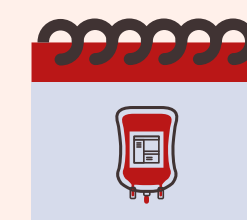


23,85
літра
крові



159
потенційно
врятовано життів

**ПІДСУМКИ 2025 РОКУ В МЕЖАХ ПРОЄКТУ
«ТЕПЛОКРОВНІ»**



19
проведено
донацій крові



344
літра
крові



765
донорів



2 295
потенційно
врятовано
життів

З листопада 2025 року ПУМБ також запустив Програму вдячності донорам крові у мобільному застосунку Банку. Донори крові — власники карток Mastercard від ПУМБ — отримали можливість користуватися спеціальними кешбеками від Банку та партнерського бізнесу.

Благодійні ініціативи та підтримка дітей

До Дня Святого Миколая ПУМБ разом із фондом «Таблеточки» реалізував благодійну ініціативу «Дарунки на здоров'я».

Співробітники, клієнти та партнери Банку зібрали **500,2 тис. грн**, а ПУМБ подвоїв внесок. У результаті було акумульовано 1 млн. грн на закупівлю ліків і витратних матеріалів для дітей, які борються з онкологічними захворюваннями.



Анастасія, 3 роки

Завдяки спільній підтримці фонд «Таблеточки» отримав можливість забезпечити необхідними медикаментами близько 100 дітей протягом двох місяців.

ПУМБ продовжує підтримувати розвиток корпоративного волонтерства як важливої складової корпоративної культури, що сприяє зміцненню командної взаємодії, соціальної відповідальності та підтримці суспільства в умовах війни.



1 МІЛЬЙОН ГРИВЕНЬ
НА ЛІКУВАННЯ ДІТЕЙ



ВІДПОВІДАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ

ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЛАНЦЮГ ПОСТАЧАННЯ

GRI 2-29, GRI 308-1, GRI 414-1



ПУМБ взаємодіє із зацікавленими сторонами на постійній основі та надає повну, достовірну та своєчасну інформацію щодо своєї діяльності, продуктів і послуг, підтримує високий рівень прозорості ведення бізнесу та забезпечує своєчасне розкриття інформації про фінансовий стан і результати діяльності. Такий підхід сприяє підвищенню прозорості, зміцненню довіри та забезпеченню сталого розвитку Банку.



ГРУПА СТЕЙКХОЛДЕРІВ	ВЗАЄМОДІЯ З БАНКОМ	ОСНОВНІ ОЧІКУВАННЯ	ВЗАЄМНИЙ ВПЛИВ
АКЦІОНЕРИ	Корпоративне управління, звітність, стратегічні рішення	Стабільні фінансові результати, прозорість, зростання вартості бізнесу	Банк забезпечує прибутковість і прозорість; акціонери визначають стратегічний напрям розвитку
КЛІЄНТИ	Банківські продукти, цифрові сервіси, фінансування	Доступ до фінансування, якість сервісу, надійність	Банк підтримує економічну діяльність клієнтів; клієнти формують попит і напрями розвитку
ПРАЦІВНИКИ	Трудові відносини, розвиток, корпоративна культура	Безпечні умови праці, розвиток, соціальні гарантії	Банк забезпечує умови та розвиток; працівники реалізують стратегію та операційну діяльність
КОНТРАГЕНТИ ТА ПАРТНЕРИ	Договірні відносини, спільні проєкти	Прозорість, надійність, довгострокова співпраця	Банк формує відповідальні бізнес-практики; партнери впливають на якість послуг
ДЕРЖАВА ТА РЕГУЛЯТОР	Регуляторна взаємодія, податки, державні програми	Дотримання законодавства, стабільність фінансової системи	Банк підтримує економіку через податки та фінансування; Регулятор визначає правила діяльності
МІЖНАРОДНІ ОРГАНІЗАЦІЇ	Програми співпраці, звітність, фінансування	Прозорість, впровадження стандартів, сталий розвиток	Банк впроваджує міжнародні практики; партнери впливають на ESG-підходи та фінансування



У 2024 році ПУМБ оновив Політику взаємодії зі стейкхолдерами відповідно до стандарту AA1000SES Stakeholder Engagement Standard та кращих міжнародних практик. 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 сталого розвитку», а також практичне втілення принципів Глобального договору ООН. Банк

приділяє значну увагу перевірці ділової репутації постачальників та контрагентів. Перевірка здійснюється Департаментом безпеки із використанням відкритих державних реєстрів та спеціалізованих інформаційних систем.

У 2025 році Банк перевіряв 3826 учасників процедур закупівель, щодо 21 учасника було виявлено негативну інформацію, за якою вжито відповідних заходів згідно внутрішніх процедур Банку.

