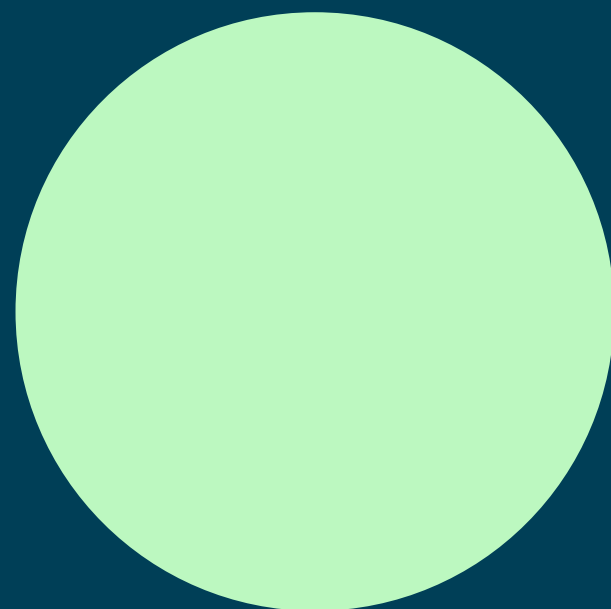


Річний звіт 2025

СЕРВІС ІЗ ЛЮДСЬКИМ ОБЛИЧЧЯМ:

ПОЄДНУЮЧИ ІНОВАЦІЇ
ТА ЕМПАТІЮ



1 Вступ

- 4 Вступне слово голови правління
- 6 Вступне слово голови наглядової ради
- 7 Вступне слово заступника Міністра фінансів України
- 9 Стратегія банку
- 12 Бізнес-середовище
- 13 Співпраця з МФО

2 Бізнес-результати

- 15 Ключові результати діяльності
- 20 Наші клієнти
- 21 Інновації та ШІ
- 24 Результати роздрібного банкінгу
- 26 Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура
- 28 Результати бізнес-банкінгу
- 31 Операційна стійкість
- 33 Кібербезпека

3 Люди

- 35 Цінності і культура
- 37 Навчаємося і розвиваємося разом
- 39 Створення можливостей
- 41 Кодекс поведінки (етики)

4 Сталий розвиток

- 43 Принципи ESG
- 47 Безбар'єрність
- 50 Благодійність та підтримка громад
- 53 Розвиток фінансової грамотності

5 Підтримка ветеранів

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

6 На захисті інтересів клієнтів

- 59 Корпоративне управління
- 62 Управління ризиками
- 66 Внутрішній контроль та фінмоніторинг
- 68 Антикорупційна програма

7 Боротьба за справедливість

- 71 Управління заборгованістю та захист інтересів держави

Додаток

- 74 Співпраця зі стейкхолдерами
- 76 Нагороди та відзнаки

ВСТУП

Вступне слово голови правління ПриватБанку

Мікаеля Бьоркнерта

Коли на початку 2025 року я приїхав в Україну, щоб очолити ПриватБанк, мені здавалося, що я розумію, що означає працювати в країні, яка живе в умовах війни. Проте реальність виявилася складнішою. Україна — це країна, яка щодня демонструє силу, витримку та здатність рухатися вперед навіть за найбільш несприятливих обставин.

2025 рік став ще одним випробуванням для фінансової системи та всієї країни. Посилення атак на енергетичну інфраструктуру, нестабільність енергопостачання, кіберзагрози, запити суспільства — усе це стало нашою повсякденністю. Але саме в таких умовах чітко проявляється основна

роль банку: бути опорою економічної та соціальної стійкості країни.

ПриватБанк — це частина критичної інфраструктури України. У 2025 році ми вкотре довели, що справляємося з завданням забезпечувати безперервність фінансових сервісів для мільйонів людей і бізнесів, навіть у найскладніші моменти. Протягом року банк зберіг прибутковість і продовжив зміцнювати фундамент свого розвитку. Прибуток до оподаткування досяг історичного максимуму — 88 млрд грн, а чистий прибуток склав 29 млрд грн. Близько 59 млрд грн податку на прибуток спрямовано до державного бюджету, що робить ПриватБанк найбільшим платником податків серед банків.

“

Саме у важких умовах проявляється основна роль банку: бути опорою економічної та соціальної стійкості країни





У 2025 році кошти фізичних осіб перевищили 500 млрд грн, а загальний обсяг залучених ресурсів досяг 732 млрд грн. Саме ця довіра наших клієнтів дозволяє нам масштабувати кредитування та підтримувати економіку. Кредитний портфель (нетто) банку зріс у 1,7 рази і досяг 156 млрд грн, а кредитний портфель великого бізнесу збільшився в чотири рази, що дозволило посилити фінансування критично важливих галузей. Зокрема ми активно фінансували енергоефективні рішення та сприяли енергетичній стійкості країни.

На тлі потужних фінансових результатів ми зробили важливий крок для очищення балансу і зменшення частки непрацюючих активів. У відповідності до міжнародних стандартів фінансової звітності банк припинив визнання активів, пов'язаних із колишніми власниками.

Втім, цифри — це лише частина нашої історії. Тема цього звіту — **«Сервіс з людським обличчям: поєднуючи інновації та емпатію»** — відображає головний вектор розвитку ПриватБанку сьогодні.

Інноваційність завжди була в ДНК ПриватБанку. Ми продовжили

інноваційний розвиток та впровадили рішення, які змінили користувацький досвід: можливість купувати й продавати ОВДП у Приват24, нові ШІ-сервіси, цифрові рішення для бізнесу та миттєву розстрочку для ФОП.

Проте технології мають справжню цінність лише тоді, коли вони служать людям. Саме тому для нас важливо поєднувати цифрову ефективність із людяністю, доступністю та турботою про клієнтів. Упродовж року ми посилити нашу соціальну місію. Банк інвестував понад 246 млн грн у благодійні та соціальні ініціативи, модернізував 50 відділень відповідно до підвищених стандартів доступності, впровадив сурдопереклад у всіх відділеннях та підвищив інклюзивність у застосунку Приват24. Наші зусилля отримали визнання Euromoney, Глобального договору ООН та українських рейтингів — за інклюзивність, інноваційність та масштабний суспільний вплив.

Я щиро вдячний команді ПриватБанку за професіоналізм, відданість та щоденну роботу, яка робить ці результати можливими. Також дякую нашим клієнтам, партнерам і міжнародним інституціям за довіру та підтримку.

Вступне слово голови наглядової ради

Нільса Мелнгайліса

2025 рік підтвердив, що ефективне корпоративне управління та довгострокове бачення розвитку є ключовими чинниками стійкості ПриватБанку в умовах війни. Наглядова рада забезпечувала належний контроль за діяльністю банку, стратегічний розвиток та відповідність високим міжнародним стандартам управління, що дозволило зберегти лідерство, надійність і вагомий вплив на економіку країни.

За результатами року прибуток до оподаткування склав 88 млрд грн, продемонструвавши стабільне зростання та ефективність бізнес-моделі банку. Основна частина цього результату спрямована на сплату податку на прибуток і дивідендів, забезпечуючи вагомий внесок у фінансову стійкість держави. ПриватБанк залишається найбільшим платником податків серед банків країни та одним із ключових наповнювачів державного бюджету.

Знаковим досягненням 2025 року стала перемога у британському судовому процесі проти колишніх власників банку.

Високий суд Лондона визнав їх винними у масштабному шахрайстві — незаконному привласненні майже 2 млрд дол. США коштів банку, визначивши загальну суму до стягнення понад 3 млрд дол. США, включаючи відсотки та судові витрати. Саме ця перемога створила передумови для прийняття рішення відповідно до МСФЗ 9 щодо припинення визнання пов'язаних активів, що дозволило знизити частку непрацюючих активів.

Наглядова рада приділяла значну увагу ефективності системи внутрішнього контролю. Важливим підтвердженням її зрілості стало те, що внутрішній аудит ПриватБанку у 2025 році отримав найвищу міжнародну оцінку від Глобального інституту внутрішніх аудиторів. Ця оцінка підтверджує, що функція внутрішнього аудиту, яка підпорядковується Наглядовій раді, повністю відповідає міжнародним стандартам та ефективно виконує свою роль незалежного контролера, забезпечуючи прозорість, захист активів і надійність системи управління ризиками.



Наглядова рада зосередила увагу на стратегічних напрямках, визначальних для майбутнього банку: зміцненні операційної стійкості, цифровій трансформації, розвитку продуктів, підтримці бізнесу та посиленні міжнародної взаємодії.

Міжнародна співпраця вийшла на новий рівень. У 2025 році банк уклав найбільшу на українському ринку угоду про розподіл ризиків з ЄБРР та розпочав співпрацю з IFC, Європейським інвестиційним банком та іншими міжнародними фінансовими інституціями. Завдяки цим партнерствам український бізнес

отримав доступ до фінансування на суму понад 625 млн євро, що стало свідченням високої міжнародної довіри до банку та економіки України.

Завдяки узгодженій роботі Наглядової ради, Правління та багатотисячної команди банк увійшов у 2026 рік сильнішим, ніж будь-коли. ПриватБанк продовжує відігравати системну роль у стабільності фінансової системи країни, залишаючись лідером ринку, надійним партнером держави та фінансовою опорою для мільйонів українців.

Вступне слово заступника Міністра фінансів України з питань європейської інтеграції

Юрія Драганчука

Четвертий рік повномасштабної війни став черговим випробуванням для фінансової системи України. У цих умовах ПриватБанк продовжив демонструвати стійкість та ефективність.

У 2025 році банк зберіг лідерські позиції на фінансовому ринку та забезпечив вагомий внесок у стабільність державних фінансів. Значна частина отриманого прибутку у 88 млрд грн була спрямована до державного бюджету у вигляді податків і дивідендів, що є важливим ресурсом для підтримки економіки та обороноздатності країни.

Важливо, що в умовах війни ПриватБанк не лише підтримує стабільність фінансової системи, але й активно розвиває кредитування економіки. Банк нарощує фінансування малого та середнього бізнесу, підтримує підприємства критичних галузей, а також розширює співпрацю з міжнародними фінансовими організаціями, що дозволяє залучати додаткові ресурси для розвитку українського бізнесу та суспільства.

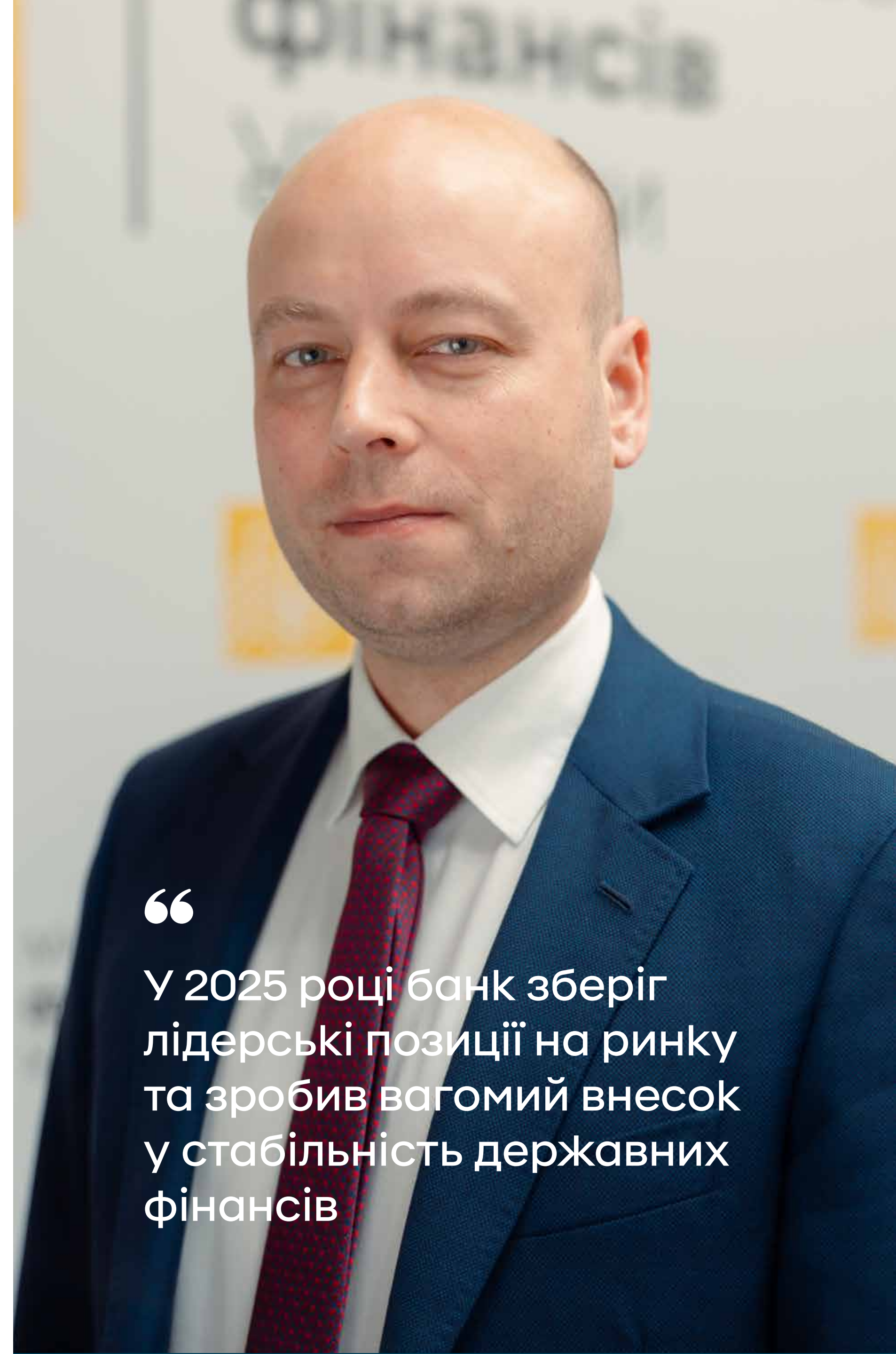
Окремої уваги заслуговує роль банку у впровадженні сучасних фінансових технологій та підвищенні доступності

фінансових послуг для мільйонів українців. Це особливо важливо в складних умовах, коли фінансова інфраструктура має залишатися надійною та безперебійною.

Фінансовий сектор України сьогодні демонструє здатність не лише адаптуватися до обставин, а й розвиватися, готуючись до майбутньої інтеграції України до європейського економічного простору.

“

У 2025 році банк зберіг лідерські позиції на ринку та зробив вагомий внесок у стабільність державних фінансів



“
Основою цих
досягнень є висока
ефективність
управління капіталом
та ліквідністю

Лариса Чернишова
заступниця голови
правління банку
з питань фінансів



У 2025 році ПриватБанк вкотре продемонстрував фундаментальну стійкість своєї фінансової моделі та здатність до динамічного зростання, зміцнивши беззаперечне лідерство за масштабом бізнесу, клієнтською базою та фінансовими результатами.

Основою цих досягнень є висока ефективність управління капіталом та ліквідністю. Надзвичайна стійкість балансу дозволяє банку бути незмінним лідером стабільності на фінансовому ринку, зберігати найвищий рівень довіри клієнтів і партнерів, а також активно масштабувати кредитування в роздрібному сегменті, секторах МСБ та корпоративного бізнесу.

Визначальним фактором успіху залишається виняткова ефективність

бізнес-моделі. ПриватБанк утримує один із найкращих у фінансовому секторі показників співвідношення доходів до витрат, що гарантує високу прибутковість та рентабельність капіталу.

Високі фінансові результати дають змогу банку підтримувати стабільну дивідендну політику та інвестувати в технологічне майбутнє, а активна співпраця з міжнародними фінансовими організаціями значно розширює можливості для кредитування реального сектору економіки.

Ми й надалі зосереджені на балансі між зростанням, ризиком та ефективністю, що дозволяє ПриватБанку не просто зберігати лідерство, а виступати ключовою опорою для відновлення та зростання економіки України.

Стратегія банку

Стратегічні пріоритети ПриватБанку визначаються Основними напрямами діяльності банків державного сектору на період дії воєнного стану та післявоєнного відновлення економіки. Це передбачає фінансову підтримку пріоритетних галузей економіки та підприємств критичної інфраструктури, забезпечення доступності банківських послуг, розвиток систем фізичної та кібербезпеки, безперервність банківських сервісів і ефективне управління ризиками.

У 2025 році ми продовжували реалізовувати стратегічні ініціативи, спрямовані на зміцнення ринкових позицій у роздрібному та бізнес-сегментах. Особливу увагу ми приділили розвитку нашого портфеля корпоративного бізнесу. Водночас підтримували державні програми, модернізували мережу

відділень і платіжну інфраструктуру та оптимізували внутрішні процеси.

Як державний банк, ми зосереджуємося на підтримці фінансової стабільності України, сталому функціонуванні банківського сектору та фінансуванні пріоритетних галузей економіки. Результатом цієї роботи є стабільна прибутковість, сплата податків і виплата дивідендів нашому акціонеру — державі.

У центрі нашої стратегії — клієнт і його потреби. Ми розвиваємо цифрову доступність банківських сервісів, розширюємо використання інструментів штучного інтелекту та забезпечуємо доступ до фінансових продуктів, інформації і освіти для всіх категорій населення. Паралельно модернізуємо мережу відділень, створюючи безбар'єрні та зручні простори для клієнтів.



“

У центрі стратегії — клієнт і його потреби. Ми розвиваємо цифрову доступність та модернізуємо відділення

Пріоритетні стратегічні напрями діяльності банку:

- Розвиток роздрібного бізнесу та МСП.**
 Малий і середній бізнес разом із роздрібним сегментом залишаються ключовими напрямками діяльності, що потребує розвитку відповідних операційних, продуктових та інфраструктурних рішень.
- Корпоративний банкінг та підтримка економіки.**
 Банк забезпечує фінансову підтримку економіки для задоволення потреб воєнного часу та майбутнього відновлення країни. Банк активно зміцнює свої позиції в корпоративному сегменті. У 2025 році корпоративний портфель зріс в 1,7 рази, що зміцнило фінансування критично важливих секторів економіки.
- Стійка бізнес-модель.**
 Підтримання фінансової стійкості та стабільної прибутковості залишається одним із ключових пріоритетів.
- Інновації та технологічний розвиток.**
 Ми поєднуємо передові технології з нашим бізнес-досвідом, розвиваючи цифрові сервіси та автоматизацію процесів.
- Підготовка до приватизації**
 Відповідно до Стратегії фінансового сектору, Банк продовжує готуватися до приватизації, хоча точні терміни ще не визначені. Ми зосереджуємося на зміцненні ринкових позицій та підвищенні інвестиційної привабливості.

ЯК МИ СТВОРЮЄМО ЦІННІСТЬ



“

У 2025 році ПриватБанк вкотре продемонстрував стійкість своєї фінансової моделі та здатність до динамічного зростання, зміцнивши лідерство за масштабом бізнесу та фінансовими результатами

Лариса Чернишова,
заступниця голови правління
ПриватБанку з питань фінансів

Бізнес-середовище

У 2025 році економіка України продовжувала адаптуватися до викликів четвертого року повномасштабної війни. Попри високі безпекові ризики, макроекономічна стабільність зберігалася, а економіка демонструвала помірне зростання.

