

ПриватБанк | Річний звіт 2024

ПРАЦЮЄМО для України



I Вступ

- 4 Вступне слово голови правління ПриватБанку Міхаеля Бьоркнерта
- 6 Вступне слово голови наглядової ради Нільса Мелнгайліса
- 7 Вступне слово заступника Міністра фінансів України з питань європейської інтеграції Юрія Драганчука
- 8 Співпраця з міжнародними фінансовими організаціями
- 10 Стратегія банку
- 11 Бізнес-середовище в Україні
- 12 Позиції банку на ринку
- 13 Корпоративне управління

II Бізнес-результати

- 16 Ключові результати діяльності
- 20 Наші клієнти
- 22 Результати роздрібного бізнесу
- 24 Результати бізнес-банкінгу
- 26 Ближче до клієнтів: цифровий банкінг
- 29 Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура
- 30 Кібербезпека
- 32 Інновації
- 33 Нагороди банку

III Люди

- 36 Цінності та культура
- 37 Навчаємося та розвиваємося разом
- 38 Створення можливостей
- 39 Кодекс поведінки (етики)

IV Політика ESG

- 43 Принципи ESG (Environmental, Social, Governance)
- 44 Збереження довкілля
- 45 Благодійність
- 47 Безбар'єрність
- 49 Фінансова інклюзія
- 50 Співпраця зі стейкхолдерами

V Підтримка ветеранів

- 53 Підтримка працівників
- 55 Спеціальні умови для клієнтів-ветеранів
- 56 Програми навчання та реінтеграції

VI На захисті інтересів клієнта

- 60 Антикорупційна програма
- 61 Антикризове управління та управління ризиками
- 63 Внутрішній контроль

VII Боротьба за справедливість

- 66 Управління заборгованістю та захист інтересів держави



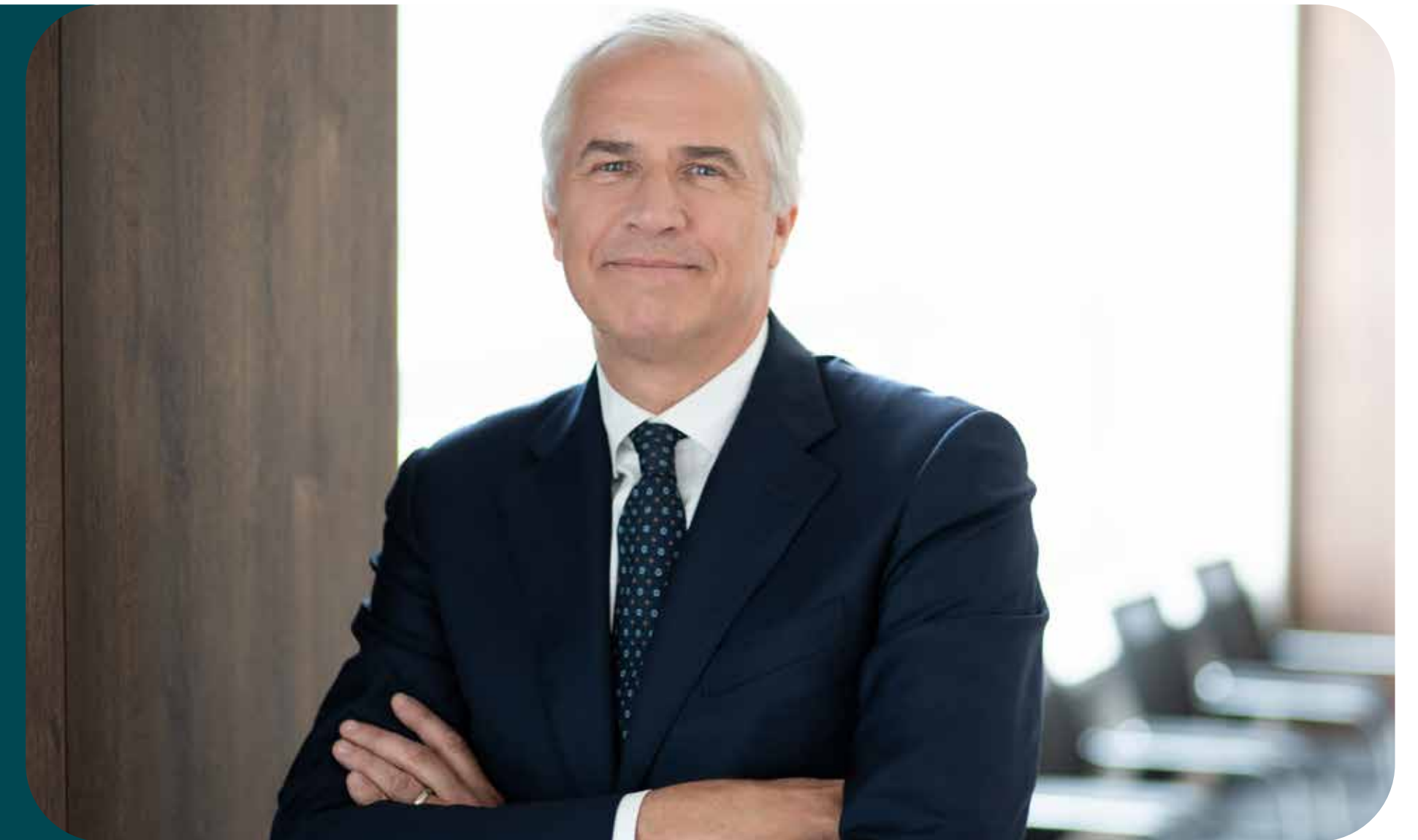
Частина I

ВСТУП

- Вступне слово голови правління Мікаеля Бьоркнерта
- Вступне слово голови наглядової ради Нільса Мелнгайліса
- Вступне слово заступника Міністра фінансів України з питань європейської інтеграції Юрія Драганчука
- Співпраця з міжнародними фінансовими організаціями
- Стратегія банку
- Бізнес-середовище в Україні
- Позиції банку на ринку
- Корпоративне управління

Вступне слово голови правління Мікаеля Бьоркнерта

2024 рік став для ПриватБанку роком рекордних показників та клієнтоорієнтованих рішень. Попри складні умови, ми продовжували нарощувати клієнтський бізнес, підтримуючи стійкість фінансової системи країни та зміцнюючи економічну стабільність. З початком війни ПриватБанк повністю адаптував свою стратегію до воєнних пріоритетів держави: **забезпечення безперервної роботи банківських сервісів, розширення кредитування для підтримки економіки та значний внесок до державного бюджету.**



Ми залишаємося вірними пріоритетам, встановленим нашим акціонером, і пишаємося тим, що досягли успіху в усіх трьох напрямках. ПриватБанк залишається одним із найдинамічніших кредиторів економіки, провідним платником податків та одним із найбільших платників дивідендів до державного бюджету. Попри обставини, **наші відділення продовжують працювати – навіть у прифронтових регіонах – і ми й далі обслуговуємо переважну більшість готівкових операцій по всій країні, забезпечуючи ліквідність та доступність коштів для мільйонів українців.**

Прибуток банку до оподаткування на кінець року становив 81 мільярд гривень, що на 11% перевищує показник 2023 року. До державного бюджету у вигляді податку на прибуток було спрямовано 40,9 мільярда гривень. Чистий прибуток банку зріс на 6%, сягнувши 40,1 мільярда гривень.

У воєнний час дотримання наших цінностей набуває особливого значення – передусім це **клієнтоцентричність та фокус на інноваціях.** Швидко реагуючи на зміни зовнішнього середовища та очікування клієнтів, ми вдосконалили наявні продукти та розробили нові, які вже стали частиною повсякденних фінансових звичок українців. Серед них – «Конверти» для ефективного планування особистого бюджету, програма лояльності «Привіт» із персоналізованими бонусами та додаток «Термінал», що забезпечує доступніші та вигідніші умови еквайрингу для клієнтів.

Співпраця та підтримка – це основа нашої цінності **«сильніші разом».** Ми підтримували державні ініціативи, спрямовані на енергетичну незалежність, та запровадили низку цифрових карток у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації, зокрема програму «Національний кешбек» для стимулювання попиту на українські товари, а також інші ініціативи для забезпечення адресних соціальних виплат.

“**Ми підтримували державні ініціативи з енергонезалежності та запровадили низку цифрових карток у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації**”



“ Ми продовжували підтримувати підприємців та громадян, сприяючи розвитку бізнесу та економіки. Кредитний портфель банку зріс на 20,7 мільярда гривень і перевищив 112 мільярдів гривень

Ми продовжували підтримувати підприємців та громадян, сприяючи розвитку бізнесу та економіки. З початку року кредитний портфель банку зріс на 20,7 мільярда гривень і перевищив 112 мільярдів гривень. Ми розширили доступ до фінансування для фізичних осіб, мікро-, малих та середніх підприємств, а також корпоративних клієнтів у всіх регіонах України, зміцнюючи нашу присутність та закладаючи фундамент для амбітного зростання в сегменті великого корпоративного бізнесу. Ефективне управління кредитними ризиками дозволяє нам контролювати вартість резервування. Попри економічні виклики, нам вдалося утримати зростання операційних витрат значно нижче рівня інфляції, демонструючи високу ефективність. Ми зберігаємо виважений підхід до фінансового управління, підтримуючи стабільність та надійність навіть у складні часи.

Прозорість буде довіру, і ми пишаємося тим, що ця цінність зміцнює наші позиції як надійного фінансового партнера. Зростання обсягу депозитів на понад 10% протягом року є переконливим свідченням довіри суспільства до банку. Станом на кінець 2024 року послугами ПриватБанку користувалися понад 18 мільйонів активних роздрібних клієнтів та 910 тисяч представників бізнесу й корпоративних клієнтів. В основі цієї довіри – самовіддана праця та професійність понад 17 тисяч фахівців.

Дбаємо про майбутнє – одна з наших ключових цінностей, що відображає нашу відданість соціальній відповідальності та сталому розвитку. Ми підтримуємо Цілі сталого розвитку ООН. На основі ґрунтовного аналізу ми визначили сфери, де наш вплив буде найвідчутнішим, та розробили відповідні ESG-політики для максимальної ефективності наших зусиль. У 2024 році ми спрямували 247,22 мільйона гривень на підтримку лікарень та медичних установ, зміцнення

обороздатності країни, реалізацію соціальних ініціатив та допомогу нашим працівникам. Особливу увагу ми зосередили на забезпеченні доступності послуг, реалізуючи стратегію безбар'єрності. Станом на грудень 99% наших відділень відповідають сучасним стандартам доступності, що підтверджено висновками сертифікованих експертів. Також ми запровадили відеоконсультації українською жестовою мовою через додаток Privat24, забезпечивши прямий зв'язок із фахівцями банку.

Наші досягнення отримали високе визнання. У 2024 році ПриватБанк вперше здобув звання «Найкращий банк з КСВ в Україні» від Euromoney, отримав нагороду «Partnership for Sustainability Award» від української мережі Глобального договору ООН у категорії «Суспільство» та був відзначений спільнотою «Бізнес без бар'єрів» й іншими організаціями.

Ми невпинно рухаємося вперед – впроваджуючи інноваційні фінансові рішення, підтримуючи економіку й бізнес та дбаючи про майбутнє наших клієнтів і держави.

Мікаель Бьоркнерт

голова правління ПриватБанку

Вступне слово голови наглядової ради Нільса Мелнгайліса

ПриватБанк продемонстрував стійкість, зберігаючи стабільність і зміцнюючи фінансову систему країни, водночас залишаючись відданим своїм клієнтам і державі. Здатність Банку долати виклики є свідченням його потужної операційної структури, прагнення до досконалості та відданості команди.



Попри складну макроекономічну та геополітичну ситуацію, ми досягли рекордних результатів, що підкреслює нашу стійкість і стратегічне бачення. Прибуток до оподаткування сягнув 81 млрд грн, що на 11% більше, ніж минулого року. З них 40,9 млрд грн було спрямовано до державного бюджету у вигляді податку на прибуток. Значна частина прибутку до оподаткування була спрямована на сплату податку на доходи, який для українських банків становить 50%. Банк також виплатить дивіденди в розмірі 80% від чистого прибутку, що складає 32,1 млрд грн.

2024 рік став доказом непохитної відданості ПриватБанку принципам належного корпоративного управління та етичних бізнес-практик, що є основою ESG. Наша система управління забезпечує прозорість, підзвітність і доброчесність у всіх наших операціях та є наріжним каменем сталого зростання і довгострокового успіху. Цього року ми продовжили вдосконалювати наші підходи до управління, приводячи їх у відповідність до міжнародних стандартів та найкращих практик, що забезпечило нам довіру клієнтів, акціонера та ширшої спільноти.

Ми залишаємося ключовим фінансовим партнером для населення та бізнесу в Україні, забезпечуючи стабільність банківського сектору в умовах воєнного стану. З початку 2024 року Банк активно розширює свої кредитні програми не лише для фізичних осіб та малого бізнесу, а й для корпоративних клієнтів та великих підприємств у всіх регіонах країни. Ми приділяємо особливу увагу підтримці бізнесів у прифронтових регіонах, а також фінансуванню домогосподарств і підприємств у межах програм альтернативної енергетики.

Банк також продовжив розширювати ініціативи корпоративної соціальної відповідальності на тлі повномасштабного вторгнення. З початку 2024 року ПриватБанк пожертвував 247,22 млн грн на благодійність. Ці кошти були спрямовані на підтримку медичних закладів, зміцнення обороноздатності країни, реалізацію соціальних ініціатив та допомогу нашим співробітникам, які постраждали від війни.

Досягнення Банку стали можливими завдяки відданості нашої команди та довірі наших клієнтів. Я вдячний кожному співробітнику за його наполегливу працю та нашим клієнтам за вибір ПриватБанку як надійного фінансового партнера.

ПриватБанк і надалі забезпечуватиме стабільні та сучасні фінансові послуги, що відповідають потребам клієнтів і ринку, роблячи вагомий внесок у продовольчу безпеку, економічне відновлення та розвиток країни.

Як частина критичної інфраструктури України, ПриватБанк відіграє унікальну роль у національній фінансовій системі. Його фінансові результати, ефективне управління та стратегічний підхід до розвитку демонструють відданість принципам довгострокового сталого зростання. Ми з обережним оптимізмом дивимось у майбутнє та залишаємося відданими підтримці економічної стабільності України.

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

Три роки поспіль, в умовах повномасштабної війни, ПриватБанк демонстрував стійкість і ефективність, а також відігравав важливу роль у стабільності фінансового сектора України.

У 2024 році прибуток Банку до оподаткування зріс до 81 млрд грн, що на 11% більше у порівнянні з минулим роком. Завдяки цьому ПриватБанк сплатив до державного бюджету близько 41 млрд грн податку на прибуток, що мало суттєвий вплив на фінансування оборонного сектору та соціальних програм.

Отримані фінансові результати підтверджують ефективність роботи державного банку, його здатність адаптуватися до складних умов та підтримувати економіку.

Попри енергетичні виклики, що впливали на бізнес та громадян у другій половині року, Банк продовжив

наторувати обсяги кредитування та підтримувати підприємців. Програму фінансування бізнесу було розширено, а загальний обсяг кредитного портфеля ПриватБанку перевищив 112 млрд грн. Важливим напрямом залишилося кредитування енергонезалежних рішень для підприємств та приватних домогосподарств, що допомагає Україні зміцнювати свою стійкість.

Від імені Міністерства фінансів України висловлюю подяку команді ПриватБанку за професіоналізм, відданість справі та розвиток фінансової системи України. Разом ми продовжуємо працювати задля фінансової стійкості та соціально-економічного відновлення країни.



“Фінансові результати підтверджують ефективність роботи державного банку, його здатність адаптуватися до складних умов та підтримувати економіку

Співпраця з міжнародними фінансовими організаціями

ПриватБанк продовжує розширювати партнерство з міжнародними фінансовими організаціями (МФО), забезпечуючи додаткове фінансування української економіки, підтримку підприємництва та розвиток стійких технологій. Завдяки співпраці з ЄБРР, ВГК та Єврокомісією, Світовим банком та іншими МФО Банк надає клієнтам доступ до міжнародних фінансових ресурсів та інструментів, що допомагають українському бізнесу впроваджувати сучасні стандарти ESG та цифрові інноваційні рішення для сталого розвитку.

ПриватБанк підтвердив відповідність **Системи екологічного та соціального управління (СЕСМ)** стандартам Світового банку (ЕСС 1-10), що є обов'язковою умовою участі у державних та міжнародних програмах фінансування і підтримки бізнесу. Це дозволяє бізнесу, зокрема агросектору, отримувати доступ до пільгових кредитів, а банку — розширювати фінансову підтримку інвестицій у сталий розвиток.

Завдяки інтеграції екологічних та соціальних принципів у фінансові продукти, Банк:

- **фінансує «зелені» технології**, що сприяють енергоефективності та екологічному виробництву;
- **кредитує аграрний сектор**, надаючи вигідні умови підприємствам, які впроваджують міжнародні екостандарти;
- **залучає міжнародні гарантії** для розширення доступу підприємств до фінансування під час війни.

У вересні 2024 року ПриватБанк та **Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР)** підписали найбільшу угоду про розподіл ризиків на **400 млн євро**, що покриває до **50% ризику** за кожним новим кредитом. Європейська комісія для спільної програми ВГК та ПриватБанку виділила **10 млн євро** для українського малого та середнього бізнесу з фокусом на програми з відновлення енергетики.

