

Звіт про прогрес

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

за 2023 рік



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

Шановна пані Оджіамбо,

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

ПУМБ публікує Звіт про прогрес для всіх зацікавлених сторін з 2015 року. 2023 рік став роком загартованості, підтвердженням професійності та свідченням єдності команди. ПУМБ вдалось зберегти лідерські позиції на ринку за всіма ключовими показниками. У 2023 році ПУМБ акцентував увагу на діджиталізації власних продуктів. У розвиток напрямку Digital було інвестовано 649 млн грн, і ще 421 млн грн – у стабільність та безпеку IT-інфраструктури: програмне забезпечення, сервери, нові ліцензії, мережеве обладнання. Це дозволило збільшити долю цифрових клієнтів за рік до 60% (+20%). Також для забезпечення стабільності обслуговування ПУМБ переніс центр обробки даних до Європи. Додатково були встановлені генератори в ЦОД, у відділеннях та офісах.

За даними дослідницької компанії CBR, виріс рівень довіри до бренду ПУМБ: банк значно покращив свою позицію, піднявшись з 6-го місця на 4-те у 2023 році. Українці відзначили ПУМБ як банк якому вони довіряють та готові співпрацювати. Також за результатами зовнішнього дослідження заміру лояльності клієнтів компанією InMind, ПУМБ входить у ТОП 3 лідерів ринку за рівнем NPS.

На даний момент ПУМБ у 2 рази перевищує норми НБУ з ліквідності та у 2,5 рази перевищує норми НБУ з достатності капіталу. Це підкреслює фінансову стійкість ПУМБ та готовність до подолання нових викликів.

Вже 33 роки ПУМБ веде бізнес відповідально, інвестуючи в гармонійний розвиток фінансової установи – реалізацію бізнес-можливостей, отримання високого фінансового результату та посилення позитивного соціального впливу. У 2023 році фінансування соціальних ініціатив сягнуло понад 243,9 млн. Основні зусилля були направлені на підтримку співробітників і клієнтів, захисників, бізнесу і держави, допомогу пораненим і просування донорства крові. У Звіті про прогрес ви дізнаєтесь наші конкретні дії за 2023 рік.

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

Сергій Черненко,
Голова Правління АТ «ПУМБ»



ЗМІСТ

4 ПРО ПУМБ

6 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ БАНКУ

7 СТАЛИЙ РОЗВИТОК ПУМБ

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

9 ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ

10 Корпоративна етика

11 Розвиток бізнес-середовища

- ✓ Сплата податків
- ✓ План безперервності бізнесу
- ✓ Підтримка бізнесу
- ✓ Освітні та культурні проєкти
- ✓ Фінансова грамотність
- ✓ Допомога пораненим
- ✓ Розвиток партнерства

20 Клієнтоцентрична модель бізнесу

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

27 Клієнтський досвід

29 ПРИНЦИПИ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

30 Рівні права та можливості

31 Охорона праці

32 Розвиток та навчання персоналу

33 Мотивація та підтримка персоналу

34 Корпоративне волонтерство

36 ЕКОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ

38 ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ



ПРО ПУМБ

Перший Український Міжнародний Банк – це великий і надійний приватний банк, ровесник незалежної України, який вже 33 роки працює на українському фінансовому ринку, надає клієнтам якісні банківські послуги та постійно удосконалює сервіс. ПУМБ входить у десятку найбільших банків України за ключовими фінансовими показниками. ПУМБ є універсальним банком, діяльність якого зосереджена на комерційних, роздрібних та інвестиційно-банківських операціях. ПУМБ прагне стати банком першого вибору, як для приватних осіб, так і для корпоративних клієнтів: фінансовим радником і помічником, який розуміє потреби і завдання клієнтів, передбачає їх очікування, пропонує ефективні рішення. Домінуючим контрольним пакетом акцій АТ «ПУМБ» володіє інвестиційна компанія SCM Holdings Limited Company. 100% акцій компанії SCM Holdings Limited належать єдиному акціонеру – Р.Л. Ахметову.

У 2023 році ПУМБ відзначено лідером одразу у декількох номінаціях рейтингу «Банківська незламність. First-Half 2023», складеним Асоціацією українських банків. ПУМБ отримав почесні нагороди серед банків з приватним капіталом за «Банківську підтримку бізнесу» відповідно до об'єму виданих кредитів юридичним особам та як «Надійний партнер українців» за об'ємом виданих кредитів фізичним особам.

Провідне українське медіа NV та інвестиційна компанія Dragon Capital у квітні 2023 року представили рейтинг стійкості українських банків «ТОП-15 найстійкіших банків країни», в якому визначили найнадійніші фінансові установи країни, яким довіряють вкладники та експерти. ПУМБ посів 2 місце серед фінансових установ з приватним українським капіталом та 11 місце у загальному переліку банків.

Експерти премії FinAwards 2023 відзначили ПУМБ одразу в 5 номінаціях. Банк отримав дві золоті нагороди в категоріях: «Найкраща платіжна картка» за дебетову картку всеКАРТА та «Найкраща кредитна картка» за кредитну картку всеМОЖУ. Також банк отримав срібло в номінації «Найкращий банк для клієнтів МСБ».

ПУМБ отримав нагороду STP Award від Commerzbank AG (Frankfurt, Germany), одного з найбільших банків Німеччини та ТОП-50 світових банків за розмірами активів, за найвищий рівень STP-обробки комерційних та міжбанківських платежів.

ПУМБ посів провідні місця одразу у трьох номінаціях рейтингу PaySpace Magazine Awards 2023. Срібло здобув онлайн-кредит «всеБІЗНЕС» від ПУМБ у розмірі до 750 тис. грн. у номінації «Найкращий кредитний продукт для бізнесу». Також банк посів почесні треті місця у номінації «Найкращий сервіс транскордонних переказів» та увійшов до переліку найкращих банків для ФОП за найзручніший сервіс для обслуговування рахунків фізичних осіб-підприємців.

У щорічному рейтингу «25 провідних банків України» банк отримав 6 нагород. ПУМБ було визнано найкращим у категоріях «Обслуговування фізичних осіб у відділеннях» та «Зарплатні проекти». Водночас особисті відзнаки отримали: Сергій Черненко як найкращий топменеджер банку, заступник голови правління ПУМБ Сергій Магдич як найкращий корпоративний банкір, заступниця голови правління ПУМБ Наталія Косенко як найкраща операційна директорка банку.

ПУМБ увійшов у ТОП-50 найкращих роботодавців військового часу за версією журналу Forbes Україна та посів першу позицію серед 5 банків.



ПУМБ став переможцем щорічної професійної премії Ukrainian Fintech Awards 2023 в 3-х номінаціях – Best corporate banking digitalization, Best finance ESG initiative і Fintech marketing campaign of the year. Ринкові експерти відмітили, що банк проявив лідерство у напрямку цифровізації корпоративного банкінгу. Банк визнаний як компанія, яка розвивається у напрямку ESG та має вагомі досягнення в розвитку соціально відповідального ведення бізнесу та благодійності.

Також у 2023 році ПУМБ визнаний переможцем у номінації «Соціальний маркетинг» за соціальний проєкт «Ми однієї крові» на конкурсі маркетингових проєктів X-RAY. Найкращі проєкти обиралися читацькою спільнотою онлайн та експертним журі.

Експертна організація CSR Ukraine та ділове видання The Page провели дослідження сталості українського бізнесу під час війни. ПУМБ посів 7-му позицію КСВ-Індексу, набравши 68 балів, та став другим серед банків у рейтингу сталості. Загалом участь у “Індексі КСВ 2023” взяли 30 провідних компаній країни, які заповнили анкети, що базувалися на 5-компонентній моделі КСВ у воєнний час: безперервність бізнесу і податки, безпека співробітників і співробітниць, боекдатність, об’єднаність, громада.

ПУМБ став фіналістом конкурсу «Партнерство заради сталого розвитку 2023» Глобального договору ООН в Україні. ПУМБ з його соціальною ініціативою «Ми однієї крові» оголошений переможцем у номінації «Воїни світла».

Банк переміг у 2-х номінаціях конкурсу PR-кейсів видання MMR.UA: «PR-кампанія задля перемоги» і «Комунікація в соцмережах». 2 соціальні ініціативи ПУМБ визнані найкращими комунікаційними проєктами 2023 року: ініціатива до Дня Незалежності «Передаємо палкі вітання» зі збору на 33 потужні БПЛА українського виробництва (фінансування українського виробництва оборонної промисловості для захисту нашої держави) та проєкт з лагідної українізації «БезуМОВНА підтримка».



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПУМБ

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

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

У 2023 році був оновлений Кодекс корпоративної етики ПУМБ, де сформульовані етичні принципи та цінності банку, враховані нові вимоги Національного банку України та додано основні принципи сталого розвитку.

У 2023 році, через повномасштабну війну, банк також сконцентрував увагу на підтримці українських захисників, на допомозі пораненим і донорстві крові, на безпечній та якісній освіті.

На початку 2024 року банк переглянув цінності для своєї команди. Оновлені корпоративні цінності ПУМБ відображають принципи ведення бізнесу та взаємодії у команді банку: відповідальність, клієнтоцентричність, командність, амбітність і результативність.

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

**Інвестиції ПУМБ
у сталий розвиток
у 2023 році:**

понад 243,9 млн грн.



СТАЛИЙ РОЗВИТОК ПУМБ

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

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

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



Ключові задачі ПУМБ у сфері сталого розвитку:

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

У 2024 році ПУМБ буде вимірювати досягнення цілей через регулярний контроль показників ESG.

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



ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕСЯТИ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН У СТРАТЕГІЮ ТА ДІЯЛЬНІСТЬ ПУМБ

ПРИНЦИПИ ПРАВ ЛЮДИНИ

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

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

Політика

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

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

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

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



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

Реалізація

Корпоративна етика



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

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

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

За 2023 рік на Лінію довіри надійшло 20 звернень (що становить 0,29 звернення на 100 працівників банку станом на 01.01.2024р.), з них 15 повідомлень не підтверджено. Переважна більшість кейсів пов'язані з можливими порушеннями політик та процедур в сфері управління персоналом - 8 звернень, з них 6 звернень не підтверджено. Всі кейси своєчасно розглянуті і врегульовані, повторних скарг та звернень не надходило.

Лінія довіри СКМ:

0800-60-0777

(всі дзвінки безкоштовні у межах України)

trustline@scm.com.ua

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

Банк надає клієнтам та громадськості правдиву і точну інформацію щодо своїх процесів, продуктів і послуг. ПУМБ постійно підтримує і підвищує прозорість ведення бізнесу. Банк дотримується всіх вимог законодавства, здійснює своєчасне розкриття повної та достовірної



інформації, в т. ч. про своє фінансове становище та економічні показники. Це дозволяє акціонерам та інвесторам приймати обґрунтовані рішення, а клієнтам мати необхідну інформацію щодо свого фінансового партнера.

