

Звіт про сталий розвиток АТ «Ощадбанк» за 2025 рік

1. Оцінка діяльності щодо захисту довкілля та соціальної відповідальності за звітний період

1.1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» (далі по тексті Звіту про сталий розвиток – АТ «Ощадбанк», Ощадбанк,) – державний універсальний банк, що надає широкий спектр фінансових послуг у всіх клієнтських сегментах. Банк було створено у 1999 році шляхом реорганізації Державного спеціалізованого комерційного ощадного банку України.

Ощадбанк є одним із найбільших банків України та входить до числа системно важливих фінансових установ, визначених Національним банком України. Банк повністю перебуває у власності Кабінету Міністрів України, який визначає його стратегічні напрями діяльності та здійснює управління корпоративними правами.

Ощадбанк обслуговує понад 6 мільйонів активних клієнтів включно з фізичними особами, мікро-, малим та середнім бізнесом, корпоративними клієнтами. Банк обслуговує українців через розгалужену мережу – понад 1100 відділень по всій Україні, 740 з яких відповідають державним будівельним нормам (ДБН) з безбар'єрності.

Ощадбанк демонструє визначні фінансові результати, водночас виконуючи соціальну роль державного банку – забезпечує стабільність, лідерство у відновленні і підтримку українського бізнесу та стратегічних галузей економіки, дбає про своїх працівників та залишається надійним партнером для клієнтів по всій Україні.

Банк надає повний спектр банківських і фінансових послуг (за винятком страхування, окрім функцій страхового посередника) в національній та іноземних валютах. Бізнес-модель Ощадбанку базується на основних банківських операціях: залученні коштів, кредитуванні, розрахунково-касовому обслуговуванні, операціях із цінними паперами та іноземною валютою, з поступовою інтеграцією принципів сталого розвитку, відповідального банкінгу та ESG-підходів у продуктивні рішення і процеси управління ризиками.

Діяльність Ощадбанку спрямовано на:

- реалізацію державної політики у сфері фінансової підтримки пріоритетних галузей економіки та соціально значущих програм;
- розвиток національної кредитно-фінансової системи та підтримку фінансової інклюзії;
- розширення доступу до фінансування для мікро-, малого і середнього бізнесу, корпоративних клієнтів та фізичних осіб з урахуванням їх платоспроможності та соціальних аспектів;
- підтримку підприємств і проєктів, що мають стратегічне значення для економічної, енергетичної та соціальної безпеки держави;
- забезпечення фінансової стійкості та прибутковості в інтересах акціонера.

З основними видами діяльності Ощадбанку можна ознайомитись із його Статуту, який розміщено на офіційному вебсайті <https://www.oschadbank.ua>

Загальні основи підготовки Звіту за 2025 рік

Інформація, висвітлена в цьому Звіті про сталий розвиток, охоплює діяльність акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» в період з 1 січня по 31 грудня 2025 року. Звіт підготовлено відповідно до вимог чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку.

Звіт розкриває основні підходи, стратегію, політики, практики та результати діяльності Ощадбанку в сфері сталого розвитку за звітний період. У звіті також розкрито окремі показники діяльності згідно з Європейськими стандартами звітності зі сталого розвитку (ESRS) – з метою підвищення прозорості та зіставності нефінансової інформації, представленої банком. Водночас цей звіт не є звітом, що повністю відповідає стандартам ESRS.

Інформація, наведена у звіті, враховує очікування ключових груп зацікавлених сторін щодо прозорості діяльності банку, розкриття нефінансових впливів, а також ролі Ощадбанку в економічному та соціальному розвитку країни.

Місцезнаходження головного офісу Ощадбанку: Україна, 01001, м. Київ, вул. Госпітальна, 12г.

Місія, візія Ощадбанку

У 2024 році Ощадбанк оновив місію та візію з огляду на власну трансформацію, стратегічні пріоритети держави та очікування ключових стейкхолдерів.

Місія Ощадбанку

Ми працюємо, щоб забезпечити інклюзивні, інноваційні та доступні фінансові послуги високої якості як універсальний банк для українців та підприємців по всій території України, забезпечуючи стабільність, лідерство у відновленні і підтримку українського бізнесу та стратегічних галузей економіки, а також просуваючи високі стандарти сталого розвитку.

Візія Ощадбанку

Ощадбанк – інклюзивний всеукраїнський банк з високими етичними стандартами, що здобув довіру клієнтів, є банком першого вибору завдяки сучасним продуктам та послугам для підтримки українців та зростання бізнесу, який відіграє провідну роль у сталому розвитку економіки, відповідно до провідних практик ESG та досягаючи цілей своїх стейкхолдерів, з постійною турботою про працівників, прагненням до інновацій та зростанням ефективності.

Цінності Ощадбанку:

- **Людяність.** В центрі всього, що ми робимо, стоїть людина. Принципи гендерної рівності, соціальної інклюзії, доброчесності та доброчесності – частина нашої ДНК.
- **Україноцентризм.** Ми діємо в інтересах української спільноти в Україні і у світі. Використовуючи свій масштаб, ми проектуємо позитивний вплив на розвиток фінансових послуг для всіх українців.
- **Підтримка та опора.** На нас може поклатися бізнес, ми підтримуємо урядові програми кредитування ММСБ та громадян.
- **Європейськість.** Ми є адептами європейських цінностей, принципів та стандартів. Саме тому ми вже зараз впроваджуємо в діяльності Ощадбанку найкращі європейські практики, ведемо відповідальний банкінг відповідно до європейських стандартів у сфері екологічної та соціальної відповідальності, а також корпоративного управління.

Реалізація Стратегічної програми АТ «Ощадбанк» на 2024-2028 рр.

Стратегічна програма АТ «Ощадбанк» до 2028 року (далі – Стратегічна програма) транслює місію та візію банку в 9 конкретних стратегічних програмах. Цілі та пріоритети, що визначені у програмі, каскадуються від рівня правління до структурних підрозділів та окремих працівників. Такий підхід дає можливість забезпечити послідовну реалізацію Стратегічної програми та чіткий розподіл зон відповідальності.

Протягом звітного періоду Ощадбанк продовжив зосереджувати увагу на трьох пріоритетах: ефективності, подальшій модернізації та стійкості. Ці ключові напрями спрямовано на інтеграцію передових цифрових технологій, таких, як штучний інтелект, для оптимізації внутрішніх процесів, покращення обслуговування клієнтів, забезпечення стійкості та сталого розвитку в умовах змінюваного економічного середовища.

Моніторинг реалізації Стратегічної програми здійснюється на щоквартальній основі по всіх 9 стратегічних програмах та 29 стратегічних ініціативах. За результатами моніторингу реалізації Стратегічної програми складається звіт, який вноситься на розгляд комітету з питань стратегії та трансформації наглядової ради Ощадбанку. Регулярні звіти щодо результатів впровадження Стратегічної програми та пов'язані з цим питання також вносяться на розгляд правління та наглядової ради.

У 2025 році моніторинг охопив 17 стратегічних проєктів і 195 ключових показників ефективності та факторів успіху. За результатами моніторингу Стратегічна програма реалізовувалась успішно в межах запланованих банком стратегічних активностей.

Нагороди, які Ощадбанк отримав у 2025 році

Фінансове лідерство

1. Ощадбанк здобув перемогу одразу в шести номінаціях головної фінансової премії 2025 року, що була проведена Асоціацією українських банків (АУБ):
 - «Найдинамічніше зростання активів»;
 - «Банк, якому довіряють»;
 - «Довіра клієнтів»;
 - «Банківська підтримка українців»;
 - «За динаміку приросту кредитного портфеля агросектору»;
 - «Приріст кредитного портфеля за програмою «Оселя».
2. Ощадбанк посів перше місце в рейтингу найміцніших банків країни, складеному інвесткомпанією Dragon Capital та журналом NV на основі фінансових показників за 2024 рік. Ощад набрав найвищий інтегральний показник – 25 балів серед 20 найбільших банківських установ України.
3. Ощадбанк отримав нагороди в номінаціях «Корпоративний банк» (абсолютний приріст гривневих та валютних кредитів юридичних осіб) та «Ощадний банк для бізнесу» (абсолютний приріст гривневих та валютних коштів юридичних осіб) рейтингу «Банки року – 2025» в рамках XI Legal Banking Forum, що проведений «Фінансовим клубом» та виданням «Юридична практика».
4. Ощадбанк отримав три «золота» на церемонії підбиття підсумків щорічного рейтингу «25 провідних банків України» в номінаціях «Інкасація», «Private Banking» та «Іпотечний продукт», а також потрапив до трійки лідерів у номінації «Автокредит».
5. Ощадбанк посів третє місце в номінації «Найкраща інвестиційна пропозиція в класичні активи» в рамках всеукраїнської премії визнання найкращих у фінансовій сфері FinAwards.
6. На Ukrainian Fintech Awards 2025 Ощадбанк здобув дві нагороди: «Найкраще цифрове кредитування МСБ» (за платформу OschadBusiness) та «Найкращий провайдер фінансової інклюзії» програма «Моя безбар'єрність» (60% відділень відповідають стандартам доступності).

Міжнародні нагороди

1. Ощадбанк вчетверте поспіль визнано найкращим преміальним банком в Україні за версією Euromoney Private Banking Awards 2025.
2. Oschadbank Premium у 2025 році вчергове підтвердив статус найкращого банку для приватних клієнтів, отримавши престижну нагороду Best Private Bank in Ukraine 2025 від міжнародного рейтингу Global Private Banking Awards.
3. Ощадбанк отримав визнання як один із найефективніших банків України у сфері фінансування малого та середнього бізнесу за результатами міжнародного дослідження Business Financing 2025.
4. Ощадбанк увійшов до числа найкращих банків Східної Європи у сфері фінансування МСБ за версією SME Banking Agency. За результатами оцінювання Ощадбанк отримав такі позиції серед банків України:

- №1 у категорії Sustainability & Impact;
- №1 у категорії Agrifinance;
- №1 у категорії Sustainable Finance;
- №2 у категорії Business Banking;
- №4 у категорії Digital Onboarding;
- №4 у категорії Online Banking;
- №4 у категорії Business Financing.

Клієнтський досвід та інклюзивність

1. Ощадбанк став одним із триумфаторів всеукраїнської премії з клієнтського досвіду Ukrainian CX Excellence 2025 (UCXE'2025), отримавши чотири відзнаки за системну реалізацію людиноцентричних рішень. Ощадбанк було відзначено в таких номінаціях:
 - I місце в номінації «Кращий CX-кейс із впровадження інклюзивного підходу» за реалізацію інклюзивної програми «Моя безбар'єрність», що забезпечує доступність фінансових послуг для всіх категорій клієнтів;
 - I місце в номінації «Кращий кейс із персоналізованого клієнтського досвіду» за кейс «Еволюція державного банку – від ощадкаси до лідерства в преміум-сегменті»;
 - II місце в номінації «Кращий кейс з офлайн CX» за проєкт «Банкінг на передовій. Ми там, де це найбільш потрібно»;
 - III місце в номінації «Кращий CX-кейс у контакт-центрі» за проєкт «Безбар'єрність обслуговування в контакт-центрі». В його основі – можливість звернення до Ощадбанку через Viber, що стало унікальним кейсом не лише для українського ринку.
2. Ощадбанк відзначено за послідовне впровадження інклюзивності в банківських комунікаціях на Fin.Marketing, що організований Українською асоціацією фінтех та інноваційних компаній.
3. Ощадбанк здобув перемогу в номінації «Інклюзивний банк року» в рамках премії Banker Awards 2025. Другий рік поспіль організатори конкурсу відзначають програму «Моя безбар'єрність», яка стала прикладом системної роботи над створенням екосистеми інклюзивності в банківському середовищі.

Соціальна відповідальність та комунікації

1. Ощадбанк відзначено як бізнес, дружній до ветеранів і ветеранок, під час першого форуму «Ветерани. Бізнес. Економіка».
2. Ощадбанк отримав національну відзнаку за трансформаційне лідерство у сфері рівних можливостей. Нагороду вручено за системний розвиток корпоративної культури рівних можливостей.
3. Соціальний проєкт «Ліга Дужих», який реалізують Mastercard та Українська асоціація футболу за підтримки Ощадбанку, став лауреатом премії UEFA FootbALL Awards 2025 у категорії «Національна асоціація».
4. За результатами конкурсу PR-кейсів 2025, організованого MMR, Ощадбанк переміг у номінації «Кращий PR для малого і середнього бізнесу» за проєкт «Історії успіху клієнтів».

5. Кейс «Моя маленька незалежність» здобув срібло Effie Awards Ukraine 2025 у категорії «Крос-медіа сторітелінг». Кампанія підтвердила свою ефективність у напрямі безбар'єрності: обізнаність про доступність банку зросла на +7%, а пошук інклюзивних відділень — на +36,6%.
6. Ощадбанк отримав дві нагороди премії X-RAY у номінаціях «Кампанія року» та «Кампанія за участі інфлюєнсера».
7. Ощадбанк здобув відзнаку в рейтингу ТОП-25 роботодавців України, відкритих до ефективної співпраці з молоддю.

Особисті нагороди

1. Голова правління Ощадбанку в 2025 році Сергій Наумов отримав відзнаку «Топ CEO фінансового сектору» в рамках церемонії нагородження «ТопФінанс-2025».
2. У рамках щорічного PR-марафону MMR Ощад здобув нагороду «Відкритість CEO» за активну комунікацію голови правління Ощадбанку в 2025 році Сергія Наумова.
3. Втретє поспіль до щорічного рейтингу «50 найвпливовіших жінок фінтеху 2025» увійшла членкиня правління, відповідальна за мікро-, малий та середній бізнес, Наталя Буткова-Вітвіцька.
4. За результатами FinAwards 2025 Ощадбанк отримав бронзу в двох номінаціях: «Найкращий маркетинг-директор» (Сергій Грабчак) та «Найкращий керівник роздрібного бізнесу» (Антон Тютюн).

1.2. УПРАВЛІННЯ СТАЛИМ РОЗВИТКОМ БАНКУ

Загальний контроль за дотриманням Ощадбанком принципів сталого розвитку та ESG здійснює наглядова рада. Вона також регулярно розглядає та приймає рішення з ESG-питань, бере до відома звіти щодо прогресу банку в розвитку ESG-практики, затверджує Політику екологічного та соціального управління, а також річний Звіт зі сталого розвитку. Станом на 31 грудня 2025 року наглядова рада Ощадбанку складалась з восьми членів (3 представники держави та 5 незалежних членів). Частка жінок у складі наглядової ради на кінець року становила 37,5% (3 особи).

Голова правління забезпечує виконання банком принципів ESG та відповідає за їх імплементацію в діяльність банку на корпоративному рівні. Заступники голови правління та члени правління Ощадбанку здійснюють координацію та контроль імплементації принципів ESG у операційну діяльність банку відповідно до напрямів своєї діяльності. ESG-питання регулярно розглядаються на засіданнях правління, де приймаються відповідні рішення. Також правління здійснює схвалення Політики екологічного та соціального управління і річного Звіту зі сталого розвитку. Станом на 31 грудня 2025 року правління Ощадбанку складалося з восьми членів: шести чоловіків та двох жінок. Частка жінок у складі правління на кінець року становила 25%.

Розподіл функцій та відповідальності з питань екологічного та соціального управління зафіксовано в Політиці екологічного та соціального управління АТ «Ощадбанк», що була затверджена рішенням наглядової ради 25 квітня 2024 року та продовжила діяти у 2025 році.

У 2025 році також продовжила діяти Політика управління екологічними, соціальними та управлінськими ризиками при фінансуванні клієнтів мікро-, малого та середнього бізнесу АТ «Ощадбанк». Метою цієї політики є:

- формування цілісного бачення працівників Ощадбанку, які беруть участь у фінансуванні клієнтів мікро-, малого та середнього бізнесу, щодо інтеграції ключових засад сталого розвитку у процеси фінансування;
- посилення стійкості клієнтів до потенційно негативного впливу факторів ESG шляхом заохочення клієнтів до розробки та підтримання на належному рівні систем управління екологічними та соціальними ризиками.

Також у 2025 році в Ощадбанку продовжили діяти наступні верхньорівневі внутрішні нормативні документи, що регламентують діяльність з питань, що стосуються сталого розвитку:

- Стратегія управління ризиками;
- Політика інформаційної безпеки;
- Політика повідомлення про неприйнятну поведінку;
- Політика управління комплаєнс-ризиком;
- Антикорупційна програма;
- Кодекс поведінки (етики);
- Політика зовнішніх корпоративних комунікацій;
- Політика матеріального заохочення працівників;
- Політика виявлення, запобігання та управління конфліктами інтересів.

Протягом звітного періоду Ощадбанк продовжив послідовне впровадження принципів сталого розвитку та ESG у свою діяльність в рамках Стратегічної програми на 2024-2028 роки. Особлива увага приділялась впровадженню провідних практик у сфері управління персоналом, аналізу прямого впливу діяльності банку на навколишнє середовище, розвитку сталого фінансування, взаємодії з зацікавленими сторонами банку та розвитку нефінансової звітності з метою посилення прозорості перед суспільством та партнерами.

У вересні 2025 року в Ощадбанку був створений спеціалізований підрозділ – центр ESG (у рамках департаменту стратегії та розвитку), основною метою діяльності якого є впровадження в діяльності банку ESG-факторів та розвиток цього напрямку.

Восени 2025 року банк вперше провів оцінку подвійної суттєвості для ідентифікації ключових тем, пов'язаних із впливами, ризиками та можливостями у сфері сталого розвитку. Оцінку було здійснено з урахуванням вимог та методологічних підходів Європейських стандартів звітності зі сталого розвитку (ESRS). Для повноти оцінки подвійної суттєвості до процесу було залучено зацікавлені сторони шляхом проведення опитувань для валідації ключових тем. Проведена оцінка суттєвості дозволила визначити теми, через які діяльність Ощадбанку може мати або вже має суттєвий вплив на людей чи довкілля, а також теми, які можуть мати або вже мають суттєвий фінансовий вплив на банк.

Основою для оцінки суттєвості впливів стали чотири параметри: масштаб, охоплення, зворотність, що формують серйозність впливу, а

також імовірність його настання. Відбір і пріоритезація тем у частині впливів здійснювались на основі експертно визначених порогових значень суттєвості. Формування переліку та оцінка окремих впливів, ризиків і можливостей здійснювались за участю експертів із ключових підрозділів банку, а також за підтримки зовнішніх фахівців.

Спираючись на Стратегічну програму АТ «Ощадбанк» на 2024-2028 рр., а також на оцінку суттєвості впливів, ризиків та можливостей на основі підходу подвійної матеріальності, у 2025 році банк визначив для себе наступні теми як потенційно суттєві та пріоритетні у сфері сталого розвитку:

- управління власним екологічним впливом;
- вплив кредитного портфеля на зміну клімату, біорізноманіття та екосистеми України;
- рівність, інклюзивність та безпечні умови праці;
- підтримка балансу між роботою та особистим життям, ментальне здоров'я працівників;
- розвиток людського капіталу та формування компетенцій;
- соціальна інклюзія, безбар'єрність та доступність фінансових послуг;
- енергонезалежність та безперервність роботи;
- високі стандарти етики, доброчесності та підзвітності.

Суттєві впливи, ідентифіковані в процесі оцінки подвійної матеріальності, узгоджуються зі стратегічною програмою. Для закріплення зазначених пріоритетів у сфері сталого розвитку в своїй діяльності наприкінці 2025 року Ощадбанк розпочав актуалізацію Політики екологічного та соціального управління, яку планується затвердити у 2026 році.

Розвиток ESG-ризик-практики банку

Членкиня правління, відповідальна за управління ризиками (головний ризик-менеджер) та співробітники її напряду відіграють ключову роль в інтеграції ESG-принципів у систему управління ризиками Ощадбанку. У 2025 році банк продовжив розвивати методологічну базу та інструменти для ідентифікації та оцінки ризиків, пов'язаних з екологічними та соціальними чинниками, поступово інтегруючи їх у загальну архітектуру ризик-менеджменту.

Зокрема, впродовж 2025 року Ощадбанк продовжив здійснювати оцінку екологічних та соціальних ризиків клієнтів ММСБ аграрного сектору в рамках співпраці з Фондом розвитку підприємництва (ФРП) та Фондом часткового гарантування кредитів у сільському господарстві (ФЧГКСГ) з урахуванням вимог і стандартів Світового банку.

У звітному періоді було розроблено інструменти для оцінки еколого-соціальних ризиків клієнтів ММСБ, що належать до харчової та нехарчової промисловості, енергетики і торгівлі, впровадження яких заплановано на 2026 рік. Зокрема, йдеться про експертні скорингові моделі, які дозволять спеціалістам фронт-офісу ММСБ самостійно оцінювати екологічні та соціальні ризики клієнтів у галузях, що виходять за межі агросектору.

З метою посилення ризик-практики, продовжуючи інтеграцію екологічних та соціальних критеріїв у кредитний процес, Ощадбанк розширив команду з оцінки екологічних та соціальних ризиків клієнтів ММСБ у підрозділі ризиків та забезпечив навчання бізнес-підрозділу ММСБ та підрозділу ризиків ММСБ за напрямом оцінки екологічних і соціальних ризиків.

1) У 2025 році засобами системи дистанційного навчання (СДН) проведено внутрішнє навчання серед співробітників першої та другої лінії захисту на тему: «Основи сталого розвитку, ESG та впровадження еколого-соціальної (ЕС) оцінки ризиків в процесі кредитування ММСБ».

2) Протягом 2025 року співробітниками, залученими до процесу оцінки та контролю ЕС ризиків, було пройдено відповідне навчання:

- чотиримісячний онлайн-тренінг Applying Energy Efficiency від Renewables academy (Renac) за темами: Applying Green Energy Finance: RE & EE / Project finance of renewable energy and energy efficiency projects; Applying Energy Efficiency /Technical and economic aspects of energy efficiency measures; Applying Renewable Energy: Complete Overview / Technologies: PV, Wind, Biogas, Solar thermal, Small hydropower, CSP and PV-diesel hybrid systems; Certified RE Project Developer: Biogas / Project Planning and Financing (пройшли навчання 4 представники Ощадбанку);
- семінар для керівників «Стратегічна важливість сталого розвитку: побудова стійкої фінансової системи в умовах невизначеності», організованому Асоціацією українських банків та проведеному Юккою Хонканіємі з ESG Resilience Ltd, Фінляндія;
- дводенний онлайн-семінар ESG Developments, проведений House of Training за підтримки уряду Люксембургу, за відкритою модульною офлайн-програмою зі сталого розвитку ESG: Sustainability leadership program, розробленою відповідно до методології The Cambridge Institute for Sustainability Leadership (CISL) організованою спільно з міжнародною Асоціацією експертів зі сталого розвитку (ASDE) та DTEC Academy у липні 2025 року;
- тренінг «Оцінка екологічних ризиків у банківському секторі: від комплаєнсу до прибутковості», організований та проведений офісом сталих рішень та асоціацією професіоналів довкілля PAEW.

1.3. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

1.3.1. Наш персонал

Ощадбанк – один із найбільших роботодавців у банківському секторі України, тому його стратегічна програма визначає розвиток персоналу та корпоративної культури як окремий стратегічний напрям роботи. Його реалізація передбачає розвиток свідомого та ефективного лідерства, посилення культури співпраці та клієнтоцентричності, створення справедливої системи винагород, позиціонування банку як привабливого роботодавця, а також надання можливостей для професійного зростання співробітників.

З огляду на специфіку банківської діяльності, яка вимагає дотримання регуляторних норм та високої кваліфікації персоналу, пріоритетом для Ощадбанку є утримання і розвиток кваліфікованих фахівців. Відтак, розвиток управлінських та професійних навичок, формування сприятливого робочого середовища, а також регулярна взаємодія з персоналом – важливі елементи управління людським капіталом для зниження операційних та регуляторних ризиків.

У сфері управління персоналом Ощадбанк дотримується основних принципів, що передбачені ДСТУ ISO 26000:2019 (ISO 26000:2010, IDT) «Настанови щодо соціальної відповідальності»: відповідальність, прозорість, етична поведінка, повага до інтересів зацікавлених осіб, верховенство права, повага до міжнародних стандартів поведінки, дотримання прав людини. Банк також дотримується основних вимог щодо прав людини, передбачених зокрема в Декларації прав людини та конвенціями ООН.

Ощадбанк не допускає будь-якої дискримінації, з урахуванням норм та вимог чинного трудового законодавства, зокрема порушень принципу рівності прав і можливостей, прямого або непрямого обмеження прав працівників залежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного, соціального та іноземного походження, віку, стану здоров'я, інвалідності, гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації, підозри чи наявності захворювання на ВІЛ/СНІД, сімейного та майнового стану, сімейних обов'язків, місця проживання, членства у професійній спілці чи іншому громадському об'єднанні, участі у страйку, звернення або наміру звернення до суду чи інших органів за захистом своїх прав або надання підтримки іншим працівникам у захисті їхніх прав, в т.ч. підвищення на посаді, звільнення, виходу на пенсію, застосування дисциплінарних стягнень тощо. Банк не використовує та не підтримує використання дитячої або примусової праці.

Ощадбанк згідно з принципами кадрової політики відкритий до співпраці та працевлаштування людей з інвалідністю, є членом Національної мережі «Разом», яка діє в межах Конфедерації роботодавців України, та сприяє працевлаштуванню людей з інвалідністю.

