



**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішенням Наглядової Ради  
ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА  
АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ»

Рішення № 21 від 29 січня 2026 р.  
набирає чинності з 29 січня 2026 р.

Реєстраційний №1088

**ПОЛІТИКА  
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ  
ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА  
АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ»**

Версія 1

Рівень конфіденційності: з публічним доступом з розміщенням на зовнішньому сайті

## ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	3
2. Визначення термінів та скорочень .....	4
3. Предмет політики.....	7
4. Організаційна структура та відповідальність.....	8
5. План взаємодії зі Стейкхолдерами .....	11
6. Моніторинг та оцінка ефективності взаємодії зі Стейкхолдерами .....	11
7. Контроль та відповідальність.....	12
8. Заключні положення .....	12
Додатки: .....	13
Додаток № 1 План взаємодії зі Стейкхолдерами .....	13
Додаток № 2 Розрахунок рівня залученості в розрізі кожної групи Стейкхолдерів .....	23
Аркуш погодження .....	<b>Помилка! Закладку не визначено.</b>

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Політика взаємодії зі стейкхолдерами (далі по тексту – Політика) визначає перелік і важливість усіх зацікавлених сторін (Стейкхолдерів), описує їх ключову роль, яку вони відіграють в загальному успіху ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» (далі по тексту - Банк) та описує план взаємодії зі Стейкхолдерами, в порядку та на умовах, передбачених чинним законодавством України.

1.2. Політика розроблена відповідно до:

- Закону України "Про банки і банківську діяльність";
- Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 11.06.2018 № 64 (зі змінами);
- Положення про організацію системи внутрішнього контролю в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 02.07.2019 № 88;
- Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, схвалених Рішенням Правління Національного банку України від 03.12.2018 №814-рш;
- Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України, схвалені Рішення Правління Національного банку України від 05 липня 2024 року № 240-рш ([Методичні рекомендації з правил інклюзивного надання](#));
- Екологічних та соціальних стандартів, які прийняті Групою Світового Банку ([Environmental and Social Standards](#));
- Керівних принципів ОЕСР для багатонаціональних підприємств (*OECD Guidelines for Multinational Enterprises*)<sup>1</sup>;
- Декларації МОП основних принципів та прав у світі праці<sup>2</sup>,

та внутрішньобанківських нормативних документів (далі по тексту – ВНД):

- [Статуту ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ»](#);
- [Кодексу корпоративного управління ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ»](#)<sup>3</sup>;
- [Кодексу етики ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №79\)](#)<sup>3</sup>;
- [Стратегії управління ризиками ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №436\)](#);
- [Кредитної політики та Політики управління кредитним ризиком ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №285\)](#);
- [Політики винагороди в банку ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №604\)](#);

<sup>1</sup><https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=37fd9683-b256-41e8-af9ad49125f63221&title=KerivniPrintsipiOesrDliaBagatonatsionalnikhPidprimstv>

<sup>2</sup> [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/993\\_260#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/993_260#Text)

<sup>3</sup> Викладено за посиланням <https://bank.com.ua/korporativne-upravlinnya>

- [Методики ідентифікації суттєвих ризиків ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №465\);](#)
- [Політика інформаційної безпеки ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №363\);](#)
- [Політики екологічної та соціальної відповідальності ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №1027\)<sup>4</sup>.](#)

1.3. Метою Політики є формування підходу до взаємодії з усіма Зацікавленими сторонами (Стейкхолдерами), які прямо або опосередковано впливають на діяльність Банку, або зазнають впливу з його боку; забезпечення прозорості, своєчасної, інклюзивної та ефективної комунікації з усіма категоріями Стейкхолдерів на етапах планування, впровадження, моніторингу та оцінки корпоративних рішень і широкого кола проєктів Банку.

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ

### 2.1. Терміни:

**АРМ-НБУ-інформаційне** - програмне забезпечення "Автоматизоване робоче місце обміну неплатіжною інформацією" Національного банку, призначене для обміну інформацією між системою автоматизації банку та інформаційними задачами.

**Банк** - ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ».

**Безбар'єрна фінансова послуга** – фінансова (банківська), супровідна та інша послуга Банку, яка внаслідок застосування Банком у своїй діяльності позитивних дій стала фізично та інформаційно доступною та дає змогу кожній людині скористатися нею в міру своїх можливостей та рівноправно брати участь в економічному та суспільному житті.

**Взаємодія зі Стейкхолдерами (Stakeholder Engagement)** – постійний процес встановлення діалогу, інформування, залучення та врахування думок Стейкхолдерів з метою формування довіри, зниження ризиків та покращення результатів діяльності.

**Власник операційного процесу** – структурна одиниця/структурний підрозділ Головного Банку в особі керівника, який має повноваження по керуванню окремим операційним процесом, несе відповідальність за результати, ефективність, актуальність та досягнення цілей операційного процесу та є орієнтованою на його покращення;

**Ключові Стейкхолдери** – ті зацікавлені сторони, які мають найвищий ступінь впливу на проєкт чи діяльність або можуть зазнати найбільшого впливу від діяльності Банку.

**Клієнти КБ** - юридична особа, що є резидентом/нерезидентом за законодавством України, в тому числі відокремлені структурні підрозділи юридичної особи-резидента; фізичні особи-підприємці; фізичні особи, які провадять незалежну професійну діяльність, що зареєстровані згідно норм чинного законодавства України.

**Клієнти РБ**- клієнти- фізичні особи, що є резидентами/нерезидентами за законодавством України.

**Колегіальні органи** – колегіальні органи, створені Наглядовою Радою Банку та Правлінням Банку, що здійснюють функції управління та нагляд у певних сферах діяльності Банку;

**Куратор** – Голова Правління Банку, Перший заступник Голови Правління Банку, заступник Голови Правління Банку, член Правління Банку, який курирує діяльність структурного підрозділу Банку. Для структурних підрозділів, що безпосередньо підпорядковуються Наглядовій Раді Банку (тобто не мають Куратора), функції Куратора в цілях цього Порядку виконує керівник такого підрозділу;

<sup>4</sup> Викладено за посиланням <https://bank.com.ua/esg-politics>

**ЛГБТК+ спільноти** - аббревіатура, яка позначає спільноту людей з різними сексуальними орієнтаціями, гендерними ідентичностями та статевими ознаками, які об'єднуються спільними інтересами та цілями, а також у боротьбі за рівні права.

**Людина з інвалідністю** – людина, якій у порядку, визначеному законодавством України, встановлено інвалідність;

**Механізм розгляду скарг (Grievance Mechanism)** – офіційна процедура, яка дозволяє Стейкхолдерам подавати скарги, зауваження або пропозиції щодо діяльності Банку чи проєктів. Вона має бути доступною, ефективною, прозорою та неупередженою. Зокрема, передбачено можливість анонімного подання, визначення строків розгляду, фіксації рішень і зворотного зв'язку.

**Підрозділ регіональної мережі** – Регіональний центр/Регіональне відділення /Відділення та їх структурні одиниці.

**Ризики легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом /фінансування тероризму (далі - ризик ФМ)** – сукупність ризиків клієнтів Банку та ризику використання його послуг, відповідно до характеру діяльності, для легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом /фінансування тероризму.

**Стейкхолдери (зацікавлені сторони)** – фізичні особи та юридичні особи, їх групи або організації, які можуть впливати на діяльність Банку або зазнавати впливу (як позитивного, так і негативного) від діяльності Банку (його прямих та непрямих ділових відносин, по всьому ланцюгу створення вартості). До Стейкхолдерів належать працівники, клієнти, державні органи, інвестори, постачальники, громади, неурядові організації, ЗМІ та інші.

**Структурний Підрозділ Банку** – підрозділ Головного Банку (департамент, управління, центр, офіс тощо, не включені до структури іншого підрозділу Банку), створений для досягнення поставленої мети його діяльності, крім відокремленого підрозділу.

