# **Банк ПУМБ**



# 

Перший Український Міжнародний банк (ПУМБ) входить до групи найбільших банків України і є універсальним банком, діяльність якого зосереджена на комерційних, роздрібних і інвестиційно-банківських операціях.

**Надаємо такі послуги:**

1Страхування

2.Платежі

3. Перекази

4. Збереження інвестицій

Мета ПУМБ на найближчі роки – посилювати ефективність свого бізнесу. Працювати над збільшенням чистого прибутку .

**Як вплинула війна на нашу роботу?**

24 лютого внесло зміни в життя кожного українця на до й після. ПУМБ одразу змінив стратегію на щоденне обговорення ризиків та швидке прийняття рішень для підтримки людей та систем . Більшість співробітників у перший же день опинились у зоні бойових дій. Через вимушену міграцію в безпечні регіони не всі могли працювати.

Проте, команда підтримувала одне одного: ті, хто були у відносній безпеці, працювали та допомагали колегам переїхати на Захід України.

Сьогодні пріоритетами діяльності банку ПУМБ є збереження бізнесу, клієнтів та команди, допомога українським захисникам і пораненим, розвиток бізнесу і поліпшення клієнтського досвіду.

Ведеться оперативне інформування співробітників щодо робочих та життєво важливих питань через усі канали внутрішніх комунікацій (телеграм-канал «Pumb in touch», корпоративний портал, щотижневу розсилку новин «Пульс банку» та корпоративну соцмережу Yammer).

Створений Фонд допомоги мобілізованим співробітникам ПУМБ – збір коштів працівниками на необхідне для наших захисників.

Команда Центру підтримувала всіх бажаючих працівників за телефоном, у телеграм в чат-боті та волонтерській спільноті. Волонтери-співробітники з різних регіонів разом опрацювали понад 1450 запитів. Допомога надана українським родинам у скрутних становищах, військовим, лікарням.

**Підтримка клієнтів і держави**

На початку повномасштабної війни для підтримки своїх клієнтів ПУМБ запровадив кредитні канікули та знизив комісії за користування своїми послугами.

Попри війну, умови користування дебетовими картками ПУМБ, зокрема «всеКАРТА», залишились без змін: безкоштовне відкриття та обслуговування картки та перекази на картки будь-яких банків України в гривні у ПУМБ Online та оплата комунальних послуг та поповнення номерів мобільних операторів у додатку — без комісії.

Для вимушено переміщеного бізнесу було створено новий тарифний пакет– «ВСЕ БУДЕ УКРАЇНА», умови якого враховують усі нагальні потреби релокованого бізнесу та сприяють якнайшвидшому відновленню діяльності малого та середнього бізнесу на безпечній території.

Запроваджений продукт під назвою «**SMART ОПЛАТА»,** що дає можливість проведення оплати через сканування QR-коду навіть за відключення електроенергії. Це швидко і зручно – з допомогою лише мобільного телефону.

ПУМБ підтримує українських захисників і захисниць. ПУМБ вже скерував на підтримку ЗСУ, ТрО, ДСНС, Нацполіції, Нацгвардії, ГУР та СБУ понад 94 млн грн. Перераховані кошти пішли на закупівлю бронежилетів і шоломів, радіостанцій і тепловізорів, тактичних рюкзаків, одягу та взуття, коптерів і машин, ліків та пального.

Серед партнерів ПУМБ у підтримці ЗСУ як відомі благодійні фонди, такі як KSE Foundation і Сергія Притули, так і маленькі волонтерські організації, і всі разом ми робимо одну велику важливу справу.

Постійна потреба українських воїнів – кровоспинні засоби тактичної медицини та компоненти крові у гарячих точках.

Отже, ПУМБ ініціював соціальний проєкт «Ми однієї крові» з підтримки українського малого бізнесу та арту, просування донорських ініціатив і допомоги пораненим.

