

Державний торговельно-економічний університет

Кафедра менеджменту

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Управління соціально-відповідальною поведінкою працівників підприємства»

(за матеріалами АТ «Перший Український Міжнародний Банк», м. Київ)

Студентки 3 курсу 7с групи
спеціальності 073 «Менеджмент»
освітньої програми
«Управління бізнесом»
першого (бакалаврського)
рівня

Бондар Анастасії
Юріївни

Науковий керівник:
доктор економічних наук,
професор

Бай Сергій
Іванович

Гарант освітньої програми:
кандидат економічних наук,
доцент

Підкамінний Ігор
Миколайович

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра менеджменту

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Управління бізнесом»

Затверджую

Зав.

кафедри

« _____ » _____ 20 ____ р.

Завдання на випускню кваліфікаційну роботу студенту

Бондар Анастасії Юріївні
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи
Управління соціально-відповідальною поведінкою працівників підприємства
(за матеріалами АТ «Перший Український Міжнародний Банк», м. Київ)

Затверджена наказом ректора від «01» листопада 2022 р. № 2914

2. Строк здачі студентом закінченої роботи
3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи: полягає у дослідженні ефективності соціальної відповідальності банківського управління.

Об'єкт дослідження: є перший український міжнародний банк, приватне підприємство АТ "ПУМБ".

Предмет дослідження: соціальна відповідальність бізнесу, як основа діяльності підприємства "ПУМБ".

4. Консультанти по роботі із зазначенням розділів, за якими здійснюється консультування:

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видано	Завдання виконано
	Бай С.І.		
	Бай С.І.		
	Бай С.І.		

5. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ I. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЯК УМОВА СУЧАСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

- 1.1 Теоретична сутність соціальної відповідальності та її види.
- 1.2 Визначення критеріїв та показників дослідження соціальної відповідальності

РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РЕАЛІЗАЦІЇ ПОЛІТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ «ПУМБ»

- 2.1 Аналіз профілю діяльності «ПУМБ»
 - 2.2 Реалізація положень політики соціальної відповідальності організації на досліджуваному підприємстві
 - 2.3 Оцінка впливу соціальних програм на ефективність управління «ПУМБ»
- Ошибка! Закладка не определена.**

РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОЛІТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ НА ПРИКЛАДІ «ПУМБ»

- 3.1 Формування пріоритетних напрямів вдосконалення політики соціальної відповідальності організації на досліджуваному підприємстві.
- 3.2 Розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення політики соціальної відповідальності організації на прикладі «ПУМБ»

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

6. Календарний план виконання випускної кваліфікаційної роботи

№ з/п.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1.	абезпечення студентів Положенням про випускну кваліфікаційну роботу (проект) та Методичними рекомендаціями з виконання випускної кваліфікаційної роботи бакалавра	до 12.09.22 р.	до 12.09.22 р.
2.	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	до 01.11.22 р.	до 01.11.22 р.
3.	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	до 14.11.22 р.	до 14.11.22 р.
4.	Рецензування планів випускної кваліфікаційної роботи	до 21.11.22 р.	до 21.11.22 р.
5.	Проходження студентами практичної підготовки на об'єктах, за якими виконуються випускні кваліфікаційні роботи	28.11.22 - 16.12.22 р.	28.11.22 - 16.12.22 р.
6.	Захист практичної підготовки	18.12.22 - 20.12.22 р.	18.12.22 - 20.12.22 р.
7.	Збір статистичних даних, підготовка аналітичного матеріалу випускної кваліфікаційної роботи	до 16.12.22 р.	до 16.12.22 р.
8.	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого (дослідницького) розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 23.12.22	до 23.12.22
9.	Періодичне звітування студентів про виконання випускної кваліфікаційної роботи перед науковими керівниками та завідувачем кафедри	з 10 по 20 число щомісяця	з 10 по 20 число щомісяця
10.	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи бакалавра на кафедру (з листом-відгуком з підприємства – об'єкту дослідження), перевірка на плагіат та її реєстрація	до 27.01.23 р.	до 27.01.23 р.
11.	Підготовка відгуку на випускну кваліфікаційну роботу науковим керівником	до 06.02.23 р.	до 06.02.23 р.
12.	Проведення попереднього захисту випускної кваліфікаційної роботи та проходження внутрішнього рецензування	Згідно графіка	Згідно графіка
13.	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	Згідно графіка	Згідно графіка
14.	Направлення випускної кваліфікаційної роботи у ЕК для захисту	Згідно графіка	Згідно графіка
15.	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Згідно графіка навч. процесу	Згідно графіка навч. процесу

7. Дата видачі завдання « 19 »жовтня 2023р.

8. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи

Бай С.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Гарант освітньої програми

Підкамінний І.М.

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Завдання прийняв до виконання студент

Бондар А.Ю.

(прізвище, ініціали, підпис)

The image shows the official coat of arms of Ukraine, which is a golden trident (trident) on a black shield. The shield is flanked by two golden lions. Above the shield is a crown. The entire emblem is set against a background of horizontal lines.

Відмітка про попередній захист _____
(ПІБ, підпис, дата)

12. Висновок про випускню кваліфікаційну роботу

Гарант освітньої програми Підкамінний І.М.
(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри Бай С.І.
(підпис, прізвище, ініціали)

«_____» 20__ р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ I. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЯК УМОВА СУЧАСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ	10
1.1 Теоретична сутність соціальної відповідальності та її види.	10
1.2 Визначення критеріїв та показників дослідження соціальної відповідальності	16
РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РЕАЛІЗАЦІЇ ПОЛІТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ «ПУМБ»	22
2.1 Аналіз профілю діяльності «ПУМБ»	22
2.2 Реалізація положень політики соціальної відповідальності організації на досліджуваному підприємстві	24
2.3 Оцінка впливу соціальних програм на ефективність управління «ПУМБ»	28
РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОЛІТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ НА ПРИКЛАДІ «ПУМБ»	35
3.1 Формування пріоритетних напрямів вдосконалення політики соціальної відповідальності організації на досліджуваному підприємстві.	35
3.2 Розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення політики соціальної відповідальності організації на прикладі «ПУМБ»	42
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46

ВСТУП

Актуальність теми.

За умов економічної та політичної кризи в Україні активізується потреба формування та розвитку соціальної відповідальності бізнесу і громадянського суспільства.

Соціальна відповідальність – це є новим рівнем розвитку суспільства, що інтегрує в собі державну стратегію, загальнолюдські цінності, а також етичну поведінку бізнес-організацій, працівників, органів влади, інститутів громадянського суспільства та науково-дослідницьких установ.

Сьогодні багато країн світу намагаються долучитись до розробки та реалізації концепції соціальної відповідальності. Одним із таких підприємств є АТ "ПУМБ", що займається досить активною та ефективною стратегією соціальної відповідальності.

Мета дослідження полягає у підвищенні ефективності соціальної відповідальності банківського управління, на базі діяльності акціонерного товариства "ПУМБ".

Завдання:

- визначити теоретичні положення і практики співпраці бізнесу, суспільства та людини у сфері соціальної відповідальності, як умова стійкого розвитку суспільства;
- проаналізувати роботу діяльності "ПУМБ";
- дослідити принципи соціальної відповідальності в банківському управлінні;
- сформулювати пропозиції удосконалення стратегії СВБ банківського управління.

Об'єктом дослідження є перший український міжнародний банк, приватне підприємство АТ "ПУМБ".

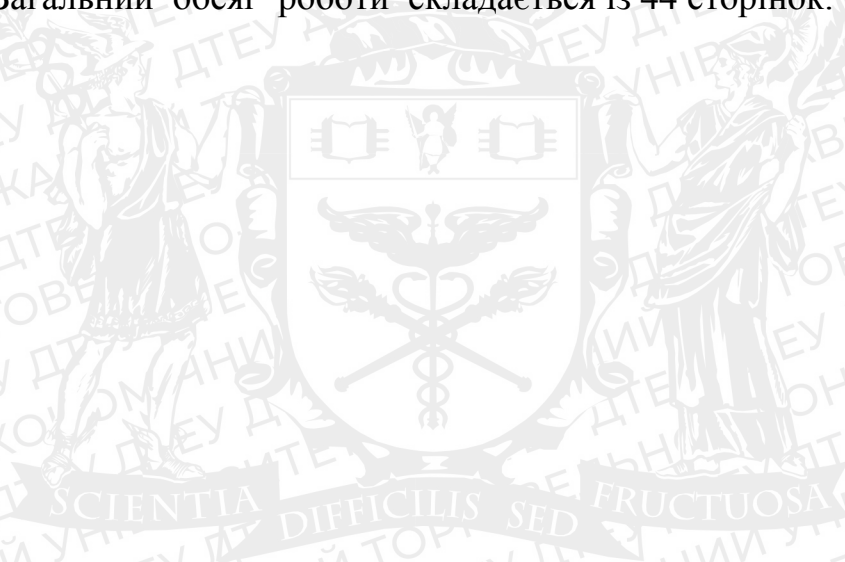
Предметом дослідження виступає соціальна відповідальність бізнесу, як основа діяльності підприємства "ПУМБ".

Методи дослідження: аналіз, моніторинг, порівняльний метод, статистика, обробка, аналітичний метод.

Наукова новизна результатів полягає у комплексному аналізі, дослідження соціальної відповідальності у банківській установі.

Практичне значення результату полягає в ймовірному застосуванні при створенні стратегії соціальної відповідальності в банківському управлінні.

