



**ВТБ**

Мир без преград. Группа ВТБ

2013

Социальный отчет

**ДОВЕРИЕ**  
*Команда*

**НАДЕЖНОСТЬ**  
*Энергия*

**МАСШТАБ**  
*творчество*

**ОПЫТ**  
*универсальность*

**ПОДДЕРЖКА**  
*Уникальность*

**ОТКРЫТОСТЬ**



**ВТБ**

Мир без преград. Группа ВТБ

# Содержание

Обращение Президента — Председателя Правления ОАО Банк ВТБ	4
1. О группе ВТБ	8
1.1. Характеристика деятельности	8
1.2. Эволюция деятельности и корпоративной социальной ответственности группы ВТБ	10
1.3. Ключевые события и награды 2013 года	12
1.3.1. Ключевые события	12
1.3.2. Ключевые награды	13
1.4. Стратегия развития	14
2. Корпоративное поведение	18
2.1. Система управления группой ВТБ	18
2.1.1. Корпоративное управление	19
2.2. Управление аспектами корпоративной социальной ответственности	22
2.3. Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	25
2.4. Взаимодействие с ключевыми группами заинтересованных сторон	27
2.4.1. Акционеры	27
2.4.2. Институциональные инвесторы	32
2.4.3. Органы власти	34
3. Рыночная среда	38
3.1. Развитие инфраструктуры регионов	38
3.1.1. Кредитование органов государственного и муниципального управления	38
3.1.2. Строительство и реконструкция объектов транспортной инфраструктуры	39
3.1.3. Модернизация жилищно-коммунального хозяйства	39
3.2. Поддержка приоритетных отраслей экономики	41
3.2.1. Оборонная и авиакосмическая промышленность	41
3.2.2. Энергомашиностроение	42
3.2.3. Автомобилестроение и гражданское судостроение	42
3.2.4. Металлургия	43
3.2.5. Здравоохранение	43
3.3. Содействие развитию малого и среднего бизнеса	43
3.3.1. Развитие продуктов и услуг для клиентов малого и среднего бизнеса	44
3.3.2. Создание благоприятных условий для малого и среднего бизнеса	46
3.4. Продукты и услуги высокой социальной значимости	48

3.4.1. Поддержка клиентов в сложных жизненных ситуациях	48
3.4.2. Расширение доступности банковских услуг для лиц с низким и ниже среднего доходом	49
3.4.3. Карточные продукты с высокой социальной значимостью	49
3.4.4. Улучшение жилищных условий клиентов	51
3.5. Доступность и качество банковских услуг	52
3.5.1. Расширение географического присутствия	52
3.5.2. Развитие дистанционного банковского обслуживания	53
3.5.3. Оценка удовлетворенности клиентов	55
3.5.4. Повышение качества обслуживания и безопасности банковских операций	56
4. Внутренняя среда	60
4.1. Управление персоналом в группе ВТБ	60
4.1.1. Характеристика персонала	60
4.2. Подбор, развитие и мотивация персонала	62
4.2.1. Подбор персонала	62
4.2.2. Развитие персонала	62
4.2.3. Мотивация персонала	64
4.3. Охрана труда и здоровья	66
5. Социальная среда	70
5.1. Подход к осуществлению благотворительной деятельности	70
5.2. Развитие деловой среды	73
5.3. Поддержка спорта	75
5.4. Поддержка культуры и искусства	77
5.5. Ключевые социальные проекты	79
6. Природная среда	84
6.1. Экологическая эффективность в управлении административно-хозяйственной деятельностью	84
6.2. Финансирование экологических проектов	88
7. Об Отчете	90
8. Приложения	93
8.1. Отчет о независимой проверке	94
8.2. Таблица GRI	96
Контактная информация	100

## Обращение Президента — Председателя Правления ОАО Банк ВТБ



Уважаемые дамы и господа!