Ключові напрями фінансування:

- **мікро-, малі та середні підприємства (ММСП);**
- **енергетична незалежність бізнесу** (проєкти ОСББ та підприємств із встановлення генераторів, сонячних електростанцій тощо);
- **бізнес, що постраждав від війни або релокувався;**
- **жіноче підприємництво, ветеранський бізнес;**
- **проєкти агропереробки та продовольчої безпеки.**



Підписання угоди щодо портфельних гарантій для кредитування бізнесу між ЄБРР та ПриватБанком. На фото (зліва на право) Франсіс Маліж, Габріель Бланк, представник організації-донорів та Євген Заїграєв

Також у 2024 році ЄБРР відкрив ПриватБанку **кредитну лінію торговельного фінансування на 25 млн дол. США**, що сприяє безперебійному експорту української продукції.

У партнерстві зі страховою компанією **UNIVERSALNA** та Проєктом USAID **«Інвестиції для стійкості бізнесу» (IBR)** ПриватБанк реалізував **інноваційну програму страхування сільськогосподарських культур**. Результати програми:

- 497 агропідприємств отримали доступ до кредитування;
- укладено 519 кредитних угод на **1,31 млрд грн**;
- загальний обсяг застрахованого врожаю – **857 млн грн**, причому **95% вартості страхових послуг компенсував Проєкт IBR**.

З початку повномасштабної війни Банк уже профінансував агросектор майже на **30 млрд грн**, а потенціал фінансування сягає **54 млрд грн**. Успіх пілотної програми зі страхування врожаю став передумовою для впровадження довгострокових механізмів підтримки аграрного сектору.



Лариса Чернишова,

заступниця голови правління банку з питань фінансів

Дивлячись у майбутнє, ми з обережним оптимізмом оцінюємо економічний ландшафт України. Попри виклики, пов'язані з макроекономічною нестабільністю та воєнною невизначеністю, ПриватБанк залишається фінансовою опорою країни. Ми бачимо потенціал для подальшого зростання кредитних портфелів у сегментах роздрібного бізнесу, малого та середнього підприємництва і корпоративного сектору.

Однак наша стратегія не лише про зростання – це також про фінансову стійкість, гнучкість та відповідальність. Ми приділяємо значну увагу управлінню ризиками, адаптуючи фінансові моделі до швидко змінюваного середовища. Стійкість Банку дозволяє нам не лише підтримувати економіку країни, а й інвестувати у розвиток: цифровізацію сервісів, безбар'єрність та впровадження інноваційних рішень для клієнтів.

У 2025 році ми сфокусуємося на подальшому покращенні клієнтського досвіду – як у фізичних відділеннях, так і в цифрових каналах. Це означає персоналізовані фінансові продукти, ефективні та швидкі процеси, а також розширення можливостей для бізнесу. Ми розуміємо, що довіра клієнтів – це один з ключових капіталів Банку, і саме ця довіра дозволяє нам рухатися вперед.

Стратегія банку

ПриватБанк продовжує відігравати ключову роль у фінансовій системі України, забезпечуючи стабільність, інноваційність та доступність банківських послуг в умовах воєнного стану. Нашими пріоритетами залишаються високі стандарти обслуговування клієнтів, підтримка розвитку економіки через кредитування та модернізація банківських продуктів та послуг з використанням сучасних технологій.

Ми будемо свою стратегію на основі чітких принципів клієнтоцентричності, фінансової стійкості та технологічного розвитку. У центрі нашої уваги – потреби клієнтів, які ми задовольняємо шляхом цифрової доступності, розширення функціоналу штучного інтелекту, інклюзивних фінансових рішень та модернізації мережі відділень для створення безбар'єрних просторів.



Пріоритетні стратегічні напрями діяльності банку:

● Розвиток малого та середнього бізнесу (МСБ) і роздрібного банкінгу

Роздрібний бізнес та МСБ залишаються стратегічним напрямом нашої діяльності. Ми розвиваємо кредитні програми, впроваджуємо нові фінансові рішення та адаптуємо операційні, продуктові та інфраструктурні стратегії. Модернізація відділень з фокусом на безбар'єрність залишається одним з ключових пріоритетів. Особливу увагу приділяємо покращенню клієнтського досвіду. Ставимо перед собою мету не продавати продукти, а розв'язувати проблеми клієнтів, покращуючи їхній добробут.

● Стійка бізнес-модель та стабільний прибуток

Ми прагнемо зберігати фінансову стійкість банку, забезпечуючи високу якість кредитного портфеля, ефективне управління активами та прибутковість. Це дозволяє нам не лише забезпечувати стабільний розвиток, а й сприяти економічній безпеці України.

● Корпоративний банкінг та фінансова підтримка економіки

Навесні 2024 року ПриватБанк ухвалив стратегічне рішення, яке передбачає початок активної роботи з великим корпоративним бізнесом. Пріоритетом для нас є агросектор і харчова промисловість, компанії торгівлі й виробничі компанії.

● Інновації та технологічний розвиток

Ми активно впроваджуємо передові технології, включаючи штучний інтелект, автоматизацію банківських процесів та цифрові рішення для розширення доступності фінансових послуг.

● Підготовка до приватизації

Відповідно до оновленої стратегії фінансового сектору, Банк продовжує готуватися до приватизації, однак точні часові рамки наразі не визначені. Ми фокусуємось на зміцненні ринкових позицій та підвищенні інвестиційної привабливості.

Крім того, Банк дотримується загальних вимог до банків державного сектору, встановлених Міністерством фінансів України, включаючи:

- фінансову підтримку пріоритетних галузей економіки;
- забезпечення доступності банківських послуг для населення, зокрема соціально вразливих категорій;
- впровадження заходів із фізичної та кібербезпеки;
- підтримку безперебійної роботи банківської системи та оперативне реагування на можливі загрози.

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

Бізнес-середовище в Україні

У 2024 році економіка України продовжувала адаптуватися до викликів, спричинених третім роком повномасштабної війни. Головним чинником, що впливав на макроекономічну ситуацію та стан банківської системи, залишалися безпекові ризики. Керівництво Банку уважно відстежує макроекономічні ризики та адаптує стратегію відповідно до умов та стану ринку.

Основні макроекономічні тенденції:

- За попередніми оцінками, у 2024 році реальний ВВП зріс на 3,6%. Значні обсяги міжнародної фінансової допомоги (майже 42 млрд дол. США) сприяли фінансуванню державних видатків та стабільності валютного ринку.
- Фіскальна політика залишалася м'якою – дефіцит державного бюджету утримувався на рівні близько 25% ВВП, що підтримувало внутрішній попит.
- Зросли обсяги кредитування: у 2024 році обсяг кредитів у національній валюті для бізнесу збільшився на 9,8%, а для домогосподарств – на 24,5%.
- Банківська система зафіксувала стабільний приплив коштів: гривневі депозити бізнесу зросли на 19%, населення – на 12%.



На фото команда роздрібного бізнесу біля мобільного банкомату

Монетарна політика та фінансові ринки:

- Національний банк України (НБУ) підтримував процентну політику, спрямовану на стабілізацію економіки. У першому півріччі він знизив облікову ставку з 15% до 13%, у грудні 2024 року підвищив її до 13,5% у відповідь на зростання інфляційного тиску.
- Споживча інфляція, яка у першому півріччі була нижчою за 5%, у другому півріччі прискорилася та сягнула 12% у грудні, що пояснюється нижчими врожайми, зростанням витрат на оплату праці та енергію, а також девальваційними ефектами.
- Дефіцит зовнішньої торгівлі товарами перевищив 30 млрд дол. США через збільшення імпорту (+8,1%) та структурний дефіцит іноземної валюти.
- Валютний ринок залишався під контролем НБУ, який провів валютні інтервенції на 34,8 млрд дол. США, що дозволило наростити міжнародні резерви до рекордних 43,8 млрд дол. США.
- Гривня девальвувала на 10,7% до долара США протягом року.

Банківський сектор:

- Висока ліквідність банків сприяла активному залученню коштів через внутрішній борговий ринок. Протягом 2024 року у національній валюті було розміщено майже 498 млрд грн облігацій внутрішньої державної позики (ОВДП), а в іноземній валюті – 3,5 млрд дол. США.
- Процентні ставки за депозитами знизилися: у грудні 2024 року ставки за новими гривневими депозитами бізнесу склали 8,4%, домогосподарств – 9,6%.
- Висока прибутковість банківської системи підтримувалася комісійними доходами та ефективним управлінням активами. Водночас рішення Верховної Ради України про підвищення ставки податку на прибуток банків до 50% мало негативний вплив на діяльність сектору.

Геополітичні та економічні ризики:

- Тривалість війни та рівень безпекових загроз залишаються ключовими викликами для макроекономічної стабільності.
- Зниження міжнародної фінансової допомоги у 2025 році може створити додатковий фіскальний тиск.
- Економічна ситуація у світі, зокрема геополітична поляризація та зміни у глобальній торгівлі, можуть впливати на темпи відновлення України.
- Водночас можливими точками зростання залишаються міжнародні програми відбудови, розширення морських шляхів експорту та активізація інвестицій у критичну інфраструктуру.

Позиції банку на ринку

ПриватБанк забезпечує універсальне обслуговування широкого кола клієнтів та залишається лідером ринку у роздрібному сегменті та підтримці малого й середнього бізнесу. У 2024 році Банк не лише продовжив активно розвивати послуги для МСБ, але й почав роботу у корпоративному сегменті.

Основу ресурсної бази банку становлять кошти фізичних осіб, які є запорукою фінансової стабільності та дозволяють забезпечувати клієнтам вигідні умови обслуговування. ПриватБанк зберігає першість на ринку заощаджень населення та бізнесу, контролюючи **36,2%** загального ринку коштів фізичних осіб (депозити та поточні рахунки) та 10,9% коштів бізнес-клієнтів, утримуючи лідерську позицію на ринку.

Завдяки надійним та зручним сервісам, ПриватБанк залишається банком №1 для українців.

Банк продовжив зростати в роздрібному сегменті. Чистий роздрібний кредитний портфель зріс на 32,7% та досяг 79,3 млрд грн, частка ринку роздрібногo кредитування досягла **36,4%**. Протягом 2024 року Банк активно розвивав державну програму іпотечного кредитування «єОселя», що реалізується разом з АТ «Укрфінжитло» та Міністерством цифрової трансформації. ПриватБанк надав 4379 іпотечних кредитів (збільшення у 2,3 раза порівняно з 2023 роком) на суму понад 6,6 млрд грн, що склало **29%** від загальної кількості кредитів, наданих у рамках державної програми.

Одним із найбільш популярних продуктів банку стала картка «Національний кешбек». Усього випущено 5,37 млн карток, що забезпечують **56,7%** ринку кешбек-карток.

Протягом 2024 року клієнти отримали 4,1 млрд грн у вигляді кешбеку та бонусів за програмою «Зимова єПідтримка».

Автокредитування стало одним із найбільш динамічних напрямів – частка ринку зросла з 15% на початку року до **43%** у грудні. Банк обслуговує 10 ключових імпортерів нових авто, які забезпечують 85% усього імпорту нових машин в Україну.

У 2024 році ПриватБанк зміцнив позиції у сегменті обслуговування підприємців та юридичних осіб. За даними дослідження компанії СBR, частка ФОП, які користуються ПриватБанком – **68%**, частка юридичних осіб – **62%**. Кількість активних бізнес-клієнтів зросла на 22 тис. і досягла 910 тис. (+2,5% за рік). Впродовж року Банк залучив 180,7 тис. нових клієнтів. Впроваджено онлайн-онбординг, що дозволило збільшити частку дистанційного відкриття рахунків до **37,8%**. Додано нові канали відкриття рахунку – через застосунок «Приват24» для фізичних осіб та портал «Дія». Завдяки зручним сервісам кількість активних бізнес-карток зросла до 422 тис., дозволивши банку зберегти лідерство у сегменті корпоративних платежів.

ПриватБанк залишається лідером у сфері безготівкових платежів із часткою ринку **51,4%**. Кількість активних POS-



терміналів зросла з 289 тис. до 316 тис., а річний обіг через мережу терміналів ПриватБанку перевищив 1 трлн грн (+24,9% рік до року). Банк другий рік поспіль зберігає 40-ву позицію серед найбільших еквайрів світу за версією Nielsen Report.

Завдяки технологічним рішенням, які дозволяють підприємцям використовувати смартфон як POS-термінал, обсяг безконтактних платежів через застосунок «Термінал» зріс утричі – з 3,3 до 9,6 млрд грн. Для малого бізнесу Банк розширив можливості фіскалізації через застосунок «Каса», до якого підключено понад 54 тис. підприємців (+28% рік до року). ПриватБанк – єдиний банк, який пропонує застосунок одразу для двох операційних систем.

ПриватБанк продовжує впроваджувати інновації для підвищення швидкості та зручності фінансових послуг, а також – їхньої доступності. Ми залишаємося надійним партнером для мільйонів клієнтів, забезпечуючи стабільний розвиток ринку банківських послуг в Україні.

Корпоративне управління

ПриватБанк пишається ефективною системою корпоративного управління, яка забезпечує стратегічне керівництво, контроль за діяльністю Банку та високу адаптивність до змін зовнішнього середовища. Розподіл функцій між органами управління Банку гарантує прозорість процесів, дотримання міжнародних стандартів та захист інтересів держави як акціонера.



Органи управління Банку

Акціонер

Єдиним акціонером Банку, якому належить 100% акцій, є держава в особі Кабінету Міністрів України (місцеперебування: 01008, Україна, м. Київ, вул. Грушевського, буд. 12/2).

Держава реалізує свої права власника Банку відповідно до принципів корпоративного управління, затверджених Організацією економічного розвитку та співробітництва (OECD Guidelines on Corporate Governance of State-Owned Enterprises), та Принципів корпоративного управління для банків Базельського комітету з банківського нагляду та Рекомендацій Європейської банківської організації щодо внутрішнього управління (Guidelines on Internal Governance by European Banking Authority), що застосовуються в обсязі, який не суперечить імперативним нормам чинного законодавства України.

Протягом 2024 року операцій з купівлі / продажу акцій Банку не здійснювалося. Усі операції з Акціонером проводяться на ринкових умовах, з урахуванням їхньої економічної доцільності.

Наглядова рада

Наглядова рада Банку є колегіальним органом управління, який забезпечує стратегічне керівництво, контроль за діяльністю Правління та захист прав Акціонера.

Основні функції Наглядової ради:

- затвердження стратегії розвитку Банку, політики управління ризиками, річного бюджету та контроль їхньої реалізації;
- здійснення контролю за фінансово-господарською діяльністю Банку;
- забезпечення функціонування ефективної системи внутрішнього контролю та управління ризиками;
- призначення Голови та членів Правління, визначення їхньої винагороди та умов роботи;
- контроль за дотриманням стандартів корпоративного управління, впровадження механізмів прозорості та підзвітності.

Наглядова рада складається з дев'яти членів, з яких шість є незалежними, а три – представниками держави. За підсумками року вона звітує перед Акціонером.

Комітети Наглядової ради

Наглядова рада утворює постійні комітети для підготовки та опрацювання питань, що належать до її компетенції. У 2024 році діяли такі комітети:

- Комітет з питань аудиту
- Комітет з питань ризиків
- Комітет з питань трансформації
- Комітет з питань корпоративного управління, винагород та призначень



Правління

Правління Банку є виконавчим органом, що здійснює керівництво поточною діяльністю Банку та підзвітне Наглядовій раді.

До основних завдань Правління Банку належать:

- реалізація стратегічних рішень, ухвалених Наглядовою радою;
- управління операційною діяльністю Банку;
- контроль за фінансовими показниками та ефективністю бізнес-процесів;
- впровадження нових банківських продуктів і технологій;
- забезпечення безпеки та кіберзахисту систем Банку.



Для підвищення ефективності роботи в межах Правління 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**

Організаційна структура та розвиток корпоративного управління

Протягом 2024 року Банк продовжував вдосконалювати свою організаційну структуру відповідно до Стратегії розвитку. Основні зміни включали:

- реформування регіональної мережі, зокрема зміну підпорядкованості макрорегіональних управлінь;
- оновлення структури Головного офісу, створення та ліквідацію окремих підрозділів, оптимізацію внутрішніх процесів;
- модернізацію корпоративного управління для посилення прозорості та підзвітності.

“ПриватБанк продовжує зміцнювати систему корпоративного управління, забезпечуючи високу ефективність роботи, дотримання міжнародних стандартів та підтримку економічної стабільності України



Частина II

Бізнес-результати

- Ключові результати діяльності
- Наші клієнти
- Результати роздрібного бізнесу
- Результати бізнес-банкінгу
- Ближче до клієнтів: цифровий банкінг
- Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура
- Кібербезпека
- Інновації
- Нагороди банку

Ключові результати діяльності

Клієнти та бізнес

Активні клієнти 

18,2 млн фізичних осіб

918 тис. бізнес-клієнтів

Кредитування 

80 млрд грн (+33%)

роздрібний кредитний портфель (нетто)

33 млрд грн (+9%)

кредити бізнес-банкінгу (нетто)

Нові продукти



Конверти

965 тис.

Конвертів

7,5 млрд грн

сума поповнень на Конверти

Програма лояльності «Привіт»

3,5 млн

активних користувачів за 6 міс.