Структура та обсяг дослідження. Дана робота складається зі вступу, 3 розділів (7 підрозділів), висновку та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складається із 44 сторінок.



РОЗДІЛ І. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЯК УМОВА СУЧАСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

1.1 Теоретична сутність соціальної відповідальності та її види.

На сьогодні категорія соціальної відповідальності не повністю визначена. Її дослідження відбувається на перетині теоретичних методологічних, методичних та практичних аспектах у межах різних суспільних наук., що не могло не відбитися на формулюванні сутності даного феномену. Так, економісти основну увагу приділяють вивченню соціальної відповідальності бізнесу, політологи концентруються на розгляді соціальної відповідальності держави, соціологи вивчають соціальну відповідальність особистості тощо.

Найбільш відомі підходи до визначення категорії «соціальна відповідальність», описані у роботах багатьох дослідників.

Кузьмін писав, що соціальна відповідальність бізнесу (далі СВБ) – це є вільний вибір підприємства в рамках інтересу, що зобов'язує підвищувати добробут громадськості через відповідний підхід до ведення бізнесу та надає корпоративні ресурси [11].

Лебедев зазначав, СВБ – це такий рівень добровільного відгуку соціальних проблем, причому цей відгук лежить за межами визначеного закону чи регулюючого органу вимог, або понад цих вимог[13].

В зеленій книзі ЄС пише, що соціальна відповідальність — означає інтеграцію соціальних та екологічних аспектів у щоденній комерційній діяльності підприємства та їх взаємодію із зацікавленою стороною на добровільній основі.

Європейська комісія зазначає, що соціальна відповідальність по суті є концепцією, що відображає добровільність компаній у взятті участі щодо покращення життя суспільства і захисті навколишнього середовища[23].

Світова бізнес-рада сталого розвитку, вважає соціальну відповідальність — як зобов'язання бізнесу сприяти стабільному

економічному розвитку, працюючи із найманими працівниками, їх родинами, місцевою громадою та суспільством в загальному, з метою покращення якості життя людей.

Беленька, соціальна відповідальність визначає особистість з погляду виконання нею тих вимог, які висуває перед нею суспільство. Соціальна відповідальність виражає міру участі особистості і соціальних груп у їхньому моральному удосконаленні і удосконаленні їхніх соціальних відносин.

Колот визначав соціальну відповідальність, як філософію або форму відносин між підприємствами та громадськістю, відповідно цьому й забезпечується прогрес економіки, проводяться дії по зберіганню довкілля, домінує поведінка бізнесу, яка сприяє згуртованості громадян для підвищення якості життя [9].

Крім зазначених науковців питанням соціальної відповідальності бізнесу, соціальної етики і соціальних корпоративних програм приділили увагу в своїх роботах І. Ансофф, Ф. Герцберг, Д. Котлер, Д. Муні, Е. Мейо, М. Мескон, В. Оучи, Т. Петерс, Л. Урвік, А. Файоль, Ф. Хедоурі.

Останніми роками зростає увага й вітчизняних науковців до вивчення проблем соціальної відповідальності. Так, розгляду принципів формування соціальної відповідальності присвятили праці О. Амоша, Б. Баюра, І. Булеєв, М. Бутко, О. Гогул, А. Зінченко, А. Колот, І. Кудінова, І. Лебедева, М. Саприкіна, О. Сохацька, Н. Супрун.

Проблеми соціальної відповідальності бізнесу як складової соціальної політики досліджували такі вчені та практики як О. Білорус, В. Білоус, В. Близнюк, І. Гнибіденко, Т. Заяць, В. Куценко, Е. Лібанова, О. Новікова, Л. Шевчук, В. Ярова .

Міжнародною Асоціацією із стандартизації у 2007 році , яка являє собою Всесвітню федерацію національних організацій із стандартизації, було розроблено проект соціальної відповідальності. В такому документі підкреслено зростання потреб у ефективності соціальної відповідальності бізнесових структур перед середовищем довкола, він має прикладний

характер і спрямовується на універсальність соціальної відповідальності, безпосер як механізм підвищення значення оцінки соціального наслідку діяльності бізнесу.

На думку більшості авторів, даний міжнародний стандарт сприяє підвищенню ролі соціально відповідальної у економічних суб'єктів, зменшує негативні наслідки виробничої діяльності суб'єктів. В такому випадку соціальна відповідальність вже розглядається як певний механізм регулювання співпраці бізнесових структур із довколишнім середовищем та територіальними спільнотами.

За стандартом "Керівництво соціальної відповідальності" визначається соціальна відповідальність, як відповідальність організацій за певні свої рішення чи дій щодо суспільства та оточуючого середовища, що реалізується в напрямку прозорості, а також етичної поведінки, яку узгоджується зі сталим розвитком, здоров'ям та добробутом суспільства; відповідає інтересам груп та зацікавлених осіб, відповідає чинній нормативній базі та відповідним міжнародним зобов'язанням; є інтегрованою у діяльність й стратегію розвитку організації та здійснюється у повсякденній діяльності».

В економічній літературі поняття «соціальна відповідальність бізнесу» (далі СВБ) трактується як відповідальне ставлення підприємства до продукту, споживача, працівника, акціонерів, партнера та активна соціальна позиція, яка полягає у гармонії співпраці, взаємодії та постійному діалозі з комерційним сектором й суспільством, із зацікавленими сторонами, метою якої є надання ефективного сприйняття у вирішенні гострих соціальних, економічних, гуманітарних та екологічних проблем.

Головними складовими СВБ виступають:

- соціально відповідальний роботодавець – соціально відповідальні власники та керівники підприємства, які діють згідно з нормами трудового права (найчастіше перевищують їх, надаючи працівникам додаткові соціальні блага), дбають про умови праці та соціальний добробут своїх працівників;

- корпорація – соціально відповідальне підприємство яке зобов'язане не тільки платити встановлені податки та вести свою діяльність згідно із нормами чинного законодавства, як на місцевому, так і на регіональному рівнях, охороняти навколишнє середовище в місцях розташування підприємства, але й розвивати соціальну інфраструктуру, здійснювати спільні проекти тощо[17].

Безумовно, соціальна відповідальність бізнесу - це є тільки одним з багатьох аспектів соціальної відповідальності, що, як суспільний феномен, є ширшого змісту та значення.

На думку О. Грішнкової, усі тлумачення «соціальної відповідальності» умовно можна розділити на декілька відмінних позицій [1]:

- з позиції ділової людини, підприємця чи роботодавця;
- з позиції найманих працівників;
- з позиції споживача;
- з позиції керівників місцевих органів влади;
- з позиції ділового партнера;
- з позиції мешканців певної території;
- як маркетинговий захід;
- як доброчинність.

Соціальна відповідальність виконує такі функції, як:

- превентивна - попереджає порушення соціальних норм для ліквідації можливих відхилень, що спричиняють ці порушення, адже основна мета соціальної відповідальності - дотримуватись принципів соціальної рівності та соціальної справедливості, уникати дискримінації за будь-якою ознакою;
- комунікативна – обумовлює взаємодію різних соціальних суб'єктів: держави, громадських організацій, бізнесу і найманих працівників в процесі реалізації їх інтересів та виконання зобов'язань в галузі соціальної відповідальності;

- інтегративна - інтегрує у собі національну стратегію, загальнолюдські цінності та етичну поведінку бізнес-організацій, працівників, органів влади, інститутів громадянського суспільства, науково-дослідницьких установ та вищих навчальних закладів;
- регулююча - корегує процеси соціальної диференціації в суспільстві, справляє позитивний вплив на скорочення рівня бідності та підвищення соціальної захищеності громадян[1].

В цілому, соціальна відповідальність представлена як механізм взаємодії соціальних суб'єктів, які займають різні позиції в соціальній ієрархії.

Системний підхід розглядає соціальну відповідальність, як багатогранне явище, поєднання суб'єктів та об'єктів, система орієнтації та цінності, що відбиває інтереси соціальних спільнот, як соціальна спрямованість їхньої діяльності, де в основі лежить пріоритет суспільства.

Суб'єктами, що забезпечують соціальну відповідальність, є:

- суб'єкти підприємства;
- органи місцевого самоврядування;
- об'єднання роботодавців усіх рівнів;
- профспілки;
- громадські організації та благодійні фонди[1].

Соціальна відповідальність структурується в залежності від суб'єктів на чотирьох рівнях — макроекономічному, мезоекономічному, мікроекономічному та особистісному.

До об'єктів соціальної відповідальності відносять:

- працівників підприємства;
- власників, інвесторів та кредиторів бізнесу;
- споживачів продукції та послуг підприємства;
- місцеву громаду та органи місцевого самоврядування;

- інших громадян, які потребують особливої уваги з боку суспільства, – діти, інваліди, сироти, вагітні жінки, пенсіонери, студенти тощо;
- соціальну інфраструктуру – житлово-комунальне господарство, транспорт, заклади освіти, охорони здоров'я, науки, культури, спорту, екологічні споруди тощо[17].

Основною формою СВБ є юридична, політична, громадянська, професійна, екологічна, моральна форма. Найбільш давня посеред них – це моральна відповідальність.

А політична та юридична форми виникають при розвитку держави, коли формуються політичні і правові норми. Наголосимо, що саме соціальна відповідальність обумовлює не лише розуміння чи сприйняття соціального значення інтересу суспільства, а й вміння не спричиняти збитків соціуму власними діями, при врахуванні інтересів інших та не завдати їм шкоди.

