



ОБ'ЄДНАНІ РЕЗУЛЬТАТАМИ

ЗМІСТ

Частина I Вступ

- 4 Вступне слово Голови Правління Герхарда Бьоша
- 5 Вступне слово Голови Наглядової ради Нільса Мелнгайліса
- 6 Вступне слово заступника Міністра фінансів України з питань європейської інтеграції Юрія Драганчука
- 7 Об'єднання заради перемоги
- 9 Стратегія банку
- 10 Бізнес-середовище в Україні
- 11 Позиції банку на ринку
- 12 Корпоративне управління

Частина II Бізнес

- 15 Основні результати
- 20 Наші клієнти
- 21 Результати роздрібного бізнесу
- 23 Результати МСБ
- 25 Ближче до клієнтів: цифровий банкінг
- 27 Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура
- 29 Операційна ефективність та інновації
- 30 Кібербезпека під час війни: захист інформації та інфраструктури

Частина III Люди

- 33 Навчаємося і розвиваємося разом
- 34 Створення можливостей для розвитку та реалізації потенціалу
- 37 Кодекс поведінки (етики)

Частина IV Ризики та комплаєнс

- 39 Антикорупційна програма
- 40 Антикризове управління та управління ризиками
- 44 Внутрішній контроль і комплаєнс
- 46 Боротьба за справедливість

Частина V Соціальна відповідальність

- 49 Безбар'єрність як нова норма
- 53 Благодійність
- 54 Збереження довкілля
- 55 Фінансова інклюзія
- 56 Співпраця зі стейкхолдерами
- 58 Нагороди банку



Вступ

Вступне слово Голови Правління Герхарда Бьоша

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової ради Нільса Мелнгайліса

Вступне слово заступника Міністра фінансів України з питань європейської інтеграції Юрія Драганчука

Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління



Герхард Бьош,
Голова Правління ПриватБанку

Минулий рік випробовував нас, вимагаючи адаптації до невизначеності та все нових викликів війни. Всупереч складним зовнішнім умовам, ПриватБанк продемонстрував виняткові фінансові результати. Зокрема, прибуток банку до оподаткування досяг 72,8 млрд грн, що перевищило результат 2022 року понад удвічі.

Підтримка клієнтів та української економіки залишалися нашим основним середньостроковим завданням. У 2023 ми значно збільшили кредитування населення та бізнесу, ставши одним із найбільш динамічних кредиторів української економіки. Покращивши якість кредитного портфеля, торік ми зменшили витрати на формування резервів. Це стало можливим завдяки партнерствам, поєднанню зусиль з державою, клієнтами, міжнародними фінансовими організаціями.

Банк відіграє значну роль в забезпеченні стабільності всієї банківської системи України у період дії воєнного стану. Ми одними з перших повертаємося на деокуповані території й підтримуємо там економічну активність. Наша платіжна інфраструктура допомагає підприємцям працювати навіть у періоди перебоїв з електропостачанням.

У 2023 році ПриватБанк ствердив своє лідерство у кредитуванні малого та середнього бізнесу, роблячи фокус на фінансуванні аграріїв та інших секторів економіки, важливих для продовольчої безпеки. Ми також є стабільним лідером у сфері роздрібного кредитування. Зокрема, підтримали ініціативи державних органів, щоб запропонувати українцям зручний доступ до таких програм як «Підтримка та «Відновлення».

Як банк, орієнтований на довгострокові відносини, ми прагнемо надавати інноваційні та надійні послуги, що зміцнюють добробут клієнтів. У кожному клієнті ми бачимо партнера для довгострокової співпраці, а не лише користувача фінансових послуг. І запит на партнерство також є з боку самих клієнтів. Це проявляється у значно вищому рівні відповідальності та якості обслуговування кредитів у порівнянні з кризовими ситуаціями десяти-п'ятнадцятирічної давнини. Ми своєю чергою зважаємо на обставини усіх категорій клієнтів – зокрема, мобілізованих до лав ЗСУ, політично

значущих осіб, вимушених мігрантів. І робимо все для їхнього добробуту і комфорту. Як тих, хто постав перед труднощами через воєнний стан, так і тих, хто продовжує інвестувати в розвиток свого бізнесу.

Ці досягнення – результат самовідданої та ефективної роботи команди банку. Саме завдяки об'єднанню зусиль працівників банк отримав чистий прибуток у розмірі майже 38 млрд грн і зробив вагомий внесок до державного бюджету. А ми своєю чергою продовжуємо допомагати працівникам у різних обставинах, зокрема тим, хто постраждав через війну, хто став на захист України та повертається у наш колектив, інвестуємо в розвиток і навчання працівників.

ПриватБанк повною мірою усвідомлює свою відповідальність і кожен його працівник пишається тим, що разом ми стали надійною опорою для української економіки. Ми віримо у стаке й прогресивне майбутнє України, тож працюємо заради нього вже сьогодні, попри усі виклики часу. З думкою про відбудову країни та подальше зростання, ми підтримуємо Цілі сталого розвитку ООН та закладаємо основи ESG, адже впровадження стандартів сталого розвитку в усіх аспектах нашої роботи допомагає не тільки бути успішними, але й сприяє більш справедливому та сталому розвитку суспільства.

Попри усі виклики часу, ще вищі очікування і зобов'язання, які взяв на себе ПриватБанк, ми й надалі продовжимо кредитувати громадян та український малий і середній бізнес, впроваджувати інноваційні рішення, щоб максимально відповідати потребам наших клієнтів, а наші сервіси були доступними, зручними та безперервними.

Ми вдячні клієнтам та партнерам за довіру і підтримку, вдячні державі та регулятору. Разом ми робимо важливу справу, наближаючи перемогу та будуючи сильну Україну.

Вступне слово Голови Наглядової ради Нільса Мелнґайліса

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління
Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової
ради Нільса Мелнґайліса

Вступне слово заступника
Міністра фінансів України
з питань європейської інтеграції
Юрія Драганчука

Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління

Незважаючи на складні зовнішні обставини 2023 року, ПриватБанк продемонстрував стійкість та відповідальність, стверджуючись як лідер фінансового ринку України та зміцнюючи свою ділову репутацію.

Як частина критичної інфраструктури й найбільший системно важливий банк ПриватБанк має унікальне значення для української економіки. Він є одним з її найбільш динамічних кредиторів і одним із найбільших платників податків та дивідендів до державного бюджету.

Завдяки ефективній роботі та високій прибутковості банк зміг повернути державі ті кошти, що були витрачені на його докапіталізацію у 2016 році. За роки після націоналізації банк заробив достатньо, щоб компенсувати вкладені державою гроші.

У 2021 році банк заробив 35 млрд грн прибутку до оподаткування, у 2022 – 34,6 млрд грн. А торік банк збільшив цей показник понад удвічі, що стало можливим завдяки довірі клієнтів та зростанню бізнесу. Стійкі фінансові результати ПриватБанку свідчать про його відданість цілям довгострокового сталого розвитку, а також ефективність корпоративного управління. Банк залишається прибутковим та вдосконалює операційну діяльність у надзвичайно важкі роки війни. Він продовжує кредитування бізнесу, роблячи вагомий внесок у продовольчу безпеку та відновлення економіки.

Пропонуючи надійні сервіси, як цифрові, так і за допомогою фізичної інфраструктури, ПриватБанк відіграє важливу роль у забезпеченні фінансової стабільності України. Обслуговування платіжних операцій підприємців і громадян є диверсифікованим джерелом доходу для банку й опорою для української економіки. Інноваційні сервіси банку стали одним з ключових чинників стрімкого зростання кількості платежів за допомогою смартфонів в Україні.

Стабільний прибуток і потік дивідендів стали можливими завдяки значній трансформації, яку пройшов банк. Нині це ефективна організація з незалежною наглядовою радою та найкращими практиками корпоративного управління, що дотримується принципів прозорості, підзвітності, відповідальності. Робота продовжується: в рамках комітету з питань трансформації Правління і Наглядова рада розглядають ініціативи зі створення цінності, спрямованої на поєднання передових технологій та доступності традиційного банку.

ПриватБанк і надалі залишатиметься надійним партнером українського бізнесу та громадян. Ми продовжуватимемо кредитувати малий та середній



Нільс Мелнґайліс,

Голова Наглядової ради

бізнес, стимулювати інвестиційну активність та впроваджувати інноваційні продукти та послуги, що відповідають актуальним потребам ринку.

Від імені Наглядової ради ПриватБанку висловлюю щиру вдячність нашим клієнтам, партнерам та акціонеру за довіру та підтримку. Окрема подяка команді банку за самовіддану працю та високий професіоналізм.

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління
Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової
ради Нільса Мелнгайліса

Вступне слово заступника
Міністра фінансів України
з питань європейської інтеграції
Юрія Драганчука

Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління

Вступне слово заступника Міністра фінансів України з питань європейської інтеграції Юрія Драганчука

Другий рік поспіль в умовах війни ПриватБанк демонстрував свою високу ефективність і досяг значних результатів: прибуток до оподаткування у 2023 році становив 72,8 млрд грн, що більше ніж удвічі перевищує такий показник 2022 року, з них 26,8 млрд грн податку на прибуток буде спрямовано до державного бюджету.



Юрій Драганчук,

заступник Міністра фінансів України з питань європейської інтеграції

Додатково 8,2 млрд грн податків було сплачено в минулі роки разом з дивідендами. Чистий прибуток державного банку у 2023 році становив 37,8 млрд грн, більша частина якого піде на виплату дивідендів, тобто також до державного бюджету.

Вагомість таких фінансових показників в сучасних складних умовах неможливо переоцінити. Вони свідчать про самовіддану роботу команди банку, його стратегічне бачення та спроможність адаптуватися до невизначеності.

Успіх ПриватБанку безпосередньо впливає на фінансову стабільність України, сприяючи зміцненню економіки держави. Тому Міністерство фінансів продовжить підтримувати ініціативи банку, спрямовані на його прибутковість та подальше вдосконалення фінансової системи країни.

За складних часів, які переживає наша країна, ПриватБанк продовжує демонструвати виняткову стійкість та лідерство на фінансовому ринку України.

Те, що Україна продовжує справлятися з економічними викликами, — результат спільних зусиль влади, бізнесу та громадянського суспільства. Нам важливо зберігати цю єдність, підтримуючи одне одного та консолідуючись перед зовнішніми загрозами.

Об'єднувальною субстанцією для суспільства є довіра. ПриватБанк залишається лідером не лише серед банків державного сектору, але й усіх учасників фінансового ринку України.

Такий результат свідчить не лише про налагоджене ефективне управління державним сектором економіки та злагоджену роботу високопрофесійної команди ПриватБанку, але й про безумовну довіру клієнтів – бізнесу, волонтерів, громадян. Довіру до банку, що забезпечує безперебійний та якісний сервіс незалежно від географії перебування клієнтів і попри систематичні обстріли та хакерські атаки ворога.

Довіра до банку також обумовлена його підтримкою суспільства через власні благодійні проєкти, залученням широких верств населення до партнерських програм допомоги ЗСУ, присутністю у прифронтових регіонах.

Від імені Міністерства фінансів України висловлюю щиру вдячність команді ПриватБанку за відданість своїй справі та високий професіоналізм.

Ми цінуємо вашу здатність не лише підтримувати якісний та безперебійний сервіс, але й забезпечувати відповідальне та інклюзивне ведення бізнесу.

Об'єднання заради перемоги

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової ради Нільса Мелнгайліса

Вступне слово заступника Міністра фінансів України з питань європейської інтеграції Юрія Драганчука

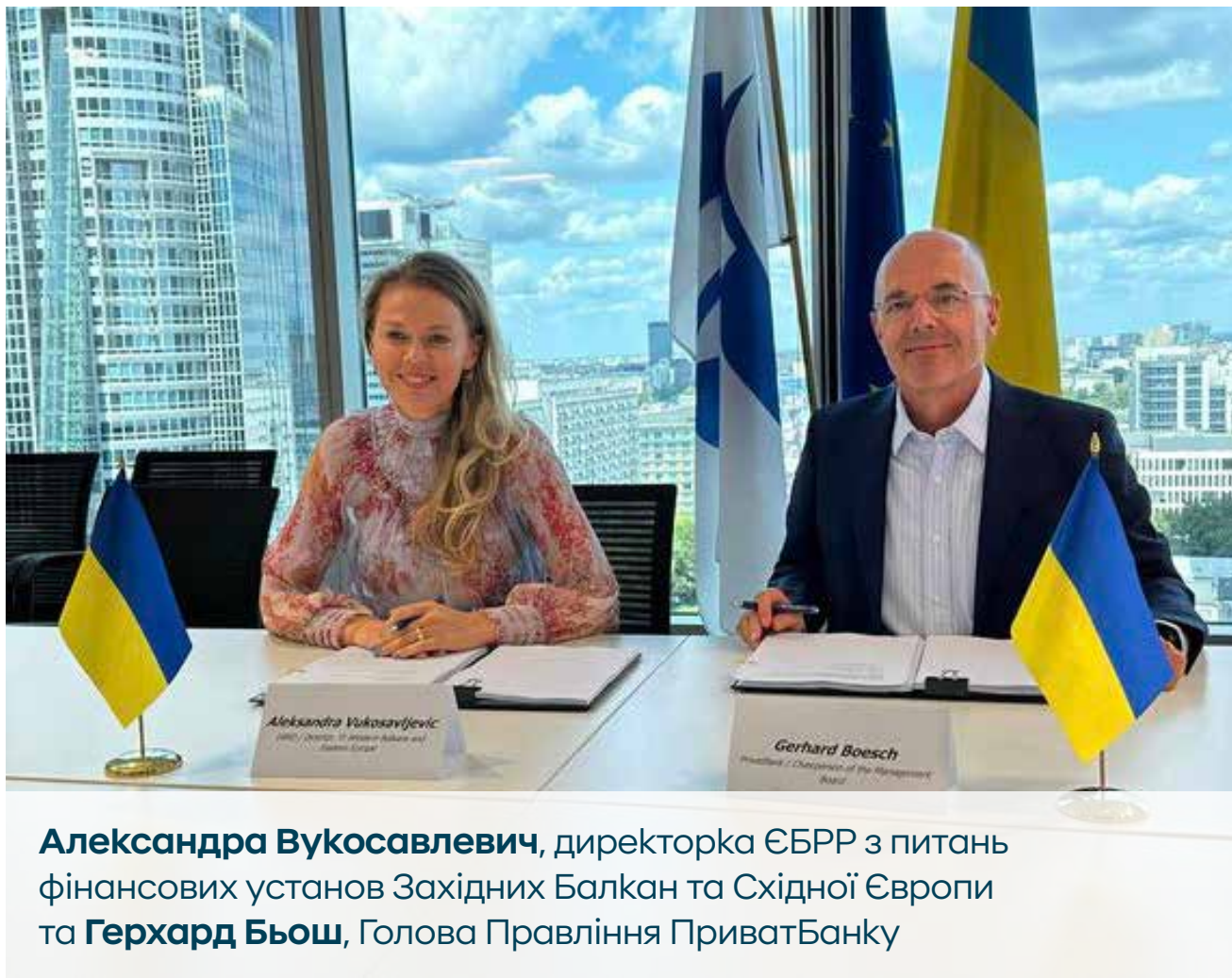
Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління



Александра Вукосавлевич, директорка ЄБРР з питань фінансових установ Західних Балкан та Східної Європи та Герхард Бьош, Голова Правління ПриватБанку

Торік ми спрямовували зусилля, аби працювати максимально ефективно та відповідально задля розвитку економіки й посилювати внесок в перемогу України. Ми віримо, що запорукою ефективності є спільнодія — поєднання зусиль уряду, бізнесу та громадськості, з метою протистояння викликам. Співпраця відіграє вирішальну роль у розв'язанні складних проблем та сприянні інноваціям.

Сила та єдність дозволяють нам забезпечувати всебічну підтримку та безпеку: наших клієнтів, колег, суспільства й економіки загалом, та при цьому — генерувати стабільний прибуток. У світі, зокрема, Європейському союзі, куди тримає курс Україна, все більшу увагу приділяють принципам відповідального банкінгу, а також екологічним, соціальним, управлінським (ESG) принципам діяльності бізнесу та звітуванню про них. Ми хочемо робити позитивний внесок у розвиток суспільства, бути більше ніж прибутковим банком, тому теж зважаємо на ці принципи.

Наші підходи та наміри у сфері соціальної відповідальності, ведення бізнесу, збереження довкілля та навчання узгоджуються принаймні з 12 цілями сталого розвитку ООН. Зокрема, у нашому фокусі гендерна рівність, енергоефективність, зниження споживання паперу та пластику, відмова від фінансування виробництв, що шкодять довкіллю, підвищення доступності наших послуг та приміщень, вдосконалення корпоративного управління.

Ми завжди прагнули у своїй діяльності дотримуватися принципів безбар'єрності та доступності, проте від початку повномасштабної війни ці зусилля посилились. Війна спонукала нас зосередитися на створенні середовища без обмежень — в контексті роботи, освіти, соціального життя працівників, а також необмежених можливостей доступу до фінансових послуг для наших клієнтів. З іншого боку, ми почали приділяти увагу ESG завдяки співпраці з міжнародними фінансовими організаціями, для яких ці принципи є визначальними.

У серпні 2023 року ПриватБанк та Європейський Банк з Реконструкції та Розвитку (ЄБРР) розпочали співпрацю за програмою розподілу ризиків, щоб забезпечити фінансування українських підприємств з критично важливих галузей. В рамках програми підприємці отримали можливість посилити власний бізнес через інвестиції в більш екологічні технології, які відповідають вимогам ЄС, а також можливість грантового фінансування.

ГЛОБАЛЬНІ ЦІЛІ Сталого Розвитку

1 НІ БІДНОСТІ	2 НІ ГОЛОДУ	3 ГАРНЕ ЗДОРОВ'Я
4 ЯКІСНА ОСВІТА	5 ГЕНДЕРНА РІВНІСТЬ	6 ЧИСТА ВОДА ТА НАЛЕЖНІ САНІТАРНІ УМОВИ
7 ВІДНОВЛЮВАНА ЕНЕРГІЯ	8 ГІДНА ПРАЦЯ ТА ЕКОНОМІЧНЕ ЗРОСТАННЯ	9 ІНОВАЦІЇ ТА ІНФРАСТРУКТУРА
10 ЗМЕНШЕННЯ НЕРІВНОСТІ	11 СТАЛИЙ РОЗВИТОК МІСТ ТА СПІЛЬНОТ	12 ВІДПОВІДАЛЬНЕ СПОЖИВАННЯ
13 БОРОТЬБА ЗІ ЗМІНОЮ КЛІМАТУ	14 ЗБЕРЕЖЕННЯ МОРСЬКИХ ЕКОСИСТЕМ	15 ЗБЕРЕЖЕННЯ ЕКОСИСТЕМ СУШІ
16 МИР ТА СПРАВЕДЛИВІСТЬ	17 ПАРТНЕРСТВО ЗАРАДИ СТІЙКОГО РОЗВИТКУ	

Об'єднання заради перемоги

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління
Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової
ради Нільса Мелнгайліса

Вступне слово заступника
Міністра фінансів України
з питань європейської інтеграції
Юрія Драганчука

Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління

У вересні ПриватБанк, страхова компанія UNIVERSALNA та Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) об'єдналися для запуску програми підтримки мікро-, малого та середнього агробізнесу. Програма покликана розширити доступ до фінансування для українських фермерів коштом страхування майбутнього врожаю як інструменту зниження кредитного ризику.

У 2024 році ми розширили співробітництво з ЄБРР, який відкрив нам кредитну лінію торговельного фінансування на \$25 млн. ПриватБанк як ключовий гравець у фінансовому секторі орієнтований на масштабну підтримку української економіки. Ми завжди відкриті для співпраці та готові об'єднувати свої зусилля з клієнтами, з іншими секторами економіки для досягнення спільних цілей.

Ми прагнемо генерувати стабільні, довгострокові фінансові показники шляхом створення більшої цінності для всіх наших стейкхолдерів. Завдяки партнерствам ми допомагаємо нашим клієнтам, громадам, економіці адаптуватися до викликів сьогодення та в майбутньому процвітати.



Лідерська команда: Наглядова рада і Правління

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління
Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової
ради Нільса Мелнгайліса

Вступне слово заступника
Міністра фінансів України
з питань європейської інтеграції
Юрія Драганчука

Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління

Наша довгострокова ціль – бути одним з найпотужніших роздрібних банків у Центральній та Східній Європі, що має економічний та соціальний вплив як в Україні, так і за її межами. В умовах поточних викликів війни та невизначеності нашими стратегічними напрямками діяльності є:

- Забезпечення безпеки та доступності нашої інфраструктури, клієнтоорієнтованість.
- Фокус на МСБ та роздрібному бізнесі з координацією операційних, продуктових та інфраструктурних стратегій.
- Підтримка стійкої бізнес-моделі та забезпечення стабільного прибутку.
- Підтримка економіки через банківські послуги, задоволення потреб воєнного часу та фінансування післявоєнного відновлення.
- Впровадження ініціатив зі створення цінності, що поєднують новітні технології з великим досвідом банку.
- Підготовка до приватизації, узгоджена зі стратегією фінансового сектору, без чітко визначених термінів.

Ми працюємо і розвиваємося заради людей та бізнесів, яких підтримуємо на кожному етапі їхнього фінансового життя. Будуємо клієнтоцентричну модель, в рамках якої пропонуємо персоналізовані рішення для розв'язання завдань та задоволення потреб наших клієнтів. Дбаємо про технічну та фізичну доступність послуг, зокрема модернізуємо відділення для забезпечення безбар'єрності.

Для підтримки стійкої бізнес-моделі ми постійно вдосконалюємо наші сервіси, оптимізуємо процеси та інфраструктуру, розвиваємо кредитування, забезпечуючи високу якість кредитного портфеля.

