

УДК 336.71:005.35

**Харчишина О. В.**

*д.е.н., проф.*

**Іванова М. Л.**

*магістр з менеджменту організацій та адміністрування  
Житомирський державний технологічний університет*

## **ОЦІНКА КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

*У статті охарактеризовано стан системи корпоративної соціальної відповідальності ПАТ КБ «ПриватБанк» та визначено можливості її вдосконалення.*

*Ключові слова: корпоративна соціальна відповідальність (КСВ), ISO 26000, складові КСВ, стратегія корпоративної соціальної відповідальності, нефінансовий звіт.*

Постановка проблеми. Розвиток сучасного бізнесу характеризується усвідомленням значущості його ролі у житті суспільства, прагненням будувати довгострокові відносини з усіма групами зацікавлених осіб на засадах етичної та відповідальної поведінки. Така позиція реалізується через впровадження системи корпоративної соціальної відповідальності (КСВ) на рівні підприємства.

Важливою є проблема проведення ефективної оцінки стану КСВ в межах окремого суб'єкта господарювання, що дозволяє виявити недоліки та можливості її удосконалення з позиції системності та стратегічного підходу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вивченням проблем корпоративної соціальної відповідальності займаються, зокрема, такі вітчизняні дослідники, як В. Воробей, Р. Курінько, О. Лазоренко, М. Саприкіна, а також зарубіжні дослідники – Ю. Благов, О. Канаєва, Ф. Котлер, Н. Лі та інші. Слід зазначити, що теоретичним та практичним аспектам дослідження корпоративної соціальної відповідальності досить значна увага приділяється закордоном, вона набуває поширення і на

вітчизняному просторі. Водночас у сучасних умовах відчувається брак системного підходу у дослідженнях стану та розвитку корпоративної соціальної відповідальності, особливо в контексті її вивчення в межах окремих галузей економіки та з урахуванням національних особливостей країн світу.

Мета дослідження. Обґрунтування теоретичних положень корпоративної соціальної відповідальності, оцінка стану її впровадження та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення системи КСВ на прикладі ПАТ КБ «ПриватБанк».

Виклад основного матеріалу. Концепція КСВ є необхідною в сучасному світі. Загалом, держава, бізнес та суспільство мають стати партнерами, а відправною точкою їх взаємодії доцільно вважати соціальну відповідальність. При цьому свою відповідальність має усвідомлювати кожен працівник, вона має пронизувати кожен елемент середовища організації, даючи у сукупності синергетичний ефект. Така думка продовжує неодноразово підкреслюватися багатьма дослідниками.

Основою формування системи КСВ є усвідомлення даного поняття. Наприклад, згідно ISO 26000, «соціальна відповідальність (social responsibility) – відповідальність організації за вплив її рішень і діяльності на суспільство та навколишнє середовище через прозору й етичну поведінку, котра:

- сприяє сталому розвитку, включаючи здоров'я та добробут суспільства;
- враховує очікування зацікавлених сторін;
- відповідає чинному законодавству та узгоджується з міжнародними нормами поведінки;
- інтегрована в діяльність всіх організацій та застосовується в її взаємовідносинах» [1].

Таким чином, охарактеризуємо стан впровадження соціальної відповідальності на прикладі підприємства банківської сфери діяльності.

ПАТ КБ «ПриватБанк» – банк, що займає стійкі провідні позиції на ринку банківських послуг України та зарубіжних країн. Проте такий економічний успіх не досягається без ефективного менеджменту, усвідомленої важливості соціальної відповідальності та етичного ставлення до працівників, клієнтів і всього суспільства. Відповідно соціальна позиція формується на рівні топ-менеджменту і розповсюджується на кожну структурну частину Банку. Слід зазначити, що ПриватБанк має широку мережу регіональних структурних підрозділів, зокрема, на рівні Житомирської області (ЖРУ), кожен з яких може вносити пропозиції щодо удосконалення соціальної відповідальності.

ПриватБанк є відповідальним перед своїми зацікавленими сторонами через постійну підтримку власної надійності та стабільності. Це підтверджує вся діяльність ПриватБанку, відображена у загальній характеристиці та економічному аналізі банку. Зокрема, перед державою (етична та правова, економічна відповідальність), клієнтами (захист від шахрайства (система mobile-banking та інші); якісні послуги, зокрема, пенсійні та соціальні програми; розвиток електронного обслуговування тощо. На офіційному сайті Банку зазначається, що «найбільший банк країни, яким і є сьогодні Приватбанк, не тільки виконує всі свої зобов'язання перед вкладниками і клієнтами, але і бере на себе соціальну відповідальність – спільно з Нацбанком України і іншими банківськими структурами працює на зміцнення довіри до банківської системи» [2], а також наводяться, як приклад, забезпечення комфортних умов банківського обслуговування, програм лояльності тощо.