Основні макроекономічні тенденції

- За попередніми оцінками, **реальний ВВП у 2025 році зріс на 1,8%**, а у IV кварталі – на **3% р/р**.
- Економічне зростання підтримували **бюджетні видатки**, зокрема на оборону, **інвестиції у відновлення критичної інфраструктури та споживчий попит**.
- Приватне споживання підтримувалося **зростанням заробітних плат через дефіцит робочої сили** та значними **соціальними видатками**.
- Важливим чинником макрофінансової стабільності залишалася **міжнародна фінансова допомога**, обсяг якої у 2025 році становив **52,4 млрд дол. США**.
- У грудні 2025 року **ЄС ухвалив рішення про надання Україні позики на 2026–2027 роки на суму 90 млрд євро**, що зменшило ризики для макрофінансової стабільності у середньостроковій перспективі.

Монетарна політика та фінансові ринки

- У березні 2025 року **НБУ підвищив облікову ставку до 15,5%** та утримував її на цьому рівні протягом року.
- Регулятор продовжував застосовувати **режим керованої гнучкості обмінного курсу**, спрямований на стримування інфляції та підтримку привабливості гривневих активів.
- Споживча інфляція досягла піку у травні 2025 року та знизилася до **8% р/р у грудні**.
- Базова інфляція також сповільнилася до **8%**, а продовольча – до **10,2% р/р**, зокрема завдяки **вищим врожам**.
- На тлі покращення інфляційної динаміки НБУ у **січні 2026 року розпочав цикл пом'якшення монетарної політики**, знизивши облікову ставку до **15%**.

Ситуація на валютному ринку залишалася **контрольованою**.

Чистий продаж валюти НБУ на міжбанківському ринку становив **36,2 млрд дол. США** (34,8 млрд дол. США у 2024 році).

Коливання курсу відбувалися у порівняно **вужькому діапазоні**.

Банківський сектор

- Банківська система залишалася **прибутковою та стійкою**. Чистий прибуток банків у 2025 році становив **126,7 млрд грн**, що на **39,4% більше**, ніж у 2024 році.
- Зростання кредитування підтримував **стійкий приплив коштів до банківської системи**: гривневі кошти бізнесу зросли на **21,9%**, населення – на **18,4%**.
- У 2025 році вперше після початку повномасштабного вторгнення проведено **стрес-тестування банків за несприятливим сценарієм**, результати якого підтвердили **достатній запас капіталу більшості банків для поглинання шоків**.

Банківська система залишається добре капіталізованою: достатність капіталу становить **16,4%**.

Ключовим фактором невизначеності для економіки України залишається **перебіг повномасштабної війни**.

ПриватБанк як найбільший системно важливий банк України відіграє важливу роль у підтримці фінансової стабільності держави. Банк постійно відстежує зміни у зовнішньому середовищі та адаптує свою діяльність до поточних макроекономічних умов.

Співпраця з МФО

Ми суттєво посилили міжнародну співпрацю у 2025 році. Всього впродовж року за рахунок програм міжнародної підтримки **12,1 тис. клієнтів малого та середнього бізнесу отримали кредити на 24,5 млрд грн.**



Угоди року:

- **Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР)** — спільно з ПриватБанком підписали найбільшу на фінансовому ринку України угоду про розподіл ризиків. Завдяки гарантії ЄБРР у розмірі 185 млн євро, український бізнес та домогосподарства отримують доступ до фінансування на загальну суму 625 млн євро.

Програма фокусується на підтримці критично важливих секторів економіки та зміцненні енергонезалежності країни через:

- Інвестиції, в т.ч. в енергетичну безпеку;
- Впровадження «зелених» технологій;
- Поповнення обігового капіталу підприємств.

Окрім підтримки кредитування, угода передбачає безповоротну фінансову допомогу:

- 18 млн євро у вигляді грантів — підтримка інвестиційних проєктів мікро, малого та середнього бізнесу.
- 1,5 млн євро для фізичних осіб — інвестиційне заохочення для приватних домогосподарств, що інвестують у власну енергонезалежність.
- **Міжнародна фінансова корпорація (IFC)** — угода про розподіл ризиків кредитного портфелю на **100 млн доларів** для розширення фінансування мікро, малого та середнього бізнесу, зокрема в **аграрному секторі, переробній промисловості та логістиці**, а також гарантійна лінія **20 млн доларів** у межах Глобальної програми торговельного фінансування IFC для підтримки українських експортерів та імпортерів.

Програма запрацювала в 2026 році — протягом перших трьох тижнів після запуску профінансовано МСБ на суму понад 55 млн грн та подано заявок ще на суму 370 млн грн.

Окремим пріоритетом програми є підтримка жіночого бізнесу. Співпраця з IFC передбачає розширення доступу до фінансування підприємств, що належать жінкам або перебувають під їхнім управлінням. Це допомагає долати бар'єри у розвитку жіночого лідерства в українській економіці, забезпечуючи підприємців необхідним капіталом.

- **Європейський інвестиційний банк та Європейський інвестиційний фонд (ЄІБ / ЄІФ)** — перша угода ПриватБанку з Групою ЄІБ у межах програми **EU4Business Guarantee Facility Ukraine**, що відкриває доступ до портфелю фінансування до **100 млн євро** для малого та середнього бізнесу включно, але не обмежуючись підприємствами, що розташовані в зонах підвищеного ризику, були релоковані або постраждали внаслідок російської агресії, а також новоствореним бізнесом. Програма має універсальний характер і передбачає підтримку практично всіх видів економічної діяльності, що відповідають встановленим критеріям.

Угода дозволяє ПриватБанку послабити або повністю відмовитися від вимог щодо твердого забезпечення (застави), що раніше було головним викликом для отримання кредитів.

Крім того, підприємці можуть скористатися програмою польського банку розвитку BGK для фінансування інвестиційних проєктів у прифронтових регіонах.

БІЗНЕС- РЕЗУЛЬТАТИ

КЛЮЧОВІ РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ

КЛІЄНТИ ТА БІЗНЕС

Активні клієнти

18,18 МЛН фізичних осіб

941 ТИС. бізнес-клієнтів

14 МЛН користувачів Приват24

Кредитування

100,5 млрд ₴ (+26%)

роздрібний кредитний портфель (нетто)

55,9 млрд ₴ (+71%)

кредити бізнес-банкінгу (нетто)

Нові продукти

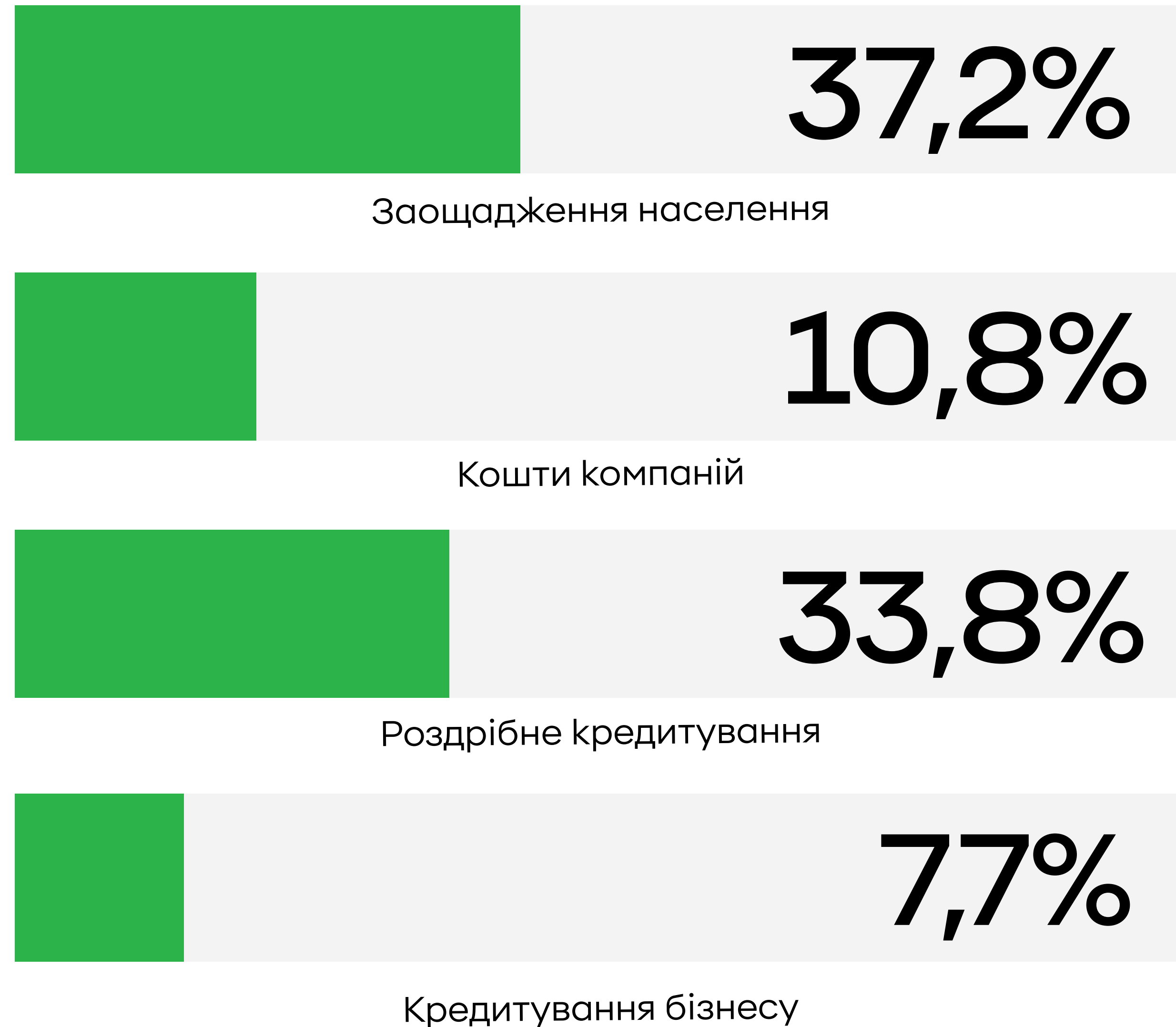
Дія.Картка для отримання виплат за державними програмами

Послуга купівлі-продажу ОВДП у Приват24

AI сервіс створення платежів з фото чи тексту в «Приват24 для бізнесу»

Запровадження можливості для бізнесу відкривати рахунки онлайн на сайті банку

Частка ринку

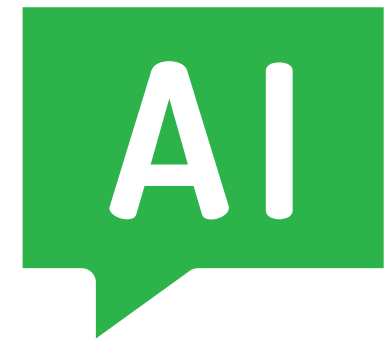


N° 1
емітент карток Visa та Mastercard у Європі, за даними Nilson Report



N° 37
еквайр у світі, за даними Nilson Report

ІННОВАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ



Трансформаційна програма



Переможець міжнародної премії Frontrunner Awards 2025 у номінації «Найкраща програма демократизації Штучного Інтелекту»

735 МЛН

персоналізованих рекомендацій на рік у платформі лояльності «Привіт»

МІЖНАРОДНА СПІВПРАЦЯ

625 МЛН €

до фінансування на таку суму відкрила доступ бізнесу найбільша на фінансовому ринку України угода про розподіл ризиків з ЄБРР

12 тис. клієнтів

малого та середнього бізнесу отримали кредити на **24,5 млрд €** за рахунок програм міжнародної підтримки

СПІВРОБІТНИКИ

17,1 ТИС.

працівників

> 60%

жінок на керівних посадах усіх рівнів

≈ 20%

жінок інкасаторок та інженерок

МЕРЕЖА ТА ІНФРАСТРУКТУРА

1 055
відділень

7 310
банкоматів

10 053
термінали самообслуговування

345 234
POS-терміналів

ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

88 млрд ₴

прибуток до оподаткування

29 млрд ₴

чистий прибуток

59 млрд ₴

податок на прибуток

КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ



246,2 млн ₴

Благодійність

28 млрд ₴

українці довірили сервісу
«Конверти»



Можливість озвучення суми оплати для покупців з порушеннями зору в застосунку «Термінал»



Окрема, цілодобова гаряча лінія для ветеранів, військовослужбовців та людей з інвалідністю



Жестова мова у відділеннях та Приват24

Наші клієнти

ПриватБанк – найбільший банк України, що обслуговує всі категорії громадян: найманих працівників, студентів, пенсіонерів, волонтерів, підприємців, військовослужбовців і ветеранів. Нашими послугами користується переважна більшість дорослого населення країни – **18,18 млн роздрібних клієнтів та 941 тис. активних бізнес-клієнтів**.

Ми безпосередньо впливаємо на фінансовий добробут наших клієнтів, забезпечуючи їм надійний доступ до фінансових послуг – депозитів, кредитів, карток, платежів та інноваційних цифрових сервісів. Сьогодні **14 млн клієнтів активно користуються застосунком Приват24**, що робить його наймасштабнішим цифровим банківським сервісом у країні.

Як лідер роздрібного банкінгу, ми робимо фінансові послуги доступними для всіх – від наймолодших клієнтів до людей старшого віку, незалежно від 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 того, у застосунку Приват24 батьки можуть давати дітям завдання та допомагати формувати навички фінансової відповідальності.

З повагою ми ставимося **до клієнтів старшого віку**, забезпечуючи зручний та персоналізований сервіс у відділеннях та спеціальні освітні програми з фінансової грамотності.

Особливу увагу ми приділяємо **військовослужбовцям, ветеранам та людям з інвалідністю**. Щоб кожен клієнт отримував повагу, підтримку та доступний сервіс, ми переглядаємо процедури обслуговування, впроваджуємо додаткове навчання працівників. Також ми створили **окрему гарячу лінію для військових, ветеранів та людей з інвалідністю**, щоб оперативно реагувати на їхні звернення. Банк активно співпрацює з ветеранськими спільнотами, державними органами та громадськими організаціями, щоб розробляти практичні рішення для покращення сервісу.

Як державний банк, ми продовжуємо працювати навіть у найскладніших умовах війни. У 2025 році ПриватБанк **безкоштовно доставив понад 150 тис. банківських карток клієнтам на прифронтових територіях**.



8 ПІДНА ПРАЦЯ
ТА ЕКОНОМІЧНЕ
ЗРОСТАННЯ



10 ЗМЕНШЕННЯ
НЕРІВНОСТІ



“

14 млн клієнтів активно користуються застосунком Приват24, що робить його наймасштабнішим цифровим банківським сервісом у країні

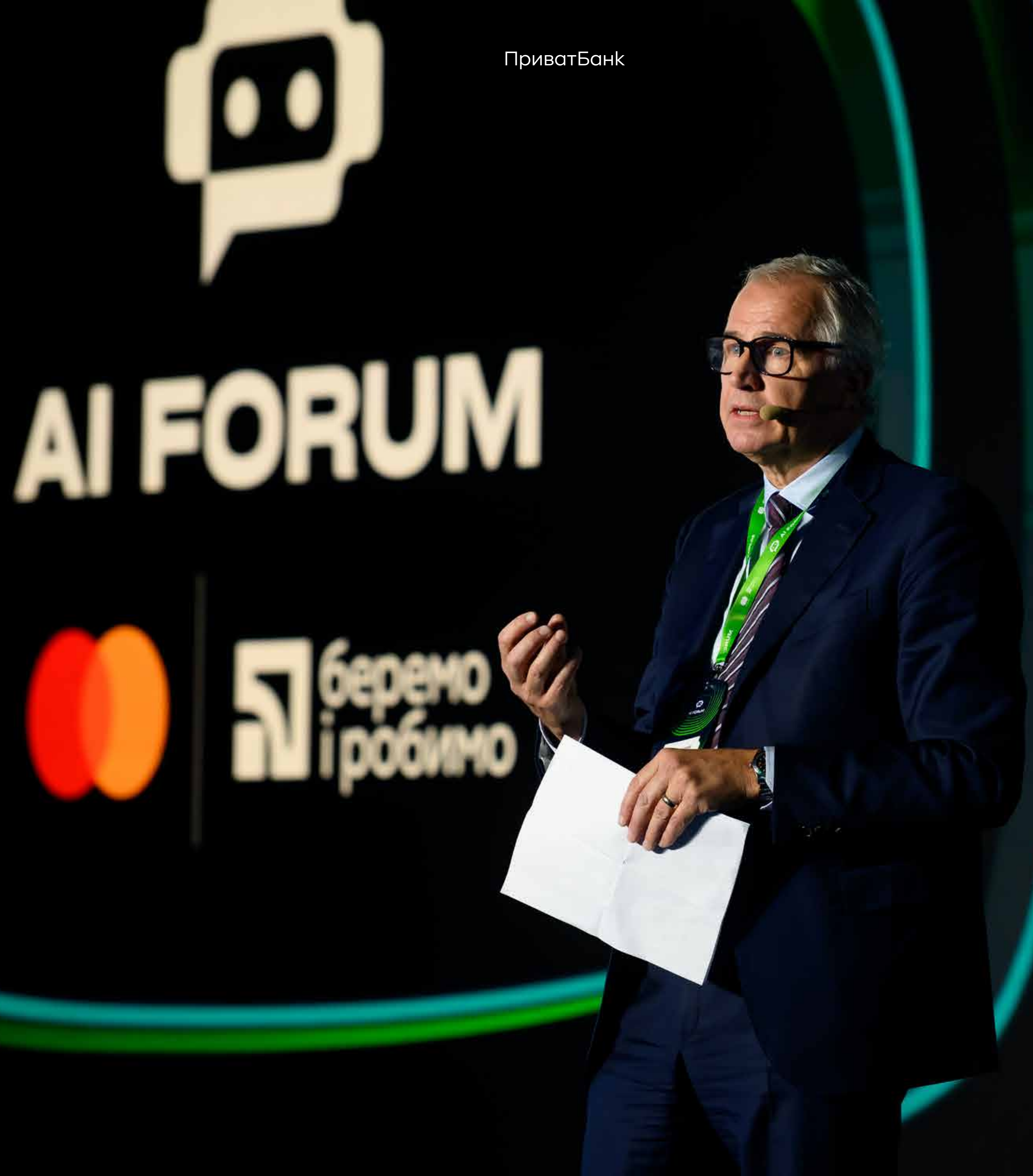
Інновації та ШІ

Інновації залишаються невід'ємною частиною ДНК бренду ПриватБанку. Банк продовжує розвивати технології data science, machine learning та ШІ для модернізації банківських процесів і створення нових сервісів для клієнтів.

Ключовим напрямом розвитку є стратегія тотальної діджиталізації, у якій ШІ відіграє важливу роль у підвищенні якості обслуговування, персоналізації фінансових сервісів та посиленні захисту даних. Центральними елементами цієї стратегії залишаються цифрові екосистеми **Приват24** та **Приват24 для бізнесу**, що забезпечують дистанційний доступ до більшості банківських послуг для фізичних осіб і підприємців.

У 2025 році ПриватБанк розпочав **AI Трансформаційну програму**, спрямовану на масштабне впровадження ШІ в усіх напрямках діяльності банку. У її межах створюється **AI Центр експертизи (AI CoE)** та система **AI Governance**, що забезпечує ефективне й контрольоване впровадження ШІ-рішень відповідно до вимог законодавства.