У Банку діють критерії відбору постачальників, які передбачають відсутність зв'язків із країною-агресором та відповідність вимогам щодо управління ризиками контрагентів. Це є важливою складовою забезпечення безпеки, надійності та відповідальності ділових відносин

УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26,
GRI 2-27, GRI 3-3, GRI 201-2, GRI 205-2, GRI 206-1, GRI 418-1

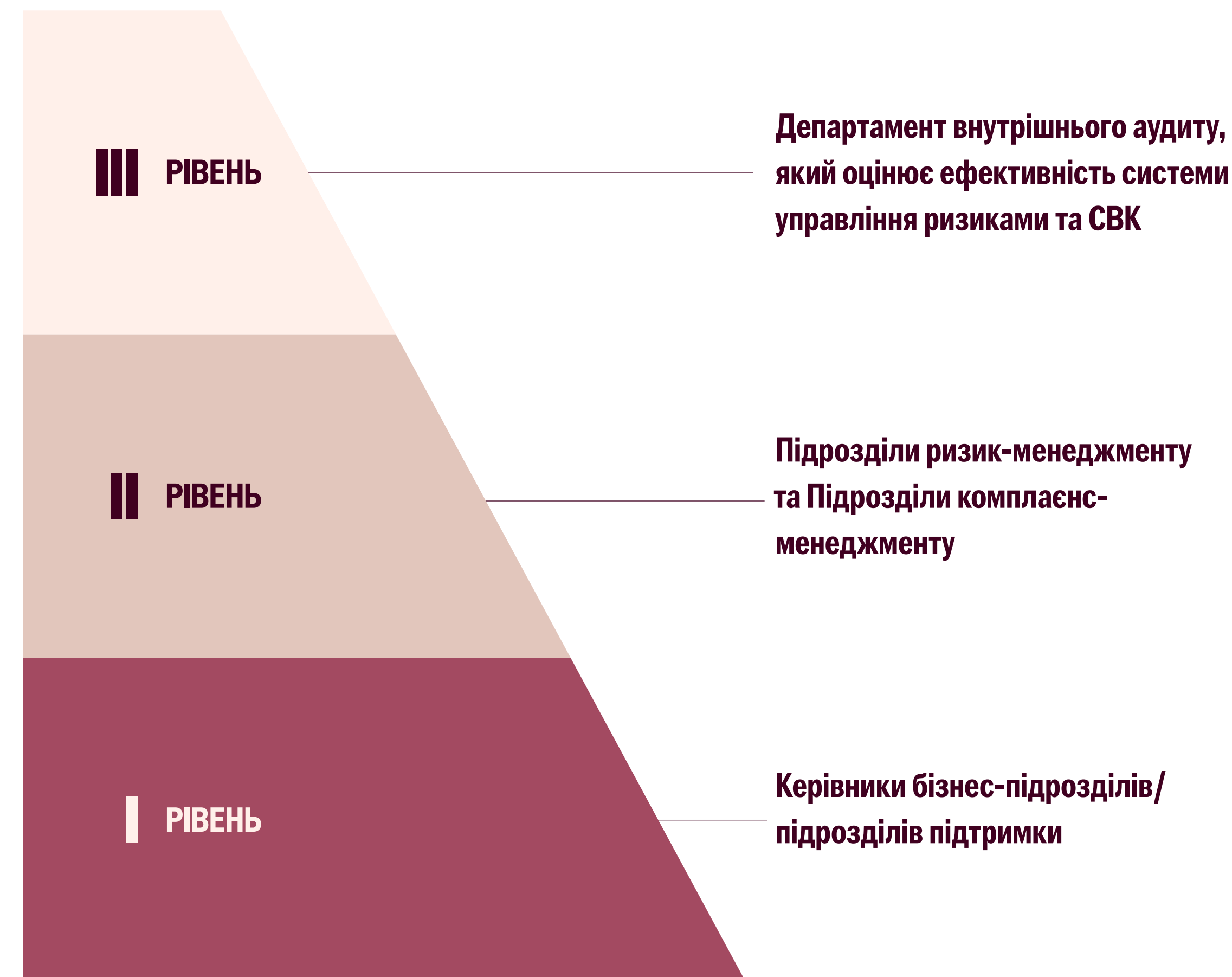


У ПУМБ функціонує ефективна система управління ризиками (СУР), яка відповідає вимогам Національного банку України, є частиною загальної системи корпоративного управління та забезпечує стабільний розвиток Банку.

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:





Банк підтримує високий рівень своєї культури управління ризиками, що забезпечує усвідомлене прийняття ризику, стійкість до зовнішніх негативних чинників і розуміє свою відповідальність перед клієнтами, акціонерами та Регулятором. Керівництво Банку демонструє, що управління ризиками є пріоритетом, а не формальністю, та створює середовище, де повідомлення про проблеми та ризику заохочується, а не карається.