Це масштабний партнерський проєкт, в якому вже понад 30 партнерів – серед них громадські організації, ілюстратори, бренди, магазини, організатори виставок і навіть футбольний клуб.

Половину вартості кожного замовлення патріотичного мерчу, який створений українськими виробниками, ПУМБ перераховує громадським організаціям ДонорUA, «Агенти крові» та «Госпітальєри».

В листопаді 2022 ПУМБ провів традиційний День донора в рамках соціального проєкту «Ми однієї крові». 50 співробітників здали 22 л крові для поранених.

На виїзну донацію в банк приїжджала медична бригада інституту Амосова та громадська організація «Агенти крові», партнер банку в соціальному проєкті «Ми однієї крові». З командою кров здали два члени Правління.

Також з 22 червня 2023 року банк повністю відмовився від використання російської мови у всіх своїх сервісах: на офіційному сайті, у мобільному додатку, банкоматах і терміналах. Але у більшості опитаних виникли складнощі при переході на українську мову.

Саме для таких людей ми створили програму безумовної підтримки у переході на українську мову, в тому числі фінансову – «БезуМОВНА підтримка». Програма складається з чат-боту <https://t.me/bezumovnapidtrymka_bot>, який підказує переклад, вимову і значення фінансових термінів, підбадьорює та мотивує переходити на українську в повсякденному житті.

Крім того, ПУМБ надав фінансову допомогу в розмірі 3 млн грн на проведення робіт із заміни герба СРСР, що розміщений на щиті монументу «Батьківщина-Мати» на Державний герб. Тризуб з'явиться на щиті «Батьківщини-Матері» до Дня незалежності України 24 серпня. Він буде зроблений з української сталі заводів Запоріжжя, Маріуполя та Дніпра.

Створега низка таких програм як :

* Програма підтримки «ПУМБ, тримаймося!» включає в себе однойменний телеграм-канал Wewillsurvive\_fuib та вебінари і тренінги від зовнішніх експертів. У телеграм-каналі публікується корисна інформація та поради від психологів, а також аналітична інформація (новини та прогнози від українських та іноземних експертів, економістів, політологів тощо.
* Ініційована програма «Говоримо українською» для підтримки наших колег, які усвідомлено вирішили перейти на спілкування українською мовою. В однойменному телеграм-каналі Speak ukrainian публікується корисна інформація, уроки української, подсказки та цікавинки.

Проводиться цикл онлайн-зустрічей «Жива розмова» – особистості, в яких є досвід переходу на спілкування українською, діляться порадами та рекомендаціями, цікавими, кумедними (та не дуже) випадками на цьому шляху і надихають своїм прикладом.

З жовтня було відновлено роботу Сервісу надання психологічної підтримки для співробітників банку від компанії Wellbeing company.

142 колеги вже звернулись за консультаціями до фахівців сервісу. 365 працівників долучалися до зустрічей Груп психологічного росту «Сильні разом», на яких разом з іншими учасниками обговорювали свої проблеми та мали змогу отримати відповіді від фахівця, проявити та виразити себе через допомогу іншим.

На онлайн-зустрічах ПУМБ Speaking Club за різними рівнями більше 50 колег активно покращують навички говоріння англійською.

**Робота з клієнтами**

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

У всіх відділеннях надається безкоштовний Wi-Fi. Також для комфорту клієнтів-підприємців, банк обладнує на їхніх територіях територіально віддалені каси . Крім того, банк створює у відділеннях зони 24/7 з цілодобовим доступом до банківських послуг: на кінець року ці зони організовані в 120 відділеннях. Також у 104 відділеннях клієнтів зустрічає мітер-грітер, який консультує, допомагає зорієнтуватися у відділенні, навчає користуванню ПТКС та інтернет-банкінгом.