Картка «Національний кешбек»

5,4 млн карток

4,1 млрд грн

виплачено Національного кешбеку та Зимової єПідтримки

Застосунок «Термінал»

27,1 тис.

активних застосунків, це вже 8.8% від усієї мережі еквайрингу ПриватБанку

1 млрд грн

досягли щомісячного обігу по «Терміналу»

Ключові результати діяльності

Частка ринку 

36,0%

заощадження населення

35,9%

роздрібне кредитування

51,4%

платежі

68%

обслуговування ФОП

62%

обслуговування юридичних осіб

55.45%

в об'ємах

еквайринг

21.5%

в об'ємах

інтернет-еквайринг

55%

в об'ємах

застосунок
«Термінал»

Мережа та інфраструктура

1163

відділень

6858

банкоматів

10 420

терміналів
самообслуговування

316 078

POS-терміналів

Ключові результати діяльності

Інновації та технології

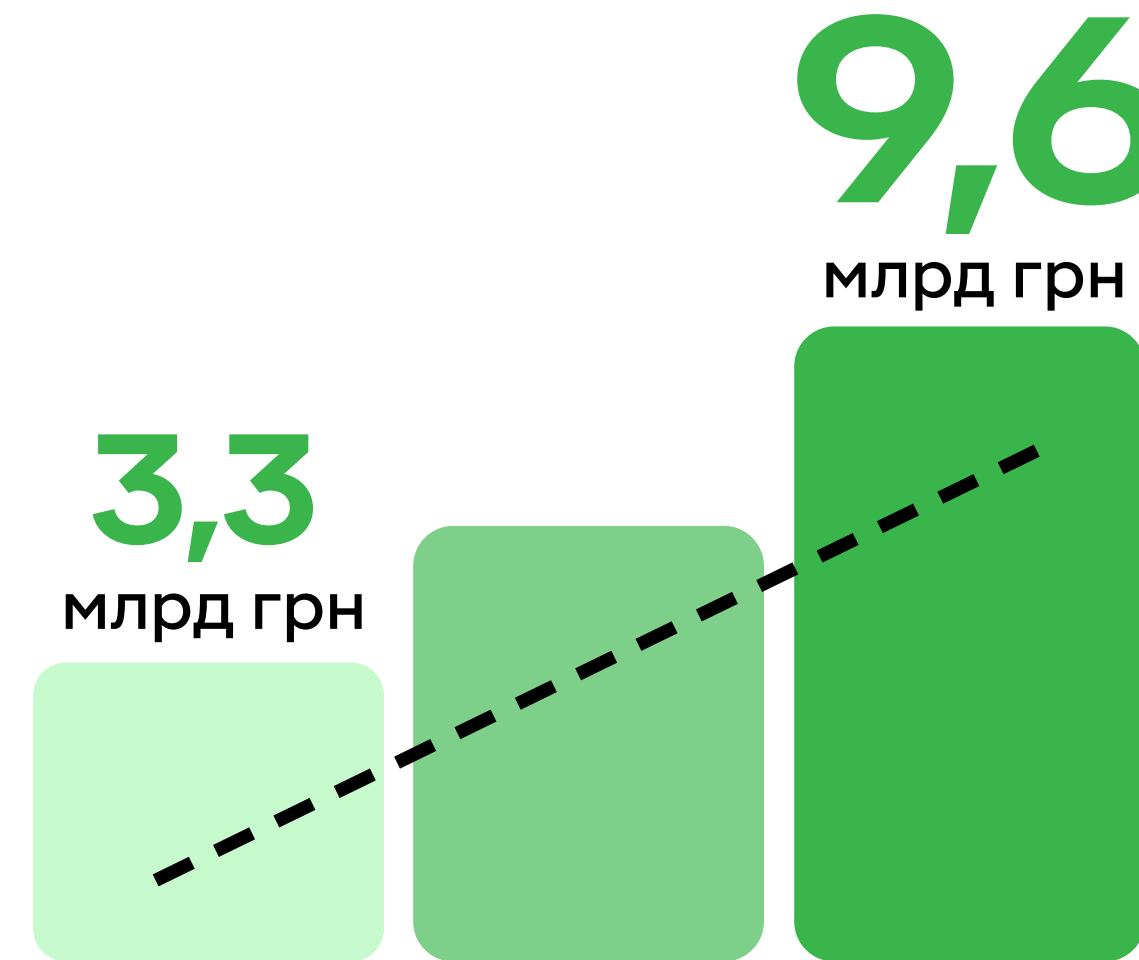


лідер інновацій серед українських банків: дослідження «Чемпіони диджиталізації» від Forbes Ukraine та KPMG



3 млн

клієнтів постійно користуються пропозиціями програми лояльності «Привіт»



майже втричі

зросли обсяги оплати картками через застосунок «Термінал», який дозволяє підприємцям використовувати власний смартфон (iPhone чи Android) як POS-термінал

зайняли

40

місце в рейтингу найбільших банків-еквайрів по світу за даними Nilson Report

досягли обігу

1 млрд грн

в екосистемі еквайрингу в 2024 році, що стало абсолютним рекордом

Ключові результати діяльності

Фінансові результати

81 млрд грн

прибуток до оподаткування

40,1 млрд грн

чистий прибуток

40,9 млрд грн

податок на прибуток

32,1 млрд грн

річні дивіденди

Співробітники



17,1 тис.
працівників



понад
60%
жінок на керівних посадах усіх рівнів

Корпоративна соціальна відповідальність



247,2 млн грн
благодійність



10 відділень
підвищеної доступності
в 6 областях

майже

100%

відділень пройшли аудит на відповідність державним вимогам доступності



Наші клієнти

ПриватБанк – найбільший банк України, який обслуговує всі категорії громадян: найманих працівників, студентів, пенсіонерів, волонтерів, підприємців. Нашими послугами користується переважна більшість дорослого населення країни – **18,32 млн роздрібних клієнтів** та **910 тис. бізнес-клієнтів**. Ми безпосередньо впливаємо на фінансовий добробут наших клієнтів, забезпечуючи їм **надійний доступ до фінансових послуг** – депозитів, кредитів, карток, платежів та інноваційних сервісів.



Як **лідер роздрібною банкіну та МСБ**, ми робимо фінансові послуги доступними для всіх – від наймолодших клієнтів до людей старшого віку, початківців-ФОП і великих корпорацій – незалежно від їхнього місця проживання чи соціального статусу.

Нашими наймолодшими клієнтами стають діти з 6 років – батьки можуть навчати їх відповідальному ставленню до грошей за допомогою **картки Юніора**. Крім цього, батьки можуть давати дітям фінансові завдання через застосунок **«Приват24»**. Сьогодні картками Юніора користуються понад **800 тис. дітей та підлітків**.

Так само з повагою ми ставимося до клієнтів старшого віку, забезпечуючи **зручний і персоналізований сервіс**. ПриватБанк – **лідер на ринку пенсійних**

виплат, обслуговуючи **4,8 млн пенсіонерів**. Наша частка серед банків, що мають право здійснювати такі виплати, становить **57,8%**. Крім того, після змін у законодавстві, які дозволили всім банкам виплачувати військові пенсії, ПриватБанк активно залучав нових клієнтів – і наприкінці 2024 року їхня кількість зросла до **80 тис.**

Як **державний банк**, ми продовжуємо працювати навіть у найскладніших умовах. Минулого року у співпраці з **Новою поштою** ми запустили **безкоштовну доставку карток для мешканців прифронтових регіонів**. Найчастіше цією можливістю користувалися клієнти із Запорізької, Дніпропетровської, Херсонської та Донецької областей.

Окрім того, ПриватБанк розпочав унікальний для України проект – **мобільний банкомат**.

Він дозволяє клієнтам отримувати банківські послуги навіть там, де немає доступу до банківської інфраструктури, в умовах відсутності електрики та зв'язку. Мобільний банкомат забезпечує повноцінний банківський сервіс – **від платежів і переказів до оформлення депозитів, страхування та погашення кредитів**.

З початку повномасштабної війни значна частина наших клієнтів залишила Україну, але вони продовжують користуватися послугами ПриватБанку. Ми підтримуємо українців за кордоном, надаючи **критично важливі фінансові сервіси**, включно з **доставкою карток**.

У 2024 році ПриватБанк першим серед українських банків запустив послугу **зняття готівки на касах** за кордоном. Завдяки

співпраці з **Mastercard**, наші клієнти можуть знімати гроші без додаткових комісій у мережах роздрібною торгівлі **Німеччини та Польщі**.

За підсумками року ми не лише зберегли свою клієнтську базу у ритейлі, а й збільшили рівень довіри завдяки новим інноваційним сервісам. Кількість **активних бізнес-клієнтів** ПриватБанку у 2024 році **зросла на 35 тис.** (+4%) до 910,3 тисяч. Це свідчить про **стабільну довіру** до банку. Ми залишаємось надійним партнером для бізнесу, надаючи йому сучасні фінансові рішення та підтримуючи підприємців навіть у найскладніші часи.





Дмитро Мусієнко,

член правління банку з питань роздрібного бізнесу

2024 рік став для ПриватБанку роком цифрових інновацій, які змінили звичний досвід клієнтів у керуванні фінансами. Однією з найважливіших розробок стала інтелектуальна платформа лояльності «Привіт», яка на основі аналізу даних запропонувала кожному клієнту персоналізовані кешбеки та знижки. Ще однією значущою подією стала екосистема «Конверти», яка допомогла зробити накопичення більш структурованими та зручними, а волонтерські й благодійні збори — прозорішими.

Окрім цифрових рішень, ми продовжували нарощувати обсяги кредитування, зробивши фінансування доступнішим для українців. Особливо важливим стало розширення доступу до іпотечного кредитування в межах програми «єОселя», яка допомагає тисячам українських родин отримати власне житло.

ПриватБанк продовжував робити фінансові сервіси доступнішими, зручнішими та більш персоналізованими. Ми усвідомлюємо, що для кожного клієнта доступність має своє значення. Тому ми приділяємо багато уваги розвитку безбар'єрності: це і зручна навігація у відділеннях, і зрозуміла комунікація про банківські продукти, і можливість отримати допомогу у зручний спосіб.

ПриватБанк став першим банком в Україні, який навчив своїх працівників надавати послуги жестовою мовою, завдяки чому клієнти з порушенням слуху можуть отримувати відеоконсультації від спеціалістів банку — без посередників. Ми й надалі будемо розвивати сервіси, які роблять банкінг не лише технологічним, а й по-справжньому людським.

Результати роздрібного бізнесу

Протягом 2024 року ПриватБанк суттєво розширив фінансову підтримку українців, зосередившись на доступному кредитуванні, цифрових послугах та інноваційних рішеннях для клієнтів. **Чистий кредитний портфель зріс до 79,3 млрд грн, що майже на 19,7 млрд грн (+32,7%) більше, ніж у 2023 році.** Частка ринку кредитування фізичних осіб досягла 36,4%, підтверджуючи лідерські позиції Банку у роздрібному сегменті.



Один із ключових драйверів зростання – розвиток **державної програми іпотечного кредитування «єОселя»**. У 2024 році ПриватБанк видав **4 379 іпотечних кредитів** на 6,6 млрд грн, що у **2,3 раза більше**, ніж у 2023 році. Це склало **29% усіх виданих кредитів у межах програми**. Більшість позичальників – представники пільгових категорій, серед яких **військовослужбовці та їхні сім'ї складають понад 50%**.

Банк також активно підтримував ініціативи енергонезалежності громадян. Впроваджена у 2024 році програма **«Джерела енергії»** дозволила фізичним особам отримати **323 кредити на 84,3 млн грн** для встановлення **сонячних та вітрових електростанцій персональної генерації**. Завдяки компенсації відсоткової ставки через Фонд розвитку підприємництва ця ініціатива зробила енергетичну незалежність доступнішою для українських родин.

Помітне зростання показав напрям **автокредитування**, в рамках якого кількість наданих позик зросла удвічі порівняно з попереднім роком, а починаючи з жовтня 2024 року – Банк став лідером ринку за кількістю виданих автокредитів щомісяця.



У 2024 році ПриватБанк зробив акцент на цифрових продуктах, розширюючи можливості клієнтів у фінансовому плануванні та щоденних транзакціях. Серед ключових новацій року:

- **програма лояльності «Привіт»**, що забезпечує персоналізовані пропозиції для клієнтів. За пів року до програми долучилося 3,5 млн активних користувачів;
- **екосистема «Конверти»**, яка допомагає українцям накопичувати кошти на важливі цілі та спрощує благодійні збори. Протягом року клієнти банку **створили майже 1 млн «Конвертів»**, а сума поповнень сягнула **7,5 млрд грн**;
- **програма «Національний кешбек»**, яка стала важливим інструментом підтримки клієнтів та розвитку благодійності. Клієнти банку відкрили **понад 5 млн карток «Національний кешбек»**, використовуючи їх для зарахування коштів від держави за відповідною програмою та «Зимовою єПідтримкою». **Понад 1 млн клієнтів** скористалися можливістю отримати **додатковий кешбек у розмірі 10%** – за оплату комунальних послуг, мобільного зв'язку, транспорту та медичних послуг. Загалом у межах цієї програми клієнти ПриватБанку задонатили **понад 42 млн грн** на благодійність.



Євген Заїграєв,

член правління банку з питань корпоративного та малого і середнього бізнесу

2024 рік став роком нових викликів та можливостей для українського бізнесу, і ПриватБанк відігравав ключову роль у його підтримці. Ми збільшили обсяги фінансування підприємців, зробивши кредити доступнішими та швидшими. Агросектор залишався у фокусі — ми профінансували майже 3 500 аграрних підприємств, а частка інвестиційних кредитів зростає до 40%. Це означало, що аграрії не просто покривали сезонні витрати, а й вкладали у модернізацію виробництва.

Цифрові сервіси стали ще одним важливим напрямом. 67% бізнес-клієнтів активно користувалися мобільним банкінгом, а кожен четвертий підприємець відкривав рахунок у ПриватБанку дистанційно. Ми зробили ставку на миттєве кредитування, впровадили алгоритми, що дозволяли ухвалювати рішення по кредиту в той самий день.

Підприємці змінювалися, ставали більш технологічними, і ми йшли поруч із ними, адаптуючи банківські продукти до їхніх реальних потреб. Український бізнес попри всі труднощі продовжував зростати, і ПриватБанк залишався його головним фінансовим партнером.

Результати бізнес-банкінгу

У 2024 році ПриватБанк продовжував підтримувати українських підприємців та корпоративний сектор, нарощуючи обсяги фінансування та розширюючи можливості для клієнтів малого, середнього та великого бізнесу. Загалом Банк видав **понад 25,8 тис. нових кредитів** на суму **32,2 млрд грн (+8% р/р)**, що дозволило збільшити чистий кредитний портфель бізнес-клієнтів до **32,7 млрд грн (+9% р/р)**.

Банк залишався лідером кредитування серед державних банків та одним із найбільш динамічних кредиторів. У 2024 році суттєво змінилися підходи до оцінки клієнтів: завдяки новим алгоритмам скорингу **85% підприємців отримували рішення щодо кредиту в день подачі заявки** – для України це один із найкращих показників на ринку.

ПриватБанк також забезпечив доступ до фінансування для широкого кола бізнесів, включаючи аграрний сектор, промисловість, торгівлю, логістику та технологічні компанії. Розширення співпраці з міжнародними партнерами та програмами державної підтримки дозволило запропонувати підприємцям нові та суттєво покращені актуальні кредитні програми: онлайн-кредит для бізнесу, «КУБ» (Країна Успішного Бізнесу), «Агросезон», «Кредитна лінія», «Теплі» кредити для ОСББ і ЖБК, кредити на енергонезалежність тощо.

Агробізнес залишався стратегічним пріоритетом банку у 2024 році. ПриватБанк профінансував понад **3 500 аграрних підприємств** на суму **10,6 млрд грн**, що дозволило зайняти **3 місце серед усіх банків-кредиторів агросектору**.

ПриватБанк активно стимулює інвестиційні проєкти малого агробізнесу, сприяючи розвитку сталого сільського господарства навіть в умовах війни. Фінансування аграріїв поділилося на дві основні категорії:

- **40% – інвестиційні кредити** на модернізацію господарств, купівлю техніки, розширення виробництва;
- **60% – кредити на обігові кошти** для підтримки сезонних витрат, закупівлі насіння, добрив і пального.

ПриватБанк також активно співпрацював з постачальниками сільгосптехніки, добрив та насіння, пропонуючи клієнтам **пільгове фінансування через партнерські програми**. Банк підтримував державні програми, зокрема **«Доступні кредити 5-7-9%»**, а також пропонував аграріям вигідні умови кредитування в рамках **грантових проєктів міжнародних фінансових установ**.

Окрім агросектору, Банк активно кредитував **промисловість, енергетику, транспорт та логістику**. Особливу увагу було приділено **відновленню критичної інфраструктури та енергонезалежності**, зокрема фінансуванню підприємств, що встановлювали сонячні електростанції, генератори та системи зберігання енергії.

Банк також підтримував бізнеси, що займалися **імпортозаміщенням та переробкою сільськогосподарської продукції**. Це стало особливо важливим у контексті розвитку внутрішнього виробництва та зменшення залежності від зовнішніх постачальників.