ПриватБанк залишається одним із найбільш технологічних банків України з найбільшою власною IT-командою на ринку. Сьогодні в IT-команді банку працює близько 2400 технічних спеціалістів, які відповідають за розвиток IT-архітектури, цифрових каналів, CRM-систем та рішень для роботи з даними.



У 2025 році банк продовжив запуск нових цифрових продуктів та сервісів. Серед ключових інновацій:

- **Дія.Картка** — універсальна цифрова мультирахункова картка для отримання виплат за різними державними програмами, яку можна відкрити за кілька кліків у застосунку Приват24.
- **Мобільний банкінг без використання інтернет-трафіку** для клієнтів операторів Vodafone та lifecell, що дозволяє користуватися функціями Приват24 без витрати мобільних мегабайтів.
- **Підключення eSIM у Приват24**, яке дає можливість швидко підключитися до Kyivstar або lifecell без відвідування офісів оператора.
- **Розширення сервісу купівлі залізничних квитків** через платформу ПриватБанку, включно з напрямками провідних залізничних операторів Німеччини, Австрії та Чехії.
- **Цілодобова робота інвестиційного майданчика у вебверсії Приват24** та розширення можливостей купівлі і продажу державних облігацій (ОВДП) у мобільному застосунку.
- **Онлайн-відкриття рахунків для юридичних осіб**, що дозволяє компаніям відкривати рахунок у банку без відвідування відділення.
- **AI-сервіси для бізнесу.** У «Приват24 для бізнесу» запроваджено AI-інструмент створення платежів з фото або тексту, який дозволяє формувати платіжні документи без ручного введення реквізитів. Також розроблено сервіс експрес-аналізу ділової репутації партнерів для оцінки юридичних та репутаційних ризиків.
- **Фінансова екосистема для геймерів.** ПриватБанк разом із Visa та NAVI оголосили про створення першої в Україні екосистеми фінансових продуктів для геймерської спільноти.
- **«Миттєва розстрочка для бізнесу».** Новий фінансовий інструмент для бізнес-клієнтів, що дозволяє швидко оформлювати розстрочку на придбання товарів і послуг.
- **Розширення валютних та ЗЕД-сервісів.** Для юридичних осіб продовжено торгівлю сесію валютних операцій, для ФОП запроваджено майже цілодобовий онлайн-обмін валюти. У «Приват24 для бізнесу» також додано AI-допомогу при формуванні ЗЕД-договорів і сервіс попередньої перевірки контрактів.
- **Розвиток еквайрингових сервісів.** У 2025 році банк продовжив масштабування та вдосконалення платіжної інфраструктури для бізнесу. Зокрема, у партнерстві з мережею Фокстрот банк запустив рішення, що дозволяє приймати безготівкові платежі через смартфон за допомогою додатку "Термінал". Також впроваджено оплату за QR-кодом безпосередньо за столом, забезпечено онлайн-зарахування еквайрингових платежів на рахунок мерчанта та реалізовано єдиний підхід до онбордингу клієнтів.



Частка Android-терміналів у мережі зростає на 16,35% і досягла 52,52%, що сприяє гнучкості та швидшому впровадженню нових функцій. Застосунок «Термінал» отримав 100% покриття користувацької бази Android-версією з SDK (перша інтеграція такого масштабу в Україні), а також підтриманий запуском реферальної програми.

Окрему увагу приділено інклюзивності платіжних рішень — зокрема, реалізовано озвучення суми оплати під час введення даних у терміналі.

Банк також підтвердив відповідність міжнародним стандартам безпеки, оновивши сертифікацію PCI DSS для LiqPay.

“
Ключовим фактором
розвитку роздрібного
банкінгу стає
персоналізація
сервісів

Дмитро Мусієнко
член правління банку
з питань роздрібного
бізнесу



Сьогодні ключовим фактором розвитку роздрібного банкінгу стає персоналізація фінансових сервісів. Завдяки аналізу транзакційної історії, машинному навчанню та ШІ банки можуть формувати більш релевантні пропозиції для різних сегментів клієнтів. Це дозволяє не лише підвищувати якість сервісу, а й пропонувати клієнтам фінансові рішення, що відповідають їхнім реальним потребам.

У ПриватБанку ці підходи активно використовуються у цифрових сервісах, зокрема у програмі лояльності «Привіт». За перший рік роботи до програми долучилося близько шести мільйонів клієнтів, а алгоритми персоналізації постійно вдосконалюються, що дозволяє підвищувати точність

пропозицій і їхню конверсію. Ми переконані, що технології мають допомагати робити банківський сервіс простішим і зрозумілішим для людей.

Водночас персоналізація – це не тільки про цифрові сервіси, а про всі канали обслуговування. ПриватБанк продовжує розвивати мережу відділень по всій країні, трансформуючи їх у більш сучасні та інклюзивні простори. Ми прагнемо, щоб кожен клієнт – незалежно від віку, досвіду чи життєвих обставин – міг отримати зручний сервіс і почуватися комфортно. Саме поєднання інновацій та емпатичного ставлення формує сервіс із людським обличчям, який ми будуємо у ПриватБанку.

Результати роздрібного банкінгу

ПриватБанк залишається лідером українського ринку роздрібних фінансових послуг. У 2025 році банк продовжив нарощувати кредитування українців. Чистий кредитний портфель фізичних осіб зріс до **100,5 млрд грн**, що на **26% більше**, ніж у 2024 році. Частка ринку кредитування населення становила **34%**, підтверджуючи лідерські позиції банку у роздрібному сегменті.

ПриватБанк залишається одним із лідерів державної іпотечної програми «**Оселя**». За час її дії банк видав понад **5 тисяч іпотечних кредитів** на суму **9,8 млрд грн**. Більшість позичальників — представники пільгових категорій, зокрема військовослужбовці, медики, педагоги та внутрішньо переміщені особи (ВПО).

У 2025 році банк підписав договір із Пенсійним фондом України, що розширив доступ до програми для ВПО та мешканців прифронтових регіонів. Новий механізм передбачає компенсацію **70% першого внеску**,

70% платежів протягом першого року кредитування, а також до **40 тис. грн супутніх витрат** при оформленні іпотеки.

Банк також продовжував підтримувати ініціативи енергонезалежності громадян. У партнерстві з **ЄБРР** ПриватБанк запустив програму «**ЕнергоГрант**», що дозволяє українцям фінансувати придбання сучасного енергоефективного обладнання з частковою компенсацією вартості.

Програма передбачає кредитування до **1 млн грн** на встановлення сонячних електростанцій, інверторів, акумуляторів LiFePO, систем зберігання енергії та теплових насосів. Після встановлення обладнання клієнти можуть отримати компенсацію до **25% його вартості**.

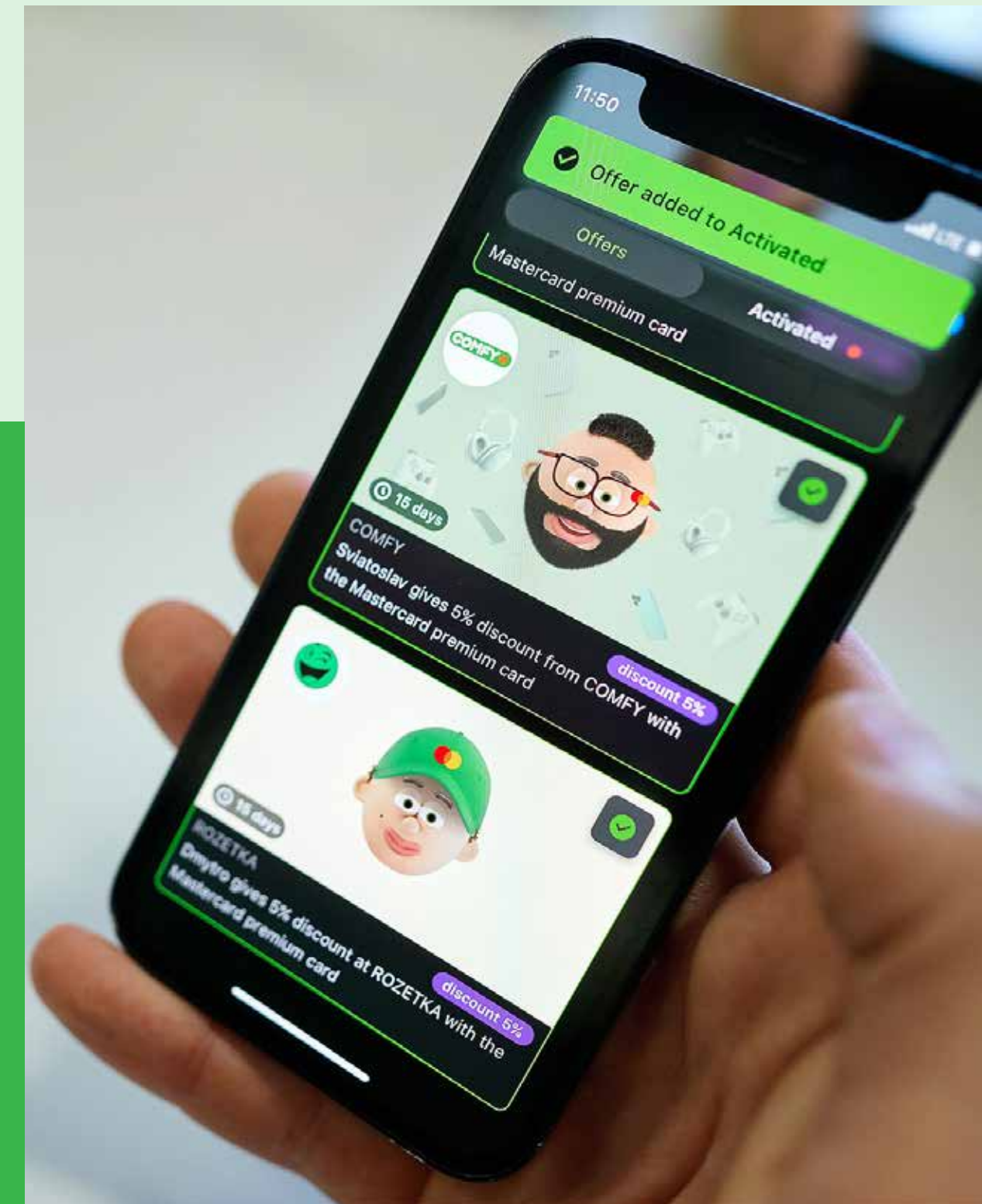
Помітне зростання показав і напрям **автокредитування**, у якому банк залишається лідером. У 2025 році значну частку серед нових авто, що купувалися в кредит у ПриватБанку, становили **електромобілі**.

У 2025 році ПриватБанк зробив акцент на цифрових інноваціях, розширюючи можливості клієнтів та підвищуючи зручність щоденних фінансових сервісів. Серед ключових напрямів:

- **Штучний інтелект.** Банк активно впроваджує AI-рішення для покращення клієнтського сервісу та підвищення ефективності внутрішніх систем, розвитку персоналізованих фінансових сервісів.
- **Програма лояльності «Привіт».** У 2025 році банк масштабував програму, перетворивши її на одну з найбільших цифрових платформ лояльності в Україні. На кінець року 6,5 мільйонів клієнтів вже отримували персоналізовані пропозиції та кешбеки від партнерів банку за повсякденні покупки, а бізнес — новий канал взаємодії з мільйонами користувачів Приват24.
- **Оновлення Приват24.** Банк продовжив розвиток свого мобільного застосунку Приват24, яким користуються близько 14 мільйонів клієнтів. У 2025 році було оновлено інтерфейс, спрощено навігацію та розширено функціонал для щоденних фінансових операцій. Особливу увагу приділено інклюзивним можливостям застосунку.

“

6,5 мільйонів клієнтів вже отримували персоналізовані пропозиції та кешбеки від партнерів банку за повсякденні покупки



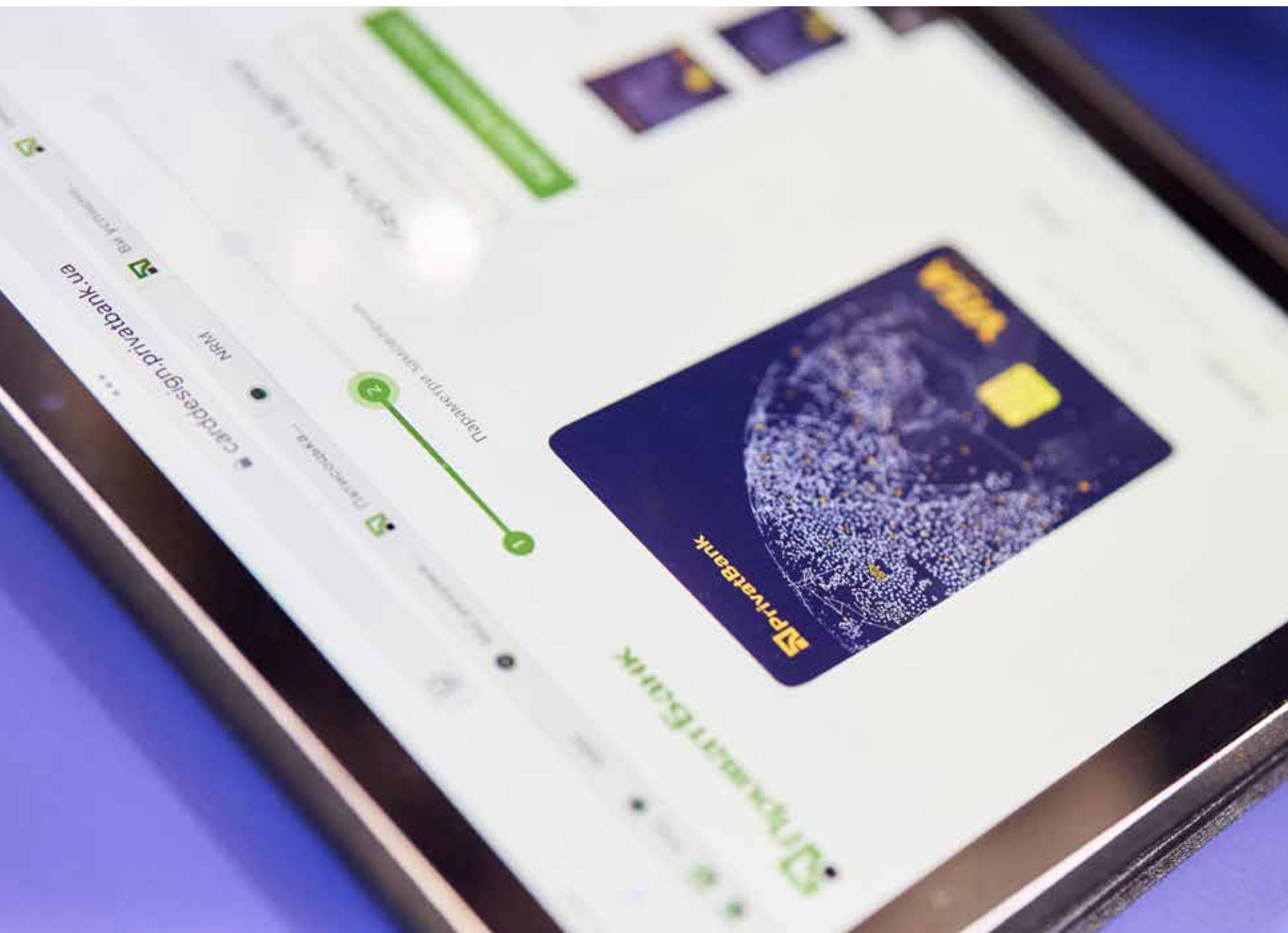
“

Ми прагнемо, щоб кожен клієнт — незалежно від обставин — отримував зручний сервіс і почувався комфортно. Саме поєднання інновацій та емпатичного ставлення формує сервіс із людським обличчям

Дмитро Мусієнко,

член правління ПриватБанку з питань роздрібного бізнесу

Ближче до клієнтів: мережа та інфраструктура



Ми поєднуємо цифрові сервіси з фізичною присутністю, щоб бути поруч із клієнтом у будь-якій життєвій ситуації. У 2025 році ПриватБанк зберіг статус найбільшої банківської мережі в Україні: станом на кінець року вона налічувала 1055 відділення, 7338 банкоматів та 10 086 терміналів самообслуговування.

Фізична інфраструктура є невід'ємною частиною роздрібною моделі банку та інтегрована з цифровими сервісами в єдину омніканальну екосистему, що забезпечує клієнтам безперервний доступ до послуг незалежно від обраного каналу взаємодії.

У фокусі розвитку мережі — якість клієнтського досвіду та доступність. Ми трансформуємо відділення у сучасні формати та системно розвиваємо безбар'єрне середовище.

Станом на кінець 2025 року понад 99,9% відділень облаштовані з урахуванням потреб людей з інвалідністю та маломобільних груп. У відділеннях доступні консультації жестовою мовою,

які розширюють обслуговування для клієнтів з порушеннями слуху. Понад 128 відділень мають розширені елементи доступності, а 71 — ще додатково обладнані універсальними касовими кабінками для зручного доступу людей, що користуються кріслами колісними. Також розширено мережу понижених терміналів самообслуговування для самостійного користування послугами. Найбільше в Україні відділення підвищеної доступності банк відкрив у 2025 у Києві — тут створено багатофункціональний простір, що враховує потреби маломобільних груп населення, а працівники відділення мають відповідну підготовку щодо обслуговування всіх клієнтів. Як найбільший роздрібний банк, ми виконуємо важливу соціальну функцію, забезпечуючи доступ до фінансових послуг навіть там, де класична інфраструктура обмежена або відсутня. У прифронтових регіонах банк продовжує роботу, в тому числі за допомогою мобільних форматів обслуговування. Зокрема, мобільні банкомати забезпечують доступ до

“

У відділеннях доступні консультації жестовою мовою, що розширює можливості обслуговування клієнтів з порушеннями слуху

готівки та базових послуг у віддалених і прифронтових населених пунктах, можуть працювати автономно до 24 годин і демонструють зростаючий попит серед клієнтів.

Важливим елементом підтримки є безплатна доставка карток: у 2025 році понад 150 тис. карток доставлено клієнтам у прифронтових областях. Загалом понад 1,2 млн карток отримали клієнти в Україні та за кордоном, з них майже 150 тис. — за межами країни.



“

Ми пропонуємо бізнесу значно ширший набір сервісів, ніж класичні фінансові послуги

Євген Заїграєв
член правління банку
з питань корпоративного
та малого і середнього
бізнесу



Для нас важливо, щоб банк був для підприємця не лише місцем, де можна отримати кредит чи провести платіж. Ми розвиваємо підхід Beyond Banking і пропонуємо бізнесу значно ширший набір сервісів, ніж класичні фінансові послуги. Окрім рахунків, транзакцій, валютних операцій, кредитів, депозитів, лізингу, факторингу чи проєктного фінансування, ми створюємо інструменти, які допомагають підприємцям у щоденній роботі.