У 2023 році банком імплементовані наступні основні новації українського законодавства: перехід на стандарт роботи СЕП нового покоління (ISO 200220); впроваджено звітність для міжнародного стандарту автоматичного обміну інформацією про фінансові рахунки (стандарт звітності CRS), посилення інформаційної безпеки та кіберзахисту, зміни вимог до визначення розміру кредитного ризику (банки враховують критерії віднесення/припинення дефолту боржника які виникли під час дії воєнного стану), додаткові вимоги до інформування клієнтів щодо надання фінансових послуг, вимоги щодо захисту прав споживачів, удосконалено організацію корпоративного управління тощо.

ПУМБ приділяє істотну увагу перевірці ділової репутації постачальників, виявленню тих, хто негативно може вплинути на суспільство. Перевірка репутації проводиться Департаментом безпеки за допомогою відкритих державних реєстрів та системи YouControl. Також Департамент безпеки автоматизував процес перевірки ділової репутації контрагентів банку – реалізував інтеграцію за допомогою API з площадкою SmartTender, OpendataBot для автоматичного отримання даних. В 2023 році виконана перевірка ділової репутації 3352 учасників процедур закупок, у відношенні 64 учасників виявлені відомості негативного характеру і проведена відповідна робота згідно процедур банку.

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

Розвиток бізнес-середовища



У 2023 році Перший Український Міжнародний Банк активно реалізовував проекти, спрямовані на розвиток бізнес-середовища та підтримку бізнесу.

Сплата податків

Попри втрати через війну, ПУМБ, як і раніше, **вчасно сплачує всі податки**. За 2023 рік банк **перерахував до держбюджету понад 2,79 млрд грн**. Це на 74% більше ніж минулого року. ПУМБ увійшов у **Топ-5 найбільших платників податку** у банківському секторі.

План безперервності бізнесу



План безперервності в ПУМБ існує з 2011 року, тоді в банку була створена Система забезпечення безперервної діяльності (далі - СЗБД). Плани ВСР (business continuity planning) переглядаються щорічно, адаптуючи їх до нових реалій та загроз. До широкомасштабної війни банк готувався заздалегідь, додатково були розроблені плани реагування з врахуванням зростаючих військових загроз. У банку чітко визначені підходи до управління критичним персоналом для безперервного виконання критичних функцій та процесів, при цьому забезпечується максимальна турбота про безпеку персоналу банку. Створено додатковий канал комунікацій СЗБД на базі чат-боту в Телеграмі. У ПУМБ гарантована безперервність роботи основних процесів.

В 2023 році банк продовжував адаптувати підходи СЗБД з врахуванням досвіду, отриманого під час повномасштабної війни. Протягом воєнного періоду банк оперативно реагував і на інші виникаючі загрози: блекаути та перебої з інтернетом (забезпечення ГО, відділень та критичного персоналу генераторами і старлінками), кіберзагрози, загрози персоналу (можливість працювати онлайн із безпечних точок, можливість працювати в офісі з гарантованим електрозабезпеченням та супутниковим інтернетом, допомога при евакуації тощо).

Підтримка бізнесу



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

Фінансування українського бізнесу

ПУМБ активно кредитує - фінансує розвиток всіх секторів бізнесу України. Кредитний портфель банку за підсумками 2023 року зріс на +25%, це при загальній тенденції на банківському ринку до його

падіння на -3%. Зростання портфелю підтверджує, що ПУМБ ще сильніше підтримував український бізнес протягом другого року війни. Приріст кредитного портфелю склав 8,8 млрд грн за всіма сегментами корпоративного бізнесу банку.

За об'ємами виданих коштів ПУМБ займає 3-тю позицію серед банків по державній програмі підтримки 5-7-9. Підтримка аграрної галузі та її фінансування історично для ПУМБ залишається пріоритетом. Банк став 4-м банком в системі по об'єму кредитування агро та наростив свій портфель у цьому напрямку на 70%.

У 2023 році клієнти великого бізнесу були профінансовані (прокредитовані) банком на загальну суму 13,1 млрд грн. З них фінансування на потреби агросектору – 4,98 млрд грн, легка промисловість – 4,57 млрд грн, важка промисловість – 2,60 млрд грн. Для клієнтів постійно надавалось безоплатне консультування з усіх виникаючих питань. Одним з пріоритетних напрямків розвитку великого корпоративного бізнесу в 2023 році стала галузь «Defense Tech», клієнтів якої банк почав активно залучати з липня 2023 року, надаючи консультування, фінансування та супроводження по всім продуктам та питанням (фінансування українських виробництв оборонної промисловості для захисту нашої держави). В 2023 році були відкриті ліміти (більше 500 млн грн) на авальювання податкових векселів для клієнтів стратегічних галузей. Великий корпоративний бізнес надав фінансування багатьом підприємствам України в рамках діючих лімітів по факторингу (більше 2,1 млрд грн). Кредитували державну



структуру «Укрфінжитло», яка за рахунок залучених коштів фінансує державну програму «ЄОселя» (500 млн грн). Надавали індивідуальні ліміти контрактного фінансування чи гарантії компаніям, які виконують соціальні замовлення міжнародних організацій, таких як UNICEF, Conflict and Development Foundation.

За 2023 рік українському середньому бізнесу в ПУМБ було надано 4 млрд грн. фінансування. Банк продовжив підтримувати український бізнес у складні часи, тому використовував індивідуальний підхід до його потреб: проводив реструктуризації з урахуванням поточної фінансової ситуації, за потреби переглядав графіки погашень кредитів тощо. Пріоритетними напрямками фінансування були агросфера та підприємства, які релокували свій бізнес у відносно безпечні регіони України.

ПУМБ розвивав напрямок діджитальних продуктів для кредитування фізичних осіб-підприємців сегменту мікро та малого бізнесу, надаючи можливість оформити кредит в сумі до 750 тис грн строком до 3х років без застави та поруки. Унікальність продукту в тому, що весь процес для клієнта побудовано онлайн, просто і зрозуміло. За 2023 рік онлайн-кредит отримали 2,5 тис. ФОП на загальну суму 560 млн грн. ПУМБ почав надавати кредити новозареєстрованим підприємцям-стартапам, які мають історію бізнесу всього 3-6 місяців.

Кредитування відновлюваної енергетики та зеленого бізнесу

На кінець 2023 року **великий** корпоративний бізнес, який обслуговується в банку, мав діючий портфель сонячних електростанцій у 2,6% від всього кредитного портфелю великих компаній. Підприємства «зеленого» **середнього** корпоративного бізнесу складають 8% кредитного портфелю банку у 2023 році. Таким компаніям впроваджено пільгову схему погашення зобов'язань, згідно якій пріоритетом є спочатку податки, ремонти, підтримка виробництва, а потім виконання підприємством зобов'язань перед банком на суму залишку коштів.

В планах ПУМБ на 2024 рік **посилення фінансової підтримки компаній, які впроваджують «зелені» технології та дбають про довкілля, або інвестують у відновлювані джерела енергії.**

Дистанційне обслуговування бізнесу

В 2023 році в інтернет-банкінгу «ПУМБ Digital Business» для підприємців з'явилися нові можливості:

- **Відкриття рахунку онлайн** без відвідування відділень, через застосунок Дія, легко та безпечно.
- **Оформлення віртуальної корпоративної картки ФОП онлайн**, без візиту в банк. Карткою одразу можна проводити платіжні операції в Інтернеті або використовувати її для безконтактних розрахунків: зняття коштів у безконтактному банкоматі або на касі торгових точок за допомогою Apple Pay та Google Pay. Це особливо зручно для тих підприємців, чий бізнес пов'язаний з торгівлею або наданням послуг.
- **Онлайн-подача заявки на підключення сервісу Smart Оп!лати** (можливість прийому оплати від покупця торгівцю через QR-код) та **Торгового еквайрингу** (сервіс прийому до оплати карток платіжних систем Mastercard, VISA та «Простір» за товари, роботи, послуги в POS-терміналах).
- **Онлайн-сервіс «Валютні торги»**, завдяки якому підприємці через смартфон можуть погодити кращий курс купівлі/продажу валюти для бізнесу.



- **Онлайн-подача заявки на кредитування ФОП за кредитом «всеБІЗНЕС»**, швидке рішення за заявкою протягом робочого дня; онлайн-підписання кредитного договору, після якого кошти відразу зараховуються на поточний рахунок підприємця та доступні для користування.
- **Онлайн-актуалізація даних підприємців.**
- **Чат-бот для бізнесу** для оперативного зв'язку з оператором та корисними підказками.

Примноження доходу бізнесу

Попри війну у ПУМБ **невпинно зростає розмір депозитного портфелю та залишків на поточних рахунків клієнтів малого бізнесу, що свідчить про довіру бізнесу до ПУМБ, вигідні і зручні продукти.** Так, «Прибутковий рахунок» забезпечує клієнтам можливість отримання додаткового доходу завдяки нарахуванню відсотків на залишки коштів на поточних рахунках, при цьому не вилучаючи кошти з обігу і ніяким чином не обмежуючи транзакції клієнтів в звичайному режимі. В 2023 році обсяг портфелю по «Прибутковому рахунку» досяг 2,9 млрд грн. Строкові депозити від ПУМБ – інструмент для примноження доходу бізнесу з високим відсотком на чітко зафіксований строк. Протягом 2023 року обсяг портфелю строкових депозитів зріс до 11 млрд грн (+8,6 млрд грн).

З огляду на інтереси і потреби клієнтів малого бізнесу в воєнний період, пов'язані з відсутністю можливості довгострокового планування, запропоновано депозит «Зручний», який передбачає розміщення коштів строком на 1 ніч або на вихідні дні. Це дозволяє клієнту максимально вигідно керувати своїм грошовим потоком, роблячи його мінімально чутливим до впливу несприятливих непередбачуваних факторів. Додатковою перевагою такого депозиту є можливість підключення щоденного автоматичного списання коштів з поточного рахунку ввечері і розміщення коштів на депозит. На початку наступного робочого дня кошти повертаються на поточний рахунок разом з нарахованими відсотками. В 2023 році портфель депозиту «Зручний» клієнтів малого бізнесу склав 3,72 млрд грн.

До кінця 2023 року 90% стандартних депозитних угод було відкрито онлайн через інтернет-банкінг ПУМБ Digital Business. До кінця 2024 року ПУМБ планує зробити можливим для юросіб і ФОП дистанційне оформлення та відкриття усієї депозитної лінійки.