ПриватБанк продовжував активно розвивати цифрові сервіси для бізнесу. Кількість бізнес-клієнтів, що користуються **мобільним додатком Приват24 для Бізнесу**, зросла до **67% (+7 п.п.)**, а кількість підприємців, які користуються електронними сервісами екосистеми банку, перевищила **251 тис. (+21%)**.





У 2024 році Банк запуснув низку нових цифрових рішень:

- **Торгова платформа** — інструмент для швидких та прозорих експортно-імпортних операцій;
- **Онлайн-онбординг** — реєстрація бізнес-клієнтів у банку без потреби відвідувати відділення;
- **е-Підприємець та е-Резидент** — цифрові сервіси для українських підприємців, що працюють з-за кордону;
- **Календар звітності** — інтегрований у Приват24 сервіс, що спрощує адміністрування податкових зобов'язань для ФОПів та малого бізнесу.

Результатом спільної колаборації став «QR біля столу» — сервіс для автоматизації розрахунків у кафе та ресторанах.

Також було впроваджено **digital-картку Business GO**, що дозволяє підприємцям швидко отримати доступ до кредитних лімітів та управляти фінансами через мобільний додаток.

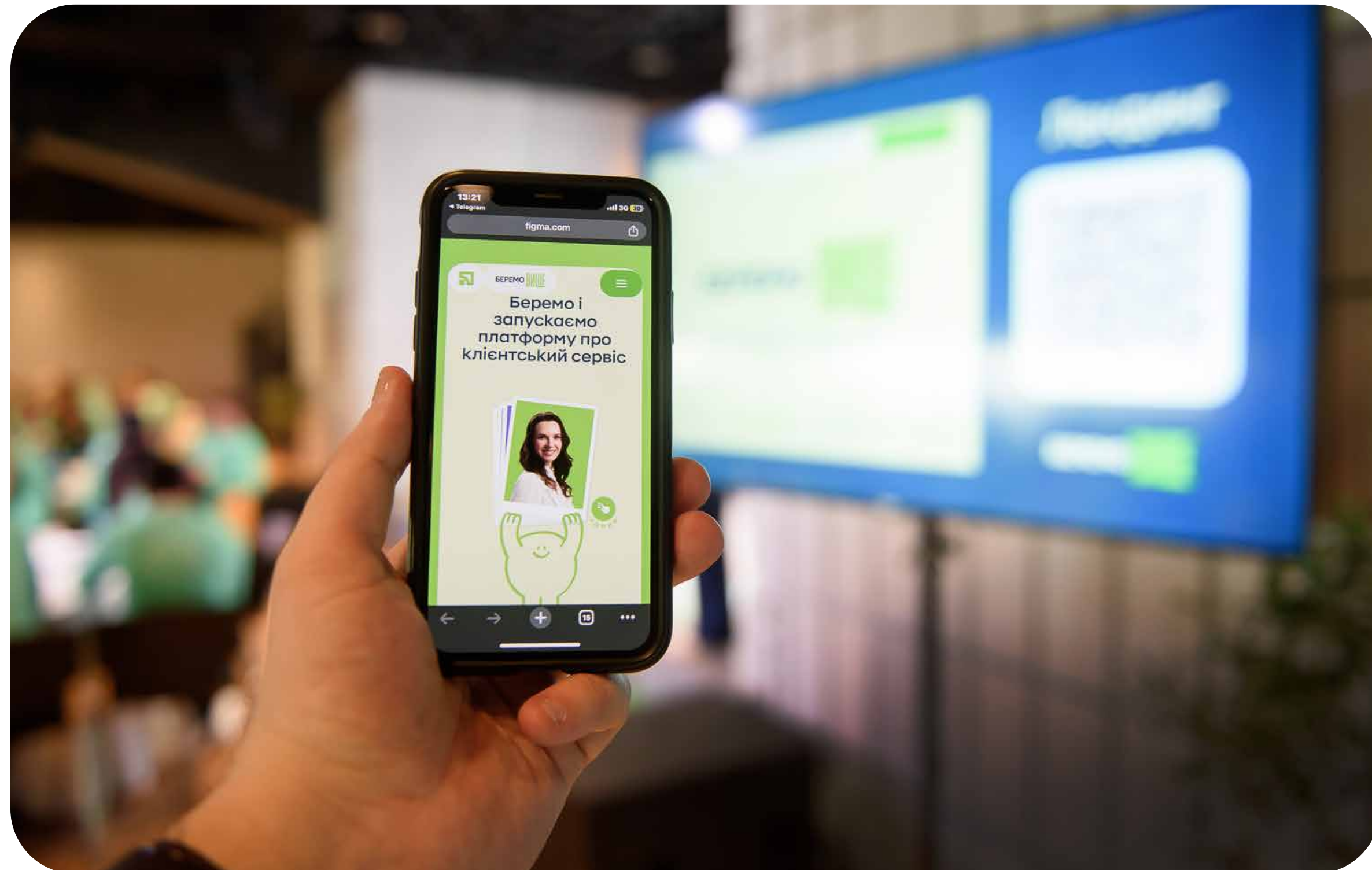
ПриватБанк робив ставку на **миттєве кредитування**. У рамках пілотного проєкту «**Онлайн-кредит**» Банк почав надавати ФОПам миттєві кредити до **1 млн грн**, а до кінця року цей ліміт збільшився до **1,5 млн грн**.

Цифрова трансформація ПриватБанку дозволила суттєво підвищити ефективність обслуговування бізнесу, скоротити витрати підприємців на адміністрування банківських операцій та пришвидшити доступ до фінансових ресурсів.

ПриватБанк залишався надійним партнером українського бізнесу, пропонуючи не лише фінансову підтримку, але й технологічні рішення, що робили підприємництво простішим та ефективнішим.

Ближче до клієнтів: цифровий банкінг

У 2024 ПриватБанк залишався **лідером цифрової трансформації**, надаючи клієнтам максимально зручні, швидкі та безпечні рішення для фінансових операцій. Війна прискорила зміни в поведінці користувачів – все більше українців обирають дистанційні канали обслуговування, а Банк відповідає на цей виклик масштабним оновленням цифрових сервісів.



Дистанційні канали обслуговування набувають все більшого значення: **понад 74% активних клієнтів** ПриватБанку є користувачами мобільного застосунку **Приват24**.

У 2024 році ми суттєво розширили функціонал цифрових сервісів, зробивши їх ще зручнішими та доступнішими:

- **Розширення цифрового доступу:** частина клієнтів продовжує вимушено перебувати за кордоном, тому Банк активно розвиває міжнародні сервіси, серед яких **доставка карток у 17 країнах світу** через **Укрпошту та Nova Post**.
- **Простий доступ до фінансових послуг:** оформлення та перевипуск карток тепер займає **лише кілька кліків у Приват24**, а отримати картку можна не лише в Україні, а й у Європі, Казахстані та Ізраїлі.
- **Екосистема накопичень «Конверти»** стала ще одним важливим цифровим сервісом, що допомагає українцям накопичувати кошти на власні цілі та сприяє прозорим волонтерським і благодійним ініціативам. У 2024 році клієнти створили майже **1 млн «Конвертів»**, а загальна сума поповнень сягнула **7,5 млрд грн**.
- **Інтелектуальна платформа лояльності «Привіт»** на основі сучасних алгоритмів обробки даних дозволяє клієнтам отримувати персоналізовані кешбеки та вигідні пропозиції від бізнесів, що беруть участь у програмі. У 2024 році нею скористалися **3,5 млн клієнтів**, а понад **400 бізнесів** стали партнерами.

Цифровізація критично важлива і для підприємців, які прагнуть спростити доступ до фінансування та обслуговування. **Понад дві третини підприємців та юридичних осіб** використовують мобільний застосунок Приват24 для бізнесу для керування своїми рахунками, а кількість користувачів нефінансових сервісів ПриватБанку (електронна звітність, документообіг, Автоклієнт, е-інвойсинг та інші) за рік зросла майже на 25% і становить близько **260 тис. користувачів**. Ключові інновації 2024 року охопили всі основні напрями взаємодії з бізнесом:

- **Цифрові кредити:** ПриватБанк запустив **миттєве кредитування бізнесу**, що дозволяє ФОПам отримати фінансування до 1,5 млн грн без зайвої бюрократії.
- **Спрощене відкриття рахунків:** тепер підприємці можуть відкрити бізнес-рахунок у банку за **4 простих кроки**: через сайт банку, Приват24 або сервіс е-Підприємець у Дії.

Інтернет-банкінг: впроваджено нову версію Приват24 для бізнесу з більш зручним та сучасним дизайном. Час створення платежів в новій версії на 10% менший, ніж в попередній версії.

- **Електронно-цифрові підписи:** для підприємців впроваджено можливість використання ЕЦП фізичних осіб та можливість підписання частини операцій простим натисканням кнопки «Сплатити» (простий електронний підпис).
- **Нефінансові сервіси доданої вартості:** запущено «Календар звітності» – сервіс для контролю термінів подання звітності в податкову та службу статистики. У 2024 р. ним скористалося майже 100 тис. ФОП та юридичних осіб.
- **Кабінет еквайрингу в мобільному застосунку Приват24 для бізнесу:** спрощення підключення послуг еквайрингу безпосередньо в телефоні підприємця.

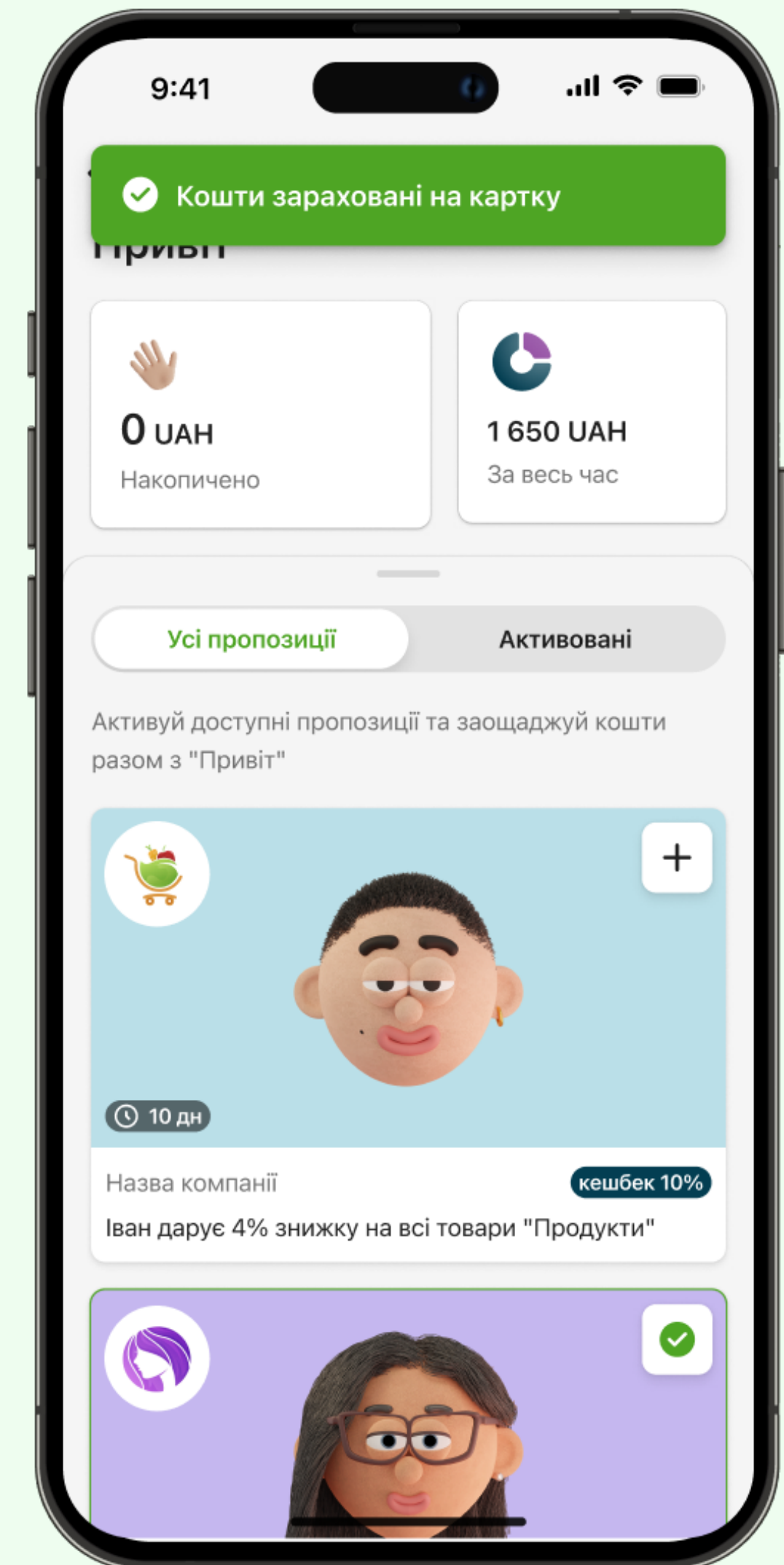
ПриватБанк послідовно інвестує у **технологічну безпеку** своїх клієнтів:

- **Перехід у хмарне середовище**, який розпочався ще у 2022 році, забезпечив стабільність роботи банку та захист персональних даних, навіть в умовах загроз.
- **Поведінкова біометрія** дозволяє запобігати шахрайським операціям, аналізуючи звички користувачів та їхні дії у цифрових сервісах.

ПриватБанк став **лідером цифрової трансформації серед українських банків** за результатами дослідження «Чемпіони диджиталізації», проведеного **Forbes Ukraine та KPMG**:

- Банк увійшов до **ТОП-10 найбільш інноваційних компаній України**, що підтверджує ефективність його цифрових стратегій.
- Найвизначнішим проєктом стала **міграція у хмару**, яку Банк здійснив за **45 днів після початку повномасштабного вторгнення**, перенісши понад **3500 серверів та 6 петабайтів даних**.

ПриватБанк продовжує розвивати цифрові сервіси, роблячи фінансові операції **доступними, швидкими та безпечними** для кожного клієнта.





Наталія Савчук,

заступниця голови правління банку
з операційних питань

Ми розуміємо, наскільки важливо людям в умовах війни мати доступ до банківських послуг та готівки. Тому забезпечуємо безперервну роботу всієї мережі — від банкоматів і відділень до терміналів самообслуговування. У 2024 році наші інкасаційні автомобілі сумарно проїхали понад 15 млн км.

ПриватБанк обробляє близько 60% усієї готівки в банківській системі України. І ці цифри — не про масштаб, а про відповідальність. Щоби забезпечити безперервність логістики, ми оновили автопарк — закупили 96 нових інкасаційних машин. Це дозволило не лише підвищити надійність процесів, а й поліпшити умови для водіїв та інкасаторів.

Через мобілізацію частини співробітників ми переглянули підходи до укомплектування команд.

Зокрема, вперше почали залучати жінок до підрозділів інкасації. Це рішення стало відповіддю на реальний кадровий виклик і водночас дало поштовх до якісних змін. Ми оновили бронежилети на легші моделі та закупили нову уніформу — зручну, функціональну, адаптовану до специфіки цієї роботи.

Ми впровадили єдині стандарти для будівництва та ремонту касових центрів, які враховують як безпекові вимоги, так і комфорт працівників.

Важливим кроком став запуск нашого центру персоналізації платіжних карток. Тепер ми можемо стабільно випускати до 10 млн карток щороку без залежності від зовнішніх підрядників. При проєктуванні та будівництві центру були враховані всі вимоги щодо забезпечення бізнес-безперервності, що гарантує надійність та стабільність послуги для клієнтів у будь-яких умовах.

Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура

У 2024 році ПриватБанк забезпечував **стабільну роботу своєї мережі**, надаючи клієнтам доступ до фінансових послуг навіть у нестандартних умовах. Мережа банку налічує **1 163 відділення, 6 858 банкоматів, 10 420 терміналів самообслуговування та 316 078 POS-терміналів**, що є найбільшою банківською інфраструктурою в країні.

Ми продовжуємо **інвестувати у стійкість фінансової інфраструктури**. Станом на кінець 2024 року **800 відділень банку були забезпечені генераторами та акумуляторами** (включно з 500 відділень **мережі POWER BANKING**). 99% усіх відділень банку підключено до оптоволоконних та енергонезалежних каналів зв'язку.

Протягом звітного періоду спостерігалася помітна позитивна динаміка у забезпеченні резервним живленням ключових елементів банківської інфраструктури. Зокрема, **кількість банкоматів із гарантованим резервним живленням зросла до 2,2 тис. одиниць (+34%)**, що є суттєвим прогресом у порівнянні з попереднім періодом. Аналогічну тенденцію зафіксовано й щодо терміналів самообслуговування — **цей показник зріс до 3,8 тис. одиниць (+37%)**. **Забезпечення POS-терміналів резервним живленням також продовжує зростати**, досягнувши 150 тис. одиниць (+52%).

ПриватБанк виконує **важливу соціальну місію**, забезпечуючи банківські послуги у прифронтових регіонах та на деокупованих територіях. У прифронтових районах працює **безкоштовна доставка карток через Нову Пошту** – за рік роботи сервісу клієнти отримали понад **1 млн карток**, з яких **майже 200 тис.** доставлені у прифронтові міста та села. У 2024 році запущено **унікальний мобільний банкомат**, що працює автономно навіть без електроенергії та зв'язку. Це рішення дозволяє мешканцям прифронтових регіонів отримувати зарплати, соціальні виплати, погашати кредити та здійснювати перекази.