Це реєстрація бізнесу, цифрові кабінети клієнта та еквайрингу, інструменти аналітики продажів, електронний інвойсинг, робота зі звітністю, автоматична сплата податків, інтеграція з бухгалтерськими

програмами, а також сервіс досьє ділової репутації. Усе це формує зручну екосистему для мікро-, малого та середнього бізнесу і допомагає підприємцям розвивати власну справу.

Ми також активно впроваджуємо інструменти на основі штучного інтелекту. У “Приват24 для бізнесу” з’явився сервіс створення платежів із фото або тексту – система автоматично зчитує реквізити і формує платіж без ручного введення. Крім того, ми розробили сервіс експрес-аналізу ділової репутації діючих і потенційних партнерів, який на основі алгоритмів штучного інтелекту допомагає своєчасно виявляти юридичні та репутаційні ризики.

Результати бізнес-банкінгу

У 2025 році ПриватБанк продовжив активно підтримувати український бізнес, розширюючи доступ підприємців до кредитування. Загалом протягом року банк видав бізнес-клієнтам 62 млрд грн кредитів – на 91% більше, ніж у 2024 році. Кількість виданих кредитів склала 33,7 тис., що на 30% більше, ніж роком раніше.

Чистий кредитний портфель бізнес-клієнтів зріс до майже 56 млрд грн, збільшившись за рік на 62%. Частка банку на ринку кредитування бізнесу зросла на 1,5 в. п. і досягла 7,7%.

За сегментами зростання кредитного портфеля розподілилося так:

- Мікробізнес +3,8 млрд грн (+29%)
- Малий бізнес +5,0 млрд грн (+47%)
- Середній бізнес +3,0 млрд грн (+62%)
- Корпоративний бізнес +11,5 млрд грн (x3.1)

Рівень простроченої заборгованості залишався одним із найнижчих на ринку – 0,99%.

Зростання кредитування відбувалося в низці галузей економіки, зокрема в агробізнесі, виробництві та переробній промисловості, торгівлі, транспорті й логістиці, енергетиці та оборонній галузі.

Агробізнес залишається одним із стратегічних напрямів кредитування. ПриватБанк фінансує як фермерські господарства, так і великі агрокомпанії, підтримуючи сезонні потреби та інвестиційні проекти. У 2025 році банк також розширив партнерські програми з постачальниками насіння, добрив, техніки та засобів захисту рослин.

Ключовим драйвером зростання чистого кредитного портфеля стали кредити на придбання основних засобів і фінансовий лізинг – їхній обсяг досяг 12 млрд грн (+50%). У 2025 році було реалізовано 2042 угоди на загальну суму 8,33 млрд грн.

Синергія партнерських програм із дилерами провідних світових брендів сільськогосподарської техніки та транспорту дозволила ПриватБанку посісти лідерські позиції у їх фінансуванні в Україні. У сегменті МСБ банк зберігає беззаперечне лідерство за цими продуктами на ринку країни.

На тлі посиленних атак на енергосистему банк активно підтримував енергонезалежність бізнесу. ПриватБанк профінансував понад 600 підприємств на суму 11,3 млрд грн для розбудови енергонезалежності та підготовки до опалювального сезону.



Важливою тенденцією стало зростання інвестиційного кредитування – воно вже становить понад третину нових кредитів. Це свідчить про збереження економічної активності та готовність компаній інвестувати у розвиток, модернізацію та розширення виробництва. Одним із ключових інструментів підтримки бізнесу стала програма «Легкі інвестиції», орієнтована насамперед на мікро- та малий бізнес, а також ветеранські підприємства.

Третина кредитів, виданих банком, спрямована на бізнеси, власницями або керівницями яких є жінки. Близько 15% кредитного портфеля припадає на бізнес, що працює на прифронтових територіях. Це стало можливим завдяки партнерству з міжнародними фінансовими організаціями, які допомагають знижувати ризики кредитування та впроваджувати грантові програми підтримки підприємців.

Серед програм співпраці з міжнародними фінансовими організаціями насамперед варто відзначити програму з ЄБРР обсягом 625 млн євро кредитного портфеля, а також програму підтримки торговельного фінансування. Ця співпраця триває з 2024 року, і ПриватБанк має найбільші ліміти ЄБРР в Україні. Наразі також тривають переговори щодо запуску нових спільних програм.

ПриватБанк продовжує розвивати цифрові інструменти для бізнесу та спрощувати доступ підприємців до фінансування. У 2025 році банк запустив «Миттєву розстрочку для бізнесу» – новий фінансовий інструмент, який дозволяє підприємцям оплачувати закупівлі частинами. Першим стратегічним партнером сервісу стала національна мережа «Епіцентр К».



“

Окрім рахунків, транзакцій, валютних операцій, кредитів, депозитів, лізингу, факторингу чи проєктного фінансування, ми створюємо інструменти, які допомагають підприємцям у щоденній роботі

Євген Заїграєв,

член правління ПриватБанку з питань корпоративного та малого і середнього бізнесу

“
**Після обстрілів колеги
самі долучалися до
розбору завалів і
відновлення роботи**”

Наталія Савчук
заступниця голови
правління банку
з операційних питань



Операційна стійкість банку під час війни значною мірою залежить від людей, які щодня підтримують роботу критичної інфраструктури — від інкасаторів та інженерів до працівників відділень. Після початку повномасштабної війни ми зіткнулися з дефіцитом кадрів у традиційно “чоловічих” професіях, тому почали активно залучати жінок до інкасації, інженерного обслуговування та інших операційних функцій. Сьогодні до 20% співробітників у таких напрямках — жінки. Їхня поява вплинула на організацію процесів. Ми адаптували робочі простори, переглянули обладнання та стандарти роботи, а також спростили окремі процеси. Завдяки новим поглядам на процеси вдалося покращити умови праці для всіх та підвищити ефективність роботи інфраструктури.

Операційна стійкість

У складні періоди блекаутів та енергетичних атак злагоджена робота команд забезпечувала безперервність банківських сервісів. Інженери підтримували роботу банкоматів і генераторів, інкасатори працювали у складних безпекових умовах, а працівники відділень приймали клієнтів навіть під час тривалих відключень електроенергії, також і у вихідні дні. **У критичні моменти люди виходили за межі своїх посадових обов'язків — після обстрілів самі долучалися до розбору завалів і відновлення роботи, щоб якнайшвидше повернути сервіс клієнтам.** Саме поєднання професійності людей, інвестицій у стійкість інфраструктури та нових технологій дозволяє банку підтримувати стабільну роботу мережі навіть у найскладніших умовах.



- Інвестиції у стійкість.** ПриватБанк інвестував 780 млн грн у забезпечення безперервності діяльності, підвищення енергонезалежності інфраструктури та підтримку співробітників.
- Енергонезалежність відділень. 80% мережі відділень було автономізовано** — вони оснащені генераторами, LFP-батареями, супутниковим зв'язком Starlink та оптоволоконними каналами зв'язку. 500 відділень ПриватБанку працювали у спільній мережі українських банків POWER BANKING, забезпечуючи обслуговування клієнтів навіть у разі повного блекауту.
- Виконання соціальної функції.** ПриватБанк забезпечує банківські послуги у прифронтових регіонах, дотримуючись балансу між безпекою співробітників та потребами клієнтів. У 2025 році ми до останнього зберігали відділення у Дружківці Донецької області. Під час енергокризи відділення ПриватБанку продовжували працювати у мережі POWER BANKING в Одеській, Миколаївській та Херсонській областях.
- Стійкість інфраструктури самообслуговування.** ПриватБанк забезпечував

регулярну інкасацію та інженерне обслуговування своєї розгалуженої мережі банкоматів та ТСО, в тому числі в прифронтових регіонах та під час атак на енергетичну інфраструктуру. Навіть під час пікових енергетичних відключень середній рівень доступності мережі самообслуговування становив 76%, що дозволяло клієнтам отримувати базові банківські послуги у зручний час.

- Стійкість еквайрингової мережі.** Для забезпечення безперебійної роботи мережі еквайрингу у 2025 році технічні команди, до складу яких увійшли 32 фахівчині, подолали майже 3,7 млн км. Станом на кінець 2025 року мережа ПриватБанку налічувала понад 345 тис. активних POS-терміналів — найбільшу платіжну мережу в країні, яка є критичною для функціонування торгівлі, сфери послуг та e-commerce в Україні.

- Відновлення критичної інфраструктури.** У жовтні 2025 року внаслідок ракетного удару у Львові було майже повністю знищено центр персоналізації та логістики карт. Попри втрату обладнання та запасів карток, нові локації було підготовлено протягом двох днів, після чого оперативно відновлено ключові процеси — резервне живлення, канали зв'язку, робочі місця

та логістику. Клієнти банку одержали вчасно замовлені карти завдяки миттєвому відновленню роботи центру та злагодженій роботі команди працівників.

- Кіберстійкість.** 2025 рік також був роком викликів для команди банку, що відповідає за інформаційну безпеку. Впродовж останніх років — це один з пріоритетних напрямків на яких ми фокусуємося для забезпечення стійкості банківської інфраструктури, стабільної роботи наших процесів та інформаційних систем. Також значну увагу ми приділяємо захисту інформації, що є нашим найвищим пріоритетом.
- Підтримка клієнтів через сервіси контактного центру.** У 2025 році ми розвивали можливості для інклюзивного обслуговування клієнтів у цьому каналі, як жестова мова. Ми постійно тестуємо та впроваджуємо нові сервіси, яких потребують наші клієнти. Так, у грудні 2025 року було впроваджено гарячу лінію для ветеранів та ветеранок. Це дає нам можливість вирішувати складні питання клієнтів, а також почути своєчасний зворотній зв'язок, щоб будувати та покращувати наші сервіси відповідно до таких запитів.

“

До 20% співробітників у традиційно «чоловічих» напрямках – жінки. Їхня поява вплинула на організацію процесів. Ми адаптували робочі простори, переглянули обладнання та стандарти роботи

Наталія Савчук,

заступниця голови правління
ПриватБанку з операційних питань

Кібербезпека

ПриватБанк продовжує забезпечувати високий рівень кіберзахисту, залишаючись однією з ключових цілей для кібератак як об'єкт критичної інфраструктури. З початку повномасштабного вторгнення Банк зазнав понад 1,5 млн кібератак – тисячі щодня – водночас забезпечуючи безперебійну роботу сервісів для клієнтів.

Масштаб діяльності Банку, який обробляє близько 60 000 транзакцій на хвилину, зумовлює підвищені вимоги до стійкості систем і постійного вдосконалення кіберзахисту. ПриватБанк розглядає кібербезпеку як стратегічний пріоритет, що виходить за межі IT-функції та є складовою загального управління Банком.

У 2025 році Банк продовжив розвиток багаторівневої системи кібербезпеки, що включає:

- цілодобовий моніторинг кіберзагроз через власний Security Operations Center (SOC);
- застосування принципу «нульової довіри» (Zero Trust) із обмеженням доступу співробітників до систем відповідно до їхніх ролей;
- інтеграцію штучного інтелекту для виявлення та реагування на складні кіберзагрози;
- регулярне тестування на вразливості із залученням незалежних міжнародних експертів.

Після початку повномасштабної війни Банк у стислі строки (45 днів) здійснив міграцію клієнтських даних у хмарну інфраструктуру та впровадив гібридну модель, що поєднує власні дата-центри та хмарні рішення. Це підвищило стійкість інфраструктури до зовнішніх впливів. Банк приділяє значну увагу протидії шахрайству та ризикам, пов'язаним із соціальною інженерією, яка залишається однією з основних загроз. У зв'язку з цим ПриватБанк:

- впроваджує навчальні програми для співробітників;
- проводить симуляції фішингових атак;
- підвищує рівень обізнаності клієнтів щодо інформаційної безпеки.

Важливим елементом системи захисту є Bug Bounty - програма, яка дозволяє незалежним дослідникам повідомляти про потенційні вразливості та отримувати винагороду до 1 000 доларів США після їх підтвердження та усунення.

“

З 2022 року Банк зазнав понад 1,5 млн кібератак, водночас забезпечуючи безперебійну роботу сервісів для клієнтів



ЛЮДИ

Цінності і культура

У 2025 році ПриватБанк продовжив розвивати корпоративну культуру, поєднуючи технологічність із людяністю. Ми формуємо середовище, у якому інновації підсилюють емпатію, а кожна взаємодія з клієнтом базується на розумінні його потреб.

Ми створюємо простір, де працівники відчують свою цінність, мають можливості для розвитку та працюють як єдина команда, об'єднана спільною метою — надавати зручні, надійні та сучасні фінансові послуги мільйонам українців.

Наша корпоративна культура ґрунтується на довірі, взаємоповазі та співпраці. Це дозволяє нам залишатися ефективними, швидко адаптуватися до змін і водночас зберігати фокус на якості сервісу та клієнтському досвіді.



Наші цінності

Цінності ПриватБанку визначають наші щоденні рішення та підхід до взаємодії з клієнтами, колегами й партнерами.



КЛІЄНТ У ЦЕНТРІ УВАГИ

Ми ставимо потреби клієнтів на перше місце, пропонуємо релевантні рішення та будуємо довгострокові відносини, засновані на розумінні та турботі.



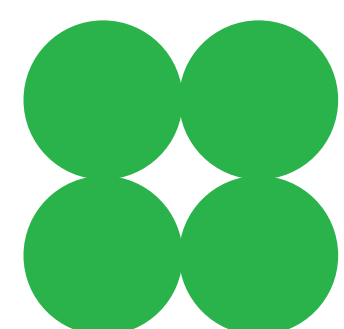
ПРОЗОРІСТЬ БУДУЄ ДОВІРУ

Ми забезпечуємо відкритість і зрозумілість у всіх процесах і взаємодіях, зміцнюючи довіру до Банку.



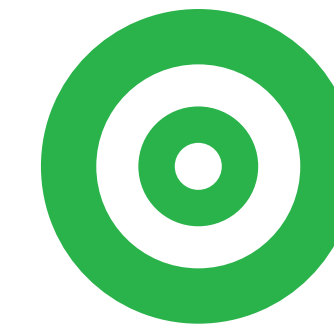
ДБАЄМО ПРО МАЙБУТНЄ

Ми впроваджуємо принципи сталого розвитку та безбар'єрності, створюючи цінність для суспільства й економіки України.



СИЛЬНІШІ РАЗОМ

Ми розвиваємо культуру співпраці та підтримки, де різноманітність досвіду підсилює спільний результат.



СТВОРЕНІ ДЛЯ ІННОВАЦІЙ

Ми поєднуємо технології з емпатією, впроваджуємо нові рішення та постійно вдосконалюємо клієнтський досвід.

“
У складних умовах
наша команда
забезпечує
стабільність для
мільйонів клієнтів

Роман Борисенко
керівник дирекції з HR
та корпоративного
управління



2025 рік ще раз підтвердив: справжня сила ПриватБанку — у людях. У складних умовах війни наша команда забезпечує стабільність для мільйонів клієнтів і водночас залишається опорою одне для одного. Як роботодавець, ми зосереджені на створенні інклюзивного, справедливого середовища, у якому кожен має можливість реалізувати свій потенціал і відчувати підтримку. Для нас це означає не лише розвиток, а й турботу — про безпеку, добробут і впевненість у завтрашньому дні.

Майже тисяча наших колег сьогодні служать у лавах сил безпеки та оборони. Ми підтримуємо їх і їхні родини, а також забезпечуємо умови для повернення до роботи після служби. ПриватБанк з повагою ставиться до ветеранів і створює можливості для їхньої професійної реалізації.

Ми продовжуємо розвивати програми підтримки працівників: розширили психологічну допомогу для команд і їхніх родин, забезпечили медичне страхування для понад 10

тисяч колег, допомагаємо тим, хто працює в прифронтових регіонах або вимушено змінює місце проживання.

Водночас ми послідовно розвиваємо культуру інклюзії та рівних можливостей — від розширення ролі жінок у різних професіях до створення умов для працевлаштування людей з інвалідністю.

Цифрова трансформація та впровадження штучного інтелекту стали невід'ємною частиною нашої Стратегії HR та корпоративного управління. Сьогодні HR-функція виступає одним із лідерів інновацій у банку: ми автоматизуємо рутинні операції та використовуємо AI для вдосконалення внутрішніх сервісів. Усі наші технологічні рішення базуються на глибокому вивченні досвіду працівника як внутрішнього клієнта. Це дозволяє нам приймати швидкі та об'єктивні рішення, спрямовуючи ресурс команди на реалізацію стратегічних пріоритетів та амбітних проєктів, що визначають майбутнє банку.

Навчаємося і розвиваємося разом



У 2025 році ПриватБанк продовжив інвестувати в розвиток працівників, поєднуючи професійні знання з навичками емпатійної взаємодії. В умовах війни ми зберігаємо фокус на підтримці команди, розвитку компетенцій і формуванні сервісу, що відповідає складним емоційним потребам клієнтів.

Ми розглядаємо навчання як ключовий інструмент адаптації до змін, підвищення якості обслуговування та впровадження інновацій. У 2025 році понад 15 тисяч працівників пройшли зовнішнє навчання, банк забезпечив майже 600 тематик розвитку, а ще близько 4,7 тисячі співробітників взяли участь у кросфункціональних воркшопах. Особливу увагу приділяємо розвитку навичок комунікації, стійкості та роботи з клієнтами, які потребують додаткової підтримки.

“

15 тисяч працівників пройшли зовнішнє навчання, 4,7 тисячі співробітників взяли участь у кросфункціональних воркшопах

Окремий фокус — розвиток людяності сервісу та безбар'єрності як єдиного підходу. У 2025 році понад 9 тисяч працівників долучилися до відкритих програм і вебінарів з безбар'єрності, формуючи базові навички взаємодії з різними категоріями клієнтів.

Паралельно ми почали розвивати більш спеціалізовані компетенції у сфері травмачутливої комунікації. Спільно з військовим психологом Віктором Комаренком створено курс «Секрети антикризових розмов», який допомагає працівникам коректно взаємодіяти з клієнтами у стресових і травматичних ситуаціях. Банк також працює над створенням Служби інклюзивного сервісу — мережі спеціально підготовлених

фахівців, які супроводжуватимуть ветеранів і людей з інвалідністю та надаватимуть виїзні консультації у медичних і реабілітаційних закладах.

Ми послідовно розвиваємо культуру визнання. У межах Програми «Визнання та заохочення» зусилля понад 5 тисяч працівників були відзначені як видатні, зокрема 694 працівники були нагороджені під час щорічної «Премії року», яка відзначає найкращі результати та внесок у розвиток банку.

Окремий фокус — залучення нових талантів. У 2025 році 3,7 тисячі студентів пройшли практику в банку, і 155 з них приєдналися до команди.