У 2025 році затверджено нову Політику управління персоналом АТ «Ощадбанк» (рішення наглядової ради АТ «Ощадбанк» від 26 червня 2025 року). Ця політика застосовується до всіх працівників банку, зокрема до тих, які прямо чи опосередковано впливають на послуги, що надаються банком. Політика базується на принципах, які забезпечують ефективне управління персоналом та сприяють досягненню стратегічних цілей банку, зокрема:

- Перспективність: формування системи управління персоналом здійснюється відповідно до Стратегічної програми та сприяння реалізації цілей АТ «Ощадбанк».
- Оперативність: швидке та ефективне реагування на зміни внутрішнього і зовнішнього середовища, що впливають або можуть вплинути на управління персоналом, та вжиття заходів щодо вдосконалення системи управління персоналом в умовах, що змінюються.
- Комплексність: цілісний, системний підхід до управління персоналом, де всі аспекти системи управління персоналом взаємопов'язані та узгоджені зі Стратегічною програмою АТ «Ощадбанк».

- Демократія управління: залучення працівників до процесу прийняття рішень, відкритість комунікацій та створення умов для реалізації їх ініціатив. Цей принцип ґрунтується на рівноправності, довірі та партнерських відносинах між керівництвом і персоналом.
- Зовнішня конкурентоспроможність: встановлюється взаємозв'язок винагороди працівника Ощадбанку з ринковим рівнем винагороди за аналогічною (або співмірною) посадою в установах банківського сектору економіки України.
- Принцип оплати за результати діяльності: встановлюється зв'язок між ефективністю роботи та змінною винагородою працівника Ощадбанку.

У Політиці управління персоналом АТ «Ощадбанк» також закладено принцип справедливості, рівності та послідовності створення прозорої системи управління персоналом, за якого всі працівники мають рівні можливості, а рішення ухвалюються об'єктивно та відповідно до єдиних стандартів. Цей принцип повністю відповідає загальноприйнятим принципам рівних можливостей, недискримінації та прозорості. Це включає, зокрема, прозорість кадрових процесів, справедливий підхід до працівників, справедливую систему винагороди, послідовність у прийнятті рішень та дотримання етичних норм.

З огляду на Стратегічну програму АТ «Ощадбанк» на 2026 рік визначено наступні цілі та напрями вдосконалення системи та практик управління персоналом:

1. Збереження робочих місць та своєчасне забезпечення підрозділів та бізнес-вертикалей персоналом необхідної кваліфікації для безперервності операційних процесів Ощадбанку з урахуванням надання переваги внутрішнім кандидатам при заповненні вакансій, сприяння кар'єрному зростанню працівників.
2. Впорядкування та оптимізація процесу найму, розширення воронки найму, запуск цільових реферальних програм для конкретних ролей, партнерство з навчальними закладами.
3. Реалізація системи винагород та компенсацій, спрямованої на підвищення продуктивності персоналу.
4. Контроль дотримання планового фонду оплати праці та чисельності персоналу банку відповідно до бюджету, затвердженого на 2026 рік.
5. Розвиток лідерського потенціалу співробітників. Розробка та впровадження програм розвитку та навчання для підвищення компетентності працівників та підвищення їх професійного рівня.
6. Розширення системного підходу до турботи про персонал в різних сферах роботи з людьми (робоче середовище, здоров'я, мобілізовані працівники, ветерани та їх родини, матеріальна допомога тощо).

Загальна чисельність персоналу Ощадбанку в 2025 році залишалася стабільною порівняно з попереднім роком та становить 17 915 осіб, а на кінець 2025 року 17 902 особи (див. Таблиця 1).

Таблиця 1. Чисельність персоналу Ощадбанку, осіб

Показник	2025	2024
Загальна кількість працівників протягом звітного року	17 915	18 164
Загальна кількість працівників на кінець звітного року	17 902	17 981
Кількість працівників з повною зайнятістю за чисельністю або в перерахунку на повну зайнятість на кінець звітного періоду	17 882	17 962
Кількість працівників з неповною зайнятістю за чисельністю або в перерахунку на повну зайнятість на кінець звітного періоду	20	19

Основну частку персоналу в звітному році становили працівники, для яких Ощадбанк є основним місцем роботи, 16 582 особи. Кількість працівників, зайнятих за строковими трудовими договорами, становила 1 314 осіб (порівняно з 1 351 особою у 2024 році). Чисельність працівників, залучених до внутрішнього та зовнішнього сумісництва, залишалась незначною в абсолютних показниках (див. Таблиця 2).

Таблиця 2. Статевий розподіл загальної чисельності працівників Ощадбанку за типом трудового договору, осіб

Тип трудового договору		2025	2024	Різниця
Основне місце роботи	Жінки	11 763	11 790	▼27
	Чоловіки	4 819	4 835	▼16
	Разом	16 582	16 625	▼43
За строковим трудовим договором	Жінки	1 017	1 097	▼80
	Чоловіки	297	254	▲43
	Разом	1 314	1 351	▼37
Зовнішнє сумісництво	Жінки	0	2	▼2
	Чоловіки	4	2	▲2
	Разом	4	4	▲0
Внутрішнє сумісництво	Жінки	0	0	
	Чоловіки	2	1	▲1
	Разом	2	1	▲1
Разом	Жінки	12 780	12 889	▼109
	Чоловіки	5 122	5 092	▲30
	Разом	17 902	17 981	▼79

Жінки становлять переважну частку персоналу (71%). За 2024-2025 роки чисельність жінок у складі персоналу майже не змінилась: скоротилась на 0,85%, а чисельність чоловіків зросла на 0,59% (див. Таблиця 3). Статевий розподіл працівників на рівні вищого керівництва (члени правління) у 2025 році також залишався незмінним і становив 8 осіб, з яких 2 жінки та 6 чоловіків.

Таблиця 3. Статевий розподіл загальної чисельності працівників Ощадбанку у 2024-2025 роках, осіб

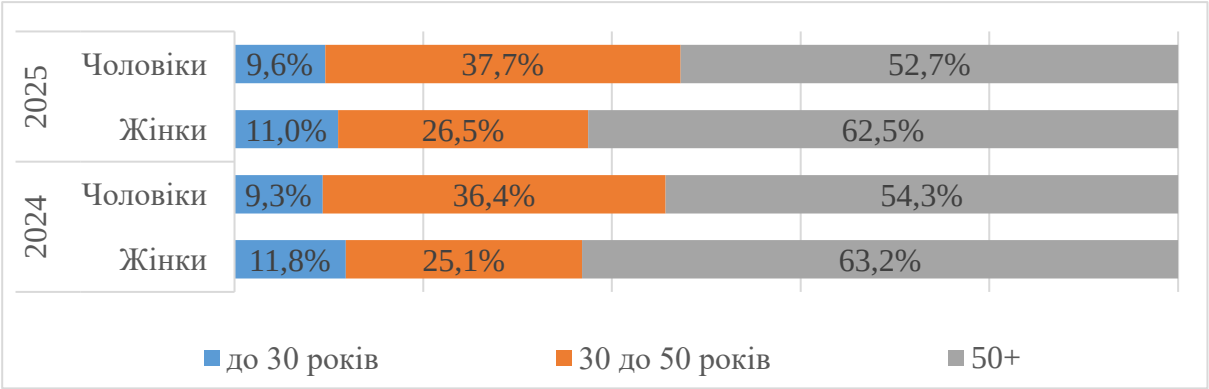
Стать	2025	2024
Жінки	12 780	12 889
Чоловіки	5 122	5 092
Разом	17 902	17 981

За віковими категоріями загальна чисельність працівників віком до 30 років у 2025 році скоротилась на 4,87%, при цьому чисельність жінок зменшилась на 7,45%, а чоловіків – зросла на 3,36%. У віковій групі 30-50 років зафіксовано зростання чисельності персоналу на 4,59%, яке відбулося як серед жінок, так і серед чоловіків. Загальна чисельність працівників віком 50+ зменшилась на 1,97%, зі скороченням чисельності як жінок, так і чоловіків (див. Таблиця 4).

Таблиця 4. Статевий розподіл працівників Ощадбанку за віковими групами, осіб

Категорії працівників		2025	2024	Різниця
Працівники віком до 30 років	Жінки	1 405	1 518	▼113
	Чоловіки	492	476	▲16
	Разом	1 897	1 994	▼97
Працівники віком від 30 до 50 років	Жінки	3 384	3 230	▲154
	Чоловіки	1 930	1 851	▲79
	Разом	5 314	5 081	▲233
Працівники віком понад 50 років	Жінки	7 991	8 141	▼150
	Чоловіки	2 700	2 765	▼65
	Разом	10 691	10 906	▼215
Разом	Жінки	12 780	12 889	▼109
	Чоловіки	5 122	5 092	▲30
	Разом	17 902	17 981	▼79

Рис. 1 – Динаміка статевого розподілу працівників Ощадбанку за віковими групами, %



У 2025 році загальна кількість працівників, які залишили Ощадбанк протягом року, скоротилась на 17,67%, при цьому кількість жінок зменшилась на 19,94%, чоловіків – на 8,07%. Загальний показник плинності персоналу у 2025 році зменшився на 17,34% у відносному вимірі. Згідно з даними опитування працівників під час розірвання договору найчастішими причинами звільнення є (у порядку спадання): незадовільний рівень заробітної плати, надмірне навантаження, сімейні обставини, зміна сфери діяльності та виїзд за кордон.

Таблиця 5. Плинність кадрів

Показник		2025	2024	Різниця
Кількість осіб, які залишили банк протягом року	Жінки	2 016	2 518	▼502
	Чоловіки	547	595	▼48
	Разом	2 563	3 113	▼550
Плинність кадрів, %	Жінки	15,8%	19,5%	▼3,8%
	Чоловіки	10,7%	11,7%	▼1,0%
	Разом	14,3%	17,3%	▼3,0%

За підсумками 2025 року чисельність працівників Ощадбанку, яким відповідно до чинного законодавства встановлено інвалідність, склала 895 осіб, тобто 5% від усієї кількості персоналу (в 2025 році зросла з 4% до 5%). Частка жінок з інвалідністю у звітному періоді залишалась незмінною та становила 3% у 2024 та 2025 роках. Частка чоловіків з інвалідністю зросла до 2% у 2025 році (див. Таблиця 6).

Таблиця 6. Частка працівників з інвалідністю у власному персоналі Ощадбанку за статтю, %

Стать	2025	2024
Жінки	3%	3%
Чоловіки	2%	1%
Разом	5%	4%

Оплата праці, соціальні гарантії та баланс між роботою та життям

В оплаті праці банк керується Політикою винагороди працівників АТ «Ощадбанк» (затверджена рішенням наглядової ради АТ «Ощадбанк» від 30 квітня 2024 року). У ній зазначено всі принципи, спрямовані на запобігання та усунення дискримінації та несправедливості в оплаті праці, на які покладається та якими керується банк у трудових відносинах у частині регулювання оплати праці.

Банк суворо дотримується законодавчих норм і виплачує всім працівникам достатню заробітну плату відповідно до чинного законодавства. У 2025 році 100% працівників Ощадбанку отримували заробітну плату на рівні не нижче застосовного орієнтиру достатньої заробітної плати, яким слугував рівень мінімальної заробітної плати, затверджений Законом України про Державний бюджет (8000 грн у 2025 р.).

Річний загальний коефіцієнт винагороди становив у 2025 році 40,48% (порівняно з 43,11% у 2024 році) та відображає співвідношення річної загальної винагороди найбільш високооплачуваної особи до медіанної річної загальної винагороди всіх працівників за винятком найбільш високооплачуваної особи.

Гендерний розрив в оплаті праці у звітному періоді становив 22,3% (розраховується як різниця між середньою заробітною платою чоловіків і жінок, виражена у відсотках від середньої заробітної плати чоловіків). Відповідно, середній рівень оплати праці жінок є нижчим за середній рівень оплати праці чоловіків на зазначений відсоток. У подальшому заплановано також здійснювати розрахунок скоригованого показника гендерного розриву в оплаті праці, що буде більш репрезентативно відображати динаміку в оплаті праці чоловіків та жінок.

Доступ до соціальних гарантій мають усі категорії персоналу незалежно від посади, статі чи терміну роботи в Ощадбанку за умови наявності відповідних законодавчих підстав. Ощадбанк суворо дотримується норм чинного законодавства та положень Колективного договору в частині реалізації права працівників на відпустки. Це право поширюється на весь персонал та реалізується у повному обсязі за наявності відповідних підстав на соціальні (сімейні) відпустки.

Також Ощадбанк забезпечує повне дотримання законодавчих норм щодо соціального захисту персоналу та окремих його категорій. Податкові пільги враховуються автоматично при нарахуванні заробітної плати. Завдяки відповідності кадрової політики державним

соціальним стандартам та дотриманню трудового законодавства 100% працівників Ощадбанку охоплені системою захисту від втрати доходу:

- Тимчасова непрацездатність (хвороба): оплачується відповідно до стажу; перші 5 днів покриваються коштами банку, наступні – за рахунок Пенсійного Фонду України.
- Материнство та батьківство: надаються оплачувані відпустки у зв'язку з вагітністю та пологами, а також відпустки для догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку. Права на батьківську відпустку забезпечені для обох батьків на рівних умовах.
- Виробничий травматизм та інвалідність: всі працівники застраховані через систему загальнообов'язкового державного соціального страхування. У разі настання страхового випадку передбачені виплати від держави та підтримка з боку банку.
- Безробіття та вихід на пенсію: банк здійснює регулярні відрахування ЄСВ, що гарантує працівникам право на допомогу по безробіттю та пенсійне забезпечення згідно з накопиченим стажем.

Якщо Ощадбанк залучає фахівців за цивільно-правовими договорами, вони самостійно забезпечують свій соціальний захист через сплату податків до бюджету. Оскільки вони не є працівниками в розумінні кодексу законів про працю, вони не входять до розрахунку пільг, що передбачені для штатних працівників Ощадбанку, але залишаються під захистом держави як самозайняті особи.

Порівняно з 2024 роком загальна кількість працівників, які скористались відпустками, пов'язаними з сімейними обставинами, у звітному періоді зменшилась на 5,45%. При цьому скорочення зафіксовано як серед жінок (–5,41%), так і серед чоловіків (–5,76%) (див. Таблиця 7).

Таблиця 7. Статевий розподіл частки працівників, які скористалися правом на відпустки, пов'язані з сімейними обставинами, осіб

Стать	2025	2024
Жінки	980	1 036
Чоловіки	131	139
Разом	1 111	1 175

Баланс між роботою та життям, ментальне здоров'я працівників

Ощадбанк визнає, що баланс між роботою та особистим життям співробітників є одним із пріоритетів кадрової політики, особливо в умовах воєнного часу, коли рівень психологічного та фізичного навантаження на персонал суттєво зростає. Банк прагне створювати умови та впроваджувати відповідні заходи, спрямовані на підтримку співробітників у різних аспектах їхнього повсякденного життя.

Ми надаємо можливість роботи за гібридним графіком, де це дозволяє специфіка посади, та за умови виконання посадових обов'язків. Окремо передбачено можливість приводити малолітніх дітей до офісу або у відділення в разі непередбачених обставин. Крім того, банк

постійно нагадує співробітникам про важливість повноцінного відпочинку та заохочує використовувати щорічну відпустку тривалістю не менше 14 календарних днів поспіль.

Значна увага приділяється підтримці ментального здоров'я персоналу. На регулярній основі у внутрішній комунікаційній спільноті банку публікуються матеріали щодо психологічного добробуту працівників, а також проводяться лекції та практичні заходи за участю психологів, зокрема щодо технік самовідновлення та формування психологічної стійкості.

Ощадбанк пропонує кожному працівнику програму добровільного медичного страхування (ДМС). Станом на кінець 2025 року застрахованими були 15 977 працівників. Також у другому півріччі 2025 року було додатково проведено:

- виїзні вакцинації від грипу вакцинами Ваксігріп та ДжиСіФлю;
- постійне інформування співробітників, щорічні медичні огляди організму;
- забезпечення співробітників вітамінами в рамках послуги ДМС;
- регулярно працювали офісні лікарі на основних чотирьох локаціях центрального апарату в Києві;
- покращено пакети страхування для демобілізованих співробітників, додано бонусні опції;
- здійснювався постійний моніторинг та достраховування нових співробітників.

З 2024 року в Ощадбанку діє програма ментального здоров'я, спрямована на відновлення та підтримку стабільного емоційного фону співробітників. Штатні психологи надають індивідуальні та колективні консультації співробітникам, проводять тренінги, лекції та семінари, поширюють інструменти самодопомоги при важких життєвих обставинах.

У 2025 році департаментом по роботі з персоналом було проведено загальнобанківське опитування персоналу з ментального здоров'я, за результатами якого було впроваджено наступні напрями підтримки психічного здоров'я:

1. Проєкт «Психологічний лекторій». Штатними психологами проведено 10 онлайн-лекцій на різноматні теми, зокрема «Стосунки під час війни», «Як зберігати психологічну рівновагу», «Як поліпшити сон», «Як підтримати людей, що переживають втрату». Загальна кількість учасників – 834 працівники. Лекції доступні для перегляду на онлайн-платформах банку.
2. Тренінговий напрям:
 - розроблено тренінг «Емоційний капітал» для кадрового резерву банку. Проведено 8 дводенних тренінги для 180 учасників;
 - розроблено тренінг «Емоційний капітал 2.0» для третього модулю програми Talent Pool. Проведено 4 дводенних тренінги для 68 учасників;
 - тренінги та семінари за разовими запитами підрозділів центрального апарату: 3 заходи – 174 учасники.
3. Робота з регіональними управліннями (РУ):
 - розроблено тренінг для працівників РУ та ТВБВ «Перша психологічна допомога»;

- здійснено 15 відряджень до РУ, проведено 14 тренінгів – взяло участь 324 учасника;
 - відвідано 46 ТВБВ, 5 відділів РУ, 1 участь в нараді з працівниками РУ – 358 учасників заходів з психологічної підтримки.
4. Адресна психологічна допомога – психологами банку проведено 58 індивідуальних психологічних консультацій. Також у 2025 році проведено 2 групові стабілізаційні зустрічі з працівниками РУ, постраждалими від масштабних обстрілів, – 130 учасників.
 5. Соціально-культурні заходи. Розроблено концепт проєкту «Турботинка» з формування культури підтримки на рівні «підрозділ-підрозділ». Проведено 2 акції до Дня банківського працівника та до Дня Незалежності.
 6. Методологічний напрямок:
 - скринінг ментального здоров'я – розроблено та передано до департаменту інкасації, перерахунку та зберігання валютних цінностей алгоритми оцінки психологічного стану інкасаторів під час щоденних інструктажів;
 - впроваджені інструменти тестування стану ментального здоров'я: внутрішні онлайн-платформи, лекційний матеріал, тренінги, семінари тощо.
 7. Групи підтримки для родин військовослужбовців: виходячи з етичних та професійних стандартів здійснення психологічної підтримки, розроблено механізм направлення членів родин військовослужбовців до профільних організацій з надання психологічної допомоги.
 8. Регулярні дослідження стану ментального здоров'я співробітників: у 2025 році було проведено два загальнобанківські опитування персоналу з метою розробки та корекції програм з ментального здоров'я (червень 2025 – 3022 респонденти; грудень 2025 – 3699 респондентів).

Безпечні умови праці

В Ощадбанку вибудовується система охорони праці, основою якої є проактивний підхід та дотримання найкращих міжнародних стандартів. Діюча система охорони праці та вжиття відповідних профілактичних заходів базується на законодавчих та нормативних актах, робочих інструкціях.

Організацію роботи з охорони праці в Ощадбанку покладено на центр охорони праці, який створено в жовтні 2024 року. Метою його діяльності є виконання правових, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних, соціально-економічних і лікувально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання нещасним випадкам, професійним захворюванням і аваріям у процесі роботи. Начальник центру охорони праці підпорядковується безпосередньо заступнику голови правління. Начальнику центру охорони праці функціонально підпорядковуються працівники, які виконують функції служби охорони праці.

Охорона праці в Ощадбанку базується на таких принципах:

1. Пріоритет життя та здоров'я працівника перед будь-якими процесами/діяльністю банку.
2. Всі працівники зобов'язані дбати про особисту безпеку і здоров'я та оточуючих, знати і виконувати вимоги нормативно-правових актів з охорони праці, користуватися засобами захисту, проходити медогляди. Функціональні обов'язки з питань охорони праці, права та відповідальність кожного керівника чітко зафіксовано у внутрішніх нормативних документах Ощадбанку.
3. Ризик-орієнтований підхід – здійснення глибокого аналізу ризиків та небезпек на робочих місцях.
4. Навчання та розвиток персоналу.
5. Дотримання законодавства та ключових міжнародних стандартів.
6. Готовність до змін для забезпечення сталого розвитку банку.
7. Відкритість та інформованість зацікавлених сторін.
8. Банк усвідомлює, що в умовах повномасштабної агресії з боку російської федерації відключення світла та інших наслідків військової агресії забезпечити 100% захист життя та здоров'я працівників неможливо. Проте банк вживає всі можливі заходи для зниження ризику для життя та здоров'я працівників.

У 2025 році було проведено незалежний аудит стану охорони праці в Ощадбанку. За результатами визначено, що банк відповідає встановленим законодавчим та нормативно-правовим актам з охорони праці та промислової безпеки. Частка власного персоналу банку, охоплена системою управління охороною праці та безпеки, заснованою на законодавчих вимогах та/або визнаних стандартах чи настановах, у звітному році становила 100%.

У 2025 році Центр охорони праці АТ «Ощадбанк» успішно пройшов сертифікацію за трьома міжнародними стандартами ISO, а саме:

- ISO 45001:2018 – норматив, який встановлює вимоги до розробки, впровадження системи менеджменту професійної безпеки, а також до управління нею;
- ISO 9001:2018 – міжнародний стандарт, який визначає вимоги до системи управління якістю організації. Він допомагає компаніям створювати ефективні процеси, які забезпечують стабільну якість продукції або послуг, відповідають вимогам клієнтів та законодавчим нормам, а також сприяють постійному поліпшенню;
- ISO 14001:2018 – міжнародний стандарт, який встановлює вимоги до системи екологічного менеджменту, його метою є допомога щодо зменшення негативного впливу діяльності на навколишнє середовище, покращення екологічних показників та оптимізації використання ресурсів.

Центр охорони праці у звітному періоді організував дослідження небезпечних та шкідливих факторів виробничого середовища та трудового процесу – проведено атестацію 53 робочих місць департаменту інфраструктури, 11 робочих місць департаменту підтримки роздрібного бізнесу, 52 робочих місць філій – обласних управлінь. Згідно з протоколом умови праці належать до II класу та були оцінені як допустимі; результати атестації дійсні 5 років.

Працівників Ощадбанку відповідно до Колективного договору в звітному періоді було забезпечено спеціальним одягом (41 комплект), а

також медичними аптечками (851 шт.) і тонометрами (180 шт.). Закуплено додаткові набори першої допомоги для обслуговування прифронтових територій (35 тактичних аптечок).

У 2025 році задля інформування працівників та запобігання нещасним випадкам на робочому місці було встановлено 26 інформаційних стендів для кабінетів охорони праці у філіях, а також вперше організовано та проведено «День охорони праці 2025», складовою якого стали конкурси дитячого малюнка, конференції, наради.

Частими випадками травмування працівників стає недотримання елементарних правил безпеки, що вимагає від центру охорони праці банку проводити обов'язкові вступні інструктажі для прийнятих на роботу працівників – інженерами з охорони праці було проведено більше 2 500 вступних інструктажів у 2025 році.

У банківському секторі існує ряд особливих професій, специфіка діяльності яких у сфері охорони праці регулюється переважно інструкціями. Багато шкідливих факторів у роботі банківського працівника не завжди очевидні, зокрема це стосується працівників касових центрів, інкасаторів тощо. В Ощадбанку діє 28 інструкцій за видами професій та робіт для забезпечення безпечних і умов праці для працівників, враховуючи специфіку їхньої діяльності, наявні професійні ризики та шкідливі фактори виробничого середовища.

З метою реалізації системи безперервного навчання з питань охорони праці посадових осіб та інших працівників у 2025 році було визначено комплекс заходів з навчання працівників безпечним методам роботи під час виконання ними функціональних обов'язків, надання домедичної допомоги потерпілим від нещасних випадків, а також правил поведінки у разі аварій. За 2025 рік успішно пройшли навчання та тестування в навчальних центрах із видачею посвідчень: 770 працівників, безпосередньо зайнятих на роботах із підвищеною небезпекою, та 589 працівників за загальним курсом з охорони праці для посадових осіб. За допомогою системи дистанційного навчання організовано навчання та тестування з питань охорони праці за курсами «Охорона праці. Електробезпека» (взяли участь 15 880 співробітників – 95% призначених).

Рівень реєстрації виробничих травм серед персоналу Ощадбанку в 2025 році становив 100%. Усі нещасні випадки реєструвались відповідно до вимог чинного законодавства із направленням повідомлень до Державної служби України з питань праці та Пенсійного фонду України. Вимоги законодавства щодо реагування на нещасні випадки було виконано в повному обсязі, вжито всіх відповідних заходів. Працівники центру охорони праці залучались до складу комісій для розслідування всіх нещасних випадків.