Ми неухильно дотримуємося загальних вимог для державних банків, встановлених Міністерством фінансів у стратегічних напрямках діяльності на період воєнного стану та післявоєнного відновлення. Ці вимоги включають фінансову підтримку пріоритетних галузей, доступність банківських послуг, швидке відновлення повноцінної роботи банків, ефективні заходи безпеки, включаючи фізичну, кібербезпеку та безпеку операційних систем, та забезпечення безперебійної роботи керівництва для ефективного прийняття рішень, зберігаючи при цьому фінансову стійкість банку.

У цьому Звіті ми розповідаємо про результати, які ілюструють наш прогрес у досягненні стратегічних цілей за минулий рік, та пріоритетні напрями подальшого розвитку.

ЯК МИ СТВОРЮЄМО ЦІННІСТЬ



Бізнес-середовище в Україні

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової ради Нільса Мелнгайліса

Вступне слово заступника Міністра фінансів України з питань європейської інтеграції Юрія Драганчука

Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління

В умовах війни ми не могли вести business as usual, що визначало функціонування української економіки та банківської системи у 2023 році. Попри безпрецедентні виклики, банківська система демонструвала міцність та стабільність, що підтверджують ключові тренди 2023 року:

- зростання кредитування передусім за підтримки державних програм;
- стабільний приплив коштів до банків — зросли залишки на рахунках як у громадян, так і в бізнесу;
- висока ефективність та рентабельність, що обумовлена операційною ефективністю при помірних витратах на резервування. Сектор залишився рентабельним та стійким, попри значне збільшення ставки оподаткування.

У 2023 році суттєво знизився інфляційний тиск. У листопаді 2023 року річна інфляція знизилася до 5,1% і залишилася без змін у грудні. Цьому значною мірою сприяли високі врожаї та зниження світових цін на енергоносії, а також мораторій на підвищення тарифів на окремі житлово-комунальні послуги. Водночас поліпшення курсових та інфляційних очікувань завдячує комплексу заходів НБУ з підтримання стійкості валютного ринку.

У 2023 році НБУ поступово знизив облікову ставку на 10 вп до 15% річних. Пом'якшення процентної політики в другому півріччі узгоджувалося зі збереженням привабливості гривневих інструментів і водночас підтримало кредитування.

Ключова подія другого півріччя року – перехід НБУ до режиму керованої гнучкості обмінного курсу. При цьому підвищений попит на іноземну валюту спостерігався лише в перші дні керованої гнучкості курсу, а надалі баланс попиту та пропозиції валюти поліпшився. Завдяки цьому з листопада сальдо інтервенцій НБУ стало меншим, ніж у попередні місяці. Курсова стабільність зберігалася на фоні високих міжнародних резервів – наприкінці 2023 року вони зросли до 40,5 млрд доларів, попри те, що обсяги зовнішнього фінансування виявилися нижчими, ніж очікувалося.

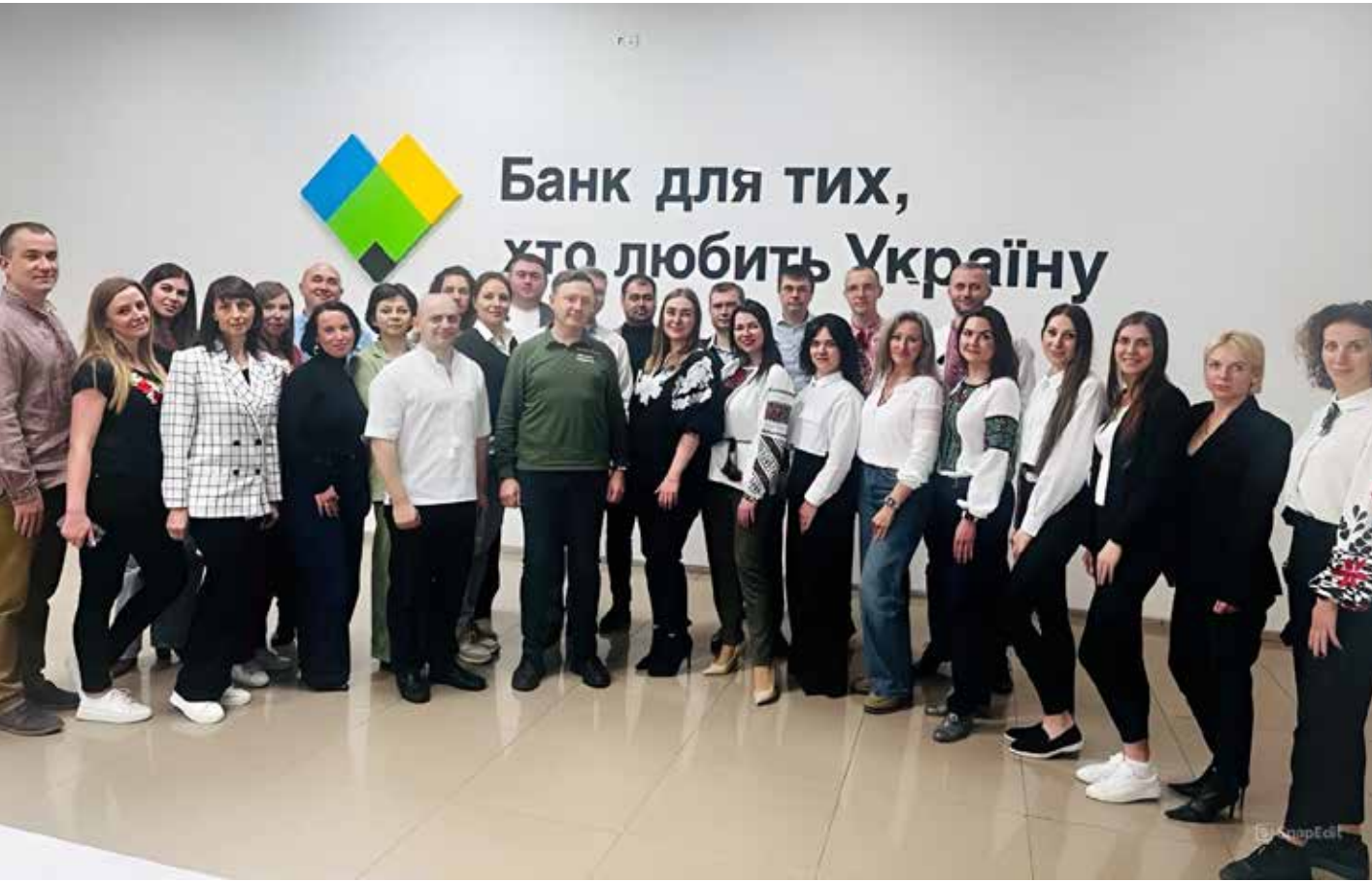
Останніми місяцями 2023 посилилися ризики неритмічності надходження міжнародної допомоги та зниження її обсягів – нині це одна з основних загроз для макростабільності й в майбутньому, поряд із безпековими ризиками, зокрема тривалістю ведення бойових дій, їхнім характером та інтенсивністю.

Міжнародні рейтингові агентства продовжують уважно відстежувати тренди розвитку України й періодично переглядають суверенні рейтинги країни та банківської системи. У лютому 2023 рейтингове агентство Moody's змінило рейтинги оцінки кредитоспроможності п'яти українських банків, в т.ч. ПриватБанку, на «Са» з «Саа3» внаслідок відповідного зниження рейтингу незабезпеченого боргу в Україні до «Са» з «Саа3». У 2023 році агентство Fitch Ratings підтвердило рейтинги ПриватБанку: довгостроковий рейтинг дефолту емітента в іноземній валюті залишився на рівні «ССС-», а довгостроковий рейтинг дефолту в національній валюті – на рівні «ССС». За оцінкою фахівців Fitch Rating, первинні рейтинги банку залишаються на рівнях, вищих за суверенні, що пов'язано з високою кредитоспроможністю та прибутковістю.

Ризики подальшого розвитку банку пов'язані із ризиками, притаманними економіці України та банківського ринку України в цілому, визначеними в інфляційному звіті НБУ (січень 2024), а саме: тривалішим терміном війни, зниженням обсягів надходження міжнародної допомоги, пошкодження енергетичної та портової інфраструктури, продовження часткового блокування кордонів з окремими країнами ЄС для вантажних перевезень.

Водночас можливостями для країни можуть стати нарощування потужності морських шляхів експорту та швидка реалізація масштабного плану відбудови.

Керівництво банку стежить за розвитком зовнішніх обставин і вживає заходів для пом'якшення ризиків, наскільки це можливо. Подальший негативний розвиток подій та макроекономічних умов може негативно вплинути на результати діяльності банку у спосіб, що наразі не може бути визначений.



Позиції банку на ринку

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління
Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової
ради Нільса Мелнгайліса

Вступне слово заступника
Міністра фінансів України
з питань європейської інтеграції
Юрія Драганчука

Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління

Банк забезпечує універсальне обслуговування широкому колу клієнтів і є лідером ринку в роздрібному сегменті. Ми активно розвиваємо та впроваджуємо послуги для малого й середнього бізнесу (МСБ) та вибірково працюємо в корпоративному сегменті. Основу ресурсної бази банку становлять кошти населення в національній валюті зі значною часткою поточних рахунків. ПриватБанк зберігає лідерські позиції на ринку заощаджень населення. Банк контролює **36%** загального ринку коштів фізичних осіб (депозити + поточні рахунки), що вдвічі більше, ніж у найближчого конкурента.

Забезпечуючи надійні та зручні сервіси, ми залишаємося банком номер один для українців. Кількість активних роздрібних клієнтів досягла 18,35 млн за результатами 2023 року. Кошти населення за рік зросли на 17% до 397 млрд грн. Чистий портфель роздрібних кредитів збільшився на 39% і перевищив 60 млрд грн. Ми є лідером на ринку кредитування з часткою **37,7%**.

Банк залишається лідером на ринку пенсійних виплат. Частка ПриватБанку серед банків, які мають право здійснювати виплати, становить **56%**. Загальна кількість клієнтів, які отримують пенсію через ПриватБанк на кінець 2023 року, перевищила 4,7 млн осіб.

На ринку платежів банк займає **51,3%**, причому кількість платежів населення у 2023 році досягла 807 млн транзакцій, перевищивши довоєнні показники.

Банк залишається лідером на ринку переказу коштів: частка ринку за виплатою міжнародних переказів становить 66% і 51% — переказів по Україні. За допомогою сервісів ПриватБанку 3 млн українців

здійснили понад 24 млн міжнародних грошових переказів. Водночас P2P-переказами по Україні скористалися 17 млн клієнтів, які здійснили 1,3 млрд переказів з обсягом на понад 2,8 трлн грн.

Понад 98% платежів та переказів клієнти здійснюють у каналах самообслуговування, тому ми регулярно розробляємо і вдосконалюємо сервіси віддаленого банкінгу.

На ринку еквайрингу банк зміцнює свої позиції, за рік збільшивши кількість активних терміналів з 221 тис. до 289 тис. (зокрема понад 7% з них — додаток «Термінал»). Визначним досягненням для команди стало те, що ПриватБанк увійшов до 50 найбільших еквайрів світу та зайняв 40 позицію, що на 20 позицій вище, ніж торік, за даними Nilson Report. Банк приділяє значну увагу підтримці продажів своїх клієнтів-мерчантів. У 2023 році було запроваджено застосунок «Каса» для фіскалізації на POS-терміналах, до якого протягом року долучилося понад 39 тис. підприємців.



У 2023 році кількість активних бізнес-клієнтів ПриватБанку зросла на 110 тис. до 875 тис. За оцінками компанії CBR, ПриватБанк зберігає лідерство як основний банк для бізнесу з часткою серед юридичних осіб **45%** та підприємців — **61%**. Протягом року банк залучив 215,3 тис. нових клієнтів, що на 44,7% більше, порівняно з 2022 роком. При цьому кожен четвертий новий клієнт відкрив рахунок дистанційно, не відвідуючи відділення. Завдяки нашим зручним та доступним сервісам, кількість активних бізнес-карток зросла з 374 тис. до 421 тис. (+13% рік до року), дозволивши нам утримати лідерські позиції на ринку. Кошти юридичних осіб за рік зросли на 21% до 158 млрд грн.

На тлі значного зменшення загальної кількості банків, що активно працюють з МСБ, ми збільшили свій кредитний портфель у сегменті та стали лідером у ньому, за даними SME Banking Agency.

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління
Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової
ради Нільса Мелнгайліса

Вступне слово заступника
Міністра фінансів України
з питань європейської інтеграції
Юрія Драганчука

Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління



Пишаємося нашим високим рівнем корпоративного управління, що забезпечує ефективну систему контролю, колегіальність рішень, високу адаптивність до змін на ринку. Відповідним рамковим документом є Кодекс корпоративного управління, який ми щорічно оновлюємо та публікуємо на сайті. Кодекс розроблено відповідно до положень законодавства України, принципів та рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду, Організації економічного розвитку та співробітництва, з урахуванням наших особливостей, таких як розмір банку, його статус системно важливого.

Органами управління банку є:

Акціонер

Єдиним акціонером Банку, якому належить 100% акцій, є держава в особі Кабінету Міністрів України (місцеперебування: 01008, м. Київ, вул. Грушевського, буд. 12/2). Протягом 2023 року операцій з купівлі / продажу акцій Банку не здійснювалося.

Банк сприяє реалізації та забезпечує захист прав та законних інтересів акціонера.

Наглядова рада

Забезпечує стратегічне управління діяльністю Банку, контроль за діяльністю Правління та захист прав Акціонера.

Наглядова рада відповідає за безпеку та фінансову стійкість Банку, відповідність його діяльності законодавству, впровадження стратегії розвитку відповідно до основних напрямів діяльності, визначених Акціонером, забезпечення ефективної організації корпоративного управління.

Наглядова рада складається з дев'яти членів, з яких шість є незалежними, а три – представниками держави.

За підсумками року Наглядова рада звітує про свою діяльність перед Акціонером.

Постійними комітетами Наглядової ради у 2023 році були:

- Комітет з питань аудиту;
- Комітет з питань ризиків;
- Комітет з питань трансформації;
- Комітет з питань корпоративного управління: винагород та призначень.

ВСТУП

Вступне слово Голови Правління
Герхарда Бьоша

Вступне слово Голови Наглядової
ради Нільса Мелнгайліса

Вступне слово заступника
Міністра фінансів України
з питань європейської інтеграції
Юрія Драганчука

Об'єднання заради перемоги

Стратегія банку

Бізнес-середовище в Україні

Позиції банку на ринку

Корпоративне управління

Правління

Здійснює керівництво поточною діяльністю Банку і підзвітне Наглядовій раді та Акціонеру. З метою забезпечення більш ефективної роботи Правління у 2023 році створено такі комітети:

- Бюджетний комітет;
- Комітет з питань комплаєнсу та фінансової безпеки;
- Комітет з питань управління активами та пасивами;
- Комітет з питань продуктів та тарифів;
- Трансформаційний комітет;
- Комітет з управління операційними ризиками та інформаційної безпеки;
- Кредитний комітет;
- Маркетинговий та PR-комітет;
- Тендерний комітет;
- Технологічний та Архітектурний комітет;
- Комітет з питань управління непрацюючими активами;
- Комітет з управління даними.

Організація корпоративного управління в банку спрямована на сталий розвиток. Стратегія банку передбачає аналіз факторів, що впливають на його довгострокову стійкість, а також визначає, як мінімізувати негативний вплив цих факторів на діяльність банку.





Бізнес

Основні результати

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

КЛІЄНТИ ТА БІЗНЕС

Активні клієнти 

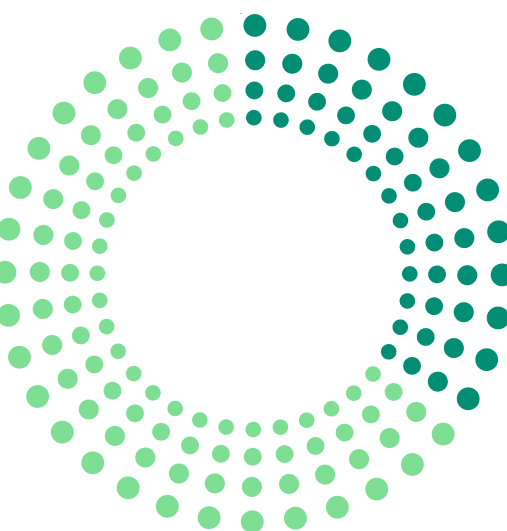
18,35 млн

фізичних осіб

875 тис.

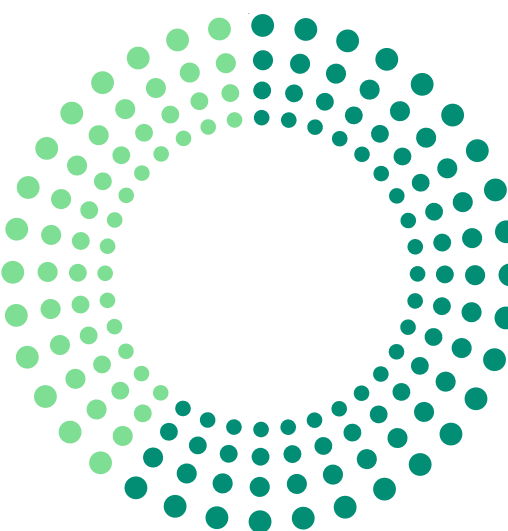
бізнес-клієнтів

Частка ринку 



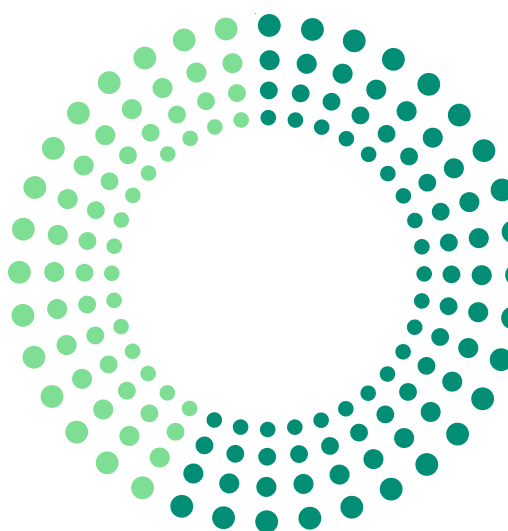
36%

заощадження
населення



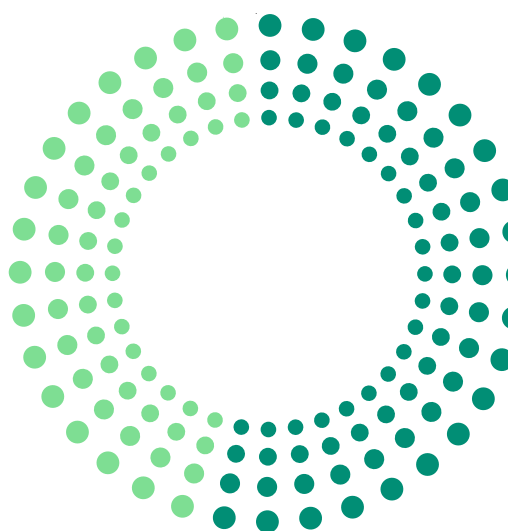
59%

розподіл
готівки



54,1%

активні
картки



51,3%

платежі

Кредитування 

60 млрд грн (+39%)

роздрібний кредитний портфель (нетто)

30 млрд грн (+22%)

кредити бізнес-банкінгу (нетто)

Депозити та довіра 

397 млрд грн (+17%)

депозити і залишки на рахунках фізичних осіб

158 млрд грн (+17%)

депозити і залишки на рахунках бізнес-клієнтів

Основні результати

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

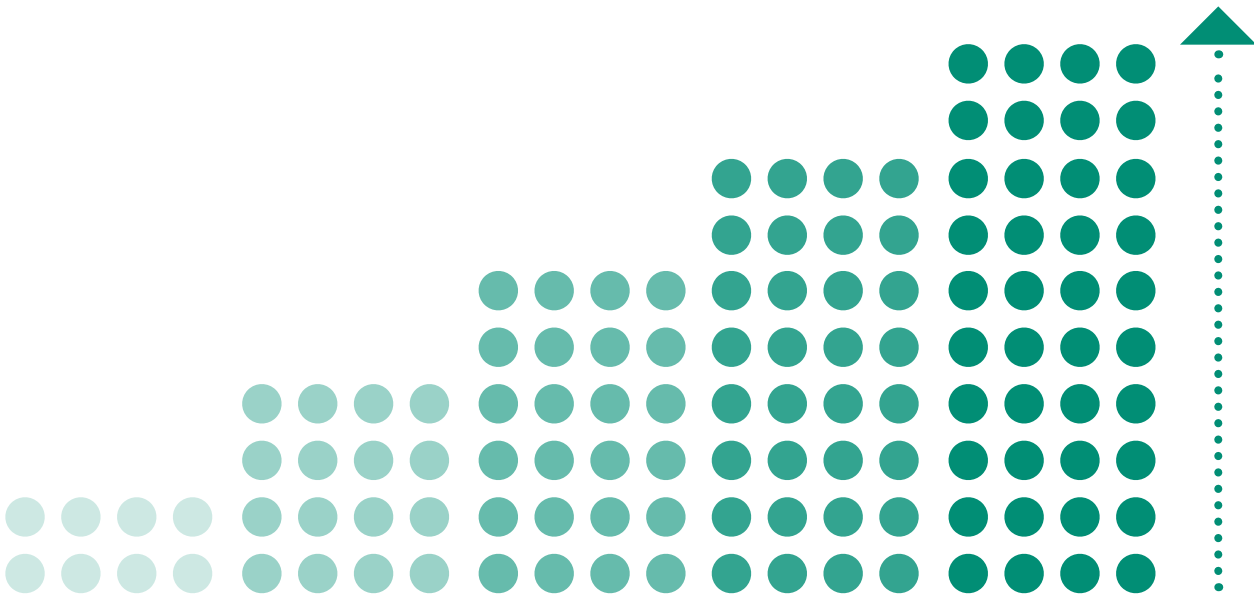
Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

ІННОВАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ



активних диджитальних клієнтів
користуються мобільним додатком
«Приват24»



у 5 разів

зросла кількість активних користувачів мобільного додатку «Термінал» для приймання платежів

Основні результати

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

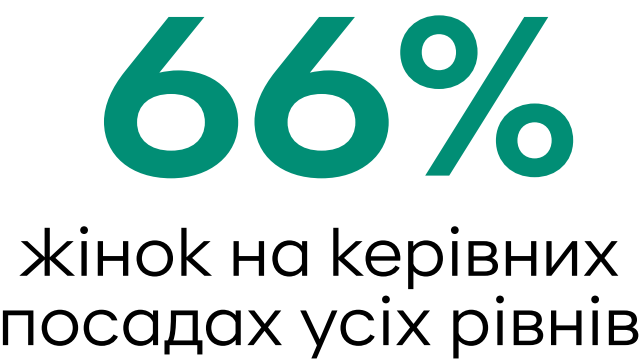
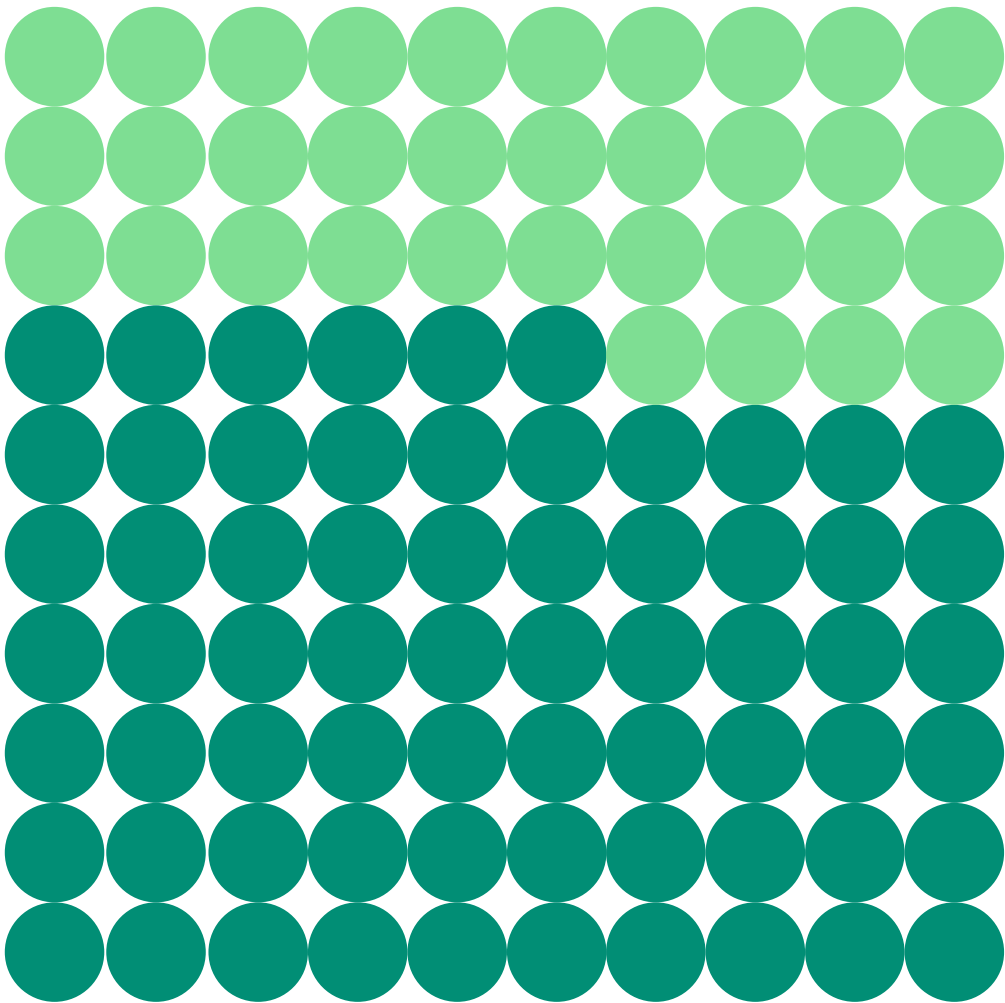
Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

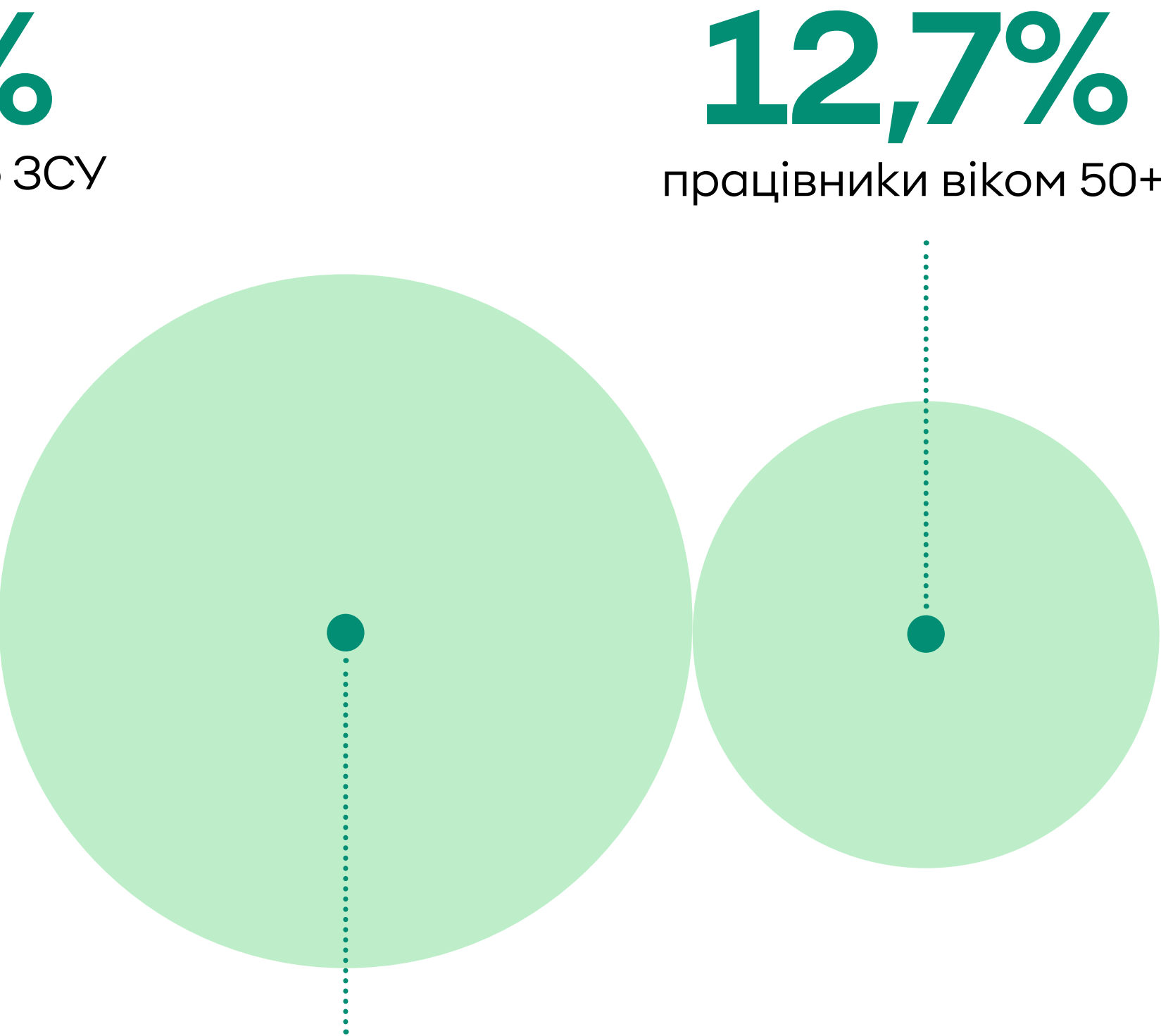
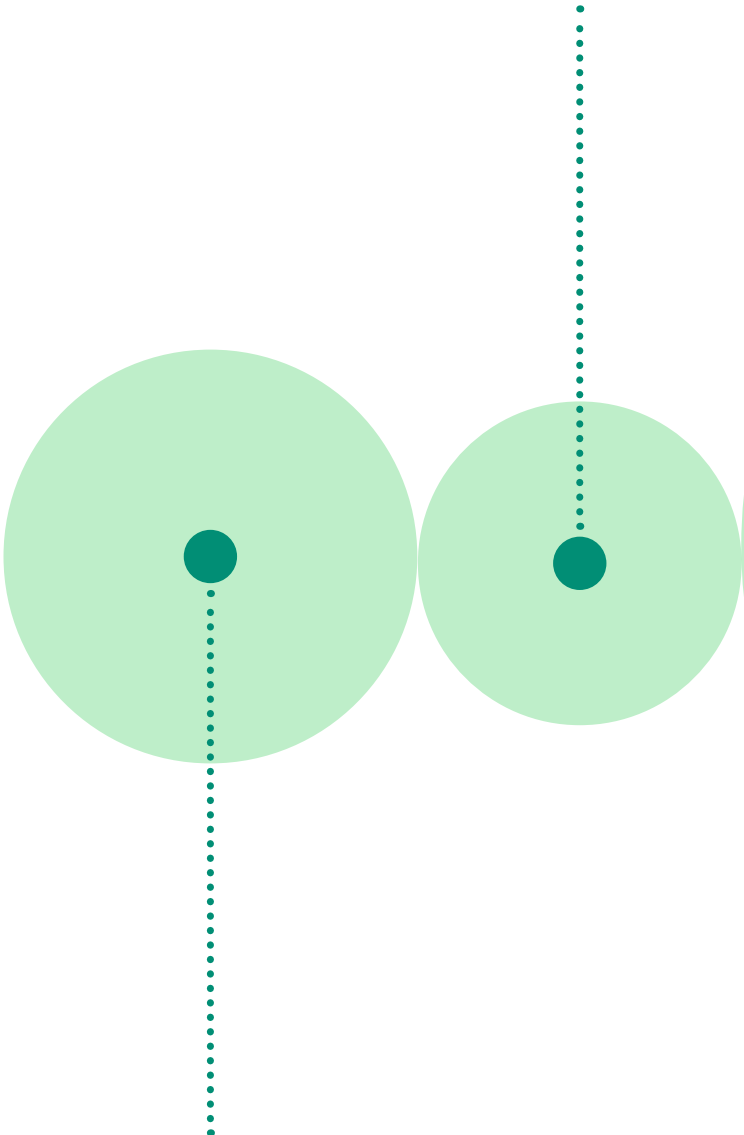
Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури



СПІВРОБІТНИКИ



Основні результати

БІЗНЕС

Основні результати

- Наші клієнти
- Результати роздрібного бізнесу
- Результати МСБ
- Ближче до клієнтів: цифровий банкінг
- Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура
- Операційна ефективність та інновації
- Кібербезпека під час війни: захист інформації та інфраструктури

МЕРЕЖА ТА ІНФРАСТРУКТУРА



ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ



Основні результати

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

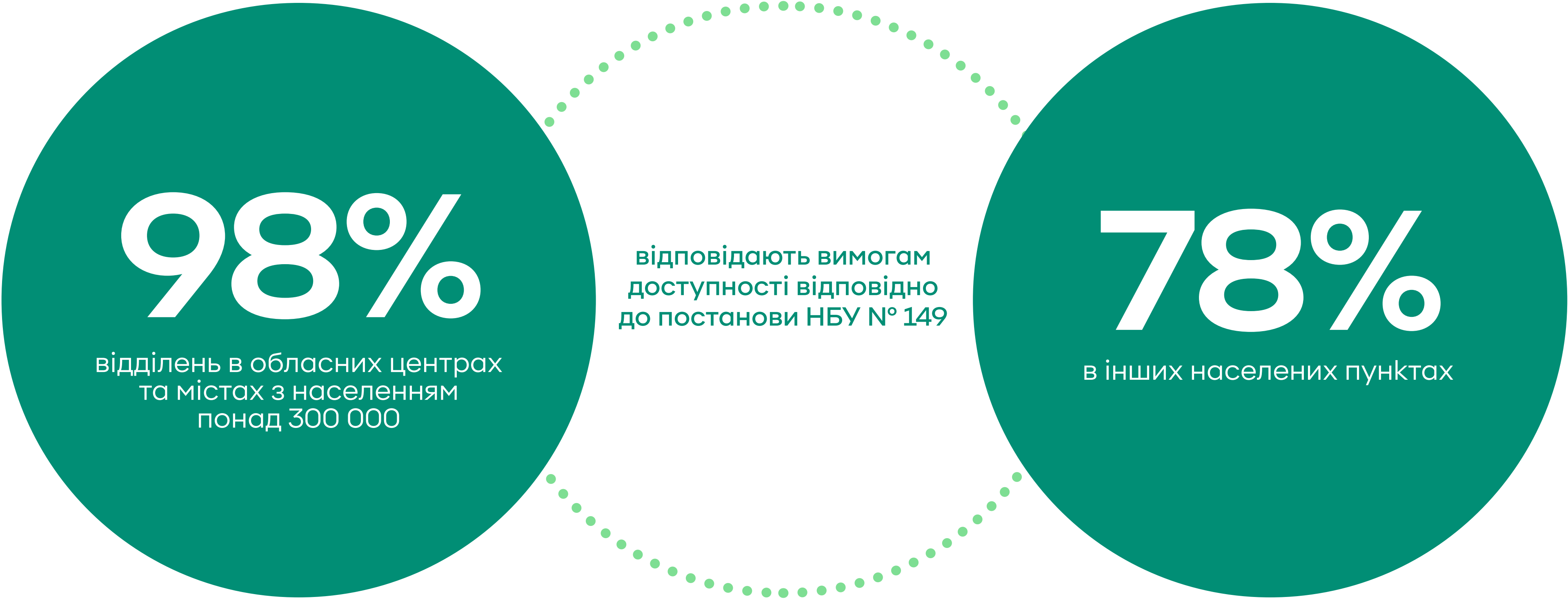
Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ



♥ **307,5 млн грн**
благодійність

📖 **500 000**
екземплярів просвітницької газети для людей
старшого віку у співпраці з НБУ і «Життєлюб»

Наші клієнти

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

У ПриватБанку 18,4 млн роздрібних та 875 тис. бізнес-клієнтів, що означає, нашими послугами користується переважна більшість дорослого населення України. Ми безпосередньо впливаємо на понад 18 млн громадян та 875 тис. бізнес-клієнтів – покращуємо їхній фінансовий добробут завдяки надійному доступу до фінансових послуг (депозитів, кредитів, карток, платежів).

Як лідер роздрібного банкінгу, ми залучаємо до фінансових послуг усі категорії клієнтів без жодної дискримінації, від наймолодших до старшого покоління, в усіх регіонах України.

Наймолодшим клієнтам ПриватБанку 6 років, адже батьки можуть вирішити привчати дітей до самостійного поводження з грошми та прийняття фінансових рішень з першого класу школи. Тому ми допомагаємо у цьому процесі, надаючи практичний інструмент – картку Юніора та пропонуємо курс фінансової грамотності від ЮніорБанку. Понад 800 тис. осіб віком 6–17 років користуються картками Юніора.

У 2023 році на картки ПриватБанку отримували зарплату майже 4,1 млн осіб. Також через ПриватБанк отримують стипендію понад 364 тис. студентів, це майже 70% всіх студентів України.

Так само з повагою й у відповідь на потреби ми ставимось до клієнтів старшого віку, забезпечуючи персоналізоване комфортне обслуговування. Це важлива для нас категорія клієнтів, адже через ПриватБанк отримують виплати майже 5 млн пенсіонерів.

Як соціально відповідальний державний банк зберігаємо присутність у прифронтових регіонах. Прагнемо забезпечувати там надійний і безпечний сервіс, тому встановлюємо укриття біля наших відділень в Донецькій і Херсонській областях, працюємо над проєктом мобільних відділень.

З початку повномасштабної війни за кордон виїхало близько 2,8 млн наших клієнтів, приблизно половина з них досі залишається за межами України. Українці у вимушеній міграції продовжують користуватися послугами ПриватБанку, отримують кошти на свої картки чи переказують родичам в Україну. Ми підтримуємо українців за кордоном, пропонуємо їм усі сервіси, окрім кредитування, налагодили доставку пластикових карток у шість країн ЄС.

У 2023 році у роздрібному сегменті ми зберегли клієнтську базу і працювали над збільшенням її лояльності за допомогою машинного навчання та датааналітики. Завдяки інноваційним технологіям ми вдосконалюємо персоналізацію послуг – тільки у грудні минулого року надіслано 40 млн персоналізованих повідомлень. Загалом війна прискорила диджиталізацію наших роздрібних клієнтів – у мобільному застосунку Приват24 стало на 400 тис. користувачів більше.

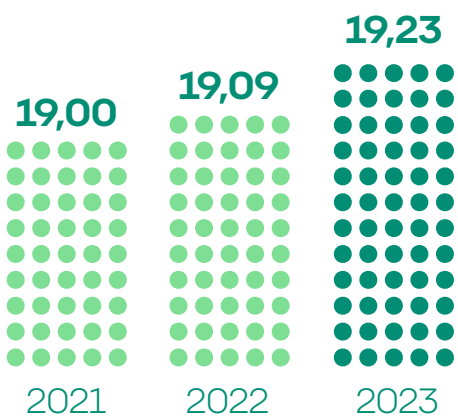
Кількість наших активних бізнес-клієнтів у 2023 році зросла на 110 тис. (+14%), що свідчить про зростання довіри бізнесу до банку. Ми залишаємось надійним партнером для юридичних осіб та підприємців, зберігаючи лідерство на ринку.



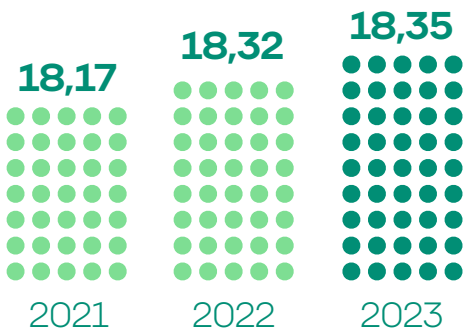
Довіра клієнтів

2023

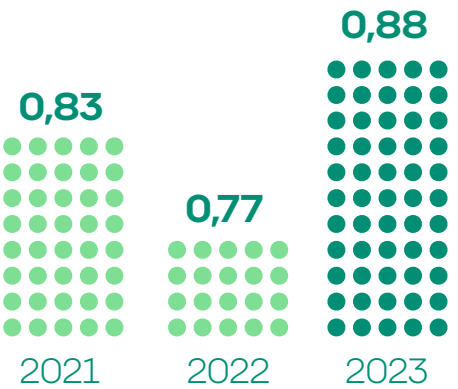
Активні клієнти



Роздрібний банкінг



Бізнес-банкінг



Результати роздрібного бізнесу

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

У 2023 році ПриватБанк зміцнив свої позиції на роздрібному ринку, залишаючись банком, якому довіряють кошти найбільше українців, та ставши найбільш динамічним кредитором.

Частка загального ринку коштів фізичних осіб (депозити + поточні рахунки) банку за результатами року становила 36%, що вдвічі більше, ніж у найближчого конкурента. Загальний обсяг коштів населення зріс на 17% до 397 млрд грн.

У роздрібному кредитуванні банк збільшив свою частку ринку до 37,7%. У 2023 році наш чистий портфель роздрібних кредитів зріс на 39% до понад 60 млрд грн. Торік ми відновлювали кредитування у всіх сегментах ритейлу — від готівкових кредитів до іпотеки. В рамках державної програми іпотечного кредитування «ЄОселя» банк надав майже 1900 кредитів на понад 2,5 млрд грн, що склало понад 30% усіх кредитів за цією програмою.

З погляду ризик-апетиту ми більш консервативні, ніж інші банки. Дуже відповідально ставимося до кредитування, встановлення кредитних лімітів. Однак торік нам вдалося зростати швидше завдяки використанню датааналітики, машинного навчання і сегментації клієнтів.

Дотримуючись світових трендів, ми покращуємо клієнтський досвід та збільшуємо персоналізацію послуг.

За допомогою датааналітики виділяємо сегменти клієнтів і на їхній основі будуємо клієнтоцентричну модель. Підвищення лояльності клієнтів та їхньої залученості є важливим для ефективного банкінгу. Тому ми постійно вдосконалюємо наші сервіси, робимо клієнтський досвід більш комфортним через усі канали обслуговування.

Завдяки партнерствам з ритейлерами, страховими компаніями, автодилерами ми розвиваємося як фінансова екосистема та диверсифікуємо джерела доходів. Саме тому роздрібний напрям генерує значну частину прибутку банку.



Результати роздрібного бізнесу

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури



Дмитро Мусієнко,

Член Правління банку (з питань роздрібного бізнесу)

“ Попри всі зовнішні виклики, ми рухаємося до нашої стратегічної цілі розбудови провідного ритейл-банку у Центральній та Східній Європі, орієнтованого на потреби клієнтів. Саме тому продовжуємо вдосконалювати наші процеси за допомогою новітніх технологій, пропонувати клієнтам нові зручні сервіси. Вже на початку 2024 року ПриватБанк запропонував клієнтам бета-версію послуги «Конверти» — зручний фінансовий інструмент, що допомагає збирати донати, заощаджувати власні кошти на важливі цілі та керувати фінансами.