Мы рады предложить вашему вниманию наш шестой Социальный отчет. В нем мы стремимся отразить наиболее значимые аспекты деятельности группы ВТБ и наглядно показать, каким образом компании Группы вносят вклад в социально-экономическое развитие регионов присутствия ВТБ.

За прошедшие годы группа ВТБ показала себя не только успешным игроком на рынке, способным достигать поставленных целей, но и ответственным корпоративным гражданином, последовательно

выполняющим свои обязательства. Являясь одной из крупнейших диверсифицированных финансовых организаций в странах СНГ и Восточной Европы, мы осознаем, что на нас лежит особая ответственность за благополучие наших клиентов, акционеров и сотрудников, а также за развитие регионов присутствия.

В прошедшем году мы подвели промежуточные итоги реализации нашей стратегии развития до 2013 года. За четыре года Группа продемонстрировала, что может не только обеспечивать рост активов и доходов темпами, зачастую превышающими среднерыночные, но и завоевывать лидерские позиции в новых бизнес-сегментах. В этой связи особенно приятно отметить, что самая молодая и инновационная компания группы ВТБ — Лето Банк — меньше чем за полтора года достигла значительных результатов: открыты клиентские центры в 161 городе России, к концу 2013 года клиентская база превысила полмиллиона человек. Используя передовые технологии и повышая доступность банковских услуг, Лето Банк меняет традиционные представления о банковском секторе. Еще одно знаковое событие в жизни Группы — завершение успешной интеграции ТрансКредитБанка, большинство клиентов которого выбрали ВТБ своим поставщиком банковских услуг.

Новая стратегия развития Группы на 2014–2016 гг. разрабатывалась с учетом мнения наших миноритарных акционеров и уделяет особое внимание обеспечению дальнейшего устойчивого роста бизнеса в интересах держателей акций ВТБ. Основная цель стратегии — существенное повышение рентабельности Группы за счет качественного изменения структуры доходов в пользу высокомаржинальных видов

бизнеса, сокращения издержек и повышения эффективности работы участников Группы.

В 2013 году состоялось еще одно важное событие для Банка и всего российского фондового рынка — размещение дополнительной эмиссии акций банка ВТБ, которая стала крупнейшей эмиссией ценных бумаг российской компании на отечественном рынке. Кроме того, по итогам сделки в капитал банка ВТБ вошли сразу несколько долгосрочных инвесторов из числа иностранных фондов, что символизирует качественно новый этап в отношениях Банка с глобальным инвестиционным сообществом и накладывает на ВТБ дополнительные обязательства по обеспечению информационной прозрачности.

ВТБ традиционно выступает надежным партнером государства в реализации актуальных социально-экономических задач. Банки Группы активно участвуют в проектах по развитию социально значимой инфраструктуры регионов России. Одним из знаковых событий прошедшего года стало завершение работ по строительству нового терминала аэропорта Пулково при участии группы ВТБ, а также подписание соглашения о сотрудничестве между банком ВТБ и Фондом развития Дальнего Востока и Байкальского региона, в рамках которого планируется совместная работа по реализации крупнейших инфраструктурных проектов. Мы верим, что благодаря этому сотрудничеству удастся сформировать базу для быстрого и эффективного развития экономики Сибири и Дальнего Востока и тем самым способствовать решению одной из приоритетных национальных задач XXI века.

Как ответственный корпоративный гражданин ВТБ исходит из того, что его благополучие неразрывно связано с социальным благополучием населения территорий его присутствия, поэтому Банк стремится участвовать в решении актуальных социальных проблем, осуществляя программы поддержки отдельных групп населения. Одной из таких программ является «Мир без слез», которой в 2013 году исполнилось десять лет.

За прошедшие годы эта изначально разовая акция превратилась в постоянно действующую благотворительную программу, которая сегодня охватывает 15 регионов страны. Мы без преувеличения стали надежной опорой для десятков детских больниц по всей России, предоставив возможность тяжелобольным детям получать профессиональную и современную медицинскую помощь мирового уровня.