На кінець 2023 року кількість **клієнтів малого, середнього, великого бізнесу та державних підприємств**, що обслуговуються у ПУМБ, становила **120,6 тисяч**. За рік приріст клієнтів склав +19,7 тис. (+19%). Приріст відбувався за рахунок персоналізованих продуктів відповідно до потреб бізнесу, державних програм фінансування на пільгових умовах (як 5-7-9), вигідних відсоткових ставок, гнучкого підходу та швидкості вирішення задач клієнта.



Освітні та культурні проєкти

У 2023 році ПУМБ залишився **стратегічним партнером Київської школи економіки (KSE)**, що входить до числа найкращих шкіл Центральної та Східної Європи. Банк інвестував 3,6 мільйони гривень у якісну вищу освіту. 48 талановитих студентів отримали знижку на навчання на програмі «Економка та великі дані» у 2023 році. KSE й надалі готує професіоналів, що спроможні втілювати якісні зміни і відновлювати Україну після перемоги.



Команда банку пожертвувала \$60 000 під час благодійного вечора «Sustaining Ukraine Through Education», який провів KSE Foundation листопаді 2023 року. Внесок став одним із найбільших на заході та спрямований на фінансування шести грантів на навчання для ветеранів війни.

Сергій Черненко, голова правління ПУМБ, наголосив: *«Ветеранам, які повертаються з війни до цивільного життя, потрібна допомога в адаптації – можливість заново знайти себе, підвищити конкурентоспроможність на ринку праці. Якісне навчання – це запорука як підвищення кваліфікації, так і засвоєння нової професії. Наші воїни варті освіти в найкращих вузах України, таких як університет «Київська школа економіки». А український бізнес, у тому числі й ПУМБ, вже працевлаштовує талановитих захисників».*

ПУМБ став партнером фонду KSE Foundation в **облаштуванні 2 укриттів для захисту понад тисячі школярів академічних ліцеїв Бучанського району Київщини: Червонослобідського та Бузівського**. Банк інвестував 1 мільйон гривень в безпечну освіту.

22 червня 2023 року ПУМБ відмовився від російськомовних інтерфейсів і водночас запустив толерантну кампанію з безумовної підтримки при переході на українську мову, в тому числі фінансову, «БезуМОВНА підтримка». Командою створена ціла екосистема безуМОВНОЇ підтримки:



1. **Власний ТГ-канал https://t.me/bezumovnapidtrymka_bot** з фінансовим словником, корисними порадами, цікавими завданнями, мотиваційною програмою.
2. Мовне шоу «Безумовно, українською!» на YouTube, де блогер Антон Мурафа запрошує гості відомих людей, які розповідають свої історії переходу на українську, складнощі та смішні історії, діляться цікавим контентом для опанування мови в задоволення.
3. БезуМОВНІ помічники у відділеннях банку – консультанти із солов'їної і навіть «менеджер з комфортизації» блогер Антон Мурафа, аби привернути увагу до суспільної проблеми переходу на українську та залучення до мовного проекту не тільки клієнтів банку.
4. Участь у спеціальному випуску «Солові'яного шоу», присвяченого фінансовій лексичі.

За перші два місяці лише чат-ботом скористалися понад 25 тисяч українців, які залишили чудові відгуки. А випуски шоу в YouTube зібрали понад 7 мільйонів переглядів. Тож ми вирішили продовжити проєкт. Саме тому 12 вересня стартував другий сезон програми «БезуМОВНА підтримка». І чат-бот зібрав 47 тисяч учасників.

Що нового він запропонував? Щоб програма була цікавою і для зареєстрованих, і для нових учасників, вдосконалено підхід, додані нові активності, збагачений контент. Заплановані різні теми на кожен тиждень програми, зроблено акцент не лише на вдосконаленні мови, а й на ознайомленні з українською культурою: музикою, кухнею, літературою. У проєкт запрошені куратори тематичних тижнів. Поет та блискучий прозаїк Сергій Жадан, музичний критик та засновник Bezodnya Music Максим Нагорняк і фольклористка та популяризаторка української традиційної культури Ярина Сізик, шеф-кухарка та зіркова суддя «МастерШеф» Ольга Мартиновська пропонували авторські завдання для учасників програми, ділились цікавими фактами про мову, літературу, традиції та культуру. Здобуваючи бали за виконані завдання, згодом кожен міг обміняти їх на заохочення на свій вибір: подарунок чи донат у «ДонорUA».



Зрештою понад 6 тисяч учасників обрали підтримати донорство крові в Україні, тож ПУМБ перерахував громадській організації 150 тис. грн на 3 доставки крові в гарячі точки, кожна з яких рятує понад 1500 людей.

Крім того, команда ПУМБ продовжила роботу над подкастом «Безумовно, українською!». До гостей першого сезону – коміків та волонтерів Василя Байдака і Марка Куцєвалова; співачки та ведучої ютуб-проєкту Даші Астаф'євої; продюсера і музиканта Руслана Кузнецова, директорки з маркетингу Ксенії Сікорської додалися музикант і військовослужбовець Коля Серга; співачка і сонграйтерка Надя Дорофєєва; співачка та блогерка Даша Майорова. Кожний з гостей поділився власним неідеальним досвідом переходу на українську. Загалом випуски шоу в YouTube «Безумовно, українською!» зібрали 13 мільйонів переглядів. Після закінчення програми вони залишаються у вільному доступі для перегляду. «Безумовна підтримка» виконала свою місію – підтримала всіх, хто хоче заглибитись у вивчення української мови, культури та традицій. Ми показали суспільству, що лагідна українізація можлива.

Оскільки рівень **фінансової грамотності** населення в Україні поки що низький у порівнянні з іншими країнами Організації економічного співробітництва і розвитку, ПУМБ у 2023 році приділяв увагу освітнім комунікаціям у соціальних мережах – на офіційній сторінці банку у Facebook та в Instagram. Тут ми надавали оперативну інформацію щодо змін у фінансовій системі України, консультували з фінансових питань, навчали безпечному та зручному користуванню мобільним банкінгом.

Інвестиції банку
в освітні і культурні проєкти
в 2023 р.:

15,6 млн грн.

Допомога пораненим



Постійна потреба українських воїнів – **кровоспинні засоби тактичної медицини та компоненти крові у гарячих точках**. Крім того, у війну знекровлюється економіка. Отже ПУМБ ініціював соціальний проєкт «Ми однієї крові» з підтримки українського малого бізнесу та арту, просування донорських ініціатив і допомоги пораненим. Це масштабний партнерський проєкт, в якому вже понад 30 партнерів – серед них громадські організації, ілюстратори, бренди, магазини, організатори виставок і навіть футбольний клуб. Половину вартості кожного замовлення патріотичного мерчу, який створений українськими виробниками, ПУМБ перераховує громадським організаціям ДонорUA, «Агенти крові» та «Госпітальєри».



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



За понад рік існування ініціатива «Ми одніє крові» збрала 6,3 млн грн. Кошти скеровані на: 62 доставки крові в гарячі точки; 2 низькотемпературних морозильники для зберігання плазми крові; понад 3500 засобів тактичної медицини (кровоспинні бинти, оклюзійні наліпки, кровоспинні джгути, компресійні бандажі, гемостатичні бинти, вузлові турнікети, назофарингеальні трубки, внутрішньокісткові доступи); 4 монітори пацієнта для швидких парамедиків. Все разом це десятки тисяч врятованих життів.

Понад 1600 українців стали донорами, а це надія на одужання для 4 800 людей. У проєкті взяли участь понад 11 500 українців. На 13 мільйонів грн підтримано український бізнес та арт. Сторінки проєкту в соцмережах www.facebook.com/lifesavingmerch та <https://www.instagram.com/lifesavingmerch>. Сайт <https://lifesavingmerch.com.ua/>.

ПУМБ разом з друзями обладнали прифронтову операційну за 6 млн грн. У грудні 2022 року команда ПУМБ вирішила спрямувати весь бюджет, передбачений на новорічне привітання клієнтів та партнерів, на порятунок життя українців. 3 млн гривень подарункового бюджету стали стартовим внеском для закупівлі обладнання операційної в одній з лікарень на прифронтовій території. Втім, цієї суми не вистачало би на повне оснащення, тому банк запропонував своїм друзям, партнерам та клієнтам долучитися до зборів – запусив соціальну онлайн-кампанію зі збору коштів. Завдяки донейтам українців вдалося зібрати повну суму – 6 мільйонів гривень – для закупівлі всього критично необхідного устаткування. Партнером ініціативи виступив Благодійний фонд Сергія Притули. На всі зібрані кошти за допомогою команди БФ вдалося придбати обладнання для чотирьох операційних замість однієї. Вони рятують до 900 життів щомісячно.

Розвиток партнерства



Партнерство з банками та НБУ

У 2023 році під час війни НБУ разом з банками об'єднався заради підтримки ЗСУ. ПУМБ виступив партнером благодійної акції НБУ «Смілива гривня». З 4 вересня по 8 грудня по всій Україні тривав збір монет для їх мобілізації на фронт. Кожен міг передати для допомоги українським військовим монети номіналами 10, 50 копійок та 1, 2, 5, 10 гривень. Крім того, можна було передати неплатіжні монети 1, 2, 5, 25 копійок, поклавши їх до скриньки у відділеннях ПУМБ.

За три місяці акції українці разом зібрали монетами 4,3 млн грн. Через відділення ПУМБ передано у монетах і перераховано на спецрахунок НБУ для підтримки ЗСУ понад пів мільйона гривень.



Смілива гривня



Як первинний дилер ще у 2022 році ПУМБ запустив сервіс з продажу військових ОВДП, випуск яких ініційовано Міністерством фінансів України для підтримки бюджету України шляхом інвестування. Загальна сума інвестицій з початку війни на кінець 2023 року більше ніж 1897 клієнтів банку, фізичних та юридичних осіб, у військові облигації склала понад 1514 млн грн, понад 45,2 млн дол. США та понад 10,15 млн євро.

Партнерство з Благодійними фондами і Громадськими організаціями



ПУМБ підтримує українських захисників і захисниць. За 2023 рік скерував понад 87 млн грн на підтримку підрозділів ЗСУ, Нацгвардії, ГУР та СБУ. З початку повномасштабного вторгнення сума цієї підтримки банком склала понад 167 мільйонів грн. В 2023 році існувала нагальна потреба захисників у різних безпілотних літальних апаратах, від найпростіших FPV-дронів до потужних далекобійних БпЛА. Також відслідковувалась необхідність в обладнанні для управління «пташками» та для боротьби з ворожими дронами. Захисники потребували засоби і запчастини для ремонту систем РЕБ, обладнання для зв'язку, транспортні засоби – від пікапів до евакуаційних гелікоптерів. Стала підтримка ПУМБ не тільки підсилює обороноздатність країни, але й рятує життя воїнів на нелінійних фронтах та цивільних у мирних містах. Банк фінансує вітчизняні виробництва оборонної промисловості для захисту нашої держави.