У 2025 році в Ощадбанку не було зареєстровано випадків професійних захворювань серед працівників, але зафіксовано 11 нещасних випадків – на 5 випадків більше ніж у 2024 році. З них: 8 випадків із працівниками центрального апарату (воєнні дії, професійна небалість, ДТП) та 3 випадки – працівники філій – обласних управлінь (внаслідок дій клієнтів, хронічних захворювань). Також у 2025 році здійснювалось розслідування нещасного випадку, який відбувся у 2024 році. Зростання кількості нещасних випадків у звітному періоді пов'язано з тим, що у 2025 році вперше додалися нещасні випадки, пов'язані з бойовими діями. За результатами зовнішніх розслідувань за участю/головування Держпраці та ПФУ причини інцидентів не було пов'язано з порушеннями з боку Ощадбанку.

Кількість днів втрати працездатності внаслідок виробничих травм та пов'язаних із роботою захворювань серед працівників банку в 2025 році становила 256 діб, що на 24,9% менше ніж у 2024 році.

Летальних випадків внаслідок виробничих травм або професійних захворювань серед працівників і інших осіб, які працюють на об'єктах банку, у звітному році не зафіксовано.

Взаємодія з персоналом

У 2025 році Ощадбанк продовжив інформувати співробітників шляхом публікації матеріалів, які допомагали отримувати відповіді на поширені запитання. Регулярна комунікація зі співробітниками здійснюється різними каналами.

Корпоративна пошта – інструмент оперативної горизонтальної та вертикальної комунікації, який має найбільше охоплення (листи голови правління, комунікації щодо безпекових заходів, змін у роботі банку, мережі працюючих чергових відділень тощо). Охоплення каналу в середньому становить понад 14 тисяч співробітників (понад 75% персоналу).

Внутрішній корпоративний портал – найбільший інформаційний простір, який акумулює всю актуальну інформацію з життя банку (новини, продукти, рекомендації, блок щодо страхування співробітників) та слугує інструментом роботи підрозділів за кожним окремим напрямом (щоденне охоплення – понад 7 тисяч унікальних користувачів та понад 20 тисяч переглядів).

Офлайн-зустрічі та візити керівників банку до областей дозволяють працівникам по всій Україні дізнаватись про актуальну ситуацію з можливістю прямої комунікації та отримання зворотного зв'язку в режимі реального часу.

Скринька голови правління – інструмент прямої комунікації з головою правління, який дозволяє керівнику банку розглядати пропозиції щодо новацій/змін/зауважень персоналу. Якщо пропозиція є доцільною та позитивно впливає на роботу та імідж банку, вона береться в реалізацію.

Телеграм-спільнота ОщадFamily – спільнота для неформального спілкування співробітників, підтримки та формування культури піклування про ментальне й фізичне здоров'я.

В Ощадбанку також наявні канали зворотного зв'язку, за допомогою яких співробітники можуть написати лист або залишити звернення чи скаргу:

- персональна скринька голови правління;
- розділ на порталі «я хочу», який дає можливість залишити звернення/скаргу, повідомити про порушення колективного договору, неприйнятну поведінку, конфлікт інтересів, корупцію, відмивання коштів, фінансування тероризму.

У грудні 2025 року центр ESG Ощадбанку спільно з департаментом по роботі з персоналом провів внутрішнє опитування щодо того, як

працівники подають звернення та скарги з робочих питань, а також щодо рівня обізнаності та довіри до наявної системи каналів. Своїм досвідом поділився 2 071 респондент. Це працівники ЦА, РУ та ТВБВ. Узагальнені думки з відкритих відповідей разом із кількісними результатами дослідження стануть основою подальшого вдосконалення системи звернень і скарг. Зокрема, для створення зрозумілої карти-навігації звернень працівників банку з робочих питань у 2026 році.

В Ощадбанку діють формальні механізми приймання, розгляду та реагування на скарги і звернення від працівників. Зокрема, впроваджено механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності банку (whistleblowing policy mechanism), канали для повідомлень якого доступні для подання відповідних повідомлень працівниками. Управляє такими каналами департамент комплаєнс-контролю та нагляду за дотриманням регуляторних вимог (детальніше про інструмент конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку описано у розділі 1.5). Банк також розглядає звернення, які надходять через канали регуляторних, контролюючих органів та органів державної влади. Коли працівники або інші особи звертаються до таких органів, ті в свою чергу перенаправляють ці звернення до Ощадбанку для розгляду.

Перше дослідження eNPS Ощадбанку

У 2025 році в Ощадбанку було вперше проведено масштабне eNPS-дослідження (Employee Net Promoter Score). Його мета – зрозуміти рівень залученості, задоволеності та лояльності працівників, щоб побачити сильні сторони та напрями, які потребують покращення. Участь у дослідженні взяли 10073 працівники, що становить 63% загальної чисельності персоналу та є репрезентативним результатом. Середній показник eNPS становить +24, що свідчить про загалом позитивне ставлення працівників до банку та наявність стабільної бази лояльності з потенціалом для подальшого зростання. Дослідження дало змогу отримати зворотний зв'язок від працівників, визначити сильні сторони та ключові зони для покращення на рівні банку, вертикалей і підрозділів.

Після презентації основних результатів дослідження керівники опрацювали результати у своїх командах і сформували плани дій із конкретними заходами для покращення задоволеності та лояльності працівників. Департамент по роботі з персоналом консолідував ці плани разом із керівниками напрямів для подальшого розгляду та затвердження правління. Отримані результати також стануть основою для роботи над EVP (Employee Value Proposition – ціннісна пропозиція роботодавця) та подальшого розвитку культури залученості й відкритого діалогу.

Підтримка корпоративних традицій Ощадбанку

Корпоративна культура в Ощадбанку формується зокрема через щоденну взаємодію між людьми. Важливу роль тут відіграють внутрішні ініціативи та заходи, які підтримують залученість співробітників. У 2025 році Ощадбанк організував:

1. «Забіг єдності «Навколо України» (ініціатива, яка стартувала у 2022 році). Щороку ми запрошуємо співробітників долучитись і подолати відстань від 500 метрів, аби спільними зусиллями подолати дистанцію, рівну довжині кордонів України морем та

суходолом до анексії Криму та окупації територій (результати плюсуються протягом визначеного періоду). Активність зазвичай триває з 1 до 24 серпня (фініш – у День Незалежності України). У 2025 році до забігу долучилась тисяча співробітників.

2. До Всесвітнього дня вишиванки ми закликали співробітників одягати вишиванки, робити фото та відео як культурний прояв та підтримку традицій. У 2025 році своїми фото та відео поділилось 377 колективів працівників Ощадбанку.
3. Заходи з фінансової грамотності (групові екскурсії до відділень установ, навчання дітей у межах банку та в навчальних закладах) для дітей дошкільного та шкільного віку. Ініціативу реалізовано 31 жовтня у Всесвітній день фінансової грамотності.
4. Привітання всіх співробітників Херсонського обласного управління та централізованих підрозділів, які перебувають на території Херсонської області – привітання до дня визволення міста. 65 працівників отримали подарунки від Ощадбанку.
5. Внутрішній благодійний проєкт взаємодопомоги «Допоможемо разом». У 2025 році збір коштів на лікування цивільних, збір на потреби для увільнених/мобілізованих співробітників перевищив 1,4 млн грн. Окремо також організовано 19 зборів для допомоги співробітникам, житло яких постраждало внаслідок масованих обстрілів.
6. Участь у благодійному проєкті «Пробіг під каштанами». Шостий рік Ощадбанк долучається до благодійно-спортивного пробігу на честь дня Києва. У 2025 році участь взяло 150 колег. Всі благодійні внески спрямовано на придбання необхідного обладнання та витратних матеріалів для Центру дитячої кардіології та кардіохірургії МОЗ України.
7. Спільний проєкт з БО «Відчуй» – «Помічники Святого Миколая», в рамках якого колективи та керівники структурних підрозділів ЦА та РУ дарували подарунки дітям, які мають проблеми зі слухом.

Найм, навчання та кар'єрне зростання

В Ощадбанку діє Положення про найм та погодження персоналу, затверджене рішенням правління від 03.05.2023 (заплановано оновлення у 2026 році у зв'язку зі змінами в законодавстві), яке врегульовує питання найму кандидатів, окрім найму персоналу на посади наглядової ради та правління.

Метою зазначеного положення є забезпечення оптимальної організації заміщення вакантних посад в Ощадбанку; регламентація вимог до найму та заміщення вакантних посад за напрямками діяльності, які функціонують та впроваджуються згідно з планами та стратегією розвитку, працівниками, що мають необхідний рівень компетенції та кваліфікації. Завдання цього документа – організація найму персоналу, визначення прав, обов'язків та відповідальності учасників, що задіяні в наймі, та порядок їх взаємодії, опис усіх етапів найму персоналу.

Також у положенні зафіксовано, що добір кандидатів на посади здійснюється на принципах відкритості, об'єктивності оцінок, рівних прав кандидатів на заміщення посад та в кар'єрному просуванні, відсутності дискримінацій за будь-якими ознаками, в тому числі за расовими, віковими, сексуальною орієнтації, релігійними та гендерними. Всі процеси кадрового адміністрування також здійснюються на принципах гендерної рівності, жоден процес або дія не має прив'язки до гендерних ознак.

В Ощадбанку впроваджено комплексний підхід до ведення реєстрів за кожним напрямом функцій департаменту по роботі з персоналом. Наразі дані консоліднуються на базі різних систем: Бюджет Софт, СДН (Система дистанційного навчання), Модуль підбору та погодження персоналу, а також в форматі єдиної аналітичної звітності по кожному напрямку. Крім того, ведеться активна робота щодо автоматизації функцій управління персоналом в єдиній системі.

1. Найм. Рекрутери ведуть повну історію відбору: воронка пошуку, база резюме, історія взаємодії з кандидатом, лонг-листи/шорт-листи (для керівних, експертних, ТОП та унікальних посад), джерела кандидатів, тривалість та фіксація окремих етапів відбору, результати співбесід, надання зворотного зв'язку.
2. Адаптація. Прозорість кожного етапу забезпечена на основі матриць адаптації, розроблених для окремих рівнів посад/ролей, які відображають покроковий алгоритм роботи з новачком кожного учасника процесу адаптації.
3. Навчання та розвиток. Процес навчання та звітності повністю вибудований на базі LMS-платформи (Learning Management System - система управління навчанням), яка дозволяє як проводити та фіксувати заходи дистанційного навчання, так і вести статистику проведення очних (тренінгових) навчальних заходів.
4. Просування по службі та оцінка. В Ощадбанку реалізовано та на постійній основі проводяться заходи з оцінювання для різних категорій працівників. Використовуються методи оцінки «360 градусів», оцінка результативності, оцінка цілей та центри оцінки.

Для формування та просування персоналу створено програми кадрового резерву, які охоплюють потенційних співробітників від рівня спеціаліста ТВБВ до топменеджменту. Станом на 2025 рік в усіх програмах кадрового резерву та наступництва взяли участь більше 270 працівників.

Рішення про кар'єрне зростання ґрунтуються на конкретних фактах: створено бази кадрових резервістів для всіх рівнів програми Talent Pool, сформовано профілі кадрових резервістів для всіх учасників. На постійній основі проводиться робота з учасниками кадрового резерву при відборі на вакантні посади. Загалом 12% учасників програми протягом 2025 року було переміщено на інші посади.

Навчання та розвиток персоналу

У підходах до навчання Ощадбанк керується принципами безперервності та регулярності навчального процесу по всіх обов'язкових напрямках і зосереджений на постійному розвитку та підвищенні кваліфікації працівників.

В Ощадбанку діє Положення про навчання та розвиток персоналу, яке визначає цілі, завдання, напрями, організаційні засади, методологічне та ресурсне забезпечення, взаємодію учасників та процедури контролю загального процесу навчання та розвитку персоналу. Зазначений документ розроблено з метою єдиного та чіткого розуміння всіма працівниками банку системи навчання та розвитку персоналу, його метою є забезпечення функціонування єдиної системи навчання та розвитку працівників та забезпечення високого рівня професіоналізму в динамічних умовах сучасного ринку. В Ощадбанку також діє Стандарт розробки та проведення навчальних курсів у системі дистанційного навчання відповідно до рішення правління від 27 травня 2025 року.

У кінці 2024 року департамент по роботі з персоналом провів аналіз потреб у навчанні персоналу, відповідно до якого було розроблено та затверджено Календарний план навчання та розвитку персоналу на 2025 рік. В його рамках було заплановано 188 тем навчальних заходів, з них було реалізовано 156 тем, а також додатково поза планом 133 теми. Загалом у 2025 році було проведено навчання за 289 темами в очному та дистанційному форматі. Виконання календарного плану навчання становить 83%, з урахуванням додаткових запитів – 154%.

В Ощадбанку також регулярно проводиться навчання та тестування співробітників у системі дистанційного навчання (СДН). У 2025 році було проведено 574 317 тестувань зі 186 унікальних навчальних тем, участь в яких взяв 17 791 співробітник.

На постійній основі в Ощадбанку проводиться базове навчання співробітників відділень (новоприйнятих, переведених, а також співробітників, що вийшли з декретної відпустки). В базовому навчанні протягом 2025 року взяли участь 3 584 працівники. За запитом профільних структурних підрозділів з липня 2025 року було відновлене очне базове процедурно-продуктове навчання, в якому взяли участь 146 новоприйнятих працівників.

У 2025 році проведено профільні тренінги для співробітників відділень з метою підвищення рівня професійних навичок. Загальна кількість учасників становила 5 936 осіб.

На виконання Стратегічної програми протягом 2025 року було проведено ряд навчальних заходів в очному та дистанційному форматах для мережі банку, зокрема реалізовано тренінгову програму підвищення якості обслуговування «Якісний сервіс. Чи порекомендує нас клієнт?», з метою підвищення рівня обізнаності щодо клієнтоорієнтованості та якісного сервісу, зростання внутрішнього NPS банку. Загальна кількість учасників навчання становила 4 140 працівників. Також розпочато розробку навчальних заходів, покликаних сформувати розуміння та поглибити знання працівників щодо клієнтського досвіду. СХ-програми планується реалізувати з 2026 року в тренінговому та дистанційному форматах.

Банк неухильно дотримується Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору. В рамках комунікаційної безбар'єрності протягом 2025 року було проведено 13 очних заходів для 264 працівників мережі банку.

У 2025 році розроблено та впроваджено такі програми:

- Курс навчання вертикалі інкасації правилам комунікації.
- Курси вивчення англійської мови (завершено першу хвилю навчання для працівників ЦА – 79 учасників; тривають дві хвилі для працівників ТВБВ – 100 учасників та 180 учасників ЦА).
- Впроваджені навчальні програми та оцінка працівників корпоративного бізнесу – 59 учасників.
- Навчання для топменеджерів та керівників рівня начальників підрозділів на тему «Штучний інтелект» – 64 учасники.
- Тренінгова програма підвищення переговорних навичок «Мистецтво переговорів» – 1 191 учасник.
- Навчання з питань пожежної безпеки з отриманням відповідних посвідчень для 310 працівників, розпочато другу хвилю навчання для 315 працівників.

У рамках спрощення та впровадження навчального процесу в дистанційному форматі було розроблено та впроваджено мультимедійні курси з елементами гейміфікації та інтерактиву:

- 16 мультимедійних курсів з циклу навчання з підвищення рівня знань за напрямом інвестування «Фінансова монополія»;
- 4 курси за напрямом «Комплаєнс»;
- 2 курси за напрямом «HR»;
- 1 курс з антикорупційного законодавства.

У звітному періоді завершилась програма Talent Pool, яка мала на меті виявити та розвивати таланти всередині Ощадбанку на всіх рівнях управління. Учасники програми кожного рівня пройшли по 4 модулі навчань в очному та дистанційному форматах – 52 навчальні заходи, які проводилися щоквартально та охопили теми публічних виступів, штучного інтелекту, управління виконанням, емоційного інтелекту, клієнтоорієнтованості, прийняття рішень. Загальна кількість учасників усіх рівнів на фінальному етапі програми становила 224 учасники.

У рамках розвитку внутрішнього потенціалу працівників розроблено, затверджено правлінням та погоджено наглядовою радою новий концепт та внутрішньобанківський документ щодо відбору та розвитку наступників. Відібрано 63 кандидати в наступники. Проведено 6 центрів оцінки для 36 кандидатів зовнішнім незалежним провайдером. Центр оцінки – інструмент, який включає комплекс процедур та вправ, які використовуються для оцінки компетенцій, важливих для конкретної посади. Це зокрема моделювання різних бізнес-кейсів, співбесіди за компетенціями, тестування навичок та мотиваційні опитувальники.

З метою розвитку та підвищення кваліфікації преміум-менеджерів у 2025 році було реалізовано комплекс програм розвитку за участю зовнішніх експертів, зокрема авторський тренінг «Майстер продажів», освітній курс із восьми лекцій у партнерстві з міжнародною платіжною системою Visa та авторську бізнес-гру з індивідуальними кейсами, орієнтованими на продажі та NPS. Також проведено дводенний тренінг зі зрілого лідерства під керівництвом бізнес-тренера, спрямований на розвиток емпатичного сервісу та емоційної грамотності. Додатково впроваджено корпоративні курси англійської мови з персоналізованими програмами навчання для преміум-менеджерів.

Загальна кількість працівників, які пройшли дистанційне навчання або підвищення кваліфікації, у 2025 році становила 17 791 особу, що на 1,39% менше порівняно з 2024 роком. При цьому чисельність жінок зменшилась на 2,20%, чисельність чоловіків зросла на 0,98% (див. Таблиця 8).

Таблиця 8. Статевий розподіл працівників Ощадбанку, які пройшли дистанційне навчання або підвищення кваліфікації протягом року, осіб

Стать	2025	2024
Жінки	13 160	13 456
Чоловіки	4 631	4 586
<i>Разом</i>	<i>17 791</i>	<i>18 042</i>

Загальна середня кількість годин очного навчання на одного працівника у 2025 році зросла на 6,48% і становила 12,32 години. Водночас серед жінок середня кількість годин очного навчання зменшилась на 1,78%, тоді як серед чоловіків цей показник зріс на 15,12% (див. Таблиця 9). Різницю в показниках зумовлено структурою персоналу: якщо в центральному апараті співвідношення жінок і чоловіків становить 50%/50%, то в РУ воно відрізняється –70%/30% на користь жінок. У 2025 році для працівників центрального апарату було запроваджено нові дводенні тренінги, що й зумовило зростання показника серед чоловіків, які пропорційно більше представлені саме в ЦА.

Таблиця 9. Середня кількість годин очного навчання на одного працівника за статтю

Стать	2025	2024
Жінки	11,62	11,83
Чоловіки	13,02	11,31
<i>Загалом</i>	<i>12,32</i>	<i>11,57</i>

В Ощадбанку реалізується система управління ефективністю діяльності працівників (СУЕД). Це комплексний інструмент оцінки результативності, що враховує досягнення встановлених працівнику ключових показників ефективності (КПЕ) та рівень розвитку професійних та управлінських компетенцій. Метою впровадження СУЕД є підвищення ефективності управління діяльністю підрозділів для забезпечення реалізації стратегічних цілей та виконання бізнес-плану, а також формування прозорої системи розподілу цілей і визначення внеску кожного працівника в досягнення загального результату. Процес СУЕД включає такі етапи:

1. Планування та постановка цілей.
2. Моніторинг виконання протягом звітного періоду та (за необхідності) їх перегляд.
3. Оцінка ефективності діяльності.
4. Використання результатів оцінювання для прийняття рішень щодо преміювання, розвитку та кадрових змін.

Участь у процесі СУЕД беруть працівники центрального апарату, керівники філій та їх заступники відповідно до визначених рівнів управління (стратегічний, тактичний, операційний, лінійний та спеціалісти). В межах СУЕД рівні керівництва визначаються залежно від типу підрозділу (ЦА або РУ) та обсягу управлінської відповідальності:

- Топрівень – правління (формування загальної стратегії).
- Стратегічний рівень – керівники структурних підрозділів (ЦА) та керівники РУ (формування стратегії за напрямками).
- Тактичний рівень – заступники керівників, начальники управлінь та їх заступники (реалізація стратегії на рівні напрямів).
- Операційний рівень – начальники відділів та їх заступники (виконання операційних завдань).
- Лінійний рівень – завідувачі секторів, керівники ТВБВ та їх заступники (безпосередня організація роботи).
- Спеціалісти – працівники, які виконують поставлені керівником завдання.

У регулярних оцінках результативності та кар’єрного розвитку (згідно з проєктом СУЕД) брали участь працівники всіх категорій персоналу. У звітному році в системі СУЕД було зареєстровано 2 018 працівників, зокрема 1 240 жінок та 778 чоловіків (див. Таблиця 10).

Таблиця 10. Статевий розподіл працівників, які брали участь у регулярних оцінках результативності та кар’єрного розвитку, за категоріями працівників, осіб

		Категорія працівників					
		Стратегічний	Тактичний	Операційний	Лінійний	Спеціалісти	Разом
2025	Жінки	33	212	526	98	371	1 240
	Чоловіки	47	200	322	52	157	778
	Разом	80	412	848	150	528	2 018
2024	Жінки	28	199	576	169	95	1 067
	Чоловіки	43	199	360	63	70	735
	Разом	71	398	936	232	165	1 802

1.3.2. Наші клієнти

В умовах повномасштабної війни потреби клієнтів змінились, а безперешкодний доступ до фінансових послуг для багатьох став критично важливим. Ощадбанк у своїй роботі враховує, що за кожним рахунком чи угодою стоїть людина або бізнес зі своїми життєвими обставинами чи викликами. Саме тому підтримка полягає не лише в наданні якісних фінансових послуг, а й у збереженні доступної, прозорої та надійної взаємодії у нестабільних умовах.

У 2025 році Ощадбанк зосереджував увагу на чотирьох пріоритетах у роботі з клієнтами:

- Безбар'єрність та фінансова інклюзія – ми працюємо, аби кожен клієнт незалежно від фізичних можливостей, місця проживання чи життєвих обставин мав можливість скористатися послугами Ощадбанку.
- Енергонезалежність відділень – задля гарантування безперебійного обслуговування, що особливо важливо в умовах постійних атак на енергетичну інфраструктуру.
- Захист конфіденційності та безпеки даних клієнтів залишається абсолютним пріоритетом, адже є основою довіри між банком і клієнтами.
- Посилена підтримка ММСБ, стратегічних галузей економіки та муніципалітетів – для забезпечення стійкості та відновлення, підтримки громад та реалізації інфраструктурних проєктів по всій Україні.

У грудні 2025 року Ощадбанк долучився до запуску Платформи фінансування сталого розвитку – міжсекторальної ініціативи, спрямованої на формування єдиного підходу до сталого фінансування в Україні, гармонізацію практик з європейськими стандартами та розвиток культури ESG-звітності.

Мікро-, малий та середній бізнес

Підхід до сталого фінансування та ESG-принципи в роботі ММСБ

У 2025 році Ощадбанк продовжив реалізацію стратегічного підходу до сталого розвитку у секторі мікро-, малого та середнього бізнесу (ММСБ), зміцнивши свою роль як системного партнера держави, міжнародних фінансових інституцій та бізнес-спільноти у відновленні економіки України. Стратегічний фокус діяльності банку був зосереджений на розширенні доступу підприємців до фінансових ресурсів, розвитку цифрових каналів обслуговування, підтримці регіонального бізнесу та створенні умов для стабільної роботи підприємств в умовах війни та змін в економіці.

Підхід Ощадбанку до сталого фінансування ММСБ базується на поєднанні фінансової доступності, управління ризиками та відповідального кредитування. Особливу увагу банк приділяє проєктам у сферах енергоефективності, відновлюваної енергетики,

аграрного виробництва, переробки, логістики та експорту, які мають високий потенціал з точки зору позитивного ESG-впливу.

У 2025 році Ощадбанк продовжив активну участь у реалізації державних програм підтримки підприємництва. Зокрема, банк залишається одним із лідерів за програмою «Доступні кредити 5-7-9%». Станом на 31 грудня 2025 року Ощадбанк посів II місце серед банків України за кількістю виданих кредитів – 20435 (на 4601 більше ніж у 2024 році) та II місце за сумою наданих кредитів – 57 091 млн грн (зростання на 12 542 млн грн порівняно з попереднім роком).

Агрофінансування та підтримка агропромислового комплексу

Агропромисловий комплекс (АПК) традиційно залишається одним із пріоритетних напрямів кредитування бізнес-лінії ММСБ Ощадбанку. У 2025 році банк зосередив зусилля на забезпеченні безперервного фінансування агровиробників, підтримці посівної кампанії, модернізації технічного парку та впровадженні технологічних і кліматично стійких рішень у сільському господарстві.

Для забезпечення потреб аграріїв у 2025 році Ощадбанком було надано 466 кредитів на загальну суму 539,3 млн грн. Ми профінансували забезпечення потреб аграріїв на насіння, добрива та засоби захисту рослин. Фінансування отримали агровиробники різних масштабів – від мікро- та малих фермерських господарств до середніх агропідприємств, що здійснюють діяльність у різних регіонах України, включаючи території з підвищеними воєнними ризиками. Для порівняння у 2024 році було видано 174 кредити на 180 млн грн, загальне зростання кількості профінансованих аграріїв у 2025 році становило 267%.