**Уразливі групи** – особи або групи, які можуть бути більш вразливими до впливу або стикаються з бар'єрами в доступі до інформації, участі або захисту своїх прав. Це можуть бути: люди з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи (ВПО), ветерани, літні люди, національні меншини, жінки, діти, представники ЛГБТК+ спільноти тощо.

**Чергове відділення** – РВ/відділення, обладнане для забезпечення можливості продовжувати обслуговування клієнтів при відключенні електроенергії, з метою підтримання виконання Банком його функцій в умовах надзвичайної ситуації, максимального додержання інтересів клієнтів та виконання рекомендацій НБУ.

**Chief Risk Officer (далі за текстом – CRO)** – головний ризик-менеджер, головна посадова особа Банку, відповідальна за управління ризиками.

**Chief Compliance Officer (далі за текстом – CCO)** – головний комплаєнс-менеджер, головна посадова особа Банку, відповідальна за здійснення контролю за дотриманням вимог (комплаєнс).

**ESG** – система оцінки нефінансових факторів сталого розвитку: Environmental (екологічні), Social (соціальні), Governance (корпоративне управління), які впливають на довгострокову стійкість компанії.

**European Sustainability Reporting Standards (ESRS)** – стандарти звітності про сталий розвиток у ЄС, які охоплюють цілу низку напрямків, пов'язаних з довкіллям, соціальною сферою та корпоративним управлінням (ESG), включно з кліматичними змінами, біорізноманіттям, правами людини тощо.

**ESMS (Environmental and Social Management System)** – Система екологічного та соціального управління, яка визначає політики, процедури та інструменти для управління екологічними та соціальними ризиками і впливами в рамках діяльності Банку.

**Global Reporting Initiative (GRI)** - міжнародний стандарт добровільної нефінансової звітності, який допомагає компаніям прозоро розкривати інформацію про їхній вплив на економіку, довкілля та суспільство.

**Outlook** – корпоративна електронна пошта Банку (поштова скринька працівника Банку), сформована з використанням доменного імені у домені pivdenny.ua для обміну управлінською, службовою інформацією.

**Jira Service Management (Jira SM)** – єдина сервісна платформа для реєстрації та обробки звернень користувачів і управління сервісними процесами (Atlassian Jira Service ManagementCorporate). Jira SM забезпечує наступну функціональність: портал підтримки користувачів, управління зверненнями, управління інцидентами, управління активами та конфігураціями, надання прав доступу (за виключенням тимчасових).

**Sustainability Reporting Directive (CSRD)** — директива Європейського Союзу, яка ставить перед компаніями завдання забезпечити повну прозорість у питаннях екологічної та соціальної відповідальності, а також корпоративного управління.

## 2.2. Скорочення:

ВНД – внутрішньобанківські нормативні документи;

ГБ – головний банк;

ДААО – департамент адміністрування активних операцій;

ДББ – департамент безпеки банку;

ДВА – департамент внутрішнього аудиту;

ДДС – департамент дистанційного сервісу;

ДІТ – департамент інформаційних технологій;

ДК – департамент комплаєнс;

ДРМ – департамент ризик - менеджменту;

ДОЗО – департамент оцінки та заставних операцій;

ДСО – департамент супроводження операцій;

ДУС – департамент управління справами;

ДПББ – департамент персональної безпеки банку;

ЗМІ – засоби масової інформації;

КСВ – корпоративна соціальна відповідальність;

МФО – міжнародні фінансові організації;

НБУ – Національний Банк України;

НР – Наглядова Рада;

ОП- операційний процес;

ПВК/ФТ— запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;

РВ- регіональне відділення;

СП- структурний підрозділ Банку;

ЕССМ – система екологічного та соціального менеджменту;

CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive;

GRI – Global Reporting Initiative;

ESRS – European Sustainability Reporting Standards.

### 3. ПРЕДМЕТ ПОЛІТИКИ

**3.1.** Якісна комунікація з внутрішніми та зовнішніми Стейкхолдерами є важливою складовою стратегії Банку, що сприяє узгодженості та злагодженій роботі на всіх рівнях і у всіх підрозділах. Залучення широкого кола Стейкхолдерів є важливою складовою належного корпоративного управління, яке дозволяє Банку розуміти, впливати та керувати очікуваннями Стейкхолдерів.

Таким чином, декларуючи свою зацікавленість у залученні широкого кола Стейкхолдерів, Банк визначає ключові напрямки даної Політики:

- ✓ опис цілей Політики, що направлені на ефективне залучення Стейкхолдерів та управління відносинами з ними;
- ✓ забезпечення чіткого та визначеного процесу ідентифікації та взаємодії зі Стейкхолдерами;
- ✓ визначення рекомендацій щодо комунікації із Стейкхолдерами;
- ✓ опис обов'язків Керівництва Банку у процесі взаємодії із Стейкхолдерами.

**3.2.** Цілі даної Політики:

- ✓ покращення довіри та репутації Банку серед Стейкхолдерів;
- ✓ врахування зворотного зв'язку від Стейкхолдерів під час вдосконалення продуктів, послуг, під час прийняття управлінських рішень;
- ✓ якісне виявлення ESG ризиків (в тому числі, соціальних, екологічних, етичних, регуляторних) на різних етапах діяльності Банку;
- ✓ сприяння належному управлінню репутаційними, кредитними та операційними ризиками;
- ✓ Політика доповнює систему екологічного та соціального менеджменту (ESMS);
- ✓ Політика сприяє виконанню вимог CSRD та ESRS щодо складання якісної нефінансової звітності;
- ✓ відповідність міжнародним та національним стандартам з ESG (в тому числі, GRI, CSRD) та екологічним і соціальним стандартам, які прийняті Групою Світового Банку ([Environmental and Social Standards](#)).

**3.3.** Політика поширюється на наступні категорії Стейкхолдерів:

- ✓ Внутрішніх Стейкхолдерів: працівники, керівництво, інші внутрішні клієнти (детальний перелік викладено в розділі 2 Додатку №1 до даної Політики);
- ✓ Зовнішніх Стейкхолдерів: клієнти, МФО, постачальники, партнери, представники громад, органи державної влади та місцевого самоврядування, неурядові організації, ЗМІ (детальний перелік викладено в розділі 2 Додатку №1 до даної Політики);
- ✓ Особливо уразливі групи: внутрішньо переміщені особи, особи з інвалідністю, ветерани, представники етнічних і релігійних меншин, молодь, особи літнього віку (детальний перелік викладено в розділі 2 Додатку №1 до даної Політики).