За фінансування банку на запити підрозділів у 2023 році були закуплені: 374 дрони, 6 тепловізорів, 14 одиниць обладнання для зв'язку, 177 одиниць обладнання для боротьби з ворожими дронами і для ремонту ударних безпілотних комплексів, 21 одиниця засобів та деталей для ремонту техніки ППО, 6 транспортних засобів і сплачена половина медавакуації тощо.

В 2023 році ПУМБ двічі приєднувався до загальнонаціональних мегазборів – на дрони для «Птахи Мадяра» і дрони для ЗСУ разом з Фондом Сергія Притули. Також ПУМБ долучився до збору студентів Київської школи економіки спільно з KSE Foundation та DefDev на гелікоптери-медеваки для ГУР. Банк перерахував 11 мільйонів для організації швидкої евакуації важкопоранених з поля бою.



Крім того, до Дня Незалежності ПУМБ разом з СБУ, клієнтами, друзями і партнерами зібрали 60 мільйонів на виробництво першої партії 33 потужних далекобійних БпЛА «Морок» українського виробництва. Дрони передані спецпризначенцям ЦСО «А» СБУ, зокрема, підрозділу «Білий вовк».

Серед партнерів ПУМБ у підтримці ЗСУ як великі відомі благодійні фонди, так і маленькі волонтерські організації. Всі разом ми робимо одну велику і важливу справу.

Світлана Денисенко, директорка благодійного фонду KSE Foundation: «ПУМБ долучився до збору студентів Київської школи економіки спільно з KSE Foundation та DefDev на гелікоптери-медеваки для ГУР. Банк перерахував 11 мільйонів для швидкої евакуації важкопоранених. Також внесок банку у 300 тисяч гривень спрямований на закупівлю системи



загоєння ран під негативним тиском. Апарат передали до військового госпіталю на Вінниччині, він сприяє швидшому загоєнню ран і опіків різної важкості та вже допоміг десяткам захисників. Підтримка банку рятує життя!».

Команда волонтерської спільноти «Своїх не лишаємо»: «Загальна сума допомоги, яку ПУМБ надав ЗСУ в співпраці зі Своїх Не Лишаємо, склала 1,8 млн грн. Наша уклінна дяка за 6 дронів DJI Mavic 3, 5 тепловізорів, 2 дрони DJI Mavic 3T, один пікап та цілу купу найнеобхіднішого обладнання для фронту, яке завдяки спільним зусиллям вдалося передати захисникам. Ми цінуємо кожну мить співпраці!».



ПУМБ став фінансовим партнером нагородження чотиринадцяти героїв, які беруть активну участь у порятунку людей та захисті нашої країни: ГУР МО, ЗСУ, Нацгвардії, Нацполіції, ДПСУ, ДСНС, СБУ, УДО, Держмитслужби, ДКВС. 23 службові собаки і їх кінологи отримали почесні нагороди від «Кінологічна спілка України» у чотирьох номінаціях: пошук вибухових речовин, собака спеціального призначення, пошук наркотичних засобів, за врятоване життя.

Наближувати перемогу ПУМБ постійно допомагали і наші клієнти. З початку війни ПУМБ організував **можливість швидкого переказу будь-якої суми без комісії на підтримку нашої армії** через всі канали банку. З початку війни українці через ПУМБ перерахували на потреби ЗСУ та гуманітарну підтримку **понад 518 млн грн**.

20 квітня 2023 року Благодійний Фонд Сергія Притули за фінансової підтримки ПУМБ провів Всеукраїнський форум тактичної медицини. Форум став майданчиком для спілкування та обміну досвідом для понад 300 парамедиків, інструкторів з тактичної екстреної медичної допомоги постраждалим, бойових санітарів та медиків-волонтерів. Фахівці обговорили основні протоколи тактичної медицини, етапи надання допомоги в зонах небезпеки, алгоритм дій під час допомоги пораненому в умовах вогневого контакту, запобігання додатковим втратам під час бойових завдань, способи евакуації та умови для відтермінування евакуації пораненого та багато інших тем.

ПУМБ виділив 7 мільйонів гривень на **допомогу херсонцям, що постраждали від руйнування Каховської ГЕС**: 5 млн грн пішли на допомогу місцевим мешканцям, а 2 млн грн – на порятунок тварин. Ми співпрацювали з фондами «Одеса та одесити», «Захист», «Госпітальєри», UAnimals для надання гуманітарної підтримки. Закуплені і передані машини, насоси, харчування, ліки, засоби гігієни, вода тощо. Завдяки фінансовій підтримці ПУМБ допомогу отримали близько 400 тварин і 5000 людей. Закуплене обладнання продовжує використовуватись на постраждалих від екологічної катастрофи територіях.



Партнерство з державними органами

В жовтні 2021 року ПУМБ доєднався до **ініціативи «Без бар'єрів» першої леді України Олени Зеленської.** Ініціатива покликана створювати в Україні суспільство без обмежень, в якому забезпечуються рівні права та можливості для всіх людей у самореалізації, зайнятості, пересуванні, сервісах, здобутті освіти, спілкуванні, дозвіллі, розвитку. В банку працює багато



людей, які в певний момент свого життя стають маломобільними – під час народження дитини та піклування про неї чи тривалої хвороби, одразу після завершення вузу чи досягаючи елегантного віку. В банку для всіх створюються комфортні та гнучкі умови для праці, спілкування, навчання та кар'єрного зростання.

Ми відкриваємо все більше банківських відділень, які доступні для маломобільних людей та людей з інвалідністю, розробляємо нові стандарти обслуговування для них. У відділеннях влаштовуються пандуси, електричні підіймачі, тактильні плитки, кнопки виклику персоналу, таблички шрифтом Брайля тощо. На кінець 2023 року в 174 відділеннях були виконані вимоги щодо доступності вхідних груп для маломобільних груп населення.

В 2024 році планується зробити доступними вхідні групи у всіх відділеннях (де це технічно можливо), облаштувати внутрішній простір з урахуванням потреб людей з інвалідністю та маломобільних груп населення. В 2024 році планується повністю облаштувати 25 інклюзивних відділень. Також відбувається зміна сервісної моделі і відповідно навчання персоналу для комфортного процесу обслуговування.

У 2023 році ПУМБ надав фінансову допомогу в розмірі 3 млн грн на проведення робіт із заміни герба СРСР, що розміщений на щиті монументу «Батьківщина-Мати» на Державний герб. Тризуб з'явився на щиті «Батьківщини-Матері» до Дня незалежності України. До проєкту, розробленого Міністерством культури, був залучений Національний музей історії України у Другій світовій війні.

Клієнтоцентрична модель бізнесу

Покращення та спрощення співпраці з банком



Клієнт – ключова цінність ПУМБ. Кожен співробітник робить усе можливе, щоб клієнту було легко та просто співпрацювати з банком. Для зручності клієнтів у всіх працюючих відділеннях мережі ПУМБ, на кінець 2023 року їх **налічувалось 208**, створені **зони самообслуговування** з платіжними терміналами, де клієнти можуть

самі здійснювати банківські операції. У касах банку є можливість зняття готівки за допомогою безконтактних технологій PayPass та PayWave. У всіх відділеннях надається **безкоштовний Wi-Fi**. Також для комфорту клієнтів-підприємців, банк обладнує на їхніх територіях територіально віддалені каси і точки В@W. Крім того, банк створює у відділеннях **зони 24/7 з цілодобовим доступом до банківських послуг**: на кінець року ці зони працювали в 104 відділеннях.

Оскільки тривають військові дії і ракетні обстріли через повномасштабну війну, банк часом вимушений закривати відділення. За 2023 рік закрито 5 відділень. Але в той же час, в 2023 році було додатково відновлено роботу в двох відділеннях в Харкові, також відремонтовано та відновлено після обстрілів діяльність відділення в Одесі та відділення в с. Бовшів. Одне відділення в Запоріжжі було серйозно пошкоджено внаслідок ракетної атаки, воно призупинило діяльність, банк ремонтує його для відкриття.



Ще восени 2022 року через посилення атак росії на критичну інфраструктуру країни за ініціативи Національного банку України всі системно важливі банки, зокрема ПУМБ, об'єдналися для створення POWER BANKING. Це спільна мережа відділень банків по всій Україні, які працюють та надають клієнтам банківські послуги навіть у критичній ситуації під час блекауту. Відділення спільної мережі забезпечені альтернативними джерелами енергії та резервними каналами зв'язку, мають посилену інкасацію готівки та додатковий персонал. Наразі до загальної банківської мережі Power Banking долучено 88 відділень ПУМБ.



В 2023 році банк продовжував облаштовувати відділення генераторами, старлінками та джерелами безперебійного живлення з метою здійснення безперервної діяльності та надання фінансових послуг клієнтам за будь-яких умов.

На другий рік війни ПУМБ надавав можливість отримання споживчого кредитування у невеликих містах, допомагаючи підвищувати добробут населення. У 2023 році в **550 точках експрес-продажу банку** можна було отримати фінансову консультацію, а також оформити кредит на товар, кредит готівкою та кредитну карту. Послугами банку в невеликих містечках скористалися близько 176 тисяч клієнтів.

У 2023 році у понад **5 тисячах магазинах-партнерах (приріст за рік +2337)**, в тому числі інтернет-магазинах, у **327 (приріст +35) населених пунктах** України ПУМБ надавав **можливість отримати споживчий кредит на купівлю товарів і послуг**. Співробітники банку не тільки пропонували оформити продукти банку, але й навчали дистанційно управляти фінансами. ПУМБ разом з партнерами-ртейлерами робили покупки клієнтів доступнішими завдяки цікавим спільним акціям, а також надавали можливість отримання розстрочок за умови оплати товару кредитною карткою. Застосування смартфонів для обслуговування дозволило значно зменшити час оформлення кредитів та зробити процес більш зручним для клієнтів. За рік видано 25,4 тисячі споживчих кредитів. Клієнти могли отримати до 100 тисяч гривень. В 2024 році банк планує процес кредитування зробити повністю безпаперовим, а також розширити кредитування на нові сегменти, такі як одяг, взуття, косметологія і здоров'я.

На кінець 2023 року ПУМБ обслуговував **понад 1,5 млн активних приватних клієнтів**. За рік база активних клієнтів збільшилася на понад 145 тисяч клієнтів (+10%). Залучення нових клієнтів відбувалось за рахунок відкриття нових дебетних карток – 81% від потоку нових клієнтів, з яких 55% були залучені через дистанційні канали, 20% - нові зарплатні картки.