Отже, розглядаючи концепцію соціальної відповідальності в теоретико-методологічному контексті і проблеми, пов'язані з її реалізацією в сучасних умовах ведення бізнесу, особливо важливо відзначити такі її особливості:

- головною метою суспільного прогресу стає людина, а основною умовою для стійкого і довгострокового розвитку – відтворення людських ресурсів;
- в сучасній еволюції соціально-трудових відносин має місце інтеграція «економічного» і «соціального»;
- оптимальне поєднання очікувань найманих працівників і власників, прагнення реалізувати їх шляхом ефективного використання своїх потенційних можливостей формують фундаментальні засади взаємної зацікавленості в досягненні соціального консенсусу;
- переоцінка цінностей цивілізаційного розвитку, розуміння того, що в постіндустріальному суспільстві природні або навіть фінансові ресурси не можуть грати визначальну роль в сучасній конкуренції, а вирішальним

фактором у стабільному та довгостроковому розвитку стають людські ресурси[17].

Стабільне суспільно-економічне зростання регіону, країни, позитивна суспільна оцінка діяльності Якість життя, добробут у суспільстві. Гармонійний розвиток бізнесу та соціальної сфери передбачає як розумне регулювання економічної сфери з боку держави, так і відповідальне ставлення та активну участь бізнесу в житті суспільства. Це дозволяє створити в суспільстві умови соціальної стабільності, інноваційної активності, зростання рівня життя населення та сталого соціально-економічного зростання.

1.2 Визначення критеріїв та показників дослідження соціальної відповідальності

Слід зазначити, що практика формування соціально відповідальної поведінки була започаткована у США в 1950-х роках ХХ століття, коли законодавці навмисно залишили прогалини у державній політиці, які необхідно було заповнити недержавними формами соціального забезпечення наприклад, шляхом введення податкових пільг для роботодавців з метою забезпечення зайнятості та медичної страховки.

У сучасний період країни Європейського союзу, особливо Великобританія, є лідерами у сфері проведення державної політики із формування соціально відповідальної поведінки.

На рівні держав-членів Європейського союзу актуальними питаннями, за якими вчені здійснюють дослідження, є такі:

- концептуальний аналіз загальних, управлінських та організаційних аспектів взаємовідносин держави і бізнесу;
- аналіз політики із корпоративної соціальної відповідальності, що характеризує широкий спектр політичних ініціатив однієї або кількох країн;
- Case-дослідження державних ініціатив або діяльності міжнародних організацій (ООН, ОЕСР) у сфері формування соціально відповідальної поведінки[17].

Цілями реалізації концепції сталого розвитку на засадах соціальної відповідальності є:

- суспільна злагода;
- сталі теми соціально-економічного зростання;
- розвиток соціальних чинників виробництва - людського і соціального капіталу і посилення їх дії на економічну діяльність[13].

Таким чином, концепція сталого розвитку зумовлює необхідність більш ефективної інтеграції соціальних, екологічних та економічних аспектів розвитку і залучення до співпраці держави, організацій громадянського суспільства та бізнесу.

Сукупність правових, економічних та інформаційних державних інструментів для ефективного запровадження яких необхідно застосовувати похідні інструменти – партнерство та змішані інструменти - відповідно до концепції сталого розвитку забезпечує реалізацію біоцентричного варіанту забезпечення життєвих потреб суспільства із активним та рівномірним використанням факторів економічного розвитку. Це передбачає впровадження механізму державного регулювання у сфері соціальної відповідальності та застосування сукупності інструментів, які мають організовувати та стимулювати соціально відповідальну діяльність різних суб'єктів господарювання у різних секторах та видах економічної діяльності.

Перед тим як досліджувати механізм формування соціальної відповідальності бізнесу банку, слід зробити аналіз банківської установи через динамічність дієвих банківських установ України.

Офіційна сторінка Національного Банку України (далі НБУ) та платформа «Мінфін» оприлюднили список рейтингу найбільших банківських установ відповідно до розміру активів станом на 1 січня 2021 року (табл. 1.1)[24].

Таблиця 1.1

Найбільші банківські установи України за розміром активів станом на 1 січня 2021 року

Номер в рейтингу	Назва банку	Резерви активів, тис. грн.
1	Приватбанк	487
2	Ощадбанк	182
3	Укрсіббанк	123
4	Райфайзенбанк	82
5	Укргазбанк	72
6	Пумб	57
7	Альфабанк	56

Джерело: представлено автором на основі даних НБУ [24].

На шостому місці серед українських банків, відповідно, до розміру активів знаходиться АТ «ПУМБ» — це великий приватний банк, який 30 років працює на фінансовому ринку України та надає клієнтам високої якості банківські послуги та постійно вдосконалює сервіси, а також індивідуальний підхід до клієнта.

Таблиця 1.2

Ключові показники діяльності АТ «ПУМБ», мільйони гривень.

Показник	2018 р.	2019 р.	2020 р.	2020 р. в % до:	
				2018 р.	2019 р.
Активи	49895	55437	75263	150,84	135,76
Зобов'язання	43547	46369	65579	150,59	141,43
Кредитний портфель	27244	32886	37573	137,91	114,25
Об'єм вкладів	39780	42752	57515	144,58	134,53
Статутний фонд	3294	3294	4781	145,14	145,14
Власний капітал	6317	9067	9684	153,28	106,80
Чистий прибуток	2008	2603	2608	129,85	100,17

Джерело: [17].

Можна узагальнити, що всі показники діяльності АТ «ПУМБ» зростають. Якщо порівнювати 2020 рік з 2018, а також 2019 роками, то

спостерігається, що актив банківської системи зріс на 51% та 36% відповідно й становить 75 263 мільйони гривень.

Таблиця 1.3

Показники фінансово-економічного аналізу АТ «ПУМБ»

Показник	2018 р.	2019 р.	2020 р.
Рентабельність активів (ROA)	4,03	4,70	3,47
Рентабельність власного капіталу (ROE)	31,79	28,72	26,93
Коефіцієнт достатності, %	12,66	16,36	12,87
Коефіцієнт надійності, %	14,51	19,55	14,77
Загальна ліквідність, %	114,58	119,55	114,77

Джерело: [17].

З відповідних даних, що розраховані в таблиці, можна сказати, що за весь досліджуваний період показники рентабельності та ліквідності з кожним роком зростають.

В результаті проведеного дослідження, у 2020 році порівнюючи із попередніми роками, спостерігається позитивна тенденція по зростанню активів та зобов'язань АТ "ПУМБ"(рис. 1.1)

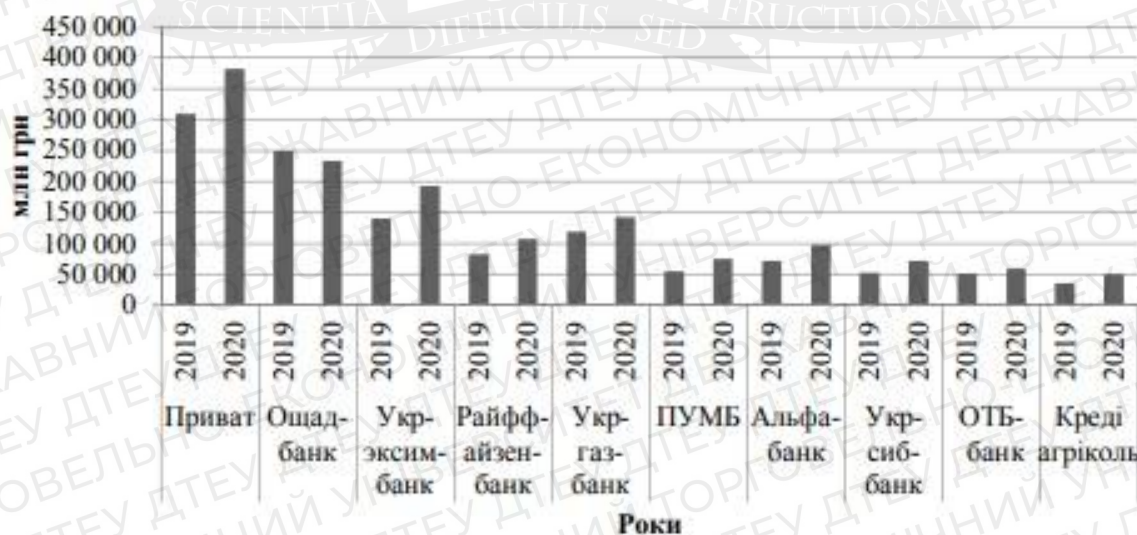


Рисунок 1.1 – Динаміка обсягів активів у банківських установах України

Джерело: [17].