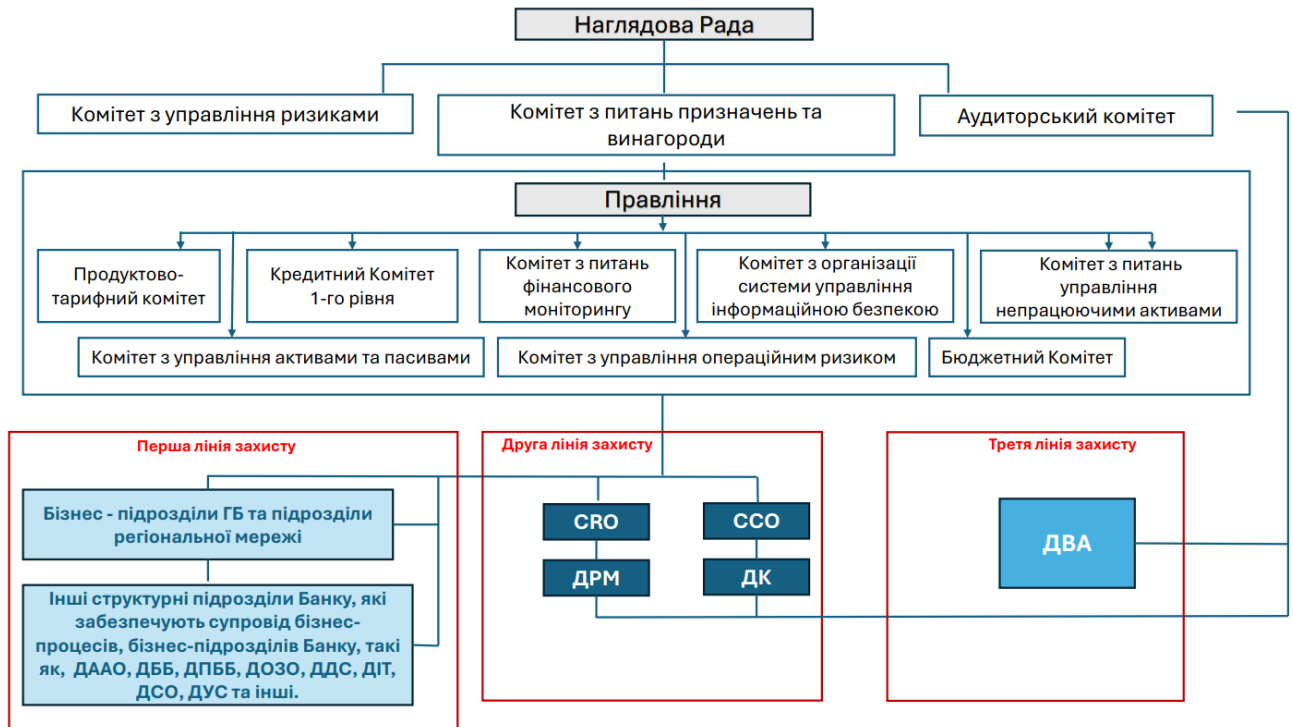
**3.4.** Розподіл Стейкхолдерів на категорії дозволяє адаптувати методи взаємодії, відповідно до потреб та очікувань різних груп Стейкхолдерів, забезпечуючи інклюзивність та ефективність процесу залучення різних груп Стейкхолдерів.

**3.5.** Політика є обов'язковою до застосування всіма структурними підрозділами Банку на постійній основі та враховується при реалізації широкого переліку проєктів, також під час прийняття управлінських рішень, при впровадженні нових продуктів, послуг, та в процесах залучення клієнтів Банку.

#### 4. ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

**4.1.** *Взаємодія зі стейкхолдерами* потребує чітко визначеної організаційної структури, розподілу ролей і відповідальностей. Організаційну структуру Банку викладено на Рисунку №1.

Рисунок №1



Відповідальність та підпорядкування згідно Організаційної структури Банку викладено в пунктах 4.1.1.- 4.1.16. даної Політики.

Інформація з питань корпоративного управління викладено також на вебсайті Банку за посиланням: <https://bank.com.ua/korporativne-upravlinnya>.

**4.1.1. Наглядова Рада** підпорядковується Загальним зборам акціонерів і має такі повноваження та відповідальність:

- забезпечення функціонування та контролю за ефективністю системи управління ризиками (далі – СУР);
- затвердження верхньорівневих ВНД з питань управління екологічними та соціальними ризиками (Політика тощо), здійснення контролю за їх впровадженням, дотриманням та актуалізацією;
- затвердження вимог щодо моніторингу екологічних та соціальних ризиків;
- розгляд звітів щодо екологічних та соціальних ризиків.

**4.1.2. Комітет з управління ризиками** підпорядковується Наглядовій Раді і має такі повноваження та відповідальність:

- вивчення питань управління екологічними та соціальними ризиками, підготовка та надання відповідних рекомендації Наглядовій Раді;
- участь у розробці Політики;

- контроль стану виконання заходів щодо оперативного усунення недоліків у функціонуванні СУР, виконання рекомендацій і зауважень ДВА, зовнішніх аудиторів, НБУ та інших контролюючих органів;
- розгляд звітів щодо екологічних та соціальних ризиків.

**4.1.3. Комітет з питань призначень та винагород** – комітет є колегіальним органом Наглядової Ради Банку, що підпорядкований, підзвітний та підконтрольний Наглядовій Раді. Метою створення комітету є підвищення ефективності роботи Наглядової Ради завдяки:

- попередньому розгляду, аналізу та підготовці проектів рішень з питань призначень та винагород, які відносяться до компетенції Наглядової Ради;
- подоланню можливої недостатньої поінформованості Наглядової Ради при розгляді питань призначень та винагород, що потребують більш детального та всебічного вивчення.

**4.1.4. Аудиторський комітет** підпорядковується Наглядовій Раді і має такі повноваження та відповідальність:

- забезпечення своєчасності реагування керівників Банку на рекомендації ДВА з питань управління екологічними та соціальними ризиками;
- здійснення моніторингу та контролю за своєчасністю реагування Правління на рекомендації та недоліки, виявлені ДВА та інспекційними перевірками;
- розгляд звітів за результатами проведення аудиторських перевірок, здійснених ДВА, у тому числі з питань управління екологічними та соціальними ризиками.

**4.1.5. Правління** підпорядковується Наглядовій Раді і має такі повноваження та відповідальність:

- забезпечення розроблення та впровадження Політики;
- забезпечення розроблення та затвердження порядків та інших документів щодо управління екологічними та соціальними ризиками в межах своїх повноважень;
- забезпечення підготовки та надання Наглядовій Раді управлінської звітності щодо екологічних та соціальних ризиків;
- розгляд звітів щодо екологічних та соціальних ризиків.

**4.1.6. Продуктово-тарифний комітет** – колегіальний постійно діючий орган Банку, який відповідає за політику Банку з питань комісійних доходів та затвердження продуктової лінійки.

Основними задачами комітету є визначення загальної політики Банку по встановленню тарифів з послуг та продуктів з метою збільшення комісійного доходу (крім активних та міжбанківських операцій, форекс) у відповідності зі стратегією Банку; координація дій підрозділів Банку з метою своєчасного моніторингу та аналізу ринку банківських послуг; організація, розробка та забезпечення комплексу заходів, спрямованих на:

- систематизацію та уніфікацію усіх правил, документів та засобів по затвердженню нових тарифів/продуктів/пакетів в єдиній технології;
- зниженню часу та витрат при розробці та запуску нових тарифів/продуктів/пакетів;
- підвищенню якості управління продуктовим рядом та його характеристиками;
- підвищенню задоволеності клієнтів і, як наслідок, зростання позитивної репутації Банку;
- здійснення моніторингу та аналізу ринку, щодо діючих тарифів/продуктів/пакетів.

**4.1.7. Кредитний комітет першого рівня** підпорядковується Правлінню і має такі повноваження та відповідальність:

- імплементація Політики у межах делегованих повноважень;
- встановлення параметрів та умов проведення активних операцій;

**4.1.8. Комітет з питань фінансового моніторингу** – комітет є колегіальним постійно діючим робочим органом Правління Банку, який підзвітний та підконтрольний Правлінню Банку

Основними завданнями комітету є:

- формування ризик-орієнтованого підходу;
- розгляд проблемних та актуальних питань з метою забезпечення належного функціонування внутрішньобанківської системи ПВК/ФТ;
- запровадження заходів з управління ризиками ФМ за пропозицією членів Комітету, керівників інших (будь-яких) підрозділів Банку;
- оцінка потреб в оновленні, запровадженні додаткових або скасуванні наявних заходів з управління ризиками ФМ;
- контроль ефективності запроваджених заходів з управління ризиками ФМ;
- оцінка ризиків (небезпеки) під час надання послуг відповідно до характеру діяльності та прийняття запобіжних заходів.