Найбільшою популярністю серед клієнтів у 2023 році користувалися такі продукти:

- інтернет-банкінг «ПУМБ Online», через активний розвиток функціоналу мобільного додатку;
- дебетні карткові рахунки, за рахунок вигідних умов обслуговування, реалізації доставки карток за кордон, впровадження нових методів ідентифікації;
- зарплатні карткові рахунки, через активне просування продукту;
- кредитні картки, за рахунок реалізації продажу кредитних карток у додатку «ПУМБ Online».



Клієнти все активніше користуються новими можливостями. За рік на 20% збільшилась кількість клієнтів, які роблять фінансові операції: оплата комунальних платежів та переказ коштів. Збільшилась і транзакційна активність клієнтів у POS-терміналах на 21%. Зросла кількість клієнтів, які почали користуватися сервісними послугами на 16%, за рахунок вибору категорій кеш-беку та використання сервісних операцій (виписки, шаблони тощо).

У 2023 році банк запустив спрощений процес (у мобільному застосунку «ПУМБ Online», короткий з мінімумом полів та часу) залучення нових клієнтів в банк з можливістю ідентифікації через застосунок Дія або з паспортом-книжкою. Наразі ведуться роботи щодо надання можливості ідентифікації за допомогою ID-картки. Пройшовши цей новий процес і отримавши погодження від банку, клієнти одержують Єдиний кредитний ліміт, який можуть без додаткових погоджень використовувати як для користування кредитною карткою, так і для купівлі товарів в розстрочку «Сплачуйте частинами» у магазинах-партнерах банку, а ще можна отримати додаткові кошти у кредит, скориставшись продуктами «Гроші в розстрочку» через запит довільної суми, або повернення коштів за раніше зробленою операцією дебетною або кредитною карткою.

Також у 2023 році банк запропонував своїм існуючим клієнтам підтримку у вигляді оформлення у мобільному застосунку «ПУМБ Online» **програм реструктуризації боргу** діючих кредитних карток та кредитів: кредитні канікули та рефінансування. Програми значно зменшили платіж клієнтів, допомагаючи справитися з тимчасовими труднощами з оплати зобов'язань за кредитом.

У мобільному додатку «ПУМБ Online» **реалізовані основні функції, що дозволяють клієнтам самостійно 24/7 управляти своїми фінансами з будь-якої точки світу**, без звернення у кол-центр або відділення. Більшість клієнтів обирала мобільний додаток для вирішення фінансових питань. За 2023 рік ще 200 тисяч клієнтів оцінили додаток. На кінець року «ПУМБ Online» налічував понад 1,4 млн активних користувачів. За 2023 рік у ПУМБ Online були реалізовані нові можливості – манібокси, доставка картки за кордон, валютні перекази родичам, перекази за номером телефону тощо.

Так, **сервіс накопичення «МаніБокс»** дозволяє зручно збирати кошти на благодійні потреби або накопичувати на власну мрію. Згідно з даними внутрішньої статистики, 35% усіх клієнтів, які відкривають накопичення «на мрію», через деякий час припиняють накопичувати через особисті причини (забувають поповнити, не вистачає терпіння тощо). Аби мотивувати клієнтів продовжувати накопичувати, ПУМБ гейміфікував функціонал для поповнення (гра та персональні виклики мотивують подовжувати збирати кошти) та спростив можливість поділитися реквізитами збору (достатньо скопіювати посилання на збір та надіслати будь-яким зручним способом або опублікувати у соцмережах; посилання на збір може бути як лінком, так і у вигляді QR-коду). Ще одна перевага сервісу – 5% річних, які нараховуються на залишок коштів на рахунку. Лєвова частка відкритих манібоксів – збори на підтримку ЗСУ, допомогу рідним та близьким.

Послуга з доставки карток за кордон передусім була цікава українцям, які тимчасово перебувають за межами України та мають потребу у банківській картці. Картку легко замовити через мобільний застосунок «ПУМБ Online». У 2023 році 47% клієнтів, які замовили картку за кордон, стали активними клієнтами банку (здійснюють щотижневі операції з карткою). 27% карток з доставкою за кордон замовили нові клієнти ПУМБ. За 2023 рік клієнтам банку було доставлено 1410 карток.



Однією з ключових переваг додатку «ПУМБ Online» є **можливість реєстрації навіть без наявності рахунку у банку**. Реєстрація відбувається на iOS і Android у кілька кліків за допомогою застосунка «Дія» або паспорта.

ПУМБ став першим серед українських банків, який **запровадив кастомізацію свого додатку**. Користувачі мають можливість налаштувати «робочий стіл» застосунка згідно зі своїми щоденними фінансовими потребами. Також додаток «ПУМБ Online» пропонує **вигідні умови для родин, які обслуговуються у банку**. У застосунку родичі можуть встановити родинні зв'язки та здійснювати безкомісійні та безлімітні перекази, що робить дуже зручним ведення спільного бюджету. А ще це надає можливість переказу валюти родичу в злотих, доларах, євро чи фунтах, які теж можна купити онлайн в застосунку.

Ще один унікальний інструмент для користувачів додатку - **сервіс замовлення готівкової валюти у певне відділення банку**. За його допомогою клієнти можуть вказати не лише потрібну суму та відділення для отримання, а й зручну для них дату, і гарантовано купити необхідний об'єм валюти у конкретний день.

Для постраждалих від війни отримувачів грошової допомоги від держави у 2022-2023 роках запропонована **віртуальна картка «Підтримка»**. На кінець 2023 року діючих пакетів у банку було 512 тисяч, а сума цільових надходжень від держави склала 141 млн грн.

Зі старту **програми державної допомоги на відновлення пошкодженого житла «ЄВідновлення»**, травня 2023 року, ПУМБ приєднався до неї. За програмою «ЄВідновлення» на 01.01.2024 через ПУМБ виплачено 90,8 млн грн. Кількість клієнтів, які отримали виплати, становила 1 054.

Також у травні 2023 року ПУМБ запустив соціальну ініціативу з подвоєння суми державної допомоги в рамках програми «ЄВідновлення». Максимальна сума виплат – до 200 тис. грн. Банк сплачує усі податки під час отримання фінансової допомоги, тож всі кошти можна витратити на відновлення житла і щасливого сімейного життя. Розіграш суми подвоєння відбувається за допомогою сервісу [random.org](https://www.random.org). Також кожен одержувач виплати на картку «ЄВідновлення» від ПУМБ гарантовано отримує бонус у розмірі 500 грн, який можна вивести на картку після зарахування від держави, а також 2% кешбеку на товари для будівництва та ремонту протягом трьох місяців. Всі нарахування від банку надходять на дебетову картку клієнта для використання на будь-яку мету. Протягом 2023 року було подвоєно виплату для 6 клієнтів банку, загальна сума заохочення склала 594 тис. грн. Соціальна ініціатива ПУМБ з подвоєння виплат державної допомоги «ЄВідновлення» триватиме до 14 червня 2024 року.

Протягом 2023 року у мобільному застосунку банку відкрили 150 тисяч кредитів, 63 тисячі карток «ЄВідновлення», 75 тисяч МаніБоксів та накопичили понад 120 млн кешбеку. Клієнти стали значно активніші у мобільному банкінгу – загальна кількість сервісних та фінансових операцій зросла на третину.

ПУМБ **продовжив у 2023 році виконувати усі взяті на себе зобов'язання**. Як результат виваженої політики банку довіряють клієнти. Так, 87% клієнтів-фізосіб банку за підсумками 12 місяців 2023 року продовжили свої депозити.

За 2023 рік понад 23,8 тисячі **пенсіонерів обрали банк ПУМБ для обслуговування пенсійних рахунків**. На кінець року 116,8 тисяч активних пенсійних рахунків нараховувалось у банку. Для одержувачів соціальних виплат ПУМБ пропонує безкоштовне відкриття та

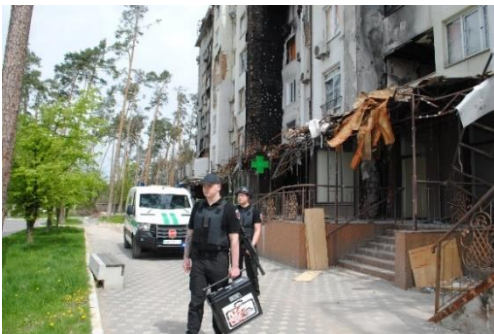


обслуговування карток; одержувачі соціальної допомоги можуть щомісяця обирати категорії кешбеку, оплата комунальних послуг та поповнення мобільного здійснюються без комісій в додатку ПУМБ Online. Клієнти можуть безкоштовно знімати кошти в банкоматі будь-якого банку України та без комісій поповнювати свою картку. Для пенсіонерів банк також проводив акцію з розіграшу цінних призів.

На соціальні картки в ПУМБ клієнти отримували грошову допомогу від уряду України та міжнародних організацій, зокрема від Міжнародного Комітету Червоного Хреста в Україні та Товариства Червоного Хреста України, ЮНІСЕФ, ООН тощо.

У 2023 році банк співпрацював з **понад 30 тисячами зарплатних підприємств, обслуговуючи понад 351 тисячу їх співробітників**. Для зарплатних клієнтів пропонується: безкоштовний випуск та обслуговування карток з безкоштовним зняттям готівки в банкоматі будь-якого банку на території України; безкоштовне поповнення карток ПУМБ в мережі різних терміналів по всій Україні; можливість підключення кешбек, в т.ч. на комунальні платежі; дистанційні канали відкриття рахунків з використанням Дія та Bank ID; можливість здійснення виплат заробітної плати працівникам на рахунки в різних банках в рамках однієї відомості; доставка платіжних карток по Україні та за кордон; своєчасне забезпечення інкасації встановлених на зарплатних підприємствах банкоматів; кредитні канікули та програми реструктуризації кредитів; альтернативний канал звернення до служби підтримки за допомогою чату в мобільному додатку. Для зарплатних клієнтів регулярно проводиться навчання з фінансової грамотності, а також інформування щодо нових можливостей, продуктів і послуг.

Забезпечення готівкою держави у війну



Починаючи з 2023 року ситуацію щодо перевезень готівки та цінностей здебільшого було стабілізовано, точкове управління маршрутами інкасації залишилось тільки на маршрутах, наближених до лінії бойового зіткнення. В той же час основні виклики перед підрозділами інкасації залишились ті самі, що й у 2022р.: евакуація цінностей банку та його працівників із зон бойових дій в умовах постійних обстрілів, бомбардувань та замінованих транспортних шляхів; підкріплення готівкою АТМ і відділень банку під постійними обстрілами; відкриття нових логістичні схем постачання іноземної готівки; забезпечення додаткових заходів безпеки співробітників щодо безпечного проїзду та ідентифікації їх на блокпостах; забезпечення необхідним обсягом готівки для задоволення всіх потреб клієнтів; прискорений перехід на електронні документи, їх формування, підпис та зберігання з метою збереження персональних даних клієнтів.

