

СОЦІАЛЬНО ВІДПОВІДАЛЬНИЙ БАНКІНГ В УКРАЇНІ

Любов Стрільчук*
Юлія Стрільчук*

ПАТ «Укрсоцбанк» працює на банківському ринку України з 1990 року і являється одним з лідерів у своїй сфері. Розгалужена мережа банку налічує 237 відділень, а персонал фінансової установи — близько 5 тисяч співробітників. З липня 2007 по жовтень 2016 року банк входив до складу міжнародної UniCredit Group, що дало змогу запровадити європейські стандарти у діяльності банку, а також імплементувати іноземний досвід ведення бізнесу у вітчизняну практику. З 1 вересня 2011 року ПАТ «Укрсоцбанк» здійснював свою діяльність на ринку України під торговою маркою «UniCredit Bank»¹. Оновлений Укрсоцбанк утворився 31 жовтня 2016 року шляхом операції з передачі 99,9 % акцій ПАТ «Укрсоцбанк» від UniCredit Group до АВН Holdings S.A. (АВНН) в обмін на міnorитарну частку власності в АВНН у розмірі 9,9 %. В результаті угоди банк поєднав традиції ставлення до клієнта в ПАТ «Укрсоцбанк», європейську якість сервісу UniCredit, а також міжнародний банківський досвід АВНН у різних країнах Європи.²

Протягом багаторічної роботи банк тримає лідерські позиції на ринку за різними напрямками своєї діяльності і був включений в перелік підприємств, які є основою української економіки, згідно з останнім рейтингом видання Forbes «200 найбільших компаній країни».³

ПАТ «Укрсоцбанк» дотримується міжнародних стандартів ведення бізнесу. Банк приєднався до ініціативи Глобального дого-

* *Стрільчук Любов* — к.е.н., доцент кафедри банківської справи, ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»

* *Стрільчук Юлія* — к.е.н., асистент кафедри банківської справи, ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»

¹ «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: www.ukrsotsbank.com

² «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: www.ukrsotsbank.com

³ Нефінансовий звіт UniCredit Bank, 2015 рік, с. 6 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: <https://www.ukrsotsbank.com/files/UniCreditBank%20COR%202015.pdf>

вору ООН в Україні в листопаді 2006 року, у 2007 році компанію було включено до першого в Україні Довідника соціально відповідальних компаній, підготовленого в рамках ініціативи Глобального договору ООН, до якого увійшло більш ніж 60 вітчизняних компаній, котрі впроваджують практику соціально відповідального бізнесу¹. З того часу банк дотримується десяти принципів Глобального договору ООН та демонструє роль корпоративної соціальної відповідальності у веденні своєї діяльності шляхом виконання зобов'язань перед усіма стейкхолдерами.

Відповідно до Хартії ділової етики банку отримання прибутку є важливою передумовою для функціонування та підтримки незалежності структури організації. Але прибуток має формуватися з урахуванням ділової етики, яка створює як внутрішню, так і зовнішню репутацію. Ділова етика є обов'язковою умовою, що дає змогу перетворити прибуток на користь для працівників банку, клієнтів, інвесторів (наявних або потенційних, акціонерів та облігаціонерів), місцевих громад та суспільства в цілому². Адже майбутнє за тими учасниками ринку, які мають на меті не лише на максимізацію прибутку, а й розвиток середовища, у якому вони здійснюють свою діяльність. Кожен новий соціальний проект — це внесок у підвищення рівня соціального розвитку.

Здійснюючи свою повсякденну діяльність банк взаємодіє зі значною кількістю контрагентів. ПАТ «Укрсоцбанк» виділяє шість груп стейкхолдерів, до яких належать:

- співробітники;
- акціонери;
- місцеві громади;
- клієнти;
- органи державної влади та органи контролю;
- ділові партнери та конкуренти.