Зазвичай компанії відображають свою позицію щодо КСВ у нефінансовому звіті. У 2011 році ПриватБанк опублікував перший соціальний звіт. Крім того, на офіційному сайті банку є розділ «Соціальна позиція». Подібна загальнодоступна інформація є основою для аналізу стану впровадження корпоративної соціальної відповідальності в діяльність банку. Насамперед, слід зазначити, що ПриватБанком виділяються такі пріоритетні напрями:

1. «Працевлаштування» (основна позиція банку: «Один із найбільших роботодавців України»).
2. «Охорона навколишнього середовища» (основна позиція банку: «ПриватБанк – зелений банк»).
3. «Освіта» (основна позиція банку: «ПриватБанк навчає фінансовій грамотності»).
4. «Благодійність» (основна позиція банку: «ПриватБанк займається благодійністю»).

У соціальному звіті [3] відображена характеристика зазначених складових, а також перелік значної кількості ініціатив в межах кожної з них (в електронній формі звіту на будь-яку з ініціатив є посилання, перейшовши за яким, можна знайти інформацію в повному обсязі на блозі банку).

Відповідно охарактеризуємо більш детально лише окремі аспекти КСВ досліджуваного підприємства на основі загальнодоступних джерел. Зокрема, на офіційному сайті підприємства [4] в розділі «Кар'єра в ПриватБанку» можна ознайомитися із можливостями, які надає банк. Наприклад, у пункті «Що ПриватБанк пропонує своїм співробітникам?» виділені та охарактеризовані такі аспекти, як високий рівень оплати праці, можливість кар'єрного зростання, повний соціальний пакет, професійний розвиток, робота в дружній згуртованій команді. Крім того, тут можна подивитися перелік наявних вакансій, заповнити онлайн-форму для проходження практики або влаштування на роботу в ПриватБанк. Акцент також зроблено на важливості повноцінного відпочинку співробітників.

Щодо екологічної відповідальності, то поруч з різними програми, досить дієвим є такий захід: банкомат перед тим, як роздрукувати чек, закликає утриматися від цього заради збереження дерев. Напряму «Освіта» характеризує такий проект ПриватБанку, як, наприклад, ЮніорБанк (у соціальному звіті зазначається, що він «навчає школярів фінансовій грамотності та програмуванню»), напрям «Благодійність» представлений благодійним фондом «Допомагати просто» (у нефінансовому звіті

наголошується, що даний фонд «регулярно допомагає дитячим будинкам і школам-інтернатам, онкохворим дітям, а також постраждалим від стихійних лих або терактів»). Зокрема, у межах останнього напряму, згідно даних Соціального звіту, виділені наступні ініціативи: «Банкомати ПриватБанку допоможуть врятувати дітей, хворих на рак», «Клієнти ПриватБанку зібрали постраждалим від вибухів у Дніпропетровську понад 100 тисяч гривень», «ПриватБанк оголосив війну наркоторговцям» та інші [3].

У сучасному діловому світі вміння співпрацювати з іншими, демонструючи при цьому хороші манери та здатність створювати робочу обстановку, у якій кожен відчуває себе комфортно, а значить має можливість максимально сконцентруватися на справі, є надзвичайно важливим [5]. В ПриватБанку цьому сприяє дотримання Кодексу Корпоративної етики працівника ПриватБанку [6], у якому виділено 8 основних розділів: «Загальні положення», «Корпоративні цінності», «Корпоративне спілкування і поведінка», «Протидія шахрайству», «Правила ділового етикету при візитах в зовнішні організації», «Поведінка під час відряджень», «Ставлення до банківської власності», «Поведінка при переході на роботу в іншу організацію».

Саме такий зміст відображає вагомість етики та відповідальності в діяльності ПриватБанку. В першому розділі, зокрема, зазначається, що дотримання Кодексу – це «гарантія бездоганної ділової репутації банку, зміцнення позитивного іміджу, підтримки коректних стосунків між співробітниками банку та підвищення рівня задоволеності клієнтів обслуговуванням». Наступний розділ відображає корпоративні цінності (розвиток і орієнтація на результат, відданість корпоративній культурі, лояльність до банку, командна робота, клієнтоорієнтованість), і така послідовність є виправданою, адже для будь-якого соціально відповідального підприємства процес їх визначення дуже важливий.