ПриватБанк приділяє особливу увагу **безбар'єрності та доступності фінансових послуг**. У 2024 році за участі експертів розроблено **новий дизайн інклюзивних відділень**, що враховує потреби всіх категорій клієнтів. Відкрито **10 нових відділень**, які відповідають сучасним стандартам простору, безбар'єрності та енергонезалежності.



Ми не лише підтримуємо наявну інфраструктуру, а й **інвестуємо в її модернізацію, розбудову та відновлення**. Серед інноваційних рішень року:

- **функція обміну валют у банкоматах-ресайклерах** для цілодобового обміну готівкової валюти без комісій;
- **розширення цифрових сервісів** та оновлення терміналів, що інтегруються з програмним РРО «КАСА» для підприємців.



Кібербезпека

2024 рік став для ПриватБанку роком подальшого розвитку **цифрової екосистеми** та впровадження **інноваційних рішень**, які забезпечують надійність та безпеку банківських сервісів у реальному часі.



Наша **багатошарна стратегія** продовжує відігравати ключову роль у забезпеченні стабільної роботи банку. Використовуючи **Amazon Web Services у Німеччині та Ірландії**, а також **Google Cloud Platform**, ми гарантуємо **стійкість операцій, захищеність даних та безперебійну роботу критично важливих сервісів**.

У 2024 році особливу увагу було приділено **спрощенню клієнтського досвіду**. Ми представили **оновлений мобільний банк Приват24**, який став **більш інтуїтивним та інклюзивним**. У відповідь на запити клієнтів ми переглянули дизайн головного екрана, зробивши його зручнішим для навігації та швидкого доступу до ключових функцій.

Ще одним важливим досягненням стало **визнання ПриватБанку лідером цифрових інновацій**. За результатами дослідження **Forbes Ukraine та KPMG**, ми увійшли до **топ-10 найбільш інноваційних компаній України**. Це відображає не лише рівень технологічного розвитку банку, а й **ефективність роботи нашої ІТ-команди**, що налічує майже **2000 фахівців**.

ПриватБанк продовжує **інвестувати у технології та безпеку**, адаптуючись до нових викликів та розширюючи можливості для клієнтів. Ми рухаємося вперед, впроваджуючи рішення, які роблять банківські послуги **простішими, швидшими та доступнішими**.

ПриватБанк продовжує реалізовувати багаторівневу систему кіберзахисту, що включає фізичну безпеку центрального офісу та відділень

ПриватБанк продовжує реалізовувати **багаторівневу систему кіберзахисту**, що включає фізичну безпеку центрального офісу та відділень, захист операційних систем та кібербезпеку цифрових сервісів. Інвестиції у сучасні технології дозволяють банку ефективно запобігати кібератакам, захищати клієнтські дані та боротися з шахрайством.

Банк використовує **багатофакторну автентифікацію, шифрування, моніторинг транзакцій у режимі реального часу** та інші технології, що забезпечують безпеку фінансових операцій. У 2024 році особливу увагу приділено **поведінковій біометрії**, що дозволяє аналізувати дії користувачів та запобігати шахрайським транзакціям.

“У 2024-му ПриватБанк став партнером Національного банку України та Держспецзв’язку у межах Всеукраїнської інформаційної кампанії #КібербезпекаФінансів

У сучасному цифровому світі дані є стратегічним активом, а їх втрата або компрометація може мати серйозні наслідки як для банку, так і для його клієнтів. ПриватБанк впровадив комплексні заходи для захисту фінансових даних, що включають:

- **Анти-DDoS-системи** для запобігання масованим кібератакам;
- **Інтелектуальні міжмережеві екрани** для відсікання шкідливого трафіку;
- **Штучний інтелект та аналітику великих даних** для виявлення та нейтралізації складних кібератак.

У 2024 році Банк продовжив активну роботу щодо моніторингу та запобігання кібератакам, забезпечуючи безперервний захист банківської інфраструктури та клієнтів.

ПриватБанк посилює заходи з протидії шахрайським схемам та співпрацює з правоохоронними органами для боротьби з кібершахраями. У 2024 році за підтримки служби безпеки банку кіберполіція та слідчі поліції знешкодили кілька злочинних угруповань:

- **На Львівщині** припинено діяльність групи шахраїв, що створювали фішингові сайти маркетплейсів, благодійних фондів та урядових організацій для викрадення коштів громадян;
- **У Дніпрі** затримано шахрая, який видавав себе за співробітника банку та виманював кошти у клієнтів.

ПриватБанк закликає клієнтів бути пильними та не передавати третім особам свої персональні дані, SMS-коди чи реквізити банківських карток. Попри високий рівень кіберзахисту банку, головною загрозою залишаються шахрайські схеми, засновані на соціальній інженерії. Тому Банк не лише впроваджує нові технології захисту, а й активно працює над підвищенням рівня фінансової грамотності українців.

Банк активно бере участь у заходах з підвищення фінансової грамотності та цифрової безпеки. У 2024 році ПриватБанк став **партнером Національного банку України та Держспецзв’язку у межах Всеукраїнської інформаційної кампанії #КібербезпекаФінансів**. Мета кампанії — підвищити обізнаність громадян про кіберзагрози, навчити клієнтів безпечного користування онлайн-банкінгом та платіжними картками.

Кібербезпека є динамічною сферою, що потребує безперервного вдосконалення. У 2024 році ПриватБанк продовжив оновлювати систему кіберзахисту, впроваджуючи новітні технології аналізу загроз.

Банк також продовжує **Bug Bounty** — програму, що залучає незалежних експертів для виявлення потенційних вразливостей у системах безпеки. Такий підхід допомагає банку залишатися на крок попереду кіберзлочинців та забезпечувати **найвищий рівень захисту для клієнтів**.

ПриватБанк залишається **лідером у сфері кібербезпеки**, гарантуючи **захист фінансових операцій, клієнтських даних та стабільність роботи банку** навіть в умовах посиленних кібератак.

ІННОВАЦІЇ

Як банк, відомий своїми технологічними рішеннями, ПриватБанк приділяє значну увагу дослідженням і розробкам, стимулюючи розвиток інновацій в організації. У 2024 році, в умовах повномасштабної війни, ми продовжували адаптувати сервіси та продукти до потреб клієнтів, забезпечуючи **захист даних, безпеку коштів і безперебійність роботи сервісів**.

Наші IT-системи були переведені у хмару ще у 2022 році, що стало важливим кроком для **захисту інформаційної інфраструктури** від фізичних загроз та кібератак. Протягом 2024 року ми продовжили **оптимізацію та розвиток цифрових сервісів**, підвищуючи їхню надійність і зручність для клієнтів.

Використання **машинного навчання та дата-аналітики** дозволило не лише покращити якість сервісів, але й підвищити ефективність операційної діяльності банку. Понад **95% платежів та переказів** наші клієнти здійснюють у каналах самообслуговування, тому **удосконалення віддаленого банкінгу** залишається одним із наших ключових пріоритетів.

У 2024 році ми впровадили низку **нових програм та ініціатив** для підтримки населення, зокрема:

- **запустили картковий продукт «Конверти»** – сервіс для організації волонтерських зборів, накопичення коштів на власну мрію та управління бюджетом. За підсумками 2024 року клієнти відкрили майже **1 млн конвертів**;
- **впровадили digital-картку «Національний кешбек»** спільно з Міністерством цифрової політики та Міністерством економіки в рамках програми підтримки національних виробників;
- **реалізували виплату «Зимової єПідтримки»** – програми підтримки українців у зимовий період. Близько **5,8 млн клієнтів** подали заявки на виплати, загальний обсяг виплат склав **5,3 млрд грн**;
- **впровадили digital-картку «Дія. Картка»** для програми «ЄКнига» (разом з Інститутом книги) для стимулювання читання української літератури молоддю. Доля виплат через ПриватБанк – **40%, загальний обсяг – 28 млн грн**;
- **запустили digital-картку «Дія. Картка»** для підтримки ветеранського спорту – спеціальний інструмент для оплати занять фізичною культурою та спортом;
- **запровадили картку «єДогляд»** для виплат внутрішньо переміщеним особам за програмою «Гроші ходять за людиною» (разом з Міністерством соціальної політики);
- **розширили можливості digital-карток** – клієнти можуть відкривати нові рахунки, перевипускати картки без візиту фізичних відділень;
- **реалізували оновлений інформаційний сервіс у Приват24** для вкладників – клієнти можуть самостійно отримувати повну інформацію про депозити без звернень до підтримки.



Понад **67% бізнес-клієнтів** користуються мобільним додатком (+7 в.п. за рік), **кількість користувачів сервісів екосистеми для бізнесу** (електронний документообіг, податкова звітність тощо) зросла на **21%** – до **251 тис. клієнтів**. Для ще більшої зручності бізнес-клієнтів ми:

- **оновили систему Приват24 для бізнесу**, зокрема:
 - досьє ділової репутації;
 - хмарний електронний підпис SmartID;
 - сервіс перевірки заборгованостей та сплати податків;
 - сервіс «Торгова платформа» для операцій з валютою;
- **запровадили послугу еквайрингу** в Приват24 для бізнесу;
- **впровадили онлайн-кредитування** у Приват24 для бізнесу;
- **впровадили digital-картку Business GO** для підприємців;
- **запровадили навчальні ініціативи для бізнесу** – Центр підтримки бізнесу, Школу експортерів, Бізнес-школу для захисників.



Нагороди банку

ПриватБанк традиційно залишається лідером банківського сектору України та отримує визнання на національному та міжнародному рівнях. Здобуті у 2024 році престижні нагороди засвідчили високу ефективність, інноваційність та соціальну відповідальність банку.

Awards for Excellence 2024 від Euromoney

ПриватБанк отримав відзнаки у чотирьох номінаціях:

- «Найкращий банк року в Україні»;
- «Найкращий банк для малого та середнього бізнесу»;
- «Найкращий цифровий банк в Україні» (за розвиток сервісу «Термінал»);
- «Найкращий український банк за рівнем корпоративної соціальної відповідальності».

Top 1000 World Banks 2024 від The Banker

ПриватБанк визнаний найбільш ефективним банком Центральної та Східної Європи за показником прибутковості активів (ROA).

Finawards 2024 (Мінфін & Finance.ua)

- «Найкращий інтернет-еквайринг» (Liqpay);
- «Найкращий український банк для ФОПів»;
- «Найкращий кредит готівкою» та ще відзнаки у 6 банківських номінаціях.

Ukraine Fintech Awardss 2024

- «Банківські інновації року» (Термінал);
- «Маркетингова кампанія року у Fintech» (Термінал);
- «Найкраща співпраця Fintech + логістика» (доставка карток);
- «Найкраща фінансова ESG-ініціатива»;
- «Найкраща готовність до Open Banking».

SME Banking Agency

«Приват24 для бізнесу» – найкращий мобільний банк для малого бізнесу.

«Digital Bank for Business» від SME Banking Club

ПриватБанк посів перше місце як цифровий банк для бізнес-клієнтів за результатами оцінки досягнень 2024 року, наданої функціональності, UI/UX дизайну.

Prostobank Awards 2024

ПриватБанк визнаний найкращим банком для відкриття зарплатної картки.

Банки року 2024 від «Фінансовий клуб»

- «Найкращий роздрібний банк»;
- «Найкращий корпоративний банк».

Дослідження Nilson Report

ПриватБанк увійшов до ТОП-20 провідних європейських еквайрів.

Partnership for Sustainability Award від Глобального договору ООН в Україні

ПриватБанк отримав нагороду у категорії «Суспільство» за вагомий внесок у сталий розвиток.

Effie Awards Ukraine 2024

ПриватБанк визнано найкращою маркетинговою командою року.

Рейтинг найкращих роботодавців України від NV та Odgers Berndtson

ПриватБанк став лідером рейтингу найкращих роботодавців банківського сектору у номінації «Підтримка ветеранів та їхніх родин».

Відзнака за проєкт з розвитку внутрішньої культури безбар'єрності від ГО «Безбар'єрність» та спеціальна відзнака за проєкти на підтримку ментального здоров'я від всеукраїнської програми ментального здоров'я «Ти як?».



- Цінності та культура
- Навчаємося та розвиваємося разом
- Створення можливостей
- Кодекс поведінки (етики)

Частина III

ЛЮДИ



Роман Борисенко,

керівник дирекції з HR та корпоративного управління

Завдяки стійкості та непохитній підтримці команди ми успішно подолали всі виклики, з якими зіткнулися у 2024 році. Попри тривалу війну працівники ПриватБанку продовжували забезпечувати фінансову стабільність держави та надавати найкращий сервіс для понад 18 мільйонів клієнтів. Це ще раз доводить, що наша найбільша сила — це люди.

Наш пріоритет як відповідального роботодавця — забезпечення різноманітного, інклюзивного та справедливого робочого середовища, в якому кожен працівник може реалізувати свій потенціал і відчутти цінність, повагу, підтримку та довіру. Це критично важливо в умовах війни, коли впевненість в роботодавцеві — це ще й точка опори в особистому житті.

Ми діємо відповідно до наших цінностей: ставимо клієнта у центр уваги та працівників, які є нашими внутрішніми клієнтами, будуємо довіру через прозорість, діємо як команда,

бо разом ми — сильніші, і завжди знаходимо нові рішення, бо ми створені для інновацій. І головне — ми віддані служінню нашій країні!

2024 рік став роком впровадження нових освітніх програм для всіх категорій працівників, розширення можливостей для самоосвіти та розвитку лідерських навичок. Ми також приділяємо значну увагу підтримці колег, які проходять військову службу, та створюємо умови для їхнього успішного повернення в робоче середовище та цивільне життя. Наприкінці року 887 працівників були мобілізовані до Сил оборони, і 92 з них повернулись до роботи. ПриватБанк дружній до ветеранів, і ми пишаємось, коли до нашої команди долучаються працівники з військовим досвідом.

Ми прагнемо, щоб усі українці, незалежно від віку, статі чи стану здоров'я, були залучені до економічної діяльності, мали можливість опанувати нові професії та гідно жити. Тому ми відкриті до співпраці з молоддю, людьми старшого покоління та людьми з інвалідністю.

Цінності та культура

У 2024 році ми разом із нашими колегами переосмислили та сформулювали основні цінності ПриватБанку – принципи, які визначають нашу культуру, взаємодію та підхід до роботи. Ми створюємо середовище, де кожен відчуває свою цінність, має можливості для зростання та працює у команді, об'єднаній спільною метою – бути зручним та надійним банком для мільйонів українців.

Сильна корпоративна культура допомагає нам працювати ефективно навіть у найскладніших умовах. Ми прагнемо, щоб кожен працівник відчував залученість, довіру та впевненість у майбутньому. Разом ми створюємо атмосферу взаємоповаги, прозорості та співпраці, що є основою для сталого розвитку банку та його команди.

Відповідальність перед клієнтами, колегами та суспільством є частиною нашої ДНК. Ми підтримуємо ініціативи, які сприяють відкритості та етичності в роботі, а також формуємо культуру, де чесність та справедливість є беззаперечними пріоритетами.

Наші цінності: основа корпоративної культури

Цінності ПриватБанку – це орієнтир до дії. Вони формують нашу поведінку, визначають підхід до прийняття рішень і допомагають будувати довготривалі відносини з клієнтами, партнерами та одне з одним.



КЛІЄНТ У ЦЕНТРІ УВАГИ

Наш головний пріоритет – інтереси клієнтів. Ми пропонуємо лише ті продукти та послуги, які їм справді потрібні, уважно слухаємо, щоб зрозуміти їхні потреби, і будуємо довгострокові зв'язки, засновані на довірі.



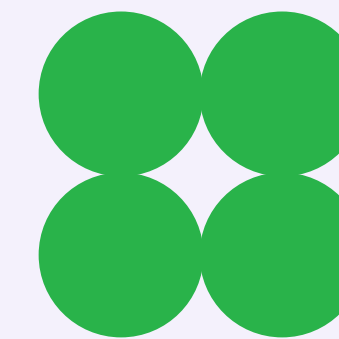
ПРОЗОРІСТЬ БУДУЄ ДОВІРУ

Ми діємо чесно щодо себе, колег та клієнтів. Відкритість – це фундамент довіри та нашої репутації. Ми ухвалюємо рішення відповідно до цінностей, етичних стандартів і законодавчих вимог.



ДБАЄМО ПРО МАЙБУТНЄ

Ми прагнемо сталого розвитку – як у бізнесі, так і в суспільстві. Від інклюзивності до екологічної відповідальності – ми робимо реальні кроки, що сприяють зміцненню економіки України та збереженню довкілля.



СИЛЬНІШІ РАЗОМ

Ми віримо у силу командної роботи. Співпраця, взаємоповага та підтримка допомагають нам досягати більшого та ефективно вирішувати виклики. Разом ми будуємо міцний банк для України.



СТВОРЕНІ ДЛЯ ІННОВАЦІЙ

Ми не чекаємо на зміни – ми їх створюємо. Постійне навчання, відкритість до нового та ініціативність допомагають нам впроваджувати сучасні рішення та формувати майбутнє фінансових послуг.

Навчаємося та розвиваємося разом

У ПриватБанку ми переконані: розвиток людей — основа нашого поступу. Війна продовжує впливати на ринок талантів, можливості найму та збереження фахівців. Підтримка ефективної команди, яка забезпечує роботу банку як ключового елемента фінансової системи країни, є особливо важливою у складні часи.