Завдяки великій кількості клієнтів й історії їхніх операцій ми можемо робити персоналізовані пропозиції не тільки по сегментах, а навіть по кожному окремому клієнту. Ми розробили програму лояльності «Привіт», бета-версію якої зараз тестуємо і наповнюємо пропозиціями та партнерами. В ідеалі клієнт має отримувати щось персоналізоване, справді влучне і цікаве для нього.

Впродовж 2024 року плануємо низку цікавих новинок. Один з проєктів — повністю інтегрувати оформлення автокредитів в Приват24 (від заявки до реєстрації авто). Також хочемо перейти на єдиний кредитний ліміт для всіх споживчих незабезпечених кредитів, щоб клієнти могли бачити цей ліміт в Приват24 і самі обирати, як його використовувати. ”

Результати МСБ

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

Як клієнтоорієнтований банк ми постійно працюємо над тим, щоб зробити фінансове життя своїх клієнтів кращим, допомагати їм розвиватися та збільшувати виробництво. У 2023 році кількість активних бізнес-клієнтів ПриватБанку зросла на 110 тис. до 875 тис. За оцінками компанії CBR, ПриватБанк зберігає лідерство як основний банк для бізнесу з часткою 45% серед юридичних осіб. Завдяки інноваційним сервісам, піклуванню про безпеку та доступність операцій ми є основним банком для 61% фізичних осіб-підприємців. Кошти юридичних осіб за рік зросли на 21% до 158 млрд грн.

Послідовно підтримуючи економіку, продовжуємо нарощувати якісний кредитний портфель кредитів МСБ. Протягом 2023 року ми видали понад 24 тис. нових кредитів на суму 29,9 млрд грн (+23% до минулого року). Це дозволило збільшити чистий портфель кредитів для бізнесу на 22% до понад 30 млрд грн. Завдяки цьому банк збільшив частку ринку та посів шосте місце у кредитуванні бізнесу.

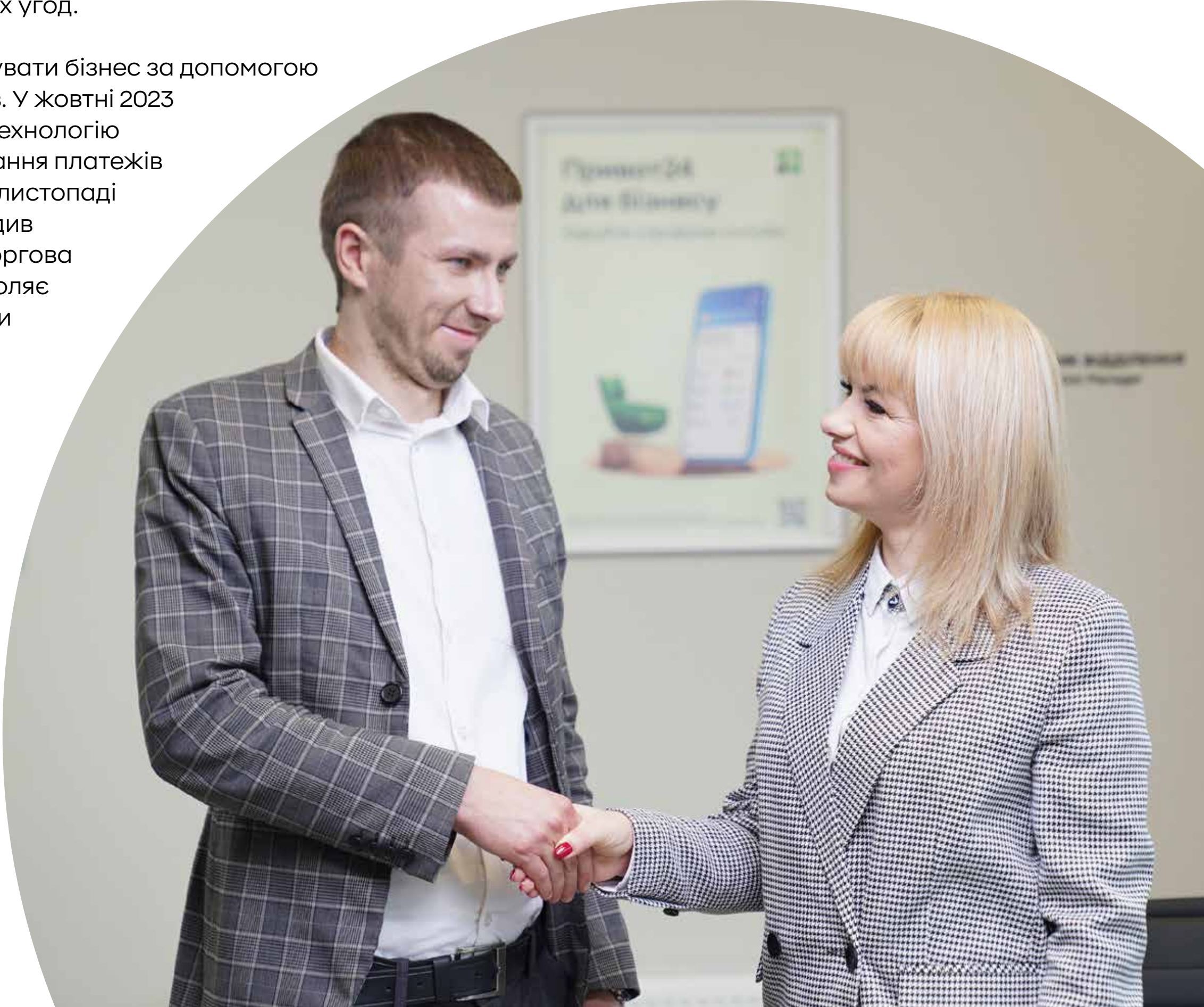
Близько 40% в нашому кредитному портфелі займає агросектор. На фінансування посівної у 2023 році банк надав аграріям 6,4 млрд грн кредитів.

Ми підтримували галузі, важливі для продовольчої безпеки та експорту. Окрім аграріїв, це локальні виробники, що працюють на експорт чи заміщення імпорتنих товарів на внутрішньому ринку, підприємства сфери логістики, транспорту, торгівлі.

Для підтримки бізнесу ми пропонуємо кредити за державною програмою «5–7–9%», партнерські програми лізингу. Щоб зробити кредити доступнішими, співпрацюємо з міжнародними фінансовими організаціями за програмами кредитних гарантій та страхування ризиків, з «Експортно-кредитним агентством». Ми продовжували розвивати й вдосконалювати чинні кредитні продукти, такі як овердрафт, кредитна лінія «Агросезон», запровадили інструмент Генеральних угод.

Продовжуємо підтримувати бізнес за допомогою наших зручних сервісів. У жовтні 2023 ПриватБанк запустив технологію безконтактного приймання платежів Tap to Pay на iPhone. У листопаді 2023 року банк впровадив інноваційний сервіс «Торгова платформа», який дозволяє дуже швидко проводити експортно-імпортні операції — з прозорим курсоутворенням та з прозорими комісіями.

Ми працюємо над окремими тарифними продуктами, які будуть стимулювати експорт — особливо в найближчі країни, такі як Польща та Румунія. В цьому напрямі обговорюємо співпрацю з фінансовими інститутами, банками інших країн, щоб запропонувати вигідні тарифи — як для клієнтів банків-партнерів, так і для наших клієнтів в цій країні.



БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури



Євген Заїграєв,

Член Правління банку (з питань малого і середнього бізнесу)

“ Ми спостерігаємо, що бізнес націлений на розвиток і збільшення обсягів виробництва. Попит на кредитування основних засобів у 2023 році виявився високим — значно вищим, ніж у перший рік повномасштабної війни та навіть порівняно з довоєнними періодами.

Наразі серед наших клієнтів популярні кредитні програми на придбання техніки, обладнання, агротехніки та вантажного транспорту, спрямовані на розвиток логістики та експорту. Ми спостерігаємо зростання частки таких кредитів при помірному зменшенні частки обігових кредитів і активно підтримуємо бізнес через розробку грантових та партнерських програм із ЄБРР, світовими виробниками техніки та обладнання, щоб надати клієнтам можливість отримати додаткові субсидії.

Ми також удосконалюємо дистанційні сервіси для зручності наших клієнтів, оскільки мобільним додатком «Приват24 для бізнесу» регулярно користуються понад 65% наших бізнес-клієнтів. В додатку «Приват24 для бізнесу» доступні 12 категорій послуг: поміж іншого клієнти можуть подати звітність, отримати актуальну інформацію по податках, актуальні реквізити податкової та сплатити податки, а також електронний документообіг, сервіси еквайрингу та інші функції.

Додатково користувачі «Приват24 для бізнесу» мають можливість не тільки створювати та редагувати зарплатні відомості, але й генерувати кваліфікований підпис SmartID, змінювати тарифні плани РКО в додатку, налаштовувати біометричну ідентифікацію та багато іншого, що значно спрощує банківське обслуговування для бізнесу. ”

Ближче до клієнтів: цифровий банкінг

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

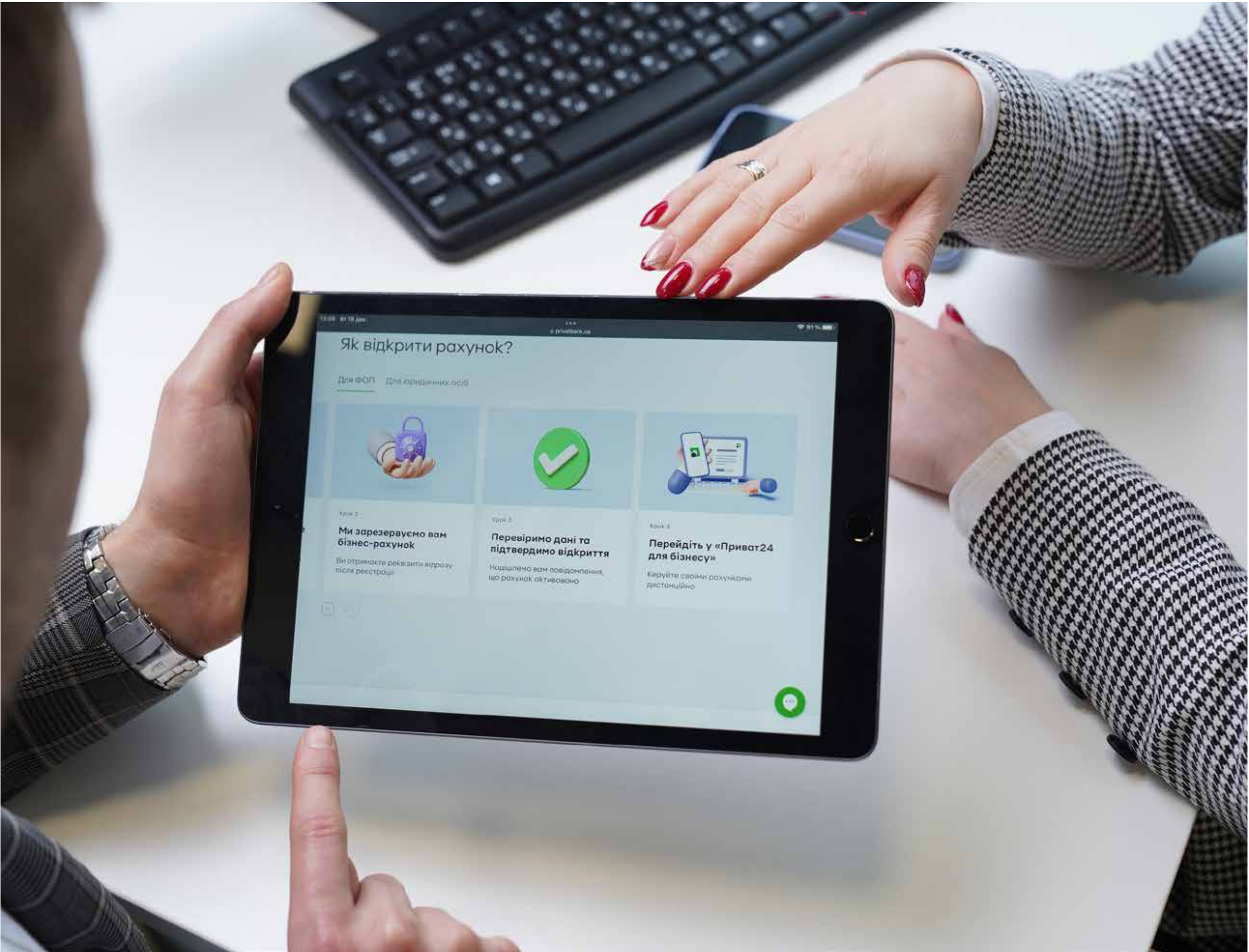
Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

У всьому світі тренд на диджиталізацію банківських послуг. Україна загалом і ПриватБанк зокрема в авангарді цієї тенденції. Фокус на цифровому банкінгу тісно пов'язаний з потребами клієнтів та попитом на більш доступні та ефективні послуги.



ПриватБанк продемонстрував значний успіх у цій сфері: лише у 2023 році нам вдалося збільшити кількість активних користувачів цифрового банкінгу на 0,4 мільйона. Наразі 74% активних клієнтів ПриватБанку є користувачами мобільного додатку Приват24, що свідчить про активну взаємодію з цифровими платформами.

Ключові результати диджиталізації в ПриватБанку

- Збільшення охоплення та задоволеності клієнтів: перехід на цифрові канали дозволяє нам ефективніше обслуговувати ширшу клієнтську базу. Цифрові банківські платформи, такі як Приват24, дають змогу клієнтам зручніше керувати своїми фінансами, що сприяє підвищенню рівня задоволеності та утриманню клієнтів.
- Операційна ефективність: завдяки переведенню багатьох традиційних банківських операцій у цифрові канали, ПриватБанк ефективно зменшив потребу у відвідуванні відділень, що знижує операційні витрати. Це переведення не лише сприяє скороченню витрат, але й перерозподіляє ресурси на більш стратегічні види діяльності, що створюють додаткову цінність.
- Прибутковість: диджиталізація робить значний внесок у прибутковість банку. Зменшуючи витрати, пов'язані з фізичними відділеннями, та підвищуючи ефективність обслуговування, ПриватБанк може пропонувати конкурентоспроможні продукти та сервіси, покращуючи свої фінансові показники.

Проактивний підхід до диджиталізації демонструє нашу відданість інноваціям та клієнтоцентричному обслуговуванню, позиціонує ПриватБанк як лідера в цифровій трансформації банківської системи в Україні.

Ближче до клієнтів: цифровий банкінг

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів: цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура

Операційна ефективність та інновації

Кібербезпека під час війни: захист інформації та інфраструктури

Оскільки цифровий банкінг продовжує розвиватися, фокус, ймовірно, зміститься в бік покращення таких функцій як персоналізовані фінансові консультації, вдосконалені заходи безпеки та ще більш інтегровані опції обслуговування клієнтів. Інтеграція таких технологій як штучний інтелект і машинне навчання може ще більше трансформувати взаємодію з клієнтами, зробивши її безпечнішою та адаптованішою до індивідуальних потреб.

Побудова клієнтоцентричної бізнес-моделі

У ПриватБанку ми прагнемо побудувати клієнтоцентричну бізнес-модель. Наша мета виходить за рамки простого продажу послуг — ми прагнемо у довгостроковій перспективі підвищити фінансовий добробут наших клієнтів. Для цього ми створили новий підрозділ Customer Value Management. Цей підрозділ займається вдосконаленням взаємодії з клієнтами та оптимізацією їхнього досвіду, використовуючи найсучасніші технології, такі як аналіз даних та машинне навчання.

Персоналізовані клієнтські пропозиції завдяки аналітиці даних

Завдяки нашій великій клієнтській базі та детальній історії транзакцій ми маємо унікальну можливість створювати персоналізовані пропозиції, адаптовані до кожного окремого клієнта. Ми розробили програму лояльності «Привіт», бета-версія якої наразі наповнюється пропозиціями. Ця програма покликана забезпечити наших клієнтів актуальними та цікавими пропозиціями. Це працюватиме як для фізичних, так і для юридичних осіб. Для юридичних осіб банк стає помічником з розвитку бізнесу, альтернативою відомим соцмережам в частині залучення та утримання клієнтів.



Інноваційні та соціально значущі послуги

Ми постійно орієнтуємося на відгуки клієнтів, щоб розвивати необхідний функціонал та соціально важливі сервіси. У 2024 році ми запропонували сервіс управління коштами «Конверт», який пропонує ширші можливості, ніж аналоги на ринку. Цей універсальний інструмент підтримує не лише волонтерство та збір коштів, а й такі функції як обслуговування карток і, в майбутньому, зручне сортування зарплат. З моменту запуску відкрито понад 120 тис. «Конвертів».

Підтримка клієнтів за кордоном

Ми продовжуємо підтримувати наших клієнтів, які постраждали від війни, що триває. У 2023 році ми вдосконалили наш мобільний додаток, додавши до нього послугу доставки карток в інші країни Європи, а також по Україні. Сьогодні клієнти банку можуть зручно отримувати свої банківські картки Новою поштою в 12 країнах Європи, зокрема в Польщі, Молдові, Литві, Німеччині, Чехії, Румунії, Естонії, Латвії, Італії, Словаччині, Угорщині та Великій Британії.

Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

**Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура**

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

Банк має розгалужену мережу відділень, банкоматів та терміналів самообслуговування. Станом на кінець 2023 року мережа налічувала 12 макрорегіональних управлінь та 1199 відділень в Україні.

Розуміючи важливість безперервного доступу до наших сервісів, ми підтримуємо роботу фізичної інфраструктури. Якщо у 2022 році працювало в середньому 1000 відділень (80% від довоєнної кількості), то у 2023 році вже понад 1100. З них понад 500 відділень входять до загальнонаціональної мережі POWER BANKING і забезпечені генераторами та Старлінками. У цю мережу всі системно важливі банки об'єдналися у 2022 році за ініціативи НБУ. Загалом в різних типах приміщень банку встановлено понад 800 генераторів.

Ми відновили й підтримуємо роботу усюди, де це було можливо. Банк виконує важливу соціальну функцію, зберігаючи присутність у прифронтових регіонах.



Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

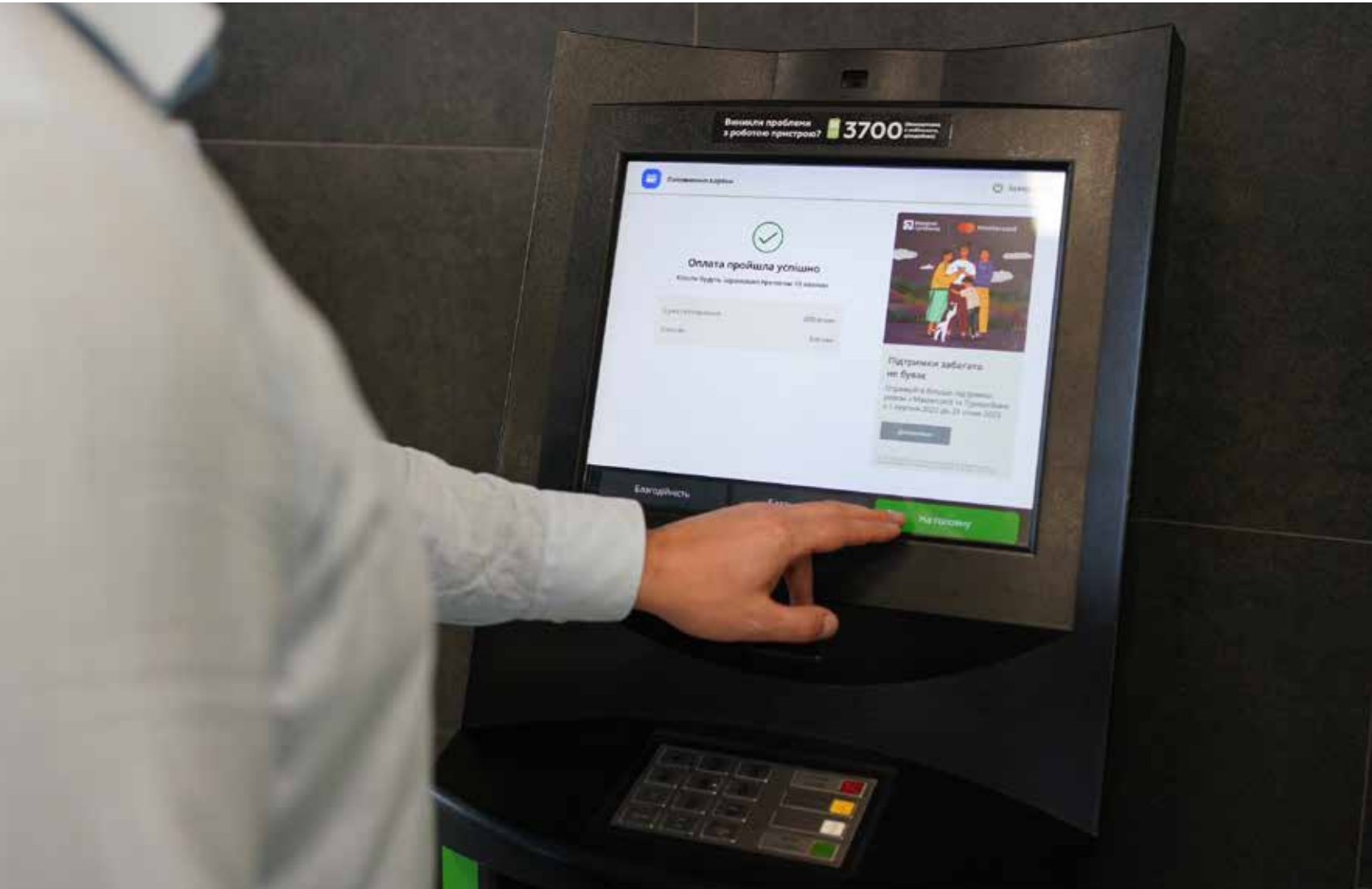
Ми разом з Ощадбанком першими відкрилися в Херсоні та продовжуємо забезпечувати безперебійне надання фінансових послуг нескореним жителям Херсонщини.