У межах партнерських програм у 2025 році було видано 1066 кредитів на придбання сільськогосподарської техніки та обладнання. Це дозволило аграріям оновити парк машин, підвищити продуктивність та ефективність виробничих процесів, адаптуватись до сучасних вимог ринку. Для порівняння у 2024 році за цією програмою було видано 828 кредитів на суму 2,69 млн грн, що на 29% менше ніж у 2025 році.

Загалом у 2025 році обсяг кредитної підтримки бізнес-клієнтів агропромислового комплексу становив близько 9,9 млрд грн. Фінансування охопило понад 2 600 проєктів по всій Україні, при цьому значну частину кредитів було спрямовано на підтримку бізнесу в прифронтових регіонах.

Також Ощадбанк у 2025 році вперше організував конференцію AGRO FINANCE 2025, у якій взяли участь близько 700 учасників – міжнародних партнерів та представників українського системного бізнесу. Основний девіз форуму: «Український агробізнес – опора економіки!». Учасники обговорили фінансування та участь донорів у підтримці АПК, проблематику посухи та зміни клімату, рішення, що потрібні вже сьогодні, а також проєктне фінансування та вихід на зовнішні ринки.

Підтримка жіночого підприємництва

Частка жінок серед фізичних осіб-підприємців, які обслуговуються в Ощадбанку, демонструє стабільну тенденцію зростання. У 2025 році вона досягла 33%, що відповідає близько 80 000 клієнтів у сегменті мікро-, малого та середнього бізнесу.

При цьому жінки дедалі активніше представлені у сферах, які традиційно вважалися чоловічими, зокрема в енергетиці, телекомунікаціях та переробній промисловості, – понад 30% власників бізнесу становлять жінки. Навіть у таких галузях, як сільське господарство, оборонна промисловість та транспортне обслуговування, жінки формують близько п'ятої частини засновників бізнесу.

У відповідь на ці зміни Ощадбанк у 2025 році запустив спеціальні умови кредитування для жінок-підприємниць у межах проєкту «Жіноча справа». Програма передбачає фінансування нового бізнесу, зокрема стартапів із використанням франчайзингу, а також підтримку агробізнесу. У рамках проєкту доступні кредитні ліміти до 5 млн грн для франшиз та до 10 млн грн для аграрних проєктів зі ставками за програмою «Доступні кредити 5-7-9%» або на стандартних умовах Ощадбанку. Важливою перевагою програми є зручні умови старту – перший платіж за кредитом із сьомого місяця.

Також у 2025 році ми продовжили участь у реалізації грантової програми «СТВОРЮЙ!», що спрямована на підтримку жіночого підприємництва у сфері виробництва та переробки та передбачає надання грантів до \$15 000 для кожної учасниці. Програму було започатковано у 2024 році Міністерством економіки, довілля та сільського господарства України та Ukraine-Moldova American Enterprise Fund (UMAЕF). Вона отримала продовження – другу хвилю з бюджетом понад \$1 млн у 2025 році. Реалізує ініціативу KSE Foundation у партнерстві з мережею мультимаркетів «Аврора» та Ощадбанком. За результатами реалізації першого етапу програми у 2024 році було профінансовано 65 проєктів на суму понад 25 млн грн. Результати другого етапу будуть відомі у 2026 році.

Підтримка ветеранів та членів їх родин

У звітному періоді Ощадбанк продовжив реалізацію проєкту «Бізнес 4.5.0», що спрямований на підтримку ветеранів, учасників бойових дій та членів їхніх родин. Це унікальний для банківського ринку України проєкт: він передбачає комплексне обслуговування за пільговим тарифним пакетом, відсутність плати за розрахунково-касове обслуговування та доступ до пільгового фінансування, включаючи підтримку стартапів та інвестиційних проєктів.

У межах програми ветерани та члени їхніх родин можуть залучати фінансування до 5 млн грн для започаткування бізнесу за франчайзинговою моделлю та до 10 млн грн для інвестиційних проєктів в агробізнесі. Участь у програмі доступна як для підприємств, власником яких є ветеран або член його родини, так і для бізнесів, де понад 30% персоналу становлять ветерани або учасники бойових дій або де частка кінцевого бенефіціарного власника-ветерана перевищує 25%.

З початку дії проєкту у 2024 році було залучено 1504 клієнти-ветерани, відкрито 1530 рахунків для обслуговування та видано 104 кредити на загальну суму 169,2 млн грн, зокрема профінансовано 2 стартапи на суму 3,2 млн грн.

Гарантійні механізми та державна підтримка ММСБ

У 2025 році Ощадбанк активно використовував державні та міжнародні гарантійні інструменти для зниження кредитних ризиків та розширення доступу клієнтів ММСБ до фінансових ресурсів. Залучення гарантійних механізмів дозволило банку підтримати підприємства, які мають обмежені можливості щодо надання класичного забезпечення, але водночас мають життєздатні бізнес-моделі та потенціал для розвитку.

Співпраця з ЄБРР

У 2025 році співпраця Ощадбанку з Європейським банком реконструкції та розвитку (ЄБРР) була зосереджена на підтримці ММСБ. Ми співпрацюємо з ЄБРР за двома напрямками – підтримка проєктів у сфері сталих інвестицій в цілому, а також окремий напрям фінансування проєктів, спрямованих на забезпечення енергетичної безпеки в Україні, для збільшення їх енергетичної ефективності та генерації нових енергетичних потужностей.

З використанням механізму покриття ризику ЄБРР у 2025 році було профінансовано 348 проєктів на загальну суму 1 737,1 млн грн. З них 111 проєктів на суму 156,7 млн грн було спрямовано на збереження енергоефективності та створення нових альтернативних джерел енергії.

Співпраця з Фондом часткового гарантування кредитів у сільському господарстві (ФЧГКСГ)

Протягом 2025 року Ощадбанк посилив співпрацю з Фондом часткового гарантування кредитів в сільському господарстві, що стало можливим після прийняття низки нормативно-правових актів, зокрема актів Національного банку України. Застосування гарантійного механізму ФЧГКСГ дозволяє активно залучати державну підтримку для розширення доступу підприємств агропромислового комплексу до банківського кредитування завдяки зниженню вимог до надання класичного заставного забезпечення та мінімізації кредитних ризиків за рахунок покриття 50% заборгованості гарантією ФЧГКСГ.

За рахунок гарантійного механізму ФЧГКСГ у 2025 році Ощадбанк профінансував 157 проєктів на загальну суму 256,4 млн грн. Фінансування отримали клієнти аграрного сектору з земельним банком до 500 га, що відповідає цільовій аудиторії фонду – малим та середнім сільськогосподарським виробникам, для яких доступ до кредитних ресурсів є критично важливим фактором розвитку та стабільної діяльності.

Співпраця з Кабінетом Міністрів України

У звітному періоді Ощадбанк також продовжив системну співпрацю з Кабінетом Міністрів України в частині використання державних гарантій як механізму ризик-шерингу. Банк використовує даний гарантійний механізм з 2022 року. У 2025 році портфель кредитів, забезпечених державною гарантією, становив 5,4 млрд грн.

У 2025 році банк отримав новий ліміт державної гарантії в обсязі 3 млрд грн, що створило додаткові можливості для масштабування кредитної підтримки бізнесу. Підтримка держави при фінансуванні проєктів ММСБ – використання державної гарантії з покриттям до 80% кредиту.

Експортне фінансування та підтримка експортерів

Ощадбанк є одним із лідерів фінансування українських експортерів за підтримки Експортно-кредитного агентства (ЕКА). У 2025 році банк активно використовував інструменти страхування кредитів ЕКА, що дозволяють покривати до 85% суми кредиту та суттєво знижувати вимоги до застави для клієнтів. Такі інструменти часто застосовуються в поєднанні з державною програмою «Доступні кредити 5-7-9%», що створює для експортерів комплексне фінансове рішення з доступною вартістю ресурсу та помірним рівнем ризику. Протягом 2025 року Ощадбанк профінансував 24 експортні проєкти на загальну суму 265 млн грн, що становить 53% загального ліміту ЕКА. Для порівняння: у 2024 році було профінансовано 23 проєкти на суму 205,1 млн грн.

Цифрові та сервісні рішення для клієнтів ММСБ у 2025 році

2025 рік став важливим етапом цифрової трансформації сервісів Ощадбанку для клієнтів ММСБ. Ключовим інструментом цифровізації стала платформа OschadBusiness, яка забезпечує підприємцям повний цикл банківських послуг у дистанційному форматі. Через платформу клієнти можуть відкрити рахунок для бізнесу, подати кредитну заявку, оформити страхування, отримати оцінку майна, погодити валютний контракт, здійснити актуалізацію даних без необхідності відвідувати відділення. Цифрові сервіси OschadBusiness роблять банківські послуги інклюзивними та доступними зокрема для підприємців з віддалених регіонів та тих, хто з різних причин не може відвідати відділення особисто.

Протягом 2025 року дистанційно було відкрито 4 170 рахунків для підприємців, що становить 15% загальної кількості відкритих рахунків по Україні. Кредитні процеси також частково було переведено в дистанційний формат. Протягом 2025 року клієнти подали через платформу OschadBusiness 4 561 кредитну заявку.

Ощадбанк у звітному періоді запустив новий сервіс «Авто-Так-Авто» для спрощення та пришвидшення фінансування на придбання легкових і комерційних автомобілів для фізичних осіб-підприємців. Перевагою цього процесу є можливість прийняття фінального кредитного рішення протягом до 2 годин. У 2025 році в рамках процесу «Авто-Так-Авто» було подано 115 заявок, з яких погоджено 70 та видано 49 кредитних угод. Загальна сума фінансування становила 68,6 млн грн.

Співпраця з обласними військовими адміністраціями

Протягом 2025 року Ощадбанк продовжував активну співпрацю з обласними військовими адміністраціями (ОВА/ОДА) та Фондом розвитку підприємництва (ФРП), що спрямована на розширення фінансової підтримки бізнесу на регіональному рівні. Протягом року укладено 3 нових меморандуми про співпрацю з ОВА, загальна кількість чинних меморандумів щодо додаткової компенсації відсотків

або грантів для клієнтів Ощадбанку зросла до 17.

За результатами тристоронньої співпраці «Ощадбанк – ФРП – ОВА/ОДА» у 2025 році компенсовано відсотки за кредитами державної програми «Доступні кредити 5-7-9%» по 437 кредитних проєктах на загальну суму 9,56 млн грн. Крім того, в межах двосторонньої співпраці між Ощадбанком та ОВА/ОДА клієнтам було виплачено 37 млн грн компенсацій, які включали грантову складову і додаткову компенсацію відсотків за кредитними проєктами. Якщо порівнювати з даними за попередні роки, то протягом 2023-2024 років загальна виплата становить 26,34 млн грн. У 2025 році загальна сума всіх компенсацій та грантових механізмів від ОДА/ОВА сягнула близько 50 млн грн, тобто майже вдвічі більше.

Грантові, освітні та партнерські програми для ММСБ

У 2025 році Ощадбанк був активним учасником низки грантових і освітніх ініціатив для підприємців, зокрема банк є партнером програми «Власна справа». Це державна грантова програма, що надає безповоротні кошти (від 50 до 250+ тис. грн) громадянам України на старт або розвиток бізнесу. Впродовж 2025 року було надано понад 12 600 грантів на загальну суму 5,6 млрд грн:

- 10 626 грантів на суму 2,8 млрд грн на створення та розвиток власної справи (мікрогранти);
- 1 533 гранти на суму 738,0 млн грн для створення та розвитку бізнесу учасникам бойових дій;
- 47 грантів на суму 151,9 млн грн для створення або розвитку садівництва, ягідництва та виноградарства;
- 26 грантів на суму 133,8 млн грн на створення або розвиток тепличного господарства;
- 379 грантів на суму 1,9 млрд грн на створення розвитку або оновлення підприємств переробної промисловості.

Разом із Фондом розвитку підприємництва Ощадбанк у 2025 році взяв участь у програмах підтримки клієнтів ММСБ. В рамках реалізації програми «Підтримка ММСП у Криворізькому районі», що запроваджена Люксембурзьким агентством з розвитку співробітництва (Luxembourg Agency for development Cooperation) Ощадбанк профінансував 40 грантів на загальну суму 15,6 млн грн. Прокредитовано 6 підприємств на загальну суму 14,3 млн грн, які отримали компенсацію фінансування інвестиційного проєкту в обсязі до 50% від його вартості (8,1 млн грн).

За результатами реалізації програми «Підтримка енергостійкості МСП в Україні», що фінансується Урядом Німеччини, Норвезькою агенцією з розвитку співробітництва The Norwegian Agency for Development Cooperation та виконується Німецькою федеральною компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) через Фонд розвитку підприємництва, було надано 102 гранти на загальну суму 40,5 млн грн та прокредитовано 22 проєкти на суму 14,3 млн грн, за якими клієнти отримали компенсацію на 11,4 млн грн.

У 2025 році завершився останній етап програми «Гранти від EU4BUSINESS для мікробізнесу», що фінансується Урядом Німеччини в особі Міністерства економічного співробітництва та розвитку (Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung) Федеративної Республіки Німеччина (BMZ) та виконується Німецькою федеральною компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) через Фонд розвитку підприємництва. В рамках програми було надано 22 гранти на загальну суму 979,5 тис грн.

Окрім того, Ощадбанк є учасником програми грантів на навчання молодих підприємців за участю Мінекономіки та міжнародних партнерів, що забезпечує доступ до сертифікованих навчальних курсів для розвитку професійних навичок молоді в бізнесі. Зокрема, у 2025 році за ініціативою ФРП стартувала програма «Від навчання до працевлаштування: професійне навчання для жінок та інших цільових груп», яка фінансується Урядом Федеративної республіки Німеччини через Федеральне міністерство економічного співробітництва та розвитку (BMZ), Європейським Союзом та Естонським центром міжнародного розвитку (ESTDEV) і реалізується німецькою федеральною компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (далі – GIZ) та Solidarity Fund PL (SFPL), де Ощадбанк є партнером.

OSCHAD BUSINESS HUB

У 2025 році Ощадбанк відкрив OSCHAD BUSINESS HUB у Києві. Це перший в Україні центр компетенцій для підприємців, створений на базі системного банку. Він поєднує в собі функції консультаційної, освітньої та партнерської платформи, де підприємці отримують доступ до фінансової експертизи, бізнес-освіти, мережування та практичної підтримки розвитку бізнесу.

У межах роботи центру підприємці мають можливість:

- отримувати індивідуальні консультації з питань фінансування, участі в державних та міжнародних програмах, грантах і партнерських проектах;
- долучатись до освітніх заходів, тренінгів, воркшопів та бізнес-подій за участі експертів Ощадбанку, партнерів і міжнародних організацій;
- вибудовувати партнерські зв'язки з іншими підприємцями, постачальниками, інвесторами та представниками державних інституцій;
- отримувати доступ до комплексних рішень Ощадбанку для розвитку бізнесу – від фінансування та цифрових сервісів до нефінансової підтримки.

У 2026 році Ощадбанк планує масштабувати мережу OSCHAD BUSINESS HUB в інших регіонах України. Розширення мережі бізнес-центрів розглядається як довгострокова інвестиція в розвиток підприємницького середовища, регіональних економік та сталого зростання ММСБ.

Корпоративний бізнес

У 2025 році Ощадбанк підтвердив статус одного з ключових кредиторів стратегічно важливих секторів економіки України. Попри виклики воєнного часу банк не лише зберіг обсяги підтримки бізнесу, а й здійснив стратегічний перехід до фінансування довгострокових інвестиційних проектів. Зокрема, частка інвестиційних кредитів у портфелі зросла з 15% у 2021 році до 47% у 2025.

Ми зосередились на фінансуванні критично важливих для держави напрямів. Загальний обсяг укладених кредитних угод за рік становить 31,5 млрд грн, з яких 86% (27,1 млрд грн) – саме пріоритетні галузі економіки. Галузева структура пріоритетного фінансування:

- Енергетика (25,2% портфеля / 5,64 млрд грн угод) – фінансування децентралізованої генерації та систем зберігання енергії.
- Нафтогазова та хімічна промисловість (23,0% портфеля / 6,0 млрд грн угод) – забезпечення енергонезалежності та проходження опалювальних сезонів.
- АПК та торгівля продуктами харчування (14,0% портфеля / 5,14 млрд грн угод) – підтримка продовольчої безпеки та проєктів глибокої переробки.
- Оборono-промисловий комплекс (ОПК) (11,4% портфеля / 8,77 млрд грн угод) – зміцнення обороноздатності та технологічної незалежності України.

Ключові досягнення за напрямками

Оборono-промисловий комплекс

1. За період повномасштабної війни з 2022 року обсяг укладених угод із підприємствами ОПК перевищив 26 млрд грн.
2. Проєкт «Лінія дронів»: у межах міжурядової угоди з Нідерландами Банк видав гарантії за контрактами на суму €837 млн, що дозволило українським виробникам БПЛА отримувати прямі міжнародні контракти.
3. Задля розвитку виробництва розпочато програму пільгового фінансування під 5% річних для розширення потужностей підприємств.

Енергетична безпека

Ощадбанк виступає лідером фінансування підприємств енергетичної галузі, утримуючи близько 32% ринку в цьому сегменті. Знаковим проєктом у цьому напрямі у 2025 році була підтримка національної енергетичної компанії України. Ощадбанк надав фінансування на суму 6 млрд грн для закупівлі імпортного газу, що забезпечило стабільність опалювального сезону. Це дозволило зменшити ризики гуманітарної кризи під час зими, забезпечило роботу критичної інфраструктури (лікарні, комунальні підприємства тощо) та посилило здатність громад функціонувати в кризових умовах після російських атак на енергетичну та газову інфраструктуру.

Сталий розвиток муніципалітетів

Ощадбанк є лідером фінансування громад. Більшість інвестиційних проєктів з муніципалітетами спрямовано на енергоефективність та модернізацію критичної інфраструктури. Протягом 2025 року укладено нових угод з громадами на 1,4 млрд грн. Для прикладу, обсяг угод із Львівською міською радою за 2024-2025 рр. перевищив 1,5 млрд грн, зокрема надано п'ятирічний кредит на 668 млн грн для будівництва біогазової станції та модернізації «Львівтеплоенерго».

Підтримка зайнятості та економічне відновлення

Фінансування корпоративного сектору у 2025 році мало на меті не лише підтримку виробничих циклів, а й збереження людського капіталу України. Інвестиційні кредити Ощадбанку мають значний мультиплікаційний ефект, що безпосередньо впливає на ринок праці. Завдяки вчасному кредитуванню стратегічних галузей (ОПК, енергетика, АПК) у 2025 році банк допоміг клієнтам збільшити кількість робочих місць у різних регіонах України.

1. Реалізація масштабних інвестиційних проєктів, таких, як будівництво систем BESS та розширення ліній виробництва в ОПК, сприяла створенню висококваліфікованих робочих місць у технологічних секторах.
2. Фінансування муніципальних проєктів (зокрема у Львові) дозволило забезпечити стабільною роботою працівників комунальних підприємств та підрядних організацій.
3. Підтримка глибокої переробки в агросекторі дозволила підприємствам збільшити валютну виручку та розширити штат працівників у сільській місцевості.

Роздрібний бізнес

У звітному періоді в рамках вертикалі роздрібного бізнесу Ощадбанк зосередив зусилля на кількох стратегічних напрямках. Зокрема, в частині сервісу та цифровізації – на підвищенні якості фінансових послуг і розвитку сервісної моделі, а також на розширенні охоплення цифрового обслуговування клієнтів, сприяючи доступності та інклюзивності фінансових послуг. У частині розвитку продуктів – на запровадженні послуг інвестиційного консультування для клієнтів преміум-сегмента, нарощуванні портфеля вкладів фізичних осіб, а також на збільшенні обсягів кредитного портфеля за напрямками іпотечного кредитування, автокредитування та кеш-кредитування.

У 2024-2025 рр. Ощадбанк здійснив масштабний аудит роботи напряму клієнтського досвіду (CX – customer experience), аналіз світового банкінгу в сфері CX, світових трендів та аналіз українського ринку. Результатом такого аудиту стало затвердження Стратегії клієнтського досвіду на 2025-2028 рр.. Стратегію спрямовано на системне формування клієнтоцентричної культури, де клієнтський голос має бути інтегрований в управлінські рішення, продукти, процеси та щоденну роботу персоналу.

Ключова ідея стратегії – Ощадбанк будує клієнтський досвід як керовану, вимірювану та технологічно підсилену систему, де клієнтська цінність створюється через людей, процеси, дані й культуру – послідовно, масштабно і з людяністю.

Стратегія складається з таких векторів роботи:

1. Створення візії клієнтського досвіду як єдиного орієнтиру для банку.
2. Переосмислення цільових аудиторій. Банк переходить від продуктового підходу до управління клієнтськими шляхами та потребами цільових аудиторій. CX інтегрується у процеси розробки й змін продуктів через обов'язкове погодження з CX-функцією, навчання продуктових команд CJM (Customer Journey Map – карта шляху клієнта) та сервіс-дизайну, системне виявлення «сліпих зон» у клієнтських шляхах.

3. Залучення персоналу і синергія CX та HR. Кожен клієнтський досвід починається зі співробітника. Стратегія передбачає синхронізацію CX та HR на всіх етапах життєвого циклу співробітника – від онбордингу до виходу. Вектор передбачає впровадження інструментів для оцінки рівня задоволеності, залученості та досвіду працівників у взаємодії з банком як роботодавцем, зокрема eNPS, eCSI (Employee Customer Satisfaction Index), eCES (Employee Customer Effort Score), системні навчальні програми з CX для мережі та тренерів, а також залучення зовнішніх експертів ринку.
4. Мультиканальна комунікація. Банк розвиває єдину мультиканальну модель взаємодії, де клієнт може зручно комунікувати з нами в будь-якому каналі, отримуючи однаково якісний, зрозумілий і персоналізований сервіс. Також вектор передбачає популяризацію голосу клієнта всередині банку для формування емпатії, відповідальності та розуміння реального впливу дій кожного співробітника на клієнта.
5. Збір і аналіз зворотного зв'язку, створення дашбордів і впровадження системи замкненого циклу в бізнес процеси.
6. Фокус – не лише на зборі зворотного зв'язку, а на реальному закритті циклу: навчання персоналу, персоналізований фідбек клієнтам, управлінські рішення на основі даних.
7. Підтримка CX підкріплюється технологіями: розвиток CRM (Customer Relationship Management) – програмного забезпечення для автоматизації взаємодії з клієнтами, автоматизація задач за результатами досліджень, оцінка клієнтом вирішення його питання, використання штучного інтелекту для аналізу звернень та підвищення швидкості реакції банку.
8. CX-менеджмент і системне управління. Визначаються ролі, відповідальність і вплив CX на різних рівнях організації, оновлюються КПЕ залежно від ролі, запроваджується проєктне та системне управління CX з регулярним контролем і переглядом результатів.

Програма «Моя безбар'єрність»

Як універсальний банк для громадян та підприємців по всій території України ми працюємо, щоб забезпечити інклюзивні та доступні фінансові послуги високої якості. Ощадбанк розглядає безбар'єрність і фінансову інклюзію як складову якості сервісу та один з пріоритетів сталого розвитку. Підхід ґрунтується на принципі рівного доступу всіх клієнтів до фінансових послуг – незалежно від віку, стану здоров'я, мобільності, інвалідності, фізичних та ментальних порушень.

Розвиток безбар'єрності реалізується системно та охоплює фізичну доступність відділень, адаптацію цифрових каналів, клієнтських процесів та комунікацій, а також підвищення компетенцій персоналу. Банк фокусується не лише на усуненні існуючих бар'єрів, а й на впровадженні принципу «доступність за замовчуванням» при створенні нових продуктів, сервісів і клієнтських сценаріїв.

У рамках програми «Моя безбар'єрність» у звітному періоді реалізовувались наступні напрями: фізична, комунікаційна та діджитальна безбар'єрність. Наприкінці 2025 року було прийнято оновлену стратегію розвитку безбар'єрності на 2026 рік. До трьох основних напрямів додано ще економічну, інформаційну та освітню безбар'єрність, в рамках яких плануються активності з розвитку фінансової грамотності, підтримки ветеранських проєктів, підтримки ветеранів та дружин – партнерок захисників, фінансова та безбар'єрна освіта старшокласників та вчителів, проєкти для людей старшого віку.

Серед основних досягнень 2025 року:

- 10 нових суперінклюзивних відділень (в цілому по країні їх 33);
- 36 нових відділень, які відповідають нормам ДБН з безбар'єрності (в цілому 740);
- 5 нових мобільних банківських підрозділів «на колесах» (загалом 9);
- плюс 497 банкоматів із голосовим модулем для людей з порушеннями зору (загалом 554);
- понад 1 200 співробітників пройшли очні курси з безбар'єрної комунікації «Інклюзивно привітні»;
- 540 менеджерів з безбар'єрних ТВБВ пройшли курси і мають навички безбар'єрного спілкування, мають роль «менеджер з інклюзивного обслуговування».