Партнерство з ФГВФО

У 2023 році ПУМБ продовжив **активно співпрацювати з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб**. За 2023 рік ПУМБ за рахунок отриманих від ФГВФО коштів здійснив виплату відшкодування 6 493 клієнтам неплатоспроможних банків на загальну суму понад 637,9 млн грн. З них 750 осіб вирішили продовжити співпрацю з ПУМБ та стали його клієнтами.

За 2023 рік ПУМБ сплатив зборів до ФГВФО – 257 млн грн.



Безпека даних, людей і майна

Як відповідь на значне збільшення кількості DDOS-атак у 2023 році (1-3 потужні атаки на квартал), ПУМБ посилив існуючий захист сервісів дистанційного обслуговування клієнтів. Найдовша DDOS-атака тривала більше 1 тижня (180 годин). Банк запусив довгострокову Bug Bounty програму для пошуку вразливостей в публічних сервісах для клієнтів: ПУМБ Online, ПУМБ Digital, завдяки чому тисячі «білих» хакерів мають можливість перевірити безпеку наших сервісів.

У 2023 році банк протистояв шахрайству та новим схемам завдяки впровадженню комплексного підходу. Перш за все, розробив процес пакетного блокування та розблокування клієнтів, що дозволяє оперативно реагувати на підозрілу активність. Крім того, впроваджено крос-каналні логіки при моніторингу для виявлення шахрайства та зменшення потенційних втрат клієнтів. Нові моделі машинного навчання допомагали точно виявляти підозрілі дії та зменшувати їх вплив на клієнтів.

Щодня проводиться аналіз даних та розвиток системи моніторингу з метою виявлення аномалій та оперативної реакції на них. Постійно оновлюються «списки виключень», що дозволяє ефективно фільтрувати потенційно ризиковані транзакції для клієнтів. Ведеться комунікація з клієнтами та неклієнтами банку в соціальних мережах з інформуванням щодо нових методів шахрайства, таких як: підроблене посилання на виплати від держави або сплата за товар\послугу на OLX.ua, самостійний переказ коштів за товари та послуги, які потім клієнтам не надають. Про актуальні методи шахрайства інформуються підприємства і компанії, які обслуговуються у банку як зарплатні проекти. У ПУМБ працює контроль транзакцій, який дозволяє досягти значного зниження щомісячних втрат клієнтів ПУМБ від шахрайських операцій. Додатково введені нові інструменти моніторингу в рамках проекту «САІФ», спрямовані на протидію таким шахрайським схемам, як «заробіток в інтернеті», «онлайн-казино», «допомога» від різних «міжнародних організацій» та «переведення в готівку коштів з рахунків клієнтів TOT». Увага безпеки була зосереджена на виявленні соціальної інженерії, фейкових зборів коштів для захисників, оренді житла для переселенців.

За 2023 рік безпека банку зберегла 96 млн грн на рахунках 7,1 тис. клієнтів завдяки постійному вдосконаленню антифрод-моніторингу.

У 2023 році Служба безпеки реалізувала наступні **ініціативи для безпеки людей і майна:**

- ситуаційний центр «CITADEL» та автоматизовану систему управління ризиками фізичної безпеки PSIM «Nimbus» для кращого контролю за фізичною безпекою та ефективного управління ризиками;
- нові протоколи безпеки для роботи на деокупованій території України задля безпеки працівників та клієнтів у складних умовах;
- поглиблення процесу перевірки контрагентів і партнерів для недопущення взаємодії з компаніями, пов'язаними з рф та рб, зменшення ризику внутрішнього шахрайства та безпеки персоналу.

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



Управління ризиками

У «ПУМБ» функціонує ефективна система управління ризиками (СУР), яка відповідає вимогам Нацбанку України та є частиною загальної системи корпоративного управління банку. СУР спрямована на забезпечення стабільного розвитку ПУМБ згідно стратегії бізнесу.

Для імплементації всіх вимог Нацбанку України розроблені наступні внутрішні нормативні документи ПУМБ:

- 1) *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.
- 2) *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.

Для забезпечення стабільності та безпеки ведення бізнесу банку разом із СУР впроваджено систему 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**.

На першому рівні знаходяться бізнес- та підрозділи підтримки банку, які забезпечують виявлення ризиків: структурні підрозділи банку, що здійснюють банківські операції та забезпечують їх підтримку, залучені в процес ідентифікації, оцінки та моніторингу ризиків, виконують вимоги внутрішніх нормативних документів щодо управління ризиками, а також враховують рівень ризику при здійсненні операцій.

На другому рівні – підрозділи ризик-менеджменту та комплаєнс, які забезпечують управління ризиками: ризик-менеджмент і Управління комплаєнс-контролю розробляють механізми управління ризиками, методологію, проводять оцінку та моніторинг рівня ризиків, готують звітність щодо ризиків, здійснюють агреговану оцінку ризиків, оцінюють співвідношення ризику до встановленого ризик-апетиту.

На третьому рівні – Департамент внутрішнього аудиту, який проводить незалежну оцінку ефективності системи управління ризиком підрозділами першого і другого рівнів та оцінку ефективності системи внутрішнього контролю.

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.

Для управління комплаєнс-ризиками та для врегулювання соціальних питань у ПУМБ розроблено та впроваджено такі **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.

Також банк регулярно проводить навчання персоналу та тестування для контролю знань з управління ризиками та дотримання норм (комплаєнс).



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.

ПУМБ ще у січні 2022 року **розробив та затвердив чіткий план реагування за всіма видами суттєвих ризиків у разі загрози воєнних дій**. В частині кредитних ризиків були заздалегідь розроблені алгоритми зупинки кредитування клієнтів та сценарії реструктуризації заборгованості, що були реалізовані з березня 2022 року для зменшення кредитного навантаження на громадян та юридичних осіб України. Для запобігання втрат майна та активів були розроблені плани екстреної евакуації цінностей та персоналу, а також забезпечення безперервної роботи критичних процесів та систем. Як наслідок, втрати банку зафіксовані лише на окупованих територіях і на територіях ведення бойових дій щодо майна, яке не підлягало вивезенню через значну небезпеку, та щодо споруд, які постраждали\були зруйновані внаслідок обстрілів.

Клієнтський досвід



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

Особливу увагу банк приділяє роботі зі **скаргами та пропозиціями клієнтів**. ПУМБ реалізував проєкт Єдиний Центр Звернень з максимальною автоматизацією процесів, швидким вирішенням питань клієнтів, оперативним отриманням клієнтом зворотного зв'язку. Налаштовано процес отримання клієнтом повідомлення про фіксацію звернення з вказаним терміном розгляду та повідомленням на випадок подовження термінів.

У 2023 році ПУМБ **посилив і розширив дослідження клієнтського досвіду**, враховуючи досвід і потреби як тих клієнтів, які залишилися на території України, так і тих, хто виїхав за кордон. Проведені дослідження, вивчення додаткових потреб і більш дозволили **покращити клієнтський шлях закордонної аудиторії** і цим самим дати їм можливість не відчувати кордонів у користуванні банківськими продуктами і сервісами.



Одним з результатів такої роботи став **проект з родинних зв'язків**, який допоміг закрити потребу клієнтів банку у фінансовій підтримці родичів у будь-якому куточку світу через мобільний застосунок банку. Результати досліджень серед потенційних користувачів дозволили зробити процес переказу коштів швидким і зручним. Також ПУМБ покращив клієнтський шлях та доступність в користуванні послугою міжнародних переказів, відкривши можливість скористатися нею через гарячу лінію, сайт банку і відділення.

Завдяки вивченню потреб та складнощів клієнтів, які знаходяться за межами України під час війни, був реалізований **процес доставки карт за кордоном**. Це дозволило клієнтам, що знаходяться в інших країнах, продовжувати активно користуватися банківськими продуктами і послугами.

У 2023 році був реалізований **новий продукт «Манібокс»**, який в тому числі допоміг клієнтам з веденням волонтерських зборів, надаючи їм зрозумілий і легкий у використанні інструмент накопичення коштів на конкретні цілі в ПУМБ. Проведені тестування та вивчення більш клієнта допомогли задовольнити потреби щодо цього продукту.

У 2023 році ПУМБ продовжив **покращувати процес оплати комунальних послуг** через застосунок. Враховуючи побажання клієнтів зі скарг, пропозицій і проведених досліджень були додані нові постачальники послуг, що зробило оплату ще більш зручною.

За результатами зовнішнього дослідження **заміру лояльності клієнтів** компанією InMind, ПУМБ входить у ТОП 3 лідерів ринку за рівнем NPS. Приріст показника за 2023 рік становить +5 (60%). Основним драйвером його зростання став «ПУМБ Online», оскільки саме мобільний додаток є головною причиною вважати банк основним та рекомендувати його. Зростання відбулося за рахунок фокусу на розширення функціоналу, створенні унікальних функцій, технічному доопрацюванні програми, удосконаленні дизайну, підвищенні рівня інтуїтивності для клієнта при користуванні.

Друге місце за впливом, після мобільного додатку, займають продукти банку. За результатними внутрішнього дослідження лояльності клієнтів, ВСЕкарта, стала драйвером зростання NPS в 2023 році (активне позиціонування на ринку, інтеграція до мобільного додатку, забезпечення широкого спектру сервісів та максимально привабливих умов продукта). Індекси кредитних продуктів зросли в 2023 році на +4,3 відносно показника 2022 року, за рахунок відкриття онлайн кредитування в другому півріччі та привабливих умов. Депозити у 2023 році показали найбільший показник за історію заміру пасивів (NPS 77,4; +3,8 відносно 2022 року).

Інвестиції банку
в покращення клієнтського досвіду
в 2023 р.:

6,9 млн грн.



ПРИНЦИПИ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

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

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

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

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

Політика

ПУМБ – відповідальний роботодавець. За 2023 рік ПУМБ **надав нові робочі місця 1485 українцям**, що майже вдвічі більше ніж у 2022 році. На кінець 2023 року в банку **працювали 6 846 осіб**. Скорочення чи зростання кількості персоналу за рік не відбувалось.

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

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

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

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

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

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



Загальне керівництво системою управління охороною праці здійснює заступник Голови Правління, який керує цим напрямком діяльності. Для організації проведення правових, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних і лікувально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання нещасним випадкам, професійним захворюванням та аваріям у трудовому процесі, в ПУМБ створений Сектор охорони праці в складі Управління забезпечення діяльності банку.

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

Реалізація

Рівні права та можливості



У банку діє **Колективний договір**, у якому сформульовані положення щодо умов та оплати праці, соціальні пільги та гарантії. Колективний договір гарантує захист прав та інтересів співробітників. Всі співробітники мають рівні права та можливості незалежно від статі, раси, віку, місця проживання, релігії та політичних переконань. Всі зміни до Колективного договору обговорюються Радою трудового колективу зі співробітниками та приймаються на зборах трудового колективу. У 2023 році зміни у колективний договір не вносились, діє редакція 2021 року.