Аби всі наші клієнти мали рівний доступ до банківських послуг, банк, попри небезпеку, зробив майже неможливе – поновив роботу терміналів самообслуговування в селах Степанівка та Чорнобаївка, які від першого дня звільнення перебувають під постійним вогневим терором.

Ми допомогли встановити укриття поблизу наших відділень в Донецькій і Херсонській областях, працюємо над проектом мобільних відділень. Укриттями обладнано майже 4000 робочих місць. Хоч прифронтові регіони є складними з погляду business as usual, ми повинні забезпечувати там надійні сервіси та безпеку

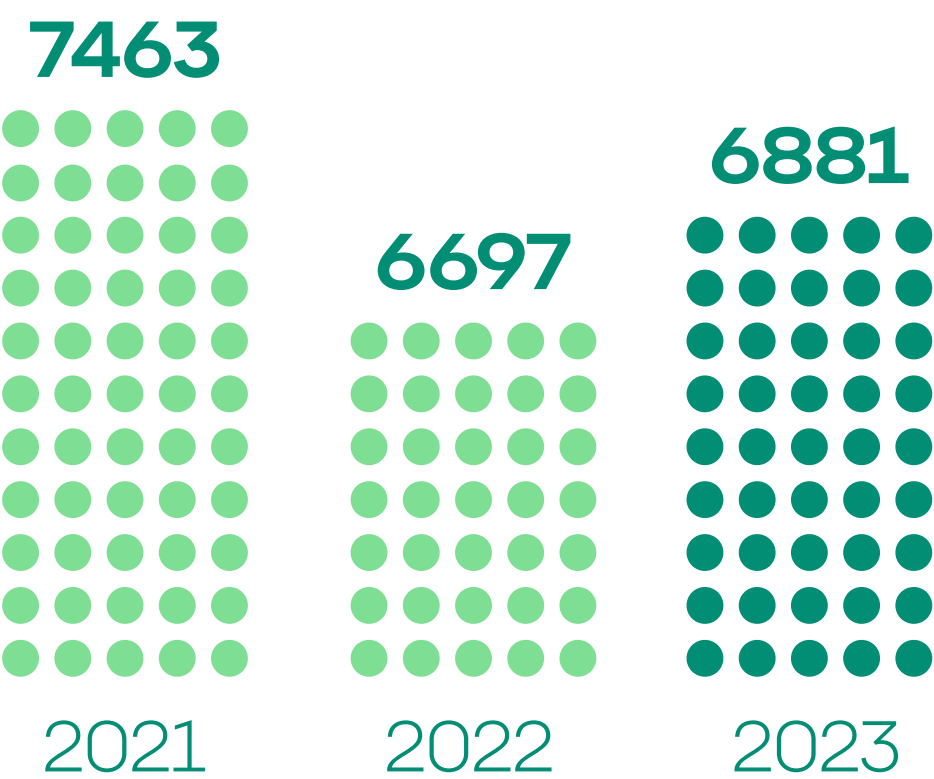
для клієнтів і співробітників. Банк не отримує прибуток від роботи в цих регіонах, проте продовжує там працювати, аби місцеве населення могло отримувати виплати й користуватися послугами, від яких залежить їхнє виживання. Для прифронтових регіонів також забезпечуємо безплатну доставку карток разом з Новою поштою. Минулого року ми запустили послугу замовлення карток у Приват24, яка дозволяє забезпечити доступним банківським обслуговуванням всіх клієнтів. Цією послугою скористалися майже 50 тис. клієнтів ПриватБанку, що проживають у прифронтових містах та селах.

Банк також вдосконалює мережу своїх відділень – оновлює відділення до сучасного формату. Ми інвестуємо не тільки у відділення, але і в оновлення парку банкоматів та терміналів самообслуговування.

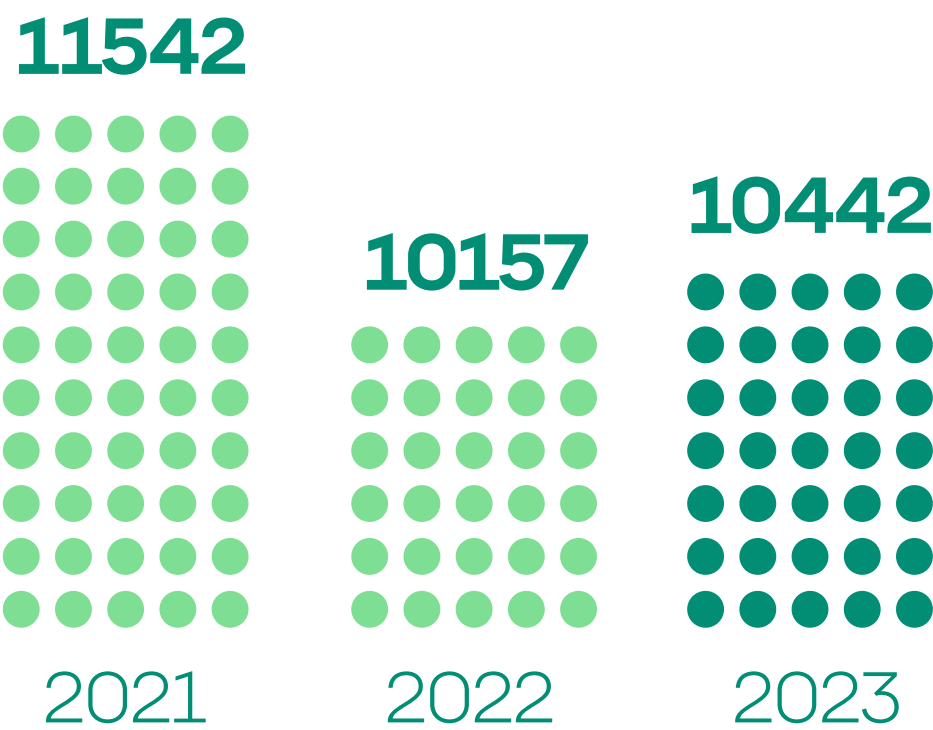


Інфраструктура

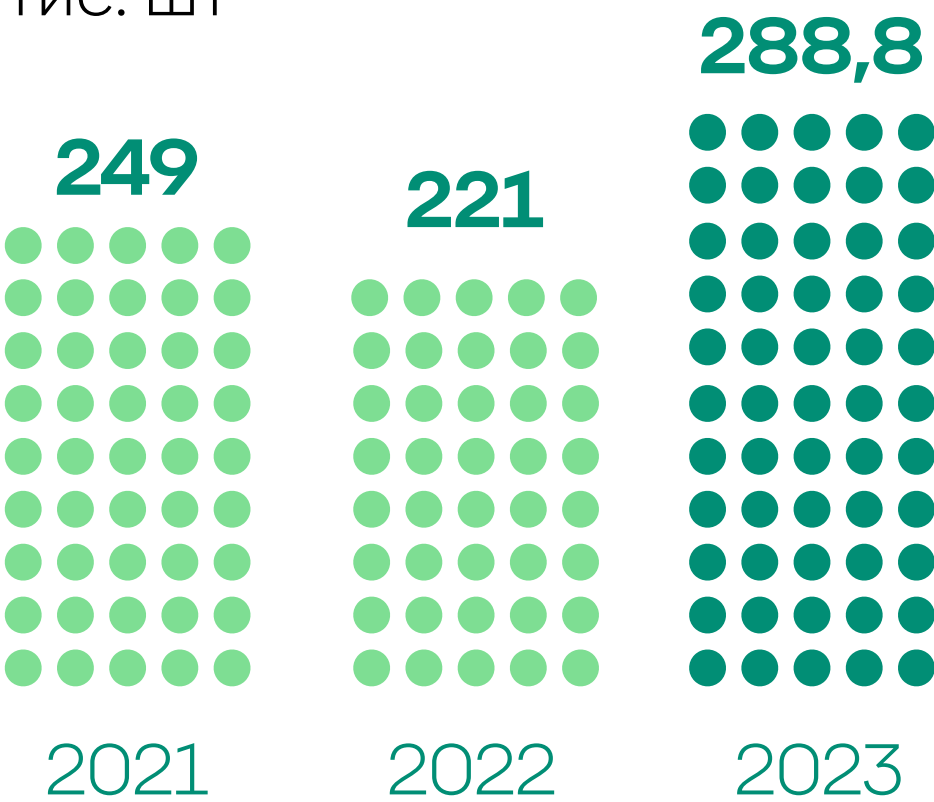
Банкомати



Термінали самообслуговування



POS-термінали, тис. шт



Операційна ефективність та інновації

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

Інноваційні рішення та безпека у воєнний час

- ПриватБанк робить акцент на інноваціях, виділяючи значні ресурси на дослідження та розробки. В умовах війни, що триває, посилення безпеки даних та коштів клієнтів набуває першочергового значення. Ризик фізичних та кіберзагроз прискорив наш рух у напрямку розробки надійних та зручних банківських продуктів і послуг.

Стратегічна міграція ІТ-систем

- У 2022 році ми швидко перенесли критичні ІТ-системи в хмару протягом двох місяців, щоб захистити кошти клієнтів. До кінця року всі системи були перенесені, а у 2023 році ми мігрували наші системи аварійного відновлення. Цей перехід значно підвищив нашу ІТ-гнучкість та масштабованість, що дозволило швидше розгортати нові сервіси, розширити можливості післяаварійного відновлення та вдосконалити практики управління даними. Це досягнення отримало міжнародне визнання: видання Euromoney назвало його найкращим цифровим рішенням в Україні у своїй премії «Awards for Excellence 2023».

Використання передових технологій

- Ми широко використовуємо такі технології як машинне навчання та аналіз даних, щоб підвищити якість обслуговування та операційну надійність. Оскільки понад 95% транзакцій здійснюється через канали самообслуговування, ми продовжуємо зосереджуватися на вдосконаленні цих послуг. У 2023 році ми запровадили низку ініціатив для підтримки як населення, так і малого бізнесу.

Розробка мобільного додатку для POS-терміналів

- Ми продовжуємо вдосконалювати наш мобільний додаток «Термінал» для карткових платежів, який підтримує понад 50 тис. підприємців і має 21 тис. активних користувачів. У 2023 році додаток обробив понад 4 млн транзакцій на загальну суму понад 2,2 млрд гривень.

Інновації та покращення сервісу

- Ми запустили додаток «Термінал» на платформі Apple iOS – вперше в Україні, та одними з перших у світі запровадили безконтактні платежі Tap to Pay на iPhone.
- Ми впровадили послугу «Каса», яка перетворює смартфони з додатком «Термінал» на програмні реєстратори платіжних транзакцій, що є корисним інструментом для підприємців.

Доступність та цифрова інтеграція

- Ми занулили інтернет-трафік для користувачів Приват24 з Vodafone, що дозволило їм отримати доступ до онлайн-банкінгу без плати за передачу даних.
- Завдяки співпраці з державними установами запустили спеціалізовані соціальні платіжні картки.

Преміальні цифрові картки та інновації в електронній комерції

- Ми запровадили преміальні цифрові картки, які полегшують здійснення платежів, відкриття рахунків та перевипуск карток без необхідності відвідувати відділення.
- У партнерстві з Visa ми запустили Digital Authentication Framework (DAF) для безпечних транзакцій в електронній комерції.

Обслуговування бізнес-клієнтів і Приват24 для бізнесу

- Оновлений додаток Privat24 для бізнесу тепер включає такі сервіси як Досьє ділової репутації, SmartID для електронного підпису та Торгова платформа для операцій з іноземною валютою.
- Ми спростили процес відкриття рахунків онлайн, скоротивши його до 5 хвилин, і впровадили в Приват24 для бізнесу функцію створення зарплатних відомостей безпосередньо в додатку.

Ці ініціативи підкреслюють прагнення ПриватБанку залишатися на передовій у сфері банківських технологій та обслуговування клієнтів, забезпечуючи як операційну ефективність, так і інноваційні клієнтські рішення.



Кібербезпека під час війни: захист інформації та інфраструктури

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури

Комплексна стратегія безпеки

- ПриватБанк надає перевагу комплексному підходу до безпеки, що охоплює фізичну безпеку центрального офісу, відділень та безпеку своїх співробітників, а також безпеку операційної системи та кібербезпеку. Після значної кібератаки у 2016 році банк істотно зміцнив свою інфраструктуру кібербезпеки. Ми інвестували у впровадження багатофакторної автентифікації, моніторингу в режимі реального часу та вдосконаленого шифрування для захисту даних клієнтів та зменшення ризиків шахрайства.

Критична важливість інформаційної безпеки

- У сучасну цифрову епоху інформація є найважливішим активом. Цілісність фінансових даних має першочергове значення, оскільки втрата або компрометація таких даних може мати серйозні наслідки для банку, його клієнтів та національної безпеки в цілому. ПриватБанк модернізував свою ІТ-інфраструктуру, щоб посилити захист від кіберзагроз та забезпечити надійність і доступність банківських послуг. Це охоплює заходи протидії DDoS-атакам, сучасні системи брандмауерів та інтеграцію штучного інтелекту для виявлення, аналізу та реагування на складні гібридні загрози.

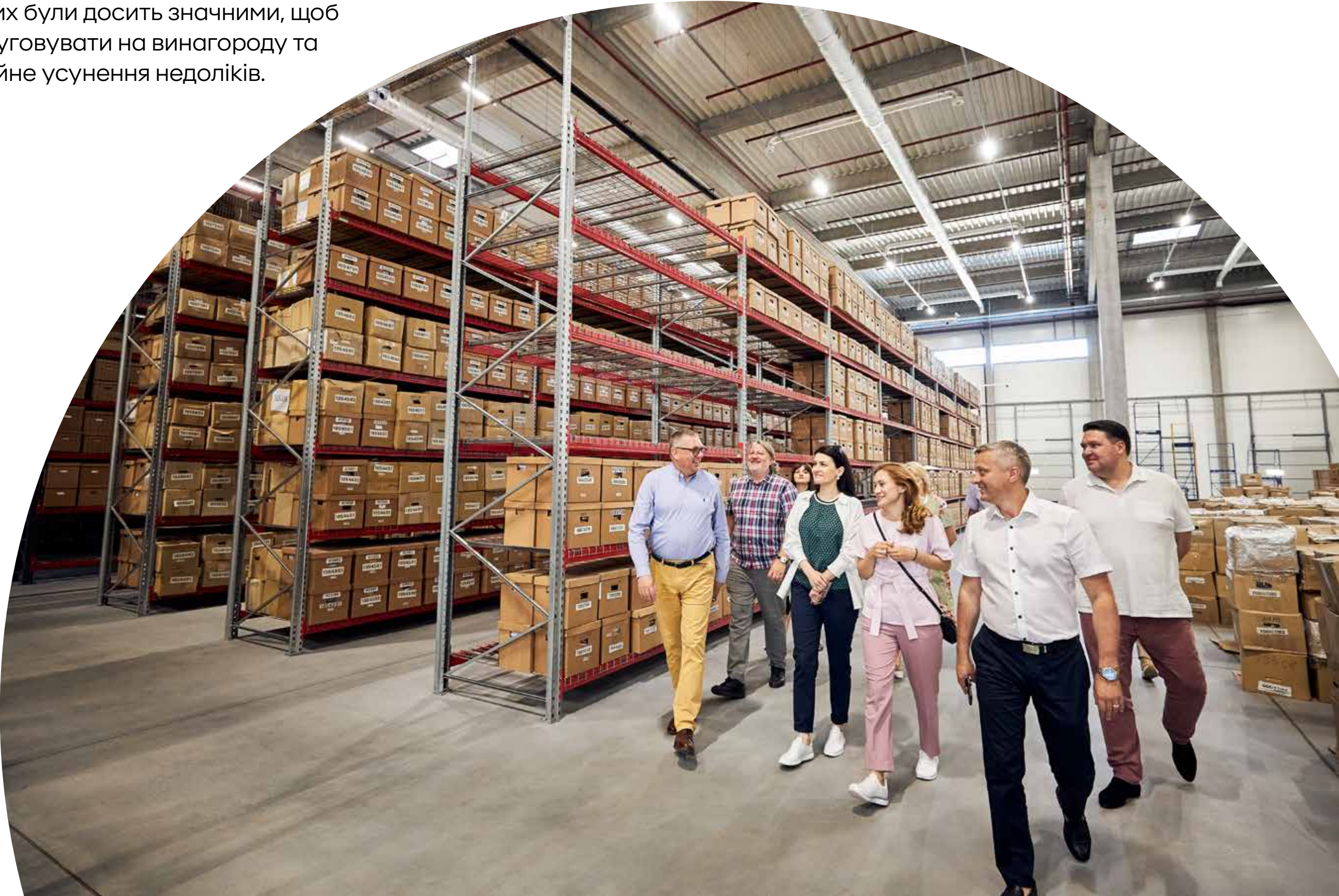
Постійний моніторинг та адаптація

- ПриватБанк проводить постійний моніторинг та аналіз потенційних кіберзагроз, визнаючи, що кібербезпека — це динамічна сфера, яка вимагає постійної пильності та адаптивності. Лише у 2023 році банк успішно відбив понад 1,16 млн атак. Усі вебсторінки банку захищені додатковими заходами безпеки для запобігання несанкціонованому доступу та витоку даних.

Залучення зовнішніх експертів через програми BugBounty

- Для подальшого посилення кібербезпеки ПриватБанк впровадив програму BugBounty, яка заохочує зовнішніх ІТ-спеціалістів виявляти вразливості та повідомляти про них. Ця ініціатива відповідає практикам, прийнятим у провідних світових організаціях, і дозволяє учасникам перевірити свої навички на реальних системах. Успішні повідомлення винагороджуються, і у 2023 році банк отримав 15 повідомлень про потенційні вразливості, причому 8 з них були досить значними, щоб заслуговувати на винагороду та негайне усунення недоліків.

Такий комплексний підхід до кібербезпеки підкреслює відданість ПриватБанку підтримці високих стандартів безпеки та його готовність інвестувати в сучасні технології та громадські ініціативи для захисту своєї інфраструктури та клієнтів.



Кібербезпека під час війни: захист інформації та інфраструктури

БІЗНЕС

Основні результати

Наші клієнти

Результати роздрібного бізнесу

Результати МСБ

Ближче до клієнтів:
цифровий банкінг

Ближче до клієнтів: мережа
та інфраструктура

Операційна ефективність
та інновації

**Кібербезпека під час війни:
захист інформації
та інфраструктури**

“Після перших ударів у лютому 2022 року, які впритул наблизили війну до нашої інфраструктури, стало абсолютно очевидно, що необхідна потужна відповідь. Ми швидко усвідомили нагальну необхідність міграції у хмару не лише для забезпечення безперервності наших операцій, але й для безпеки коштів наших клієнтів.

Це фундаментальне починання було швидким і рішучим. Ми не тільки забезпечили захист коштів наших клієнтів, але й встановили новий стандарт операційної стійкості в банківській галузі.

Завдяки переходу на хмарні технології ми забезпечили надійність нашої інфраструктури та впровадження комплексних протоколів аварійного відновлення для підтримки безперервної роботи та захисту даних навіть за несприятливих умов.

У ці складні часи ми залишалися непохитними у своїх зобов'язаннях. Ми прагнули продемонструвати, що на ПриватБанк можна покластися незалежно від обставин.

Для подальшого зміцнення нашої стабільності у 2023 році ми прийняли мультимарну стратегію, працюючи на різних платформах, таких як Amazon Web Services у таких регіонах як Німеччина та Ірландія, та Google Cloud Platform, яка зараз підтримує деякі з наших критично важливих рішень для аналізу даних та обчислень кінцевих користувачів.

Крім того, ми привели нашу діяльність у відповідність до міжнародних регуляторних стандартів, включаючи відповідність регламенту GDPR ЄС. Це не лише покращило якість наших послуг, але й забезпечило конфіденційність та цілісність інформації про наших клієнтів.

У 2023 році ми продовжили вдосконалювати наш підхід, зосередившись на структурі управління операційним підрозділом. Ми уточнили обов'язки та розвинули необхідні навички в нашій команді, постійно оптимізуючи наші процеси за допомогою методологій Lean та Agile для забезпечення ефективності та збереження клієнтоорієнтованого підходу. ”



Маріуш Качмарек,
Заступник Голови Правління (з питань інформаційних технологій та операційної діяльності)



Люди

Навчаємося і розвиваємося разом

ЛЮДИ

Навчаємося і розвиваємося разом

Створення можливостей для розвитку та реалізації потенціалу

Кодекс поведінки (етики)

З початку повномасштабної війни ми відчули значний вплив на всі аспекти життя та роботи, у тому числі на ринок талантів, можливості найму та збереження фахівців.

Для підтримки української економіки, збереження лідерських позицій нам потрібна ефективна команда. Тому ми робимо все для її збереження і посилення, розвитку і покращення досвіду працівників.

У відповідь на виклики розширюємо програми допомоги працівникам, продовжуємо розбудовувати команду, використовуючи успішний досвід дистанційної роботи під час пандемії та взаємну довіру між керівниками та їхніми підлеглими.

У сфері управління персоналом ми націлені розвивати потенціал та залученість кожного працівника з метою підвищення продуктивності праці та забезпечення підтримки економіки. Для цього ми керуємося такими цінностями та принципами як чесність, безбар'єрність, відсутність дискримінації та здоровий робочий мікроклімат.