**4.1.9. Комітет з організації системи управління інформаційною безпекою** – це колегіальний, оперативний та постійно діючий керівний робочий орган з питань впровадження та функціонування системи управління інформаційною безпекою Банку (далі – СУІБ), який здійснює свою діяльність на підставі делегованих йому Правлінням Банку прав та уповноважений розглядати питання впровадження СУІБ в межах наданих йому повноважень. Головною метою діяльності комітету є забезпечення функціонування системи управління інформаційною безпекою Банку і дотримання безпечного рівня ризику інформаційної безпеки, який не загрожуватиме фінансовій стабільності Банку.

**4.1.10. Комітет з питань управління непрацюючими активами** – комітет є суб'єктом системи управління ризиками та системи внутрішнього контролю, підзвітний та підконтрольний Правлінню Банку. Комітет несе перед Правлінням відповідальність за ефективне проведення політики з питань управління непрацюючими активами.

**4.1.11. Комітет з управління активами та пасивами** – комітет є постійно діючим робочим органом Правління Банку, якому Правління Банку делегує частину своїх повноважень щодо управління активами та пасивами Банку. Головною метою комітету є сприяння у забезпеченні максимальної рентабельності Банку із урахуванням необхідності підтримання достатнього рівня ліквідності, капіталу та підтримання ризиків у межах встановленого ризик-апетиту.

**4.1.12. Комітет з управління операційним ризиком** - комітет є колегіальним постійно діючим робочим органом Правління Банку, якому Правління Банку делегує частину своїх повноважень щодо управління операційним ризиком. Комітет створюється за рішенням Правління Банку з метою управління операційним ризиком, у тому числі ризиком інформаційно-комунікаційних технологій та ризиком інформаційної безпеки, які притаманні діяльності Банку.

**4.1.13. Бюджетний комітет** – комітет є підзвітним та підконтрольним Правлінню Банку, створюється та ліквідується за його рішенням. Основною задачею комітету є досягнення оптимального рівня витрат у відповідності з доходами Банку.

**4.1.14. Головний ризик-менеджер (CRO, Директор з ризиків)** підпорядковується Наглядовій Раді і має такі повноваження та відповідальність:

- подання звітів про ризики Наглядовій раді Банку, комітету з управління ризиками та Правлінню Банку;
- інформування Наглядової ради Банку, комітету з управління ризиками, Правління Банку про надмірні ризики, на які може наражатись Банк;
- забезпечення координації роботи з питань управління ризиками між структурними підрозділами Банку;
- право бути присутнім на засіданнях Правління Банку, комітетів та інших колегіальних органів, утворених Правлінням Банку, та невідкладно інформує Наглядову раду Банку або комітет з управління ризиками про рішення щодо фінансування проєктів, які класифіковано як «Високий ризик».

**4.1.15. Головний комплаєнс-менеджер (ССО)** підпорядковується Наглядовій Раді і має такі повноваження та відповідальність:

- право бути присутнім на засіданнях Правління Банку, комітетів та інших колегіальних органів, утворених Правлінням Банку, і накладати заборону (вето) на рішення цих органів, якщо реалізація таких рішень призведе до порушення вимог законодавства, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на банк, конфлікту інтересів, а також в інших випадках, установлених Наглядовою радою Банку, та невідкладно інформує Наглядову раду Банку та/або комітет з управління ризиками про такі рішення.

**4.1.16.** Банк організовує систему управління ризиками, яка ґрунтується на розподілі обов'язків між підрозділами банку із застосуванням моделі трьох ліній захисту:

- перша лінія - на рівні бізнес-підрозділів Банку, включаючи трейдинг-деск, та підрозділів підтримки діяльності Банку. Ці підрозділи приймають ризики, несуть відповідальність за них, здійснюють поточне управління ризиками і подають звіти щодо поточного управління такими ризиками.
- друга лінія - на рівні головного ризик-менеджера (CRO) та підрозділу з управління ризиками, головного комплаєнс-менеджера (ССО) та підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс). Забезпечують впевненість керівників банку, що впроваджені першою лінією захисту заходи з контролю та управління ризиками були розроблені та функціонують належним чином.
- третя лінія - на рівні підрозділу внутрішнього аудиту щодо перевірки та оцінки ефективності функціонування системи управління ризиками проводить незалежну оцінку відповідності системи управління ризиків внутрішнім та зовнішнім вимогам.

## **5. ПЛАН ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ**

**5.1.** ПЛАН ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ (далі – План) включає, описує, визначає наступні поняття:

- категорії Стейкхолдерів;
- підхід до залучення Стейкхолдерів;
- методи, канали взаємодії та періодичність взаємодії;
- процедури подання скарг, звернень та звітності.

**5.2.** План є ключовим інструментом у реалізації принципів прозорості, інклюзії та підзвітності щодо взаємодії зі Стейкхолдерами.

**5.3.** Дана Політика і План, як її невід'ємна частина, є частиною системи екологічного та соціального менеджменту (далі – СЕСМ). Інтегруючись у більш ширший контекст ESG стратегії Банку, вони спрямовані на забезпечення конструктивного діалогу з усіма Стейкхолдерами, включаючи Уразливі групи, та на просування цінностей сталого розвитку у банківському секторі України.

**5.4.** План викладено в Додатку №1 до даної Політики.

## **6. МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ**

**6.1.** *Взаємодія зі Стейкхолдерами* – це постійний процес встановлення діалогу, інформування, залучення та врахування думок Стейкхолдерів з метою формування довіри, зниження ризиків та покращення результатів діяльності Банку.

**6.2.** Моніторинг ефективності *Взаємодії зі Стейкхолдерами*, оцінка повноти, якості, своєчасності, доцільності, визначення об'єму залучення Стейкхолдерів відбувається в рамках ВНД Банку керівниками структурних підрозділів Банку, власниками операційних процесів, лідерами проектів в межах їх повноважень, Колегіальними органами Банку, Кураторами.

**6.3.** Звітування щодо оцінки ефективності *Взаємодії зі Стейкхолдерами* відбувається в рамках вимог ВНД, рішень Колегіальних органів, також в рамках проектної діяльності Банку.

## **7. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

**7.1.** Відповідальність за виконання Політики покладається на органи управління, CRO, CCO, керівників структурних підрозділів Банку у межах повноважень та відповідальності, визначених Політикою, положеннями про структурні підрозділи та посадовими інструкціями.

**7.2.** Контроль за виконанням даної Політики покладається на CRO.

## **8. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

**8.1.** Політика набуває чинності з моменту її затвердження рішенням Наглядовою Радою Банку, якщо інша дата не встановлена рішенням Наглядової Ради Банку про затвердження, та діє до затвердження її в новій редакції або до прийняття Наглядовою Радою Банку відповідного рішення щодо її скасування.

**8.2.** Зміни до Політики вносяться у разі зміни законодавства та в інших випадках, але не рідше одного разу на рік. Зміни набувають чинності після їх затвердження Наглядовою Радою Банку.

**8.3.** У разі зміни вимог законодавства України, Політика продовжує діяти в частині, що не суперечитиме новим вимогам, до моменту внесення відповідних змін до даної Політики.

**8.4.** Питання, що не врегульовані цією Політикою, регулюються законодавством України, іншими внутрішньобанківськими нормативними документами, окремими рішеннями Наглядової Ради та/або Правління Банку, наказами/розпорядженнями Голови Правління Банку / інших уповноважених осіб та службовим листуванням.

**8.5.** Політика є обов'язковою для виконання всіма керівниками та працівниками Банку, що задіяні у процесах комунікації, інформування, звітування, залучення зовнішніх/внутрішніх Стейкхолдерів, відповідно до їх функціональних обов'язків.