На кінець 2023 року в банку працювали 5114 жінок та 1732 чоловіки (загальна кількість 6846). У ПУМБ жінок-керівників – 423 (58%), чоловіків-керівників – 301 (42%). Серед керівників структурних підрозділів банку жінок – 65 (40%), чоловіків – 97 (60%), в Правлінні 3 (30%) жінки та 7 (70%) чоловіків.

З інвалідністю в ПУМБ у 2023 році працювали 308 осіб, в декретах знаходились 964 співробітники. Молодих людей до 35 років у банку – 2761, старших 35 років в ПУМБ працює 3040 осіб, 1045 колега старший за 50 років. У 2023 році найменший вік працівників ПУМБ складав 18-19 років.

У 2023 році ПУМБ **забезпечував страхування** 5 109 осіб, у тому числі: 4 777 – добровільне медичне страхування, 332 – страхування життя. В 2024 році планується впровадження страхування для мобілізованих колег.

До соціального пакету банку також входить **матеріальна підтримка** у разі серйозного лікування співробітників (стаціонарне лікування, хірургічне втручання, онкологія), лікування дітей та смерті близьких родичів, підтримка родини у разі смерті співробітника. В 2023 році **матеріальну допомогу отримали 440 працівників на загальну суму понад 9,5 млн грн.**

Крім того, з 2022 року через війну банк **всебічно підтримує співробітників**. Частина співробітників банку працює в небезпечних регіонах і отримує **надбавку до зарплатні**. Банк надає **матеріальну допомогу співробітникам** у разі втрати чи пошкодження житла, поранення працівників та загибелі членів їхніх родин унаслідок бойових дій, у разі виїзду родин з окупованих територій. **Сума допомоги співробітникам у зв'язку з повномасштабною війною у 2023 році склала 53,2 млн грн.**



Банк **продовжує підтримувати 145 мобілізованих колег**, яким надається під час служби повна зарплата, зберігається посада. Ветерани війни працевлаштовуються в ПУМБ після повернення з фронту. **150 дітей співробітників із прифронтових територій були оздоровлені** на Західній Україні.

В 2024 році ПУМБ планує розширити перелік випадків надання матеріальної допомоги (при народженні дітей та при мобілізації працівників), переглянути вартість надання цієї допомоги.

Інвестиції ПУМБ
у матеріальну підтримку
співробітників
у 2023 році:
понад 61,2 млн грн.

Охорона праці



У 2023 році ПУМБ традиційно інвестував у **створення безпечних, здорових і комфортних умов праці**.

В 2023 році службою охорони праці банку перевірені на відповідність вимогам охорони праці та пожежної безпеки 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 2023 році актуалізований електронний курс з питань охорони праці та пожежної безпеки для працівників. Актуалізовані інструкції з охорони праці та пожежної безпеки. Проведені інструктажі з охорони праці і пожежної безпеки, навчання і перевірка знань працівників.

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

За 2023 рік зареєстрований один нещасний випадок, пов'язаний з виробництвом, внаслідок дорожньо-транспортної пригоди. Співробітники сектора охорони праці ведуть постійну роботу і взаємодіють з державними контролюючими органами в сфері охорони праці, пожежної безпеки, екології та фондом соцстрахування.

Інвестиції ПУМБ
в охорону праці та
безпеку співробітників
у 2023 р.:
понад 18 млн грн.



Розвиток та навчання персоналу



У 2023 році було проведено 484 навчання з унікальних тем, з яких 426 організовано у онлайн-форматі, а 69 тем опрацьовано у очному форматі. Всього за минулий рік взяли участь у навчанні 30 275 учасників. **5 674 працівники пройшли одне та більше навчань, що складає 84% від загальної кількості працівників банку.**

У 2023 році була продовжена програма підтримки та розвитку керівників «**Лідерство в часи війни**»: проведено 15 вебінарів на теми сучасних та післявоєнних викликів та відновлення України, Storytelling, комунікації, власної продуктивності, штучного інтелекту, коучінгу та ін. Загальна кількість учасників 1385.

В рамках програми «**Школа Менеджменту**» для керівників було проведено 17 тренінгів з кількістю учасників 550.

Внутрішня програма обміну знаннями «**Свій до свого по своє**» зазнала значного зростання. Було проведено 15 вебінарів, які відвідали 3180 учасників.

В рамках програми «**Говоримо українською**» відбувалися зустрічі «Жива розмова», зустрічі проекту «Говоримо і пишемо українською», а також вперше організовано диктант мовного зростання до Дня української писемності та мови. Загалом проведено 19 зустрічей із загальною кількістю 970 учасників.



Провели 2 потоки занять за темою «**Школа Product Owner**» для 33 учасників, відбулось 26 модулів навчання.

В рамках Onboarding організовано 38 **вебінарів для нових працівників банку**, їх відвідали 1175 учасників.

Продовжив роботу і **Speaking club**, де співробітники банку практикували свої навички спілкування англійською. Також запустили офлайн заняття з англійської мови у головних офісах банку.

У 2023 році банк інвестував 9 351 814 грн у розвиток та навчання працівників, збільшив інвестиції на одну третю у порівнянні з попереднім роком.

Інвестиції ПУМБ
у розвиток і
навчання співробітників
у 2023 р.:
9,4 млн грн.



Мотивація та підтримка персоналу



Щорічно в ПУМБ відбувається перегляд зарплат. У 2023 році з урахуванням ситуації на ринку праці **збільшені оклади у середньому на +13% для 96% персоналу**. Середня зарплата по банку складала 31 255 грн.

Протягом 2023 року в ПУМБ діяли **46 мотиваційних схем** квартального та місячного преміювання, **проектна мотивація для 9 крос-функціональних команд, 11 окремих програм мотивації на підтримку продажів роздрібно та корпоративного бізнесів, річна мотивація керівників всіх рівнів на підставі щорічної оцінки діяльності**.

У Першому Українському затверджені та діють **програми кар'єрного розвитку** для різних категорій персоналу. **Понад 1200 колег протягом 2023 року отримали нові посади**, з них: 30% з переведенням у інший підрозділ, 70% в межах поточного підрозділу. Переведення відбувалося в рамках програми кар'єрного зростання у підрозділах, де діють кар'єрні карти та оцінки розвитку професійних компетенцій в межах підрозділу, під час переведень в інші підрозділи зі зміною функціоналу.

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

ПУМБ як роботодавець створює простір для розвитку та можливості для співробітників різних напрямків та рівнів посад. [Кар'єрний сайт ПУМБ](#) – майданчик для комунікації з кандидатами на різні вакансії. У 2023 році ПУМБ увійшов у ТОП-50 найкращих роботодавців військового часу за версією журналу Forbes та зайняв першу позицію серед 5 банків.

Банк **оперативно інформує співробітників** щодо робочих та життєво важливих питань через усі канали внутрішніх комунікацій (телеграм-канал «Pumb in touch», корпоративний портал, щотижневу розсилку новин «Пульс банку» та корпоративну соцмережу Yammer). За допомогою відеострімів від топ-менеджерів банку «ПУМБ Live» колеги відчують підтримку керівництва та отримують щирі відповіді на свої запитання. За 2023 рік проведено 8 ефірів, це 6731 унікальних переглядів. Також в банку функціонує **HR чат-бот**, за допомогою якого співробітники отримують відповіді на нагальні питання.

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

ПУМБ із задоволенням **надає можливість розвитку молодим людям без досвіду роботи**. У лютому 2021 року ПУМБ **підписав Пакт заради молоді – 2025**. Банк об'єднав зусилля з іншими компаніями, державою та освітніми організаціями для створення програм зі стажування та робочих місць для старту роботи молодих людей. Документ також націлений на сприяння підписантами у працевлаштуванні випускників вишів та надання менторської підтримки для студентів. У 2023 році 21 молодому спеціалісту ПУМБ надав робочі місця.

В банку працює **Сервіс психологічної підтримки**. Психологічні консультації співробітникам надає компанія **Wellbeing**. У 2023 році працівники отримали 650 індивідуальних психологічних консультацій та всі бажаючі долучались до груп психологічної підтримки «Сильні разом», які тривали 5 місяців. Загальна кількість учасників – 365. Зустрічі



проводились щоденно у робочі дні, на них можна було обговорити свої проблеми, отримати відповіді від фахівця, проявити та виразити себе через допомогу іншим.

Програма підтримки «ПУМБ, тримаймося!» включає в себе однойменний телеграм-канал [Wewillsurvive fuib](#) та вебінари і тренінги від зовнішніх експертів. У телеграм-каналі публікується корисна інформація та поради від психологів, а також аналітична інформація (новини та прогнози від українських та іноземних експертів, економістів, політологів тощо). До каналу приєдналися **1190 колег**. За період існування проєкту проведено **24 вебінари** із загальною кількістю учасників **4025**, на яких поговорили на актуальні теми психологічної підтримки, здобули навичок щодо віддаленого та кризового менеджменту, емоційної грамотності тощо.

ПУМБ постійно вивчає досвід співробітників у банку. У 2023 році показник **eNPS**, рівень лояльності персоналу **склав 75%**, зріс на **9%** у порівнянні з 2022 роком (66%). Під час опитування колеги відзначили: банк ефективно реагує на виклики воєнного часу, робить значний внесок в підтримку українського суспільства, підтримує співробітників інформаційно, фінансово, мотиваційно та емоційно.

Корпоративне волонтерство

Перший Український Міжнародний Банк у 2023 році продовжив розвивати культуру волонтерства серед співробітників.



В червні 2023 року відновив життя **Біговий клуб банку PUMB RUN**. Мета роботи клубу – формування культури здорового способу життя та підтримка українських захисників. Кожна пробіжка члена клубу від 3 км – це зміцнене здоров'я, а також внесок ПУМБ у Фонд допомоги мобілізованим співробітникам. Фонд збирає на потреби колег, які боронять нашу незалежність. Підрахунки тренувань ведуться за допомогою додатка Strava. Більше пробіжок – більше наданої допомоги.

За 7 місяців 2023 року учасники спільноти PUMB RUN вийшли на понад 3 тисячі пробіжок. В цьому взяли участь 127 колег. Загальний об'єм подоланої дистанції склав понад 23 тисячі км. Протягом року проводились для бігунів вебінари, а також власне змагання. Власний онлайн-забіг банку ПУМБ – це дистанції, переможці, пам'ятні медалі. Кожна дистанція – також переказ коштів на Фонд підтримки мобілізованих колег. Загалом бігуни клубу назбирали 150 тисяч гривень, які пішли на закупку 10 бронжилетів для захисників.