Керівництво Банку з метою дотримання як керівниками Банку, так і іншими працівниками Банку культури управління ризиками створюють необхідну атмосферу (tone at the top) шляхом:

- визначення та дотримання корпоративних цінностей, а також здійснення нагляду за дотриманням таких цінностей;
- забезпечення розуміння як керівниками, так і іншими працівниками їх ролі під час управління ризиками з метою досягнення цілей діяльності Банку, а також відповідальності за порушення встановленого рівня ризик-апетиту;
- просування обізнаності щодо ризиків шляхом забезпечення систематичного інформування всіх підрозділів Банку про стратегію, політику, підходи до управління

ризиками та заохочення до вільного обміну інформацією і критичної оцінки прийняття ризиків Банком;

- керівники та працівники проінформовані про дисциплінарні санкції або інші дії, які застосовуватимуться до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Банку.

Високий рівень культури управління ризиками забезпечується шляхом проведення регулярних навчань для всіх співробітників Банку (у т.ч. нових), а також постійних комунікаційних кампаній (нарад, зустрічей тощо).

У 2025 році ПУМБ продовжив розвиток системи управління екологічними та соціальними ризиками.

Процес регламентується «Політикою управління екологічними та соціальними ризиками в ПУМБ», яка щорічно переглядається та затверджується Наглядовою радою та:

- 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» Національної установи розвитку. Оцінка проводиться відповідно до 10 Екологічних та соціальних стандартів Світового Банку (ECC).



Банк оцінює за встановленими екологічно-соціальним критеріями якість 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 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.

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

ПЛАН БЕЗПЕРЕРВНОСТІ БІЗНЕСУ

GRI 2-13, GRI 2-16



План безперервності діяльності в ПУМБ діє з 2011 року, коли в Банку була створена Система забезпечення безперервної діяльності (СЗБД). Плани ВСР (Business Continuity Planning) переглядаються на щорічній основі та є складовою системи управління операційними ризиками Банку.



Система забезпечення безперервної діяльності визначає підходи Банку до реагування на надзвичайні ситуації та забезпечує координацію взаємодії із зацікавленими сторонами в умовах кризових подій.

Основні пріоритети:

- зберегти життя та здоров'я працівників і клієнтів, в т.ч. потенційних, у період надзвичайної ситуації;
- 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.

У 2025 році ПУМБ продовжив адаптацію підходів до забезпечення безперервності діяльності з урахуванням досвіду, отриманого

під час повномасштабної війни. У Банку визначені підходи до управління критичним персоналом для забезпечення безперервного виконання критичних функцій та процесів. Упродовж року Банк оперативно реагував на поточні ризики та загрози, зокрема кіберзагрози, перебої зв'язку, ризики для персоналу та інші фактори, що можуть впливати на стабільність операційної діяльності.

Реалізовані заходи дозволяють ПУМБ забезпечувати безперервність роботи критичних процесів, підтримувати стабільність надання фінансових послуг та виконувати свої зобов'язання перед клієнтами, партнерами та державою.

пумб

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТІВКОЮ ДЕРЖАВИ У ВОЄННИЙ ЧАС

GRI 203-1, GRI 203-2



Починаючи з 2023 року ситуацію щодо перевезення готівки та цінностей здебільшого вдалося стабілізувати. Точкове управління маршрутами інкасації зберігалось переважно на напрямках, наближених до лінії бойового зіткнення.

Водночас ключові виклики для підрозділів інкасації залишалися актуальними і у 2025 році.

Серед них:

- евакуація цінностей Банку та працівників із зон бойових дій в умовах постійних обстрілів, бомбардувань і замінованих транспортних шляхів;
- забезпечення підкріплення готівкою банкоматів та відділень Банку, зокрема в регіонах підвищеного ризику;
- адаптація логістичних схем постачання іноземної готівки;
- впровадження додаткових заходів безпеки для співробітників під час пересування та проходження блокпостів;
- забезпечення необхідного обсягу готівки для безперервного обслуговування клієнтів;
- прискорений перехід на електронний документообіг, формування, підписання та зберігання електронних документів для захисту персональних даних клієнтів.

ПУМБ продовжував забезпечувати безперервність роботи інкасації та доступність

готівкових коштів навіть в умовах підвищених безпекових ризиків і нестабільної інфраструктури.

Починаючи з 2024 року Банк також посилює роботу над підвищенням ефективності

підрозділів інкасації, зокрема із застосуванням інструментів автоматизації та технологій штучного інтелекту для оптимізації логістичних процесів і підвищення рівня безпеки.