Фізична безбар'єрність

Ощадбанк у 2025 році продовжив підтримувати Superhumans Center – центр воєнної травми, що спеціалізується на реконструктивній хірургії, протезуванні, реабілітації та психологічній підтримці українців, які постраждали внаслідок війни. Загальний обсяг благодійної допомоги, наданої Ощадбанком Superhumans Center у 2025 році, сягнув 23 млн грн. Завдяки цим коштам центр придбає високотехнологічне обладнання для лабораторії ходьби, силові платформи, роботизовані тренажери, а також рішення з віртуальної реальності та апаратної механотерапії.

У рамках програми допомоги ветеранам у 2025 році за участю Ощадбанку зведено два нових модульних реабілітаційних будинки (в цілому таких за участю Ощадбанку вже шість). Проєкт реалізується спільно з компанією VISA та має на меті зробити реабілітаційні та психосоціальні послуги доступними для ветеранів та цивільних без потреби їхати до інших міст. Проєкт реалізується в партнерстві з БФ Mindy, Координаційним центром КМУ/Mental Health, ГО «Безбар'єрність» та Всеукраїнською програмою ментального здоров'я «Ти як?», що впроваджується за ініціативи першої леді України Олени Зеленської.

Ощадбанк надав благодійну допомогу багатoproфільному навчально-реабілітаційному центру «ГАРМОНІЯ» в Бориславі Львівської області для облаштування сенсорної кімнати для дитячої реабілітації. Центр спеціалізується на допомозі дітям з інвалідністю. Завдяки підтримці банку в закладі створено спеціально обладнаний простір, що допомагає дітям нормалізувати роботу органів чуття, розвивати емоційну чутливість і навички сприйняття, а також сприяє релаксації. Сенсорна кімната особливо важлива для дітей з інтелектуальними порушеннями.

Комунікаційна безбар'єрність

У 2025 році за підтримки Уповноваженої Президента України з питань безбар'єрності Тетяни Ломакіної розпочався проєкт з організації та проведення тренінгів «Безбар'єрність. Коректна комунікація». Серія таких тренінгів проводиться в кожному регіоні в рамках програми соціальних змін «Безбар'єрність – це коли ти МОЖЕШ», яка реалізується за ініціативи першої леді України Олени Зеленської. Станом на кінець звітної року Ощадбанком проведено вже 4 таких тренінги – в Рівному, Полтаві, Чернівцях та Вінниці. Метою заходу є розширення знань представників органів влади, бізнесу та громадськості щодо культури та філософії безбар'єрності, формування

розуміння важливості створення безперешкодного середовища для всіх груп людей, набуття практичних навичок ефективної взаємодії з людьми з різними типами порушень, з людьми, які мають бойовий досвід.

Ощадбанк є активним учасником створення гайду з безбар'єрності для банків. Проєкт реалізується разом із спільнотою «Бізнес за Безбар'єрність» та ГО «Безбар'єрність». Наразі проєкт на фінальній стадії, Ощадбанк запропонував свої ідеї та правки, що були прийняті.

Наприкінці 2025 року в Ощадбанку прийнято Алгоритм обслуговування людей з інвалідністю, іншими тимчасовими або постійними функціональними порушеннями. Алгоритм регулює порядок надання послуг, пов'язаних із відкриттям, обслуговуванням, закриттям карткових, поточних та вкладних (депозитних) рахунків та наданням в оренду індивідуального банківського сейфа. Також алгоритм надає мережі інструменти для вирішення нестандартних ситуацій, пов'язаних із обслуговуванням клієнтів.

Проведено «Матч за Героїв 2.0»: благодійний мінітурнір з ампфутболу, організований Ощадбанком і Mastercard у партнерстві з Українською асоціацією футболу. Подія об'єднала ветеранів, українських зірок і лідерів бізнесу для привернення уваги до розвитку адаптивного спорту в Україні. Захід був покликаний підтримати збір коштів на соціальний проєкт Української асоціації футболу «Ліга Дужих», що допомагає військовим з ампутаціями кінцівок повернутись до активного життя завдяки спорту. Серед усіх учасників, які зробили благодійний внесок від 100 грн картою Mastercard від Ощадбанку, було розіграно м'ячі та футболки з підписами легенди українського футболу Андрія Шевченка та гравців національної збірної України. П'ять щасливчиків отримали можливість особистої зустрічі з Андрієм Шевченком у Києві. Чемпіонат реалізується за підтримки Міністерства у справах ветеранів України, Міністерства молоді та спорту та Агенції масового спорту України.

14 серпня 2025 року в Києві вдруге відбувся форум «Моя безбар'єрність», організований Ощадбанком і Visa разом зі спільнотою «Бізнес без бар'єрів», об'єднаною навколо ініціативи першої леді Олени Зеленської «Без бар'єрів». Подія зібрала понад 350 гостей — представників бізнесу, держави та громад. Серед спікерів були перша леді Олена Зеленська, голова НБУ Андрій Пишний, урядовці та лідери бізнесу. Вони обговорювали практичні кроки у безбар'єрності: фізичну доступність, комунікацію з клієнтами, цифрові сервіси та технології включно зі штучним інтелектом. Учасники представили кейси, поділились уроками та помилками, а інтерактивні зони дозволили відчути виклики людей із різними потребами. Форум підкреслив, що безбар'єрність – це постійний процес, що потребує співпраці держави, бізнесу та громад.

Діджитальна безбар'єрність

У звітному періоді Ощадбанк виступив партнером курсу з блогерства для підлітків з інвалідністю «ТікТок без бар'єрів». Проєкт допомагає підліткам отримати інструменти для самовираження, зробити видимими історії людей з інвалідністю та сформулювати нове покоління інклюзивних блогерів. ХІТ (Хаб інклюзивного ТікТоку) створено в межах кампанії ЮНІСЕФ «Діти як діти» за підтримки Радниці – уповноваженої Президента України з прав дитини та дитячої реабілітації Дар'ї Герасимчук у партнерстві з ГО «Відчуй», Ощадбанком та 1+1 media school.

Реалізація державних програм за участю Ощадбанку в 2025 році

У 2025 році Ощадбанк продовжив виконувати роль одного з ключових фінансових партнерів держави у впровадженні програм соціальної та економічної підтримки громадян. Банк розглядає співпрацю з державою як один із ключових напрямів реалізації принципів сталого розвитку та довгострокової цінності для клієнтів і суспільства в цілому.

Зокрема, ми активно долучились до впровадження програми «Зимова підтримка 2025», метою якої було надання фінансової допомоги громадянам у період підвищеного енергетичного навантаження та зростання витрат на житлово-комунальні послуги. Банк забезпечив своєчасне відкриття рахунків, зарахування коштів, а також стабільну роботу платіжної інфраструктури, що дало змогу отримувачам допомоги швидко та зручно користуватись державною підтримкою. Загальна сума зарахувань на карткові рахунки, відкриті для отримання такої допомоги, становить 1,089 млрд грн.

Також упродовж звітного року банк брав активну участь у реалізації державної програми «Пакунок школяра», спрямованої на підтримку сімей з дітьми шкільного віку. Ощадбанк забезпечив повний цикл фінансового супроводу програми – від відкриття карткових рахунків до цільових виплат і можливості зручного використання коштів у безготівковій формі. За цією програмою було відкрито 2024 рахунки, зарахування за якими становить 8,635 млн грн. Це дозволило батькам отримати пряму допомогу для підготовки дітей до навчального року.

Програма «Оселя»

Ощадбанк виступає стратегічним партнером державної програми пільгового іпотечного кредитування «Оселя», ініційованої Президентом України. Станом на кінець звітного періоду ми продовжили утримувати впевнене лідерство в реалізації програми. З моменту старту програми у жовтні 2022 року Ощадбанк видав понад 8 000 кредитів на загальну суму 13 млрд грн, що відповідає 36% ринку. Протягом 2025 року банк профінансував 2 336 нових угод на суму 4,2 млрд грн, продемонструвавши певне сповільнення темпів порівняно з 2024 роком, коли було видано 3 037 кредитів на суму 4,9 млрд грн.

Структура позичальників у 2025 році відображає високу соціальну відповідальність Ощадбанку. Найбільшу групу традиційно становлять військовослужбовці та силовики (44%, або 1 019 клієнтів), тоді як 32% (751 позика) припало на українців, що вперше купують власне житло. Важливим напрямом стала підтримка вразливих категорій та фахівців, зокрема внутрішньо переміщених осіб (9%, або 207 осіб), медичних працівників (6%), освітян (6%), науковців, ветеранів.

Перевагою Ощадбанку є найширша мережа партнерів – 9 активних програм компенсації відсоткових ставок спільно з ОДА в рамках програми «Оселя». Окремий акцент банк робить на розвитку первинного ринку нерухомості – за минулий рік було акредитовано 28 нових об'єктів будівництва. Географію програми розширено на Полтаву та Чернівці.

З вересня 2025 року Ощад запустив спеціальний механізм підтримки для мешканців прифронтових територій та ВПО через Пенсійний

фонд України (згідно з Постановою КМУ №998) у межах державної іпотечної програми «Оселя». Суть підтримки полягає у значному зниженні фінансового навантаження на позичальника шляхом прямої компенсації 70% суми авансового внеску, 70% щомісячних платежів за тілом кредиту та відсотками протягом першого року дії договору, а також надання 40 тис. грн одноразової допомоги для покриття супутніх витрат на оформлення кредиту (страхування, оцінка майна, послуги нотаріуса тощо). Основним результатом реалізації цієї ініціативи за перші місяці роботи стала видача 30 кредитів на загальну суму майже 40 млн грн, що забезпечило доступним житлом найбільш вразливі категорії громадян.

Енергонезалежність банківської мережі

Ощадбанк є учасником спільної мережі системно важливих банків України Power Banking, що створена за ініціативи НБУ. Ця мережа складається з установ, що надають банківські послуги навіть в умовах тривалої відсутності електроенергії. Такі відділення забезпечуються необхідним обладнанням та резервними каналами зв'язку для роботи за відсутності електроенергії, а також за необхідністю додатковим персоналом, банкоматами, готівкою.

Станом на початок 2026 року близько 80% мережі відділень Ощадбанку є енергонезалежними. З них 433 відділення входять до мережі Power Banking. В умовах тривалого відключення світла в таких відділеннях доступні наступні послуги:

- отримання готівки (банкомати/каса);
- платежі, переказ коштів (програмно-технічний комплекс самообслуговування/каса);
- обмін валют за наявності готівкової валюти в касі;
- консультації менеджерів з фінансових питань.

В умовах нестабільного енергопостачання Ощадбанк також реалізує власні проєкти зі встановлення систем зберігання електричної енергії у приміщеннях центрального апарату та обласних управлінь для підвищення енергоефективності та забезпечення безперервної роботи установ.

У 2025 році розпочато масштабування (збільшення потужності та ємності) зазначених систем із виконанням проєктно-монтажних робіт, модернізацією електрощитових та інтеграцією в програмно-апаратний комплекс у складі системи моніторингу та управління. Такі рішення допоможуть оптимізувати споживання електроенергії та зменшити залежність від резервних джерел живлення в період відсутності централізованого електропостачання.

Паралельно впроваджується проєкт зі встановлення автоматизованої системи комерційного обліку електроенергії з інтеграцією в програмно-апаратний комплекс у відділеннях та установах Ощадбанку, в яких встановлено системи безперервного електроживлення, що підвищить точність обліку споживання електроенергії.

Покращення цифрових сервісів та інновації

У 2025 році в Мобільному Ощаді запроваджено можливість авторизації в Банк ІД за допомогою мобільного додатку. Реалізовано можливість актуалізації клієнтських даних дистанційно, зокрема з оновленням паспортних даних за допомогою сервісу «Дія». Впроваджено можливість дистанційного підписання документів за допомогою мобільного додатку (співробітник банку виставляє на підпис документ, клієнт в мобільному додатку може за допомогою сервісу «Дія» підписати документ без візиту до відділення).

Завдяки оновленню:

- Клієнти, які не можуть завітати до відділення, мають змогу отримувати потрібні послуги дистанційно. Йдеться про послуги, що раніше не були доступні в Мобільному Ощаді або потребували підписання окремих документів. Послугу розроблено в першу чергу для клієнтів, які перебувають за кордоном або не мають фізичної можливості прийти до Ощадбанку.
- Менеджери отримують додаткові інструменти обслуговування клієнтів, зможуть запропонувати нові дистанційні послуги та значно заощаджують робочий час.

Окремо організовано супровід перевірки нотаріальних документів та впроваджено можливість відправлення персоналізованих розсилок в пуш-повідомлення мобільного додатку, таким чином знижено рівень неактуалізованих анкет клієнтів з 42% до 10%.

У контакт-центрі Ощадбанку впроваджено низку доопрацювань, спрямованих на підсилення інклюзивної програми «Моя безбар'єрність», підвищення рівня безпеки обслуговування та оптимізацію операційних процесів, зокрема:

- Реалізовано процедуру подання заявок щодо спірних операцій через контакт-центр, а також механізм зачистки номера телефону клієнта у випадках звернення третіх осіб зі скаргами на отримання чужих SMS-повідомлень.
- Впроваджено можливість відеодзвінків для всіх тематик обслуговування контакт-центру для розширення доступності сервісів, а також опцію текстового чату у відеодзвінку для підтримки клієнтів з порушеннями мовлення та/або слуху.
- Додатково запущено сервіс вихідних дзвінків клієнтам через Viber, що розширює перелік каналів комунікації з клієнтами.
- У межах розвитку інтелектуального помічника «Софія» автоматизовано опрацювання e-mail-звернень клієнтів, впроваджено голосову біометричну верифікацію клієнтів під час звернень за допомогою дзвінка.

Міжнародне співробітництво

В 2025 році Ощадбанк у рамках Стратегічної програми продовжив розвивати співпрацю з міжнародними фінансовими інститутами та партнерами, сприяючи відбудові та розвитку економіки України.

Зокрема, у звітному періоді було укладено угоду про участь у програмі ESSF ЄБРР (Energy Security Support Facility), відповідно до якої ЄБРР бере на себе частину ризику за кредитами, наданими на фінансування проєктів, що пов'язані з генерацією енергії, її накопиченням та підвищенням ефективності її споживання. Угоду спрямовано в першу чергу на фінансування «зелених» технологій. Враховуючи

складну ситуацію в енергетиці, певна частина ліміту може бути спрямована на придбання газопоршневих станцій, генераторів та іншого подібного обладнання, що працює на природному газі та нафтопродуктах. Угода охоплює кредити як юридичним, так і фізичним особам. Окрім розподілу кредитного ризику угода передбачає можливість отримання клієнтами – фізичними особами, а також клієнтами – ММСБ грантів у сумі від 10% до 30% кредиту/проєкту. Сума гранту залежить від складності відповідного проєкту та категорії позичальника. Категорії, визначені як вразливі (ВПО, жінки, ММСБ, постраждалі від бойових дій, тощо) мають право на підвищену суму гранту.

Крім того, в 2025 році Ощадбанк продовжував реалізацію програми RLG (Resilience & Livelihoods Guarantee Facility) – інструмента розподілу ризику ЄБРР, що спрямований на сприяння фінансування проєктів ММСБ в Україні. Аналогічно ESSF, ЄБРР бере на себе частину ризику за відповідними кредитами, а клієнти ММСБ мають можливість отримати гранти від 10% до 30% кредиту чи проєкту.

У 2025 році було започатковано програму фінансування муніципалітетів та комунальних підприємств: укладено кредитний договір з Європейським інвестиційним банком (ЄІБ) на суму 50 млн євро в рамках реалізації програми «Централізоване теплопостачання для України». Договір сприятиме забезпеченню доступу українських муніципалітетів, комунальних підприємств та державних органів до довгострокового (10-20 років) фінансування критично важливих проєктів у сфері централізованого теплопостачання та підвищення енергоефективності. Передбачено грантову складову для вразливих регіонів.

Також у 2025 році з метою фінансування підпроєктів ММСБ було укладено кредитний договір з Європейським фондом для Південно-Східної Європи (EFSE) на суму 20 млн євро в синтетичній гривні. 10% суми кредиту становитиме грантова складова, що дає змогу запропонувати клієнтам доступніші умови кредитування. Співпраця з EFSE передбачає надання технічної допомоги, спрямованої на розширення доступу до фінансування для клієнтів ММСБ – представників соціально вразливих категорій, зокрема жінок.

У звітному періоді продовжувалось обслуговування кредитного договору з ЄІБ (укладений в 2013 році) та гарантійного договору з розподілу ризиків з ЄІБ/ЄІФ (укладений в 2017 році) для фінансування проєктів ММСБ. Кошти і гарантійний ліміт у рамках згаданих договорів були повністю виділені в попередні роки, і наразі триває їх супроводження, зокрема контроль над виконанням фінансових умов, формування звітів, направлення вимог, здійснення стягнень.

У 2025 році Ощадбанк підписав меморандум про співпрацю з ініціативами U&WE Hub – Women Rebuilding Ukraine, FinanceHER та CSR Ukraine за підтримки уряду Нідерландів і міжнародної організації Mercy Corps. Основною метою меморандуму є мобілізація \$1 млрд до 2027 року та \$5 млрд до 2030 року, а також досягнення спрямування щонайменше \$25 млрд на підтримку жінок у процесі відбудови України через доступ до фінансів, участь у закупівлях, розвиток цифрової грамотності та підприємництва.

Ощадбанк також був представлений у складі урядової делегації України на Всесвітній виставці EXPO 2025 в Осаці (Японія), зокрема в межах заходів National Day of Ukraine. Членкиня правління Наталя Буткова-Вітвіцька взяла участь у бізнес-заході After the Line, присвяченому економічному відновленню та довгостроковому розвитку України, де Ощадбанк був представлений як активний учасник міжнародного діалогу щодо відбудови та інвестицій. Бізнес-лінію ММСБ було представлено на міжнародній виставці та конференції

ReBuild Ukraine: Construction & Energy – 5th International Exhibition & Conference, яка стала платформою для стратегічних дискусій щодо інвестицій, розвитку оборонно-промислового комплексу та післявоєнної відбудови України.

1.3.3. Суспільство

Соціальні проєкти та благодійність, підтримка постраждалих регіонів

Загальний підхід Ощадбанку до реалізації соціальних та благодійних проєктів ґрунтується на принципах інклюзивності, партнерства з державними інституціями та громадським сектором, адресної допомоги, фокусі на довгостроковому позитивному впливі на суспільство. Соціальні ініціативи Ощадбанку спрямовано на підтримку найбільш вразливих груп людей, постраждалих від війни регіонів, розвиток людського капіталу та підвищення стійкості українського суспільства в умовах повномасштабної агресії.

Ключовими пріоритетами соціальної підтримки у 2025 році стали допомога ветеранам і військовослужбовцям, розвиток інклюзивних сервісів і просторів, підтримка системи охорони здоров'я, освіти та науки, а також підвищення фінансової грамотності людей і платіжної безпеки.

У 2025 році Ощад спрямував понад 86 млн грн на підтримку та реабілітацію військових. Із них 61,3 млн грн – на посилення обороноздатності країни та матеріально-технічне забезпечення військових підрозділів. Напрями допомоги включали: відновлення інфраструктури військового містечка; закупівлю та передавання безпілотних літальних апаратів для військових частин; придбання мобільної польової їдальні та лазне-прального комплексу, а також іншого обладнання для підвищення ефективності виконання службових завдань.

У 2025 році банк також долучився до партнерської програми медичного центру «Універсальна клініка «Оберіг», що забезпечує лікування та реабілітацію військовослужбовців із тяжкими мінно-вибуховими, осколковими та іншими пораненнями. В межах Національного туру «Кіно заради Перемоги!» за фінансової підтримки Ощадбанку в госпіталі в Трускавці на Львівщині було відкрито кінопростір для поранених захисників і захисниць для психологічного відновлення під час лікування.

Значну увагу Ощадбанк приділяє підтримці системи охорони здоров'я та порятунку життів. У 2025 році ми спрямували понад 1 млн грн на закупівлю сучасного обладнання для Центру крові Збройних Сил України в межах проєкту «Сила крові». Завдяки цій допомозі було придбано обладнання, що є критично важливим для якісного збору, зберігання та переробки крові для потреб фронту і тилу. Також Ощадбанк об'єднався з банком ПУМБ та долучився до спільної донорської ініціативи «Різдво єднає серця», яка привернула увагу до проблеми дефіциту донорської крові.

У межах гуманітарної підтримки дітей Ощадбанк надав допомогу підопічним лікарні «Охматдит», які постраждали від мінно-вибухових поранень унаслідок російської агресії та пройшли лікування за кордоном. Крім того, банк підтримував створення сенсорної кімнати для реабілітації дітей з інвалідністю в центрі «ГАРМОНІЯ» на Львівщині.

Важливою складовою соціальної відповідальності Ощадбанку в 2025 році стала підтримка освіти та науки. Зокрема, ми профінансували придбання сучасного обладнання для Чернівецького національного університету, що створить нові можливості для студентів та дослідників.

У 2025 році Ощадбанк підтримав низку благодійних ініціатив, зокрема щорічну акцію #PowerCoins, організовану Національним банком України спільно з UAnimals. Через відділення Ощадбанку було акумульовано 80% зібраних коштів. Їх спрямовано на допомогу тваринам, що постраждали внаслідок війни.

Підвищення фінансової грамотності та платіжної безпеки

Стратегічний підхід Ощадбанку до фінансової грамотності базується на трьох принципах: системність, інклюзивність і практична спрямованість. Системність передбачає регулярну участь у національних ініціативах і створення власних освітніх програм. Інклюзивність означає фокус на групах, які потребують додаткової підтримки, – жінках із малих громад, ветеранах, молоді, людях з інвалідністю. Практична спрямованість полягає у наданні прикладних знань: управління особистими фінансами, формування заощаджень, користування кредитними продуктами, грантовими програмами, цифровими сервісами та інструментами платіжної безпеки.

Серед пріоритетів 2025 року – розширення партнерств із державними та громадськими інституціями, масштабування освітніх форматів (онлайн і офлайн), посилення компоненту цифрової та платіжної безпеки в освітніх програмах.

Зокрема, Ощадбанк став амбасадором другого Всеукраїнського тестування з фінансової грамотності для дорослих, що проводиться за ініціативи Національного банку України. Основна мета ініціативи – популяризація фінансової освіти серед широкої аудиторії та мотивація громадян до підвищення власної фінансової компетентності.

Окремим напрямом у 2025 році стала програма підвищення фінансової грамотності жінок, реалізована в партнерстві з Українським Жіночим Конгресом. Дослідження, проведене в межах проєкту, показало значний запит на навчання серед жінок, особливо в невеликих громадах. У відповідь на це Ощадбанк ініціював освітні заходи, спрямовані на розвиток навичок фінансового планування, управління сімейним бюджетом, започаткування та розвитку власної справи (зокрема щодо використання державних і міжнародних програм підтримки). Проєкт має довгострокову мету – підвищення економічної спроможності жінок і зміцнення фінансової стійкості громад.

Знаковою у 2025 році стала інформаційна кампанія з платіжної безпеки #ШахрайГудбай, у межах якої Ощадбанк долучився до просвітницької роботи щодо протидії фінансовому шахрайству. Банк інформував клієнтів про безпечне користування платіжними картками та онлайн-сервісами, правила захисту персональних даних і алгоритми дій у разі підозрілих операцій.

У подальших планах Ощадбанку – підтримка освітніх програм для ветеранів і внутрішньо переміщених осіб на постійній основі, проведення комунікаційних кампаній з популяризації відповідних проєктів та ініціатив. Таким чином, фінансова грамотність залишається

для Ощадбанку пріоритетним напрямом із чітко визначеними цілями – формування фінансово обізнаного, стійкого та відповідального суспільства.

Підтримка культури

У 2025 році Ощадбанк навіть в умовах повномасштабної війни продовжив інвестувати у збереження, розвиток і популяризацію української культури. Багато років банк працює з українськими митцями і мисткинями, культурними інституціями та мистецькими ініціативами по всій країні.

У звітному періоді пріоритетами Ощадбанку в цьому напрямі стали збереження національних символів і культурної спадщини, розвиток довгострокових партнерств із провідними культурними інституціями, а також підвищення доступності мистецтва та впровадження інклюзивних практик. Увагу було зосереджено на проєктах, що поєднують високу культурну цінність із сучасними форматами комунікації для залучення широкої аудиторії.

Серед основних культурних проєктів 2025 року за участю Ощадбанку – виставка-експедиція «Гривня. Більше, ніж гроші». Ощадбанк виступив партнером цього проєкту, реалізованого Національним центром «Український Дім» спільно з Національним банком України. Підтримка проєкту стала для нас внеском у популяризацію знань про один із ключових символів державного суверенітету та економічної незалежності України.

Окремим напрямом роботи у 2025 році стало поглиблення взаємодії з провідними театральними інституціями країни. Ощадбанк і Одеський національний академічний театр опери та балету підписали меморандум про співпрацю на 2025-2026 роки. Партнерство спрямовано на підтримку українського мистецтва, розвиток культурного середовища та розширення можливостей для відвідувачів театру. Акцент у межах цієї співпраці зроблено на розвитку інклюзивних практик. Завдяки експертизі Ощадбанку, зокрема в межах соціальної кампанії «Моя безбар'єрність», передбачається впровадження рішень, які зроблять оперу та балет доступнішими для людей, розширюючи аудиторію та соціальний вплив театру.