Важно отметить, что достижение подобных результатов было бы невозможным без сплоченной команды единомышленников, составляющей фундамент и интеллектуальный капитал группы ВТБ. Именно поэтому мы выстраиваем отношения с ними на основе партнерства, заботясь о создании комфортных условий для самореализации наших сотрудников. Мы регулярно проводим исследования вовлеченности наших сотрудников для выявления новых областей совершенствования нашей системы управления персоналом. В 2013 году такое исследование было проведено в восьми компаниях Группы, и средний уровень вовлеченности сотрудников составил 57%, что превышает средний показатель отрасли по стране.

Мы готовы к тому, что 2014 год пройдет в условиях нестабильной экономической ситуации, и понимаем, что основные задачи по обеспечению устойчивого роста нашего бизнеса сохраняются. Мы с оптимизмом смотрим в будущее, какие бы вызовы ни стояли перед нами, и уверены, что сумеем успешно преодолеть их, оставаясь надежным поставщиком услуг для клиентов и перспективным работодателем для сотрудников. Мы также надеемся, что данный Социальный отчет позволит вам увидеть результаты нашей работы и оценить достигнутые успехи в деле построения глобальной социально ответственной финансовой организации.

Президент — Председатель  
Правления ОАО Банк ВТБ

А. Л. Костин

Мы доверяем бумаге свои мечты  
и планы, делимся надеждами,  
намечаем задачи и... записываем  
ответы.

День  
за днём,  
страница за страницей  
мы пишем  
собственно яркую  
историю

# 1. О группе ВТБ

## 1.1. Характеристика деятельности

Группа ВТБ (далее — Группа, ВТБ), состоящая из ОАО Банк ВТБ (далее — банк ВТБ, Банк) и его дочерних компаний, является ведущей российской финансовой группой, предоставляющей широкий спектр услуг в России и странах СНГ, Европы, Северной Америки, Азии и Африки. Основные направления деятельности Группы представлены корпоративно-инвестиционным, розничным и небанковским финансовым бизнесами.

**2-е место** по всем основным показателям на российском банковском рынке

На российском банковском рынке группа ВТБ занимает второе место<sup>1</sup> по всем основным показателям (кредиты, счета и депозиты

физических и юридических лиц), чему способствуют следующие факторы:

- динамичный органический рост бизнеса на протяжении всей деятельности ВТБ, сопровождаемый успешными сделками на рынке слияний и поглощений (ВТБ24, Промстройбанк, ТрансКредитБанк, Банк Москвы);
- универсальная модель бизнеса, в основе которой лежит диверсифицированная структура бизнес-направлений;
- уникальная для российских банков международная сеть присутствия (73 субъекта РФ, 23 страны мира и более 1800 точек продаж), которая позволяет ВТБ предоставлять свои услуги по всей стране, а также в Европе, Азии, Африке и Северной Америке.

Ключевые рейтинги банка ВТБ по состоянию на 31 декабря 2013 года

Организация, присвоившая рейтинг	Прогноз	Рейтинг
<b>Кредитные рейтинги</b>		
Standard & Poor's	«Стабильный»	BBB
Moody's Investors Service	«Стабильный»	Baa2
<b>Национальный рейтинг корпоративного управления</b>		
Российский институт директоров (РИД)		«7+»

<sup>1</sup> Собственная методология Банка по оценке рыночной позиции с использованием данных Банка России и Росстата.