пумб

БЕЗПЕКА ДАНИХ, ЛЮДЕЙ І МАЙНА

GRI 2-23, GRI 3-3, GRI 205-2, GRI 206-1, GRI 403-2, GRI 418-1



ПУМБ приділяє пріоритетну увагу безпеці людей, коштів, цінностей, майна та інформації. В умовах воєнного стану Банк послідовно посилює системи фізичної, інформаційної та кібербезпеки, забезпечуючи безперервність роботи сервісів і захист клієнтів від шахрайства та кіберзагроз.

У 2025 році особлива увага приділялася протидії шахрайським схемам, пов'язаним із:

- соціальною інженерією;
- фальшивими зборами коштів для військових;
- шахрайством під час оренди житла для внутрішньо переміщених осіб;
- цифровими фінансовими злочинами.

Банк посилив захист від DDoS-атак та регулярно проводив перевірки клієнтських сервісів на наявність вразливостей і кіберризиків.

У 2025 році не було зафіксовано жодного кіберінциденту, який би вплинув на:

- конфіденційність даних;
- цілісність інформаційних систем;
- доступність банківських сервісів для клієнтів.

Завдяки роботі Антифрод-команди у 2025 році вдалося попередити шахрайські операції та зберегти близько **350 млн. грн коштів клієнтів**, на які намагалися посягнути зловмисники.

Безпека працівників і клієнтів в умовах війни

У 2025 році Служба безпеки ПУМБ реалізувала низку додаткових заходів для підвищення рівня захисту працівників, клієнтів та майна Банку в умовах воєнного стану.

Зокрема:

- впроваджено автоматизовану систему оповіщення працівників і клієнтів про воєнні ризики в офісах та відділеннях;
- реалізовано додаткові протоколи безпеки для підвищення рівня особистої безпеки співробітників і клієнтів;
- посилено контроль безпеки в операційних процесах Банку.



Також у 2025 році Банк підвищив швидкість та точність перевірки контрагентів у межах процедур закупівель, удосконаливши систему управління ризиками та комплаєнс-контролю.

Співпраця у сфері кібербезпеки

Служба безпеки ПУМБ активно співпрацює з Кіберполіцією України для виявлення та протидії злочинним угрупованням у сфері кіберзлочинності.

Експерти Банку також беруть участь у професійних ініціативах Української міжбанківської асоціації членів платіжних систем ЄМА, спрямованих на:

- протидію фінансовому шахрайству;
- підвищення рівня кібербезпеки;
- розвиток безпечних безготівкових розрахунків в Україні.

ПУМБ і надалі розвиватиме комплексну систему захисту даних, людей та майна, забезпечуючи високий рівень безпеки для клієнтів, працівників і партнерів Банку.

ПАРТНЕРСТВО З ФГВФО

GRI 2-6, GRI 2-23, GRI 3-3, GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 417-1



У 2025 році ПУМБ продовжив активну співпрацю з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО), забезпечуючи стабільність фінансової системи та захист прав вкладників в умовах воєнного стану.

Банк виконує функцію Банку-агента ФГВФО, здійснюючи виплати гарантованих державою компенсацій клієнтам неплатоспроможних банків. Така співпраця сприяє підтриманню довіри населення до банківської системи України та забезпечує безперервний доступ громадян до власних коштів.

Упродовж 2025 року ПУМБ за рахунок коштів, отриманих від ФГВФО, здійснив виплати: 382 вкладникам неплатоспроможних банків на загальну суму понад 14,7 млн грн



Після отримання компенсацій 21 особа вирішила продовжити співпрацю з ПУМБ та стала клієнтами Банку, що свідчить про високий рівень довіри до Банку та якості його сервісу.

ПУМБ також сумлінно виконує свої зобов'язання перед системою гарантування вкладів. У 2025 році банк сплатив до ФГВФО регулярні збори у розмірі 364,2 млн. грн.

Співпраця з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб є важливою складовою відповідального ведення бізнесу та підтримки фінансової стійкості держави. Банк і надалі сприятиме захисту інтересів вкладників, забезпеченню прозорості банківської системи та зміцненню довіри клієнтів до фінансового сектору України.

ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 419-1

16



ПУМБ дотримується високих стандартів корпоративної етики, доброчесності, прозорості та відповідального ведення бізнесу у взаємодії з клієнтами, працівниками, партнерами, постачальниками та суспільством. Принципи етичної поведінки, законності, дотримання прав людини, неприйняття корупції та відповідального корпоративного управління закріплені у Кодексі корпоративної етики ПУМБ, який є обов'язковим для виконання всіма працівниками Банку.



У 2025 році Банк оновив Кодекс корпоративної етики з урахуванням кращих практик корпоративного управління та вимог Національного банку України.