“

Ми розширили психологічну допомогу для команд і їхніх родин, забезпечили медичне страхування для понад 10 тисяч колег, допомагаємо тим, хто працює в прифронтових регіонах або змінює місце проживання

Роман Борисенко,

керівник дирекції з HR
та корпоративного управління

Створення можливостей

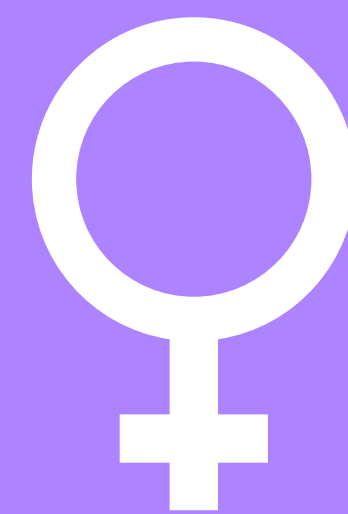
ПриватБанк залишається одним із найбільших роботодавців в Україні та послідовно розвиває інклюзивне робоче середовище, у якому працівники мають рівні можливості для розвитку і професійної реалізації. У 2025 році в Банку працювало 17170 осіб. Водночас 972 колеги перебували у лавах Сил безпеки та оборони України, серед них 72 жінки-доброволіці, а 107 працівників повернулися до роботи після служби. У цих умовах підтримка команди залишається безумовним пріоритетом Банку. Протягом року ми найняли 89 ветеранів та 5 ветеранок.

Інклюзивність є системною частиною нашого підходу до управління персоналом. У ПриватБанку працює 12 992 жінки, або 66% команди, а їхня частка на керівних посадах різних рівнів становить 72,8%. Ми розширюємо можливості працевлаштування для

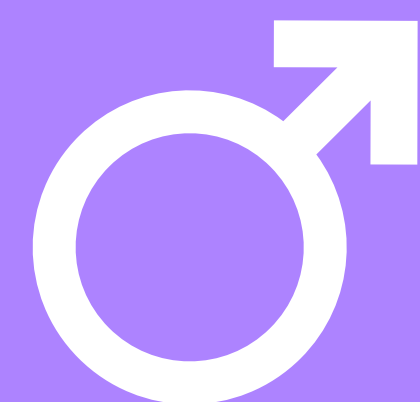
різних груп працівників, зокрема жінок у професіях, що раніше вважалися переважно чоловічими: сьогодні близько 20% працівників у сфері інкасації та інженерного обслуговування інфраструктури — жінки, а в кібербезпеці їхня частка становить близько 30%.

ПриватБанк відкритий до найму людей з інвалідністю. Станом на кінець 2025 року 676 працівників заявили про свій статус людини з інвалідністю. У 2025 році Банк продовжив адаптувати процеси рекрутингу, навчання та щоденної роботи з урахуванням принципів безбар'єрності. Зокрема, було розширено можливості для працевлаштування людей з порушеннями слуху: впроваджено письмові формати комунікації, субтитри, доступні навчальні матеріали, а також підготовлено наставників і тренерів для підтримки безбар'єрної взаємодії.

ЛЮДИ ПРИВАТБАНКУ



66% жінки



34% чоловіки

72,8% жінок на керівних посадах

19% мають дітей до 6 років

13,7% працівники віком 50+

Ми забезпечуємо конкурентний рівень винагороди відповідно до аналізу ринку, а також пільги, компенсації та програми підтримки працівників. Кожен працівник має можливість оформити медичне страхування в межах соціального пакета, вартість якого Банк компенсує на 100%. Наприкінці 2025 року цією програмою було охоплено 11 146 працівників (61%). Додатково у 2025 році була розроблена розширена програма страхування для демобілізованих працівників

і працівників з інвалідністю, яка покриває захворювання і стани, пов'язані з участю у воєнних діях та можливим набуттям інвалідності. Наприкінці року цією програмою було охоплено 250 працівників.

У воєнний час особливого значення набувають програми прямої підтримки працівників. У 2025 році 416 працівників отримали допомогу на загальну суму 16,1 млн грн у межах благодійних програм Банку

для працівників. Програма психологічної підтримки охопила 490 працівників, які отримали 3 378 консультацій, а ще 8 518 працівників прослухали 10 тематичних вебінарів.

Підхід Банку до роботи з людьми отримує і зовнішнє визнання. У 2025 році ПриватБанк увійшов до п'ятірки найкращих банків України для роботи та розвитку команди у рейтингу «Топ-50 роботодавців України» від NV та Odgers Ukraine.

ПІДТРИМКА ПРАЦІВНИКІВ

11 146

застрахованих (61%),
100% компенсація вартості



250 працівників

розширена програма
страхування

16,1 млн ₴

допомоги для 416
працівників



Кодекс поведінки (етики)

Усі органи управління та працівники ПриватБанку діють відповідно до Кодексу поведінки (етики), який визначає стандарти корпоративної поведінки та є основою для прийняття рішень і щоденної взаємодії.

У 2025 році Кодекс було оновлено та доповнено положеннями щодо прав людини та принципів безбар'єрності. Оновлена редакція також закріплює п'ять стратегічних цінностей Банку, підходи до підтримки української ідентичності та принципи поваги до ветеранів і захисників України.

Корпоративна поведінка в Банку базується на принципах законності, прозорості, відповідальності та поваги до інтересів усіх зацікавлених сторін. Кодекс забезпечує єдині підходи до взаємодії з клієнтами, партнерами, акціонером і всередині команди.

Ділова етика

Керівники формують культуру взаємоповаги, відкритості та спільної відповідальності за

результат, приділяючи увагу потребам працівників і розвитку команд. Працівники дотримуються принципів професійної етики, сприяють створенню безпечного робочого середовища та діють в інтересах Банку.

Конфлікт інтересів

Управління конфліктами інтересів регулюється внутрішніми політиками Банку, Антикорупційною програмою та законодавством України. Працівники зобов'язані уникати таких ситуацій або своєчасно їх розкривати, повідомляючи керівництво чи напрям Compliance.

У Банку діє система щорічного декларування потенційних і реальних конфліктів інтересів, а також окремі процедури контролю для працівників, залучених до закупівель і взаємодії з пов'язаними особами. Члени колегіальних органів утримуються від прийняття рішень у разі наявності конфлікту інтересів.



СТАЛІЙ РОЗВИТОК

Принципи ESG

ПриватБанк, як системно важливий банк України, розглядає принципи ESG (Environmental, Social, Governance) як невід'ємну складову сталого розвитку та відповідального ведення бізнесу. 2025 рік став етапом глибокої внутрішньої трансформації, протягом якого Банк вдосконалював свою Систему екологічного та соціального управління, перетворюючи її на повноцінний інструмент управління ризиками та підтримки клієнтів.

Ключовою подією стало масштабування системи оцінки екологічних та соціальних (E&S) ризиків. Якщо раніше цей підхід застосовувався переважно для портфеля програми ARISE (спільного проєкту Світового банку, Міністерства аграрної політики та продовольства і Фонду розвитку підприємництва), то з 21 квітня 2025 року Банк поширив процедури оцінки E&S-ризиків на решту портфеля бізнес-кредитування.

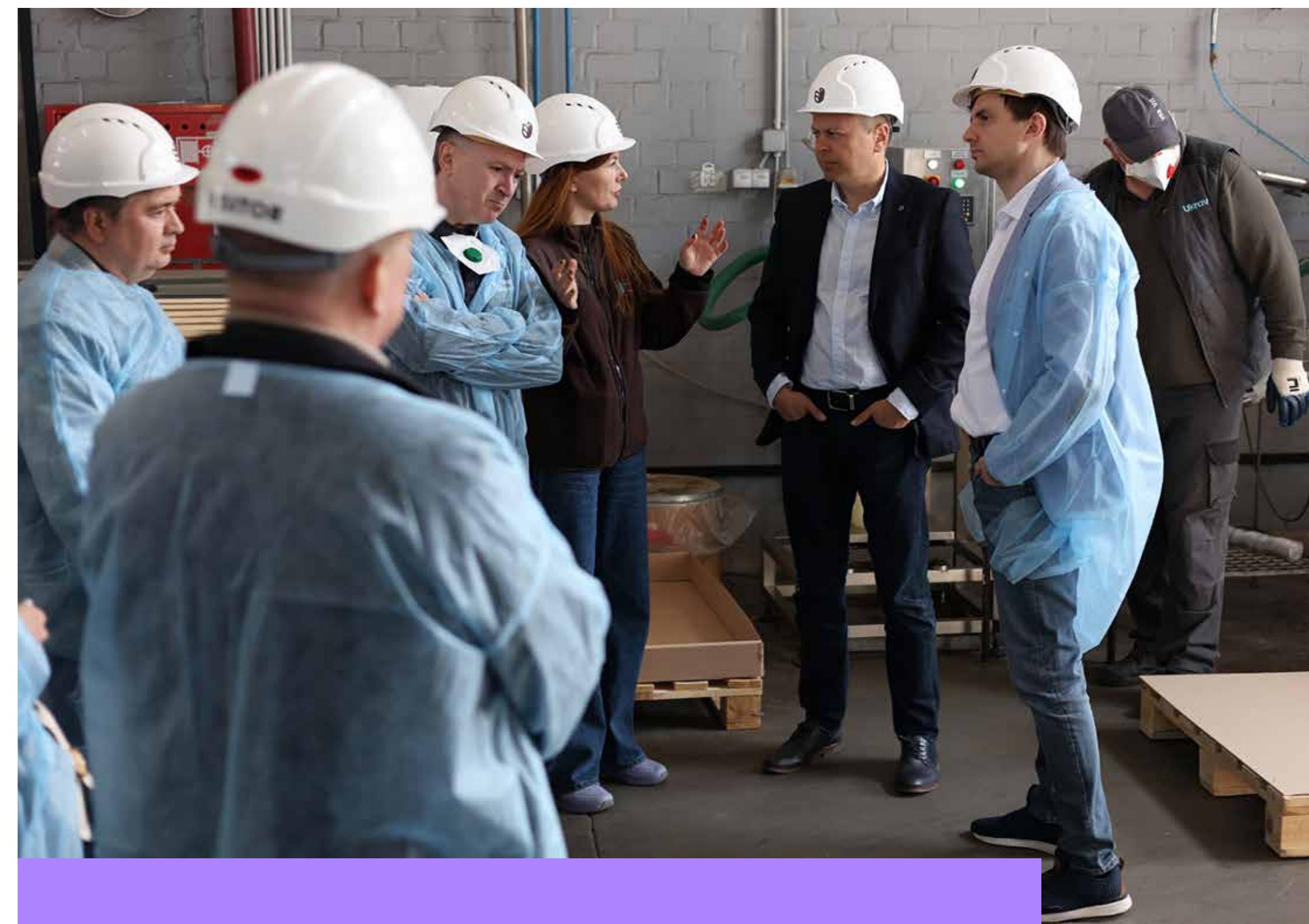
Для забезпечення цього переходу було проведено ґрунтовну роботу над нормативною базою: оновлено Політику управління екологічними та соціальними ризиками, оновлено та посилено методологічну базу для здійснення поглибленої оцінки ризиків клієнтів та оцінки інвестиційних проєктів.

Для якісного управління ризиками Банк створив внутрішній центр експертизи для професійної оцінки E&S ризиків - спеціальні структурні підрозділи та фахівців із профільною екологічною освітою та практичним досвідом - як для практичної оцінки ризиків, так і для методологічної підтримки процесу.

Паралельно відбувалося оновлення документів, що регулюють соціальні та етичні аспекти діяльності. Протягом року було затверджено нові редакції:

- Кодексу поведінки (Етики) та Антикорупційної програми, що підкреслюють нульову толерантність до порушень етичних норм.
- Корпоративного кодексу управління, який закріплює найкращі міжнародні практики у структурі керівництва Банку.
- Політик винагороди та навчання (Політики винагороди, Положення про визнання та заохочення працівників, Положення про навчання та розвиток працівників), що забезпечують справедливі умови праці, прозорість виплат для правління та можливості для професійного розвитку кожного співробітника.

Наразі Банк фокусується на вдосконаленні підходів до взаємодії із постачальниками з урахуванням ESG-критеріїв та переформатуванні нефінансової звітності. Крім того, з кінця 2025 року команда активно працює над розробкою комплексної Стратегії сталого розвитку.



“

Ми розглядаємо управління екологічними та соціальними ризиками як інструмент забезпечення довгострокової стійкості

“

Банк оцінює проєкти за рівнем впливу на довкілля та суспільство, що дозволяє захищати довгострокову вартість активів



ЕКОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ

Банк приділяє увагу мінімізації негативного впливу своєї діяльності на довкілля та підтримці відповідального використання ресурсів. Зокрема, ПриватБанк розвиває цифрові сервіси та електронний документообіг, що сприяє скороченню використання паперу, оптимізації операційних процесів та зниженню екологічного впливу.

ПриватБанк розглядає управління екологічними та соціальними ризиками не лише як регуляторну вимогу, а й як інструмент забезпечення довгострокової стійкості Банку та його клієнтів. Підхід Банку базується на принципі «сприяння через трансформацію»: поряд із оцінкою відповідності бізнесу критеріям сталого розвитку Банк стимулює клієнтів до впровадження кращих екологічних і соціальних практик.

У Банку діє системна Політика управління екологічними та соціальними ризиками, розроблена відповідно до стандартів ЄБРР та провідних міжнародних практик.

Банк здійснює класифікацію та оцінку проєктів за рівнем впливу на довкілля та суспільство, що дозволяє об'єктивно оцінювати кредитні ризики та захищати довгострокову вартість активів.

Виявлення невідповідностей під час оцінки не є бар'єром для фінансування, а використовується як основа для подальшого вдосконалення. Банк надає клієнтам рекомендації щодо усунення виявлених

прогалин, які, за необхідності, фіксуються у кредитних договорах як зобов'язання клієнта.

З метою запобігання грінвошингу впроваджено багаторівневий моніторинг виконання зобов'язань та верифікацію документів, що дозволяє забезпечити підтвердження фактичного впровадження заявлених заходів.

В умовах викликів для енергосистеми України ПриватБанк підтримує розвиток енергонезалежності та відновлення економіки, зокрема через фінансування проєктів у сфері відновлюваної енергетики та енергоефективності.

- Для бізнесу та промисловості Банк спільно з міжнародними партнерами пропонує фінансування технологій альтернативної енергетики та впровадження енергоефективних рішень.
- Для громад і домогосподарств Банк надає фінансування на встановлення сонячних панелей, систем накопичення енергії та реалізацію заходів з термомодернізації, сприяючи підвищенню енергоефективності на рівні домогосподарств.

ПриватБанк спрямовує свою діяльність на підтримку розвитку відповідального бізнесу та підвищення конкурентоспроможності клієнтів у середовищі, де дотримання принципів сталого розвитку набуває дедалі більшого значення.

СОЦІАЛЬНІ ТА УПРАВЛІНСЬКІ АСПЕКТИ

ПриватБанк приділяє значну увагу соціальній відповідальності як роботодавець, фінансова установа та учасник розвитку суспільства. Банк забезпечує справедливі умови праці, підтримує інклюзивність та створює можливості для професійного розвитку працівників, а також сприяє розширенню доступу населення до фінансових послуг. У 2025 році Банк продовжив реалізацію ініціатив, спрямованих на розвиток безбар'єрного середовища та підвищення доступності банківських послуг для різних категорій клієнтів. У 2025 році в Банку з'явилась нова функція з питань різноманіття та інклюзії, пріоритетним завданням якої стала системна робота з ветеранами.

ПриватБанк дотримується принципів прозорості, відкритості та підзвітності у своїй діяльності, застосовуючи найкращі міжнародні практики корпоративного управління. Система управління Банку забезпечує ефективний контроль, управління ризиками та відповідність діяльності вимогам законодавства і міжнародних стандартів.

Основою соціальних ініціатив Банку у 2025 році стали три напрями:

- розвиток безбар'єрності;
- благодійність та підтримка громад;
- підвищення фінансової грамотності населення.

Категорія ↓

СОЦІАЛЬНО ВІДПОВІДАЛЬНІ ЛІДЕРИ

“

У 2025 році в Банку з'явилась нова функція з питань різноманіття та інклюзії, пріоритетним завданням якої стала системна робота з ветеранами



“
Безбар'єрність для нас — це більше, ніж фізичний доступ чи сучасні цифрові сервіси

Олеся Жулинська
керівниця зі зв'язків з громадськістю та комунікацій



Війна змінила всіх нас, і за зовнішніми проявами байдужості, злості чи розгубленості можуть стояти втрати та травматичний досвід, про які ми не здогадуємося. Саме тому безбар'єрність для нас — це значно більше, ніж фізичний доступ чи сучасні цифрові сервіси. Для нас це якість людської взаємодії, що вимагає бачити людину та її унікальну ситуацію понад усіма процедурами та нормативними актами.

У 2025 році, реагуючи на численні запити колег, які відчують зміни у спілкуванні з клієнтами через повномасштабну війну, ми провели ґрунтовний та системний аналіз ситуації. На його основі ми створили навчальний курс у форматі стислих відеоінструкцій спільно з військовим психологом Віктором Комаренком, старшим офіцером відділу психологічної підтримки персоналу З армійського корпусу.

Сьогодні для нас очевидно, що стандартні процеси не завжди враховують реальні життєві обставини. Ми спостерігаємо суспільну динаміку, аналізуємо роботу відділень та віддаленої

підтримки з клієнтами, знаходимо і працюємо над помилками, вдосконалюємося, заохочуємо до змін у підходах колег. У 2025 році ми зробили вагомі кроки у сфері покращення клієнтського досвіду військових, ветеранів та ветеранок, а також людей з інвалідністю, заклавши фундамент партнерських відносин з Міністерством у справах ветеранів та профільними організаціями.

Паралельно ми розвиваємо ініціативи з фінансової інклюзії та просвіти. Сюди входять освітні програми для підвищення фінансової грамотності всіх категорій суспільства. Окремий напрям — партнерські проекти: підтримка Superhumans Center, партнерські благодійні збори на посилення обороноздатності та на забезпечення медичних закладів необхідним обладнанням. Для нас це значно більше, ніж набір окремих проєктів. Це зміна загальної культури благодійності та інклюзивності фінансових послуг, яка гарантує: у будь-якій точці контакту з банком людина відчуває, що її бачать, чують і їй не потрібно доводити своє право на гідний сервіс.

Безбар'єрність

У 2025 році ПриватБанк продовжив системну реалізацію **Стратегії безбар'єрності**, інтегруючи принципи доступності, рівності та інклюзивності у всі аспекти діяльності. Банк формує середовище рівних можливостей для клієнтів і працівників, узгоджуючи свої підходи з Національною стратегією безбар'єрності до 2030 року.

Концепція безбар'єрності ПриватБанку базується на поєднанні фізичної, цифрової, інформаційної та освітньої доступності, а також економічної і суспільної інклюзії.



Основні напрями реалізації

ФІЗИЧНА ДОСТУПНІСТЬ.

Станом на кінець 2025 року понад 99,9% відділень (більше 1000) облаштовані з урахуванням потреб людей з інвалідністю та маломобільних груп населення. Понад 128 відділень оснащені розширеним набором елементів доступності, зокрема тактильними лініями, інформаційними табличками, мнемосхемами, тримачами для милиць.

71 відділення, окрім вищезазначених елементів, обладнане універсальними касовими кабінами для зручного доступу людей, які користуються кріслом колісним або мають низький зріст. Банк також збільшив кількість понижених терміналів самообслуговування для забезпечення самостійного доступу до послуг.

ЦИФРОВА ДОСТУПНІСТЬ.

Вебсайт ПриватБанку приведено у повну відповідність до стандарту WCAG 2.1, а вимоги доступності інтегровані до чек-листів тестування.

Оновлені версії застосунку Приват24 розробляються з урахуванням принципів інклюзивного дизайну та доступності на рівні функціоналу і UX. У застосунку «Термінал» реалізовано озвучення суми оплати для клієнтів із порушеннями зору.