**8.6.** Керівники підрозділів Банку несуть відповідальність за доведення до відома підпорядкованих працівників цієї Політики та забезпечення її виконання.

## ДОДАТКИ:

### ДОДАТОК № 1

## ПЛАН ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Метою цього Плану є забезпечення своєчасного та ефективного залучення Стейкхолдерів Банку для:

- підвищення прозорості процесів та довіри до Банку;
- забезпечення врахування потреб, очікувань і ризиків Зацікавлених сторін (Стейкхолдерів);
- мінімізації широкого кола ризиків (в тому числі соціальних та екологічних) та конфліктів;
- посилення відповідальності та підзвітності перед Стейкхолдерами;
- виконання вимог національного законодавства та міжнародних стандартів з ESG.

1.2. Завданнями даного Плану є:

- Ідентифікація Зацікавлених сторін (Стейкхолдерів) та визначення рівня їхнього впливу/інтересу;
- Забезпечення диференційований підходу до залучення різних груп Стейкхолдерів (інформування, консультації, співпраця);
- Забезпечення інклюзивності, особливо щодо Стейкхолдерів, які відносяться до Уразливих груп;
- Встановлення каналів зворотного зв'язку, процедури реагування на скарги та пропозиції;
- Забезпечення постійного моніторингу, аналізу ефективності та оновлення Плану.

### 2. ІДЕНТИФІКАЦІЯ СТЕЙКХОЛДЕРІВ ТА ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЇХ ВПЛИВУ

2.1. Банк визнає широке коло Зацікавлених сторін (Стейкхолдерів), що мають інтерес до його діяльності, впливають на його діяльність або можуть зазнавати впливу від діяльності Банку. Для ефективного управління взаємодією всі Стейкхолдери поділяються на такі категорії:

- ✓ Внутрішні стейкхолдери;
- ✓ Зовнішні стейкхолдери;
- ✓ Уразливі групи.

2.2. *Внутрішні Стейкхолдери* – це учасники внутрішнього середовища Банку, які прямо залучені до його діяльності або прийняття рішень (Рисунок №1).

Рисунок № 1



2.3. *Зовнішні Стейкхолдери* – це фізичні особи або юридичні особи, організації, об'єднання поза межами структури Банку, на яких може впливати його діяльність, або які можуть мати вплив на стратегічні чи операційні процеси Банку (Рисунок №2).

Рисунок №2



\*Групи Стейкхолдерів «Клієнти КБ» та «Клієнти РБ» додатково розбиті на категорії згідно ВНД Банку про сегментацію клієнтів (викладено в пункті 2.8. Плану взаємодії зі Стейкхолдерами).

Банк розподіляє Стейкхолдерів на групи (викладено на Рисунку №1, Рисунку №2, Рисунку №3), також детальний розподіл на групи викладено в Додатку №2 до даної Політики з оцінкою їх рівня залученості та впливу на діяльність Банку.

2.4. *Уразливі групи* – це категорія Стейкхолдерів, які можуть мати обмежений доступ до інформації, ресурсів або можливостей впливу і тому потребують особливої уваги у процесі взаємодії (Рисунок №3).

Рисунок №3



В свою чергу, представники Уразливої групи можуть відноситись як до Внутрішніх Стейкхолдерів, так і до Зовнішніх Стейкхолдерів.

2.5. Розподіл на категорії дозволяє визначити перелік суттєвих Стейкхолдерів для Банку та дозволяє адаптувати інструменти взаємодії відповідно до потреб та очікувань різних груп, забезпечуючи інклюзивність, ефективність і відповідальність процесу залучення.

2.6. Метод ідентифікації груп Стейкхолдерів Банку враховує наступні ознаки Стейкхолдерів та оцінку їх суттєвості:

- *Залежність* - групи або особи, які прямо або опосередковано залежать від Банку, його діяльності, послуг що надаються ним;

- *Відповідальність* - групи чи особи, перед якими Банк має або в майбутньому може мати правові, комерційні, операційні або етичні/моральні обов'язки;
- *Вплив* - групи або особи, які потребують негайної уваги з боку Банку та можуть вплинути на Банк (прямо, опосередковано), або на його Стейкхолдерів, на прийняття стратегічних або оперативних рішень Банком;
- *Перспективи розвитку* - групи чи особи, чії вимоги, рекомендації, потреби, погляди можуть призвести до нового розуміння ситуації та виявлення нових можливостей розвитку Банку, нових ризиків для Банку, що в свою чергу може вплинути на прийняття стратегічних або оперативних рішень Банком.

2.7. Оцінка суттєвості ознак Стейкхолдерів базується на присвоєні певної бальності, в залежності від того, до якої категорії («стратегія», «комплаєнс», «кращі практики») ознаку Стейкхолдерів («залежність», «відповідальність», «вплив», «перспективи розвитку») віднесено. Оцінка суттєвості ознак Стейкхолдерів викладено в Таблиці №1.

Таблиця №1

Ознаки Стейкхолдерів	Оцінка суттєвості ознак Зацікавлених осіб		
	Стратегія (3 бали)	Комплаєнс (2 бали)	Кращі практики (1 бал)
<b>Залежність</b>	групи або особи, які прямо або опосередковано залежать від Банку, його діяльності, продуктів, послуг що надаються ним (або Банк залежить від них) та є у фокусі <u>Стратегії Банку</u>	групи або особи, які прямо або опосередковано залежать від Банку, його діяльності, продуктів, послуг що надаються ним (або Банк залежить від них) та відносини з ними регламентуються на законодавчому рівні та контролюються НБУ	групи або особи, які прямо або опосередковано залежать від Банку, його діяльності, послуг що надаються ним (або Банк залежить від них)
<b>Відповідальність</b>	групи або особи, перед якими Банк має, або в майбутньому може мати правові, комерційні, операційні або етичні/моральні обов'язки за <u>стратегічно важливими</u> напрямками, продуктами, послугами	групи або особи, перед якими Банк має, або в майбутньому може мати правові, комерційні, операційні або етичні/моральні обов'язки за напрямками, продуктами, послугами – регламентуються на законодавчому рівні та контролюються НБУ	групи або особи, перед якими Банк має, або в майбутньому може мати правові, комерційні, операційні або етичні/моральні обов'язки
<b>Вплив</b>	групи або особи, які потребують негайної уваги з боку Банку та можуть вплинути на Банк (на діяльність Банку), або на його Зацікавлені сторони (прямо/ опосередковано), що в свою чергу може вплинути на прийняття <u>стратегічно важливих рішень</u>	групи або особи, які потребують негайної уваги з боку Банку та можуть вплинути на Банк (на діяльність Банку), або на його Зацікавлені сторони (прямо/ опосередковано), що в свою чергу може вплинути на повноту виконання вимог законодавства в банківській сфері на вимоги, рекомендації НБУ	групи або особи, які потребують негайної уваги з боку Банку та можуть вплинути на Банк (на діяльність Банку), або на його Зацікавлені сторони (прямо/ опосередковано), що в свою чергу може вплинути на прийняття оперативних рішень
<b>Перспектива розвитку</b>	групи або особи, чії вимоги, рекомендації, потреби, погляди можуть призвести до нового розуміння ситуації та виявлення нових можливостей розвитку, нових ризиків для Банку та можуть вплинути на прийняття, досягнення <u>стратегічних важливих рішень</u>	групи або особи, чії вимоги, рекомендації, потреби, погляди можуть призвести до нового розуміння ситуації та виявлення нових можливостей розвитку, нових ризиків для Банку, згідно вимог законодавства в банківській сфері, згідно вимог, рекомендації НБУ	групи або особи, чії вимоги, рекомендації, потреби, погляди можуть призвести до нового розуміння ситуації та виявлення нових можливостей розвитку Банку, та можуть вплинути на прийняття оперативних рішень

2.8. Повний перелік Стейкхолдерів та рівень їх залученості викладено в Таблиці №2.