За 2023 рік співробітники банку задонатили у **Фонд допомоги мобілізованим колегам** 1,9 млн грн. Для 90 мобілізованих колег, чоловіків та синів наших співробітниць закуплені засоби захисту, спорядження та екіпірування, тактичний одяг та взуття, тактичні аптечки. З грудня 2023 року банк подвоює зібрану співробітниками суму для посилення підтримки захисників.



Нашій **традиції донорії крові** вже 8 років. 8 років залучення співробітників до формування культури донорства в Україні. У серпні 2023 року команда ПУМБ провела День донора в київському військовому шпиталі – здали кров для поранених. До медустанови щодня прибувають нові борти важкопоранених захисників, а влітку через період відпусток крові не вистачає. В рамках соціальної ініціативи банку «Ми однієї крові» 55 співробітників банку здали 24,7 л крові. Це допомогло відновитись 165 захисникам чи навіть врятувати їх життя. Супроводжували команду банку на всіх етапах донорії волонтери «Агентів крові». Після донорії наші колеги трохи потішили поранених потрібними речами і смаколиками, а також кровоспинними футболками з Lifesavingmerch.



6 грудня 2023 року відбувся День донора ПУМБ в новому й зручному київському ОКірна office. В День Збройних Сил України команда подякувала незламним захисникам, волонтерам і цивільним – здала кров українцям, які постраждали від воєнних дій. До головного офісу банку приїхала виїзна бригада Центру крові інституту хірургії і трансплантології ім. Шалімова. Супроводжували процес донорії «Агенти крові». 47 донорів здали понад 21 л крові – 141 українець отримав шанс на життя.

В банку в листопаді 2022 року була **створена Каса взаємодопомоги**. За рік існування понад 1500 учасників Каси надали допомогу 52 співробітникам, які опинились у важких життєвих обставинах. Вони отримали фінансову допомогу від колег на суму 1,7 млн грн.



З 6 по 25 грудня 2023 року в **крамниці «Дарунки на здоров'я» від «Таблеточок» і ПУМБ** можна було купити дарунки, що наближують дітей з онко до перемоги над раком: захист кісток під час хіміотерапії, безпечне переливання крові та інші. Співробітники, клієнти, партнери, друзі ПУМБ і «Таблеточок» разом назбирали 438 370 грн. А банк ПУМБ подвоїв внесок. Загальна сума збору склала майже 900 тисяч грн. Всі кошти пішли на допомогу дітям, які борються з раком. Наразі під опікою фонду «Таблеточки» перебуває близько 500 дітей щомісяця. Більшість з них проходять лікування в Охматдиті (Київ) та ЗУСДМЦ (Західноукраїнський спеціалізований дитячий медичний центр, Львів).

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



ЕКОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ

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

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

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

Політика

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

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

Реалізація



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

Системи самообслуговування у банку зручні для клієнтів, вигідні для бізнесу.

ПУМБ надає можливість клієнтам віддалено обслуговуватись в мобільному банкінгу та терміналах самообслуговування. Це суттєва економія природних ресурсів та енергії, які потрібні були би для організації роботи відділень. Онлайн-банкінгом ПУМБ у 2023 році активно користувалися 1,4 млн клієнтів (+17% за рік).

Співробітники ПУМБ щодня докладають зусиль для збереження навколишнього середовища:

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

У 2023 році ПУМБ продовжив роботу щодо **збереження енергоресурсів**: замінювали традиційні джерела освітлення (розжарювання, галоген, люмінесцентні) на енергозберігаючі (ЛЕД технології); встановлювали системи автоматичного вмикання/вимикання освітлення в зонах обслуговування клієнтів 24/7; розмішували компенсуючі пристрої в системах вентиляції приміщень.



В 2023 році споживання електроенергії у мережі ПУМБ у порівнянні з попереднім роком не зменшилось через відкриття нового головного офісу в м. Київ та відновлення роботи відділень, які у 2022 році були закриті через знаходження під окупацією чи значні руйнування.

За 2023 рік банк **передав на вторинну переробку 64,8 тон** паперу (зменшення використання паперу за рік на 17,5%).

ПУМБ **передав у 2023 році на утилізацію 0,15 тони** небезпечних відходів (знизив у 5 разів кількість таких відходів у порівнянні з попереднім роком), а також 1,1 тони пластикових банківських карток.

У 2023 роках **продовжився збір відпрацьованих батарейок**. Всього зібрано і передано на утилізацію у 2023 році 23,4 кг.

У вивезення побутових відходів, утилізацію шкідливих відходів та збереження енергоресурсів банк у 2023 році інвестував 901,3 тис. грн.

Інвестиції банку
в охорону
навколишнього середовища
у 2023 р.:
901,3 тис. грн.



ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

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

Політика

У 2023 році наш банк оновив **Кодекс корпоративної етики ПУМБ**, який враховує найкращі практики у сфері корпоративної культури та етики, а також вимоги Національного банку України. Кодекс визначає основні принципи ведення бізнесу. Одним з оголошених принципів є «неприйняття хабарництва та протидія корупції». Усі принципи, вимоги та стандарти Кодексу корпоративної етики обов'язкові для виконання всіма співробітниками банку.

У 2014 році в банку було затверджено, а в 2022 році оновлено **Політику антимонопольного комплаєнсу**, основною метою якої є недопущення виникнення порушень у сфері конкурентного права з боку відповідальних підрозділів банку, а також **Порядок забезпечення контролю використання закритої інформації**, що сприяє збереженню конфіденційних даних.

У 2016 році в ПУМБ прийнята, а в 2019 році допрацьована **«Антикорупційна програма АТ «ПУМБ»**. Антикорупційна програма встановлює комплекс правил, стандартів та процедур щодо виявлення, протидії та запобігання корупції і застосовується у всіх сферах діяльності банку.

У 2023 році ПУМБ не зафіксував факти кримінального переслідування співробітників у зв'язку з корупційними порушеннями. Методика боротьби з корупцією консервативна, основні заходи – навчання, реагування на звернення клієнтів та персоналу банку, перевірка обґрунтованості надання благодійної допомоги.

Реалізація



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

Елемент звітності B1: Публічні заяви протидіяти корупції

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

Елемент звітності B2: Прагнення дотримуватися чинних законів

Один з принципів Кодексу корпоративної етики ПУМБ – **законність і верховенство права**. Банк здійснює свою професійну діяльність на основі неухильного дотримання Конституції



України, чинного законодавства України, міжнародних правових норм, нормативних актів Національного банку України та внутрішніх документів банку.

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

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

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

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

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

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

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



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

З 2012 року в банку функціонує, а в 2023 році оновлений **«Порядок декларування зовнішньої діяльності персоналу»**, який встановлює, що співробітники в обов'язковому порядку інформують банк про свою зовнішню діяльність (засновники, власники, акціонери, топ-менеджери інших компаній). Дана інформація аналізується і визначається наявність або відсутність конфлікту інтересів між співробітником, банком, його клієнтами та контрагентами.

Також з 2012 року в банку діє, а у 2023р. оновлений **«Порядок вручення та отримання подарунків і запрошень»**, який також спрямований на попередження та врегулювання ситуацій конфлікту інтересів, у тому числі на запобігання корупції та хабарництву.

У 2023 році на Лінію довіри в рамках загальної кількості звернень надійшло 2 звернення, які містили інформацію про потенційні корупційні дії працівників банку. Банком були проведені розслідування обох звернень, інформація про потенційні корупційні дії працівників не підтверджена.

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

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

У ПУМБ створений та діє **Комітет з етики та ділової поведінки**, до якого входять топ-менеджери банку. Голова Комітету – Директор по роботі з персоналом. У 2023 році оновлено «Положення про Комітет з етики та ділової поведінки АТ «ПУМБ». Основна мета роботи Комітету – забезпечення реалізації в ПУМБ єдиних стандартів та принципів бізнесів SCM у сфері корпоративної етики та ділової поведінки.

До компетенції Комітету входить:

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

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

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

Відповідно до рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду в 2011 році в банку був сформований Відділ комплаєнс-контролю (з 2016 р. Управління комплаєнс-контролю),



який забезпечує виконання функції комплаєнс і звітує Правлінню та Наглядовій раді банку, що забезпечує високий ступінь залучення керівництва.

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

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

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

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

Всі співробітники банку регулярно проходять **навчання «Комплаєнс і комплаєнс-функція у АТ «ПУМБ»**. Цей навчальний курс містить детальну інформацію щодо діючих процедур у сфері комплаєнс-контролю, в тому числі й щодо протидії корупції. У 2023 році електронний курс по комплаєнс було оновлено, його пройшли понад 90% персоналу банку.

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

В 2023 році з метою контролю обізнаності персоналом заходів, запроваджених в АТ «ПУМБ» щодо протидії корупційним проявам, в період з 10 по 30 листопада 2023 року проведено анонімне опитування. В ньому взяли участь 1533 працівники (26% персоналу). За результатами опитування:

- 99,1% зазначили, що керівництво банку має активну позицію щодо запобігання корупції в АТ «ПУМБ»;
- понад 90,5 % відмітили, що їм відомий і зрозумілий зміст Антикорупційної програми АТ «ПУМБ»;
- 90,1 % вважають, що призначений електронний курс з Антикорупційної програми був корисним.

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

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

- **«Лінія довіри»**. З 2013 року в ПУМБ, як і у всіх інших компаніях SCM, працює єдина «Лінія довіри», яка допомагає оперативно та ефективно реагувати на випадки порушення принципів корпоративної етики, а також зловживань, махінацій та корупції. На «Лінію довіри» можуть звернутися співробітники, постачальники та партнери й повідомити про порушення, з якими вони стикаються, взаємодіючи з компаніями SCM.



- **Функція комплаєнс.** Забезпечення функції комплаєнс в банку здійснює Управління комплаєнс-контролю, яке очолює Начальник управління (ССО).
- **Фінансово-економічна безпека.** У складі Департаменту безпеки банку діє спеціальний підрозділ, який бере участь, крім іншого, у виявленні фактів корупції та протидії їм. Заступник Голови Правління банку, який є куратором Департаменту безпеки, призначений Уповноваженим за реалізацію у Банку Антикорупційної програми.
- **Система управління операційним ризиком.** У банку впроваджена «Політика з управління ризиками» та діє Система управління операційним ризиком, в межах якої ризик-офіцери (працівники, призначені Наказом у кожному підрозділі або відділенні ПУМБ) на постійній основі забезпечують фіксацію інформації щодо фактів реалізації операційного та комплаєнс-ризиків, в тому числі виявлених фактів корупції, шахрайства у будь-яких його проявах, умисних дій персоналу або третіх осіб. За результатами отриманої інформації Департамент безпеки проводить розслідування та розробляє заходи з недопущення повторення аналогічних фактів у майбутньому.

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

Елемент звітності В7: Моніторинг та процеси вдосконалення

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

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

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

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