У відносинах зі стейкхолдерами банк використовує такі принципи як справедливість, прозорість, повага, взаємність, свобода та довіра.³

Банк впроваджує значну кількість проектів із використанням різних практик корпоративної соціальної відповідальності. Стосовно клієнтів використовуються принципи клієнтоорієнтованос-

¹ Звіт про виконання принципів Глобального Договору ООН 2007 — 2009, с. 2

² «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: www.ukrsotsbank.com

³ Нефінансовий звіт UniCredit Bank, 2015 рік, с. 6 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: <https://www.ukrsotsbank.com/files/UniCredit-Bank%20COP%202015.pdf>

ті та відповідального ведення бізнесу. У сучасному динамічному середовищі потреби споживачів постійно змінюються під впливом нових технологій, у тому числі і у сфері банківського бізнесу. Клієнти банку мають потребу у комплексному обслуговуванні та дистанційному управлінні своїми рахунками. Тому, незважаючи на волатильність ринку, відбувається безперервний процес удосконалення та модернізації банківських продуктів з метою кращого задоволення потреб споживачів. Було впроваджено систему дистанційного обслуговування для фізичних осіб, а також для юридичних осіб. Інтернет-банкінг дає можливість керувати своїми рахунками, здійснювати платежі чи отримувати необхідну інформацію у режимі реального часу без відвідування офісу через мережу Інтернет або за допомогою мобільного додатку.

У 2016 році банк першим в Україні презентував у своїх відділеннях безконтактні банкомати, які тепер працюють у 5 найбільших містах країни. Прагнучи надавати клієнтам найсучасніші послуги та комфортне обслуговування, у 2016 році банк одним із перших підключився до проекту Bank ID. Завдяки впровадженню нових технологій представники мікро- та малого бізнесу можуть відкривати депозити онлайн та поповнювати рахунки із зазначенням призначення платежу у звичайному банкоматі cash-in.¹

Слід зазначити, що реалізація концепції КСВ залежить не лише від банку, а й у значній мірі від державного управління, нормативно-правового регулювання і дотримання корпораціями норм чинного законодавства. Невтручання регулятора в розвиток споживчого кредитування галопуючими темпами призвело до негативних наслідків як для банківського сектору, так і для позичальників-фізичних осіб. Згодом заборона кредитування населення в іноземній валюті на законодавчому рівні слугувала запровадженню соціальної відповідальності перед позичальниками в усіх банках країни, оскільки відсутність надходжень у іноземній валюті у населення спричиняє підвищення ризику неповернення заборгованості та нарощення токсичних активів у банківській системі.

Концепція КСВ реалізується у ПАТ «Укрсоцбанк» через ряд політик, у тому числі і кредитну політику. У кредитній діяльності банку використовується зважений підхід, що дозволяє попередити формування портфеля проблемної заборгованості. Яскравим прикладом слугує взаємодія банку з позичальниками у період

¹ «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: www.ukrsotsbank.com

значних коливань валютного курсу, що призвели до зниження платоспроможності населення. Активна діяльність банку у той час була спрямована не на нарощення обсягів кредитного портфеля, а на роботу з уже сформованим портфелем, особливо стосовно валютних кредитів населення з метою покращення його якості. Відповідальність перед позичальниками-фізичними особами була продемонстрована шляхом створення альтернативних варіантів погашення заборгованості по кредитах в іноземній валюті. У 2014 році було розроблено декілька опцій для реструктуризації боргу, за допомогою яких фізичні особи отримали можливість погашення своїх зобов'язань на прийнятних умовах зі збереженням позитивної кредитної історії. Згідно зі звітом банку про нефінансову діяльність вже станом на кінець 2014 року на цих умовах було реструктуризовано понад 1 тис. кредитів.¹ Така практика була продовжена і надалі з метою зниження боргового тиску на позичальників.