Таблиця №2

Тип Стейкхолдерів	Категорії Стейкхолдерів	Рівень залучення (рівень зацікавленості/впливу стейкхолдерів – низький, середній, високий)
внутрішні	Акціонери	високий
внутрішні	Наглядова Рада	високий
внутрішні	Правління Банку	високий
внутрішні	Працівники	високий
внутрішні	Структурні підрозділи Банку	високий
внутрішні	Підрозділи регіональної мережі	високий
зовнішні	НБУ та інші контролюючі/регуляторні органи	високий
зовнішні	МФО	високий
зовнішні	Банки - партнери	високий
зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Large_Corp)	високий
зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Middle_Corp)	високий
зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Small_Corp)	високий
зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Micro_Corp)	високий
зовнішні	Партнери за програмами спільного фінансування	високий
зовнішні	ЗМІ	високий
зовнішні	Клієнти РБ (сегмент Premium)	високий
зовнішні	Клієнти РБ (інші сегменти)	середній
зовнішні	Постачальники	середній
зовнішні	Органи державної влади та місцевого самоврядування	середній
зовнішні	Партнери	середній
зовнішні	Професійні об'єднання	середній
зовнішні	Представники територіальних громад	низький
зовнішні	Благодійні організації	низький
зовнішні	Недержавні організації, громадські об'єднання, експертні спільноти	низький

Основні критерії сегментації клієнтів КБ викладено в [Порядку сегментації контрагентів – юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №43\).](#)

Основні критерії сегментації клієнтів РБ викладено в [Порядку сегментації контрагентів фізичних осіб ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №44\).](#)

В Додатку №2 до даної Політики викладено розрахунок рівня залученості в розрізі кожної групи Стейкхолдерів.

2.9. Для встановлення рівня залученості Стейкхолдерів розраховується сума балів для кожної групи, а саме:

- 12-9 балів – високий рівень залучення
- 8-6 балів – середній рівень залучення
- 5-4 балів – низький рівень залучення.

2.10. Банк визначає *Ключовими Стейкхолдерами* ті Зацікавлені сторони, які мають найвищий рівень залученості в діяльність Банку, які мають найвищий ступінь впливу на діяльність Банку, або можуть зазнавати найбільшого впливу від діяльності Банку, та за результатом оцінки рівня залученості, рівня впливу, набрали найвищий бал (12-9 балів), а саме:

Таблиця №3

Тип Стейкхолдерів	Категорії Стейкхолдерів	Рівень залучення (рівень зацікавленості/впливу стейкхолдерів — низький, середній, високий)
внутрішні	Акціонери	високий
внутрішні	Наглядова Рада	високий
внутрішні	Правління Банку	високий
внутрішні	Працівники	високий
внутрішні	Структурні підрозділи Банку	високий
внутрішні	Підрозділи регіональної мережі	високий
зовнішні	НБУ та інші контролюючі/ регуляторні органи	високий
зовнішні	МФО	високий
зовнішні	Банки - партнери	високий
зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Large_Corp)	високий
зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Middle_Corp)	високий
зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Small_Corp)	високий
зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Micro_Corp)	високий
зовнішні	Партнери за програмами спільного фінансування	високий
зовнішні	ЗМІ	високий
зовнішні	Клієнти РБ (сегмент Premium)	високий

### 3. КОМУНІКАЦІЯ ТА ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

3.1. Для ефективної та інклюзивної комунікації з усіма групами Стейкхолдерів Банк застосовує різноманітні методи та канали взаємодії, з урахуванням особливостей кожної групи Стейкхолдерів та контексту комунікації.

3.2. Основні методи, до яких Банк вдається для взаємодії зі Стейкхолдерами наступні:

Громадські обговорення – Публічні заходи, на яких презентуються ініціативи Банку з можливістю ставити запитання та надавати зворотний зв'язок. Даний метод використовується у комбінації з методом «прямої комунікації», а саме особисті зустрічі, організація дискусій, презентацій, сесій питання-відповіді.

Онлайн-опитування – Доступний інструмент для збору думок та очікувань як внутрішніх, так і зовнішніх стейкхолдерів. Дає змогу охопити велику аудиторію без потреби фізичної присутності. Даний метод використовується у комбінації з методом «прямої комунікації»; *канали зв'язку*, які використовуються в рамках даного методу комунікації: клієнт-банк iFOBS, PIVDENNY Online, Outlook, опитування по телефону;

Фокус-групи – Тематичні зустрічі із залученням представників певних груп Стейкхолдерів для поглибленого аналізу потреб і ризиків, розробки пропозицій, планів, рекомендацій. Даний метод використовується у комбінації з методом «прямої комунікації» та включає особисті зустрічі, онлайн зустрічі; *канали зв'язку*, які використовуються в рамках даного методу комунікації: відділення Банку/приміщення підрозділів ГБ, Teams, Zoom, Outlook;

Службові узгодження – узгодження виробничих питань згідно вимог ВНД Банку; *канали зв'язку*, які використовуються в рамках даного методу: SharePoint, SX-Business, Outlook або узгодження на паперових носіях (як виключення).

Пряма комунікація – особисті зустрічі, онлайн зустрічі, телефонні дзвінки, листування в електронній пошті; *канали зв'язку*, які забезпечує Банк в рамках даного методу комунікації наступні:

- Зовнішні Стейкхолдери: відділення Банку/приміщення підрозділів ГБ, Teams, Zoom, ["ЛІНІЯ ДОВІРИ"](#), система клієнт-банк iFOBS, PIVDENNY Online, Outlook;

- Внутрішні Стейкхолдери: відділення Банку/приміщення підрозділів ГБ, Teams, Zoom, "ЛІНІЯ ДОВІРИ", PIVDENNY Online, Outlook, Jira SM, CRM Siebel.

Звіти, публікації, email-розсилки – використовуються для регулярного інформування Зацікавлених сторін про ключові зміни, новини, реалізацію КСВ, ESG-зобов'язання, фінансові та нефінансові результати діяльності Банку, плани розвитку; *канали зв'язку*, які використовуються в рамках даного методу комунікації наступні:

- Зовнішні Стейкхолдери: вебсайт Банку <https://bank.com.ua/>, системи клієнт-банк iFOBS, PIVDENNY Online, АРМ-НБУ-інформаційний, інформація на паперових носіях у відділеннях Банку (перелік документів згідно вимог НБУ);
- Внутрішні Стейкхолдери: інформаційна дошка МОСО, телеграм -канал Pivdenny LIVE, розсилки в Outlook.

3.3. Методи встановлення ділових відносин та надання фінансових послуг здійснюються з дотриманням Банком низки принципів захисту споживачів, включаючи *людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення*, а саме:

- нульова терпимість до будь-яких форм дискримінації клієнтів під час установаження ділових відносин та надання фінансових послуг;
- повідомлення клієнтів із числа *людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення* про наявність в Банку конкретних рішень, що дають змогу отримати послугу на рівні з іншими клієнтами, включно шляхом розміщення такого повідомлення на власному вебсайті Банку, включаючи його мобільну версію, у мобільному застосунку Банку та/або в місцях надання послуг клієнтам;
- застосування *позитивних дій та конкретних рішень*, що дають змогу надавати клієнтам *безбар'єрні фінансові послуги*.