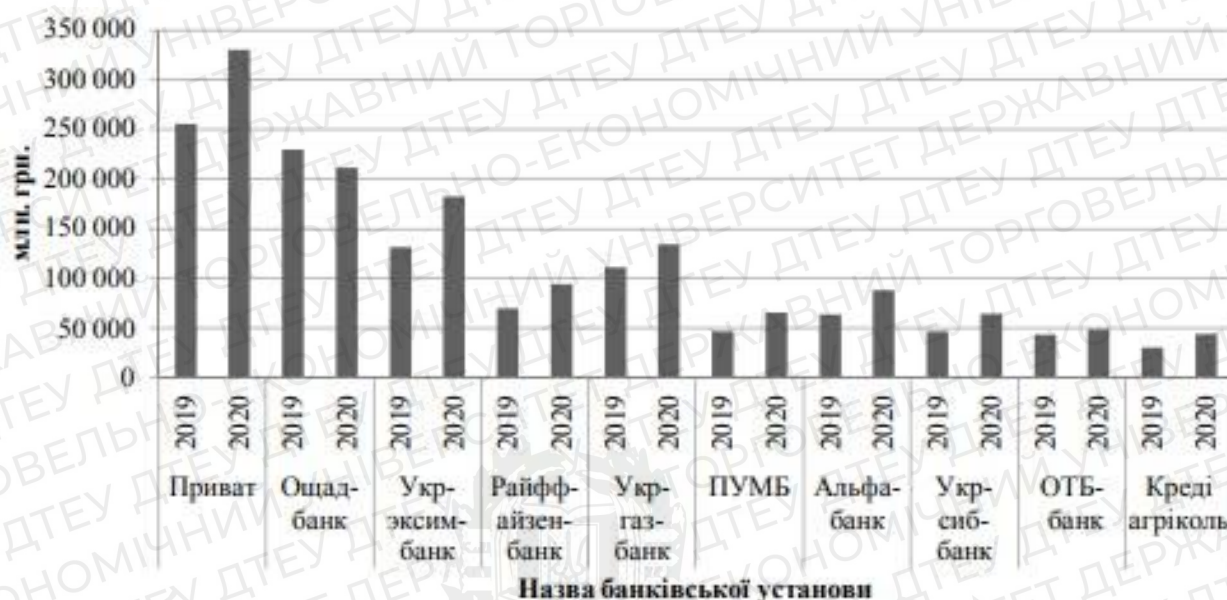


Рисунок 1.2 – Динаміка обсягів зобов'язань у банківських установах України

Джерело: [17].

Отже за весь період дослідження, рівень статутного фонду банківської установи АТ «ПУМБ» збільшився статутний капітал на 1 487 мільйони гривень.

А прибуток АТ «ПУМБ», збільшився на 0,17 % , порівнюючи 2020 з 2019 роком (рис.1.3).

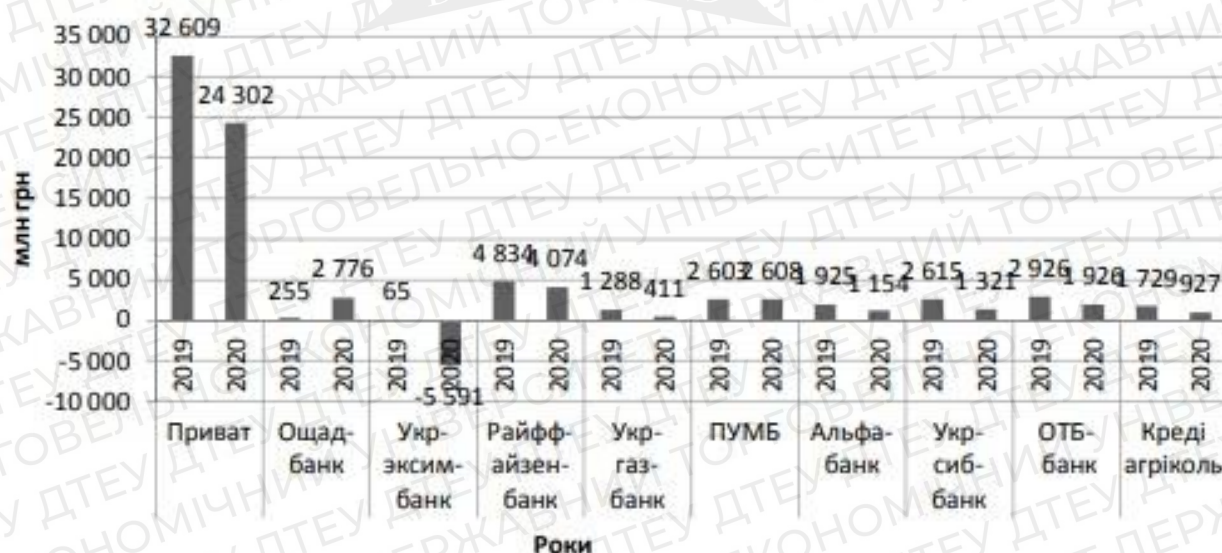


Рисунок 1.3 – Динаміка прибутку банківських установ України

Джерело: [17]/

Стійкість банківської системи у випадку кризи, а також надійність банківської установи підтверджується виконанням нормативного значення із запасами, достатньої ліквідності та ефективним використанням активів.



РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РЕАЛІЗАЦІЇ ПОЛІТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ «ПУМБ»

2.1 Аналіз профілю діяльності «ПУМБ»

Перший Український Міжнародний Банк (ПУМБ) – це є велике та надійне приватне підприємство, яке вже 30 років працює на фінансовому ринку України, також надає якісні банківські послуги, а ще постійно удосконалює сервіс. АТ "ПУМБ" входить до десятки найбільших українських банків, відповідно по ключових фінансових показниках.

ПУМБ - це універсальний банк, його діяльність зосереджена на комерційних та інвестиційно-банківських операціях. ПУМБ намагається стати першим банком вибору, для приватних осіб та для корпоративних клієнтів.

Контрольним пакетом акцій АТ «ПУМБ» керує інвестиційна компанія SCM Holdings Limited Company, яка належить одному акціонеру – Р. Л. Ахметову. [6]

У 2020 році ПУМБ увійшов до десятки рейтингу «50 провідних банків України» за версією інформаційного агентства Financial Club. Голова ПУМБ увійшов в трійку найсильніших банкірів в номінації «Кращий топ-менеджер».

ПУМБ визнали «Найкращим банком-антивірусом» в рейтингу журналу «Бізнес» за більш кращі комплексні рішення в підтримці малого , а також середнього бізнесу за умов корона-кризи. Також банк увійшов в трійку рейтингу «Опора МСБ – лідери інвестиційного кредитування». Окрім цього, ПУМБ посідає лідируючі позиції в номінацій рейтингу «Фінансовий Оскар», займає почесне ПЕРШЕ місце за досягнення в сфері кредитування й обслуговування малого та середнього бізнесу банк зайняв у номінації «Опора МСБ»[6].

ПУМБ є однією з частин в бізнесі SCM, він працює як відповідальний бізнес. Такою діяльністю ПУМБ забезпечує не тільки стійкі фінансові

результати, а й робить внесок до соціального та економічного зростання України.

У 2013 році впроваджено Політику в області соціальної відповідальності, банк стає учасником Глобального Договору ООН. Вже у 2020 році ПУМБ прийняв зовсім нову редакцію Кодексу корпоративної етики, в даному кодексі сформовані етичні принципи, а також цінності даного банку і враховуються новіші вимоги НБУ.

А у 2016 році вибрав зовсім нові цінності для діяльності своєї команди. Основою корпоративних цінностей ПУМБ відображає принципи ведення роботи підприємства. 3 лютого 2018 року було прийнято Стратегію області сталого розвитку ПУМБ, що замінила Політику соціальної відповідальності.

У центрі Стратегій по сталому розвитку ПУМБ, знаходяться люди. Ключовими напрямками діяльності ПУМБ є:

- навчання, розвиток працівників;
- ефективність послуг банку;
- розвиток бізнес-середовища й місцевої спільноти[6].

У 2020 році у зв'язку з пандемією Covid-19, важливим напрямком соціальної діяльності в банку стає підтримка медичної системи України.

Цілями сталого розвитку є:

1. Стале економічне зростання,
2. Якісна освіта,
3. Міцне здоров'я та благополуччя,
4. Гендерна рівність,
5. Створення стійкої інфраструктури,
6. Сприяння інновацій,
7. Сприяння побудові відкритого суспільства,
8. Забезпечення доступу до правосуддя для всіх,
9. Партнерство в інтересах сталого розвитку[6].

Для працівників створено безпечні та комфортні умови праці, також діють програми для професійного й кар'єрного розвитку працівника. ПУМБ

постійно вдосконалюється, та вдосконалює свою якість обслуговування клієнта.

Є активним учасником проектів, що спрямовані вирішувати соціальні проблеми українського суспільства. Розвиває бізнес-середовище, бореться з корупцією та підвищує фінансову грамотність свого населення.

Більше 93 мільйона гривень інвестиції ПУМБ було спрямовано на сталий розвиток у 2020 році:

- навчання, розвиток працівників,
- зміцнення здоров'я працівників та підвищення безпеки робочого місця;
- покращення якості продукції та послуг;
- розвиток бізнес-середовища;
- розвиток місцевих спільнот;
- підняття рівня фінансової грамотності;
- допомога лікарням в боротьбі з пандемією Covid-19.

У системі SCM всі підприємства дотримуються таких підходів в діяльності, при стратегічному плануванні роботи, під час реалізації проектів та на всіх рівнях управління.

2.2 Реалізація положень політики соціальної відповідальності організації на досліджуваному підприємстві

Відповідно до кращої практики СББ, ПУМБ проводить свою роботу в наступних напрямках:

- керування персоналом,
- управління якості та послуг стосовно споживача,
- благодійні внески,
- соціальні інвестиції,
- охорона довколишнього середовища,
- охорона праці тощо.

Систему СББ збудовано згідно принципів Глобальної угоди (UN Global Compact Principles)[10].

Принцип 1: Співпрацівники повинні підтримувати, а також поважати захист прав людей.

Принцип 2: Працівники не повинні бути причетними до порушень прав людей.

Принцип 3: Підтримка свободи об'єднання й визнання права при укладення колективних договорів.

Принцип 4: Ділові кола повинні виступати за ліквідацію всіх форм примусової та обов'язкової праці.

Принцип 5: Виступає проти використання дитячої праці.

Принцип 6: Виступає проти дискримінації в сфері зайнятості.

Принцип 7: Підтримка підходу в екологічному питанні, що засновано на принципі обережності.