Модель бизнеса группы ВТБ\*

Направление	Компании Группы	Краткая характеристика
Корпоративно-инвестиционный бизнес	Банк ВТБ ВТБ Капитал Банк Москвы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Широкое присутствие и сильные позиции на рынке в России</li> <li>• Обширная база клиентов и развитые отношения с крупнейшими российскими компаниями</li> <li>• Выделенное направление транзакционного бизнеса</li> <li>• Полный спектр инвестиционно-банковских услуг</li> </ul>
Розничный бизнес	ВТБ24 Банк Москвы Лето Банк	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Второй по размеру кредитов и депозитов физических лиц розничный бизнес в России</li> <li>• Широкая сеть офисов продаж по всей территории России, которая охватывает более 90% населения страны</li> </ul>
Небанковский финансовый бизнес	ВТБ Лизинг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ведущие позиции среди российских лизинговых компаний</li> <li>• Широкий спектр лизинговых услуг</li> <li>• Наличие региональных подразделений в России и дочерних компаний в странах СНГ и Европы</li> </ul>
	ВТБ Факторинг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Лидирующее положение на российском рынке факторинга</li> <li>• Наличие региональных представительств в 16 крупнейших городах России</li> <li>• Консультирование по вопросам факторингового обслуживания, осуществляемое в том числе через филиальную сеть банка ВТБ</li> </ul>
	ВТБ Страхование	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление физическим и юридическим лицам полного комплекса услуг по страхованию имущества, гражданской и профессиональной ответственности, личного страхования</li> </ul>

\* В таблицу включены крупнейшие компании Группы.

Ключевые показатели деятельности группы ВТБ

	2011	2012	2013
<b>Финансовые показатели*</b>			
Активы, млрд руб.	6 789,6	7 415,7	8 768,5
Кредитный портфель, млрд руб.	4 590,1	5 084,8	6 330,1
Средства клиентов, млрд руб.	3 596,7	3 813,4	4 341,4
Собственные средства, млрд руб.	625,1	766,1	947,1
Чистая прибыль, млрд руб.	90,5	90,6	100,5
<b>Нефинансовые показатели</b>			
Расходы на благотворительность, млрд руб.**	1,9	2,1	3,2 <sup>✓</sup>
Количество акционеров, тыс. лиц	168,7	104,7	105,4
Доля акций в свободном обращении, %	24,5	24,5	39,1
Количество сотрудников, тыс. чел.*	67,9	80,9	103,8
Медианный показатель текучести кадров, %**	10,8	12,1	20,9

\* В соответствии с консолидированной финансовой отчетностью группы ВТБ по МСФО.

\*\* В соответствии с периметром Отчета.

## 1.2. Эволюция деятельности и корпоративной социальной ответственности группы ВТБ



### 1.3. Ключевые события и награды 2013 года

#### 1.3.1. Ключевые события

**Февраль 2013:** благотворительная программа банка ВТБ «Мир без слез», направленная на поддержку учреждений детского здравоохранения, отметила свой десятилетний юбилей.

**Май 2013:** на Московской бирже успешно проведена дополнительная эмиссия акций банка ВТБ, в результате которой было привлечено 102,5 млрд рублей, а в капитал Банка вошли норвежские, катарские и азербайджанские инвесторы.

**Сентябрь 2013:** в рамках каскадирования Политики банка ВТБ в области КСО утверждена Политика корпоративной социальной ответственности Банка Москвы.

**Октябрь 2013:** при участии руководства Группы прошел деловой форум Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества (АТЭС).

**Ноябрь 2013:** завершена интеграция ТрансКредитБанка в ВТБ24, в результате которой розничный бизнес ТКБ вошел в состав ВТБ24, а корпоративный бизнес — в состав банка ВТБ.

**Ноябрь 2013:** банк ВТБ принял участие во встрече «Деловой двадцатки», состоявшейся в рамках форума G20 в Санкт-Петербурге.

**Октябрь — декабрь 2013:** миноритарные акционеры Банка приняли участие в разработке новой Стратегии развития Группы на 2014–2016 гг. путем подготовки и направления своих предложений и рекомендаций.