3.4. *Позитивними діями та конкретними рішеннями*, що дають змогу надавати клієнтам *безбар'єрні фінансові послуги*, є наступний перелік дій:

- працівники Банку завжди ставляться з розумінням до можливих специфічних особливостей поведінки клієнтів та знає, як обслуговувати всі категорії споживачів без виключення;
- інформація (в тому числі, листи, рекомендації, застереження, інформація щодо вартості послуг), що застосовуються Банком стосовно споживача фінансових послуг для надання фінансової послуги, безперешкодні для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;
- приміщення Банку та устаткування (в т.ч. банкомати, каса, зона для клієнтів біля робочого місця касира/працівника відділення Банку) є фізично доступними для *людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення*;
- система дистанційного обслуговування дає змогу клієнтові оформити та скористатися тими самими фінансовими послугами, що й під час фізичного відвідування приміщення установи;
- у каналах дистанційного електронного обслуговування, включно з платіжним / мобільним застосунком Банку та власним вебсайтом, реалізовано функцію онлайн-підтримки клієнта працівником Банку.

3.5. Для якісної взаємодії з *уразливими групами*, в тому числі з клієнтами, які відносяться до категорії *людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення*, додатково до методів взаємодії, що перелічені в пункті 3.2., Банк може ініціювати також переклад на відповідні мови (за потреби) та залучення експертів для отримання рекомендацій з організації інклюзивного доступу до інформації, послуг Банку, відділень Банку.

3.6. Банк розміщає на своєму вебсайті інформацію про обладнання відділень пандусом, підйомником, безбар'єрним входом (перелік відділень Банку), також інформацію про *Чергові відділення Банку* (перелік чергових відділень Банку), які забезпечують безперерійність

функціонування регіональної мережі Банку у військовий час, в тому числі в період можливих аварій на об'єктах енергетичної інфраструктури.

3.7. Приймаючи до уваги, що представники *Уразливої групи* також входять в категорію Внутрішні Стейкхолдери, методи комунікації, які викладені в пункті 3.2. даної Політики, методи встановлення ділових відносин, надання фінансових послуг, які викладені в пункті 3.3. даної Політики, також *позитивні дії*, які перелічені в пункті 3.4. даної Політики застосовуються і до Внутрішніх Стейкхолдерів під час обслуговування їх як клієнтів Банку та під час організації робочої комунікації.

Банк забезпечує фізично доступний робочий простір та організовує безпечне робоче середовище для своїх працівників.

3.8. В Таблиці №4 викладено відповідність методів взаємодії заходам/ активностям та залучення різних категорій Стейкхолдерів.

Таблиця №4

№	Захід/ активність	Методи взаємодії	Групи Стейкхолдерів	Відповідальний підрозділ	Частота/ Періодичність
1	Погодження ВНД	Службові узгодження	Внутрішні стейкхолдери	СП – власники ОП, інші СП залучені до ОП згідно ВНД Банку	Згідно вимог ВНД Банку
2	Узгодження виробничих питань в рамках повноважень НР, Правління, КК, інших комітетів	Службові узгодження  Пряма комунікація	Внутрішні стейкхолдери  Можуть бути запрошені Зовнішні стейкхолдери	СП – ініціатори питань	Згідно графіку робочих зустрічей НР, Правління, КК, інших комітетів
3	Інформаційні листи, публікація новин, ознайомлення з ВНД	Звіти, публікації  email-розсилки	Внутрішні стейкхолдери  Зовнішні стейкхолдери	СП – ініціатори листів, новин, публікацій	Згідно вимог ВНД Банку, також згідно виробничої необхідності
4	Робочі зустрічі, наради	Пряма комунікація  Фокус групи	Внутрішні стейкхолдери  Можуть бути запрошені Зовнішні стейкхолдери	СП ініціатори зустріч, нарад, та СП, які дотичні до тематики заходу, згідно запрошення від ініціатора	Згідно виробничої необхідності  Згідно затверджених планів заходів
5	Анкетування працівників Банку, збір думок	Онлайн опитування  Фокус групи	Внутрішні стейкхолдери	СП, які ініціюють захід	Згідно виробничої необхідності  Згідно затверджених планів заходів
6	Отримання експертних висновків структурних підрозділів Банку згідно вимог ВНД	Пряма комунікація	Внутрішні стейкхолдери	СП, які ініціюють захід  СП, які відповідальні з а оформлення експертного висновку	Згідно виробничої необхідності в рамках термінів в ВНД Банку

7	Залучення клієнтів, консультування клієнтів	Пряма комунікація	Внутрішні стейкхолдери Зовнішні стейкхолдери	Працівники СП, які відповідальні за обслуговування відповідних клієнтських сегментів, клієнтських портфель	Згідно вимог ВНД Банку
8	Обслуговування клієнтів, консультування клієнтів	Пряма комунікація	Внутрішні стейкхолдери Зовнішні стейкхолдери	Працівники СП, які відповідальні за супровід відповідних клієнтських сегментів, клієнтських портфель	Згідно вимог ВНД Банку
9	Анкетування клієнтів/потенційних клієнтів Банку, збір думок	Онлайн опитування Фокус групи	Зовнішні Стейкхолдери	Відповідальний СП за проведення анкетування клієнтів	Згідно виробничої необхідності Згідно затверджених планів заходів
10	Участь в медіа заходах (конференції, публікація в ЗМІ, тощо)	Пряма комунікація Громадські обговорення	Внутрішні стейкхолдери Зовнішні стейкхолдери	Відповідальний СП за проведення заходу	Згідно затверджених планів заходів
11	Реалізація КСВ ініціатив	Пряма комунікація Фокус групи Громадські обговорення	Внутрішні стейкхолдери Зовнішні стейкхолдери	Відповідальний СП Банку за реалізацію КСВ та дотичні СП, які залучені до реалізації КСВ, згідно проекту	Згідно затверджених планів заходів
12	Залучення зовнішніх експертів	Пряма комунікація Фокус групи	Внутрішні стейкхолдери Зовнішні стейкхолдери	СП, відповідальний за залучення зовнішніх експертів	Згідно вимог ВНД Банку, також згідно виробничої необхідності

3.9. Методи взаємодії, що перелічені в пункті 3.2. даного Плану, можуть застосовуватися для всіх категорій Стейкхолдерів, визначених Банком. При цьому, для оптимізації часу, зусиль, ресурсів для взаємодії зі Стейкхолдерами в Таблиці №5 викладено рекомендований розподіл методів взаємодії в залежності від категорії Стейкхолдерів.

Таблиця №5

Стейкхолдери	Методи взаємодії				
	Пряма комунікація	Фокус-групи	Онлайн опитування	Громадські обговорення	Службові узгодження
Ключові Стейкхолдери (табл. №3)	+	+	+	-	+
Інші Стейкхолдери	+	-	+	+	-

3.10. Для забезпечення якісної взаємодії зі Стейкхолдерами відповідальні структурні підрозділи Банку залучають профільні підрозділи Банку – власників бізнес-процесів, операційних процесів, інші Зацікавлені сторони.

3.11. Будь-яка комунікація з клієнтами Банку (консультації, опитування/анкетування, запити, інформування, тощо) попередньо має бути узгоджена з відповідним структурним підрозділом Банку, який відповідає за продажі, обслуговування, супровід в даному клієнтському сегменті, або ж регламентована ВНД таким чином, щоб відповідні бізнес-підрозділи були проінформовані щодо даної комунікації.

3.12. Для забезпечення якісної комунікації зі ЗМІ окремо виділені наступні канали зв'язку:

- телефон +38 (048)790 16 60

- [press@pivdenny.ua](mailto:press@pivdenny.ua)

Будь-яка комунікація зі ЗМІ працівників Банку попередньо узгоджується з керівником підрозділу не нижче рівня директора Департаменту (або Куратором, якщо управління не в структурі департаменту) та з Управлінням маркетингу та комунікацій.