ІНФОРМАЦІЙНА ДОСТУПНІСТЬ.

Консультації українською жестовою мовою доступні як у застосунках Приват24 і Приват24 для бізнесу, так і у всіх відділеннях Банку через планшети працівників. Працівники контакт-центру та відділень пройшли навчання жестової мови. Банківські інформаційні матеріали на цифрових каналах (відділення, YouTube) супроводжуються перекладом жестовою мовою.

У відділеннях впроваджено рішення для клієнтів із порушеннями зору: дублювання операцій на планшеті, можливість збільшення поля підпису, а також IVR-інформування щодо операцій (зняття коштів, валютні операції, платежі).





“

Реалізовано внутрішні навчальні програми з безбар'єрної комунікації та взаємодії з людьми з інвалідністю

ОСВІТНЯ ДОСТУПНІСТЬ

Працівники Банку мають доступ до програм професійного розвитку, перекваліфікації та корпоративної бібліотеки.

Протягом року реалізовано внутрішні навчальні програми з безбар'єрної комунікації та взаємодії з людьми з інвалідністю.

Інформаційна кампанія «Місяць безбар'єрності» охопила працівників у всіх регіонах та сприяла підвищенню обізнаності щодо інклюзивних практик.

Банк також поширює принципи безбар'єрної мови через власні комунікаційні платформи та участь у національних ініціативах, таких як серія заходів “Коли можеш розправити крила” за участі першої леді України Олени Зеленської.

СУСПІЛЬНА ІНКЛЮЗІЯ

У 2025 році ПриватБанк реалізував інфраструктурні проєкти спільно з громадами та партнерами, зокрема створено 2 мобільні реабілітаційні модулі у Київській та Черкаській областях для відновлення ветеранів і цивільного населення.

У м. Києві за участю Банку створено безбар'єрний простір у Театрі на Лівому березі Дніпра, зокрема встановлено ліфт, який дозволяє дістатися глядацького залу людям з інвалідністю, людям старшого віку, військовим, що відновлюються після поранень та всім, кому складно користуватися сходами.

Банк долучився до «Київського марафону незламності», сприяючи інтеграції ветеранів та людей з інвалідністю через спільні спортивні ініціативи.

ЕКОНОМІЧНА ІНКЛЮЗІЯ

У 2025 році ПриватБанк активно розбудовував інклюзивну систему працевлаштування:

- впроваджено проєкт із залучення жінок до технічних професій (обслуговування банкоматів і терміналів) — понад **30 жінок** вже працюють на цих позиціях;
- адаптовано процеси рекрутингу та роботи для людей з порушеннями слуху. Банк переглянув ключові етапи взаємодії з кандидатами і працівниками, запровадивши письмові формати комунікації, субтитри, а також участь перекладачів жестової мови під час співбесід;
- розширено можливості роботи у Чат-онлайн обслуговуванні — для фахівців із порушеннями слуху впроваджено автоматичне дублювання голосових і відеоповідомлень клієнтів у текстовий формат. Це забезпечує повноцінну участь у клієнтському сервісі без змін у досвіді для самих клієнтів;
- забезпечено доступність навчальних матеріалів. Усі навчальні відео супроводжуються субтитрами та текстовими конспектами, що робить процес навчання більш інклюзивним і зручним для всіх працівників.

Додатково Банк залучає працівників з інвалідністю до воркшопів з удосконалення клієнтського досвіду та проводить регулярні опитування щодо безбар'єрності для покращення сервісів.

“
Спостерігаємо суспільну динаміку,
аналізуємо роботу відділень та віддаленої
підтримки з клієнтами, знаходимо і працюємо
над помилками, вдосконалюємося,
заохочуємо колег до змін у підходах

Олеся Жулинська,
керівниця зі зв'язків з громадськістю
та комунікацій

Благодійність та підтримка громад

ПриватБанк залишається активним учасником розвитку громад та підтримки суспільно важливих ініціатив. Благодійна діяльність Банку реалізується через власні програми, партнерські проекти та розвиток фінансових сервісів, що дозволяють фондам, волонтерам та громадянам швидко організувати та підтримувати збори коштів. У 2025 році банк спрямував 246,2 млн грн на благодійність, підтримуючи медичні заклади, військових, громади та реалізував 16 масштабних благодійних проектів. Фінансовий інструмент **«Конверт»** дозволяє благодійним організаціям та волонтерам швидко і без комісій створювати власні кампанії зі збору коштів. У 2025 році благодійні фонди відкрили понад **680 «Конвертів»** для збору коштів.

Прозорість і підзвітність є для нас ключовими принципами благодійної діяльності. Тому у 2025 році ми прийняли Політику щодо благодійної та партнерської діяльності, яка визначає принципи, пріоритети та обов'язковість звітування. Ми регулярно звітуємо про всі власні та партнерські благодійні програми ПриватБанку.

У 2025 році благодійна діяльність Банку була зосереджена на двох ключових напрямках:

- реалізація власної благодійної програми «Невідкладний донат: допомога медзакладам та шпиталям України». У 2025 році загальний обсяг допомоги в межах програми склав 63,4 млн грн, з яких 45,1 млн грн – внесок ПриватБанку. Завдяки цим коштам 33 медичні заклади по всій Україні отримали критично важливе обладнання;
- партнерські благодійні збори з авторитетними фондами та громадськими організаціями, зокрема спрямовані на підтримку обороноздатності країни. Сервіс «Добро» у застосунку Приват24 надає доступ до понад 5500 актуальних та верифікованих благодійних зборів і фондів.



367,5

млн грн

склала загальна сума коштів, зібраних у межах 16 масштабних партнерських благодійних проектів із провідними благодійними організаціями

Партнерські благодійні проєкти



Серед ключових ініціатив:

- **Збір для Superhumans Center** спільно з Mastercard на реконструктивну хірургію для пацієнтів із травмами обличчя — зібрано **4,3 млн грн**.
- **Збір для ГУР «Робимо вітер ворогу»** — зібрано майже **29 млн грн** на технологічні рішення для підрозділів розвідки.
- **Проєкт «WOGONЬ ДОПОМОГИ. Загін роботів 2.0»** разом із мережею АЗК WOG та Фондом Сергія Притули — зібрано понад **13,4 млн грн**, з яких **3,4 млн грн** становив внесок Банку.
- **Збір на реабілітацію бійців бригади «Азов»** — зібрано понад **179 млн грн**, з яких **1 млн грн** надано ПриватБанком.
- **Збір з фондом «Повернись живим» на розвиток Школи БпЛА «Ятаган»** — зібрано майже **50 млн грн**, з яких **5 млн грн** становив внесок Банку.
- **Проєкт «Чисте небо»** разом із Фондом Сергія Притули — зібрано понад **11,5 млн грн** на протидію ворожим безпілотникам.
- **Збір «Герої районів» на підтримку Третього армійського корпусу** — зібрано майже **34 млн грн**.
- **Збір на броньований транспорт для рятувальників** спільно з БФ «Українські вогнеборці» — зібрано понад **3,2 млн грн**.
- **Збір на підтримку саперів** разом із Фондом Сергія Притули — понад **2,4 млн грн**.
- **Збір №13 на захист неба від ворожих дронів («Дронопад»)** разом з Atlas Festival та фондом «Повернись живим» — понад **121 млн грн**, з яких **7 млн грн** надав ПриватБанк.
- **Благодійний бігозбір «Швидкість дарує життя»** у межах Київського марафону незламності — **2 млн грн** на підтримку центру реабілітації Superhumans.
- **Збір на розвиток дитячих спортивних клубів JuniorS** спільно з Олександром Педаном — понад **1,2 млн грн**.
- **Збір «Конверт на перехоплення»** разом із Фондом Сергія Стерненка — **39,5 млн грн**, з яких **9,9 млн грн** становив внесок Банку.

Благодійність банку під час війни (2022-2025 рр)

1,9 млрд ₴

загальна сума
допомоги банку

937 млн ₴

сума фінансової
допомоги

3,5 млрд ₴

2025 рік

перерахували клієнти банку для благодійних організацій
у 2025 році

367,5+ млн ₴

зібрано у межах 16
спеціальних зборів Банку

238,5 млн ₴

своїх коштів довірили
українці сервісу «Конверти»

МАТЕРІАЛЬНА ДОПОМОГА

Передано 40 тис одиниць різного
обладнання на майже 1 млрд грн.

430 автівок

10 000 одиниць
комп'ютерного обладнання

1 400 одиниць
спеціального спорядження
та засобів захисту

6 600 одиниць
спеціального спорядження
та засобів захисту

4,8 МВт
енергетичного обладнання

Розвиток фінансової грамотності

У 2025 році ПриватБанк продовжив зберігати лідерство у сфері підвищення фінансової грамотності населення. Фінансова інклюзія є частиною **Стратегії безбар'єрності ПриватБанку до 2030 року**. Основні напрями роботи:

- **Навчання користуванню банківськими продуктами та сервісами.** Банк проводить практичні демонстрації використання цифрових фінансових сервісів та організовує освітні заходи для різних аудиторій, залучаючи співробітників до корпоративного волонтерства.
- **Робота з різними категоріями клієнтів.** Освітні програми допомагають людям різного віку та різних життєвих обставин відповідально управляти власними фінансами, безпечно користуватися банківськими послугами та брати активну участь у соціальному та економічному житті.
- **Підтримка підприємництва.** Освітні ініціативи для бізнесу спрямовані на розвиток базових підприємницьких компетенцій — фінансового планування, управління бізнесом, маркетингу та експорту.

Наші результати у 2025 році

- **Діти та молодь.** У межах програм корпоративного волонтерства працівники Банку проводять уроки фінансової грамотності у школах, коледжах та університетах, а також організовують екскурсії до відділень. У 2025 році такими заходами охоплено **35 тис. школярів і студентів**, а до проведення занять долучилося понад 600 волонтерів у всіх регіонах України. Окремо Банк підтримав молодіжні фестивалі **JuniorS Games** у чотирьох містах України як партнер із фінансової грамотності. Загальне охоплення — **15 тис. учасників**.
- **Люди старшого віку.** Банк реалізує проєкт «Фінансова мудрість», який поєднує освітні лекції, тренінги та випуск соціальної газети «Фінансова мудрість». Партнери проєкту:



Національний банк України, БФ «Життєлюб», Пенсійний фонд України. Протягом 2024–2025 років було видано **5 випусків** газети тиражем до **500 тис. примірників** кожен. У 2025 році лекції з фінансової грамотності охопили **5 тис. осіб**, до їх проведення долучилося понад **200 корпоративних волонтерів**.

- **Захисники України.** Для військових, ветеранів та членів їхніх родин створено «Бізнес-школу для захисників» на платформі **PrivatBank Business Platform**, яку реалізовано разом із партнерами OLX Україна, Європейською Бізнес Асоціацією та Mastercard. Також у межах ініціативи «Книга на фронт» було передано майже **4300 примірників** фінансової літератури до військових частин та шпиталів.

- **Підприємці.** На платформі **PrivatBank Business Platform** продовжили роботу освітні програми «Школа експорту» та «Школа стартапів», що допомагають підприємцям розвивати бізнес-компетенції та розширювати можливості для розвитку власної справи. Платформа об'єднує понад **12 тис. зареєстрованих користувачів**. Також Банк реалізував спільну ініціативу з мережею **Вона. Хаб**, спрямовану на підтримку жіночого підприємництва. Програма охопила понад **1000 учасниць** у різних регіонах України.



ПІДТРИМКА ВЕТЕРАНІВ

Підтримка працівників-ветеранів

Від початку повномасштабної війни частина працівників ПриватБанку долучилася до лав Сил оборони України. Станом на кінець 2025 року 972 працівники були мобілізовані, серед них 72 жінки-доброволіці. Водночас у Банку працюють 348 ветеранів — як ті, хто повернувся після служби, так і ті, хто приєднався до команди після її завершення.

Ми розглядаємо підтримку захисників і їхніх родин як невід'ємну частину культури банку — не як окрему соціальну ініціативу, а як системну відповідальність роботодавця.

У 2023 році в банку була створена Програма підтримки ветеранів і мобілізованих працівників, яка вже охопила понад 1240 співробітників. Програма формувалася у співпраці з працівниками-ветеранами та експертними організаціями і постійно адаптується до нових викликів і потреб.

У 2024–2025 роках банк послідовно розвивав підходи до підтримки, зосереджуючись на збереженні зв'язку з мобілізованими працівниками, супроводі повернення до роботи та створенні середовища, яке враховує фізичні, психологічні та соціальні аспекти адаптації.

Ми впроваджуємо комплексні програми підтримки для працівників-ветеранів, які охоплюють: супровід після повернення, фінансову підтримку, медичну та психологічну допомогу, навчання, а також кар'єрне консультування за потреби. Розуміючи важливість часу на відновлення після демобілізації, ми компенсуємо нашим працівникам витрати на відпочинок/оздоровлення для себе або разом з родиною.

Окрему увагу приділяємо розвитку внутрішньої культури. Навчальні програми для керівників, HR і команд

допомагають краще розуміти досвід ветеранів і вибудувати взаємодію без формалізму чи стигматизації. Загальнобанківські ініціативи з психологічної підтримки спрямовані на весь колектив, адже вплив війни відчуває кожен.

Ми також зберігаємо пам'ять про загиблих співробітників, які захищали Україну, та підтримуємо їхні родини та дітей.

Ми усвідомлюємо, що повернення з війни — це тривалий і складний процес. Тому продовжуємо розвивати наші підходи, щоб кожен працівник, який повертається, відчував підтримку, повагу і можливість рухатися далі разом із командою.



“

Понад 1240 співробітників охопила створена у 2023 році Програма підтримки ветеранів і мобілізованих працівників

Спеціальні умови для клієнтів-ветеранів

ПриватБанк формує комплексну екосистему підтримки ветеранів війни, військовослужбовців та їхніх родин, поєднуючи фінансові продукти, цифрові сервіси та соціальні ініціативи. Ми прагнемо бути партнером **у поверненні до цивільного життя, фінансовій стабільності та розвитку нових можливостей.**

У 2025 році банк розширив перелік сервісів і програм, зосередившись на доступності, швидкості обслуговування та практичній підтримці.

Банківські сервіси та продукти

- запроваджено спеціальну цілодобову гарячу лінію для ветеранів, військовослужбовців та людей з інвалідністю, що дозволяє оперативно вирішувати банківські питання;
- впроваджено спеціалізовані фінансові продукти, зокрема депозит «Ветеран», що враховує потреби цієї категорії клієнтів;
- для ветеранів і членів їхніх родин доступні спеціальні умови фінансування та обслуговування бізнесу, що сприяють розвитку підприємництва та створенню нових економічних можливостей.

Підтримка державних програм

- участь у державній іпотечній програмі «єОселя», що забезпечує пільгові умови придбання житла для ветеранів;
- розвиток цифрових інструментів для отримання соціальних виплат, зокрема «Дія.Картки»;
- реалізація програми «Ветеранський спорт», яка забезпечує доступ до державної фінансової підтримки для фізичної реабілітації.

“

Запроваджено цілодобову гарячу лінію для оперативного реагування на запити ветеранів, військовослужбовців та людей з інвалідністю

Проекти підтримки та партнерства

- стратегічне партнерство з Міністерством у справах ветеранів України:
 - створення мережі «Просторів турботи» у медичних закладах;
 - проведення навчальних програм з фінансової грамотності та підприємництва для ветеранів і членів їхніх родин;
- приєднання до Меморандуму НБУ та ЄБРР щодо впровадження стандартів, визначених Хартією фінансової інклюзії та реінтеграції ветеранів;
- підтримка проектів психологічного відновлення:
 - створення терапевтичного саду на ВДНГ у Києві як простору для реабілітації військових, ветеранів і цивільних;
- освітні ініціативи:
 - передача понад 4 000 примірників книг з фінансової грамотності в межах проекту «Книга на фронт»;
- формування культури поваги:
 - впровадження ініціативи «Хвилина, що має значення» як щоденного вшанування пам'яті загиблих;
- розвиток інклюзивного середовища:
 - приєднання до «Принципів бізнесу, дружнього до ветеранів і ветеранок» та розвиток практик безбар'єрного обслуговування.



Програми навчання та реінтеграції



ПриватБанк розширює можливості для ветеранів не лише через фінансові інструменти, а й через освітні та партнерські ініціативи, спрямовані на розвиток навичок, підтримку підприємництва та інтеграцію в цивільне життя.

Ключовим освітнім проектом залишається «Бізнес-школа для захисників», реалізована на PrivatBank Business Platform у партнерстві з Європейською Бізнес Асоціацією, OLX Україна та Mastercard.

У 2025 році проєкт було масштабовано:

- до навчання на платформі долучилися понад 12 000 учасників;
- курс є безоплатним і доступним як для військових і ветеранів, так і для членів їхніх родин;
- програма охоплює повний цикл створення та розвитку бізнесу – від ідеї до масштабування;
- навчання поєднує практичні бізнес-інструменти, фінансову грамотність і теми психологічної адаптації після повернення з війни.

Окремий фокус програми – формування підприємницького мислення та підтримка економічної незалежності ветеранів через доступ до знань, експертної підтримки та можливостей для запуску власної справи.

ПриватБанк також розвиває освітні ініціативи поза межами формальних навчальних програм. У межах проєкту «Книга на фронт», реалізованого спільно з ГО «Культурний десант», у 2025 році українським захисникам передано майже 4 300 примірників літератури з фінансової грамотності. Книги передаються безпосередньо у військові частини та медичні заклади для підтримки освітньої та соціальної адаптації військових.

Ми продовжуємо розвивати партнерства з бізнесом, державою та громадським сектором, щоб створювати системні рішення для реінтеграції ветеранів. Наш підхід – поєднання практичних знань, доступу до ресурсів і підтримки.



НА ЗАХИСТІ ІНТЕРЕСІВ КЛІЄНТІВ

Корпоративне управління

ПриватБанк підтримує ефективну систему корпоративного управління, що забезпечує стратегічне керівництво, належний контроль та адаптивність до змін зовнішнього середовища. Розподіл функцій між органами управління гарантує прозорість процесів, дотримання міжнародних стандартів та захист інтересів держави як акціонера.



Органи управління Банку

- Акціонер (Вищий орган);
- Наглядова рада;
- Правління

Акціонер

Єдиним акціонером Банку, якому належить 100% акцій, є держава в особі Кабінету Міністрів України.

Держава реалізує свої права власника відповідно до міжнародних стандартів корпоративного управління, зокрема принципів ОЕСР, Базельського комітету та Європейської банківської організації.

Протягом 2025 року операцій з купівлі/продажу акцій Банку не здійснювалося. Усі операції з Акціонером проводяться на звичайних умовах із урахуванням економічної доцільності.

Вищий орган визначає стратегічні напрями діяльності Банку та затверджує результати їх виконання, не беручи участі в операційному управлінні.

Наглядова рада

Наглядова рада забезпечує стратегічне управління Банком, контроль за діяльністю Правління та захист прав акціонера, вкладників і кредиторів.