Принцип 8: Ініціатива спрямована на підняття рівня відповідальності за стан довколишнього середовища.

Принцип 9: Розвиток та поширення екологічно-безпечної технології.

Принцип 10. Протистояння корупції[6- 10].

ПУМБ підтримує захист прав людини, що проголошено на міжнародному рівні та закріплено у Загальній Декларації про права людей, яка прийнята Генеральною Асамблеєю ООН.

ПУМБ дотримується прав та свобод людини незалежно від статі, раси, національності, мови, віку, місця проживання, релігії чи політичних переконань.

Усі працівники банку дотримуються принципу корпоративної етики ПУМБ. А також закликають своїх партнерів, клієнтів також дотримуватися запропонованих принципів.

Банк надає клієнту точну інформацію про свої процеси, продукти та послуги. ПУМБ постійно підвищує прозорість свого ведення бізнесу.

Протягом 2020 року ПУМБ реалізовував проекти, що спрямовані на розвиток підтримки бізнесу в умовах корона-кризи.

На даному підприємстві проводяться:

- Освітні проекти для бізнесу;
- Підтримка бізнесу під час пандемії;
- Освітні проекти для молоді;
- Допомога лікарням проти пандемії COVID-19;
- Розвиток партнерства ;
- Фінансова грамотність[6] .

Ключовою цінністю ПУМБ, є клієнти. Кожен працівник робить усе, щоб клієнт почувався комфортно. Щоб клієнту було зручно у всіх відділеннях було створено зони самообслуговування із планшетами та терміналами, для того, щоб клієнт міг сам провести банківську операцію.

Зросла також кількість користувачів digital-каналів, тобто інтернет- та мобільного банкінгу, Viber-бота. У мобільному додатку «ПУМБ Online» реалізовано основні функції, які дозволяють клієнту самостійно 24 на 7 керувати своїми фінансами із будь-якої точки світу, без звернення до кол-центру або відділень.

Для протидії шахрайству банківських карток в ПУМБ працює така спеціальна лінія, для прямого зв'язку із спеціалістом по безпеці. Департамент безпеки ПУМБ також надає оперативну підтримку клієнтам, а саме: блокує картку або рахунок, повідомляє інші банки в спробі шахрайства тощо.

Експерти по безпеці беруть активну участь у заходах протидії шахрайству та кіборг-злочинам, що проводяться українською міжбанківською асоціацією членів платіжної системи ЄМА. Дане партнерство гарантує безпеку безготівкового розрахунку в Україні.

В ПУМБ використовується ефективна система управління ризиками, що безпосередньо відповідає вимогам НБУ. Банк керує не лише ризиками, що притаманні банківській діяльності, а ще й соціальним та екологічним ризикам, дотримується моделі трьох ліній захисту. Перша лінія захисту – бізнес, а також підтримуючі підрозділи банківської сфери. Друга лінія – підрозділ ризику-менеджменту і комплаєнс. Третя – це Департамент внутрішнього аудиту, що проводить оцінку ефективності систем управління

ризиком підрозділу першої та другої лінії захисту та оцінює ефективність систем внутрішнього контролю.

Ці три лінії захисту забезпечують:

- Виявлення ризику.
- Управління ризиком.
- Внутрішній аудит[6] .

ПУМБ задовольняє потреби клієнтів за допомогою багатьох різних інструментів, такі як: зовнішнє дослідження, програма «Таємний покупець», внутрішні спеціалізовані опитування, скарги та пропозиції. Таким чином, банк отримує повну інформацію по відгуках та поведінці клієнта у співпраці з банком.

Також діє Колективний договір, де сформульовано положення про умови оплати праці, соціальні пільги , а також гарантує захист прав працівників. Усі працівники мають рівні права і можливості незалежно від раси, статі, віку, місця проживання, релігії чи політичних переконань.

2020 рік став роком інтенсивних змін в освітній програмі ПУМБ, відбувся перехід навчання на онлайн-форму. Використовувалось різні платформи і програми спрямовані на онлайн-навчання, адаптувались до тренінгів у форматі вебінару, відео-конференції.

Щодо волонтерської діяльності, то дане підприємство займалося різними волонтерськими проектами: Біговий клуб, День Святого Миколая, Всеукраїнський день добрих справ тощо. Безпосередньо займалися добрими справами, які вимагались при участі в таких проектах. Банківські інвестиції на підтримку волонтерських проектів у 2020 році склали більше 346 тисяч гривень.

Ефективно використовуються природничі ресурси та знижується вплив на довколишнє середовище – важливих умов успішного розвитку бізнесу та гідного життя людей. Підприємство раціонально використовує електроенергію, воду, папір, мінімізує вплив бізнесу на довколишнє середовище. ПУМБ дотримується національних законодавчих норм у сфері

захисту навколишнього середовища. Велика увага приділяється розвитку екологічної безпеки посеред співробітників банку, партнерів, клієнтів.

Впроваджуючи інновації у бізнесі та в обслуговуванні клієнтів, ПУМБ підтримує екологічні стандарти й робить відповідний внесок для збереження довколишнього середовища.

Працівники ПУМБ щодня докладають безліч зусиль, щоб зберегти довколишнє середовище[6]:

1. використовують принцип «Зеленого офісу»:

- економно витрачається електроенергія та папір,
- оптимально використовується обладнання,
- процедури електронної документації,
- збір макулатури;

2. беруть участь в екологічних ініціативах.

Банківські інвестиції в охорону довколишнього середовища в 2020 році становили 450 тисяч гривень[6].

У 2020 році банк актуалізував Кодекс корпоративної етики ПУМБ, що враховує найкращі практики сфери корпоративної культури й етики та нові вимоги НБУ. Кодекс визначає головні принципи управління бізнесом. Усі принципи Кодексу корпоративної етики є обов'язковими для виконання усіма працівниками банку.

У 2016 році ПУМБ прийнято «Антикорупційну програму АТ «ПУМБ». Дана програма зазначає комплекс правил по виявленню та запобіганню корупції та застосовується в усі сфери діяльності банку. Протидія корупції – це є одним з основних положень принципу ведення бізнесу ПУМБ.

Банк здійснює свою діяльність на основі дотримання Конституції України, чинних законодавчих норм України, міжнародно-правових норм, нормативних актів НБУ і внутрішньої документації банку.

2.3 Оцінка впливу соціальних програм на ефективність управління «ПУМБ»

Протягом 2020 року ПУМБ реалізовував проекти, що спрямовані на розвиток підтримки бізнесу в умовах корона-кризи.

Освітні проекти для бізнесу – це не лише про гроші, а ще й надійне плече та опора бізнесу. Проте не всі підприємці, розуміють, що і як слід робити, для того щоб банк займав лідируючі позиції, а надані послуги приносили більшу користь[6].

ПУМБ разом з агропорталом Agravery створили проект «Бізнес на молекули». На реальному прикладі невеликих, проте амбітних українських агровиробників, розповідається про усі подробиці бізнесу, за участі експертів різних галузей, які допомагають вирішити проблеми що виникають. Було надано безліч порад у сферах маркетингу, фінансів та роботи з торговельними мережами. Даний проект зібрав понад 15 тисяч читачів.

ПУМБ – один із перших банків відреагував на ситуацію утворену за умов карантину, було прийнято низку рішень, що були спрямовані на підтримку клієнтів малого та середнього бізнесу.

По-перше банк надавав клієнтам змогу по отриманню кредитних канікул. ПУМБ з розумінням ставиться до форс-мажорних обставин, скасував штрафні санкції при несвочасній оплаті кредиту. ПУМБ не призупинив кредитування малого бізнесу, а навпаки на протязі карантину знижував ставки по кредитуванню, розвивав партнерську програму фінансування агроклієнтів, а також фінансування короткострокової потреби бізнесу в оборотних коштах[6].

Також ПУМБ підтримував клієнтів підприємців, що перераховували свій дохід усередині банку на власні рахунки фізичних осіб, збільшивши щомісячний ліміт перерахунку без комісій, що становив 100 тисяч гривень.

З метою обмеження контакту клієнтів в умовах підвищеного рівня захворюваності COVID-19 банк запровадив електронні підписи договорів через електронний цифровий підпис (далі ЕЦП) та он-лайн перевірки підприємства та заставного майна.

У 2020 році ПУМБ запустив дистанційне відкриття рахунку з відео-верифікацією. Активно займався державною програмою «Доступні кредити» дана програма дає можливість отримувати кредити за низької відсоткової ставки та тимчасово рефінансують кредити під 0%. Антикризові заходи допомогли швидко впоратися із наслідками карантину та звичайно зберегти робочі місця[6].

На даний момент ПУМБ займає другу лідируючу позицію по кредитуванню за програмою «Доступні кредити», загальна сума таких кредитів перевищила 2 мільярди гривень.

Банк вчасно реагував на тенденції ринку по зниженню відсоткової ставки фінансування, також не зупинив фінансування дійсних та залучав більше нових клієнтів середнього бізнесу, задовольняючи їх запити.

В кінці 2020 року кількість клієнтів малого, середнього та великого бізнесу, становила більше 74,6 тисяч. Порівнюючи приріст в 2020 та 2019 році по малому бізнесу, становив 16,6 тисяч клієнтів або плюс 21%. А по середньому, великому бізнесу та державних підприємствах приріст склав тільки 230 клієнтів, це плюс 6,7%.

ПУМБ було визнано «Кращим банком-антивірусом» рейтинг журнал «Бізнес». Перше місце банк отримав за хороші комплексні рішення по підтримці малого та середнього бізнесу за умов карантину.