Ми прагнемо зробити так, щоб наші працівники охоче рекомендували банк як найкраще місце для роботи, розвитку та реалізації особистого потенціалу. Для цього ми підтримуємо добробут команд, пропонуючи фінансову та психологічну підтримку у важких обставинах, інвестуємо в розвиток навичок і компетенцій. У ПриватБанку ми цінуємо професіоналізм, довіру та ініціативність і віримо, що ці якості є частиною інклюзивного та відкритого робочого середовища. З 2022 року діє програма заохочення та визнання: щомісячно кросфункціональна комісія збирається для визначення індивідуальних і командних досягнень, прикладів для



наслідування у різних номінаціях. А наприкінці року вже другий рік поспіль відбувається нагородження найкращих працівників за визначний внесок у розвиток інновацій, клієнтського досвіду та реалізацію важливих проєктів. До того ж у 2023 році впроваджено нову систему управління ефективністю: понад 4000 співробітників пройшли повний цикл встановлення та оцінки своїх індивідуальних ключових показників ефективності (КРЕ) вже у новій системі.

Ми продовжуємо приділяти значну увагу корпоративному навчанню, оскільки переконані, що такий підхід є запорукою нашого постійного розвитку та прогресу. 4500 працівників банку взяли участь у зовнішньому навчанні за 350 тематиками, що були спрямовані на розвиток як функціональних професійних навичок (hard skills), так і лідерських та основних міжфункціональних навичок (soft skills).

У 2023 році для працівників банку стартував проєкт «Легідна українізація»: у корпоративних каналах комунікацій

регулярно з'являються тематичні публікації, які в цікавій та легкій формі розвивають навички володіння українською мовою. Зокрема, частина матеріалів допомагає покращити знання у сфері банківської термінології, коректного спілкування з клієнтами тощо. Понад 100 колег взяли участь у навчанні «Українська мова для сучасного бізнесу» на курсі «PROукраїнська», який провів наш партнер – всеукраїнський проєкт «Єдині».

Задля розвитку корпоративної культури торік було реалізовано проєкт «Доброго ранку, ми з ПриватБанку». Це серіал з 10 епізодів, персонажі якого – працівники ПриватБанку, які потрапляють у нестандартні ситуації та шукають вихід з них. Серіал навчає та нагадує про правила корпоративної культури та поведінки в цікавій формі. Він зібрав понад 18 000 переглядів.



ЛЮДИ

Навчаємося і розвиваємося разом

Створення можливостей для розвитку та реалізації потенціалу

Кодекс поведінки (етики)

Створення можливостей для розвитку та реалізації потенціалу

У нашій великій команді, загальна чисельність якої станом на кінець 2023 року склала близько 20,5 працівників, що включає 16,8 тисяч персоналу, що працює, понад 2 тисячі працівників, що перебувають у відпустках по догляду за дітьми, близько 700 мобілізованих до лав ЗСУ працівників, ми прагнемо створити середовище, де кожен почувається цінним. Залучаємо таланти з різних регіонів і підтримуємо різноманітність, надаючи кар'єрні можливості для всіх, зокрема для людей з інвалідністю, ветеранів і учасників бойових дій, внутрішньо переміщених осіб тощо.

Ми прагнемо розвивати зразкову корпоративну культуру, що базується на етичних принципах, відкритості та рівних можливостях. У ПриватБанку на керівних посадах усіх рівнів працює 66% жінок. Ми впроваджуємо єдиний прозорий підхід до оплати праці. В банку рівні зарплати в жінок і чоловіків, адже оклад і додаткові винагороди залежать від посади та ефективності роботи, а не від особи, яка її займає. У нас вже з'явилися перші жінки-інкасаторки. Станом на кінець 2023 року 2140 працівників банку перебували у декретній відпустці, 23% працівників мають дітей у віці до шести років. Нам важлива і відсутність вікової дискримінації – 12,77% наших працівників старші 50 років.

Сприяння розвитку безбар'єрного суспільства – наша місія, тому ми відкриті для працевлаштування людей з інвалідністю. Таких працівників – понад 4% від загальної чисельності.

У 2023 році демобілізовані з лав ЗСУ працівники почали повертатися до роботи у банку. Тому ми запровадили програму підтримки ветеранів, їхньої адаптації та повернення до цивільного життя.

Визнаючи, що насамперед від людей залежить довгостроковий успіх банку, ми дбаємо не тільки про мотивацію, але і про соціальну захищеність працівників.

В банку діють програми добровільного медичного страхування та страхування життя працівників та членів їхніх сімей, вживаються заходи зі створення безпечних умов праці. У 2023 році до програми медичного страхування долучилось 11 337 працівників (10 796 – у 2022 році). Програмою страхування життя у 2023 році скористалися 9 024 працівників (8 907 – у 2022 році).



Створення можливостей для розвитку та реалізації потенціалу

ЛЮДИ

Навчаємося і розвиваємося разом

Створення можливостей для розвитку та реалізації потенціалу

Кодекс поведінки (етики)

Докладніше про окремі програми підтримки працівників:

Фінансова допомога у разі захворювань

У банку існує декілька програм фінансової допомоги працівникам, які потребують лікування у зв'язку із захворюванням, а також за інших непередбачуваних обставин. У 2022 році допомогу отримали 642 працівники на загальну суму 4,9 млн грн. У 2023 році програмами скористався 551 працівник, загальна сума виплат – 5,9 млн грн.

«Рука підтримки постраждалих внаслідок воєнних дій»

У 2022 році в банку було створено програму для підтримки працівників, які постраждали через війну. Фінансова допомога може надаватись у випадках поранення, встановлення інвалідності, пошкодження чи повного знищення житла, втрати близьких родичів. У випадку смерті працівника банку фінансова допомога надається родині загиблого. У 2023 році банк додатково переспрямував 4,2 млн грн, що були зарезервовані для новорічних святкувань, на реабілітацію працівників, які отримали поранення. У 2023 році допомогу отримали 109 працівників на загальну суму 4,3 млн грн.

Програма підтримки ветеранів

Запроваджена для допомоги демобілізованим працівникам і кандидатам з військовим досвідом, програма включає як пільги, визначені законодавством, так і додаткові умови для реінтеграції наших працівників та підтримки їхніх родин. Передбачає наступні компоненти:

- супровід ветеранів протягом адаптаційного періоду;
- фінансова допомога у випадках лікування, реабілітації, поранення, оперативного втручання, пошкодження житла внаслідок воєнних дій тощо;
- психологічна підтримка;
- кар'єрне консультування та можливість професійної перекваліфікації;
- юридичні консультації;
- додаткові виплати та подарунки до свят.

Психологічна підтримка

У ПриватБанку діє програма психологічної підтримки для працівників. Вони можуть анонімно звернутися через спеціальний канал і отримати допомогу від кваліфікованих спеціалістів. У 2023 році 448 працівників та їхні родини отримали 1862 консультації.

Проект «Стійкість» готує амбасадорів психологічної стійкості, які навчають колег першій психологічній допомозі за ізраїльськими методиками. Завдяки проєкту впродовж року 5220 співробітників пройшли навчання від 15 тренерів.

Також банк регулярно проводить освітні вебінари. Всього 4260 працівників відвідали 25 вебінарів з психологічної підтримки та інклюзії, а 7910 – переглянули їх в записі. Додатково 1400 працівників взяли участь у 8 вебінарах до дня ментального здоров'я.



Створення можливостей для розвитку та реалізації потенціалу

люди

Навчаємося і розвиваємося разом

Створення можливостей для розвитку та реалізації потенціалу

Кодекс поведінки (етики)

“ 2023 рік — це про стійкість та неймовірні досягнення попри дуже складні виклики, про спроможність працівників ПриватБанку мобілізувати весь свій ресурс і швидко реагувати на зовнішні обставини, що постійно змінюються.

Наше завдання як роботодавця — сформувати різноманітне, справедливе та інклюзивне робоче середовище, забезпечити належну підтримку команди та можливість розкриття та реалізації потенціалу працівників з метою досягнення стратегічних цілей Банку та створення цінності для нашого клієнта. Працівники мають відчувати себе захищеними, бути впевненими в тому, що на свого роботодавця можна розраховувати, що Банк залишається островцем стабільності та надійності. Це стає особливо важливим для кожного з нас у важкі воєнні часи.

Ми продовжуємо інвестувати у навчання та розвиток. 2023 став роком впровадження нових навчальних програм для всіх категорій працівників, втілення нових можливостей для самоосвіти та саморозвитку.

Велику увагу приділяємо реінтеграції ветеранів. 700 працівників перебувало в Силах оборони станом на кінець року, повернулось до роботи 70 демобілізованих працівників. ПриватБанк шанує ветеранів, і радо вітає в команді працівників з військовим досвідом. Вони отримують необхідне навчання та можливість перекваліфікації, додаткові відпустки та інші пільги, визначені законодавством, за необхідності — також психологічну підтримку та юридичні консультації. ”



Роман Борисенко,
Керівник Дирекції з HR та корпоративного управління

Кодекс поведінки (етики)

ЛЮДИ

Навчаємося і розвиваємося разом

Створення можливостей для розвитку та реалізації потенціалу

Кодекс поведінки (етики)

Етику відносин в команді визначає Кодекс поведінки (етики). Його засадами керуються усі наші працівники та органи управління.

Корпоративна поведінка в ПриватБанку базується на законності, прозорості, компетентності та врахуванні прав та інтересів клієнтів, кредиторів, акціонера та працівників.

Вона сприяє дотриманню етичних стандартів, підтримці якості обслуговування, зростанню ефективності та фінансовій стабільності банку.

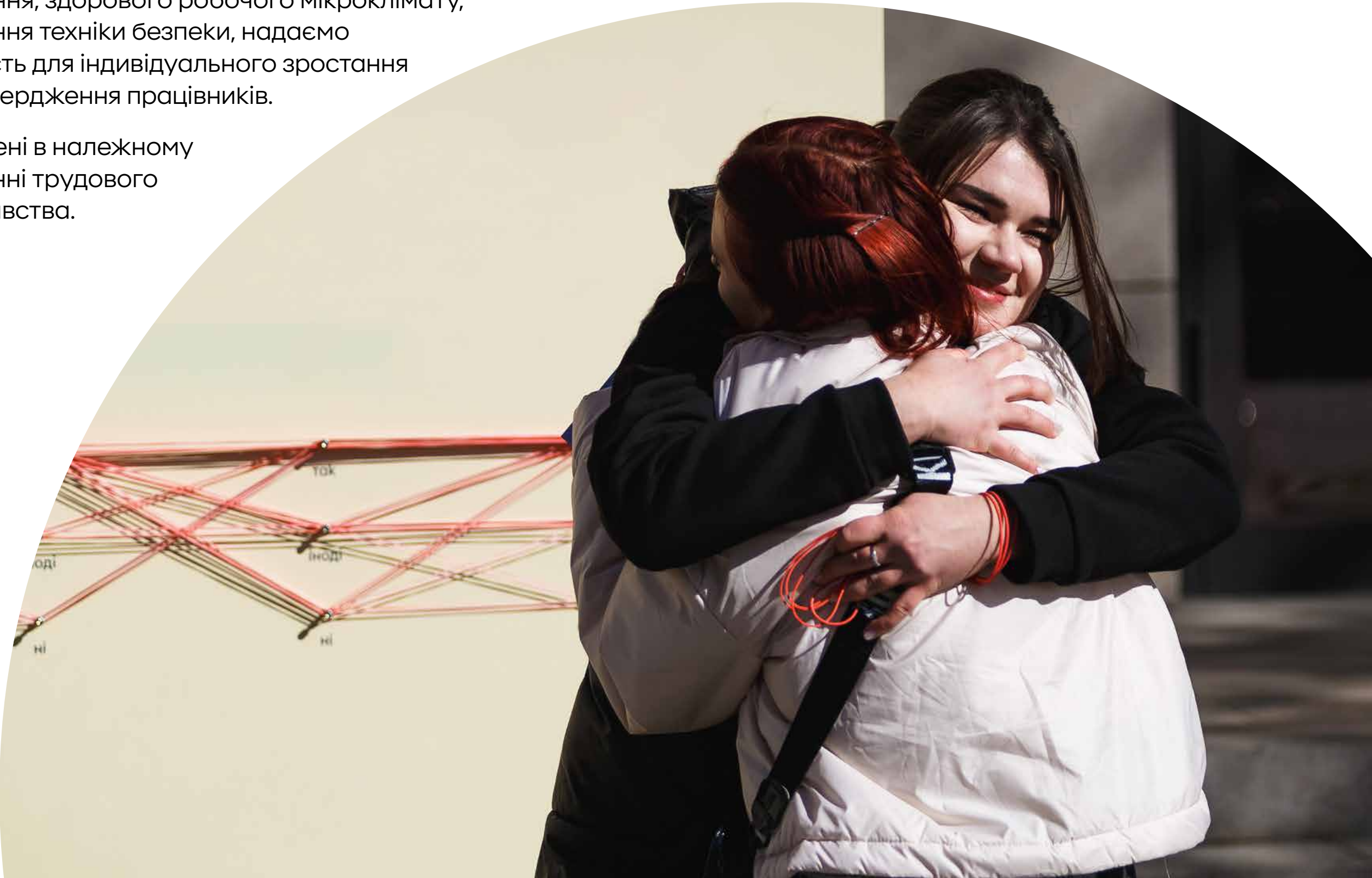
Кодекс визначає основні аспекти:

- Цінності та етичні принципи;
- Заборону на незаконну діяльність;
- Взаємодію з клієнтами, співробітниками, постачальниками й конкурентами;
- Дотримання ділової етики;
- Уникнення конфліктів інтересів;
- Захист майна банку;
- Правила щодо подарунків і винагород;
- Відповідальність за порушення Кодексу.

Відповідно до Кодексу, ми у банку:

- Цінуємо своїх працівників, створюємо умови, за яких кожен може повністю реалізувати свій професійний потенціал.
- Активно та послідовно залучаємо до своєї команди та відзначаємо кращих працівників, незалежно від віку, статі, віросповідання, переконань або національності, та винагороджуємо їх за успіхи у роботі.
- Поважаємо людську гідність і особистість та віримо у важливість атмосфери довіри та співробітництва.
- Створюємо умови для відкритого і своєчасного спілкування, здорового робочого мікроклімату, дотримання техніки безпеки, надаємо можливість для індивідуального зростання і самоствердження працівників.
- Зацікавлені в належному дотриманні трудового законодавства.

Особливу увагу ми приділяємо запобіганню та протидії мобінгу (проявам цькування на робочому місці). Зокрема, проведено навчання керівників та HR-фахівців про те, що таке мобінг, як його розпізнати, чому важливо не допускати проявів мобінгу в колективі, що робити в разі, якщо такі випадки все ж стаються. Управління з навчання розробило інтерактивний курс «Запобігання та протидія мобінгу», який пройшло понад 1100 керівників різних рівнів. У банку створена спеціальна поштова адреса antimobbing@privatbank.ua, на яку працівники за потреби можуть надіслати інформацію про випадки мобінгу, в тому числі анонімно.





Ризики та комплаєнс

Антикорупційна програма

РИЗИКИ ТА КОМПЛАЄНС

Антикорупційна програма

Антикризове управління та управління ризиками

Внутрішній контроль і фінмоніторинг

Боротьба за справедливість

Антикорупційна діяльність є важливою для досягнення 16-ї цілі стабільного розвитку ООН щодо справедливості та сильних інститутів. Вона сприяє довірі, стабільності, оптимальному розподілу ресурсів, що є важливим для соціально відповідальної організації.

У своїй діяльності, а також у правовідносинах із діловими партнерами, органами державної влади та місцевого самоврядування ми керуємося принципом нульової толерантності до будь-яких проявів корупції.

Вживаємо всіх передбачених законодавством заходів щодо запобігання, виявлення та протидії корупції й пов'язаним з нею діям (практикам).

Ми впровадили Антикорупційну програму, розроблену на підставі принципів Конвенції ООН проти корупції (ратифіковано Україною Законом N251-V (251-16) від 18.10.2006), відповідно до статті 62 Закону України «Про запобігання корупції».

Антикорупційна програма є комплексом правил, стандартів і процедур для запобігання корупції у нашій діяльності. Програма встановлює стандарти та вимоги не нижчі, ніж передбачені Законом України «Про запобігання корупції» та Типовою антикорупційною програмою, затвердженою рішенням Національного агентства з питань запобігання корупції. Правління Банку затвердило чинну редакцію Антикорупційної програми рішенням від 13.05.2020.



Текст Антикорупційної програми знаходиться у відкритому доступі для наших працівників і посадових осіб, а також для ділових партнерів, [розміщується на офіційному вебсайті та внутрішніх інформаційних ресурсах](#).

Відповідно до Антикорупційної програми в Банку призначений Уповноважений з її реалізації, організовані канали для надсилання повідомлень про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» чи Антикорупційної програми. А саме: посилання (кнопка) на внутрішніх інформаційних ресурсах на спеціальний канал «Стоп корупція», телефонний номер для здійснення повідомлень, адреса спеціальної електронної пошти (на офіційному вебсайті та внутрішніх інформаційних ресурсах).

У 2023 році через наявні канали зв'язку надійшло 12 повідомлень про можливе вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Антикорупційної програми (у 2022 році – 21, 2021 році – 51, а у 2020 році – 59).

Усі отримані повідомлення відпрацьовуються відповідно до вимог антикорупційного законодавства та внутрішніх документів. Отримані звернення, що не пов'язані з корупцією та не входять до компетенції Уповноваженого з реалізації Антикорупційної програми, направлено до відповідних структурних підрозділів для подальшого розгляду.

Протягом 2023 року підготовлено 833 висновки щодо відсутності корупційних ризиків при наданні благодійної допомоги. Проведено 20670 антикорупційних перевірок ділових партнерів. Зазначені заходи мінімізують ризики ділових відносин з контрагентами, які можуть бути залучені в корупційну діяльність. Проведений внутрішній аналіз свідчить про низькі корупційні ризики в більшості сфер нашої діяльності.

Загалом, наша робота з питань запобігання, протидії та виявлення корупції здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства, найкращих світових практик та постійно вдосконалюється.

Антикризове управління та управління ризиками

РИЗИКИ ТА КОМПЛАЄНС

Антикорупційна програма

Антикризове управління та управління ризиками

Внутрішній контроль і фінмоніторинг

Боротьба за справедливість

Ми приділяємо велику увагу передбаченню та пом'якшенню ризиків. Ця функція включає управління як фінансовими, так і нефінансовими ризиками (операційними, юридичними, комплаєнс-ризиками та ризиком репутації). Фінансові ризики складаються з ринкового ризику, кредитного ризику, процентного ризику банківської книги та ризику ліквідності. Ми управляємо фінансовими ризиками, визначаючи ліміти ризику і стежачи за тим, щоб ці ліміти не перевищувались.

Ми створили дієву систему управління ризиками, що передбачає розподіл прав, обов'язків та відповідальності між органами управління та структурними підрозділами. Процеси виявлення та оцінки ризиків відокремлені від процесів їх прийняття. Оцінка ефективності системи управління ризиками здійснюється окремо.

Система управління ризиками включає:

- Наглядова рада та комітети Наглядової ради, зокрема:
 - Комітет з питань ризиків Наглядової ради;
- Правління Банку та комітети (колегіальні органи) Правління, зокрема:
 - Комітет з управління операційними ризиками та інформаційної безпеки;
 - Кредитний комітет;
 - Комітет з питань управління активами та пасивами;
 - Комітет з питань управління непрацюючими активами;
- Напрямок Внутрішній аудит;
- Блок підрозділів з питань управління ризиками;
- Напрямок "Compliance";
- Департамент аналізу активів, зобов'язань та інвестицій;
- Інші підрозділи підтримки (Бек та Мідл-офіс);
- Бізнес-підрозділи, що безпосередньо приймають ризики.

Ми активно розвиваємо функцію управління ризиками, широко використовуючи в інструментах аналітики даних, статистичні моделі, та роботизуючи наші процеси

У 2023 році впроваджено такі інновації:

- в процесах протидії шахрайства впроваджено можливість для клієнтів повідомляти банк про випадки шахрайства через мобільний додаток Приват24, що спростило клієнтський шлях та дозволяє нам негайно блокувати операції шахраїв;
- в процесах кредитування впроваджено дистанційний моніторинг авто, яке є предметом застави, що здійснюється через мобільний додаток Приват24 без фізичної участі співробітників банку;
- впроваджено нові моделі управління кредитним ризиком та ризиком ліквідності.



Антикризове управління та управління ризиками

РИЗИКИ ТА КОМПЛАЄНС

Антикорупційна програма

Антикризове управління та управління ризиками

Внутрішній контроль і фінмоніторинг

Боротьба за справедливість



Види ризиків, якими управляємо

- **Кредитний ризик.** Це ризик того, що одна зі сторін операції з фінансовим інструментом спричинить фінансові збитки іншій стороні внаслідок невиконання зобов'язання за договором. Кредитний ризик виникає в результаті кредитних та інших операцій з контрагентами, наслідком яких є фінансові активи. Основною метою управління кредитним ризиком в умовах військової агресії був розвиток кредитного портфеля з обережним підходом до кредитування, належною сегментацією позичальників за ступенем ризику, включаючи територію розташування бізнесу. Ми також співпрацювали з гарантами (КМУ та ЄБРР) з метою розподілення ризиків кредитування. Низці позичальників запропонували проведення реструктуризації кредитної заборгованості.

Управління кредитним ризиком здійснюється на підставі регулярного аналізу спроможності позичальників виконувати свої зобов'язання з погашення кредитів та сплати процентів, регулярного аналізу якості кредитного портфеля, шляхом зміни, за необхідності, лімітів кредитування, шляхом одержання застави, її перевірки та переоцінки застави зі встановленою періодичністю, та використовуючи інші інструменти зниження ризику.