ПУМБ дотримується принципу нульової толерантності до корупції, хабарництва та будь-яких проявів недоброчесної поведінки. У Банку діє комплексна система управління комплаєнс-ризиками та запобігання корупції, яка включає:

- Антикоруційну програму АТ «ПУМБ»;
- Політику антимонопольного комплаєнсу;

- механізми управління конфліктом інтересів;
- процедури декларування зовнішньої діяльності персоналу;
- правила вручення та отримання подарунків і запрошень;
- систему комплаєнс-контролю та внутрішнього моніторингу;
- процедури перевірки ділової репутації контрагентів і постачальників.

Антикоруційна програма Банку визначає правила та процедури щодо виявлення, запобігання та протидії корупції у всіх сферах

діяльності Банку та розроблена відповідно до вимог законодавства України, нормативних актів НБУ та внутрішніх документів Банку. У 2025 році також було оновлено Політику антимонопольного комплаєнсу та внутрішні процедури щодо контролю використання закритої інформації для забезпечення доброчесної конкуренції та захисту конфіденційних даних.

У Банку функціонує незалежна комплаєнс-функція у межах системи внутрішнього контролю, яка забезпечує контроль комплаєнс-ризиків, ризиків порушення законодавства, конфлікту інтересів, недотримання внутрішніх політик та вимог корпоративної етики. Управління комплаєнс-контролю звітує Правлінню та Наглядовій раді Банку.

Контроль за реалізацією Антикоруційної програми здійснює Уповноважений з реалізації Антикоруційної програми — заступник Голови Правління Банку, якому підпорядковано Департамент безпеки. Уповноважений

забезпечує розробку, актуалізацію та впровадження Антикорупційної програми, координує реалізацію антикорупційних заходів та щорічно звітує Правлінню і Наглядовій раді Банку щодо результатів її виконання.

Керівництво Банку підтримує принципи доброчесності та бере участь у розвитку внутрішніх політик і процедур у сфері корпоративної етики та комплаєнсу. У ПУМБ створений та діє Комітет з етики та ділової поведінки, до складу якого входять топменеджери Банку. Головою Комітету є Директор з роботи з персоналом. У 2025 році було оновлено Положення про Комітет з етики та ділової поведінки. Основною метою діяльності Комітету є забезпечення реалізації у ПУМБ єдиних стандартів і принципів бізнесів SCM у сфері корпоративної етики та ділової поведінки.

З березня 2014 року ПУМБ приєднався до проєкту «Довіра», метою якого є просування та зміцнення норм і стандартів ділової етики в компаніях SCM. У межах проєкту функціонує Лінія довіри — прямий канал зворотного зв'язку,

через який працівники можуть повідомляти про порушення Кодексу корпоративної етики, внутрішніх політик або інші прояви недоброчесної поведінки.

У 2025 році на Лінію довіри надійшло 21 звернення, з яких 14 не підтвердилися. Більшість звернень стосувалася можливих порушень у сфері управління персоналом — 11 звернень, з яких 8 не підтвердилися. Усі кейси були своєчасно розглянуті та врегульовані відповідно до внутрішніх процедур Банку, повторних звернень не зафіксовано.

Окремо у 2025 році на Лінію довіри надійшло одне повідомлення щодо потенційних корупційних дій працівників Банку. За результатами перевірки зазначена інформація не підтвердилася.

Для забезпечення прозорості закупівель у ПУМБ діє Тендерна комісія та регламентовані процедури вибору постачальників і підрядників. Банк проводить перевірку контрагентів із використанням відкритих державних реєстрів

та спеціалізованих систем перевірки ділової репутації. З початку повномасштабної війни ПУМБ відмовився від співпраці з контрагентами, пов'язаними з державою-агресором. У разі виявлення зв'язків із росією або білоруссю контрагенти не допускаються до участі у тендерних процедурах Банку.

ПУМБ приділяє значну увагу навчанню працівників у сфері комплаєнсу та протидії корупції. Усі співробітники регулярно проходять обов'язкове навчання щодо вимог комплаєнсу, корпоративної етики та антикорупційного законодавства. У 2025 році оновлений електронний курс з комплаєнсу пройшли понад 85% працівників Банку.

Управління комплаєнс-контролю також здійснює моніторинг дотримання принципів доброчесності в обслуговуванні клієнтів, захисту банківської таємниці, відповідності продуктів і послуг очікуванням клієнтів та контролює достовірність, повноту й

своєчасність розкриття інформації відповідно до вимог законодавства.

У 2025 році Банк продовжив імплементацію вимог українського законодавства у сфері відкритого банкінгу відповідно до Директиви ЄС PSD2. Відкритий банкінг передбачає безпечний та структурований обмін даними між надавачами платіжних послуг через спеціалізовані інтерфейси (API), що здійснюється виключно за згодою користувача.