3.13. Банк застосовує сучасні канали комунікації для інформування Стейкхолдерів про новини Банку, акції, нові продукти, ключові події, тощо, а саме:

Джерело інформування	Активні посилання
Вебсайт Банку	<a href="https://bank.com.ua/">https://bank.com.ua/</a>
Instagram	<a href="https://www.instagram.com/bank.pivdenny/">https://www.instagram.com/bank.pivdenny/</a>
Facebook	<a href="https://www.facebook.com/bank.pivdenny">https://www.facebook.com/bank.pivdenny</a>
LinkedIn	<a href="https://www.linkedin.com/company/bank-pivdenny/">https://www.linkedin.com/company/bank-pivdenny/</a>
Telegram	<a href="https://t.me/pivdennybank">https://t.me/pivdennybank</a>
Viber	<a href="https://invite.viber.com/">https://invite.viber.com/</a>
YouTube	<a href="https://www.youtube.com/@PivdennyBank">https://www.youtube.com/@PivdennyBank</a>

3.14. Частота, періодичність/регулярність взаємодії зі Стейкхолдерами регулюється наступними графіками/вимогами:

- Згідно затверджених графіків роботи комітетів, які підпорядковані Наглядовій Раді та Правлінню Банку;
- Згідно вимог НБУ, в рамках запитів, в рамках іншої робочої комунікації з НБУ;
- Згідно умов договорів з партнерами, з МФО, з клієнтами;
- Згідно затверджених графіків в рамках діючих проектів Банку;
- Згідно затверджених вимог щодо взаємодії зі Стейкхолдерами викладених в ВНД Банку;
- Згідно виробничої необхідності, за рішенням керівників СП Банку;

3.15. Опрацювання звернень клієнтів Банку, строки їх опрацювання та надання зворотного зв'язку здійснюється відповідно Закону України Про звернення громадян та регулюється [Порядком роботи зі скаргами, пропозиціями, повідомленнями та подяками клієнтів ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №490\)](#).

#### 4. МЕХАНІЗМ ПОДАВАННЯ СКАРГ (GRIEVANCE MECHANISM)

4.1. Опрацювання звернень здійснюється відповідно Закону України Про звернення громадян та регулюється [Порядком роботи зі скаргами, пропозиціями, повідомленнями та подяками](#)

клієнтів ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» (ВНД №490).

Банк заохочує відгуки та коментарі будь-яких зацікавлених сторін та гарантує обробку потенційних виразів незадоволення справедливо, послідовно та оперативно, з обов'язковим наданням зворотнього зв'язку у випадку наявності контактних даних сторони, яка залишила звернення.

4.2. В Банку передбачені наступні канали отримання звернень:

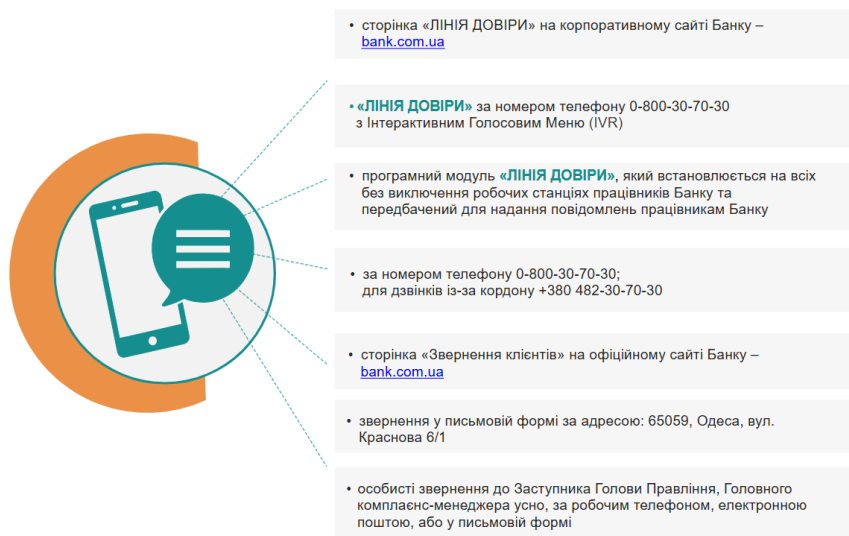
- Телефонне звернення (+380-800-30-70-30// +380 482-30-70-30 для дзвінків із-за кордону, [Дзвінок в онлайн службу підтримки](#));
- Електронна пошта [307030@pivdenny.ua](mailto:307030@pivdenny.ua);
- Вебсайт Банку – за посиланням [Звернення клієнтів](#);
- Через застосунок – [Завантажити застосунок Pivdenny Online](#);
- Чат-бот (онлайн помічник) – підключитися до «онлайн помічника» можна за посиланням <https://bank.com.ua/>;
- Пошта – адреса для листування (паперові носії): 65059, Одеса, вул. Краснова, 6/1, Публічне акціонерне товариство Акціонерний банк «Південний».

## 5. ПОВІДОМДЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ

5.1. Для інформування про випадки неприйнятної поведінки / порушень вимог законодавства, внутрішньобанківських нормативних документів або вимог [Кодексу етики ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «ПІВДЕННИЙ» \(ВНД №79\)](#), в Банку впроваджено канал ["ЛІНІЯ ДОВІРИ"](#).

На Рисунку №4 детально викладено різні способи подання інформації про порушення, а саме, через канал «ЛІНІЇ ДОВІРИ», вебсайт Банку, телефон (в т.ч. дзвінки із-за кордону), листування (в тому числі на паперових носіях інформації).

Рисунок №4



**ДОДАТОК № 2**

**РОЗРАХУНОК РІВНЯ ЗАЛУЧЕНОСТІ В РОЗРІЗІ КОЖНОЇ ГРУПИ  
СТЕЙКХОЛДЕРІВ**

№	Тип Стейкхолдерів	Категорії Стейкхолдерів	Ознаки Стейкхолдерів (оцінка в балах)				Загальний показник суттєвості (сума балів)	Рівень залучення (рівень зацікавленості/ впливу Стейкхолдерів: низький, середній, високий)
			Залежність	Відповідальність	Вплив	Перспективи розвитку		
1	внутрішні	Акціонери	3	3	3	3	12	високий
2	внутрішні	Наглядова Рада	3	3	3	3	12	високий
3	внутрішні	Правління Банку	3	3	3	3	12	високий
4	внутрішні	Працівники	3	3	2	1	9	високий
5	внутрішні	Структурні підрозділи Банку	3	2	2	2	9	високий
6	внутрішні	Підрозділи регіональної мережі	3	2	2	2	9	високий
7	зовнішні	НБУ та інші контролюючі/регуляторні органи	3	3	3	3	12	високий
8	зовнішні	МФО	3	3	3	3	12	високий
9	зовнішні	Банки - партнери	3	2	2	3	10	високий
10	зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Large_Corp)	3	3	3	3	12	високий
11	зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Middle_Corp)	3	3	3	3	12	високий
12	зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Small_Corp)	2	2	2	3	9	високий
13	зовнішні	Клієнти КБ (сегм. Micro_Corp)	2	2	2	3	9	високий
14	зовнішні	Партнери за програмами спільного фінансування	3	3	3	2	11	високий
15	зовнішні	ЗМІ	3	2	3	1	9	високий
16	зовнішні	Клієнти РБ (сегмент Premium)	3	3	3	3	12	високий
17	зовнішні	Клієнти РБ (інші сегменти)	2	2	2	2	8	середній
18	зовнішні	Постачальники	1	2	2	2	7	середній
19	зовнішні	Органи державної влади та місцевого самоврядування	2	2	1	1	6	середній
20	зовнішні	Партнери	1	2	1	2	6	середній
21	зовнішні	Професійні об'єднання	1	2	1	2	6	середній
22	зовнішні	Представники територіальних громад	1	1	1	1	4	низький
23	зовнішні	Благодійні організації	1	1	1	1	4	низький
24	зовнішні	Недержавні організації, громадські об'єднання, експертні спільноти	1	1	1	1	4	низький