Основна інформація про рівень кредитного ризику постійно актуалізується та надається для аналізу у вигляді звітів про стан кредитного портфеля. Система повноважень та прийняття рішень за кредитними операціями має на меті обмеження кредитного ризику.

Бізнес-модель банку сфокусована на фінансуванні роздрібних клієнтів та малого й середнього бізнесу, тому прийняття більшості кредитних рішень здійснюється автоматизовано, а саме – близько 70% кредитів погоджується із застосуванням статистичних моделей.

Кредитний комітет відповідає за прийняття рішень про активні операції в рамках визначених Правлінням лімітів, затверджує ліміти на операції з іншими банками та купівлю цінних паперів, контролює значні кредитні проєкти та створює документи для виявлення, вимірювання, моніторингу, кредитних ризиків на всіх рівнях. Комітет також затверджує класифікацію кредитних операцій за групами ризику, оцінку кредитного ризику відповідно до регуляторних вимог та оцінку очікуваних кредитних збитків відповідно до МСФЗ.

Інформаційні системи банку дозволяють керівництву здійснювати своєчасний та регулярний моніторинг кредитів.

- **Ринковий ризик.** Це ймовірність виникнення збитків або додаткових втрат, або недоотримання запланованих доходів унаслідок несприятливої зміни курсів іноземних валют, процентних ставок, вартості фінансових інструментів. Стратегічним завданням політики в частині управління ринковим ризиком є мінімізація можливих втрат внаслідок зміни ринкових умов.
- **Валютний ризик.** Це ризик зміни вартості фінансових інструментів внаслідок коливання обмінних курсів. Основні валютні позиції банку – в українських гривнях, доларах США та євро. Наша політика щодо відкритих валютних позицій відповідає українському законодавству, яке встановлює відповідні нормативні ліміти.
- **Процентний ризик банківської книги.** Це ймовірність виникнення збитків або додаткових втрат, або недоотримання запланованих доходів внаслідок впливу несприятливих змін процентних ставок. Процентний ризик впливає на економічну вартість капіталу банку та його чистий процентний дохід. Стратегічним завданням політики в частині управління процентним ризиком банківської книги є мінімізація можливих втрат внаслідок зміни процентних ставок.
- **Ризик ліквідності.** Це ймовірність виникнення збитків або додаткових втрат, або недоотримання запланованих доходів унаслідок неспроможності фінансувати зростання активів та/або своєчасно виконувати свої зобов'язання. Стратегічними завданнями політики є: підтримання показників ліквідності на рівні вище нормативного, підтримання достатнього обсягу високоякісних ліквідних активів, лімітування концентрацій залучених коштів шляхом формування диверсифікованої ресурсної бази тощо.

Антикризове управління та управління ризиками

РИЗИКИ ТА КОМПЛАЄНС

Антикорупційна програма

Антикризове управління та управління ризиками

Внутрішній контроль і фінмоніторинг

Боротьба за справедливість

Для управління ліквідністю в кризовий період ми розробили План відновлення діяльності банку, який містить можливі причини кризи, її ознаки, а також перелік заходів з локалізації та ліквідації кризових явищ.

- **Комплаєнс-ризик** — це ймовірність виникнення збитків/санкцій, додаткових втрат або недоотримання запланованих доходів, або втрати репутації внаслідок невиконання вимог законодавства, нормативно-правових актів, ринкових стандартів, правил добросовісної конкуренції, правил корпоративної етики, виникнення конфлікту інтересів, а також внутрішньобанківських документів.

Стратегічними завданнями політики є створення системи управління комплаєнс-ризиком на стадії виникнення негативної тенденції, а також системи швидкого та адекватного реагування, яка спрямована на мінімізацію комплаєнс-ризиків.

- **Ризик репутації** — це ймовірність виникнення збитків або додаткових втрат, або недоотримання запланованих доходів внаслідок несприятливого сприйняття іміджу банку клієнтами, контрагентами, акціонером, наглядовими органами. Стратегічним завданням політики є впровадження ефективної системи управління ризиком репутації шляхом здійснення оцінки, моніторингу та контролю ризику репутації.
- **Операційний ризик.** Це ймовірність виникнення збитків або додаткових втрат, або недоотримання запланованих доходів унаслідок недоліків чи помилок в організації внутрішніх процесів, навмисних або ненавмисних дій працівників банку, збоїв у роботі інформаційних систем або внаслідок впливу зовнішніх факторів. Операційний ризик включає юридичний ризик.

Наш підхід спрямований на: побудову культури управління операційним ризиком та внутрішнього контролю, мінімізацію втрат від реалізації операційного ризику, оптимізацію та удосконалення процесів та продуктів, мінімізацію впливу операційного ризику на наш розвиток.

Щоб забезпечити комплексність та ефективність процесів управління операційним, юридичним та інформаційним ризиками, ми створили Комітет з управління операційними ризиками та інформаційної безпеки. Комітет також займається ризиками, що виникають в процесі відносин з небанківськими установами та аутсорсерами.



Антикризове управління та управління ризиками

РИЗИКИ ТА КОМПЛАЄНС

Антикорупційна програма

Антикризове управління та управління ризиками

Внутрішній контроль і фінмоніторинг

Боротьба за справедливість



Лариса Чернишова,
Заступниця Голови Правління банку (з питань управління ризиками)

“Щоб забезпечити свою стійкість, маємо ефективні політики й процедури вимірювання, оцінки та управління усіма видами ризиків. Банківській діяльності притаманний широкий перелік ризиків. І ми щороку переглядаємо цей перелік, залучаючи експертів з різних підрозділів банку. В результаті ідентифікуємо ті ризики, які вважаємо найбільш суттєвими для нас.

У перший рік війни у фокусі опинився ризик країни, системний ризик. Згодом ймовірність його реалізації знизилася, адже банківська система вистояла. Наразі ми фокусуємося на операційному та кредитному ризиках. Операційний ризик з погляду ймовірності залишається критичним, адже обстріли тривають, банки продовжують реєструвати втрати фізичних активів. Водночас ми зробили усе, щоб пом'якшити цей ризик. Те, що зробив ПриватБанк для мінімізації операційного ризику, безпрецедентно не тільки в Україні, але й у світі. У 2022 ми рекордно швидко перенесли наші дата-центри у хмару, щоб забезпечити доступність і безперервну роботу своїх інформаційних систем. Окрім

того, сьогодні ми готові автономно працювати й надавати послуги українцям за будь-яких умов.

Кредитний ризик теж залишається актуальним, оскільки ми як державний банк підтримуємо економіку і нарощуємо свій кредитний портфель. Також ми взяли до уваги ризик ESG (екологічних, соціальних факторів та корпоративного управління). В Євросоюзі вимоги щодо нього існують давно, тому цей ризик важливий для міжнародних фінансових організацій, з якими ми співпрацюємо.

Вагомі для нас ризики додатково стрес-тестуємо на щоквартальній основі. Стрес-тест кредитного ризику робимо як для всього портфелю, так і за окремими сегментами. Операційний ризик ми теж включаємо в стрес-тест як втрату активів. Також обов'язково стрес-тестуємо ризик ліквідності, адже це важливо для забезпечення своєчасного повернення коштів клієнтам. Внутрішнє стрес-тестування на додачу до регуляторного дає чітке розуміння, виражене в цифрах, як той чи інший фактор може впливати на прибутковість і капіталізацію банку.”

Внутрішній контроль і комплаєнс

РИЗИКИ ТА КОМПЛАЄНС

Антикорупційна програма

Антикризове управління та управління ризиками

Внутрішній контроль і комплаєнс

Боротьба за справедливість

Розподіл функцій між органами управління забезпечує ефективну систему внутрішнього контролю.

Основні напрями здійснення внутрішнього контролю включають: контроль за досягненням цілей діяльності, за забезпеченням ефективності фінансової та господарської діяльності, за ефективністю управління активами й пасивами, за ефективністю системи управління ризиками, за дотриманням вимог законодавства, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів тощо.

Ми впровадили трирівневу систему внутрішнього контролю відповідно до норм законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України:

перша лінія захисту – бізнес-підрозділи та підрозділи підтримки, які ініціюють, здійснюють або відображають операції, приймають ризики та несуть відповідальність за поточне управління цими ризиками, здійснюють контрольні процедури;

друга лінія захисту – блок підрозділів з питань управління ризиками та напрямок «Compliance», які забезпечують належне функціонування контрольних процедур та заходів з управління ризиками, впроваджених першою лінією захисту;

третя лінія захисту – напрям «Внутрішній аудит», який здійснює незалежну оцінку ефективності діяльності першої та другої лінії захисту, а також загальну оцінку ефективності системи внутрішнього контролю.

Система внутрішнього контролю охоплює всі етапи діяльності та включає:

- попередній контроль, який ми проводимо до фактичного здійснення операцій, на етапі підбору персоналу, залучення та розміщення коштів, вибору постачальників, розробки нових продуктів;
- поточний контроль, який ми проводимо під час здійснення операцій. Він включає перевірку дотримання законодавства та внутрішніх правил банку, контроль за відображенням операцій у бухгалтерському обліку та звітності;
- після здійснення операцій проводимо подальший контроль, де перевіряємо обґрунтованість та правильність виконання операцій, оформлення документів, відповідність посадовим інструкціям працівників, виконання планових показників діяльності та достовірність звітності.



Комплаєнс та фінансовий моніторинг є невіддільним складником повсякденної ділової практики ПриватБанку.

Наша політика передбачає дотримання всіх вимог законодавства, загальнобанківських стандартів, кодексу етики, регулятивних вимог щодо протидії легалізації коштів та запобігання використанню наших послуг з недобросовісними цілями. Тому в нас запроваджені ефективні процедури з запобігання відмиванню коштів та процедури KYC (know your customer, знай свого клієнта) спрямовані на виявлення ризикованої діяльності та порушення санкційних вимог.

Внутрішній контроль і комплаєнс

РИЗИКИ ТА КОМПЛАЄНС

Антикорупційна програма

Антикризове управління та управління ризиками

Внутрішній контроль і комплаєнс

Боротьба за справедливість

“ Фінансовий моніторинг — це про незручні питання. Потрібні фахівці, які вміють такі питання ставити. З моменту націоналізації ми побудували повноцінний фінансовий моніторинг, у якому залучено майже сто кваліфікованих працівників. Це люди, у тому числі з досвідом в банках з іноземним капіталом, які ефективно виконують свою роботу з використанням всіх можливих технологій і ресурсів. Як державний банк ми розуміємо локальний контекст і локальний ризик. Ми не дивимося на Україну як високоризикову країну, як це змушені робити іноземні групи стосовно своїх дочірніх банків. Завдяки такому підходу ми з розумінням ставимося і до клієнтів-PEP’ів.

Стосунки клієнта і банку — двосторонні. Не можна розраховувати на довіру, якщо не налаштований на довготривалі партнерські стосунки, а просто хочеш використати банківську систему для сумнівних операцій. Ставлення до банків — це і питання культури

зокрема. Чи я користуюсь банком, чи він є моїм партнером? Якщо це партнерські стосунки, то обидві сторони зацікавлені у взаємовигідній сталій співпраці заради майбутнього. Банки в ідеалі розраховують на довготривалі відносини, які будуть прозорими, надійними та вигідними для обох сторін. Ця культура партнерства і довіри ще розвивається в Україні.

Ми намагаємось максимально спростити життя клієнтам, зокрема в частині фінансового моніторингу. Максимально використовуємо наявну інформацію без запиту до клієнтів, використовуємо автоматизацію, щоб виявляти ризики. Щоб підхід до фінансового моніторингу був по суті, а не формальним, використовуємо аналітичні системи, які побудовані на ранговому аналізі. Ми також підвищуємо кваліфікацію персоналу, адже експертиза у сфері фінмону важлива. І вона не може з’явитися миттєво, це тривалий процес, який постійно вибудовується і розвивається. ”



Антон Разумний,
Член Правління банку (з питань комплаєнсу)

Боротьба за справедливість

РИЗИКИ ТА КОМПЛАЄНС

Антикорупційна програма

Антикризове управління та управління ризиками

Внутрішній контроль і фінмоніторинг

Боротьба за справедливість



З погляду відстоювання банком його законних інтересів та судової боротьби з колишніми власниками 2023 рік став переломним. Найбільш важливою тенденцією було закриття проваджень у справах про оскарження націоналізації, ініційованих колишніми власниками, топменеджерами та пов'язаними з ними компаніями.

Це стало можливим завдяки ефективній роботі юридичної команди банку та застосуванню судами норм так званого «антиколомойського закону» № 590-ІХ після того, як відповідну практику започаткувала Велика Палата Верховного Суду.

Історичне рішення у справі О. Дубілета Верховний Суд ухвалив 15 лютого 2023 року, підтвердивши законність націоналізації та правомірність застосування норм закону № 590-ІХ.

Остаточну крапку у справах про оскарження націоналізації поставив Касаційний господарський суд у складі Верховного Суду 29 червня 2023 року, задовольнивши касаційні скарги ПриватБанку, Кабінету Міністрів та Мінфіну у справі за позовом компанії BIRGMINTON INVESTING INC, пов'язаної з колишніми власниками банку. Зараз провадження у подібних судових справах закриваються вже всіма судами, найважливішими із закритих є справа колишнього власника Геннадія Боголюбова (27 листопада) та колишнього топменеджера Олександра Вітязя (12 грудня).

Ще однією важливою перемогою стало рішення Шостого апеляційного адміністративного суду від 15 листопада 2023 року. Апеляційний суд підтвердив законність націоналізації ПриватБанку та скасував одіозне рішення ліквідованого Окружного адміністративного суду міста Києва від 18 квітня 2019 року, яким тоді задовольнили позов колишнього власника Ігоря Коломойського до НБУ та низки інших органів державної влади.

Усе це відбулося на фоні закриття Конституційним Судом України провадження за поданням 64

народних депутатів щодо конституційності норм закону № 590-ІХ. Відповідне рішення Велика палата Конституційного Суду ухвалила 23 листопада 2023 р., що стало черговою перемогою справедливості й верховенства права.

Серед закордонних справ проти колишніх власників головною подією року став процес у Високому суді Англії та Уельсу. Високий суд Лондона розпочав слухання у справі по суті за позовом ПриватБанку до, серед інших, колишніх власників у червні 2023 року і завершив їх 10 листопада 2023 року.

Судові справи проти колишніх власників ведуться також в США, Ізраїлі та на Кіпрі. Для уникнення відповідальності колишні власники та їхні юристи намагаються використовувати судову систему України, щоб вплинути на правосуддя в інших юрисдикціях. Найбільш резонансним прикладом такого зловживання стала справа Нікопольського заводу феросплавів (НЗФ). У травні 2019 року ПриватБанк звернувся з позовом до колишніх власників та інших відповідачів до Канцлерського суду штату Делавер. Невдовзі після початку розгляду справи американським судом НЗФ та інші, як заявляється, підконтрольні ексвласникам банку заводи подали біля 200 майже однакових позовів в Україні. Вони були об'єднані у 14 проваджень, в яких позивачі намагаються підтвердити законність фіктивних кредитів, що використовувалися для незаконного виведення та привласнення коштів банку.



Боротьба за справедливість

РИЗИКИ ТА КОМПЛАЄНС

Антикорупційна програма

Антикризове управління та управління ризиками

Внутрішній контроль і фінмоніторинг

Боротьба за справедливість

“ Банк невтомно бореться за справедливість у судах в Україні та іноземних юрисдикціях, щоб відшкодувати збитки, завдані внаслідок ймовірного шахрайства. Однак це лише частина комплексу заходів з реструктуризації та відновлення, які включають роботу з непрацюючими кредитами. Управління непрацюючими кредитами має дві кінцеві мети — мінімізувати потенційні збитки для ПриватБанку та допомогти його клієнтам подолати фінансові труднощі та повернутися до нормального повсякденного ведення бізнесу.

На шляху до клієнтоцентричності банк вже впровадив низку інструментів та рішень для реструктуризації, підтримки клієнтів і допомоги їм у подоланні фінансових труднощів. Ми високо цінуємо довгострокові відносини та співпрацюємо зі своїми роздрібними та бізнес-клієнтами.

Водночас банк розуміє свою відповідальність перед акціонером, вкладниками та іншими стейкхолдерами щодо забезпечення своєї прибутковості та вживає всіх заходів для мінімізації потенційних збитків від непрацюючих кредитів. Банк не толерує будь-яке свідоме ухилення від погашення заборгованості й в таких випадках використовує всі законні інструменти для стягнення непогашеної заборгованості в рамках правових процесів та процедур.

Досягнення завдяки описаним вище заходам підтверджуються фінансовими результатами та рівнем непрацюючих кредитів (NPL). Попри війну, що триває і завдає величезних збитків бізнесу та населенню України, протягом 2023 року банку вдалося знизити базову частку NPL з 12,3% на кінець 2022 року до 9,7% на кінець 2023 року. Це свідчить про виважену політику банку щодо управління кредитними ризиками та ефективність процесів реструктуризації та стягнення. ”



Солвіта Деглава,
Членкиня Правління банку (з питань реструктуризації та проблемних активів)



Соціальна відповідальність

Безбар'єрність як нова норма

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Безбар'єрність як нова норма

Благодійність

Збереження довкілля

Фінансова інклюзія

Співпраця зі стейкхолдерами

Нагороди банку

Як найбільший державний банк України ми усвідомлюємо свою невіддільну роль у забезпеченні тривалого стійкого розвитку країни. Ми прагнемо бути флагманом позитивних змін у суспільстві та можемо бути таким лідером з огляду на кількість клієнтів. Ми розуміємо, що наша основна діяльність має приносити користь суспільству, тож хочемо, щоб кожен українець мав вільний доступ до необхідних послуг.

Саме тому у 2023 році ми взяли фокус на безбар'єрність, адже рівні можливості для кожної людини в країні є важливим показником стійкого розвитку — суспільства, бізнесу, організації. Наша Стратегія безбар'єрності передбачає конкретні дії в кожній з 6 сфер доступності: фізичній, диджитальній, інформаційній, освітній, суспільній та економічній. За кожним з цих напрямів вже реалізуються окремі проєкти.

Наприклад, у ПриватБанку 98% відділень в обласних центрах і містах України з населенням понад 300 тис. осіб та 78% відділень у менших населених пунктах пройшли експертну оцінку на відповідність вимогам доступності згідно з Положенням про ліцензування банків НБУ. Проте ми на цьому не зупиняємось і працюємо далі, аби перетворити наші відділення у справді безбар'єрні простори, зокрема й всередині приміщень. Ми провели аудит доступності наших цифрових каналів комунікації та послуг на відповідність міжнародному стандарту WCAG й впроваджуємо рішення задля підвищення відповідності рівня АА. Ми постійно працюємо над розвитком фінансової грамотності різних груп населення, від підлітків до людей старшого віку.



Безбар'єрність як нова норма

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Безбар'єрність як нова норма

Благодійність

Збереження довкілля

Фінансова інклюзія

Співпраця зі стейкхолдерами

Нагороди банку

Ми також приділяємо увагу темі ментального здоров'я. Зокрема, підтримали міжнародне дослідження щодо чинників впливу на нього. В рамках підтримки Всеукраїнської програми ментального здоров'я «Ти як?» за ініціативи Олени Зеленської ми нагадали про необхідність турбуватися про себе. І продовжуємо це робити, інтегруючи тематики програми «Ти як?» у наші комунікації. Інформацію про кампанію розміщено на екранах банкоматів та ТСО, ролики з простими вправами для самодопомоги транслюються на екранах у відділеннях, у Приват24 створено спеціальні скіни для диджитал-карток — їх було завантажено понад 14 тис. разів, а в мобільному додатку Приват24 в меню «Комунікації» додано пряме посилання на сторінку кампанії. Крім того, кожен клієнт банку бачить нагадування про ментальне здоров'я та підбадьорливі повідомлення «кардмена» — анімовану картинку під час очікування завершення транзакції.

Комунікацію також було поширено на внутрішню аудиторію банку, що складає близько 20,5 тис. працівників: спеціальний стікерпак для внутрішнього Телеграм-каналу, а також цикл публікацій і відеоуроків про ментальне здоров'я на внутрішньому ресурсі банку.

У День ментального здоров'я у 2023 році провели у центрі Києва вуличне опитування серед понад сотні перехожих про їхній психоемоційний стан та продовжили цю хвилю через наші диджитальні ресурси.

Для внутрішньої аудиторії наших працівників у цей день банк організував низку вебінарів, на яких 8 провідних фахівців торкнулись найпоширеніших питань, які стосуються ментального здоров'я. 1400 працівників відвідали вебінари онлайн, понад 1500 переглянули записи, залишивши схвальні відгуки про корисність і доцільність такого заходу.

У фокусі нашої уваги така болюча для суспільства тема як реінтеграція ветеранів, працевлаштування людей з інвалідністю та кандидатів, які мають військовий досвід.



Наша мета — разом створювати простір необмежених можливостей: для працівників — у роботі, навчанні та соціальному житті, а для кожного клієнта — у доступі до фінансових продуктів і послуг, без дискримінації та з урахуванням інтересів кожного. У 2023 році у День захисників і захисниць України ми підтримали Київський марафон Незламності. Благодійний захід об'єднав 6146 учасників, серед яких були сотні військових та ветерани на протезах, зокрема пацієнти центру протезування та реабілітації Superhumans.

Безбар'єрність як нова норма

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Безбар'єрність як нова норма

Благодійність

Збереження довкілля

Фінансова інклюзія

Співпраця зі стейкхолдерами

Нагороди банку



Олеся Жулинська,

Керівниця Напрямку комунікацій та зв'язків із громадськістю

“ПриватБанк — відповідальний корпоративний громадянин, і ми пишаємось впливом, який поширюємо і через наші соціальні проекти задля стійкості країни, кожного клієнта і громади, в яких ми живемо і працюємо.