Основні функції:

- затвердження стратегії розвитку, декларації схильності до ризиків, політик управління ризиками, бюджету та контроль їх реалізації;
- контроль за фінансово-господарською діяльністю та ефективністю управління;
- забезпечення функціонування систем внутрішнього контролю, управління ризиками та комплаєнсу;
- призначення Голови та членів Правління і визначення умов їхньої винагороди; контроль за конфліктами інтересів та значними правочинами.

Наглядова рада відповідає за фінансову стійкість Банку, відповідність діяльності законодавству та ефективність корпоративного управління.

До її складу входять дев'ять членів, з яких шість є незалежними, а три — представниками держави. Рада щорічно звітує перед Акціонером та проводить оцінку власної ефективності.

Комітети Наглядової ради

У 2025 році діяли такі постійні комітети:

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

“

Розподіл функцій між органами управління гарантує захист інтересів держави

Правління

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

Основні завдання:

- реалізація стратегічних рішень;
- управління операційною діяльністю та фінансовими результатами;
- розвиток продуктів і технологій;
- забезпечення функціонування систем внутрішнього контролю та інформаційної безпеки.

Правління очолює Голова Правління, який відповідає за ефективність діяльності Банку та координацію взаємодії з Наглядовою радою. Члени Правління несуть відповідальність у межах своїх повноважень.

Комітети Правління

Для підвищення ефективності управління діють:

- 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 управління непрацюючими активами;
- Комітет з управління даними.

Корпоративний секретар

Корпоративний секретар забезпечує взаємодію Банку з акціонером, підтримує ефективну роботу Наглядової ради та координує питання захисту прав акціонера. Посада є незалежною від інших органів управління. Корпоративний секретар звітує перед Наглядовою радою не рідше одного разу на квартал.

У 2025 році Банк продовжив вдосконалення організаційної структури відповідно до Стратегії розвитку, зокрема: реорганізацію регіональної мережі та оптимізацію відділень; оновлення внутрішніх структур і підпорядкованості в Головному офісі.

“
Банк продовжив
вдосконалення
організаційної
структури
відповідно
до Стратегії
розвитку, зокрема:
реорганізацію
мережі



“

Управління ризиками сьогодні неможливо розглядати без урахування ESG-факторів

Олексій Філіпов
заступник голови
правління з питань
управління ризиками



Управління ризиками сьогодні неможливо розглядати без урахування ESG-факторів. Зміни клімату, соціальні трансформації та нові регуляторні вимоги вже впливають на поведінку клієнтів, структуру економіки та, відповідно, на профіль ризиків банку.

Для нас це не окремий напрям, а частина загальної системи управління ризиками. Ми бачимо, як фізичні ризики — зокрема, екстремальні погодні явища — можуть впливати на фінансову стійкість позичальників і якість кредитного портфеля. Особливо актуальним це є для підприємств галузі сільського господарства. Водночас ризики переходу, пов'язані зі зміною регуляторного середовища та вимог до сталого розвитку, формують нові виклики для бізнес-моделей клієнтів, особливо в контексті досягнення відповідності стандартам ЄС.

У відповідь на це ми послідовно інтегруємо компонент ESG в ключові процеси банку. Вже сьогодні відповідні принципи закріплені в Політиці інтеграції екологічних, соціальних та управлінських критеріїв сталого розвитку в діяльність Банку, Політиці управління екологічними та соціальними ризиками, кредитній політиці та інших внутрішніх документах. Це дозволяє нам системно враховувати екологічні та соціальні аспекти при ухваленні рішень і мінімізувати потенційні ризики.

Водночас ми розглядаємо ESG не лише як джерело ризиків, а і як можливість. Розвиток сталого фінансування, підтримка клієнтів у переході до більш стійких бізнес-моделей і впровадження власних екологічних практик відкривають для банку нові напрями зростання та зміцнюють довіру клієнтів і партнерів.

Управління ризиками

Система управління ризиками ПриватБанку забезпечує своєчасне виявлення, оцінку, контроль та мінімізацію ризиків, що можуть впливати на стійкість Банку, його капітал, ліквідність, ділову репутацію та здатність досягати стратегічних цілей.

З метою повної та своєчасної ідентифікації суттєвих ризиків Банк не рідше одного разу на рік проводить їх інвентаризацію, картографування та оцінку істотності відповідно до внутрішньої методики. Результати останньої інвентаризації затверджені рішенням Наглядової ради №49/25 від 26 листопада 2025 року.

Кредитний ризик — ризик невиконання зобов'язань боржниками або контрагентами. Управління даним ризиком здійснюється через аналіз платоспроможності, моніторинг портфеля, встановлення лімітів, роботу із забезпеченням та оцінку очікуваних кредитних збитків за вимогами регулятора та МСФЗ. Інформаційні системи забезпечують постійний моніторинг із використанням індикаторів раннього попередження. Для роботи з проблемними активами застосовуються реструктуризація, стягнення (в т.ч. із залученням аутсорсингу), списання, продаж активів.

Ризик ліквідності — ризик неспроможності вчасно виконувати свої зобов'язання. Управління даним ризиком здійснюється через контроль за дотриманням регуляторних нормативів LCR і NSFR, процес ILAAP, дотримання внутрішніх лімітів, диверсифікацію фондування, управління внутрішньоденною ліквідністю та стрес-тестування. Також розроблено план фінансування в кризових ситуаціях.

Процентний ризик банківської книги — ризик втрат через несприятливу зміну процентних ставок, що впливає на процентний дохід і капітал. Управління даним ризиком забезпечується узгодженням дати перегляду процентних ставок за активами та пасивами, використання для ціноутворення за активами плаваючої ставки, а також оцінку потенційного впливу цього ризику на чистий процентний дохід та вартість економічного капіталу.

Ринковий ризик — ризик втрат через несприятливу зміну валютних курсів, цін на товари та фінансові інструменти (акції, облігації, деривативи тощо). Управління здійснюється через систему лімітів, моніторинг можливої зміни вартості даних інструментів та стрес-тестування.



“

Розвиток сталого фінансування, підтримка клієнтів у переході до більш стійких бізнес-моделей і впровадження власних екологічних практик відкривають нові напрями зростання та зміцнюють довіру

Олексій Філіпов,

заступник голови правління ПриватБанку
з питань управління ризиками

Операційний ризик (включаючи ІСТ-ризик, ризик інформаційної безпеки, кіберризик, юридичний та модельний ризики) — ризик втрат через недоліки процесів, помилки персоналу, збої систем або зовнішні фактори. Банк застосовує комплексний підхід, спрямований на мінімізацію втрат, вдосконалення процесів і забезпечення безперервності діяльності. У 2025 році ключовим фокусом залишалися безперервність роботи та безпека персоналу в умовах війни, а також управління ризиками інформаційної безпеки. Для контролю використовуються ключові індикатори ризику (KRI), сценарний аналіз, самооцінка ризиків, дані внутрішнього та зовнішнього аудиту, аналіз подій. Особливо розвивається управління модельним ризиком.

Комплаєнс-ризик — ризик втрат або санкцій через недотримання законодавства, стандартів і внутрішніх політик. Оцінка здійснюється у сферах AML/санкцій, поведінкового ризику та дотримання регуляторних і внутрішніх вимог.

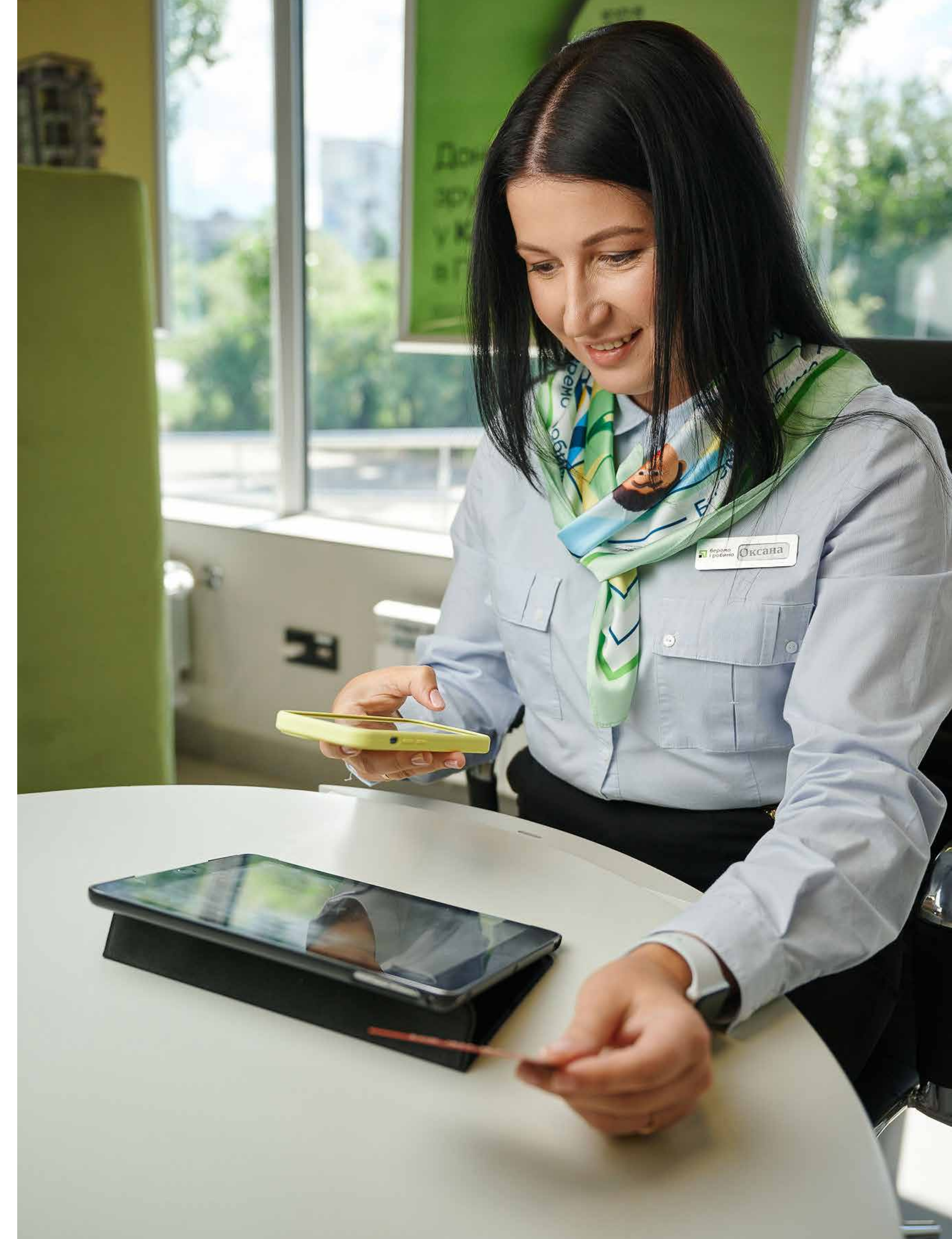
Ризик репутації — ризик втрат внаслідок негативного сприйняття Банку стейкхолдерами. Для управління цим ризиком діє система моніторингу, контролю та реагування, спрямована на мінімізацію впливу.

Бізнес та стратегічний ризик — ризик негативного впливу на прибуток та капітал Банку через зміни бізнес-середовища або неефективні рішення. Управління здійснюється через бізнес-планування та швидку адаптацію до змін.

Регуляторний ризик — ризик впливу змін у законодавстві та нормативному середовищі. Банк приймає цей ризик і адаптує діяльність до нових вимог.

Геополітичний ризик — ризик впливу зовнішньополітичних факторів, включаючи регіональні військові конфлікти, економічну нестабільність і порушення ланцюгів постачання. Даний ризик оцінюється через сценарії бізнес-планування та стрес-тестування.

Екологічні та соціальні (ESG) ризики — ризики фінансових втрат або репутаційного впливу через екологічні та соціальні фактори. Управління даним ризиком здійснюється відповідно до Політики управління екологічними та соціальними ризиками: запроваджено категоризацію ризиків, визначено високоризикові та заборонені до фінансування види діяльності та застосовуються диференційовані підходи, зокрема в межах програми «5-7-9», відповідно до вимог ЄБРР та Світового Банку.



“ Фінансовий моніторинг у ПриватБанку побудований як діалог для формування довіри

Антон Разумний,
член правління банку
з питань комплаєнсу



Сьогодні фінансовий моніторинг часто сприймається як контроль або обмеження, але його справжня мета — зовсім інша. Йдеться про довіру. Про створення середовища, в якому клієнт і банк діють як партнери, розуміючи свою спільну відповідальність за безпеку фінансової системи.

Ми бачимо, що значна частина ризиків виникає не через навмисні порушення, а через нерозуміння наслідків власних дій. Коли люди передають доступ до рахунків, погоджуються на сумнівні операції або не замислюються над походженням коштів, вони фактично ставлять під загрозу не лише себе, а й стабільність системи загалом. Саме тому наше завдання — не лише реагувати, а й пояснювати.

Фінансовий моніторинг у ПриватБанку побудований як діалог. У більшості випадків це базові речі: своєчасно оновити дані, пояснити сутність операції, надати інформацію про джерело коштів. Для переважної більшості клієнтів це прості та зрозумілі процеси, які можна виконати швидко й зручно, зокрема онлайн.

Коли виникають запитання з боку банку, це не про недовіру до конкретної людини. Це про намір банку зрозуміти клієнта та його потребу краще та про захист мільйонів клієнтів і стабільність економіки. І саме через таку співпрацю — через відкритість, розуміння і відповідальність — формується той рівень довіри, на якому тримається сучасна фінансова система

Внутрішній контроль і фінансовий моніторинг

Розподіл функцій між органами управління Банку забезпечує ефективну систему внутрішнього контролю, спрямовану на досягнення стратегічних цілей, стабільність діяльності та дотримання регуляторних вимог.

Система внутрішнього контролю охоплює всі процеси банку на всіх організаційних рівнях, включаючи контроль за фінансово-господарською діяльністю, управлінням активами і пасивами, збереженням активів, функціонуванням системи управління ризиками, дотриманням законодавства та внутрішніх документів, достовірністю звітності, а також інформаційною безпекою.

“

ПриватБанк приділяє особливу увагу фінансовому моніторингу та протидії відмиванню коштів і фінансуванню тероризму



У Банку діє трирівнева система внутрішнього контролю:

- перша лінія захисту — бізнес- та підтримуючі підрозділи, які здійснюють операційну діяльність і контрольні процедури;
- друга лінія — підрозділи з управління ризиками та Compliance, що забезпечують належне функціонування системи контролю;
- третя лінія — внутрішній аудит, який здійснює незалежну оцінку ефективності всієї системи.

Контроль реалізується на всіх етапах діяльності Банку — до, під час і після здійснення операцій — та включає контроль за досягненням цілей діяльності Банку, перевірку відповідності операцій вимогам законодавства і внутрішніх політик, контроль за достовірністю, повнотою та своєчасністю надання звітності, контроль за інформаційними потоками та іншими сферами діяльності банку.

ПриватБанк приділяє особливу увагу фінансовому моніторингу та протидії відмиванню коштів і фінансуванню тероризму (ПВК/ФТ). Політика у цій сфері спрямована на запобігання використанню Банку для незаконної діяльності та поширюється на всі підрозділи, працівників, клієнтів, партнерів і контрагентів.

Банк застосовує ризик-орієнтований підхід, що передбачає:

- ідентифікацію та верифікацію клієнтів відповідно до принципу «Знай свого клієнта» (Know Your Customer, KYC);
- виявлення та моніторинг підозрілих операцій;
- контроль за дотриманням санкційних і регуляторних вимог;
- використання автоматизованих систем аналізу транзакцій.

Банк залишає за собою право відмовити у встановленні або підтриманні ділових відносин, відкритті рахунку чи проведенні фінансових операцій, якщо:

- діяльність клієнта або його контрагентів містить ознаки підозрливості;
- відсутня необхідна інформація відповідно до вимог законодавства;
- наявні обмеження відповідно до санкційної політики або політики прийняття клієнтів.

Особлива увага приділяється операціям та клієнтам, пов'язаним із юрисдикціями підвищеного ризику. До них, зокрема, належать офшорні зони, країни зі слабкими режимами ПВК/ФТ, юрисдикції зі стратегічними недоліками (за оцінками FATF та ЄС), держави з високим рівнем корупції або фінансування тероризму, а також країни, що здійснюють агресію проти України або перебувають під міжнародними санкціями.

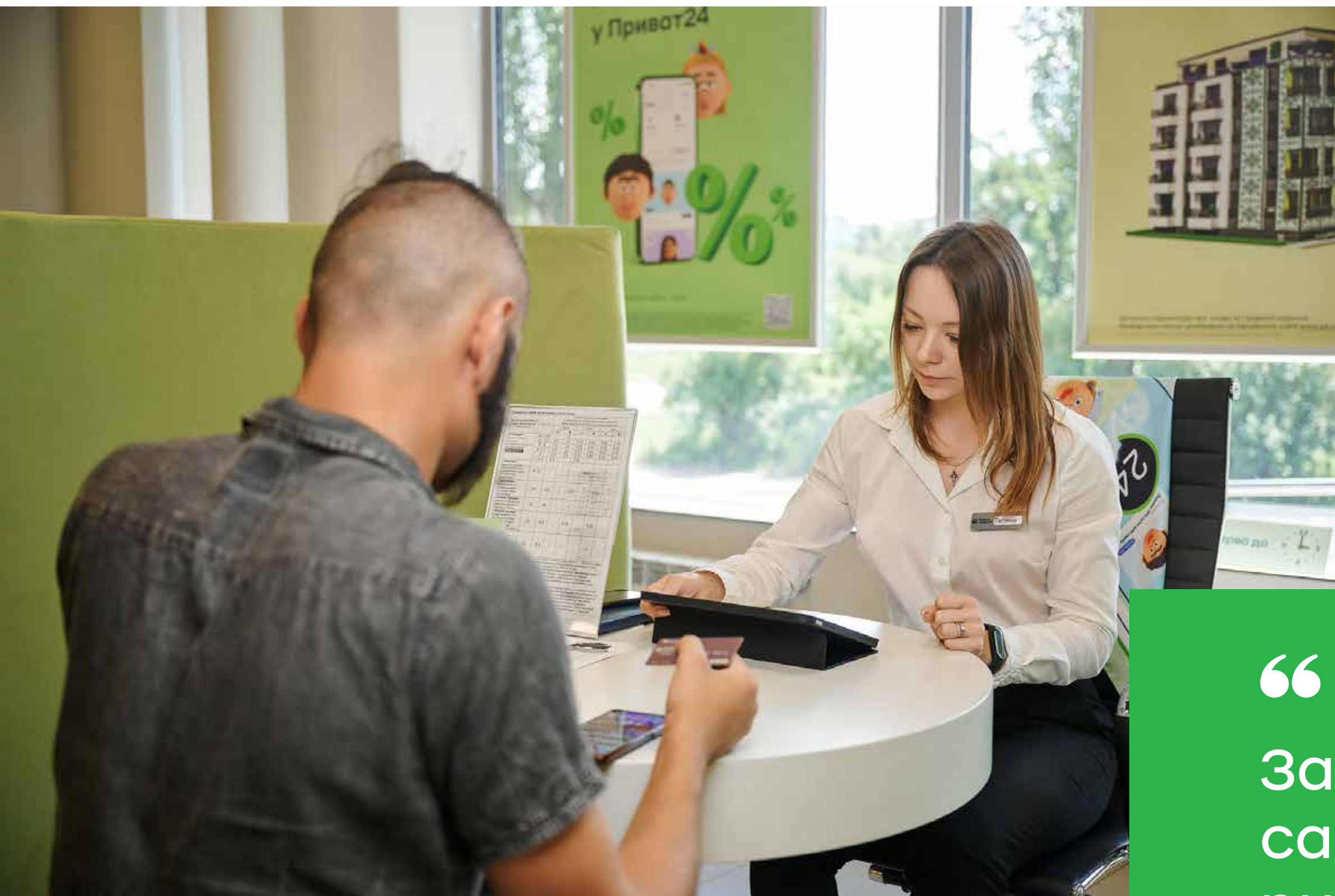
“

Сьогодні фінансовий моніторинг часто сприймається як обмеження, але його справжня мета — зовсім інша. Йдеться про довіру. Про створення середовища, в якому клієнт і банк діють як партнери

Антон Разумний,

член правління ПриватБанку
з питань комплаєнсу

Антикорупційна програма



Антикорупційна діяльність є важливою складовою забезпечення прозорості діяльності Банку. Вона сприяє зміцненню довіри клієнтів, партнерів і суспільства, знижує корупційні ризики та забезпечує відповідність національним і міжнародним практикам.