ПУМБ забезпечує функціонування систем внутрішнього контролю, управління операційними ризиками та механізмів розслідування потенційних порушень незалежно від рівня посади чи статусу залучених осіб.

У 2025 році ПУМБ не зафіксував підтверджених випадків корупційних правопорушень або фактів кримінального переслідування працівників Банку у зв'язку з корупційними діями.

СТАНДАРТ GRI	№ РОЗКРИТТЯ	НАЗВА РОЗКРИТТЯ	РОЗТАШУВАННЯ У ЗВІТІ
GRI 2: ЗАГАЛЬНІ РОЗКРИТТЯ 2021	2-1	Організаційні деталі	Акціонерне товариство «Перший Український Міжнародний Банк» (ПУМБ), вул. Андріївська, 4, м. Київ, 04070, Україна.
	2-2	Суб'єкти, включені до звітності організації зі сталого розвитку	Звіт охоплює діяльність АТ «ПУМБ»
	2-3	Звітний період, частота та контактна інформація	Звітний період: 01.01.2025–31.12.2025; частота звітування: щорічно
	2-5	Зовнішня перевірка	Незалежна зовнішня верифікація звіту не здійснювалася
	2-6	Діяльність, ланцюжок створення вартості та інші ділові відносини	РИНКОВЕ ВИЗНАННЯ ТА ФІНАНСОВІ ПРОДУКТИ, с. 7; ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ІННОВАЦІЇ, с. 8; ПІДТРИМКА БІЗНЕСУ, с. 16–18; РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА, с. 19–20; ПАРТНЕРСТВО З ФГВФО, с. 62.
	2-7	Працівники	БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ ТА РОЗВИТОК КУЛЬТУРИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ПУМБ, с. 32-33 ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44 МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47 РОЗВИТОК ТА НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ, с. 48-49
	2-12	Роль найвищого органу управління у нагляді за управлінням впливами	УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58

СТАНДАРТ GRI	№ РОЗКРИТТЯ	НАЗВА РОЗКРИТТЯ	РОЗТАШУВАННЯ У ЗВІТІ
	2-13	Делегування відповідальності за управління впливами	УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56–58; ПЛАН БЕЗПЕРЕРВНОСТІ БІЗНЕСУ, с. 59; ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63–64
	2-16	Повідомлення про критичні проблеми	ПЛАН БЕЗПЕРЕРВНОСТІ БІЗНЕСУ, с. 59; УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56–58
	2-19	Політика винагороди	МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47
	2-20	Процес визначення винагороди	МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47
	2-22	Заява про стратегію сталого розвитку	ЗВЕРНЕННЯ ГОЛОВИ ПРАВЛІННЯ АТ «ПУМБ», с.3
	2-23	Політичні зобов'язання	ВНЕСОК ПУМБ У ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ООН (SDGs), с.4 БЕЗБАР'ЄРНОСТІ ТА РОЗВИТОК КУЛЬТУРИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ПУМБ, с. 32-33 ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44 КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО, с. 50-52 УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58 БЕЗПЕКА ДАНИХ, ЛЮДЕЙ І МАЙНА, с. 61 ПАРТНЕРСТВО З ФГВФО, с. 62 ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64
	2-24	Впровадження політичних зобов'язань	ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44 УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58 ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64

СТАНДАРТ GRI	№ РОЗКРИТТЯ	НАЗВА РОЗКРИТТЯ	РОЗТАШУВАННЯ У ЗВІТІ
	2-25	Членство в асоціаціях	УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58 ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64
	2-26	Механізми звернення за консультаціями та повідомлення про порушення	УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58 ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64
	2-27	Дотримання законодавства та нормативних вимог	УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58 ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64
	2-28	Членство в асоціаціях	СОЦІАЛЬНІ ІНІЦІАТИВИ ТА СТАЛИЙ РОЗВИТОК, с.9
	2-29	Підхід до взаємодії зі стейкхолдерами	НАГОРОДИ ТА ВИЗНАННЯ, с. 7-9 КЛІЄНТСЬКИЙ ДОСВІД, с. 34-37 ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЛАНЦЮГ ПОСТАЧАННЯ, с. 54-55
	2-30	Колективні договори	ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44