У 2025 році Ощадбанк став партнером Львівського національного академічного театру опери та балету імені Соломії Крушельницької з нагоди 125-річчя театру. Укладений меморандум про співпрацю передбачає реалізацію комплексу спільних культурних, освітніх і соціальних ініціатив, спрямованих на популяризацію українського мистецтва та розвиток культурного простору країни. Серед пріоритетних напрямів партнерства – підвищення доступності культурних заходів, розвиток цифрової інфраструктури театру та впровадження сучасних комунікаційних форматів, які сприятимуть зміцненню зв'язку між мистецькою спільнотою та глядачами.

Починаючи з 2017 року в межах напряму «Ощад Преміум» реалізовано низку партнерських проєктів із відомими українськими митцями, брендами та культурними інституціями. Після початку повномасштабного вторгнення Ощадбанк розширив підхід до культурної підтримки, перейшовши від традиційного меценатства до співтворчості та активної участі в переосмисленні української культури в сучасному контексті.

У 2025 році запущено нову концепцію позиціонування та просування преміального банкінгу «Мій Oschadbank Premium. Перетворює буденне на особливе», яка логічно доповнила та розширила стратегічне позиціонування бренду в напрямі підтримки українського мистецтва. Складовою концепції стало партнерство з українськими брендами MAKHNO Studio, TSVITE TERENCE та Gushka, яке передбачало:

- спеціальні пропозиції та привілеї для користувачів преміальних карток;
- експозиції брендів у преміум-центрі;
- закриті заходи та зустрічі з засновниками брендів;
- популяризацію бренду Oschadbank Premium серед партнерів.

Упродовж 2025 року для преміум-клієнтів було організовано два ексклюзивні заходи в преміум-центрі за участю представників MAKHNO Studio та українського митця Ахри Аджинджала. Окрім цього, у грудні відбувся масштабний іміджевий захід – концерт класичної музики «Різдво», організований у партнерстві з Marco Concert.

Додатково в рамках концепції підтримки українського мистецтва для преміум-менеджерів Головного управління Ощадбанку по Києву та Київській області було організовано кураторські екскурсії в Українському Домі на виставки «Гривня. Більше ніж гроші», «Про зорі» та «І побачив я». Також наприкінці року в межах партнерства з компанією Vivid Fusion – глобальним продюсерським центром українського мистецтва – для менеджерів було проведено екскурсію до салону бренду з лекцією «Інтеграція мистецтва у банківські простори та інвестування в сучасне мистецтво».

1.3.4. Взаємодія з зацікавленими сторонами

Протягом 2025 року Ощадбанк продовжував працювати в тісному контакті з клієнтами, владою, бізнесом, громадянським суспільством, медіа та міжнародними партнерами. Банк активно використовував власні комунікаційні канали – офіційний сайт і соціальні мережі – для оперативного інформування та отримання зворотного зв'язку.

Протягом звітнього року на офіційному сайті Ощадбанку з'явився [окремий розділ](#), присвячений сталому розвитку. Розділ описує загальний підхід банку до впровадження екологічних, соціальних та управлінських критеріїв (ESG), а також містить ключову інформацію про ініціативи, фінансові продукти та результати діяльності в цій сфері. Розділ регулярно оновлюватиметься новими даними та результатами відповідно до прогресу банку.

Сторінки банку в Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, X та Threads отримали 377 млн охоплення (+76% до 2024 року). У TikTok зібрано 15 млн переглядів, зокрема банк першим в Україні протестував інструменти платного просування після тривалої перерви.

У звітному періоді також було підготовлено першу в історії Ощадбанку презентаційну брошуру про сталий розвиток ESG Impact Book англійською та українською мовами. Матеріал містить ключову інформацію про підходи, ініціативи та досягнуті результати у сфері

екологічної, соціальної та управлінської відповідальності. Брошуру було направлено міжнародним партнерам і донорам, а також оприлюднено на [офіційному веб-сайті Ощадбанку](#) у відкритому доступі.

Для посилення взаємодії з зацікавленими сторонами у сфері сталого розвитку та ESG у 2025 році було створено окрему поштову скриньку центру ESG: esg.team@oschadbank.ua, куди будь-хто охочий може звернутись з екологічних, соціальних та управлінських питань та отримати відповідь.

Протягом 2025 року Digital-інструменти банку продемонстрували стрімке зростання: іміджеві та перформанс-кампанії забезпечили понад 304 млн показів та сотні тисяч переходів на сайт. Кампанія на підтримку мобільного застосунку принесла 667 тис. нових завантажувальних (+109% до показника минулого року, 318 тис. завантажувальних). Також реалізовано спецпроект «Ощад AI» (5,9 млн показів), результатом якого став віртуальний амбасадор «Ощадик», що тепер веде сторінку Банку в Instagram.

За звітний період банк реалізував низку проєктів:

- «Моя кредитка» – завдяки синергії ТБ, радіо та зовнішньої реклами досягнуто понад 612 млн контактів з аудиторією.
- Бренд-кампанія «Великий, але близький кожному» – охопила 72% цільової аудиторії, отримавши 113 млн показів та 28 млн переглядів відео, що максимально посилює емоційний зв'язок з брендом.
- Кампанія «Бренд» – забезпечила домінування у візуальному просторі (медіафасад Gulliver – 5,3 млн контактів, Метрополітен – 12 млн), а в Digital-каналі Viber охопила 9,2 млн унікальних користувачів.

Соціальна місія та безбар'єрність

Важливим вектором взаємодії зі стейкхолдерами залишалась програма «Моя безбар'єрність», яка у 2025 році транслювалась на 31 телеканалі (понад 89 млн переглядів), закріпивши за Ощадбанком статус інклюзивної фінансової установи. В межах напряду реалізовано:

- Другий форум «Моя безбар'єрність» та участь у форумі «Реінтеграція ветеранів».
- Шоу «Відвал ніг. Робота» з Олександром Тереном – понад 2,5 млн переглядів на YouTube.
- Проєкт «Хаб інклюзивного Тіктоку (НІТ)» – навчання дітей з інвалідністю блогінгу (відео учасників зібрали понад 554 тис. переглядів).

У 2025 році Банк також долучився до таких масштабних культурних та освітніх подій, як «Кришталева ковзанка», «Зимова країна» та «Квітоліто» на ВДНГ (останнє залучило 1,7 млн відвідувачів) та став партнером проєкту «Хроніки сили» Алана Бадосва.

Взаємодія з партнерами та клієнтами

Банк регулярно взаємодіє з учасниками фінансового ринку завдяки членству у профільних об'єднаннях та бізнес-асоціаціях, зокрема в Національній асоціації банків України, Асоціації українських банків та Європейській Бізнес Асоціації. Представники Ощадбанку беруть

участь в експертних обговореннях змін до законодавства, європейських стандартів та практик впровадження стандартів, зокрема у сфері сталого розвитку. Крім цього, наші експерти активно долучаються до профільних конференцій і форумів як в Україні, так і за кордоном, виступаючи з доповідями з питань ESG, фінансування пріоритетних секторів економіки та розвитку інклюзивних фінансових рішень.

Водночас Ощадбанк створює можливості для відкритого діалогу з клієнтами та партнерами. У 2025 році банк уперше організував конференцію з питань агрофінансування AGRO FINANCE 2025, що стала платформою для прямого діалогу з представниками бізнесу щодо їхніх основних запитів та викликів. Конференція «Моя безбар'єрність», організована Ощадбанком, об'єднала представників влади, бізнесу та громадських організацій для обговорення практичних рішень у сфері інклюзивності. Крім цього представники Ощадбанку взяли участь у заходах Forbes (Форуми підприємців, промисловців, CEO).

У звітному періоді банк підтвердив статус лідера у стратегічних нішах:

- Енергоефективність – запроваджено маркетингову компанію з просування державного кредиту на енергоефективні товари, за яким Ощадбанк посідає 1 місце з часткою ринку 60%.
- Агросектор – проведено масштабну кампанію у дві хвили з охопленням ключових агрофестивалів країни (від «Агрочелендж» до «Агросаміту»).
- Premium Banking – оновлено позиціонування через колаборації з українськими брендами (Makhno, Gushka, TSVITE TERENCE) та розвиток преміум-центрів (artist-talks).

У межах оцінки подвійної суттєвості у 2025 році було проведено опитування ключових міжнародних фінансових організацій (МФО), з якими співпрацює Ощадбанк. Анкетування було спрямовано на визначення пріоритетних ESG-тем для Ощадбанку в контексті формування продуктового портфеля і в частині власної операційної діяльності. Отримані результати було враховано під час формування переліку пріоритетних тем та визначення напрямів подальшого розвитку ESG-практики Ощадбанку.

У 2025 році банк ініціював анкетування клієнтів корпоративного бізнесу щодо дотримання екологічних та соціальних вимог у їхній діяльності, а також загального ставлення до принципів сталого розвитку. Анкету було спрямовано ключовим клієнтам, а отримані відповіді враховано в подальшій роботі за цим напрямом.

Медійна присутність

Протягом року було підготовлено та розповсюджено 185 пресрелізів, опрацьовано 193 запити від ЗМІ та надано 170 коментарів. У медіа реалізовано 19 спеціальних проєктів, спрямованих на просування продуктів і послуг Ощадбанку. Важливим напрямом взаємодії з громадськістю залишалась інклюзивність та безбар'єрність – в ЗМІ опубліковано 43 матеріали, присвячені цій темі, вийшло понад 15 телевізійних сюжетів про інклюзивні відділення, навчальні програми та соціальні ініціативи Ощадбанку. Також у 2025 році вийшло 32 релізи та зовнішні публікації, пов'язані зі сталим розвитком банку та впровадженням ESG-принципів.

За результатами моніторингу медіаполя за 12 місяців зафіксовано понад 23 200 публікацій про Ощадбанк. Частка позитивної тональності становила 22,9%, негативної – 3,54%. Голова правління Ощадбанку зберіг лідерські позиції за кількістю згадувань серед керівників найбільших банків країни.

1.4. ЕКОЛОГІЧНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Екологічна відповідальність Ощадбанку відображається у щоденних рішеннях, прийнятих у роботі з клієнтами, та у власній операційній діяльності. Ми постійно працюємо над зменшенням екологічного впливу як власних операцій, так і кредитного портфеля, а також докладаємо послідовних зусиль у боротьбі зі зміною клімату. Зокрема, банк враховує екологічні наслідки фінансових рішень у кредитуванні бізнесу та громад, а у власній роботі зосереджується на раціональному використанні ресурсів, підвищенні енергоефективності та поступовому зменшенню негативного впливу на довкілля.

Кредитний портфель Ощадбанку

Банк визнає існування впливів на довкілля та зміну клімату, що пов'язані з кредитним портфелем, зокрема у секторах з високим рівнем енергоспоживання та викидів парникових газів. Задля зменшення впливу кредитного портфеля на довкілля Ощадбанк впроваджує екологічно-соціальну оцінку позичальників, а також підтримує розвиток бізнесу та проєктів, що сприяють декарбонізації української економіки та переходу до сталих моделей виробництва і споживання. Зокрема, це фінансування відновлюваної енергетики, енергоефективних рішень для бізнесу, муніципалітетів та домогосподарств, сталого фермерства, «зеленого» автотранспорту та іпотеки, модернізації інфраструктури та інших ініціатив, що мають потенціал до скорочення викидів парникових газів та позитивного впливу на довкілля.

Впроваджуючи Стратегічну програму, в 2025 році Ощадбанк зосередився на розширенні лінійки продуктів та умов фінансування, що стимулюють розвиток та підтримують екологічно відповідальний бізнес та домогосподарства, а також на подальшому вдосконаленні екологічно-соціальної оцінки позичальників.

Мікро-, малий та середній бізнес

У 2025 році Ощадбанк у роботі з ММСБ зосередився на підтримці проєктів, спрямованих на адаптацію бізнесу до кліматичних змін, підвищення ресурсоефективності та збереження природних ресурсів.

У звітному році ми підсилювали енергонезалежність клієнтів ММСБ, реагуючи на виклики енергетичної безпеки та попит бізнесу на автономні й відновлювані джерела енергії. Загальний обсяг заявок на фінансування енергетичних проєктів становить 4,5 млрд грн. Протягом року було видано 2,1 млрд грн кредитів на реалізацію енергетичних рішень, що в потужностях відповідає близько 100 МВт уже профінансованих проєктів із загального обсягу заявок у 200 МВт. Для порівняння: у 2024 році було профінансовано 492 проєкти на суму 1 млрд грн (профінансували 43 МВт потужностей).

Структура профінансованих енергетичних проєктів у 2025 році:

- 49% припадає на сонячну енергетику та системи накопичення енергії;
- 23% – на гідро-, біо- та вітрові проєкти;
- 18% – на газопоршкову генерацію;
- 10% – на дизельні та бензинові генератори.

Окремим напрямом діяльності Ощадбанку у 2025 році став розвиток партнерських програм у сфері меліорації та зрошення разом із провідними гравцями ринку: ТОВ «Нетафім Україна», ТОВ «Агрополиві», ТОВ «Варіант Агро Буд» та ТОВ «ТК «АгроальянсС». Фокус партнерств полягав у фінансуванні обладнання, підтримці агровиробників у впровадженні сучасних зрошувальних рішень, адаптованих до різних кліматичних умов, культур та масштабів господарств.

Запропоновані рішення, зокрема системи крапельного зрошення та самохідні зрошувальні установки, дозволяють зменшувати кліматичні ризики, підвищувати врожайність, забезпечувати стабільність виробництва та ефективніше використовувати водні ресурси. Інвестиції у меліорацію розглядаються Банком як стратегічний внесок у продовольчу безпеку та довгострокову стійкість аграрного сектору України.

Корпоративний бізнес

У 2025 році співпрацю Ощадбанку з великим корпоративним бізнесом було сфокусовано на зміцненні енергетичної незалежності держави через перехід від фінансування традиційної генерації до інноваційних рішень у сфері відновлюваних джерел енергії (ВДЕ) та технологій накопичення енергії.

На кінець звітної періоду енергетичний портфель банку в сегменті корпоративного бізнесу становить:

- 4,7 млрд грн – нові енергетичні угоди;
- 15% – частка енергетичних проєктів у загальному обсязі укладених угод за рік;
- 326 МВт – сумарна потужність профінансованої децентралізованої генерації.

Структура нових проєктів: 67% – системи зберігання електроенергії (BESS), решта – вітрова та сонячна генерація в поєднанні з накопичувачами електроенергії.

Стратегічні напрями та знакові екопроєкти

1. Системи зберігання енергії для інтеграції ВДЕ в загальну мережу:

- Ощадбанк виступив лідером консорціуму (разом із ПУМБ та Укргазбанком) для будівництва одного з найбільших комплексів BESS у Східній Європі для компанії ДТЕК. Проєкт потужністю 180 МВт забезпечить стабільність мережі для 600 тис. домогосподарств.
- У березні 2025 року укладено угоду з групою компаній KNESS на €9,6 млн для будівництва енергосховища (40 МВт) із застосуванням механізму розподілу ризиків з міжнародними фінансовими інститутами.

2. Розвиток відновлюваної енергії:

- У вересні профінансовано будівництво вітропарку на Закарпатті потужністю 10,4 МВт (\$10,9 млн). Проєкт має важливу соціальну складову: 3% виручки спрямовується на розвиток місцевої громади.
- Гібридні системи (СЕС + накопичення): угода з ТОВ «Еліос Лучки» (Helios Strategia) на €10,8 млн стала еталоном сучасного підходу, поєднання сонячної станції (22,35 МВт) та системи накопичення (33,44 МВт·год) дозволяє згладжувати нерівномірність генерації електроенергії з відновлюваного джерела.

Роздрібний бізнес

У 2025 році Ощадбанк закріпився як лідер ринку кредитування енергонебезалежності домогосподарств. За звітний рік ми видали 7 900 кредитів на суму понад 1,5 млрд грн за трьома програмами енергоефективності – державною, у співпраці з ЄБРР та власною.

Державна програма «Енергонебезалежність домогосподарств» стала ключовою серед екопроєктів Ощадбанку для роздрібного бізнесу. За програмою можна придбати сонячні та вітрові гібридні системи потужністю до 10 кВт для приватних будинків. Держава компенсує відсоткову ставку, а умови передбачають кредит до 480 тис. грн строком до 10 років без забезпечення. За звітний період було видано понад 2 100 кредитів на майже 800 млн грн. Ощадбанк утримує 71% ринку, посідаючи перше місце серед фінансових установ за програмою.

Власна програма енергоефективності – друга за масштабом програма Ощадбанку в цьому напрямі. Придбати можна зарядні станції, комплекти енергонебезалежності, теплові котли, сонячні панелі та електростанції, вітрогенератори, а також додаткове обладнання й матеріали разом із роботами з монтажу. Кредити доступні як для приватних будинків, так і для квартир. Ставка становить 21%, сума кредиту до 500 тис. грн, строк – до 5 років. У 2025 році в рамках цієї програми було видано понад 5 600 кредитів на суму близько 625 млн грн.

Окремим напрямом є Програма підтримки енергетичної безпеки (ESSF), що реалізується в партнерстві з ЄБРР та за підтримки ЄС. Програма передбачає фінансування придбання та встановлення гібридних систем електропостачання з альтернативних джерел енергії. Сума кредиту – до 1 млн грн, термін – від 12 до 60 місяців, ставка – 21,1%. У 2025 році в рамках цієї програми видано майже 140 кредитів більш ніж на 75 млн грн.

У 2025 році Ощадбанк продовжив працювати над розвитком лінійки «зелених» продуктів, оголосивши про стратегічне партнерство з міжнародною ініціативою SMARTER Finance for EU – European Centre of Excellence (SMARTER4EU). Сторони підписали меморандум про взаєморозуміння щодо запуску програми «Зелене житло та зелена іпотека». Співпраця дозволить запустити перші продукти «зеленої» іпотеки в Україні вже у 2026 році. В межах партнерства Ощадбанк та SMARTER4EU працюватимуть над створенням продуктів зеленої іпотеки, базуючись на практиках Європейського Союзу. У фокусі ініціативи будівлі, що споживають на 30-50% менше енергії, мають прогнозовану вартість утримання та відповідають «зеленим» критеріям, що визначені Європейською Таксономією (класифікацією).

Ініціатива має потенціал змінити підходи до управління українським житловим фондом і водночас зменшити енергетичну вразливість домогосподарств під час війни.

Власна діяльність Ощадбанку

Ощадбанк розглядає захист довкілля та клімату як важливу частину власної відповідальності перед суспільством. Хоча прямий екологічний вплив операційної та господарської діяльності банку є обмеженим (порівняно з промисловими та виробничими галузями), ми ставимо за мету мінімізувати негативний вплив на довкілля у власній діяльності.

Так, ми приділяємо особливу увагу підвищенню енергоефективності, прагнемо зменшити споживання ресурсів та поступово впроваджуємо більш екологічні практики у власних установах. Окремим напрямом діяльності Ощадбанку також є вдосконалення механізмів обліку використання ресурсів та автоматизація обліку ключових екологічних показників.

У 2025 році департамент інфраструктури ініціював розробку та впровадив систему централізованого збору даних щодо кількісних показників споживання та утворення відходів для їх подальшої інтеграції в ESG-звітність Ощадбанку. В системі OMNITRACKER реалізовано спеціалізований модуль, що забезпечує облік 15 категорій показників, зокрема: електроенергії, природного газу, водопостачання, теплової енергії, палива для пристроїв опалення та окремих видів/категорій відходів. Разом із даними модуля до аналітичної платформи Qlik Sense автоматично інтегруються дані щодо використання пального службовим автотранспортом та генераторами, що забезпечує візуалізацію показників та формування інформаційної бази для підготовки ESG-звітності Ощадбанку.

Зібрані у 2025 році дані про споживання ресурсів розглядаються як базовий інформаційний масив для подальшого аналізу банком структури споживання за видами ресурсів та об'єктами мережі установ банку. Формування такої бази даних є необхідним етапом для оцінки екологічного впливу операційної та господарської діяльності та визначення потенційних напрямів підвищення ефективності використання ресурсів у наступних звітних періодах у межах реалізації окремих ESG-ініціатив.

У звітному періоді використання води в Ощадбанку пов'язано переважно з забезпеченням побутових потреб персоналу та підтриманням належного санітарного стану приміщень. З метою запобігання втратам водних ресурсів у 2025 році забезпечено 100% виконання графіків регламентного технічного обслуговування інженерних систем у будівлях центрального апарату та філій у межах чинного законодавства.

У 2025 році Ощадбанк розпочав перший етап впровадження системи підрахунку викидів парникових газів (ПГ) за допомогою спеціалізованого інструмента, що функціонує відповідно до методології GHG Protocol Corporate Standard (на базі Qlik Sense). Розрахунки прямих та непрямих енергетичних викидів здійснюються з використанням настанов 2006 IPCC Guidelines та інструкцій ЕРА щодо стаціонарного й мобільного спалювання палива. Для забезпечення точності показників використовуються актуальні коефіцієнти Національної інвентаризації ПГ України, дані Міжнародної енергетичної агенції та Офісу зеленого переходу. Сфера 1 (Scope 1, Прямі викиди) охоплює викиди від спалювання палива власним автотранспортом банку, використання дизель-генераторів для забезпечення безперебійної роботи мережі, а також викиди від експлуатації власних систем опалення. Сфера 2 (Scope 2, Непрямі викиди) включає

викиди, пов'язані з виробництвом електричної та теплової енергії, що закуповується банком у зовнішніх постачальників для забезпечення діяльності.

Також ми відповідально підходимо до питання управління відходами власної діяльності – Банком здійснюється передавання спеціалізованим ліцензованим організаціям таких категорій відходів, як макулатура, відпрацьовані люмінесцентні лампи, відпрацьовані шини, електричне та електронне обладнання.

У 2025 році було здійснено оновлення службового автотранспорту з урахуванням ESG-підходів – закуплено 19 гібридних службових автомобілів для забезпечення потреб центрального апарату. Це рішення спрямовано на зниження споживання пального та відповідних викидів парникових газів.

Окрема увага приділяється екологічним ініціативам. Зокрема, у звітному періоді стартував проєкт спільно з ГО «Батарейки, здавайтеся!». У межах цього проєкту на одній з локацій банку організовано збір використаних елементів живлення з подальшим передаванням їх на гарантовану високотехнологічну переробку. У 2026 році планується масштабування проєкту на інші локації в Києві.

Загальний обсяг споживання Ощадбанком електроенергії зменшився з 21,88 ГВт/год у 2024 році до 21,58 ГВт/год у 2025. Джерелом електропостачання для об'єктів банку є загальна енергомережа України через закупівлю енергії у постачальника. Споживання електроенергії з викопних, відновлюваних та ядерних джерел не здійснювалось. Споживання теплової енергії з викопних джерел зменшилось з 14,69 ГВт/год у 2024 році до 12,55 ГВт/год у 2025.

Споживання вугілля та вугільних продуктів скоротилось з 299,5 тонн у 2024 до 129,24 у 2025 році, тоді як споживання природного газу зросло з 690,75 тонн у 2024 до 885,17 тонн у 2025 році. У 2024 році постачання газу здійснювалось децентралізовано (через окремих постачальників у кожному регіоні), що ускладнювало оперативний збір та верифікацію даних по всій мережі, а протягом липня-вересня 2025 року відбувся перехід на єдиний централізований договір. Тож зростання показників у 2025 році є наслідком підвищення якості збору даних. Окрім цього, завдяки впровадженню спеціалізованого модуля кількісного обліку в системі OMNITRACKER банк вперше отримав можливість консолідувати дані щодо споживання палива власними системами обігріву (твердопаливні та газові котли). Таким чином, цифра 2025 року відображає реальне споживання, тоді як дані за 2024 рік були неповними через фрагментарність децентралізованого збору.

Обсяги споживання та скидів води зросли: споживання з 82 000 м³ у 2024 до 93 604,23 м³ у 2025 році та скиди з 79 130 м³ у 2024 та 92 052,63 м³ у 2025 році.

Загальний обсяг утворених відходів зріс з 2 259,01 тонн у 2024 році до 3 648,83 тонн у 2025 році, і при цьому окремі дані щодо неперероблених відходів відсутні. Відсутність даних щодо неперероблених відходів пов'язана з налаштуванням системи обліку та якістю звітності підрядників. При цьому в звітному періоді забезпечено передачу ІТ-обладнання, макулатури та небезпечних відходів на гарантовану переробку спеціалізованим організаціям. Протягом 2025 року банком також було забезпечено передачу меблів, виведених з

експлуатації загальною масою 22,8 тонни спеціалізованим підприємством для подальшого відновлення та рециклінгу (вторинної переробки).

Важливим досягненням 2025 року став початок вимірювання викидів парникових газів. Загальні викиди парникових газів становили 13 770,8 тонн. Валові викиди парникових газів за сферою 1 (Score 1) становили 4 348,12 тонн; за сферою 2 (Score 2) – 9 422,68 тонн. У підрахунках не враховано використане паливо оперативним (спеціалізованим) автотранспортом (інкасація), а також дані від неконтрольованих джерел викидів (кондиціонери, вогнегасники та системи пожежогасіння). Біогенні прямі викиди CO₂ в звітному періоді становили 196,07 тонн.