ПАТ «Укрсоцбанк» активно використовує такі практики корпоративної соціальної відповідальності як закупівельні, присутності на ринку, антикорупційні тощо. Одним із актуальних питань сьогодення є прозорість здійснення корпораціями закупівель. Діяльність у цій сфері державних установ регламентується законодавчими нормами. У той же час представники приватного сектору не зобов'язані розкривати інформацію щодо здійснення ними закупок, що унеможливорює вільний доступ постачальників та конкуренцію між ними, контроль громадськості за здійсненням такого роду діяльності. Вирішенням даної проблеми у банку слугує проведення тендерів. Закупівлі відбуваються централізовано в головному офісі банку шляхом вибору партнерів через моніторинг ринку та офіційний тендер. У банку на постійній основі діє тендерний комітет, що є колегіальним органом, до компетенцій якого належать:

- прийняття прозорого та колегіального рішення щодо визначення постачальників банку;
- мінімізація загальнобанківських витрат;
- розробка та забезпечення комплексу заходів, спрямованих на визначення кращого постачальника при проведенні тендерних закупок, оптимальної ціни придбання товарів, робіт, послуг, кращих умов гарантійного, післягарантійного та сервісного обслуговування.

¹ Viribus Unitis. Сила у єдності. Звітний період: квітень 2014 / квітень 2015, с. 8 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: https://www.ukrsotsbank.com/files/UniCreditBank_COP_2014.pdf

При проведенні тендерів дотримуються такі принципи:

- конкурентність;
- законність;
- гласність та прозорість;
- незалежність членів тендерного комітету;
- гнучкість.

Переважаючою формою проведення тендерів є електронний аукціон, що являє собою електронні торги, які проводяться із застосуванням електронної платформи торгів i-Faber. Протягом 2015 року проведено 56 аукціонів через I-Faber та близько 1000 моніторингових комерційних пропозицій постачальників на закупівлю товарів, послуг і робіт для банку.¹ На офіційному сайті банку представлена повна інформація про оголошені торги та результати проведених тендерів.

Також у діяльність банку впроваджені практики присутності на ринку. Використовується практика місцевих закупок, найму місцевого населення та місцевого топ-менеджменту банку. ПАТ «Укрсоцбанк» залучає молодих та перспективних осіб, які розподіляють його цінності та бачать свій подальший професійний розвиток у банківському бізнесі. Такий підхід дозволяє вирішити проблему працевлаштування, що особливо гостро постає перед випускниками вищих навчальних закладів, які мають незначний досвід роботи або не мають його взагалі. Також більше десяти років банк проводить Всеукраїнську студентську олімпіаду для студентів старших курсів. Переможці нагороджуються призами, отримують можливість проходження оплачуваного стажування у різних підрозділах банку з перспективою подальшого працевлаштування.

Слід зауважити, що ПАТ «Укрсоцбанк» також використовує у своїй діяльності антикорупційні практики КСВ, оскільки однією із найважливіших перешкод на шляху розбудови сильної економіки у даний час виступає корупція. Дана проблема є актуальною на всіх рівнях. Тому боротьба з корупцією повинна здійснюватися не лише на законодавчому рівні, а й на рівні кожної корпорації. Компаніям слід розробляти та використовувати заходи протидії та попередження корупції в усіх її проявах.

Банк має нульову толерантність до проявів корупції та високі стандарти ведення бізнесу. Завдяки запровадженим антикорупційним політикам, оцінкам ризиків і їх ліквідації банк підтримує

¹ Нефінансовий звіт UniCredit Bank, 2015 рік, с. 33 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: <https://www.ukrsotsbank.com/files/UniCreditBank%20COP%202015.pdf>

репутацію компанії, яка дотримується етичних норм поведінки та протидіє будь-яким корупційним актам. Відповідно до принципу 10 Глобального договору ООН «Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво» з 2014 року в банку успішно діє програма з протидії та запобігання корупції «Пропозиції щодо працевлаштування, благодійні внески та спонсорська підтримка, відносини з постачальниками та підрядниками», в якій враховані основні корупційні ризики та опрацьовані інструкції щодо їх запобігання, а також функціонує Anti-Corruption Programme (Програма протидії корупції). Варто відзначити, що щороку фахівці фінансової установи здійснюють оцінку ризиків, на основі якої створюють план дій щодо їх усунення. Так, у 2015 році на базі плану було реалізовано 25 контролів другого рівня з питань протидії хабарництву та корупції.¹