У 2024 році ми знову зосередили зусилля на розвитку потенціалу кожного працівника, зміцненні корпоративної культури, підтримці добробуту наших команд.

11800 працівників

пройшли зовнішнє навчання;

440 тем навчання

серед яких — як професійні компетенції (hard skills), так і м'які навички (soft skills), зокрема лідерство, комунікація, адаптивність;

2300 колег

взяли участь у внутрішніх кросфункціональних воркшопах;

6900 працівників

долучилися до відкритих програм і вебінарів на тему безбар'єрності;

створено онлайн-курс

«Взаємодія з ветеранами»,

який навчає етики спілкування з ветеранами та ветеранками.

Ми інвестуємо в навчання, тому що бачимо у цьому шлях до довгострокової сталості банку. Освіта — це наш спосіб адаптуватися до змін, підтримувати інновації й формувати лідерів нового покоління.

Програма заохочення і визнання, започаткована у 2022 році, стала невіддільною частиною нашої культури.

Щокварталу кросфункціональна комісія визначає індивідуальні та командні досягнення, які надихають інших. А наприкінці року відбувається **церемонія «Премія року»** — нагорода за внесок у розвиток банку, клієнтський досвід, інновації та цінності.

У 2024 році понад **2000 працівників** отримали премії за особливі досягнення.

У 2024 році ми приділили особливу увагу **підтримці молоді, яка лише розпочинає свій професійний шлях**. Запроваджена програма стажування охопила напрями аудиту, ІТ, МСБ та управління ризиками — її учасники проходили навчання з банківських продуктів, працювали над бізнес-кейсами, спілкувалися з клієнтами та мали менторську підтримку. З 16 стажистів, які пройшли програму, дев'ятеро продовжили кар'єру у ПриватБанку. Крім того, ми провели онлайн-практику для студентів ВНЗ за напрямками «Банківська справа», «Менеджмент», «Касир-операціоніст» та «Оператор контакт-центру». З понад **3875** зареєстрованих учасників успішно завершили практику **2275** осіб, а **208** з них вже долучилися до команди банку.

Створення можливостей

У команді ПриватБанку, що наприкінці 2024 року налічувала 19 947 працівників, ми продовжуємо створювати середовище, де кожен відчуває себе цінним. 1 780 працівників банку перебувають у відпустці по догляду за дитиною, 887 — мобілізовані до лав Збройних сил України.

Ми залучаємо таланти з усіх регіонів України та підтримуємо різноманітність і рівність можливостей, незалежно від віку, статі чи фізичних можливостей.

- У ПриватБанку працює 13 042 жінки (65,4%) і 6 905 чоловіків (34,6%).
- Частка жінок на керівних посадах складає 73% (керівники 1-го рівня, середня та вища ланка).
- 12,7% працівників — це люди віком понад 50 років.
- 19,1% працівників мають дітей віком до 6 років.
- 4% нашої команди — люди з інвалідністю.
- У 2024 році після мобілізації до роботи повернулись 92 колеги.

Ми впроваджуємо прозорий підхід до оплати праці та забезпечуємо рівні зарплати для жінок і чоловіків.

Піклуючись про довгострокову мотивацію й добробут співробітників, ми інвестуємо в соціальний захист та програми підтримки.

- Кожен працівник має можливість оформити медичне страхування в межах соціального пакета. Банк компенсує 100% вартості цієї програми. У 2024 році було застраховано понад 10 000 працівників.

Благодійна програма «Рука допомоги»

Програма надає можливість отримати фінансову підтримку в розмірі до 50% витрат на лікування працівника чи його/її дітей.

- У 2024 році допомогу отримали 128 працівників на загальну суму 4 млн грн.
- Фонд формується із благодійних внесків працівників та співфінансування банку у такому ж розмірі.

Фонд підтримки постраждалих внаслідок воєнних дій

Передбачає допомогу у випадку:

- поранення, лікування, реабілітації;
- встановлення групи інвалідності внаслідок поранення;
- пошкодження чи знищення житла внаслідок воєнних дій;
- підтримки родин загиблих чи зниклих безвісти працівників.

У 2024 році:

- допомогу отримали 177 працівників на суму 8,2 млн грн.

Матеріальна допомога

Надається у разі хвороби, оперативного втручання, смерті родичів, пошкодження житла або ДТП.

- У 2024 році допомогу отримали 543 працівники на суму 3,6 млн грн.

Програма психологічної підтримки

Ми продовжуємо дбати про психологічне здоров'я наших команд:

- у 2024 році 500 працівників та членів їхніх родин отримали 2 878 індивідуальних психологічних консультацій;
- у вебінарах із психологічної підтримки взяли участь 1 792 працівники, а ще 2 830 переглянули записи через Путівник;
- до Дня ментального здоров'я було проведено традиційний психологічний марафон.





Кодекс поведінки (етики)

Корпоративна культура ПриватБанку заснована на довірі, відповідальності та високих стандартах етичної поведінки. Ми розуміємо, що репутація банку формується щоденними діями кожного працівника, тому всі органи управління та співробітники діють на засадах Кодексу поведінки (етики).

Цей документ є основою нашої корпоративної поведінки та визначає ключові принципи взаємодії як всередині банку, так і з клієнтами, партнерами, акціонером та суспільством. Він спрямований на підтримку етичних стандартів, забезпечення фінансової стабільності та ефективності діяльності банку.



Кодекс визначає основні аспекти:

- цінності та принципи поведінки (етики);
- запобігання незаконній діяльності;
- взаємодію банку з клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами;
- дотримання ділової етики;
- врегулювання конфліктів інтересів;
- збереження майна банку;
- правила щодо подарунків і винагород;
- відповідальність за порушення Кодексу.

Ділова етика

- Керівники банку формують культуру взаємодії, сприяють розвитку почуття відповідальності за спільний результат та створюють команду однодумців, націлених на досягнення стратегічних цілей.
- Взаємоповага є основою нашої корпоративної поведінки. Керівники повинні ставитися до запитів працівників з увагою та повагою, а співробітники – дотримуватися принципів професійної етики.
- Кожен працівник зобов'язаний сприяти створенню здорового робочого середовища, негайно повідомляти про обставини, що ускладнюють роботу, та не допускати дій, які можуть завдати шкоди банку.



Запобігання конфлікту інтересів

ПриватБанк чітко регламентує управління конфліктами інтересів відповідно до Кодексу поведінки (етики), Антикорупційної програми та чинного законодавства.

Конфлікт інтересів – це ситуація, коли особисті інтереси працівника можуть суперечити інтересам банку, впливати на об'єктивність прийняття рішень або призводити до зловживання службовим становищем.

Усі працівники зобов'язані уникати таких ситуацій, а у разі виникнення конфлікту інтересів – своєчасно повідомляти про це лінійного керівника, напрямок **Compliance** та **Антикорупційного уповноваженого**.

З метою запобігання та виявлення потенційних та реальних конфліктів інтересів ми впровадили щорічне декларування. Працівники зобов'язані декларувати:

- наявність обставин, що можуть викликати конфлікт інтересів;
- відносини з клієнтами, постачальниками або діловими партнерами, які можуть впливати на прийняття рішень;
- фінансові або ділові зв'язки, що можуть створювати ризики неупередженості у виконанні службових обов'язків.

Члени наглядової ради та керівники банку повинні уникати конфліктів інтересів та зобов'язані відмовитися від участі у прийнятті рішень, якщо конфлікт не дає змоги діяти виключно в інтересах банку, його вкладників та акціонера.

Протидія проявам неприйнятної поведінки

Особливу увагу Банк приділяє запобіганню та протидії мобінгу (цькуванню). З метою формування безпечного робочого середовища, Управління з питань взаємодії з трудовим колективом провело навчання для керівників банку, директорів МРУ та HR-партнерів. Учасники дізналися, що таке мобінг, як розпізнавати його прояви, чому важливо запобігати йому в колективах і як діяти у разі виникнення подібних ситуацій.

Крім того, Управлінням з навчання було розроблено інтерактивний онлайн-курс «Запобігання та протидія мобінгу», який пройшли понад 1100 керівників різних рівнів.

У Банку також створено окрему електронну адресу – antimobbing@privatbank.ua, на яку співробітники можуть повідомляти про випадки мобінгу, у тому числі анонімно.





Частина IV

СТАЛНИЙ РОЗВИТОК

- Принципи ESG (Environmental, Social, Governance)
- Збереження довкілля
- Благодійність
- Безбар'єрність
- Фінансова інклюзія
- Співпраця зі стейкхолдерами



Олеся Жулинська,

керівниця напряму зі зв'язків із громадськістю та комунікацій

ПриватБанк як фінансовий лідер відіграє важливу роль у суспільстві та, відповідно, завжди пам'ятає про свою соціальну корпоративну відповідальність. Однією з наших цінностей є «Дбаємо про майбутнє», і, втілюючи її, ми розвиваємо доступність та рівні можливості. Йдеться не лише про наші фізичні простори, а й створення культури поваги, взаєморозуміння та відкритість до змін і адаптації, щоб зробити світ навколо більш відкритим і справедливим для кожного.

Іншою вагомою цінністю є «Клієнт у центрі уваги», яка охоплює як внутрішнього, так і зовнішнього клієнта. Ми активно підтримуємо внутрішню готовність колективу враховувати потреби всіх людей без винятку та забезпечувати рівний доступ до фінансових продуктів і послуг.

2024-й став справжньою трансформацією для наших команд: від глибшого усвідомлення потреб

суспільства до активної участі у реалізації Стратегії безбар'єрності Банку. При цьому, ми завжди прагнемо почути думку тих, для кого ці зміни впроваджуються: залучаємо як наших працівників, так і наших клієнтів, зокрема людей з інвалідністю. Лише завдяки силі спільноти наші сервіси та приміщення стають справді доступними й зручними. Так з'явилась і перша у банківському секторі послуга відеоконсультацій українською жестовою мовою, яку надають працівники Банку, освоївши її впродовж минулого року. Від запуску сервісу у вересні 2024 року 12 наших підготовлених експертів надали 660 таких консультацій.

Тішить, що наші зміни помічають самі клієнти, а також – експерти та громадськість. Ми пишаємось відзнакою спільноти «Бізнес без бар'єрів» за впровадження філософії створення середовища без бар'єрів у Банку та спеціальною відзнакою за наш корпоративний маскот «Кардмен». Він став не просто віртуальним персонажем, а важливим носієм культури піклування.

Принципи ESG

ПриватБанк як системно важливий банк України розглядає принципи ESG (Environmental, Social, Governance), що стосуються довкілля, соціальної відповідальності та управління, не лише як відповідальність, а і як основу своєї довгострокової стратегії. Ми інтегруємо екологічні, соціальні та управлінські аспекти у всі бізнес-процеси, підтримуючи сталий розвиток та відповідальне ведення бізнесу.

Для ефективного впровадження ESG-принципів у 2024 році ми затвердили Політику інтеграції екологічних, соціальних та управлінських критеріїв сталого розвитку. Вона визначає ключові напрями, за якими працюватиме банк:

- **Збереження довкілля:** зменшення вуглецевого сліду, оптимізація використання ресурсів, підтримка екологічно чистих проєктів.
- **Соціальна відповідальність:** забезпечення інклюзивності, захист прав працівників, підтримка громад та соціальних ініціатив.
- **Корпоративне управління:** забезпечення прозорості, підзвітності та відповідності найкращим міжнародним стандартам.

Банк впровадив Систему екологічного та соціального управління, що включає:

- аналіз та управління екологічними та соціальними ризиками;
- моніторинг та звітність щодо дотримання ESG-стандартів;
- навчання персоналу щодо екологічної та соціальної відповідальності.

Основні напрями ESG-ініціатив

1. Збереження довкілля

- Скорочення енергоспоживання та впровадження енергоефективних рішень у відділеннях.
- Використання цифрових технологій для мінімізації використання паперу та інших ресурсів.
- Підтримка зеленого фінансування: кредитування бізнесів, що дотримуються екологічних стандартів.
- Запровадження практик із сортування відходів у приміщеннях Головних офісів Банку.

2. Соціальна відповідальність

- Забезпечення безбар'єрного доступу до банківських послуг для всіх категорій клієнтів.
- Програми підтримки працівників, включаючи страхування здоров'я, психологічну допомогу та розвиток кар'єри.
- Співпраця з неурядовими національними та міжнародними фінансовими організаціями для реалізації соціально значущих проєктів.

3. Високі стандарти корпоративного управління

- Дотримання принципів прозорості та підзвітності у взаємодії з державою, партнерами та клієнтами.
- Етична поведінка та заходи з протидії корупції.
- Нагляд та контроль з боку незалежної наглядової ради, що забезпечує стійкість та відповідність діяльності банку міжнародним практикам.



Для впровадження ESG-принципів у банку створена організаційна структура з управління та впровадження ESG та чітко розподілені ролі, функції та відповідальність між різними рівнями управління.

- Наглядова рада: затверджує Політику ESG та здійснює нагляд за її реалізацією.
- Правління: забезпечує врахування ESG-критеріїв у процесі ухвалення стратегічних, тактичних, операційних та інвестиційних рішень банку; здійснює контроль за дотриманням Політики та процедур ESG.
- Відповідальна особа з ESG: здійснює загальну координацію щодо впровадження ESG в банку;
- ESG-координатори: супроводжують питання дотримання стандартів та вимог ESG у своїх функціональних підрозділах.

Збереження довкілля



ПриватБанк послідовно інтегрує екологічні стандарти у свою діяльність, впроваджуючи технологічні рішення для скорочення негативного впливу на довкілля. Ми прагнемо не лише зменшити власне споживання ресурсів, а й залучити клієнтів та партнерів до екологічно відповідального ведення бізнесу.

У 2024 році **документообіг** банку — як внутрішній, так і у роботі з клієнтами — здійснювався **в електронному форматі**. Це дозволяє не лише значно зменшити використання паперу, а й оптимізувати процеси, скоротивши потребу в логістиці, архівації та фізичному зберіганні документів.

- **Внутрішній документообіг:** понад 1,5 млн електронних документів, що зекономили десятки тон паперу.
- **Приват24 для бізнесу:** 300 тис. підприємців та юридичних осіб використовують цифровий документообіг для укладання договорів, ведення звітності та підписання документів, а цифровим підписом користується понад 500 тис. клієнтів.
- **Електронні платежі:** 100% бізнес-транзакцій відбувається онлайн, що дозволяє уникнути друку мільйонів паперових платіжних доручень.
- **PaperLess:** вдосконалена система електронного документообігу банку, що дозволяє обмінюватися документами між усіма учасниками ринку без необхідності використання паперу.

Окрім цифровізації процесів, ми продовжуємо розширювати ініціативи зі скорочення ресурсоспоживання. У 2024 році ПриватБанк:

- **модернізує енергетичну інфраструктуру:** встановлює LED-освітлення, застосовує теплоізоляцію приміщень та оптимізує вентиляційні системи для зменшення енергоспоживання;
- **переводить офіси на екологічні матеріали:** відмовляється від пластику та застосовує безпечні мийні засоби;
- **розширює цифрові банківські продукти:** активно впроваджує цифрові картки.
- **оптимізує використання витратних матеріалів:** скорочує використання термопаперу в терміналах самообслуговування.

У 2024 році ПриватБанк разом із **БФ «О.В.Е.С.»** розпочав масштабний екологічно-благодійний проєкт **«Крила»**, спрямований на скорочення пластикових відходів та підтримку ЗСУ.

- У 240 відділеннях банку у Києві, Дніпрі та Львові клієнти мають можливість **збирати пластикові кришки** від побутових продуктів.
- **За рік зібрано понад 8 528 кг** пластику, який передано на переробні заводи.
- **Отримано 119 000 грн виручених коштів**, які фонд спрямував на **придбання 6 FPV-дронів** для українських захисників.

Завдяки цьому проєкту ми не лише сприяли **зменшенню забруднення довкілля**, а й створили додатковий інструмент підтримки української армії.

ПриватБанк залишається лідером екологічно відповідального банкінгу, підтверджуючи свою відданість принципам сталого розвитку. Ми переконані, що синергія технологій, екологічної свідомості та соціальної відповідальності дозволяє досягати значних змін на краще — як для довкілля, так і для країни.

Благодійність

ПриватБанк залишається активним учасником соціальних ініціатив. У 2024 році ми сфокусували нашу діяльність на **оперативному реагуванні на нагальні потреби українського суспільства** через власні благодійні програми та партнерські ініціативи.

ПриватБанк є надійною платформою для здійснення благодійної діяльності та виділяє власні ресурси, аби українці могли легко і зручно донатити, а благодійні фонди, організації та волонтери — збирати кошти на свої проекти. Благодійна діяльність Банку має три вектори:

- **Фінансова допомога від ПриватБанку** — спрямовується на найактуальніші потреби, насамперед на підтримку ЗСУ, реалізацію спільних з партнерськими благодійними фондами ініціатив та гуманітарні проекти;
- **Благодійний фонд «Допомагати просто!»** — реалізує власні благодійні ініціативи та програми підтримки співробітників.
- **Комунікаційна та сервісна підтримка** — надання платформи для зборів через **Приват24, АТМ, ТСО, каси банку та сайт dobro.privatbank.ua**, а також розвиток культури благодійності через комунікаційні кампанії.