Рішення підтримки бізнесу під час карантину: кредитні канікули, програма реструктуризації кредиту, пільгові фінансування, скасування штрафних санкцій тощо.

Щодо освітніх проектів для молоді, то у 2020 році ПУМБ залишився партнером Київської школи економіки, що входить в число найкращих шкіл Центральної, а також Східної Європи. ПУМБ також підтримує освітню програму «Таланти регіонів», дана програма надає стипендії для навчання на дворічну магістерську програму з економічного аналізу в Київській школі економіки для студентів з різних регіонів України та ще покриває витрати їх проживання у місті Київ.

Окрім цього, ПУМБ підтримує профорієнтаційний проект Центру «Розвиток СББ» та Career Hub «Моя кар'єра в Україні». Мета полягає в демонстрації молодому поколінню можливих шляхів розвитку кар'єри та надихає обирати майбутню професію з правильним настроєм. Даний конкурс зібрав більше тисячі есе серед усіх регіонів України[6].

У рамках проекту відбулося: шість регіональних зустрічей з авторами кращих робіт; он-лайн зустрічі на тему майбутньої професії; вебінари з блогингу. У цьому проекті взяли участь 20 волонтерів ПУМБ, це експерти різних професійних напрямів.

Розвиток партнерства. У квітні 2020 року Укрпошта підписала договір з ПУМБ по закупівлі 500 автомобілів Fiat Doblo Maxi , щоб створити пересувні відділення. Вже у вересні було проведено повну передачу авто. Проект пересувних відділень – це змога забезпечити громадян найвіддаленіших сіл усім необхідним: ліки, дрібна побутова техніка і навіть сплата комунальних платежів.

На фінальній події Young SDG Innovators Глобального Договору ООН ПУМБ представив Україну – з проектом по розвитку соціального підприємництва. Суть полягала в невеликих залишках на рахунках клієнтів, а коли рахунок закривається в банку, то кошти направляються в Фонд розвитку соціального підприємництва.

Додатково банк надав один мільйон на конкурс бізнес-планів соціальних підприємств. Це ще 2-3 соціальних підприємств на один рік, що будуть працевлаштовувати людей з інвалідністю. За цих умов, кожне підприємство повинно повернути через певний час кошти у Фонд для відкриття ще декількох соціальних підприємств. Партнером цього проекту є благодійний фонд Future Development Agency (FDA).

Даний ПУМБ проект є визнаним серед міжнародних експертів інновацій, як найбільш перспективний зі сторони можливостей його масштабування.

ПУМБ також приділяє особливу увагу освітнім комунікаціям у соціальних мережах, в масових медіа, корпоративних виданнях. Програма «ПУМБ – ваш фінансовий гід он-лайн» у соціальних мережах включає навчання по управлінню фінансами та користування банківськими послугами і фінансовими інструментами[16].

Деякі відділення банку представляють до уваги клієнта журнал по фінансовій грамотності під назвою «Народний банкір». «Народний банкір» вчить, швидкому та простому з максимальною вигодою безпосередньо для себе користуванню банком.

В Україні останнім часом можна спостерігати часті випадки шахрайства із платіжними картками. А особливо ситуація значно погіршилася під час пандемії. Тому банк став ініціатором по створенню спеціального проекту «Обдури шахрая» на сайті Obozrevatel.com.

Мета даного проекту, полягає в забезпеченні навичок клієнтів, як не потрапити в пастку шахрая, ознайомлює з найбільш поширеними шахрайськими схемами в умовах карантину. Даний проект на Obozrevatel.com отримав понад 718 тисяч переглядів та 613 тисяч охоплення на сторінці Facebook. Окрім цього, банк також став партнером проекту НБУ #ШахрайГудбай, метою якого є навчання клієнта правил безпечного користування послугами банку, використання он-лайн послуг; забезпечує ознайомлення з базою популярних шахрайськими схем.

У жовтні-листопаді 2020 року було організовано он-лайн навчання в Zoom. Проведено 27 он-лайн зустрічей з українцями. Мета таких заходів – це безпосередньо підвищення обізнаності клієнтів з діяльністю банку. Ще у деяких відділеннях є присутній мітер-грітер, що консультує, допомагає зорієнтуватися у відділенні, навчає користуванню терміналом та інтернет-банкінгом.

Банк встановив у своїх відділенні пандуси, підйомники, кнопки виклику співробітника, для комфортного забезпечення відвідуваності людей

з певними потребами. Також відділення обладнані табличками з шрифтом Брайля, з ручними поручнями та ручками.

Найпопулярнішим продуктом банку в 2020 році стала кредитна картка ВСЕМОЖУ. Її оформило більше 350 тисяч клієнтів. За версією рейтингу Prostobank Awards «Кращі банківські продукти другого кварталу 2020 року» кредитна картка ВСЕМОЖУ зайняла лідируюче місце. Журі відзначило картку за зручність та вигідність умов[6].

За 2020 рік більше 32 тисяч пенсіонерів обрали саме банк ПУМБ для обслуговування своїх пенсійних рахунків, оформивши пакет «Соціальний» та «всеКАРТА» для соціальних виплат. Випуск, а також обслуговування соціальної картки є безкоштовні. У банку також створено спеціальні кредитні програми відповідно для пенсіонерів. Банк нараховує 6% річних на залишок від тисячі гривень.

За час пандемії ПУМБ успішно реалізувався у віддаленій роботі працівників, при цьому не утворив нових ризиків безпеки конфіденційної інформації та захищеності систем. Під час пандемії досліджуване підприємство перевело усі можливі процеси обслуговування на он-лайн систему, для того щоб не наражати клієнтів на небезпеку. Подовжено терміни дії карток, щоб клієнт не був вимушений відвідувати відділення банку, де є великий ризик захворіти.[22]

В 2020 році ПУМБ посилив оцінювання клієнтського досвіду. Через пандемією інтерв'ю, тестування проводились в он-лайн режимі через середовище Zoom, так появилась змога врахувати думку клієнтів навіть з найвіддаленіших куточків України.

Отже, можна узагальнити, що програми соціальної відповідальності, позитивно впливають на діяльність даного підприємства. Освітні проєкти сприяють безпосередньому удосконаленню працівника, підвищенню рівня кваліфікації. Відповідно до цього, кваліфікований працівник, краще працює, тоді і будуть досягнуті високі результати на підприємстві.

Щодо розвитку партнерства, при активній співпраці з іншими підприємствами, з'являється більший спектр функцій, які сприятимуть більшій ефективності клієнтської бази.

Якщо говорити про клієнтську базу та їх захищеність, то тут важливо, що забезпечує підприємство безпеку даних, що є основою у такій галузі. Кожна людина буде в першу чергу звертатися до тієї компанії, яка гарантуватиме їй професійне надання безпеки її даних. Також, дане підприємство, надає досить важливе і зручне оновлення в співпраці, це чат-боти, додатки, які спрощують умови використання функцій даного банку, це безпосередньо, сприятиме більшій аудиторії, робить зручнішим використання.



РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОЛІТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ НА ПРИКЛАДІ «ПУМБ»

3.1 Формування пріоритетних напрямів вдосконалення політики соціальної відповідальності організації на досліджуваному підприємстві.

Практика соціальної відповідальності банківських установ України сьогодні характеризується загостреними протиріччями, обумовлені недостатнім використанням більшості установ системної довгострокової стратегії СББ, як частина загальної стратегії розвитку, яка не дозволяє скористатися повною мірою її потенційними можливостями банківської установи в довгостроковій перспективі.

Великі банки вже усвідомили наскільки важливою є соціальна активність. Для підтвердження соціальної відповідальності банк публікує річні звіти виконаної соціальної активності на офіційному сайті. Адже, ефективна стратегія СББ позитивно впливає на створення активних зв'язків із клієнтами, акціонерами, працівниками, суспільством та дають економічну вигоду.

Більшість банківських установ проводять тільки важливі соціальні програми і не враховують в роботі вплив зовнішніх та внутрішніх проявів середовища.

Становлення стратегії розвитку СББ являє собою системний, комплексний і доволі трудомісткий процес, при виконанні якого слід виконати велику кількість умов, а саме оцінки існуючої поінформованості і дій в області СББ, генерування багатообіцяючих ідей, взяття до уваги очікувань, а також потреб клієнтів, наявний висококваліфікований штат, ефективне ресурсне забезпечення, налагодження системи керування ризиком, можна вважати, що майже всі умови, в кінцевому рахунку, зводяться до зв'язку із зацікавленою стороною[15].

Наприклад, вибір кращих ідей та підняття кваліфікації, також стосується роботи із працівниками, опрацювання потреб - клієнта, ресурсне

забезпечення проводиться завдяки фінансовій підтримки акціонером, партнерами та інші.

Всесвітній досвід демонструє, що такий напрям діяльності банківської установи та набирає все більше переваг, які пояснюють своє досягнення ефективності відразу за декількома напрямками:

1) особливу роль у процесі прийому рішення займають зацікавлені сторони різної категорій, з їхньої сторони проявляється досить лояльна поведінка.

2) акціонери, інвестори та споживачі, знижують рівень ймовірних ризиків, оскільки постійно проводять необхідну підтримку[15].

В такому випадку, реалізація стратегії СББ сприяє збільшенню фінансового ресурсу, рентабельності, підвищує конкурентоспроможність підприємства, мотивує працівників, приваблює інвестиції та економічна ефективність перебувають у довготерміновій перспективі .