СТАНДАРТ GRI	№ РОЗКРИТТЯ	НАЗВА РОЗКРИТТЯ	РОЗТАШУВАННЯ У ЗВІТІ
GRI 3: СУТТЄВІ ТЕМИ 2021	3-3	Управління суттєвими темами	ВНЕСОК ПУМБ У ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ООН (SDGs), с.4 НАГОРОДИ ТА ВИЗНАННЯ, с. 7-9 РИНКОВЕ ВИЗНАННЯ ТА ФІНАНСОВІ ПРОДУКТИ, с.7 ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ІННОВАЦІЇ, с.8 СОЦІАЛЬНІ ІНІЦІАТИВИ ТА СТАЛИЙ РОЗВИТОК, с.9 ПІДТРИМКА БІЗНЕСУ, с. 16-18 БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ ТА РОЗВИТОК КУЛЬТУРИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ПУМБ, с. 32-33 КЛІЄНТСЬКИЙ ДОСВІД, с. 34-37 ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44 МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47 РОЗВИТОК ТА НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ, с. 48-49 КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО, с. 50-52 УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58 БЕЗПЕКА ДАНИХ, ЛЮДЕЙ І МАЙНА, с. 61 ПАРТНЕРСТВО З ФГВФО, с. 62
GRI 201: ЕКОНОМІЧНА РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ 2016	201-1	Пряма економічна вартість, створена та розподілена	СПЛАТА ПОДАТКІВ, с. 16 ПІДТРИМКА БІЗНЕСУ, с. 16-18 РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА, с. 19-20 ПАРТНЕРСТВО З ФГВФО, с. 62
	201-2	Фінансові наслідки та інші ризики та можливості, пов'язані зі зміною клімату	ЕНЕРГЕТИЧНА СТІЙКІСТЬ ІНФРАСТРУКТУРИ, с.14 УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58

СТАНДАРТ GRI	№ РОЗКРИТТЯ	НАЗВА РОЗКРИТТЯ	РОЗТАШУВАННЯ У ЗВІТІ
GRI 203: НЕПРЯМІ ЕКОНОМІЧНІ ВПЛИВИ 2016	203-1	Пряма економічна вартість, створена та розподілена	ПІДТРИМКА БІЗНЕСУ, с. 16-18 РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА, с. 19-20 ОСВІТНІ ПРОЄКТИ, с. 21 ІНТЕГРАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ, с. 22-24 ДОПОМОГА ПОРАНЕНИМ, с. 25-26 КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО, с. 50-52 ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТІВКОЮ ДЕРЖАВИ У ВОЄННИЙ ЧАС, с. 60 ПАРТНЕРСТВО З ФГВФО, с. 62
	203-2	Значні непрямі економічні впливи	ПІДТРИМКА ЕНЕРГЕТИЧНОЇ СТІЙКОСТІ ТА «ЗЕЛЕНОГО» ПЕРЕХОДУ, с.11 СПЛАТА ПОДАТКІВ, с. 16 ПІДТРИМКА БІЗНЕСУ, с. 16-18 РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА, с. 19-20 ОСВІТНІ ПРОЄКТИ, с. 21 ІНТЕГРАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ, с. 22-24 ДОПОМОГА ПОРАНЕНИМ, с. 25-26 ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТІВКОЮ ДЕРЖАВИ У ВОЄННИЙ ЧАС, с. 60
GRI 205: ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ 2016	205-1	Оцінка ризиків, пов'язаних із корупцією	ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64
	205-2	Комунікація та навчання щодо антикорупційних політик і процедур	УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58 ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64
	205-3	Підтверджені випадки корупції та вжиті заходи	ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64

СТАНДАРТ GRI	№ РОЗКРИТТЯ	НАЗВА РОЗКРИТТЯ	РОЗТАШУВАННЯ У ЗВІТІ
GRI 206: ПЕРЕШКОДЖАННЯ КОНКУРЕНЦІЇ 2016	206-1	Юридичні дії через антиконкурентну поведінку, антимонопольну та монопольну діяльність	ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64
GRI 207: ОПОДАТКУВАННЯ 2019	207-1	Підхід до оподаткування	СПЛАТА ПОДАТКІВ, с. 16
GRI 302: ЕНЕРГІЯ 2016	302-1	Споживання енергії в межах організації	ЕФЕКТИВНЕ ВИКОРИСТАННЯ РЕСУРСІВ ТА ЗНИЖЕННЯ ВПЛИВУ НА ДОВКІЛЛЯ, с. 12-13 ЕНЕРГЕТИЧНА СТІЙКІСТЬ ІНФРАСТРУКТУРИ, с.14
	302-4	Скорочення споживання енергії	ЕФЕКТИВНЕ ВИКОРИСТАННЯ РЕСУРСІВ ТА ЗНИЖЕННЯ ВПЛИВУ НА ДОВКІЛЛЯ, с.12-13
GRI 306: ВІДХОДИ 2020	306-1	Утворення відходів та значні впливи, пов'язані з відходами	ЕФЕКТИВНЕ ВИКОРИСТАННЯ РЕСУРСІВ ТА ЗНИЖЕННЯ ВПЛИВУ НА ДОВКІЛЛЯ, с.12-13
GRI 401: ЗАЙНЯТІСТЬ 2016	401-1	Найм нових працівників та плинність кадрів	ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44 МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47 КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО, с. 50-52
	401-2	Пільги, що надаються працівникам	ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44 МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47
	401-3	Відпустка у зв'язку з народженням дитини	МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47