Керівники Банку, посадові особи та працівники Банку у своїй діяльності та взаємодії з партнерами, органами державної влади та іншими стейкхолдерами керуються принципом нульової толерантності до корупції у будь-яких її формах та проявах і вживають (вживатимуть) всіх заходів щодо запобігання, виявлення та протидії корупції, передбачених законодавством, та Антикорупційною програмою банку.

У Банку впроваджено Антикорупційну програму, розроблену відповідно до Закону України «Про запобігання корупції» та вимог Національного агентства з питань запобігання корупції. Чинну редакцію Програми затверджено рішенням Наглядової ради від 03.10.2025. З її текстом можна ознайомитись на офіційному сайті банку.

“
За результатами самооцінки корупційних ризиків у 2025 році встановлено їх низький залишковий рівень

Антикорупційна програма визначає комплекс правил, стандартів і процедур, спрямованих на запобігання, виявлення та протидію корупції, зокрема:

- мінімізацію корупційних ризиків у внутрішніх процесах і взаємодії з контрагентами;
- контроль за дотриманням законодавства та внутрішніх політик;
- забезпечення прозорості у відносинах із державними органами, клієнтами та партнерами;
- функціонування каналів повідомлення про можливі порушення.

Для реалізації антикорупційної функції в Банку призначено Уповноваженого з антикорупційної діяльності та впроваджено систему повідомлення про порушення, яка включає канал «Стоп корупція» на внутрішніх ресурсах і на офіційному вебсайті Банку, спеціальну електронну пошту та телефонну лінію.

Антикорупційні перевірки проводяться у різних процесах банку, включаючи перевірки ділових партнерів, клієнтів, надання благодійної та спонсорської допомоги Банком та перевірки кандидатів на посади, вразливі до корупційних ризиків, що забезпечує дотримання вимог законодавства та принципів нульової толерантності до корупції.

За результатами самооцінки корупційних ризиків у 2025 році встановлено їх низький залишковий рівень у абсолютній більшості сфер діяльності Банку.



БОРОТЬБА ЗА СПРАВЕДЛИВІСТЬ

“
За підсумками **2025**
року Банк **забезпечив**
скорочення рівня NPL
з **59,4%** до **10%**”

Солвіта Деглава

членкиня правління
з питань реструктуризації
та проблемних активів



2025 рік став для ПриватБанку роком сильних результатів у боротьбі з колишніми власниками та ефективному управлінні проблемними активами.

За підсумками 2025 року Банк забезпечив значне скорочення рівня NPL з 59,4% до 10%. У базовому кредитному портфелі, який був сформований після націоналізації 2016 року, рівень NPL скорочено до 3,3%. Він став найнижчим серед усіх державних банків і одним із найнижчих на всьому банківському ринку України.

Визначним досягненням 2025 року стала перемога у британському судовому процесі проти колишніх власників банку. Високий суд Англії та Уельсу визнав їх винними у масштабному шахрайстві — незаконному виведенні та привласненні майже 2 млрд дол. коштів банку через складну схему перекредитування. Загальна сума збитків до стягнення перевищила 3 млрд дол. США, включаючи податки та судові витрати.

На підставі цього рішення ПриватБанк припинив визнання понад 150 млрд гривень активів у балансі банку за рахунок сформованих резервів. Це

дозволило додатково сплатити до державного бюджету близько 7,2 млрд грн податків.

Паралельно 2025 рік приніс перемогу і в Україні. Верховний Суд остаточно заблокував спроби Ігоря Коломойського скасувати націоналізацію ПриватБанку, заклавши справу, що тривала з 2017 року. Суд остаточно унеможливив повернення банку колишнім власникам.

Також вдалось остаточно зупинити в судах багаторічні спроби компаній, підконтрольних особам, пов'язаними із колишніми власниками банку, стягнути з банку понад \$350 млн.

Банк продовжує відстоювати свої інтереси і боротися за відшкодування збитків, завданих банку до націоналізації в Україні та інших юрисдикціях: на Кіпрі, у Великій Британії, Ізраїлі та США.

Попри всі виклики воєнного часу, 2025 рік підтвердив: наполегливість і віра у верховенство права дають результати. Ми приймаємо складні, але дуже важливі рішення — з однією метою: захистити інтереси банку та мільйонів українців, які нам довіряють.

Управління заборгованістю та захист інтересів держави

Реструктуризація заборгованості та підтримка клієнтів

Банк продовжує проактивну реструктуризацію проблемної заборгованості. За 2025 рік було успішно реструктуризовано заборгованість 42,5 тисяч клієнтів загальним обсягом 2,97 млрд грн.

ПриватБанк — єдиний банк в Україні, що розробив і запровадив спеціальні умови реструктуризації заборгованості для військових, правоохоронців, рятувальників та їхніх родин: за підсумками 2025 року було зменшено фінансове навантаження на загальну суму майже 37 млн грн.

Робота з безнадійною заборгованістю

Поряд з цим банк активно працює над ліквідацією заборгованості за безнадійними кредитами: у 2025 році було здійснено відступлення права вимоги за 650 тис. кредитів на загальну суму 6,6 млрд грн, що є однією з найбільших угод на ринку України.

Операційна ефективність та оптимізація витрат

Висока результативність інструментів врегулювання дозволила забезпечити отримання банком 6,57 млрд грн стягнутих грошових коштів.

У 2025 розпочато програму переформатування функції стягнення заборгованості. Програма спрямована на впровадження простих, цифрових продуктів реструктуризації для клієнтів, а також підвищення ефективності процесів стягнення. Незважаючи на значну інфляцію та зростання вартості послуг на ринку України, програма вже забезпечила суттєву економію витрат, досягнуту завдяки ефективним юридичним діям і захисту інтересів банку в судах, активному залученню колекторських компаній на умовах аутсорсингу, впровадженню автоматизованих систем управління та сегментації проблемної заборгованості, а також оптимізації чисельності персоналу на 11%.



“

Банк продовжує відстоювати свої інтереси і боротися за відшкодування збитків, завданих банку до націоналізації в Україні та інших юрисдикціях: на Кіпрі, у Великій Британії, Ізраїлі та США

Солвіта Деглава,

членкиня правління ПриватБанку з питань реструктуризації та проблемних активів

ДОДАТОК

Співпраця зі стейкхолдерами

ПриватБанк розвиває довгострокові партнерські відносини, створюючи цінність для всіх груп стейкхолдерів. Ми підтримуємо відкриту та регулярну комунікацію з особами та організаціями, інтереси яких пов'язані з діяльністю банку.

КЛЮЧОВІ СТЕЙКХОЛДЕРИ, НА ЯКИХ ВПЛИВАЄ ДІЯЛЬНІСТЬ БАНКУ

СТЕЙКХОЛДЕР	ХАРАКТЕР ВПЛИВУ
КЛІЄНТИ	Банк забезпечує доступ до фінансових послуг для понад 18 млн фізичних осіб та 941 тис. бізнес-клієнтів. Комунікація здійснюється через Приват24, електронні канали, соціальні мережі та мережу відділень.
ПРАЦІВНИКИ	Близько 17 тис. працівників отримують винагороду, соціальну підтримку та можливості розвитку. Взаємодія відбувається через цифрові канали, внутрішні події та опитування.
ПОСТАЧАЛЬНИКИ	Співпраця здійснюється через прозорі тендерні процедури. Інформація про закупівлі є відкритою.
МІСЦЕВІ ГРОМАДИ	Банк підтримує економічний розвиток громад через кредитування, відкриття відділень, благодійні ініціативи та програми безбар'єрності.
РЕГУЛЯТОРИ	Як системно важливий банк, дотримуємося нормативних вимог і взаємодіємо через офіційні канали та професійні заходи.
ДЕРЖАВА	ПриватБанк є одним із найбільших платників податків і сплачує дивіденди до бюджету.

СТЕЙКХОЛДЕРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ДОСЯГНЕННЯ СТРАТЕГІЧНИХ ЦІЛЕЙ БАНКУ

СТЕЙКХОЛДЕР	ХАРАКТЕР ВПЛИВУ
КЛІЄНТИ	Рівень довіри, обсяги операцій і платіжна дисципліна впливають на фінансові результати банку.
ПРАЦІВНИКИ	Ефективність і залученість команди визначають операційну діяльність і якість сервісу.
ПОСТАЧАЛЬНИКИ	Якість послуг і партнерства впливає на операційну стабільність і репутацію банку.
МІЖНАРОДНІ ОРГАНІЗАЦІЇ	Сприяють реалізації стратегічних цілей через програми фінансування бізнесу, гарантії та підтримку у відновленні активів.
РЕГУЛЯТОРИ	Встановлюють нормативні вимоги, що визначають рамки діяльності банку.
ДЕРЖАВА	Формує стратегічні цілі розвитку банку та підтримує кредитування економіки.
МЕДІА	Впливають на рівень довіри до банку та фінансової системи загалом.
СУДОВА СИСТЕМА	Визначає результати судових процесів щодо повернення активів і захисту інтересів банку.

Нагороди та відзнаки

ПриватБанк зберігає лідерство на банківському ринку України та отримує широке визнання на національному й міжнародному рівнях. У 2025 році банк здобув низку престижних нагород, що підтверджують його стійкість, інноваційність, цифрову експертизу та вагомий внесок у розвиток економіки.

Міжнародне визнання

- Найкращий банк в Україні, Bank of the Year Awards 2025 від британського видання The Banker.
- Найкращий банк у 2025 році в Україні, Euromoney Awards for Excellence від британського видання Euromoney.
- Найкращий банк-еквайр в Україні в 2025 році, Euromoney Transaction Banking Awards від британського видання Euromoney.

Інновації та IT-технології

- Best AI Democratization Program, Dataiku 2025 Frontrunner Award.
- Чемпіон диджиталізації в 2025 році серед банків, Forbes Ukraine та консалтингова компанія KPMG.
- Best payment provider for marketplace, Ukrainian Fintech Awards 2025.
- Найкращий процесинг, PaySpace Magazine Awards. Провідні технології та інновації, Finawards 2025.

Роздрібний бізнес

- Найкращий кредит готівкою, Finawards 2025.
- Найкраща преміальна картка, Finawards 2025.
- Best digital banking lending for retail, Ukrainian Fintech Awards 2025.
- Найкращий роздрібний банк, «Банки року – 2025» (FinClub).
- Найкращий ощадний банк, «Банки року – 2025» (FinClub).
- Найкращий кредит готівкою, «25 провідних банків України» (FinClub).
- Найкращий кредитний банківський продукт для фізичних осіб, PaySpace Magazine Awards.

Корпоративний бізнес та МСБ

- Gender Champion Award, нагорода ЄБРР за найбільший обсяг кредитів для бізнесів, які розвивають жінки.
- Frontline Finance Award, нагорода ЄБРР за найбільші обсяги кредитування у прифронтових регіонах.
- Best acquiring partner, Ukrainian Fintech Awards 2025.
- The Best mobile bank for small business в Україні, SME banking agency.
- The Best digital bank for small business в Україні, SME banking agency.
- Найкращий банк для ФОП, ТопФінанс – 2025.
- Банк року для МСБ, ТопФінанс – 2025.
- Найкращий банк-еквайєр, PaySpace Magazine Awards.

Бренд роботодавця

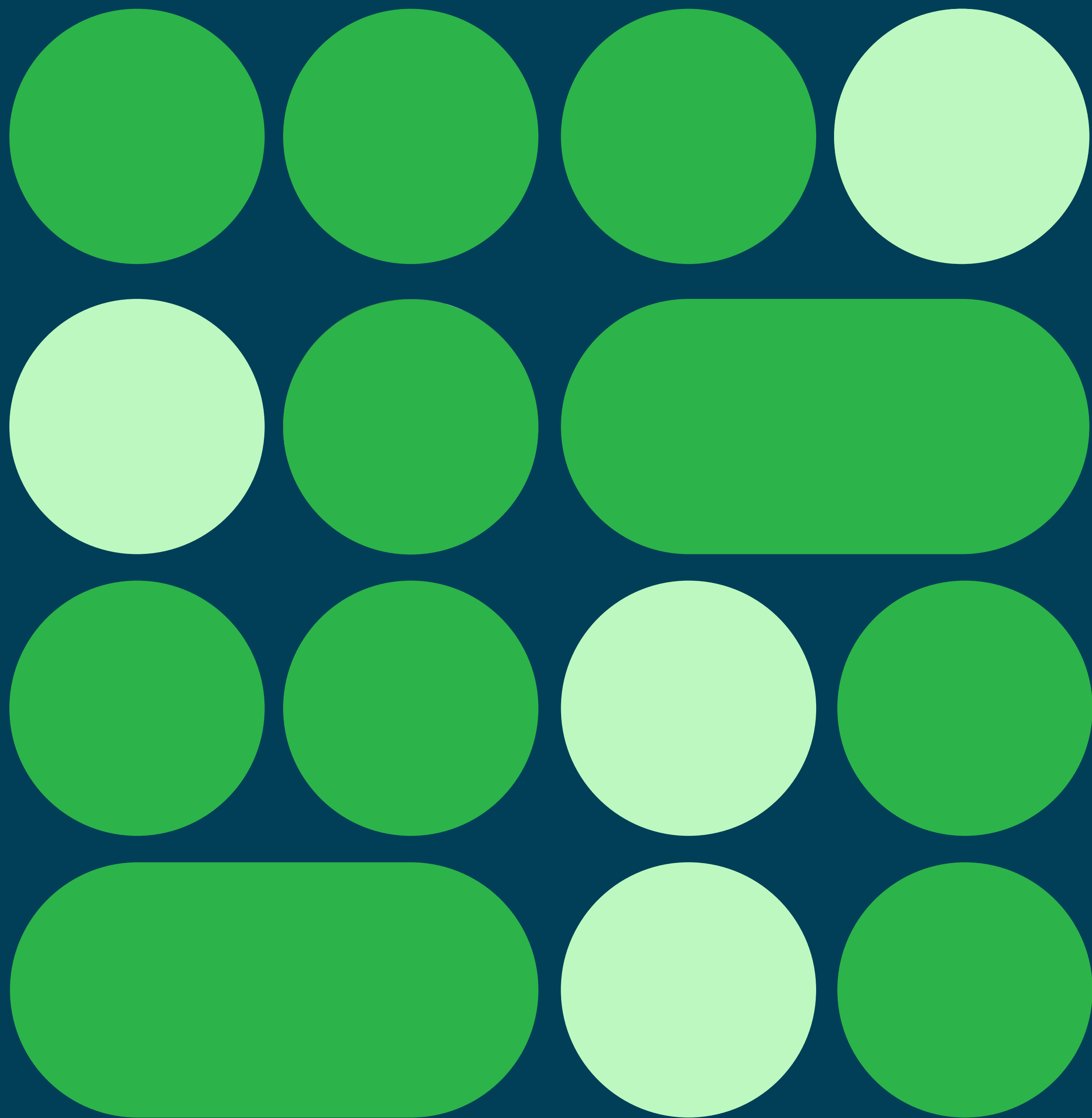
- Топ-50 роботодавців України, NV та Odgers Berndtson.
- Топ-100. Рейтинги найбільших. Журнал «ТОП-100. Рейтинги найбільших» і діловий портал Delo.ua.
- Топ-35 HRD (Роман Борисенко), журнал «ТОП-100. Рейтинги найбільших» і діловий портал Delo.ua.
- 11 найефективніших HR-керівників у 2025 році (Роман Борисенко), Forbes Ukraine.
- Найкращий роботодавець – вибір молоді у категорії «Банківська сфера», Employer Branding Agency UGEN.
- Переможець у номінації «Диджитальне робоче середовище», HR PRO Awards 2025.
- ПриватБанк у списку 10 найкращих роботодавців банківської галузі за версією EY.
- ПриватБанк серед 30 найкращих роботодавців для ветеранів і ветеранок у 2025 році за версією Forbes.

Благодійність і сталий розвиток

- «Запровадження інклюзивних рішень», «Відповідальна країна 3.0» – за інноваційний сервіс відеоконсультації жестовою мовою в мобільних застосунках Приват24 та «Приват24 для бізнесу».
- Effie Awards Ukraine 2025: бронза в категорії Positive Change – Social Good, Equity & Inclusion – «Фінансова чуйність – безбар'єрні банківські сервіси для нечуючих».
- «Бізнес без бар'єрів», відзнака за проєкт про зміну ставлення до безбар'єрності серед працівників банку ГО «Безбар'єрність».
- «Ти як?», відзнака.
- Конкурс PR-кейсів від MMR. Перемога в номінаціях:
 - «Запровадження інклюзивних рішень» за інноваційний сервіс відеоконсультації жестовою мовою у мобільних застосунках Приват24 та «Приват24 для бізнесу»;
 - «Корпоративний благодійний фонд» (другий рік поспіль);
 - B2G, «Співпраця з НБУ».
- Найкраще корпоративне медіа України:
 - за інтегрований річний звіт за 2024 рік «Працюємо для України»;
 - корпоративний дайджест «ПриватДайджест».
- Конкурс «Благодійна Україна – 2024»: II місце у номінації «Платформа добра».
- Відзнаки від Асоціації благодійників України:
 - в номінації «Платформа добра» за гідне представлення та промоцію доброчинності Дніпропетровщини;
 - за підтримку благодійності в Україні.

Маркетинг

- Нагорода від YouTube «Срібна кнопка» за 100 000 підписників.
- Нагороди Effie Awards Ukraine 2025 за просування програми лояльності «Привіт»:
 - срібло в категорії Customer Experience разом із Banda agency;
 - бронза в категорії «B2B-кампанія» разом із Banda agency;
 - фіналіст у категорії «Запуск нового продукту в сфері Commerce & Shopper» разом із Banda agency, Carat Ukraine;
 - переможці в категорії Best marketing teams 2024 та 2025;
 - срібло в категорії «Фінанси» (кейс «Чекати не можна Діяти»);
 - срібло в категорії «Кампанії з одним каналом комунікації» (кейс «Чекати не можна Діяти»).



ПриватБанк

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