Стратегія СББ, це є документ, де відображено плани, місії, ціль, цінності, а також стандарти, відповідно яким виконує функції установа. Коли підприємство заявило про особисті соціальні цілі й місію, тоді воно реалізовує основні принципи СББ.

У межах формування стратегії СББ повинно постійно налагоджувати роботу із зацікавленими особами при виявленні головних проблем і потреб, розв'язувати які можна на рівні банківської установи .

Збалансований підхід взаємодії з клієнтами враховує їх інтереси у основі стратегічного орієнтиру установи. Тому необхідно проводити постійний аналіз внутрішнього та зовнішнього середовищ, мета якого полягає у виявленні пріоритетів зацікавлених сторін і розробці деталізованих карт, що дозволяє побачити чітке значення кожної з груп зацікавлених сторін та їх окремого сегменту в контексті стратегій в загальному розумінні.

В результаті, система цільової стратегії інтегрується в більш загальні цілі бізнесу, для досягнення яких слід розробляти стратегію. В межах

стратегічного аналізу виконується оцінка внутрішніх та зовнішніх факторів, які впливають на СББ.

На даному етапі слід провести SWOT-аналіз усіх соціальних інвестицій, дослідити матеріальні, технологічні, управлінські, фінансові та інші ресурси, що є спрямовані на реалізацію підприємницької соціальної програм, із можливістю вибору тих, що забезпечують найбільший результат та економічний ефект, а також нівелюють дестабілізацію факторів: соціальні конфлікти, негативний суспільний настрій.

Визначено й чітко сформовано блоки слабших та сильніших сторін, що перешкоджає реалізації громадських програм. Після визначається рівень поточного розвитку СББ та ступінь залучення різних сторін для реалізації стратегічної цілі. Отже стратегія починає проявлятися, вже як елемент соціально орієнтованого управління компанії.

Важливо те, що механізм управління дозволяє вбудовувати в основі формування та розробці СББ прийняті етичні норми. В основі формування стратегії закладається принцип концепції сталого розвитку, що є головною метою соціального, орієнтованого бізнесу[17].

СББ маж обмежувальний характер, створює атмосферу, у якій підприємство несе усю відповідальність за впливовість прийнятого рішення на громадськість і довколишнє середовище. Проведення обліку інтересу та відповідальна поведінка щодо зацікавлених сторін виконує на основі принципу соціальної відповідальності і відображується в корпоративних документах, тим самим направляє роботу підприємства на реалізацію даної стратегії.

Даний принцип детально розкривається у міжнародному стандарті ISO 26000 «Керівництво по СББ». Відповідно до нього, виділяють 7 основних принципи[10]:

1. Звітність соціально орієнтованої компанії накладає на керівництво зобов'язання відповідальності перед особами, що стосуються рішень та діяльності підприємства щодо дотримання законів та нормативних актів.

2. Прозорість такої діяльності передбачає розкриття в доступній, точній, повній формі політики та рішення організації.

3. Етична поведінка, що ґрунтується на етичних нормах правди, рівності і сумлінності. Соціально орієнтованій компанії слід сприяти активній етичній поведінці за допомогою розвитку структури конкретного управління, що допомагає поширювати етичну поведінку, при застосуванні стандартів етичної поведінки, запобігаючи конфліктним інтересам у підприємстві та інших заходів.

4. Повага будь-якого інтересу зацікавлених сторін. Такий принцип полягає в розумінні інтересів, потреб зацікавлених сторін в СВБ, та полягає у взаємозв'язку інтересів з очікуваннями суспільства.

5. Дотримання закону, це означає, що СВБ потрібно дотримуватися усіх законів та нормативних актів, при необхідності інформувати працівників про відповідальність, яку вони будуть нести при недотриманні певного закону чи не було вжито відповідних заходів.

6. Дотримання міжнародних норм поведінки.

7. Дотримання прав людей, що передбачає безпосередньо повагу і підтримку прав відповідно до Загальної декларації прав людей та усвідомлення загального характеру даних прав у будь-якій ситуації.

Отже, вказана стратегія виступає основним системо утворюючим елементом СВБ, при її розробці ключовим моментом виступає принцип, на якому базується банківська установа та взаємні стосунки з іншими зацікавленими сторонами, бо займатися реалізацією соціальної програми самостійно є доволі складно, необхідно координуватися із партнерами, як комерційних, так і некомерційних організацій, а також з ключовими органами влади.

Щоб діяльність банківських установ була ефективнішою, не досить «точково» займатися СВБ. Сьогодення вимагає включати соціальну відповідальність в стратегію бізнесу банківської установи і постійно впроваджувати головні принципи ведення СВБ. А це, в свою чергу

сприятиме більшій ефективності банківської діяльності: збільшиться результативність, проводитиметься залучення інвесторів, сприяння зацікавленню споживача та працівника тощо.

Незважаючи на низький рівень популярності СВБ, зазначимо позитивну практику розробки й реалізації банками стратегії СВБ в Україні.

Визначено стратегії СВБ[9]:

- Створити спеціальні структури по управлінню соціальних програм.
- Проводити заходи реалізації СВБ.
- Реалізовувати соціальні програми.
- Оцінювати та доводити результативність соціальних програм до зацікавлених сторін України.

Позитивним досвідом застосування стратегії СВБ демонструється АТ «ПУМБ», який у 2020 році опублікував звіт власного прогресу. Дана банківська установа починаючи з 2013 року була прийнята до Глобального договору ООН та вже більше 30 років веде свій бізнес відповідально, інвестує в гармонію фінансової установи, реалізація бізнес – можливостей, отримала в результаті високий дохід і приклала чимало зусиль для соціальної значущості організації[7].

Ключовими напрямками такої стратегії виступає: навчання, а також розвиток працівників, підняття якості продукту та послуг в банківській установі, розвиток середовища бізнесу та місцевої громади, підвищувати фінансову грамотність населення, підтримка управління ризиками.

За результатом проведеного раніше дослідження, банківська установа спрямовує реалізацію соціальних проектів за певним напрямом, кожен із яких узагальнює певні твердження.

Напрями СВБ України[1] :

1. Потрібно працювати саме так, щоб зробити максимальний прибуток на акції.

2. Слід бути відданим справі для того, щоб досягти максимального прибутку.
3. Важливо зберігати міцну конкурентоспроможну позицію.
4. Підтримуйте вищий рівень операційної ефективності
5. Виконуйте роботу відповідно очікуваному результату по закону.
6. Дотримуйтесь різних державних нормативних актів.
7. Важливим є дотримання законодавства та нормативно-правових баз.
8. Важливо, щоб фірма визначалася як фірма, яка виконує всі юридичні зобов'язання.
9. Дійте так, щоб це відповідало очікуванню суспільного звичаю та етичних норм.
10. Визнавайте та поважайте етичні, моральні норми, що прийняті громадою.
11. Не допускайте компрометації етичних норм, щоб досягти корпоративних цілей.
12. Дана стратегія має визначатися як та, що є очікувана морально та етично.
13. Необхідне визнання, того що підприємницька цілісність та етичність виходять за межі звичайного дотримання законів.
14. Слід діяти відповідно філантропічним та благодійному очікуванню суспільства.
15. Допомога образотворчому й виконавчому мистецтву.
16. Керівники та співробітники також повинні брати участь в благодійних заходах.
17. Проводити надання допомоги різним навчальним закладам.
18. Надання допомоги тим проектам, які покращують «якість життя» громади .

Зауважимо, що жодна банківська установа не має комітету СВБ, це свідчить про те, що директорам треба виконувати свої основні функції в процесі діяльності СВБ, якщо вони об'єднані в комітети Правління.

Комітети, які впливають на роботу СВБ банківської установи, називаються: комітет СВБ, ревізійна комісія, комітет корпоративного управління, комітет управління ризиками та контролем.

Також функції управління не можуть виконуватися внутрішніми працівниками. Посаду головного директора має займати незалежна особа. Тим більше, тенденція по найму незалежних працівників зростає, її метою є покращення якості вирішення проблем, це було прийнято на рівні Правління. Ці особи повинні мати різний досвід, різні навички, різні знання та практику, для того, щоб була різноманітна мова СВБ. Такий аспект забезпечує прийняття розумніших рішень у фінансових, а також нефінансових питаннях, в результаті можна отримати високий прибуток[1].

Отже, управління СВБ банківським сектором перебуває в етапі становлення і розвитку, так як банківська установа реалізує соціальну активність, проте не достатньо публікує свої успіхи по даному виді діяльності. Щоб провести більш точні висновки СВБ банківської установи було проведемо аналіз напряму соціальної відповідальності окремо по банківській установі "ПУМБ", яка входить до десятки банківських установ з СВБ.

Більша частина банківських установ обирає основні напрями СВБ та витрачає велику кількість ресурсів на реалізацію проектів. Розширені межі різноманітної діяльності СВБ відображається на фінансовому результаті та на вищому рівні привабливості потенційних працівників банківської установи, а також високого рівня довіри зі сторони населення. Адже, ці банківські установи посідають лідируючі позиції в різних рейтингах по надійності, прибутку чи стійкості.

Відповідно до рейтингу лідируючих позицій сталого розвитку, організаторами медіа «Гроші» та «Кореспондент» у партнерстві з Мережею Глобального договору ООН в Україні, досліджуване АТ «ПУМБ» посідає 21 позицію.

3.2 Розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення політики соціальної відповідальності організації на прикладі «ПУМБ»

У процесі реалізації Національної стратегії СББ в Україні мають бути створені інституційні механізми поширення соціальної відповідальності серед вітчизняних суб'єктів господарювання та організацій.