У 2024 році ПриватБанк спрямував **247,2 млн грн** власних коштів на благодійність, підтримавши **Збройні Сили України, гуманітарні ініціативи, соціальні проекти та співробітників банку.**

“ПриватБанк робить все, аби українці могли зручно донатити, а благодійні фонди та волонтери — збирати кошти



Відкриття відділення відновлення слуху в Superhumans Center, Львів 2024 рік. На фото (зліва на право): Олеся Жулинська, Дар'я Герасимчук, Андрій Пишний, Андрій Ставніцер, Ольга Руднева, Людмила Пишна

Негрошова допомога ЗСУ від початку повномасштабного вторгнення

409

одиниць автомобілів

понад

6700

одиниць обладнання та комплектуючих

понад

3200

одиниць комп'ютерної техніки

понад

1200

шин

понад

21 тис.

літрів палива

Основні благодійні ініціативи 2024 року

1. Власна благодійна програма «Допомога шпиталям та медзакладам України»

Програма реалізується благодійним фондом «Допомагати просто!» у співпраці з МОЗ України та іншими фондами-партнерами.

44 млн грн

сума наданої допомоги у 2024 році

46 млн грн

загальна сума збору, з них 23,5 млн грн надав банк

завдяки цим коштам медичне обладнання отримали

32 медзаклади

у 13 регіонах України

Окремо реалізовано проєкт

«Невідкладний донат»

— надано критично важливе обладнання для нейрохірургічних відділень прифронтових лікарень.



2. Партнерські благодійні програми

ПриватБанк підтримує благодійні збори у співпраці з бізнес-партнерами, авторитетними фондами та громадськими організаціями:

Благодійний збір	Внесок Банку	Пожертви клієнтів
Збір для БФ «Повернись живим» на «Школу БПЛА Ятаган»	3 млн грн	30 млн грн
Збір для ГУР	500 000 грн	22 млн грн
Збір з ГО «Свої діти» на освіту дітям, які втратили батьків	1 млн грн	14 млн грн
Збір для Superhumans разом з Mastercard	10 млн грн	5 млн грн
Збір на літній інклюзивний табір для дітей		4 млн грн
Збір на 10 потужних комплексів РЕБ у співпраці з Starlight Media та платформою «Друзі ДШВ»	1 млн грн	3 млн грн
Різдвяний збір на підтримку дитячого спорту у прифронтових територіях (збір з Олександром Педаном)	500 000 грн	300 000 грн

Безбар'єрність

ПриватБанк продовжує системну роботу над створенням безбар'єрного середовища для клієнтів і працівників. Ми переконані, що рівні можливості та доступність банківських послуг є невіддільними складниками стійкого розвитку суспільства. Впроваджуючи власну **Стратегію безбар'єрності**, Банк підтримує ініціативи на всіх рівнях взаємодії – від облаштування фізичного простору до створення інклюзивних цифрових сервісів.

У 2024 році ПриватБанк оновив **Кодекс поведінки (етики)**, додавши розділ щодо дотримання прав людини та принципів безбар'єрності. Також була розроблена та впроваджена **Програма підтримки ветеранів та їхніх родин**, яка охоплює працевлаштування, адаптацію та навчання.

Банк послідовно впроваджує принципи інклюзивності та рівності у всі аспекти своєї діяльності. Протягом року ПриватБанк здійснив перегляд клієнтського шляху, щоб зробити банківські сервіси доступнішими для всіх груп населення. У рамках цієї роботи оновлювалася фізична доступність відділень, покращувалися цифрові сервіси, забезпечувався рівний доступ до фінансових послуг, впроваджувалися програми підтримки психологічного здоров'я працівників, створювалися умови для комфортного працевлаштування ветеранів та людей з інвалідністю.

Важливим досягненням року стала зміна ставлення до безбар'єрності серед працівників банку – до цієї трансформації активно долучалися всі: від керівництва до спеціалістів з обслуговування клієнтів. Члени правління записали відеозвернення, у яких розповіли про стратегічне значення безбар'єрності, а для керівників було організовано воркшоп **«Жити без бар'єрів»**. Протягом року реалізовувалася внутрішня інформаційна кампанія про відділення підвищеної доступності, яка завершилася **«Місяцем безбар'єрності»**. Це була насичена інформаційна кампанія, що знайомила працівників із проєктами банку в цій сфері, навчала правил коректної взаємодії з людьми з інвалідністю та включала серію імерсивних заходів у співпраці з експертами БО МБФ «Фундація друзів України». Відзначаючи системну роботу ПриватБанку в напрямі безбар'єрності, банк отримав **відзнаку від спільноти «Бізнес без бар'єрів»**, створеної за ініціативи першої леді Олени Зеленської.





Станом на грудень 2024 року ПриватБанк забезпечив **безперешкодний вхід до 99% своїх відділень** для всіх категорій клієнтів — це підтверджено висновками сертифікованих експертів. Відділення облаштовуються пандусами, поручнями, кнопками виклику співробітника, а також альтернативними засобами входу, такими як підйомачі. У 2024 році було створено дизайн відділень підвищеної доступності за участю експертів і **відкрито вісім таких відділень у різних регіонах країни.**

ПриватБанк є **відповідальним роботодавцем**, який забезпечує рівні умови праці. У банку працюють люди з інвалідністю, що становлять близько **4% від загальної**

кількості співробітників. Банк також продовжує підтримувати ветеранів, створюючи умови для їхньої реінтеграції та професійного розвитку. Одним із найважливіших проєктів у 2024 році стало відкриття **реабілітаційного модуля у м. Обухові** у партнерстві з місцевою владою, VISA, БФ «Mindy» та ГО «Безбар'єрність». Завдяки цьому проєкту ветерани та цивільні особи, які потребують реабілітації, отримали доступ до амбулаторної допомоги, медичної, психологічної та юридичної підтримки.

Розширення цифрової доступності залишалося пріоритетним напрямом розвитку банківських сервісів. У 2024 році **всі рекомендації міжнародного стандарту**

“**12 працівниць контакт-центру вивчили українську жестову мову, і тепер клієнти можуть отримувати консультації українською жестовою мовою в Приват24**”

WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) рівня AA були впроваджені на офіційному вебсайті Банку. Оновлення **Приват24** також враховує рекомендації щодо інформаційної та цифрової доступності. До чеклистів тестувальників включено критерії WCAG, що гарантує постійний контроль відповідності нових цифрових сервісів інклюзивним стандартам.

У 2024 році ПриватБанк також розширив можливості для клієнтів з порушеннями слуху. **12 працівниць контакт-центру вивчили українську жестову мову**, і тепер клієнти можуть отримувати консультації українською жестовою мовою в Приват24. Окрім цього, у відділеннях банку почали з'являтися

інформаційні таблички та мнемосхеми зі шрифтом Брайля, а всі відеоматеріали супроводжуються субтитрами. Ми оновили **Маскот «Кардмен»** у застосунку Приват24 на теми безбар'єрності, який після кожної транзакції у невимушеній і доступній формі нагадує клієнтам про правила коректної поведінки та спілкування, за що отримав спеціальну відзнаку Всеукраїнської програми ментального здоров'я «Ти як?».

Ми переконані, що безбар'єрність — це не просто набір стандартів, а нова норма сучасного суспільства. Ми продовжуватимемо розширювати ініціативи у сфері безбар'єрності, інтегруючи їх у свою щоденну діяльність.

Фінансова інклюзія

Фінансова інклюзія є ключовим напрямом діяльності ПриватБанку, адже рівний доступ до фінансових послуг — це основа економічного зростання та добробуту українців. Як найбільший банк країни, ми прагнемо не лише надавати сучасні та безпечні фінансові сервіси, а й сприяти розвитку фінансової грамотності серед різних груп населення, щоб кожен українець міг упевнено керувати власними коштами та приймати обґрунтовані фінансові рішення.

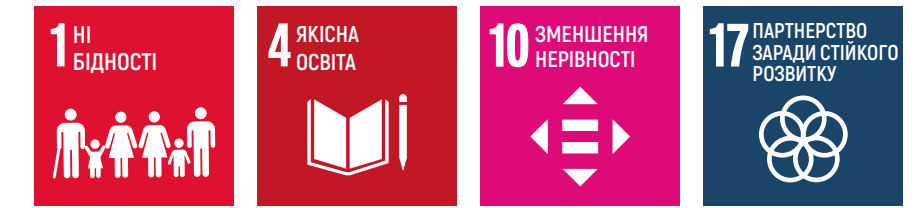
У 2024 році ПриватБанк підтримав низку освітніх ініціатив, спрямованих на підвищення фінансової грамотності. У співпраці з **OLX, Європейською Бізнес Асоціацією (ЕВА) та Mastercard** було запущено **три бізнес-школи** для підприємців та ветеранів: **«Школа експорту», «Бізнес-школу для захисників» та «Школу стартапів»**. Ці програми допомагають підприємцям, ветеранам та стартаперам отримати практичні знання для розвитку власної справи, зменшити ризики та ефективніше використовувати фінансові інструменти.

Протягом року реалізовано **сім проєктів з фінансової грамотності**, які охопили як молодь, так і старших учасників. Жінки-підприємниці пройшли навчання у рамках **лекцій з фінансової грамотності у співпраці з ВОНАХаб та UNFPA, а 429 учасниць** отримали нові знання з фінансового планування та управління бізнесом. Діти та підлітки долучилися до **уроків фінансової грамотності у межах Global Money Week, Тижня заощаджень та Дня банківського працівника**, а загалом понад **300 дітей із 12 регіонів України** взяли участь у цих ініціативах. Для підлітків разом із UNFPA запущено **освітній диджитал-проєкт**, а для людей старшого віку у партнерстві з **БФ «Життєлюб»** проведено

серію **офлайн-лекцій**, які допомогли **76 учасникам** краще орієнтуватися у фінансових послугах.

Важливим напрямом роботи стала підтримка ініціативи **Всеукраїнського тестування з фінансової грамотності**, організованої Національним банком України до 100-річчя Всесвітнього дня заощаджень. Це тестування є унікальним проєктом, який дає змогу українцям оцінити рівень власних фінансових знань та отримати персональні рекомендації для подальшого навчання. ПриватБанк підтримав цей проєкт як частину власної Стратегії безбар'єрності, оскільки підвищення фінансової грамотності сприяє залученню українців до активного соціально-економічного життя.

Газета **«Фінансова мудрість»**, яку ми випустили разом із **Національним банком України та БФ «Життєлюб»**, залишається важливим інструментом підвищення фінансової грамотності людей старшого віку. У 2024 році вийшло **два номери газети**, які охопили **500 тисяч читачів**. Видання допомагає людям старшого віку краще розуміти банківські сервіси, захищати себе від шахрайства та отримувати корисні поради щодо управління коштами.



Співпраця зі стейкхолдерами

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 910 тис. бізнес-клієнтів, яким надаємо надійний безперервний доступ до фінансових послуг (депозитів, кредитів, карток, платежів). Комунікуємо з клієнтами напряду через застосунок Приват24, електронну пошту, соціальні мережі, у понад 1100 відділеннях та через медіа.
ПРАЦІВНИКИ	У банку близько 17 тис. працівників, які отримують грошову винагороду, фінансову та психологічну підтримку, проходять програми навчання. Комунікації здійснюються за допомогою 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 проєкти.
ДЕРЖАВА	Сприяємо реалізації інтересів держави як єдиного акціонера банку, є одним з найбільших платників податків, додатково сплачуємо до бюджету 80% чистого прибутку у вигляді дивідендів. Наглядова рада звітує перед державою в особі Міністерства фінансів України.

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 проєктам 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	У 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.
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.



- Підтримка працівників
- Спеціальні умови для клієнтів-ветеранів
- Програми навчання та реінтеграції

Частина V

Підтримка ветеранів

Підтримка працівників

887 наших працівників були мобілізовані до лав Збройних Сил України, і з них 97 вже повернулися до роботи. Ми віримо, що підтримка наших захисників та їхніх родин – це не просто соціальна відповідальність, а принцип, який визначає культуру ПриватБанку.

У 2023 році ми запровадили внутрішню **Програму підтримки ветеранів та мобілізованих**, яку розробляли разом із першими працівниками-ветеранами, що повернулися до роботи, а також за участі експертних організацій. Ця програма постійно переглядається та вдосконалюється, адаптуючись до нових потреб наших колег.

У 2024 році ПриватБанк **розширює** програму, додаючи нові форми підтримки для мобілізованих, демобілізованих працівників та членів їхніх родин.

З 1 жовтня 2024 року впроваджено:

- **Щомісячну допомогу дітям загиблих та зниклих безвісти мобілізованих працівників**, а також дітям цивільних працівників банку, які загинули внаслідок бойових дій в Україні.
- **Збільшено щорічну виплату на подарунки до Різдва Христового.**



З 1 січня 2025 року додається:

- **Одноразова компенсація витрат на відпочинок або оздоровлення для:**
 - Демобілізованих працівників банку, які повернулися зі служби після 24.02.2022.
 - Дітей загиблих та зниклих безвісти мобілізованих працівників.
 - Дітей цивільних працівників банку, які загинули внаслідок бойових дій.
- **Збільшення премії до Дня захисників і захисниць України.**



Окрім нових, продовжують діяти вже впроваджені заходи, що забезпечують комплексну підтримку нашим захисникам та їхнім родинам.

- **Збереження заробітної плати для мобілізованих працівників.**
- **Медичне страхування:**
 - для мобілізованих співробітників;
 - окремий страховий пакет для демобілізованих працівників.
- **Консультації з військовими психологами:**
 - 20 консультацій для ветеранів;
 - 10 консультацій для членів їхніх родин.
- **Кар'єрне консультування** після звільнення зі служби (за запитом).
- **Фінансова допомога у випадках:**
 - поранення, лікування, реабілітації та набуття інвалідності;
 - підтримка сімей загиблих та зниклих безвісти працівників.
- **Юридичні консультації** (спільно з ГО Veteran Hub).
- **Виплати до свят:**
 - Дня захисників та захисниць України;
 - дітям мобілізованих та демобілізованих співробітників до Різдва Христового.

Підтримка демобілізованих працівників та навчання персоналу

Ми отримуємо регулярний зворотний зв'язок від ветеранів та їхніх керівників, що допомагає нам враховувати потреби організації робочого процесу.

Для цього ми проводимо:

- **навчальні програми для керівників, HR та рекрутерів**, які допомагають правильно вибудувати комунікацію та підтримку для працівників-ветеранів у командах;
- **загальнобанківські вебінари з психологічної підтримки** для всього персоналу, адже стрес внаслідок війни зачіпає кожного;
- **спеціалізоване навчання для співробітників відділень та контакт-центру**, які щодня взаємодіють із військовими та ветеранами.

На внутрішній банківській платформі комунікацій створено спеціальну рубрику **«Пам'ятаємо»**, де ми зберігаємо історії загиблих співробітників, які захищали Україну.

Наші ветерани беруть активну участь у житті банку, зокрема у щорічній **церемонії «Премія року»**, де відзначаються найбільші досягнення команд.

У 2024 році ПриватБанк увійшов до **Топ-50 найкращих роботодавців України** у рейтингах:

- **NV та Odgers Berndtson Ukraine** — зокрема за підтримку ветеранів та їхніх родин;
- **Delo.ua** — за стратегію соціальної відповідальності та реінтеграції ветеранів.

Це визнання підтверджує наші зусилля у створенні **інклюзивного робочого середовища**.

“ Ми отримуємо регулярний зворотний зв'язок від ветеранів та їхніх керівників, що допомагає нам враховувати потреби організації робочого процесу



Спеціальні умови для клієнтів-ветеранів

ПриватБанк прагне бути надійним фінансовим партнером для ветеранів війни, мобілізованих та їхніх родин, пропонуючи **спеціальні кредитні програми** з пільговими умовами. Ми розуміємо, що після повернення до мирного життя багато ветеранів прагнуть придбати власне житло, започаткувати або розвинути бізнес, і тому розробляємо рішення, які враховують їхні потреби.

Для ветеранів та членів їхніх родин, які ведуть підприємницьку діяльність або планують розпочати власну справу, ПриватБанк пропонує **вигідні умови фінансування та банківського обслуговування**:

- **кредитування без комісії за видачу кредиту** — зниження початкових витрат на фінансування бізнесу;
- **зменшена процентна ставка за кредитом**, що дозволяє знизити фінансове навантаження на бізнес;
- **безплатне розрахунково-касове обслуговування протягом 12 місяців** для клієнтів, що скористалися визначеними кредитними програмами.

Програми спрямовані на підтримку малого бізнесу, соціального підприємництва та створення нових робочих місць для ветеранів і членів їхніх сімей.

ПриватБанк активно підтримує державну ініціативу **«Оселя»**, яка дозволяє ветеранам війни отримати **пільгові умови для купівлі житла**.

Ця програма реалізується у співпраці з державою та передбачає:

- **знижену відсоткову ставку на іпотеку**, що робить власне житло доступнішим;
- **прозорі умови фінансування** без прихованих комісій;
- **швидкий процес оформлення кредиту** завдяки цифровим рішенням банку.

Програма «Оселя» регламентована **Постановою Кабінету Міністрів України № 856 від 02.08.2022** і доступна для ветеранів війни, які відповідають її критеріям.

ПриватБанк також бере активну участь у розробці державних цифрових ініціатив, серед яких **проект «Дія. Картка»**.