Дані щодо викидів Сфери 3 (Score 3) за 2025 рік не розраховувались. При цьому ми усвідомлюємо, що Сфера 3 (інші непрямі викиди) є важливою для фінансових установ, оскільки охоплює викиди, пов'язані з кредитним портфелем та ланцюгом постачання. В подальшому Ощадбанк спрямовуватиме зусилля на розробку методології та запуск збору даних для розрахунку викидів за Сферою 3, що дозволить отримати повну картину кліматичного впливу його діяльності.

1.5. ДОБРОЧЕСНА ДІЛОВА ПОВЕДІНКА

Корпоративна етика та комплаєнс

Ощадбанк дотримується високих стандартів корпоративної етики та доброчесної ділової поведінки, які ґрунтуються на принципах законності, прозорості, відповідальності та поваги. Ми впроваджуємо політики нульової толерантності до корупції, конфлікту інтересів і будь-яких проявів неетичної поведінки, забезпечуємо дотримання етичних норм усіма працівниками та керівниками банку, а також постійно підвищуємо рівень обізнаності працівників через навчання та внутрішні комунікації. Це формує культуру довіри, відкритості та відповідального ведення бізнесу.

В Ощадбанку затверджено такі внутрішні нормативні документи, що регулюють питання корпоративної етики та ділової поведінки:

1. Кодекс поведінки (етики) АТ «Ощадбанк», затверджений рішенням наглядової ради АТ «Ощадбанк» від 20.03.2025.
2. Принципи (кодекс) корпоративного управління акціонерного товариства «Державний ощадний банк України», затверджені рішенням наглядової ради АТ «Ощадбанк» від 19.01.2023.

Стандарти корпоративної етики та доброчесної ділової поведінки, якими керуються всі працівники Ощадбанку, визначено Кодексом поведінки (етики) АТ «Ощадбанк». Корпоративна культура банку формується на основі його корпоративних цінностей, які визначені Кодексом поведінки (етики) АТ «Ощадбанк». *Детальніше про цінності банку – в Розділі 1.1.*

Вищезазначені документи враховують світові практики корпоративного управління, зокрема викладені у Принципах організації економічного розвитку та співробітництва щодо корпоративного управління в підприємствах з державною власністю (OECD Guidelines

on Corporate Governance of State-Owned Enterprises), Принципах корпоративного управління для банків Базельського комітету з банківського нагляду (Corporate Governance Principles for Banks by Basel Committee on Banking Supervision), Рекомендаціях європейської банківської установи щодо внутрішнього управління (Guidelines on Internal Governance by European Banking Authority), що застосовуються в обсязі, який не суперечить чинному законодавству України.

Адміністративні, управлінські та наглядові органи відіграють головну роль у формуванні та підтримці стандартів ділової поведінки в Ощадбанку. Ми дотримуємось принципу ефективного розподілу повноважень та відповідальності між органами управління, а саме маємо в корпоративній структурі Ощадбанку незалежну наглядову раду та підзвітний їй кваліфікований виконавчий орган – правління. Чіткий розподіл функцій та повноважень між органами управління Ощадбанку забезпечує ефективну систему управління та внутрішнього контролю, зокрема в питаннях дотримання ділової поведінки.

Члени наглядової ради та правління дотримуються принципу *tone at the top* («тон згори») та власним прикладом демонструють важливість та необхідність дотримання корпоративних цінностей, а саме:

- приймати рішення та діяти в інтересах банку на підставі вимог чинного законодавства, Статуту Ощадбанку та інших внутрішніх нормативних документів і всебічної оцінки наявної (наданої) інформації;
- діяти добросовісно в інтересах банку та клієнтів (а не у власних інтересах, інтересах іншої особи або групи осіб зі шкодою для інтересів банку);
- відповідати кваліфікаційним вимогам щодо бездоганної ділової репутації та професійної придатності;
- демонструвати відповідальне лідерство в дотриманні корпоративних цінностей банку.

Наглядова рада – колегіальний орган управління, що в межах своєї компетенції здійснює стратегічне управління Ощадбанком, контролює і регулює діяльність правління з метою виконання стратегії розвитку Ощадбанку. Наглядова рада виконує таку роль у питаннях щодо ділової поведінки:

- забезпечує організацію ефективного корпоративного управління відповідно до принципів (кодексу) корпоративного управління;
- затверджує довгострокову стратегію, що відповідає цінностям банку;
- затверджує Кодекс поведінки (етики) та Політику запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів та здійснює контроль за їх дотриманням;
- вживає заходів з запобігання виникненню конфліктів інтересів в Ощадбанку та сприяє їх врегулюванню;
- запроваджує та здійснює контроль за функціонуванням механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Ощадбанку, зокрема з питань ділової поведінки, та реагує на такі повідомлення;
- розглядає щоквартальні звіти департаменту комплаєнс, які (за наявності) містять інформацію про порушення ділової поведінки;
- забезпечує незалежне розслідування випадків неетичної поведінки з боку членів наглядової ради, правління, керівників підрозділів, підпорядкованих наглядовій раді та корпоративного секретаря.

Правління – виконавчий орган, що здійснює поточне управління діяльністю Ощадбанку, а також:

- забезпечує наглядовій раді доступ до точної, актуальної та своєчасної інформації, необхідної для виконання нею своїх функцій, зокрема з питань дотримання в Ощадбанку ділової етики та поведінки;
- формує корпоративну культуру;
- розглядає та схвалює Кодекс поведінки (етики);
- розглядає звіти про порушення та приймає необхідні управлінські рішення;
- забезпечує навчання працівників Ощадбанку щодо етичних стандартів.

Ощадбанк розвиває та просуває корпоративну культуру доброчесної ділової поведінки наступним чином:

- створює гідні умови для ефективної роботи та належні умови праці;
- забезпечує соціальний захист працівників;
- інвестує в навчання та професійний розвиток працівників;
- надає всім працівникам рівні можливості, які залежать лише від професіоналізму та особистого потенціалу працівників;
- заохочує та оцінює будь-які ідеї працівників, реалізація яких може бути важливою для вдосконалення процесів та покращення якості обслуговування;
- не допускає будь-яких проявів дискримінації працівників за політичними поглядами, релігійними переконаннями, віком, сімейним і майновим станом, расовими, статевими чи будь-якими іншими ознаками під час прийому на роботу, оплати праці, кар'єрного зростання тощо;
- протидіє будь-яким формам переслідування та психологічного тиску на працівників, категорично протидіє мобінгу (цькуванню), ставленню або діям, які суперечать корпоративним принципам;
- будує безбар'єрне середовище, в якому кожен почуватиметься комфортно.

В Ощадбанку запроваджено процес контролю та моніторингу за дотриманням працівниками етичних стандартів відповідно до Кодексу поведінки (етики) та внутрішніх правил на всіх рівнях організаційної структури, який забезпечується шляхом:

1. Функціонування процесів організації та проведення перевірок та службових розслідувань.
2. Використання механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку.

Статтею 92 зазначеного кодексу передбачено, що кожен працівник Ощадбанку зобов'язаний звернутись до департаменту комплаєнс, якщо він має сумніви щодо дотримання кодексу в конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що кодекс не дотримується в цілому.

Управління конфліктами інтересів

В Ощадбанку діє Політика виявлення, запобігання та управління конфліктами інтересів, яка визначає цілі, завдання та принципи управління конфліктами інтересів. Ця політика покликана забезпечити системний та превентивний підхід до управління конфліктами інтересів, спрямований на забезпечення контролю за своєчасним виявленням, врегулюванням та запобіганням виникненню конфліктів між інтересами банку, його акціонерами, працівниками, керівниками, клієнтами, контрагентами чи постачальниками.

Усі працівники та керівники Ощадбанку повинні самостійно виявляти конфлікти інтересів у своїй діяльності, оцінювати умови та дії, які потенційно можуть вплинути на їх об'єктивність при виконанні посадових обов'язків. Керівники Ощадбанку, керівники підрозділів центрального апарату та філій повинні знати ознаки/передумови виникнення ситуацій конфлікту інтересів та враховувати їх при визначенні посадових обов'язків та наданні доручень підпорядкованим працівникам для запобігання виникненню у них ознак/передумов конфлікту інтересів.

Працівники та керівники Ощадбанку зобов'язані невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з моменту, коли вони дізналися або повинні були дізнатися про наявність обставин, що можуть спричинити конфлікт інтересів, повідомляти департамент комплаєнс про такі обставини шляхом направлення листа в довільній формі на електронну скриньку Conflict.Of.Interests@oschadbank.ua, а також свого безпосереднього керівника.

Керівники Ощадбанку, керівники структурних підрозділів, члени колегіальних органів зобов'язані повідомити про конфлікт інтересів або обставини, що можуть спричинити конфлікт інтересів, дотримуючись порядку, визначеного Політикою виявлення, запобігання та управління конфліктами інтересів. Повідомленню підлягають всі ситуації конфлікту інтересів, зокрема ті, що були врегульовані працівниками та керівниками самостійно.

Банк використовує ефективні заходи врегулювання конфлікту інтересів, зокрема:

1. Самостійний – здійснюється безпосередньо працівником/керівником Ощадбанку, який є учасником ситуації конфлікту інтересів (самовідвід від прийняття рішень, відмова від вигоди), яке передбачає уникнення працівником/керівником Ощадбанку можливих ситуацій реального чи потенційного конфлікту інтересів без залучення інших працівників/керівників/підрозділів/уповноважених колегіальних органів.
2. Управлінський – передбачає залучення інших працівників/керівників Ощадбанку, підрозділів або уповноважених колегіальних органів для врегулювання ситуації конфлікту інтересів (усунення працівника від участі в прийнятті відповідних рішень, перерозподіл функціональних обов'язків та повноважень, обмеження доступу до інформації, встановлення додаткових рівнів контролю, переведення на іншу посаду, звільнення).

У звітному періоді конфлікти інтересів, які виникали у працівників банку, врегульовувались працівниками самостійно або управлінськими способами. Зокрема, застосовувались: відмова від участі в голосуванні; зовнішній контроль за виконанням посадовою

особою відповідного завдання, вчиненням нею певних дій чи прийняттям рішень; перегляд обсягу службових повноважень/функціональних обов'язків працівника тощо.

Забезпечення доброчесної та відповідальної поведінки працівників у взаємодії з клієнтами, партнерами та контрагентами

Відносини Ощадбанку з клієнтами, партнерами та контрагентами будуються на принципах рівності, сумлінності, чесності, професіоналізму, довіри й поваги, обов'язковості дотримання взятих на себе зобов'язань. У спілкуванні з клієнтами, партнерами та контрагентами наші працівники керуються корпоративними цінностями Ощадбанку.

При реалізації продуктів та наданні послуг ми забезпечуємо дотримання встановлених чинним законодавством України вимог щодо захисту прав споживачів та вживає всіх належних та необхідних дій з метою запобігання порушень. З цією метою Ощадбанк вживає наступних заходів:

1. Розкриває споживачам повну, достовірну інформацію, необхідну для отримання ними продуктів/послуг у порядку, спосіб та на умовах, визначених чинним законодавством України, зокрема законами України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про захист прав споживачів», «Про забезпечення функціонування української мови як державної».
2. Неухильно дотримується вимог законів України «Про рекламу», «Про банки і банківську діяльність», «Про споживче кредитування», Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 28.11.2019 №141, зі змінами та доповненнями, при розповсюдженні інформації про продукти/ послуги, які банк пропонує споживачам фінансових послуг.
3. Забезпечує відповідальне ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг та оперативне реагування на їх звернення відповідно до Закону України «Про розгляд звернень громадян».
4. Забороняє працівникам та партнерам нав'язувати клієнтам додаткові фінансові послуги.
5. Забезпечує захист коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань.
6. Забезпечує захист персональних даних працівників, клієнтів, партнерів, контрагентів та інших суб'єктів персональних даних з дотриманням Закону України «Про захист персональних даних».
7. Забезпечує виконання вимог щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості відповідно до Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04.08.2022 №170.
8. Передбачає право споживача фінансових послуг відмовитись від отримання послуги/договору в порядку та на умовах, передбачених чинним законодавством та договором між банком та споживачем фінансових послуг.
9. Створює і впроваджує механізм досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг.
10. Сприяє конкуренції у сфері надання фінансових послуг, зокрема розміщує на власному вебсайті зручні інструменти для порівняння вартості послуг (калькулятор, приклади).
11. Постійно підвищує кваліфікацію працівників та партнерів, які працюють з клієнтами.

Кожен працівник Ощадбанку не розголошує інформацію з обмеженим доступом (зокрема інформацію, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю та іншу конфіденційну інформацію), пов'язану з клієнтами, партнерами та контрагентами, якщо розкриття такої інформації прямо не передбачене чинним законодавством України. При спілкуванні з клієнтами, партнерами та контрагентами працівники Ощадбанку повинні дотримуватись правил ввічливості, поводитись доброзичливо та виявляти терпіння у випадку некоректної поведінки з боку клієнтів, партнерів та контрагентів.

З метою забезпечення відповідного рівня професійних знань, навичок та компетенцій працівників Ощадбанк щорічно складає Календарний план заходів з навчання та розвитку персоналу, який затверджується наказом голови правління та зокрема містить навчальні заходи з питань культури управління ризиками та дотримання Кодексу поведінки (етики).

Департамент комплаєнс забезпечує проведення загальнобанківського обов'язкового навчання з питань корпоративної етики та комплаєнс не рідше одного разу на рік. У 2025 році проведено обов'язкове навчання з питань:

- дотримання норм Кодексу поведінки (етики) (94% працівників успішно пройшли тести);
- управління конфліктами інтересів (93% працівників успішно пройшли тести);
- застосування механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку (93% працівників успішно пройшли тести);
- основи управління комплаєнс-ризиками (96% працівників успішно пройшли тести).

Навчання працівників проводиться в системі дистанційного навчання. З метою підвищення зацікавленості з боку працівників, а також посилення рівня корпоративної культури та комплаєнс, у 2025 році запроваджено навчання в новому мультимедійному форматі.

Оцінка знань за результатами такого навчання відбувається у вигляді тестування. Департамент комплаєнс здійснює аналіз результатів тестування та інформує членів наглядової ради та правління про результати навчання у щоквартальних звітах щодо оцінки комплаєнс-ризиків.

Також, окрім обов'язкового навчання, для підвищення рівня обізнаності працівників з питань корпоративної етики, комплаєнс та внутрішнього контролю департаментом комплаєнс у 2025 році було розроблено та надіслано підрозділам та філіям 7 тематичних пам'яток за такими темами:

1. Важливість ролі підрозділів І лінії захисту в системі внутрішнього контролю.
2. Культура етики та поведінки.
3. Управління комплаєнс-ризиками.
4. Обмеження в співпраці з особами, які мають пов'язаність з російською федерацією/республікою білорусь.
5. Відкритий банкінг: регуляторні вимоги та виклики для банків.
6. Захищаємо банк від незаконних операцій разом з клієнтами та контрагентами.

7. Внутрішній контроль: ваш надійний помічник та захист.

Механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку та захист викривачів

У 2025 році в Ощадбанку продовжила діяти Політика повідомлення про неприйнятну поведінку (Політика Whistleblowing), яка регламентує механізм виявлення, повідомлення та розслідування повідомлень щодо незаконної поведінки або поведінки, що суперечить Кодексу поведінки чи іншим внутрішнім правилам Ощадбанку.

Повідомити про неприйнятну або незаконну політику можна через канали повідомлення про неприйнятну поведінку. Департамент комплаєнс досліджує випадки неприйнятної поведінки/порушень, за необхідності також залучаються працівники інших підрозділів. За результатами розгляду та аналізу повідомлення департамент комплаєнс складає висновок, який має містити інформацію про те, чи несуть в собі випадки неприйнятної поведінки/порушень значний чи надмірний комплаєнс-ризик та/або стосуються керівників Ощадбанку, ключових, впливових осіб, чи потребують такі випадки застосування заходів з боку голови правління чи наглядової ради, а також рекомендації щодо таких заходів. Про результати досліджень інформується правління та наглядову раду, які приймають відповідні управлінські рішення.

Принципи побудови та функціонування механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку, порушення в діяльності банку (whistleblowing policy mechanism) з урахуванням принципів та вимог Директиви (ЄС) 2019/1937 Європейського парламенту і ради ЄС від 23.10.2019 про захист осіб, які повідомляють про порушення законодавства союзу, визначено Політикою Whistleblowing.

Банк гарантує захист ініціатора повідомлення (викривача) від неправомірних заходів, якщо повідомлення є обґрунтованою підозрою про факт порушення та не здійснене у власних інтересах. Заходи захисту:

1. Усі повідомлення про неприйнятну поведінку мають статус конфіденційних.
2. Ініціатор повідомлення має право вимагати, щоб дані про нього/неї тримались у таємниці.
3. Банк забезпечує, щоб інформація, що ідентифікує особу викривача не розкривалась особам, які не мають відповідних повноважень. Це поширюється також на будь-яку іншу інформацію, завдяки якій прямо чи опосередковано може бути встановлено особу, яка повідомляє про порушення.

Банк вживає заходів для заборони будь-яких неправомірних заходів, будь-якої форми переслідування осіб, які повідомляють про порушення, включаючи погрози переслідування чи спроби переслідування.

У звітному періоді серйозні порушення прав людини відсутні. Інциденти, пов'язані зі споживачами та/або кінцевими користувачами розглядаються відповідними підрозділами, до яких надходить інформація про них, та врегульовуються належним чином відповідно до чинного законодавства та внутрішніх правил Ощадбанку.

Протидія корупції та фінансовим злочинам

В Ощадбанку діє Антикорупційна програма, затверджена наказом голови правління від 26.12.2022 №332, зі змінами. Антикорупційна програма застосовується у всіх сферах діяльності, зокрема у відносинах із діловими партнерами, офіційними особами, органами державної влади та органами місцевого самоврядування, іншими юридичними та фізичними особами.

Антикорупційна програма встановлює комплекс заходів (правил, стандартів і процедур) щодо запобігання, виявлення та протидії корупції в діяльності Ощадбанку, не менший за обсягом та змістом, ніж передбачений чинним законодавством і Типовою антикорупційною програмою юридичної особи, затвердженою наказом Національного агентства з питань запобігання корупції від 10.12.2021 №794/21. Мета Антикорупційної програми – забезпечення функціонування ефективної системи запобігання та протидії корупції, відповідності діяльності Ощадбанку вимогам антикорупційного законодавства з урахуванням кращих світових практик.

Дотримання вимог Антикорупційної програми є обов'язковим для усіх працівників, керівників Ощадбанку та філій, територіально відокремлених безбалансових відділень, осіб, які проходять навчання в Ощадбанку, та представників Ощадбанку під час виконання обов'язків. Положення щодо обов'язковості дотримання та виконання Антикорупційної програми включаються до правил внутрішнього трудового розпорядку, положень про структурні підрозділи, всіх трудових договорів, зокрема контрактів, та посадових інструкцій. Антикорупційна програма затверджується наказом голови правління Ощадбанку після її обговорення з посадовими (службовими) особами усіх рівнів та працівниками.

В Ощадбанку визначено відповідальну особу за дотримання положень Антикорупційної програми та Закону України «Про запобігання корупції», а саме: призначено Уповноваженого з антикорупційної діяльності (далі – Уповноважений). Банк здійснює оцінку корупційних ризиків багатьох процесів, зокрема при взаємодії з діловими партнерами, при дотриманні політики та процедур ділової гостинності, подарунків, при наданні благодійної та спонсорської допомоги, при перевірці кандидатів на посади, розгляді Уповноваженим повідомлень про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» та Антикорупційної програми, при запобіганні та врегулюванні конфліктів інтересів, дотриманням прав та гарантій захисту викривачів, проведенням службових розслідувань, здійсненні контролю за поданням суб'єктами декларування Ощадбанку декларацій.

Також в Ощадбанку відповідно до Антикорупційної програми спеціально створено робочу групу з числа працівників структурних підрозділів, яка проводить періодичну оцінку корупційних ризиків (один раз на 2 роки) у форматі самооцінювання. Підрозділи Ощадбанку своєчасно виявляють ознаки діянь, що можуть призвести до порушення антикорупційного законодавства, та вживають заходів щодо їх усунення.

Відповідно до Антикорупційної програми департамент комплаєнс також залучається до участі у впровадженні та реалізації механізму з запобігання корупційним діям та хабарництву в разі отримання інформації з повідомлень про неприйнятну поведінку працівників (через механізм конфіденційного повідомлення (whistleblowing policy mechanism), звітів департаменту внутрішнього аудиту тощо та/або безпосередньо від Уповноваженого, що вказує на корупційні дії/ризики, здійснюючи при цьому:

- перевірку інформації та ініціювання (за потреби) службового розслідування щодо підтвердження/спростування реалізації події, в

тому числі з безпосереднім залученням департаменту комплаєнс до участі у призначених службових розслідуваннях;

- надання рекомендацій щодо уникнення/недопущення в подальшому потенційних корупційних або пов'язаних з корупцією порушень та пов'язаних з ними комплаєнс-ризиків;
- інформування Уповноваженого про виявлені департаментом комплаєнс корупційні ризики;
- звітування правлінню та наглядовій раді про виявлені події та ризики, а також заходи, вжиті департаментом комплаєнс.

Додатково з метою запобігання комплаєнс-ризиків, пов'язаного з корупційними діями/хабарництвом, департамент комплаєнс залучається до розгляду питань, які стосуються надання благодійної допомоги та співпраці з контрагентами.

Повідомлення про порушення вимог антикорупційного законодавства працівники Ощадбанку можуть подати (в тому числі анонімно):

- засобами електронної пошти на адресу: anticor@oschadbank.ua;
- за телефоном +38(044)5906111 (понеділок-четвер: з 9:00 до 17:00, п'ятниця: з 9:00 до 16:00);
- особисто Уповноваженому – Євгену Дуніну (перший та третій четвер кожного місяця з 10:30 до 12:30, м. Київ, вул. Госпітальна, 12-г).

Викривачам гарантується конфіденційність в порядку та на умовах, визначених чинним законодавством. Банк забезпечує викривачам умови для здійснення повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону про запобігання корупції шляхом:

- обов'язкового створення та забезпечення функціонування каналів, через які особа може повідомити, гарантовано зберігаючи свою анонімність, за необхідності – через Єдиний портал повідомлень викривачів;
- визначення відповідно до Закону про запобігання корупції внутрішніх процедур і механізмів прийняття та розгляду повідомлень, перевірки та належного реагування на них;
- надання методичної допомоги та консультацій щодо здійснення повідомлення потенційним викривачам;
- дотримання прав та гарантій захисту викривачів.

Банк заохочує ділових партнерів повідомляти через канали повідомлень про будь-які відомі їм факти вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону головою правління, членами органів управління, посадовими (службовими) особами всіх рівнів, працівниками та представниками банку.

Якщо Уповноваженим отримано або виявлено інформацію про вчинення корупційного або пов'язаного з корупцією правопорушення, що стосується дій голови правління, таку інформацію без проведення попередньої перевірки Уповноважений у триденний термін надсилає суб'єкту, уповноваженому здійснювати її розгляд або розслідування, з урахуванням підслідності, визначеної статтею 216 Кримінально-процесуального кодексу України, та положень, передбачених статтею 225 Кодексу України про адміністративні правопорушення, а копію відповідного листа надсилає до Національного агентства з питань запобігання корупції (НАЗК) (якщо НАЗК не є суб'єктом, уповноваженим на розгляд інформації). Отримана (виявлена) інформація також надсилається до наглядової ради Ощадбанку.

У звітному році Уповноважений проводив періодичне навчання з питань запобігання і виявлення корупції:

1. Дистанційне навчання (у вигляді тестування) на тему: «Впровадження антикорупційних заходів у системі АТ «Ощадбанк» для:
 - всіх працівників банку, новопризначених працівників та працівників мережі відповідно до календарного плану з навчання та розвитку персоналу на 2025 рік;
 - окремих працівників ТВБВ філії Закарпатського обласного управління, працівників департаменту інкасації, перерахунку та зберігання валютних цінностей, всіх керуючих ТВБВ та їх заступників головного управління з обслуговування клієнтів; додаткове навчання за результатами проведених у цих структурних підрозділах службових розслідувань.
2. Навчання на тему: «Реалізація АТ «Ощадбанк» заходів, що мають ознаки лобіювання» для голови правління, заступників голови правління та членів правління, а також всіх керівників структурних підрозділів центрального апарату та філій.

Також для нових працівників спільно з департаментом по роботі з персоналом був розроблений та запущений мультимедійний курс для ознайомлення з основами Антикорупційної програми.

На виконання пп. 3.2.1.9 Антикорупційної програми, яким передбачено регулярно, не менше ніж один раз на 2 роки, підвищувати кваліфікацію Уповноваженого з питань, пов'язаних із запобіганням корупції, у вересні пройдено зовнішнє онлайн-навчання на тему «Антикорупційний менеджмент підприємства, установи: розбудова системи антикорупційного комплаєнсу. Практичні питання роботи уповноваженого з антикорупційної діяльності», що проводилось ТОВ «КАРГО КОНСАЛТ».

У 2024-2025 роках не зафіксовано випадків корупції/хабарництва, дискримінації чи порушень прав людини, а також відповідно не застосовувались будь-які санкції, компенсації або штрафи.

Запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів

Банк неухильно дотримується у своїй діяльності чинного законодавства України та нормативно-правових актів, що регулюють питання запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення (далі – ПВК/ФТ). В Ощадбанку наявні процедури ескалації/інформування про можливі порушення вимог чинного законодавства чи внутрішніх процедур у сфері ПВК/ФТ.

Положенням про здійснення фінансового моніторингу, затвердженим постановою правління від 28.12.2020 №880, зі змінами та доповненнями, передбачено, що будь-який співробітник, клієнт або контрагент Ощадбанку може надати відповідне повідомлення про порушення у сфері ПВК/ФТ. Повідомлення може бути:

1. звичайне, в якому співробітник, клієнт або контрагент Ощадбанку повідомляє дані про себе, які дають можливість встановити його особу;

2. анонімне, в якому співробітник, клієнт або контрагент Ощадбанку не повідомляє жодних даних про себе, які дають можливість встановити його особу.

Якщо ініціатору повідомлення про порушення стало відомо (прямо або опосередковано) про порушення у сфері ПВК/ФТ, він повідомляє про такі дії (бездіяльність)/порушення одним з наступних способів:

1. Інформування з використанням електронної пошти – ініціатор повідомлення заповнює повідомлення в паперовому або електронному вигляді затвердженій форми та відправляє повідомлення (його скановану копію) на електронну адресу AML@oschadbank.ua для проведення детального вивчення, аналізу інформації та документів, що стосуються конкретного повідомлення.
2. Інформування з використанням поштового зв'язку – ініціатор повідомлення про порушення у сфері ПВК/ФТ може також надати повідомлення, надіславши його поштою на адресу: вул. Госпітальна, 12-Г, м. Київ, 01001, АТ «Ощадбанк», з обов'язковою поміткою «до уваги департаменту фінансового моніторингу». При цьому такі повідомлення мають бути негайно передані департаменту фінансового моніторингу без відкриття конверта, в якому надіслано повідомлення, з проставленням відмітки про реєстрацію на конверті.
3. Інформування з використанням внутрішнього порталу банку (для працівників банку) – ініціатор повідомлення заповнює відповідні поля в електронній формі повідомлення на внутрішньому порталі в розділі «Я хочу – Повідомити про порушення».
4. Інформування з використанням зовнішнього сайту Ощадбанку – ініціатор надсилає повідомлення в електронній формі шляхом формування відповідного повідомлення на сайті Ощадбанку <https://www.oschadbank.ua>.

Протягом звітного 2025 року до департаменту фінансового моніторингу не надходило жодних повідомлень щодо можливих порушень чинного законодавства щодо запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення

Захист конфіденційності та безпеки даних

Основною метою забезпечення інформаційної безпеки Банку є захист інформаційних активів Банку (зокрема тих, що розташовані у хмарному середовищі) від зовнішніх та внутрішніх загроз.

Завданням захисту даних в Ощадбанку є забезпечення:

1. Доступності інформації – властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого блокування.
2. Цілісності інформації – властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого спотворення, руйнування або знищення.
3. Конфіденційності інформації – властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого ознайомлення.
4. Захисту інформації, яка містить відомості, віднесені до банківської таємниці.

Стратегічні цілі Ощадбанку у сфері захисту персональних даних:

1. Формування довіри клієнтів та прозорість у сфері обробки персональних даних. Банк забезпечує відкритість, підзвітність та передбачуваність процесів, в яких здійснюється обробка персональних даних через прозорі політики, ефективні механізми реалізації прав суб'єкта даних та регулярний моніторинг відповідності.
2. Гармонізація діяльності Ощадбанку з обробки персональних даних з вимогами Загального регламенту про захист даних, Європейського закону про ШІ, рекомендаціями Європейського комітету з захисту даних та Європейської ради з питань штучного інтелекту, а також міжнародними стандартами.
3. Створення системи управління персональними даними та забезпечення розвитку рівня її зрілості, включно з автоматизацією окремих її елементів. Принципи захисту персональних даних інтегруються у процеси, інформаційну архітектуру, систему управління персональними даними та систему управління ризиками.
4. Інтеграція технологічної стійкості, управління ризиками та інновацій. Банк запроваджує сучасні технології захисту даних, моделі оцінювання ризиків, використовує за обґрунтованої необхідності системи штучного інтелекту за умови забезпечення при використанні цих систем етичності, безпеки, контрольованості та недискримінаційності для суб'єктів даних.

Захист інформаційних активів Ощадбанку, конфіденційність та безпеку забезпечує система управління інформаційною безпекою (далі – СУІБ). СУІБ є комплексною структурою, що включає різні рівні управління та функції. Її діяльність визначається Політикою інформаційної безпеки. Текст Політики опубліковано на офіційному сайті Ощадбанку <https://www.oschadbank.ua/informacijna-bezpeka>.

Визначення основних методів та принципів управління інформаційною безпекою в Ощадбанку регулюється Політикою управління інформаційною безпекою, яка визначає загальні правила та підходи до захисту інформації, що реалізовані рядом засобів, методів та заходів із застосуванням найкращого міжнародного досвіду та дотриманням чинного законодавства.

Для впровадження, забезпечення та контролю СУІБ в Ощадбанку створений та діє колегіальний орган – комітет СУІБ, який очолює заступник голови правління, відповідальний за операційну діяльність. Дія СУІБ розповсюджується на всі інформаційні активи, інформаційні системи та бізнес-процеси Ощадбанку.

Управління інформаційною безпекою (ІБ) базується на ризик-орієнтовному підході, який передбачає ідентифікацію та оцінювання ризиків ІБ, формування заходів, спрямованих на зниження та/або уникнення ризиків за результатами оцінки ризиків ІБ.

Основними пріоритетами СУІБ є недопущення несанкціонованого доступу, розголошення та/або витоку інформації, що містить зокрема:

- банківську/комерційну таємницю;
- персональні дані клієнтів та працівників;
- фінансову, операційну та технологічну інформацію;
- інформацію щодо захисту критичних інформаційних систем та сервісів.

У 2025 році ми вжили ряд заходів, спрямованих на зниження виявлених комплаєнс-ризиків за напрямом «Обробка та захист персональних даних», зокрема:

- створено підрозділ із захисту персональних даних;
- проведено зовнішній моніторинговий аудит відповідності практик банку у сфері захисту персональних даних чинному законодавству України та міжнародним стандартам;
- затверджено Політику обробки та захисту персональних даних, Порядок повідомлення Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини про обробку персональних даних, яка становить особливий ризик для прав і свобод суб'єктів персональних даних;
- проведено базове навчання з питань захисту персональних даних для всіх працівників банку в системі дистанційного навчання;
- проведено стратегічні сесії та розроблено проєкт Стратегії впровадження системи управління персональними даними та Операційного плану до неї на 2026-2030 роки, які передбачають системне впровадження в діяльність банку найкращих практик захисту персональних даних відповідно до чинного законодавства України та з урахуванням Регламенту 2016/679 Європейського Парламенту та Ради ЄС «Про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних», відповідних міжнародних стандартів (затвердження Стратегії та Операційного плану очікується в I кварталі 2026 року).

З метою мінімізації кіберризиків та захисту даних клієнтів за звітний період Ощадбанк:

- Розробив стратегію розвитку інформаційної безпеки.
- Впровадив та здійснює в режимі 24/7 моніторинг подій інформаційної безпеки для запобігання виникнення інцидентів ІБ.
- Провів оцінку ризиків інформаційної безпеки, за результатами якої впровадив та виконує дії в рамках Плану заходів спрямованих на мінімізацію та усунення виявлених ризиків.
- Підтримує функціонування систем та сервісів інформаційної безпеки на належному рівні.

Зафіксовані у 2025 році порушення інформаційної безпеки та кіберзахисту не призвели до втрат та зупинки бізнес-процесів Ощадбанку.

Принципи прозорості та відповідальної звітності

Ощадбанк дотримується вимог чинного законодавства та регуляторів щодо розкриття інформації, прагне забезпечити зацікавленим сторонам зрозумілу і повну картину власної діяльності, зокрема в контексті сталого розвитку. Банк формує звітність відповідно до стандартів, визначених чинним законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР). Банк також готує спеціалізовану звітність на вимогу міжнародних фінансових інститутів та партнерів, з якими співпрацює.

Ключові внутрішні нормативні документи, фінансові показники та регуляторна звітність регулярно оновлюються та розміщуються на офіційному вебсайті Ощадбанку.

Окремим стратегічним пріоритетом для Ощадбанку є розвиток нефінансової звітності. Банк поступово впроваджує європейські стандарти ESG-звітності, зокрема орієнтується на вимоги директиви CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive).

2. Основні ризики і виклики щодо захисту довкілля та соціальної відповідальності, плани щодо їх вирішення, а також їх вплив на досягнення стратегічних цілей:

2.1. Перелік ризиків щодо захисту довкілля та соціальної відповідальності, які мають вплив на особу:

Ощадбанк відповідно до Методики виявлення суттєвих ризиків, затвердженої рішенням наглядової ради від 17.04.2020, протокол №8, питання 3, щороку проводить аналіз ризиків на суттєвість. Окрім ризиків, що визначені в Декларації схильності до ризиків АТ «Ощадбанк», затвердженої рішенням наглядової ради від 23.01.2020, ідентифіковано також екологічний і соціальний ризики, які потенційно можуть мати ознаки суттєвості. Під екологічними ризиками мається на увазі будь-яка тимчасова або постійна зміна ландшафту, атмосфери, ґрунту, води, флори чи фауни в результаті діяльності. Соціальні ризики охоплюють трудові норми і умови найму, вплив на стан здоров'я, безпеку громадян та проблеми з доступністю базових послуг.

За результатами аналізу діяльності Ощадбанку за 2025 рік відповідно до зазначеної вище методики екологічний і соціальний ризики не визначено як суттєві.

2.2. Заходи, що планується здійснити / здійснюються для мінімізації / усунення кожного з ризиків:

Протягом 2025 року в рамках співпраці з окремими фінансовими організаціями, зокрема з ФРП та ФЧГКСГ, та з урахуванням вимог і стандартів Світового банку та ЄБРР здійснювалась оцінка еколого-соціальних ризиків при кредитуванні клієнтів ММСБ. Зазначена комплексна оцінка виконувалась тільки для аграрного сектору відповідно до розробленої та впровадженої у 2024 році Базової системи еколого-соціального управління (СЕСУ).

Упродовж 2025 року було розроблено Детальну СЕСУ та інструмент для визначення еколого-соціальних ризиків в інших секторах економічної діяльності, зокрема в харчовій та нехарчовій промисловості, енергетиці, торгівлі. Впровадження Детальної СЕСУ планується здійснити протягом 2026 року.

3. Основні положення політики з питань захисту довкілля та соціальної відповідальності

3.1. Перелік політик з питань захисту довкілля та соціальної відповідальності та опис питань, які такі політики покликані вирішити:

У 2025 році в Ощадбанку діяли дві політики, що охоплюють питання захисту довкілля та соціальної відповідальності:

1. Політика екологічного та соціального управління, затверджена рішенням наглядової ради від 25.04.2024, протокол №12, питання 6. Вона визначає базові принципи, цілі та завдання щодо інтеграції екологічних, соціальних та управлінських аспектів у діяльність банку та процес прийняття рішень.

2. Політика управління екологічними, соціальними та управлінськими ризиками при фінансуванні клієнтів мікро-, малого та середнього бізнесу, затверджена рішенням наглядової ради від 30.05.2024, протокол №16, питання 8.

Метою цієї політики є:

- формування цілісного бачення працівників Ощадбанку, які беруть участь у фінансуванні клієнтів мікро-, малого та середнього бізнесу, щодо інтеграції ключових засад сталого розвитку у процеси фінансування;
- посилення стійкості клієнтів до потенційно негативного впливу факторів ESG шляхом заохочення клієнтів до розробки та підтримання на належному рівні систем управління екологічними та соціальними ризиками.

У 2025 році було оновлено Дорожню карту впровадження політики управління екологічними та соціальними ризиками ММСБ (витяг з протоколу засідання комітету з питань ризиків та комплаєнсу наглядової ради №16 від 18.08.2025), відповідно до якої оновлення політики заплановано на 3-4 квартали 2026 року.

Також у 2025 році було затверджено Політику управління персоналом, яка забезпечує структурований підхід щодо дій керівництва у питаннях управління персоналом, допомагаючи аналізувати можливі наслідки кадрових рішень до їх прийняття, що в свою чергу сприяє підвищенню ефективності роботи працівників усіх напрямів. Її метою є визначення основних принципів, що регулюють взаємодію з працівниками Ощадбанку, а також створюють систему управління персоналом, що сприяє досягненню стратегічних цілей Ощадбанку, забезпечує дотримання нормативних вимог та підтримує високий рівень професіоналізму працівників.

4. Перелік питань та прийнятих рішень щодо захисту довкілля та соціальної відповідальності, які розглядались радою та виконавчим органом

4.1. Перелік питань, які розглядались виконавчим органом, та короткий зміст рішень, які було прийнято

1. Рішення правління (протокол №46, питання 12 ID питання 2248) від 15.04.2025 – надано благодійну допомогу у сфері сприяння відновленню фондів військового містечка Мукачівського гарнізону.
2. Рішення правління (протокол №49, питання 1 ID, питання 2250) від 14.05.2025 – надано благодійну допомогу для придбання обладнання для Центру крові ЗСУ.
3. Рішення правління (протокол №45, питання 3 ID, питання 2208) від 01.05.2025 – надано благодійну допомогу у сфері освіти, а саме для облаштування сенсорної кімнати для учнів.
4. Рішення правління (протокол №45, питання 5 ID, питання 2213) від 01.05.2025 – надано благодійну допомогу для організації українського павільйону на Всесвітній виставці EXPO 2025 у сфері розвитку міжнародної співпраці України.

5. Рішення правління (протокол №46, питання 3 ID, питання 2234) від 07.05.2025 – надано благодійну допомогу на закупівлю медичного та реабілітаційного обладнання для цілей охорони здоров'я, а також для підтримки постраждалих внаслідок збройних конфліктів та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.
6. Рішення правління (протокол №61, питання 2 ID, питання 2376) від 24.06.2025 – надано благодійну допомогу Головному управлінню Національної поліції у Львівській області для потреб поліцейських ГУНП у Львівській області.
7. Рішення правління (протокол №69, питання 7 ID, питання 2457) від 22.07.2025 – надано благодійну допомогу для задоволення суспільних інтересів, просування безбар'єрності в українському суспільстві, в тому числі для сприяння організації заходу для спілкування та обміну інформацією, напрацювання нових ідей, проектів та рішень з просування ідей безбар'єрності.
8. Рішення правління (протокол №64, питання 8 ID, питання 2424) від 22.07.2025 – надано благодійну допомогу Асоціації «Сприяння розвитку кінематографу в Україні – дивись українське!»
9. Рішення правління (протокол №84, питання 2 ID, питання 2567) від 26.08.2025 – надано благодійну допомогу на закупівлю наступного медичного та реабілітаційного обладнання для медичного реабілітаційного центру Superhumans Center.
10. Рішення правління (протокол №101, питання 2 ID, питання 2651) від 30.09.2025 – надано благодійну допомогу для задоволення нагальної потреби в забезпеченні комп'ютерної технікою та меблями особового складу І державного пожежно-рятувального загону Управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області.
11. Рішення правління (протокол №101, питання 1 ID, питання 2650) від 30.09.2025 – надано благодійну допомогу на відновлення приміщень Київського національного економічного університету ім. В.Гетьмана після обстрілів Києва 23.06.2025
12. Рішення правління (протокол №134, питання 7 ID, питання 2935) від 30.09.2025 – надано благодійну допомогу «Благодійний фонд «ШІЛДС ЮКРЕЙН» для придбання мобільної польової їдальні на шасі та пересувного лазне-прального комплексу на шасі для військової частини.
13. Рішення правління (протокол №101, питання 5 ID, питання 2657) від 30.09.2025 – надано благодійну допомогу Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича на розвиток і модернізацію матеріальної бази, а саме на придбання мультимедійного обладнання, необхідного для проведення науково-практичних конференцій, тренінгів, інтерактивного навчання, презентацій.
14. Рішення правління (протокол №103, питання 8 ID, питання 2688) від 07.10.2025 – надано благодійну допомогу для підвищення обізнаності про національну валюту гривню як важливий атрибут та символ української державності, що відображає історію країни, має глибоке змістовне наповнення та витончене мистецьке втілення, шляхом видання альбому «Гривня. Більше ніж гроші».
15. Рішення правління (протокол №103, питання 9 ID, питання 2689) від 07.10.2025 – надано благодійну допомогу для закупівлі безпілотних літальних апаратів (БПЛА) різного типу для військової частини.
16. Рішення правління (протокол №111, питання 3 ID, питання 2734) від 28.10.2025 – надано благодійну допомогу Моршинському ліцею імені Костантина Малецького Моршинської міської ради на закупівлю 6 тренажерів для спортивного майданчика ліцею для занять фізичною культурою учнів та проведення реабілітаційних заходів із воїнами, які проходять відновлення після поранень у Моршинській міській лікарні.
17. Рішення правління (протокол №171, питання 10 ID, питання 2794) від 18.11.2025 – надано благодійну допомогу для придбання обладнання для діагностування вестибулярної системи для Центру матері та дитини ім. М.Ф.Руднєва (м. Дніпро).

18. Рішення правління (протокол №134, питання 4 ID, питання 2925) від 30.12.2025 – надано благодійну допомогу на закупівлю наступного медичного та реабілітаційного обладнання для медичних реабілітаційних центрів Superhumans Center у м. Винники (Львівська обл.) та у м. Дніпро.
19. Рішення правління (протокол №128, питання 2 ID, питання 2872) від 16.12.2025 – надано благодійну допомогу для проведення курсу ІТ-освіти тривалістю 6 місяців для 30 дітей, які втратили одного чи обох батьків внаслідок російської агресії в Україні.
20. Рішення правління (протокол №131, питання 15 ID, питання 2916) від 23.12.2025 – надано благодійну допомогу для створення нових можливостей для навчання, а саме заснування стипендійної програми для студентів Національного університету «Львівська політехніка»
21. Рішення правління (протокол №131 питання 10 ID, питання 2910) від 23.12.2025 – надано благодійну допомогу «Національному комітету спорту інвалідів України» для підготовки та участі паралімпійської збірної України в XIV зимових Паралімпійських іграх 2026.
22. Рішення правління (протокол №128, питання 1 ID, питання 2870) від 16.12.2025 – надано благодійну допомогу Сумському державному університету для проведення відновлювальних робіт на науково-виробничому корпусі «Н» СумДУ, який пошкоджено внаслідок збройної агресії РФ, а саме для закупівлі матеріалів для відновлення покрівлі корпусу та подальшої його консервації.
23. Рішення правління (протокол №127, питання 2 ID, питання 2864) від 12.12.2025 – надано благодійну допомогу Громадській спілці «Фонд підтримки реформ в Україні» для виконання статутних завдань, а саме для організації та проведення виставки «大阪万博 – Україна на Всесвітній виставці 2025 в Японії».

4.2. Перелік питань, які розглядались радою та короткий зміст рішень, які було прийнято

1. Затверджено Політику управління комплаєнс-ризиком АТ «Ощадбанк» – рішення наглядової ради від 26.06.2025 (протокол №14, питання 5)
2. Затверджено Кодекс поведінки (етики) АТ «Ощадбанк» – рішення наглядової ради від 20.03.2025 (протокол №7, питання 17)
3. Затверджено Політику управління персоналом АТ «Ощадбанк» – рішення наглядової ради від 26 червня 2025 року, протокол №14.

5. Перелік ключових стейкхолдерів, на яких має вплив діяльність особи із зазначенням обґрунтування в чому саме полягає такий вплив

У процесі здійснення банківської діяльності Ощадбанк безпосередньо або опосередковано впливає на низку груп зацікавлених сторін. У рамках Стратегічної програми на 2024-2028 рр. Ощадбанк затвердив карту ключових стейкхолдерів, на яких має вплив його діяльність, та які впливають на діяльність Ощадбанку.

Клієнти – фізичні особи, мікро-, малий і середній бізнес, корпоративний сектор є основною групою стейкхолдерів, на яку впливає діяльність Ощадбанку. Вплив полягає в забезпеченні доступу до банківських і фінансових послуг включно з кредитуванням, розрахунками, збереженням заощаджень і цифровими сервісами. В умовах воєнного стану Ощадбанк забезпечує безперервність надання послуг, бере участь у реалізації державних програм фінансування та соціально значущих ініціатив, зокрема програм підтримки бізнесу, ветеранів війни та громадян, які потребують поліпшення житлових умов.

Працівники зазнають впливу в частині умов праці, стабільності зайнятості, системи винагород, можливостей професійного розвитку та корпоративної культури. Ощадбанк впливає на соціальний добробут працівників через дотримання трудових прав, забезпечення безпечних і здорових умов праці, розвиток компетенцій та впровадження інклюзивних підходів.

Місцеві громади перебувають під впливом діяльності Ощадбанку через фінансування громад, участь у відновленні інфраструктури, забезпечення доступу до фінансових послуг у регіонах та присутність мережі відділень. Ощадбанк сприяє розвитку фінансових послуг для громад, підтримці підприємництва та зайнятості, особливо у прифронтових і віддалених регіонах.

Бізнес-партнери та контрагенти зазнають впливу діяльності банку через умови співпраці, стандарти ділової поведінки та вимоги до прозорості й дотримання чинного законодавства. Ощадбанк формує очікування щодо етичної взаємодії, відповідального ведення бізнесу та виконання договірних зобов'язань.

6. Перелік стейкхолдерів, які мають вплив на досягнення стратегічних цілей Ощадбанку з зазначенням обґрунтування, в чому саме полягає такий вплив

Досягнення стратегічних цілей Ощадбанку залежить від рішень, вимог і очікувань низки ключових стейкхолдерів, які впливають на формування стратегічних пріоритетів, операційних процесів і довгострокову стійкість банку.

Акціонер – держава (Кабінет Міністрів України) має визначальний вплив на стратегічні напрями діяльності банку. Акціонер формує очікування щодо ролі Ощадбанку як державного фінансового інституту, зокрема в частині участі в державних програмах, підтримки стратегічних секторів економіки, забезпечення фінансової стійкості.

Регулятори – Національний банк України та Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку впливають на діяльність Ощадбанку через встановлення вимог до капіталу, ліквідності, управління ризиками, корпоративного управління та розкриття інформації. Регуляторне середовище визначає рамки операційної діяльності та безпосередньо впливає на стратегічні рішення банку.

Працівники мають суттєвий вплив на досягнення стратегічних цілей Ощадбанку через рівень професійної компетентності, залученості та здатності реалізовувати стратегічні ініціативи. Ефективність внутрішніх процесів, якість обслуговування клієнтів і управління ризиками безпосередньо залежать від людського капіталу банку.

Міжнародні фінансові інститути та бізнес-партнери впливають на стратегічний розвиток Ощадбанку через доступ до фінансування, вимоги до стандартів управління, екологічної та соціальної відповідальності, а також через передавання експертизи та найкращих міжнародних практик. Співпраця з цими стейкхолдерами формує додаткові можливості для розвитку банку та підвищення його стійкості.

Клієнти впливають на досягнення стратегічних цілей Ощадбанку як основне джерело доходу і репутаційного капіталу. Рівень довіри клієнтів, їхні очікування щодо якості сервісу та цифрових рішень визначають напрями розвитку продуктів, інвестиції в інфраструктуру та конкурентоспроможність банку.

7. Основні положення політики щодо взаємодії зі стейкхолдерами, в тому числі акціонерами/учасниками:

Станом на кінець 2025 року в Ощадбанку відсутній окремий документ, що регулює порядок взаємодії з зацікавленими сторонами (стейкхолдерами). Базові принципи такої взаємодії закріплено в чинному Кодексі поведінки (етики) АТ «Ощадбанк», затвердженому рішенням наглядової ради АТ «Ощадбанк» від 20 березня 2025 року, протокол № 7. Документ опублікований на офіційному вебсайті Ощадбанку.

Діяльність банку в сфері зовнішніх комунікацій регламентується Політикою зовнішніх корпоративних комунікацій АТ «Ощадбанк», затвердженою постановою правління від 29 липня 2021 року №519. Цей документ формує єдину, послідовну та прозору систему комунікації банку з ключовими групами зовнішніх стейкхолдерів через офіційні канали.

Зазначена політика охоплює такі завдання: формування принципів корпоративних комунікацій, визначення їх основних напрямів і форматів; розмежування відповідальності між структурними підрозділами в комунікаційній діяльності; регламентацію ініціювання, погодження та реалізації інтегрованих комунікацій через офіційні канали; визначення прав і обов'язків працівників у відповідних процесах; організацію моніторингу медіапростору з метою виявлення недостовірних або негативних публікацій, мінімізації комплаєнс-ризиків, зокрема репутаційного ризику та ризику конфлікту інтересів; регулювання підготовки медіадайджестів для внутрішнього використання.

В основу цієї політики покладено такі принципи:

- єдність комунікаційних повідомлень;
- керованість процесів;
- своєчасність і об'єктивність інформування;
- висока якість та повнота комунікацій;
- контроль за дотриманням встановлених вимог;
- доступність інформації;
- захист конфіденційних даних і персональної інформації;
- дотримання норм мовного законодавства.