Такі механізми мають опиратися на міжнародний досвід, а також відповідати завданням розвитку держави, в питаннях розвитку конкурентоспроможності економіки й підвищення якості життя громадян та зважати на потреби розвитку СББ як інструменту державного стимулу.

Очікувані результати національної економіки[17]:

1. Короткострокові результати :

- становлення явища СББ в суспільстві, тобто формування ефективного механізму соціального діалогу між суб'єктами суспільного процесу ;
- збільшення кількості компаній різних розмірів, які реалізують власні стратегії СББ;
- поширення кращої практик СББ України, стосовно етичної та чесної поведінки, покращення умов праці;
- захист і покращення соціально-трудоових прав працівників;
- захисту прав споживача;
- дотримання сучасних стандартів безпеки праці й розвитку;
- збільшення кількості звітів компаній;
- розробка державного механізму підтримки й стимулювання реалізації політики постійного вдосконалення СББ;
- інтеграція вітчизняних фахівців з СББ до європейського та світового фахового середовища.

2. Довгострокові результати:

- забезпечення стабільного розвитку країни;
- розвиток СББ в українському суспільстві як загально-прийнятої тенденції;

- підвищення показників конкурентоспроможності країни;
- активність інвестицій та інновацій;
- розвиток торговельно-економічного, науково-технічного та інвестиційного співпраці України з іншими державами на засадах взаємної вигоди, з дотримання міжнародного стандарту СВБ;
- збільшення обсягів іноземних інвестицій у вітчизняну економіку.

Фінансування для реалізації даної Стратегії може проводитися за рахунок державного та місцевого фінансування, чи інвестування підприємства, грантів а також інших джерел[17].

Для системної та більш ефективної реалізації Стратегій пропонується створення Форумів донорів, які будуть фінансувати та координувати програму.

Зважаючи на роль СВБ у період трансформації змін економіки України, слід провести ряд заходів, для пришвидшення розвитку Національної стратегії , а саме:

- створення законодавчої бази, в якій чітко прописано принципи, механізми, суб'єкти та об'єкти СВБ;
- визначення органів державної влади, що відповідають за політику СВБ;
- популяризація СВБ, шляхом створення відповідних сайтів, організація круглого столу, семінару, форуму, звичайно з участю представників бізнесу ;
- обов'язкове оприлюднення інформації про реалізацію соціальної відповідальності, не лише зовнішньої, а й внутрішньої діяльності;
- організація конкурсів та виставок посеред підприємств з СВБ[2].

Можна вважати, що реалізація запропонованих заходів зможе забезпечити створення потужної моделі СВБ, яка б відповідала реальності сьогодення й сприяла постійному розвитку економіки держави.

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті проведеного дослідження було виявлено метод оцінки СВБ банківських установ та визначено способи по вдосконаленню процесу доведеної реалізації проєктів.

Можна зробити такий висновок, що соціальну відповідальність визначено, як певну філософію бізнесу, яка сприяє постійному розвитку, шляхом подачі економічної, соціальної та екологічної вигоди для усіх зацікавлених сторін відповідно до засад відповідальності, етичності та прозорості.

Вивчивши систему законодавчої бази, що спрямована на розвиток СВБ, то можна зазначити, що тут відсутній єдиний формат по регулюванню соціальної відповідальності банку, тому вважається, що держава має на законодавчому рівні заохочувати підприємства імплементувати СВБ в діяльність банку, шляхом розробки і прийняття Національної стратегії розвитку соціальної відповідальності підприємства, а також закону та нормативно – правових актів, що будуть мотивувати підприємство впроваджувати стратегію СВБ та звітуватиме про власні досягнення в конкретних звітах.

Дослід доводить, що для більш ефективної діяльності банківських установ слід включати СВБ в кожен бізнес-стратегію та постійно впроваджувати головні принципи ведення такої соціальної відповідальності. Це в свою чергу, сприятиме підняттю ефективності банківської діяльності: збільшить результативність банку, залучить інвесторів, зацікавить споживачів та потенційних працівників тощо.

Отже, соціальна відповідальність в банківському управлінні має сенс і може досить ефективно реалізуватись банківською установою в сучасних ринкових умовах. Та взаємодія банківських установ із безліч різними зацікавленими сторонами призведе до успіху, а прозоре та чітке звітування про СВБ є запорукою покращення продуктивності праці працівників,

сприятиме зростанню доходу при покращенні іміджу підприємства та підвищеному інвестиційному попиті.

Також, при дослідженні саме АТ "ПУМБ", було визначено, що дане досліджуване підприємство, досить ефективно використовує соціальну відповідальність, відповідно, до правильного використання такої системи, отримує значний прибуток, та збільшує свою клієнтську базу.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Грішнова О. Соціальна відповідальність бізнесу: сутність, значення, стратегічні напрями розвитку в Україні / О. Грішнова // Україна: аспекти праці. – 2010. – № 7. – С. 3 – 8.
2. Беленька О. Реалізація соціальної відповідальності бізнесу в Україні / http://feu.kneu.edu.ua/ua/confere_nce/conf_social_dev_ukr_12/section5/belenska/
3. Баюра Д. Корпоративна соціальна відповідальність у системі корпоративного управління / Д. Баюра // Україна: аспекти праці. – 2009. – №1. – С. 21–25.
4. Бутко М. Генезис соціальної відповідальності бізнесу та її становлення в Україні / М. Бутко, М. Мурашко // Фінанси України. – 2010. – №8. – С. 74–84.
5. Гоголя О.П Соціальна відповідальність бізнесу / О.П. Гоголя. – К.: Видавництво Національного університету біоресурсів і природокористування України. 2008 – 79 с.
6. Звіт про прогрес АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» за 2020 рік. URL: https://about.pumb.ua/content/cmsfile/ua/press_content__fuib%20cop%202020_ua.
7. Зінченко А.Г., Саприкіна М.А. Корпоративна соціальна відповідальність 2005-2010: стан та перспективи розвитку / А.Г. Зінченко, М.А. Саприкіна. – К.: Вид-во «Фарбований лист», 2010. – 56 с.
8. Золотарьова О.В. Соціальна відповідальність: Конспект лекцій / О.В. Золотарьова, В.К. Лебедєва. – Дніпро: НМетАУ, 2018. □ 175 с.
9. Колот А. М. Корпоративна соціальна відповідальність: еволюція та розвиток теоретичних поглядів. Економічна теорія. 2013. № 4. С. 5-26.

10. Ключові принципи стійкого розвитку. URL:
<https://about.pumb.ua/growth/principles>.
11. Кузьмін О. Інструменти державної політики із формування соціально відповідальної поведінки в контексті моделі сталого розвитку / О. Кузьмін, О. Пирог // Соціальна відповідальність влади, бізнесу, громадян : монографія : у 2-х т. / за ред. Г.Г. Півняка ; М-во освіти і науки України ; Нац. гірн. ун-т. – Д. : НГУ, 2014. – Т.2 – С. 189-197.
12. Ласунова А. С. Дослідження стану впровадження концепції корпоративної соціальної відповідальності в банках України. збірник наукових праць/ Харківський інститут банківської справи. - 2012. - С.300-306.
13. Лебедев І. Корпоративна соціальна відповідальність: концепція і модель для України / І. Лебедев // Україна: аспекти праці. – 2014. – №5. – С.13–19.
14. Нагаївська Д. Ю. Забезпечення соціальної відповідальності бізнесу на ринку продовольчих товарів. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. – Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, Харків, 2018. - 285 с.
15. Онищенко В. Соціальна відповідальність бізнесу в системі забезпечення стабільності розвитку суспільства / В. Онищенко // Соціальна відповідальність влади, бізнесу, громадян : монографія : у 2-х т. / за ред. Г.Г. Півняка ; М-во освіти і науки України ; Нац. гірн. ун-т. – Д. : НГУ, 2014. – Т.1 – С. 38-45.
16. ПУМБ – найкращий банк України по Корпоративній Соціальній Відповідальності. URL:
<https://about.pumb.ua/presscenter/news/item/1340-pumb-najkraschij-bank-ukrani-po-korporativnj-socal>.
17. Салюк С. В. Корпоративна соціальна відповідальність банківських установ України. — Кваліфікаційна робота на правах рукопису . –

- Миколаївський національний аграрний університет, Миколаїв, 2021. - 131 с.
18. Сіренко Н. М., Бурковська А. В., Лункіна Т. І. Становлення та розвиток соціальної відповідальності: зарубіжний та вітчизняний досвід. Сталий розвиток економіки. 2017. № 1. С. 5-11.
19. Соціальна відповідальність: теорія і практика розвитку: монографія / [А.М. Колот, О.А. Грішнова та ін.] ; за наук. ред. д-ра екон. Наук, проф. А.М. Колота. – К.: КНЕУ, 2012. – 501с.
20. Сохацька О.М. Формування нової парадигми корпоративного управління в глобальному середовищі // Корпорації та інтегровані структури: проблеми науки та практики. – Х. : ІНЖЕК, 2007. – С. 75–97.
21. Супрун Н.А. Корпоративна соціальна відповідальність як чинник сталого розвитку/ Н.А. Супрун // Економічна практика. – 2013. - № 4 – С. 61 – 74
22. Формування корпоративної соціальної відповідальності банківського сектору в період пандемії . URL: <https://modecon.mnau.edu.ua/issue/29-2021/bodnar.pdf>.
23. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL: <http://www.minfin.gov.ua> .
24. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/>
25. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/regulyatori-finansovogo-rinku-zatverdilistrategiyu-rozvitku-finansovogo-sektoru-ukrayini-do-2025-roku> .