Цей сервіс спрямований на **автоматизацію виплат державної допомоги** за різними соціальними програмами, включно зі спеціальними програмами для ветеранів. «Дія.Картка» є зручним інструментом для швидкого доступу до фінансової підтримки, допомагаючи ветеранам інтегруватися в економічне життя країни.

“Ми пропонуємо ветеранам спеціальні кредитні програми з пільговими умовами”



Програми навчання та реінтеграції

ПриватБанк розширює можливості для ветеранів не лише через фінансові інструменти, а й через партнерські освітні проєкти. Ми активно співпрацюємо з іншими компаніями, державою та громадськими організаціями, щоб підвищувати рівень обізнаності про потреби ветеранів і створювати для них **оптимальні умови для розвитку та інтеграції в цивільне життя.**

Серед останніх ініціатив – підписання **«Принципів бізнесу, дружнього до ветеранів і ветеранок»**, які були розроблені українською медіагрупою **Starlight Media** за підтримки **Veteran Hub** та за сприяння **Міністерства у справах ветеранів.**

Цей проєкт спрямований на:

- посилення підтримки ветеранів та їхніх сімей на рівні бізнесу;
- розширення можливостей працевлаштування та кар'єрного розвитку ветеранів;
- впровадження нових ініціатив з реінтеграції військових у цивільне життя.



“ Ми співпрацюємо з бізнесом, державою та громадськими організаціями, щоб підвищувати обізнаність про потреби ветеранів і створювати умови для їх інтеграції в цивільне життя

Одним із ключових освітніх проєктів 2024 року стала **«Бізнес-школа для захисників»**, започаткована у партнерстві з **Європейською Бізнес Асоціацією, OLX Україна та компанією Mastercard на PrivatBank Business Platform.**

Ця ініціатива допомагає українським військовослужбовцям та ветеранам здобути **знання, інструменти та підтримку**, необхідні для успішного переходу до цивільного життя через підприємництво.

Навчання стартувало **22 жовтня 2024 року** і передбачало:

- **безоплатний онлайн-курс для захисників і захисниць**, а також для членів їхніх родин, які ведуть бізнес у тилу;
- **15 щотижневих вебінарів** з провідними експертами ринку;
- **практичні знання**, які охоплюють весь шлях від ідеї до запуску бізнесу.



ПриватБанк долучився до ключових ініціатив із розширення можливостей для ветеранів та підтримки їхньої реінтеграції:

- **підписання «Хартії з фінансової інклюзії та реінтеграції ветеранів»** за ініціативи **НБУ та ЄБРР;**
- **співпраця з Мінекономіки та Korn Ferry** у розробці **«Посібника з рекомендаціями щодо реінтеграції ветеранів на робочі місця»;**
- **участь у робочих групах Veterans Support** разом із найбільшими компаніями України та представниками банківського сектору;
- **співпраця з Veteran Hub** у створенні **подкасту «Робота в банківській сфері»;**
- **участь у тренінгу від Veteran Hub: «Працевлаштування ветеранів з інвалідністю: пошук оптимальних підходів»;**
- **співпраця з Центром зайнятості ветеранів та людей з інвалідністю (ЦЗВЛ)** – проєкт **«Навігація повернення ветеранів».**

ПРЯМА МОВА ВЕТЕРАНІВ БАНКУ



“

Після поранень і важких періодів лікування ми відчували цю підтримку далі — допомога з реабілітацією дозволяла зосередитися на головному: відновленні здоров'я.

“

Ми дякуємо за Програму та підтримку, яку надає банк. Збереження заробітних плат допомагало в складні часи під час мобілізації.

“

Жодні гроші не повернуть дитині тата. Але завдяки допомозі я відчуваю, що про нас пам'ятають, що смерть чоловіка не забута. Це дає сили вставати щоранку, менше хвилюватись про гроші, більше часу приділяти дітям і бути впевненою, що хоча б частково ми захищені.

“

Допомога при лікуванні та реабілітації давала можливість швидше одужати й зберегти здоров'я. Зв'язок з банком нагадував, що на нас чекають і про нас пам'ятають.

“

Про нас не забули. І ми це відчуваємо. Особливо важливо — що не забули й родини загиблих. Вони теж частина нашої команди.



- Антикорупційна програма
- Антикризове управління та управління ризиками
- Внутрішній контроль

Частина VI

На захисті інтересів клієнта



Антон Разумний,

член правління банку з питань комплаєнсу

Довіра — це фундамент будь-яких фінансових відносин, і ми прагнемо вибудовувати довготривалі, прозорі та надійні партнерські відносини з кожним клієнтом. Комплаєнс — це не просто регуляторна вимога, а ключовий елемент культури Банку, який дозволяє нам забезпечувати фінансову безпеку та стабільність, а також сприяти розвитку чесного і прозорого бізнес-середовища в Україні.

Зараз ми активно впроваджуємо нові технології аналізу даних та машинного навчання, що допомагають нам краще розуміти поведінку клієнтів і вчасно виявляти сумнівні операції. Це критично важливо, адже шахрайство і фінансові злочини змінюються разом із цифровими технологіями. ПриватБанк є лідером цифрової трансформації та одним із ключових драйверів розвитку безпечного онлайн-банкінгу в Україні.

Але фінансова безпека — це спільна відповідальність Банку та клієнтів. Саме тому ми не просто розвиваємо комплаєнс та фінмоніторинг, а культуру фінансової відповідальності загалом. Спонукаємо клієнтів до прозорих транзакцій, беремо участь у просвітницьких кампаніях щодо схем відмивання коштів за допомогою дропів та мулів.

Антикорупційна програма

Антикорупційна діяльність є важливим фактором забезпечення **стійкості та надійності фінансової системи**. Вона сприяє довірі з боку клієнтів, партнерів та суспільства, знижує операційні ризики та забезпечує відповідність діяльності банку міжнародним стандартам.

Антикорупційна програма включає:

- запобігання та мінімізацію корупційних ризиків у внутрішніх процесах;
- контроль за дотриманням норм законодавства та регуляторних вимог;
- прозорість у відносинах із державними органами, контрагентами та клієнтами;
- автоматизований моніторинг операцій для виявлення підозрілих транзакцій.

Текст Антикорупційної програми розміщений у відкритому доступі на [офіційному вебсайті Банку](#) та внутрішніх інформаційних ресурсах.



“ПриватБанк керується принципом «нульової толерантності» до корупції та запроваджує комплекс заходів щодо запобігання, виявлення та протидії корупційним ризикам

Результати роботи у 2024 році:

проведено
15 120 антикорупційних перевірок ділових партнерів;

опрацьовано
407 повідомлень про можливий конфлікт інтересів серед працівників;

проведено
2 953 перевірки кандидатів на посади пов'язані з підвищеними корупційними ризиками;

розглянуто
16 повідомлень про можливі корупційні правопорушення.

Внутрішні перевірки підтвердили **низький рівень корупційних ризиків** у більшості сфер діяльності банку. Ми постійно вдосконалюємо антикорупційні процеси та підвищуємо обізнаність співробітників через регулярні навчальні програми.

Антикризове управління та управління ризиками

Система управління ризиками ПриватБанку забезпечує своєчасне **виявлення, оцінку, контроль та мінімізацію ризиків**, що можуть впливати на стійкість фінансової установи.

Система управління ризиками включає:

- **Наглядову раду та її Комітет з питань ризиків**, що здійснюють стратегічний контроль;
- **Правління Банку та комітети** (Кредитний комітет, Комітет з управління активами та пасивами, Комітет з управління непрацюючими активами, Комітет з управління операційними ризиками та інформаційної безпеки);
- **блок підрозділів з управління ризиками, підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс), внутрішній аудит**;
- **Департамент ринків капіталу та Департамент аналізу активів і зобов'язань**;
- **бізнес-підрозділи, що приймають ризики та реалізують стратегії їхньої мінімізації**.

Ця структура дозволяє банку **швидко адаптуватися до змін зовнішнього середовища** та забезпечувати стабільність у кризових умовах.

ОСНОВНІ РИЗИКИ, ЯКИМ ПРОТИДІЄМО

1. Кредитний ризик

Кредитний ризик — це ймовірність виникнення збитків через **невиконання позичальником своїх зобов'язань**. У 2024 році Банк реалізував такі заходи:

- **сегментація позичальників за рівнем ризику та оцінка фінансової стійкості**;
- **посилення співпраця з ЄБРР та КМУ** в частині розподілу кредитного ризику;
- **подальші заходи зі здійснення реструктуризації кредитної заборгованості** для позичальників, які зазнали впливу війни;
- **посилено контроль за регулярним моніторингом заставного майна та його переоцінкою**.

2. Ринковий ризик

Ринковий ризик пов'язаний із коливанням валютних курсів, процентних ставок та вартості активів. Основні заходи управління:

- дотримання **нормативів НБУ щодо обсягу відкритої валютної позиції**;
- контроль ризик-апетиту та внутрішніх лімітів ринкового ризику та процентного ризику банківської книги.

3. Ризик ліквідності

ПриватБанк підтримує **високу ліквідність** для забезпечення виконання зобов'язань перед клієнтами:

- контроль за нормативами НБУ: **LCR (коефіцієнт покриття ліквідності) та NSFR (коефіцієнт достатності стабільного фінансування)**;
- контроль ризик-апетиту та внутрішніх лімітів ризику ліквідності;
- виконання **Плану відновлення діяльності банку** у разі кризових ситуацій.



4. Ризик адекватності капіталу

Ризик адекватності капіталу — це **ризик того, що капітал банку виявиться недостатнім для покриття ризиків, ефективного функціонування або досягнення стратегічних цілей банку.**

Для контролю та управління ризиком адекватності капіталу Банк має наступні інструменти:

- **щоквартальне стрес-тестування, одним з результатів якого є прогноз достатності капіталу;**
- **процес ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process), який входить до переліку найкращих світових практик з управління капіталом;**
- **планування підтримання достатності капіталу, при якому Банк визначає майбутні дії, покликані забезпечити достатність капіталу та не допустити виникнення його дефіциту;**
- **планування відновлення діяльності (у т.ч. й капіталу), Банк заздалегідь розробляє заходи, які можуть стати необхідними у разі виникнення дефіциту капіталу.**

5. Операційний ризик

Операційний ризик виникає внаслідок недоліків або помилок в організації внутрішніх процесів, навмисних або ненавмисних дій працівників банку або інших осіб, збоїв у роботі систем Банку або внаслідок впливу зовнішніх факторів. Основні заходи протидії:

- **контроль для запобігання внутрішньому та зовнішньому шахрайству, яке може завдати фінансової шкоди клієнтам, автоматизовані системи виявлення ризикових операцій;**
- управління ризиками інформаційної безпеки та кіберризиками, система протидії кіберзлочинності щодо банку та клієнтів;
- управління безперервною діяльністю та операційною стійкістю для забезпечення безперебійності надання послуг;
- забезпечення захисту персональних даних від несанкціонованого доступу, втрати або розголошення;
- мінімізація ризиків помилок при проведенні фінансових операцій клієнтів;
- **оцінка ризиків при впровадженні нових продуктів.**

6. Екологічний та соціальний ризик

Екологічний та соціальний ризик — це ризик виникнення збитків, додаткових втрат, недоотримання запланованих доходів, втрати репутації **внаслідок негативного фінансового впливу від поточних або майбутніх екологічних і соціальних факторів** на контрагентів та їхні активи.

У 2024 році Банк отримав підтвердження відповідності системи екологічного та соціального управління вимогам Світового Банку та Фонду Розвитку Підприємництва. Банк активно впроваджує оцінку екологічних та соціальних ризиків під час розгляду заявок на фінансування від бізнес-клієнтів. Затверджена Політика управління екологічними та соціальними ризиками, що визначає підходи банку до оцінки та мінімізації відповідних ризиків у своїй діяльності. Банк також оприлюднив відповідні вимоги до позичальників, з якими можна ознайомитись за посиланням: <https://privatbank.ua/handbook/esrm>.



Внутрішній контроль

ПриватБанк реалізує **трирівневу систему внутрішнього контролю**, яка забезпечує ефективну ідентифікацію ризиків:

- **перша лінія захисту** – бізнес-підрозділи, що реалізують контрольні процедури та приймають ризики;
- **друга лінія захисту** – департаменти управління ризиками та комплаєнсу, що забезпечують додатковий контроль;
- **третя лінія захисту** – внутрішній аудит, який здійснює незалежні перевірки ефективності контролю.

Фінансовий моніторинг

Банк приділяє особливу увагу **фінансовому моніторингу**, який включає:

- ідентифікацію клієнтів відповідно до принципу «Знай свого клієнта» (Know Your Customer, KYC);
- запобігання відмиванню коштів та фінансуванню тероризму (Anti-Money Laundering, AML);
- перевірку операцій клієнтів на предмет відповідності регуляторним вимогам;
- автоматизований моніторинг транзакцій.



“ПриватБанк продовжує вдосконалювати механізми внутрішнього контролю, фінансового моніторингу та управління ризиками, гарантуючи стабільність, прозорість і безпеку фінансових операцій”





Частина VII

Боротьба за справедливість



Солвіта Деглава,

членкиня правління з питань реструктуризації та проблемних активів

Ми продовжуємо боротьбу за справедливість у судах України та за кордоном, щоб відшкодувати збитки, завдані ПриватБанку до його націоналізації. Наполегливість і віра у верховенство права дають результати. 2024 рік став переломним — остаточні рішення у низці важливих судових справ в Україні підтвердили, що правомірність націоналізації ПриватБанку більше не підлягає сумніву.

Ще одним значним досягненням у 2024 році стали результати роботи з непрацюючими кредитами — нам вдалося зберегти їхній рівень під контролем навіть в умовах воєнного часу, що підтверджується одним із найнижчих показників NPL у банківському секторі України станом на кінець року. Наша мета — поєднувати прийняття рішень на основі даних з дотриманням довгострокового підходу до роботи з клієнтами: ми не лише дбаємо про якість активів, а й зберігаємо

партнерські стосунки, навіть у такі складні для країни й людей часи.

Після націоналізації у грудні 2016 року ПриватБанк вів юридичні суперечки з колишніми власниками, які намагалися оскаржити це рішення. У 2024 році ці спроби були остаточно припинені в межах української юрисдикції, що стало важливим кроком для захисту інтересів і Банку, і держави.

У листопаді 2024 року Верховний Суд виніс остаточне рішення у справі, за позовом колишніх акціонерів Банку — Ігоря Коломойського та компанії Triantal. Суд підтвердив, що колишні власники не можуть повернути акції ПриватБанку, і остаточно закрив провадження.

Попри те, що в Україні остаточні рішення судів ухвалено на користь ПриватБанку, судові процеси з колишніми власниками тривають у закордонних юрисдикціях. Якщо в США, Ізраїлі та на Кіпрі ці процеси ще перебувають на попередньому етапі, то рішення у справі, що розглядається у Великій Британії, вже очікується найближчим часом.

Управління заборгованістю та захист інтересів держави

Навіть в умовах воєнного стану ПриватБанк підтримує високу якість кредитного портфеля та забезпечує високу ефективність врегулювання проблемних активів, залишаючись відповідальним кредитором і надійним партнером для всіх своїх клієнтів та держави.



Станом на 31 грудня 2024 року рівень непрацюючих активів (NPL) у кредитному портфелі, не пов'язаному з колишніми керівниками та власниками, становив **лише 4,9%**. Це найнижчий показник серед державних банків та один із найкращих у банківській системі України.

Протягом року **було стягнуто 6,7 млрд грн простроченої заборгованості** на всіх етапах стягнення і всіх сегментах проблемного портфелю.

Підтримка позичальників у складні часи

Банк продовжує підтримувати клієнтів, які мають фінансові труднощі. Ми проактивно слідкуємо за фінансовим станом клієнтів та при виявленні ознак погіршення пропонуємо індивідуальні рішення.

У 2024 році ПриватБанк реструктуризував **понад 2 мільярди гривень боргу для понад 50 тисяч позичальників**.

До того ж, щоб цей процес був зручним та швидким, **99% реструктуризацій** здійснюється за допомогою **автоматизованих рішень** та через мобільний застосунок **Приват24**. Клієнтам не потрібно відвідувати відділення чи телефонувати до Банку, адже Банк сам пропонує підтримку ефективно, своєчасно та неупереджено.

При цьому Банк застосовує **особливо вигідні умови для військовослужбовців та осіб, які постраждали внаслідок військових дій**.

Відшкодування через судові дії та позасудові рішення

Коли добровільного врегулювання досягти неможливо, ПриватБанк активно застосовує правові інструменти та позасудові рішення для захисту інтересів банку. У 2024 році:

- **20 тисяч позовів** про стягнення боргів було подано через **Електронний суд**, що дозволило зекономити майже **10 млн грн** на судовому зборі;
- **більше 22 тисяч судових рішень** було ухвалено, з яких 90% – на користь Банку;
- **79 тисяч прострочених проблемних кредитів** було продано через відкриті та публічні аукціони.

Напрямок з врегулювання спорів ПриватБанку вдруге поспіль визнано **найкращим юридичним підрозділом серед українських банків** за версією видання Юридика практика.

Це свідчить про системну та ефективну роботу з врегулювання заборгованості, яку виконують працівники задля **захисту фінансового становища та інтересів Банку**, а також його **стабільності**.





ПриватБанк

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