СТАНДАРТ GRI	№ РОЗКРИТТЯ	НАЗВА РОЗКРИТТЯ	РОЗТАШУВАННЯ У ЗВІТІ
GRI 403: ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА ПРАЦІВНИКІВ 2018	403-1	Система управління охороною праці	ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44
	403-2	Виявлення небезпек, оцінка ризиків та розслідування інцидентів	ОХОРОНА ПРАЦІ, с. 44 БЕЗПЕКА ДАНИХ, ЛЮДЕЙ І МАЙНА, с. 61
	403-5	Навчання працівників з охорони праці	ОХОРОНА ПРАЦІ, с. 44
	403-6	Зміцнення здоров'я працівників	МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47; КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО, с. 50-52
GRI 404: НАВЧАННЯ ТА РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ 2016	404-1	Середня кількість годин навчання на одного працівника	ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44 РОЗВИТОК ТА НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ, с. 48-49
	404-2	Програми підвищення кваліфікації працівників	ІНТЕГРАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ, с. 22-24 КЛІЄНТСЬКИЙ ДОСВІД, с. 34-37 РОЗВИТОК ТА НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ, с. 48-49
	404-3	Оцінка результативності та розвитку кар'єри	МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47 РОЗВИТОК ТА НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ, с. 48-49
GRI 405: РІЗНОМАНІТТЯ ТА РІВНІ МОЖЛИВОСТІ 2016	405-1	Різноманітність органів управління та працівників	ІНТЕГРАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ, с. 22-24 БЕЗБАР'ЄРНОСТЬ ТА РОЗВИТОК КУЛЬТУРИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ПУМБ, с. 32-33 ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44 МОТИВАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ, с. 45-47 РОЗВИТОК ТА НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ, с. 48-49
GRI 406: НЕДИСКРИМІНАЦІЯ 2016	406-1	Випадки дискримінації та вжиті коригувальні дії	БЕЗБАР'ЄРНОСТЬ ТА РОЗВИТОК КУЛЬТУРИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ПУМБ, с. 32-33 ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, с. 38-44

СТАНДАРТ GRI	№ РОЗКРИТТЯ	НАЗВА РОЗКРИТТЯ	РОЗТАШУВАННЯ У ЗВІТІ
GRI 413: МІСЦЕВІ ГРОМАДИ 2016	413-1	Операції із залученням місцевих громад, оцінкою впливу та програмами розвитку	СОЦІАЛЬНІ ІНІЦІАТИВИ ТА СТАЛИЙ РОЗВИТОК, с.9 ПІДТРИМКА БІЗНЕСУ, с. 16-18 РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА, с. 19-20 ОСВІТНІ ПРОЄКТИ, с. 21 ІНТЕГРАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ, с. 22-24 ДОПОМОГА ПОРАНЕНИМ, с. 25-26 БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ ТА РОЗВИТОК КУЛЬТУРИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ В ПУМБ, с. 32-33 КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО, с. 50-52
GRI 414: СОЦІАЛЬНА ОЦІНКА ПОСТАЧАЛЬНИКІВ 2016	414-1	Нові постачальники, перевірені за соціальними критеріями	ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЛАНЦЮГ ПОСТАЧАННЯ, с. 54-55
GRI 416: ЗДОРОВ'Я ТА БЕЗПЕКА СПОЖИВАЧІВ 2016	416-1	Оцінювання впливу продукції та послуг на здоров'я та безпеку	КЛІЄНТСЬКИЙ ДОСВІД, с. 34-37
GRI 417: МАРКЕТИНГ ТА МАРКУВАННЯ 2016	417-1	Вимоги до інформації про продукти та послуги	КЛІЄНТСЬКИЙ ДОСВІД, с. 34-37 ПАРТНЕРСТВО З ФГВФО, с. 62
GRI 418: КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ДАНИХ КЛІЄНТІВ 2016	418-1	Обґрунтовані скарги щодо порушення конфіденційності даних клієнтів	КЛІЄНТСЬКИЙ ДОСВІД, с. 34-37 УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ, с. 56-58 БЕЗПЕКА ДАНИХ, ЛЮДЕЙ І МАЙНА, с. 61
GRI 419: СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНА ВІДПОВІДНІСТЬ 2016	419-1	Недотримання соціально-економічного законодавства та нормативних вимог	ЕТИКА, КОМПЛАЄНС ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ, с. 63-64

ПУМБ
ЦЕ БАНК, ТІЛЬКИ ВИГІДНИЙ