Банк продовжує реалізацію обов'язкової освітньої програми серед співробітників, яка спрямована на покращення рівня обізнаності щодо можливих корупційних ризиків. Установа прагне, щоб кожен співробітник знав, у яких ситуаціях виникають зазначені загрози, та міг передбачити випадки, коли вони можуть виникнути, сприяючи їх негайному усуненню. Тож щороку працівники установи проходять серію спеціальних тренінгів за такими темами: «Конфлікт інтересів», «Кодекс поведінки», «Боротьба з корупцією», «Антимонопольне законодавство», «Протидія відмиванню грошей і фінансові санкції» тощо. Авторський досвід участі у навчальних програмах для співробітників підтверджує їхню ефективність та значний позитивний вплив на роботу компанії. Відповідно до звіту про нефінансову діяльність² впродовж 2015 року в банку не виявлено випадків хабарництва та корупції. Можемо зробити висновки, що робота банку у даній сфері полягає більшою мірою не у виявленні результатів вже вчинених неправомірних дій та усуненні їхніх наслідків, а у застосуванні превентивних заходів, у протидії корупції шляхом її попередження. Така практика є досить ефективною і позитивно впливає на відносини зі стейкхолдерами та репутацію корпорації.

Крім розглянутих економічних банк використовує ряд інших практик КСВ, які допомагають у вирішенні існуючих у суспільстві проблем. У банку широко розповсюджена практика «Green

¹ Нефінансовий звіт UniCredit Bank, 2015 рік, с. 35 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: <https://www.ukrsotsbank.com/files/UniCredit-Bank%20COP%202015.pdf>

² Нефінансовий звіт UniCredit Bank, 2015 рік, с. 32 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: <https://www.ukrsotsbank.com/files/UniCredit-Bank%20COP%202015.pdf>

Office», яка була започаткована у 2013 році. Дана практика спрямована на збереження навколишнього середовища, поширення та розвиток екологічної відповідальності серед працівників. Відповідно до перших результатів проекту «Green Office» з грудня 2013 року по січень 2014 року лише в двох офісах банку в Києві було зібрано 300 кг використаного паперу, тобто:

- 120 упаковок паперу А4 були використані і направлені на переробку;
- одне збережене дерево.¹

Таблиця 1

**ВИКОНАННЯ ПАТ «УКРСОЦБАНК»
ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН²**

Сфера	Принцип Глобального договору ООН	Показники
Права людини	Принцип 1. Комерційні компанії повинні забезпечувати та поважати захист прав людини, проголошених на міжнародному рівні	• Хартія ділової етики; • політика гендерної рівності; • політика по відношенню до стейкхолдерів (використання таких принципів як справедливість, прозорість, повага, взаємність, свобода та довіра); • підтримка місцевих громад (щороку банк реалізує понад 10 благодійних ініціатив. Загалом за 2015 рік відраховано на благодійність 940 тис. грн та надано допомогу понад 40 організаціям, серед яких лікарні, навчальні заклади та фонди).
	Принцип 2. Комерційні компанії повинні забезпечувати, щоб їхня власна діяльність не сприяла порушенню прав людини	
Трудові відносини	Принцип 3. Комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і дієве визнання права на колективні угоди.	• в установі на постійній основі діє колективний договір та профспілкова організація; • розвиток та просування персоналу, кар'єрне зростання (технічні тренінги та навчання з розвитку навичок); • політика гендерної рівності щодо професійного і кар'єрного зростання; • внутрішні опитування рівня задоволеності співробітників (за результатами People Survey 2015 77 % співробітників рекомендують банк як гарного роботодавця).
	Принцип 4. Комерційні компанії повинні сприяти викорененню примусової або обов'язкової праці.	