Сьогодні українці мають ще більший запит на безбар'єрні рішення, а тема доступності й інклюзивності зайняла чільне місце у суспільних дискусіях. Для ПриватБанку 2023 рік став визначальним з огляду прийняття Стратегії безбар'єрності, якій передувала глибинна робота з дослідження усіх внутрішніх аспектів і визначення пріоритетів для змін.

Вектор на розбудову культури інклюзії та рівності закладений в основу нашої соціальної позиції, що базується на правах людини та рівних можливостях для всіх. Наша візія безбар'єрності — створити простір необмежених можливостей для працівників у роботі, навчанні й соціальному житті та забезпечити рівні можливості доступу до фінансових продуктів і послуг для кожного клієнта без будь-яких форм

дискримінації та з урахуванням інтересів кожного.

Наша мета полягає у тому, щоб не лише відкривати двері для різних соціальних груп, але й активно сприяти їхньому включенню та розвитку. Ми виходимо з того, що кожен протягом життя може стикнутися з бар'єрами, тож приділяємо увагу всім аспектам соціальної залученості й участі. Саме тому ми дбаємо, аби різні категорії населення — від школярів до людей старшого віку — мали доступ та впевнено користувались сучасними фінансовими послугами, адже це — один з аспектів того, щоби бути соціально активними громадянами України.

Ми розуміємо, що безбар'єрність — це не лише філософська концепція, це конкретні заходи. Ці кроки визначено, і 2024 рік стане роком відчутних змін у реалізації нашої Стратегії, з іще більшим залученням наших працівників, клієнтів та партнерів до вдосконалення та розвитку безбар'єрного середовища ПриватБанку і країни. ”

СОЦІАЛЬНА
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Безбар'єрність як нова норма

Благодійність

Збереження довкілля

Фінансова інклюзія

Співпраця зі стейкхолдерами

Нагороди банку

Ми прагнемо забезпечити позитивний вплив своєї діяльності та діяльності наших клієнтів на довколишній світ. Розвиваючи сучасну і безпечну інфраструктуру, кредитуючи бізнес, фінансуючи благодійні програми, ми прагнемо використовувати наші ресурси та експертизу на користь сталого розвитку.

Наш банк – відповідальний корпоративний громадянин. Ми оперативно реагуємо на виклики зовнішнього середовища, надаючи всебічну підтримку українському суспільству.

У 2023 році ПриватБанк спрямував на благодійність 307,5 млн грн власних коштів, які були використані на зміцнення обороноздатності країни та гуманітарну підтримку. Також ми надаємо свої сервіси (Приват24, АТМ, ТСО, каси банку, сайт dobro.privatbank.ua), і здійснюємо комунікаційну підтримку благодійних зборів у партнерстві з авторитетними благодійними та громадськими організаціями.

В благодійній діяльності банк керується спеціально розробленим [Положенням про благодійність, спонсорство і партнерства](#). Це Положення гарантує, що процедури надання благодійної допомоги відповідають пріоритетам банку, проходять належні процедури погодження та здійснюються прозоро й відповідально.

Протягом 2023 року ми реалізували наступні благодійні програми:

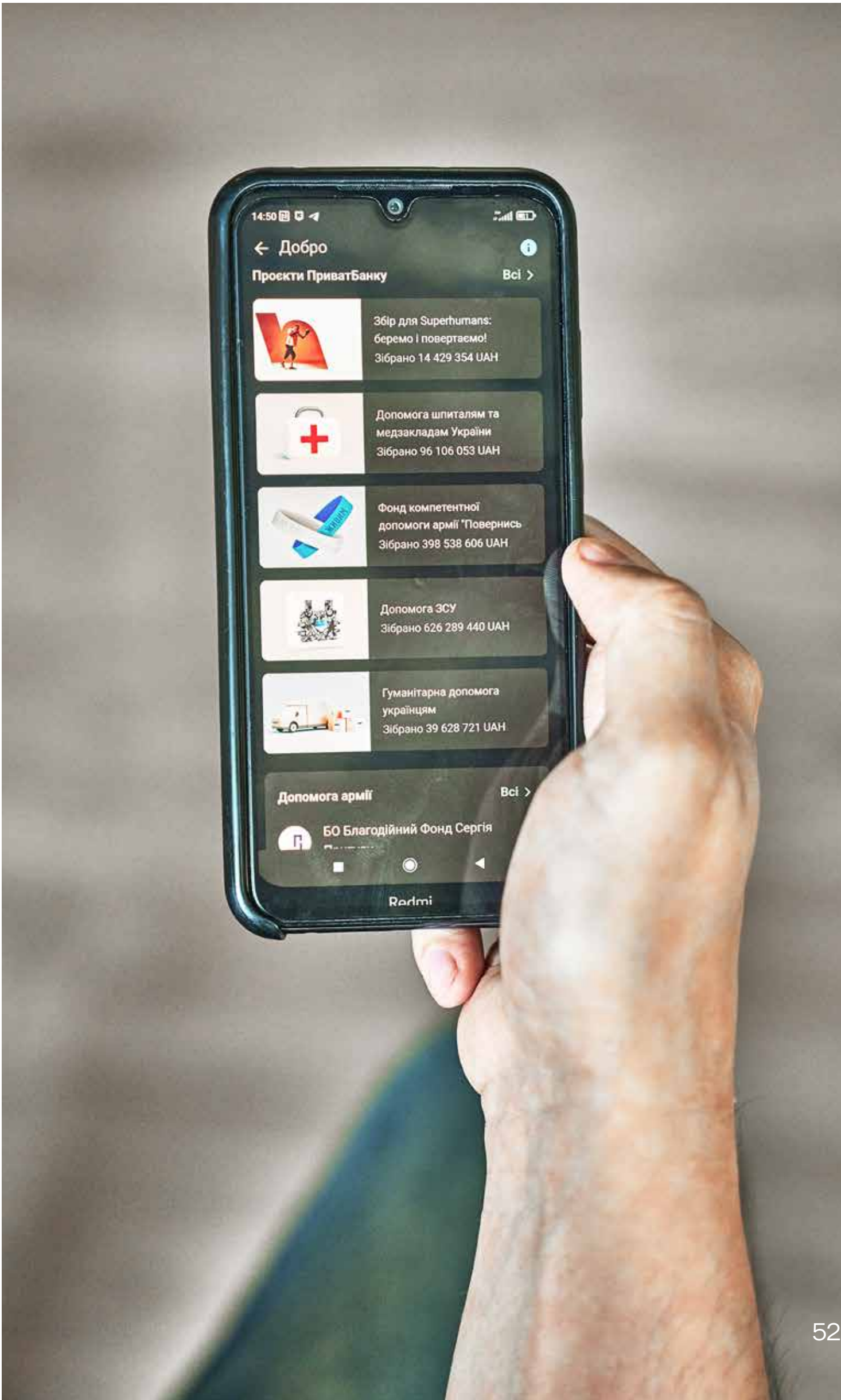
• **«Допомога шпиталям та медзакладам України».** Це наша власна програма, яку реалізує благодійний фонд банку «Допомагати просто!». Програма стартувала в червні 2022 року. За 2023 рік було зібрано 48,7 млн грн. Завдяки зібраним коштам ми закупили та доставили медичне обладнання в 30 медзакладів різних регіонів України. Збір триває надалі.

• **Партнерські програми:**

«Допомога ЗСУ». З лютого 2022 року клієнти можуть здійснювати зарахування через сервіси банку на спеціальний рахунок НБУ. Таким чином, за весь період зібрано понад 7 млрд грн. Збір триває надалі.

«Гуманітарна допомога українцям». З лютого 2022 до грудня 2023 клієнти через сервіси банку здійснювали зарахування на спеціальний рахунок Міністерства соціальної політики. У 2023 році на програму було перераховано 37 млн грн.

«Фонд компетентної допомоги армії “Повернись живим”». Програма стартувала у квітні 2022 року. У 2023 році на рахунки БФ «Повернись живим» наші клієнти перерахували понад 1,1 млрд грн. Також у 2023 році було реалізовано благодійний збір «Екіпірування для льотчиків від “Повернись живим”», завдяки якому менше ніж за місяць було зібрано 31 млн грн.



Благодійність

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Безбар'єрність як нова норма

Благодійність

Збереження довкілля

Фінансова інклюзія

Співпраця зі стейкхолдерами

Нагороди банку

«Збір для Superhumans». Ця програма допомогла зібрати 30 млн грн для клініки сучасного протезування Superhumans Center, а ще 20 млн на цю ціль перерахував банк. Збір тривав з квітня по грудень 2023.

«Подаруй світло дітям» в партнерстві з ГО Save Ukraine тривала з початку 2023 до травня, завдяки їй вдалося зібрати понад 15 млн грн. На ці кошти було закуплено планшети для навчання і розвитку та рюкзаки безпеки для дітей, які втратили батьків через війну.

«Збір на люті пташки» в партнерстві з БФ Dignitas тривав з червня по грудень 2023. Вдалося зібрати понад 35 млн грн на дрони українського виробництва для ЗСУ.

«Допомога постраждалим в м. Дніпро» зібрала понад 35 млн грн, які спрямували на допомогу українцям — жертвам удару по місту в січні 2023. ПриватБанк вніс 15 млн грн власних коштів.

Програма «Свої діти» спрямована на позашкільну освіту для дітей, позбавлених батьківського піклування через війну. Програма започаткована у вересні 2023, зібрала понад 8 млн грн, збір триває до досягнення цілі 20 млн грн. В листопаді програму підтримала міжнародна платіжна компанія Mastercard, протягом місяця подвоюючи донати.

Програма підтримки заходу «Різдвяний Кураж», яка реалізувалась в грудні 2023, допомогла зібрати понад 400 тис. грн.



Негрошова допомога ЗСУ від початку повномасштабного вторгнення



понад 18 тис. літрів палива

понад 1000 шин

понад 4000 одинаць техніки та обладнання

Збереження довкілля

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Безбар'єрність як нова норма

Благодійність

Збереження довкілля

Фінансова інклюзія

Співпраця зі стейкхолдерами

Нагороди банку

Ми пропагуємо безпаперовий документообіг — банк одним з перших в Україні запровадив можливості надійного електронного документообігу без використання паперових носіїв.

- Електронна система внутрішнього документообігу. За 2023 рік у ній було створено 1 935 277 документів, а кожен з них — це один-два аркуші збереженого паперу.
- Для наших клієнтів — мікро- і малого бізнесу, ФОП і всіх юридичних осіб в Приват24 для бізнесу створено повноцінні інструменти електронного документообігу. Клієнти можуть створювати, подавати й отримувати документи, подавати звітність в державні органи, створювати та підписувати договори та інші документи зі своїми контрагентами. Понад 200 тис. ФОПів і юридичних осіб скористались сервісами у 2023 році.
- 100% платежів бізнес-клієнтів банку здійснюються в електронному вигляді, тобто нашим клієнтам зовсім не потрібно використовувати папір для роботи з документами. Загалом, понад 90 млн платіжок проходить через наші сервіси за рік — а це мінімум 45 млн збережених аркушів паперу.
- Сервіс PaperLess ми створили ще шість років тому. У 2023 продовжували його вдосконалювати. Розробили полегшену систему електронного документообігу PaperLess, яка дозволяє користувачам створювати, підписувати й обмінюватись документами: як між клієнтами, так і не-клієнтами банку. Як фізичним, так і юридичним особам.

Усі ці сервіси від ПриватБанку — безплатні, створені як соціальна ініціатива для зручності клієнтів і для турботи про природні ресурси, адже не надруковані документи — це збережений папір, скорочення пов'язаних з документообігом та зберіганням логістичних і технічних витрат, скорочення шкідливих викидів в атмосферу.

Окрім того, дотримуючись принципів сталого розвитку, ми вживаємо наступні заходи:

- Облаштовуємо інженерні мережі банку з урахуванням заходів з енергоощадження (LED-панелі з гарантією 3 роки, обов'язкова термоізоляція мереж, усунення тепло-, холодовитрат та герметизація вентиляційних отворів тощо);
- Замінюємо люмінесцентні лампи на LED-стрічки при виробництві реклами (вивісок, торцевих знаків);
- Переходимо на використання екологічних мийних засобів для послуг клінінгу;
- Відмовляємося від білого паперу на користь екопаперу з переробленої сировини;
- Переходимо на цифрові картки, зменшуючи випуск пластикових карток;
- Відмовляємося від чеків на POS-терміналах.



PAPERLESS

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- Безбар'єрність як нова норма
- Благодійність
- Збереження довкілля
- Фінансова інклюзія**
- Співпраця зі стейкхолдерами
- Нагороди банку



Фінансова інклюзія — рівний доступ всіх верств населення до фінансових послуг — є важливою для економічного зростання та соціальної стабільності. Для нас як найбільшого банку важливо, щоб кожен українець міг користуватися надійними й безпечними сервісами та з їхньою допомогою підвищувати свій фінансовий добробут.



Саме тому ми започаткували низку програм, розрахованих на різні групи населення.

Газета «Фінансова мудрість»

У співпраці з НБУ та БФ «Життєлюб» ПриватБанк запустив новий проєкт з фінансової грамотності для старшої аудиторії, а саме соціальну газету «Фінансова мудрість», яка поширюється сервісними центрами Пенсійного фонду по всій Україні. Газета безплатна, кожен наклад — 500 тис. екземплярів. Газета націлена підвищити фінансову грамотність людей старшого віку та подолати бар'єри, з якими вони стикаються через брак інформації, знизити їхній рівень вразливості до шахрайства. Крім того, в рамках цього проєкту вже проведено дві зустрічі з аудиторією на тему «Лайфхаки з платіжної безпеки», і план таких зустрічей продовжено на наступний рік.

Програма для покращення обслуговування людей старшого віку

Програма має на меті забезпечити консультацію літніх клієнтів простою, зрозумілою мовою із застосуванням персоналізованого обслуговування. В рамках програми ми провели навчання співробітників по роботі з літніми клієнтами, адаптували інтерфейс робочого вікна співробітника кол-центру, щоб було швидко та зручно розпізнати, який сегмент клієнту до нас звертається. Також спростили контекстні мовні модулі для літніх клієнтів, впровадили окрему skill-групу, щоб консультації літнім людям могли надавати лише досвідчені співробітники. Завдяки програмі рівень задоволеності вікових клієнтів зріс майже на 6 відсоткових пунктів.

Картки Юніора

Ми хочемо, щоб молодь змалечку вчилася безпечно і відповідально поводитися з грошима. Для цього пропонуємо батькам дітей (віком 6-17 років) картки Юніора та навчання фінансовій грамотності. Понад 800 тис. дітей і підлітків мають картку Юніора, з них понад 500 тис. користуються додатком Приват24, де можуть контролювати свої фінанси, робити банківські операції, одержувати завдання від батьків через сервіс «Зробив — Заробив».

Спільно з юним блогером з Тернопільщини Юрієм Потураєм та виданням WoMo ми запустили проєкт, де досліджуються всі етапи оформлення та використання картки Юніора, а також йдеться про ставлення підлітків до грошей.

Також для дітей і молоді ми пропонуємо екскурсії до відділень банку та уроки фінансової грамотності в навчальних закладах.

Агент 3700

Просвітницький проєкт, що допомагає українцям протидіяти фінансовому шахрайству та підвищити власну фінансову грамотність. В серії відеороликів «Агент 3700» від банку та одного з найвідоміших стендап-коміків країни Антона Тимошенка в легкій та зрозумілій формі розкажується про найбільш поширені види шахрайства та даються поради, як їм запобігти. Список корисних «антишахрайських» відео постійно наповнюється новими порадами та застереженнями.

Співпраця зі стейкхолдерами

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Безбар'єрність як нова норма

Благодійність

Збереження довкілля

Фінансова інклюзія

Співпраця зі стейкхолдерами

Нагороди банку

Банк цінує довгострокові партнерські відносини, сформовані за роки діяльності шляхом створення цінності. Ми підтримуємо комунікації зі стейкхолдерами – особами та/або групами осіб, інтереси яких прямо пов'язані з діяльністю банку або перетинаються з його інтересами.

Перелік ключових стейкхолдерів, на яких має вплив діяльність Банку

СТЕЙКХОЛДЕР	ХАРАКТЕР ВПЛИВУ
Клієнти	Ми безпосередньо впливаємо на фінансовий добробут понад 18 млн фізичних осіб та 875 тис. бізнес-клієнтів, яким надаємо надійний безперервний доступ до фінансових послуг (депозитів, кредитів, карток, платежів). Комунікуємо з клієнтами напрямую через застосунок Приват24, електронну пошту, соціальні мережі, у майже 1200 відділеннях та за посередництвом медіа.
Працівники	В банку близько 20,5 тис. працівників, які отримують грошову винагороду, фінансову та психологічну підтримку, проходять програми навчання. Комунікації здійснюються за допомогою засобів електронної пошти та інших цифрових каналів, шляхом проведення робочих зустрічей та нарад, загальних та кросфункціональних подій різного рівня для працівників, опитувань та анкетувань, онбордингу та вихідних інтерв'ю.
Постачальники	Ми співпрацюємо з низкою постачальників товарів та послуг, обираючи їх через прозорі тендерні процедури. Перелік всіх закупівель зазначений на вебсайті банку.
Місцеві громади	Впливаємо на місцеві громади та їхній економічний розвиток, відкриваючи відділення, здійснюючи кредитування бізнесу та фізичних осіб, благодійну діяльність, реалізуючи програми безбар'єрності.
Регулятори	Як системоутворюючий банк впливаємо на стабільність фінансової системи. Розкриваємо інформацію відповідно до регуляторних вимог. Взаємодіємо через офіційні канали спілкування, конференції, круглі столи, спільні освітні проекти.
Держава	Сприяємо реалізації інтересів держави як єдиного акціонера банку, є одним з найбільших платників податків, додатково сплачуємо в бюджет 80% чистого прибутку у вигляді дивідендів. Наглядова рада звітує перед державою в особі Міністерства фінансів України.

Співпраця зі стейкхолдерами

СОЦІАЛЬНА
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Безбар'єрність як нова норма

Благодійність

Збереження довкілля

Фінансова інклюзія

Співпраця зі стейкхолдерами

Нагороди банку

Перелік стейкхолдерів, які мають вплив на досягнення
Банком стратегічних цілей

СТЕЙКХОЛДЕР	ХАРАКТЕР ВПЛИВУ
Клієнти	Довіра вкладників, обсяги операцій, що здійснюються через інфраструктуру банку, платіжна дисципліна позичальників та партнерські відносини з ними впливають на ключові фінансові показники банку.
Працівники	Ефективність роботи працівників, їхнє залучення до цілей та цінностей банку впливають на його операційну діяльність та, відповідно, фінансові показники.
Постачальники	Ефективна співпраця з провайдерами послуг впливає на операційну діяльність банку, його діяльність у сфері захисту своїх законних інтересів у судах та репутацію.
Міжнародні організації	Міжнародні фінансові організації допомагають банку у реалізації стратегічних цілей завдяки спільним проектам з фінансування малого та середнього бізнесу, таких як програми гарантій та грантів. Міжнародні організації також підтримують банк у відновленні справедливості та поверненні коштів, виведених колишніми власниками.
Регулятори	В рамках нагляду та регулювання встановлюються нормативні вимоги, яких банк неухильно дотримується.
Держава	Як акціонер держава визначає стратегічні цілі банку. У 2021 році Кабінет міністрів України затвердив стратегію розвитку ПриватБанку, ключові складники якої успішно виконуються. За підтримки держави активно кредитуємо українську економіку та громадян.
Медіа	Впливають на довіру клієнтів та інших стейкхолдерів до банку, а також на довіру до фінансової системи загалом. З медіа комунікуємо шляхом публікацій на вебсайті та в соцмережах, відповідей на запити, проведення пресбрифінгів та інших заходів.
Судова система	Банк подав низку позовів в Україні та інших юрисдикціях з метою повернення активів та відшкодування збитків, завданих колишніми власниками. Перебіг цих процесів залежить від неупередженості українських судів та дотримання ними принципів законності.

Нагороди банку

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- Безбар'єрність як нова норма
- Благодійність
- Збереження довкілля
- Фінансова інклюзія
- Співпраця зі стейкхолдерами
- Нагороди банку

Премія PaySpace Magazine Awards 2023

Відзнаки у 13 «банківських номінаціях», зокрема перші місця:

- «Найкращий кредитний банківський продукт для фізичних осіб» — картка «Універсальна»;
- «Найкраще рішення для приймання платежів офлайн», — додаток «Термінал»;
- «Найкращий банк для ФОП»;
- «Найкращий банк-еквайр»;

Дослідження SME Banking Agency

- «Приват24 для бізнесу» є найбільш ефективним мобільним банком для бізнесу в Україні та входить до ТОП-5 найкращих банківських додатків для бізнесу в країнах Східної Європи та Центральної Азії;
- ПриватБанк визнано банком, що створив найкращу в регіоні екосистему банківського обслуговування малого бізнесу, що сприяє активному розвитку підприємництва в Україні;

Дослідження Business Online Banking 2023

- «Приват24 для бізнесу» визнаний найбільш ефективним інтернет-банком для підприємців і бізнесу в Україні та загалом серед країн Східної Європи, Кавказу та Центральної Азії;

Щорічна премія FinAwards 2023

- ПриватБанк відзначений у 7 номінацій FinAwards, зокрема визнано найкращим українським банком для обслуговування малого та середнього бізнесу;

Щорічна премія Ukrainian Fintech Awards 2023

- ПриватБанк визнаний найкращим банком для fintech та банком з найбільшою готовністю до відкритого банкінгу (open banking).



АТ КБ «ПриватБанк». Реєстраційний № 92 в Державному реєстрі банків.
Банківська ліцензія НБУ № 22 від 19.03.1992 року