У третьому розділі розглядаються такі пункти: «Загальні правила», «Комунікації керівників банку з підлеглими», «Стандарти взаємовідносин

співробітників банку», «Вирішення конфліктних і проблемних ситуацій», «Спілкування з клієнтами», «Телефонний етикет», «Правила роботи в чаті «Промінь», «Культура ділової переписки», «Дрес-код співробітника банку». Аналіз даних питань дає змогу зробити висновок про значущість в роботі банківського працівника таких аспектів, як доброзичливість, коректність, ввічливість, повага до колег з боку співробітників, протистояння будь-яким проявам дискримінації в колективі, дотримання правил конфіденційності, прояв причетності до банку, підтримка його іміджу поза робочим часом, використання навичок і знань, отриманих за рахунок вкладених у навчання коштів банку тощо. Окремим пунктом виділено особливості дрес-коду. У зовнішньому вигляді, зокрема, передбачається діловий класичний стиль та охайність.

Загалом в документі змістовно викладені основи ділового етикету, поведінки поза межами організації, ставлення до банківської власності, боротьби з шахрайством (ключовими для співробітників є тести з курсів «Гаряча лінія: шахрайство» и «Попередження шахрайства») тощо. Відповідно Кодекс відображає етику та соціальну відповідальність у різних її складових та відносно до широкого кола стейкхолдерів, зокрема до колег, керівництва, клієнтів, партнерів тощо. Варто зазначити, що постійне вживання займенника «Ми» у Кодексі підкреслює командний дух в діяльності банку.

Таким чином, ПриватБанк є соціально відповідальним. Водночас різні аспекти КСВ підприємства вимагають більшої систематизації, що найкращим чином може бути забезпечено через відповідну стратегію (сприятиме виявленню всіх складових соціальної відповідальності; вивченню та залученню широкого кола стейкхолдерів; визначенню особливостей впровадження стратегії в регіонах, зокрема, через реалізацію ініціатив на рівні Житомирської області тощо). Зокрема, згідно стандарту ISO 26000, «для того, щоб визначити сферу охоплення власної соціальної відповідальності,

виявити наявні проблеми та встановити пріоритети, організації слід розглянути наступні основні теми:

- організаційне управління;
- права людини;
- трудові практики;
- навколишнє середовище;
- добросовісні ділові практики;
- проблеми, пов'язані зі споживачами;
- участь у житті спільнот та їх розвиток» [1].

Основні пріоритетні напрямки КСВ ПриватБанку переважно кореспондують з наступними: «працевлаштування» / трудові практики, «охорона навколишнього середовища» / навколишнє середовище, «благодійництво» та «освіта» / участь у житті спільнот та їх розвиток. Крім того, варто звернути увагу на поняття благодійництва та корпоративної філантропії. Загалом, кожна основна тема Стандарту відображена і дотримується у діяльності банку, має резерви для розвитку. Наприклад, у Кодексі Корпоративної етики працівника ПриватБанку особливо підкреслюються права людини, окремі аспекти проблем, пов'язаних зі споживачами, добросовісними діловими практиками тощо.

Для системного запровадження корпоративної соціальної відповідальності в банку необхідно забезпечити відповідне управління (наразі існують окремі управління ЮніорБанком (у Головному офісі та, зокрема, у регіональних структурних підрозділах), Благодійним Фондом тощо). Спочатку слід ввести посаду менеджера із корпоративної соціальної відповідальності на рівні топ-менеджменту, який взаємодіятиме із відповідним регіональним керівництвом (зокрема, ЖРУ). Вже із розвитком в перспективі за погодженням із Правлінням Банку може бути створено департамент корпоративної соціальної відповідальності, який об'єднуватиме всі напрями КСВ банку.

Важливим елементом системи є соціальна звітність. Нефінансова звітність конкретної компанії може бути підготовлена та подана у різних форматах:

- Звіту про прогрес реалізації принципів Глобального договору (СОР – Communication on Progress);
- Звіту зі сталого розвитку, підготовленого за вимогами системи GRI (Глобальної ініціативи зі звітності);
- Окремого соціального звіту за показниками, які самостійно визначаються компанією [7].

Соціальний звіт ПриватБанку за 2011 рік поданий у довільній формі. Він чітко відображає соціальну позицію банку і є першим. Як наступний етап, для систематизації інформації банк може більш детально охарактеризувати реалізовані ініціативи за рік та плани на майбутнє в розрізі кожного напрямку. І поступово форму подання звіту слід вдосконалювати, а згодом застосовувати, наприклад, один із наведених стандартів, долучитися до практики написання інтегрованого звіту. Постійне удосконалення дозволить найкраще побачити недоліки та можливості розвитку в довгостроковій перспективі як загалом, так і на рівні регіонів.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Концепція корпоративної соціальної відповідальності набуває поширення в сучасному світі, оскільки підприємство не функціонує ізольовано і має бути економічно, соціально та екологічно відповідальним. Зокрема, в результаті дослідження системи КСВ на прикладі ПриватБанку можна зробити наступні висновки:

1. ПриватБанк є відповідальним перед своїми зацікавленими сторонами (стейкхолдерами) через постійну підтримку власної надійності та стабільності. Це підтверджує вся діяльність банку, відображена, зокрема, у соціальному звіті за 2011 рік та на офіційному сайті підприємства. ПриватБанк виділяє такі пріоритетні напрями, як «Працевлаштування», «Охорона навколишнього середовища», «Освіта», «Благодійність», в межах яких реалізується значна кількість ініціатив. Крім того, основні теми,



наведені у Стандарті ISO 26000, відображені і дотримуються у діяльності банку, мають резерви для розвитку (наприклад, в Кодексі Корпоративної етики працівника ПриватБанку).

2. Водночас різні аспекти КСВ підприємства вимагають більшої систематизації, що найкращим чином може бути забезпечено через відповідну стратегію (сприятиме виявленню всіх складових соціальної відповідальності; вивченню та залученню широкого кола стейкхолдерів; визначенню особливостей впровадження стратегії в регіонах тощо).

3. Для системного запровадження корпоративної соціальної відповідальності в банку необхідно забезпечити відповідне управління. Спочатку слід ввести посаду менеджера із корпоративної соціальної відповідальності на рівні топ-менеджменту, який взаємодіятиме із відповідним регіональним керівництвом. Вже із розвитком в перспективі за погодженням із Правлінням Банку може бути створено департамент корпоративної соціальної відповідальності, який об'єднуватиме всі напрями КСВ банку.

4. В наступному соціальному звіті для систематизації інформації банк може більш детально охарактеризувати реалізовані ініціативи за рік та плани на майбутнє в розрізі кожного напрямку. І поступово форму подання звіту слід вдосконалювати, а згодом застосовувати, наприклад, один із стандартів, долучитися до практики написання інтегрованого звіту.

Таким чином, ПАТ КБ «ПриватБанк» – банк, що займає стійкі провідні позиції на ринку банківських послуг України та зарубіжних країн, він має широку мережу регіональних структурних підрозділів і є соціально відповідальним. Водночас постійне удосконалення відповідно до запропонованих заходів дозволить найкраще побачити недоліки та можливості розвитку в довгостроковій перспективі як загалом, так і на рівні регіонів.

**Список використаної літератури**

1. Воробей В. Нефінансова звітність: інструмент соціально відповідального бізнесу / ред. Щербініна Ю. – К.: Інжиніринг: Костюченко О. М. [друк], 2010 – 81 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
[http://www.globalcompact.org.ua/img/files/Nefinansova\\_zvitnist.pdf](http://www.globalcompact.org.ua/img/files/Nefinansova_zvitnist.pdf).
2. Кодекс Корпоративної етики співробітника ПриватБанку. [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
[http://privatbank.ua/html/2\\_14\\_1r.html](http://privatbank.ua/html/2_14_1r.html).
3. Международный стандарт ISO/FDIS 26000. Руководство по социальной ответственности [перевод выполнен «Эрнст энд Янг» (СНГ)] 2010. [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
[http://www.nornik.ru/\\_upload/editor\\_files/file1756.pdf](http://www.nornik.ru/_upload/editor_files/file1756.pdf)
4. Мій комфортний ПриватБанк. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://privatbank.odessa.ua/zagalne/mij-komfortnyj-pryvatbank/3/>
5. Офіційний сайт ПриватБанку. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://privatbank.ua/>
6. Соціальний звіт. 2011 рік. Публічне акціонерне товариство комерційний банк «ПриватБанк». [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://old.privatbank.ua/files/2\\_45au.pdf](http://old.privatbank.ua/files/2_45au.pdf).
7. Тимошенко Н. Ділова культура і діловий етикет / Н. Тимошенко // Політика і час. – 2005. – № 9-10. – С. 87-90.

**ХАРЧИШИНА Е. В., ИВАНОВА М. Л. ОЦЕНКА  
КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПАО КБ  
«ПРИВАТБАНК»**

*В статье охарактеризовано состояние системы корпоративной социальной ответственности ПАО КБ «ПриватБанк» и определено возможности ее усовершенствования*

**Ключевые слова:** корпоративная социальная ответственность (КСО), ISO 26000, составляющие КСО, стратегия корпоративной социальной ответственности, нефинансовый отчет.

**HARCHISHINA O. V., IVANOVA M. L. ASSESSMENT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PJSC CB "PRYVATBANK"**

*The article gives characteristics to the CSR system state of PJSC CB «PrivatBank», defines opportunities of its improvement.*

**Keywords:** corporate social responsibility (CSR), ISO 26000, CSR components, corporate social responsibility strategy, non-financial report.