¹ «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: www.ukrsotsbank.com

² Корпоративна соціальна відповідальність «Укрсоцбанку» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: https://www.ukrsotsbank.com/corporate_social/

Сфера	Принцип Глобального договору ООН	Показники
Трудові відносини	Принцип 5. Комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дитячої праці.	
	Принцип 6. Комерційні компанії повинні сприяти дієвому викорененню дискримінації стосовно зайнятості та працевлаштування.	
Довкілля	Принцип 7. Комерційні компанії повинні дотримуватися обережних підходів до екологічних проблем.	• відповідальне споживання природних ресурсів; • практика «Green Office»; • участь банку в ініціативі «Година Землі».
	Принцип 8. Комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності.	
	Принцип 9. Комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і розповсюдження екологічно чистих технологій.	
Боротьба з корупцією	Принцип 10. Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи злидніцтво.	• відкриті закупівлі; • нульова толерантність до проявів корупції та високі стандарти ведення бізнесу (з 2014 року в банку діє програма з протидії та запобіганню корупції).

Дана практика набула свого розвитку і реалізується у банку на постійній основі. З 2013 по 2015 роки було зібрано і передано на переробку понад 2 900 кг паперу, тобто збережено 50 дерев. Сьогодні проект із розумного використання паперу реалізується вже на базі 33 приміщень міста Києва. Крім того банк запустив масштабну кампанію із збереження деревини, додавши до усіх банкоматів мережі спеціальний банер, що з'являється при завершенні клієнтом операцій. Цей банер закликає клієнтів не друкувати чеки без необхідності, що дозволить зберегти дерева.

Також ПАТ «Укрсоцбанк» є постійним учасником міжнародної ініціативи Всесвітнього фонду природи «Година Землі», в

рамках якої щороку вимикається світло у офісних будівлях на одну годину з метою зростання обізнаності населення про зміни клімату, які серйозно загрожують нашій планеті.¹

Практикується у банку також копоративне волонтерство шляхом реалізації значної кількості соціальних проєктів. Вже понад десять років компанія співпрацює з рядом благодійних фондів, долучається до проєктів в сфері спонсорства та благодійності з метою допомоги хворим дітям, дитячим будинкам, пораненим.

Узагальнені дані щодо результатів КСВ відповідно до принципів Глобального договору ООН представлені у таблиці 1.

Отже, ПАТ «Укрсоцбанк» вдало імплементує зарубіжний досвід у вітчизняну практику банківської діяльності і може слугувати прикладом для українських компаній щодо різновекторної реалізації корпоративної соціальної відповідальності.

Питання до обговорення

1. Чи дотримується банк принципів Глобального договору ООН?

Банк приєднався до Глобального договору ООН у 2006 році та з того часу дотримується десяти його принципів.

2. У чому полягає відповідальність банку перед позичальниками в умовах значного коливання валютного курсу?

Пріоритет у діяльності банку в умовах волатильності ринку та різкого падіння курсу гривні було поставлено не на нарощення кредитного портфеля, а на роботу зі сформованим портфелем щодо недопущення значного погіршення його якості. Позичальникам-фізичним особам було запропоновано декілька опцій реструктуризації валютних кредитів з можливістю збереження позитивної кредитної історії та погашення своїх зобов'язань на прийнятних умовах.

3. Які екологічні практики КСВ впровадив ПАТ «Укрсоцбанк» з метою збереження довкілля та популяризації екологічної відповідальності?

З 2013 року у банку реалізується практика «Green Office», що сприяє збереженню дерев, а також підтримується міжнародна ініціатива Всесвітнього фонду природи «Година Землі» з метою зростання рівня обізнаності населення про зміни клімату, які серйозно загрожують нашій планеті.

¹ Нефінансовий звіт UniCredit Bank, 2015 рік, с. 30 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт — Режим доступу до ресурсу: <https://www.ukrsotsbank.com/files/UniCredit-Bank%20COP%202015.pdf>