Для постраждалих від війни – отримувачів грошової допомоги від держави у 2022 році запропонована віртуальна картка єПідтримка. На соціальні картки в ПУМБ клієнти отримували грошову допомогу від уряду України та міжнародних організацій, зокрема від Міжнародного Комітету Червоного Хреста в Україні та Товариства Червоного Хреста України, ЮНІСЕФ, ООН тощо.

У мобільному додатку «**ПУМБ Online»** реалізовані основні функції, що дозволяють клієнтам самостійно 24/7 управляти своїми фінансами з будь-якої точки світу, без звернення у кол-центр або відділення. Більшість клієнтів обирала мобільний додаток для вирішення фінансових питань. За 2021 рік ще понад 300 тисяч клієнтів оцінили додаток. На кінець року «ПУМБ Online» налічував 1,2 млн активних користувачів.

ПУМБ вивчає задоволеність клієнтів за допомогою різних інструментів: зовнішніх досліджень, програми «Таємний покупець», внутрішніх спеціалізованих опитувань, скарг та пропозицій. Таким чином, банк має у своєму розпорядженні максимально повну інформацію щодо відгуків та поведінки клієнтів при взаємодії з банком.

Перший Український Банк ПУМБ став партнером платіжної системи ПриватБанку PrivatMoney в Україні.

Таке партнерство дозволить українцям миттєво отримувати закордонні грошові перекази через мобільний додаток ПУМБ Online.

Вказується, що для цього в меню додатку Міжнародні перекази потрібно вибрати систему PrivatMoney, ввести контрольний номер переказу й отримати гроші на картку.

З 23 серпня почав діяти закон про цифрові паспорти в «Дії». Для ПУМБ пріоритетом є дотримання законодавства та комфорт клієнтів.

Ідентифікація та авторизація клієнтів ПУМБ через застосунок «Дія» доступні як у відділеннях банку, так і в додатку «ПУМБ Online».

Відтепер клієнти ПУМБ можуть просто показати електронний паспорт у застосунку «Дія» та поділитися цифровою копією документа для підтвердження особи під час здійснення банківських операцій у відділеннях банку.

Для отримання копій цифрових документів співробітник відділення за допомогою смартфону зчитує штрихкод документа в «Дії». Клієнту потрібно лише підтвердити запит у застосунку «Дія» на передачу даних.

Також завдяки застосунку «Дія» можна відкрити рахунок у «ПУМБ Online» та пройти процедуру ідентифікації максимально швидко та просто. Для цього вам необхідно встановити на смартфон додаток «ПУМБ Online» та зареєструватися за допомогою цифрових документів у застосунку «Дія». Підійде як ID-картка, так і закордонний паспорт.

**До уваги українців з-за кордоном!**

Клієнти ПУМБ можуть отримувати перекази коштів від друзів та рідних з-за кордону на свій рахунок (евро, долар США, злотий, фунт стерлінгів) за допомогою SWIFT переказів. Для отримання коштів, валюта переказу має співпадати із валютою рахунку. Якщо у вас відсутні рахунки у валюті, їх можна відкрити у додатку ПУМБ Онлайн.

Якщо особа виїхала за кордон та хочете переказати кошти вашим родичам або друзям, ви можете це зробити за допомогою застосунку ПУМБ Онлайн на карту будь-якого банку Украины.

Для комфортних платежів за кордоном перевірте та налаштуйте такі сервіси у додатку ПУМБ Онлайн:

Потрібно перевірити та активувати функцію «Операції за кордоном». Слід звернути увагу, що кожна картка активується окремо.

Налаштувати та здійснити активацію сервісів оплати Apple Pay/Google Pay та підключить вашу платіжну картку до сервісів.

Під час здійснення безготівкових розрахунків за кордоном, клієнти можуть отримувати запити на підтвердження операції із вводом ПІН-коду.

Зняття готівки з карток ПУМБ за кордоном можливе у будь-якій валюті згідно з діючими тарифами банку. Для платежів за кордоном, перевірте налаштування лімітів картки у застосунку ПУМБ Онлайн.