**Планируемые события в 2014 году:** утверждение Стратегии развития группы ВТБ на 2014–2016 гг.

#### 1.3.2. Ключевые награды

Ключевые награды, полученные компаниями группы ВТБ в 2013 году

Компания Группы	Номинация/награда	Организатор/название конкурса
Банк ВТБ	Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ А. Л. Костин был признан «Банкиром десятилетия»	Журнал «Итоги»
	Победитель в номинации «За вклад в развитие банковской системы»	Премия «Финансовая гордость Южного Урала»
Банк ВТБ (Армения)	Диплом «Лучший банк Армении-2013»	Gallup International Association
Банк ВТБ (Беларусь)	Серебряная медаль в номинации «Социально ответственный бренд»	Конкурс «Бренд года-2013»
Банк ВТБ (Казахстан)	Медаль «Лучший финансист Республики Казахстан»	Награждение в честь 20-летия национальной валюты тенге
ВТБ Банк (Украина)	Победитель в номинации «Лучший инвестиционный банк»	Ежегодная банковская премия UKRAINIAN BANKER AWARDS 2013 (издательство «Экономика»)
ВТБ24	Победитель в номинации «За достижения в кредитовании малого и среднего бизнеса»	«Национальная банковская премия-2013»
	Второе место в «Индексе лидерства» лучших компаний для работы и карьеры	Газета «Элитный персонал» совместно с сайтом rabota.ru
	Победитель в номинации «Ипотечный банк»	Конкурс «Доверие потребителя-2013»
	Премия «За лучшую практику в области корпоративного добровольчества»	Конференция «Предприниматель года-2013»
Банк Москвы	Эксперт года в номинации «Финансы и инвестиции»	Журнал «Эксперт Северо-Запад»
	Победитель в номинации «Доверие и надежность»	Конкурс «Финансовый рынок Кузбасса-2013»
	Диплом «Лидер по темпам роста портфеля кредитов МСБ за 2013 год»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
ВТБ Капитал	Победитель в номинации «Лучший инвестиционный банк в России»	Dealogic
	Победитель в номинации «Лучший инвестиционный банк в Центральной и Восточной Европе и в России»	Журнал Global Finance
	Победитель в номинации «Лучшая стратегия по коммуникационному взаимодействию с иностранными инвесторами» за проведение Инвестиционных Форумов «РОССИЯ ЗОВЕТ!»	Communicate Magazine
ВТБ Лизинг	Генеральный директор ОАО ВТБ Лизинг А. Ю. Коноплев был признан победителем в номинации «За личный вклад в развитие российского лизингового рынка»	XI ежегодная профессиональная конференция «Лизинг в России-2013»
ВТБ Факторинг	Дипломы «Лидер рынка факторинга» и «Лидер в сегменте безрегрессного факторинга по объемам уступленных требований»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
ВТБ Пенсионный фонд	Диплом «За высокую надежность»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
ВТБ Галс-Девелопмент	Победитель в номинациях «Девелопер года» и «Элитное жилье»	IV ежегодная национальная премия в области недвижимости RREF AWARDS 2013
ВТБ Специализированный депозитарий	Победитель в номинации «Лучший инфраструктурный институт»	Ежегодный конкурс профессионального мастерства, организованный ПАРТАД «Инфраструктурный институт 2012 года»
Лето Банк	Победитель в конкурсе «Лучший банковский проект»	Портал Bankir.ru
	Первое место в обзоре «Лучшие банковские отделения страны»	Журнал «Банковское обозрение»
УК Динамо	Проект «ВТБ Арена парк» признан победителем в номинациях «Многофункциональный девелоперский проект» и «Организация общественных пространств»	Европейская премия в области недвижимости European Property Awards

#### 1.4. Стратегия развития

Отчетный период стал завершающим этапом реализации группой ВТБ своей стратегии развития, которая охватывала период с 2010 по 2013 год. За этот период Группа увеличила активы в 2,4 раза — до 8,8 трлн рублей, кредитный портфель — в 2,5 раза — до 6,6 трлн рублей, средства клиентов — в 2,7 раза — до 4,3 трлн рублей.

В рамках реализации стратегии Группа достигла успехов в развитии ключевых бизнес-линий и реализации сложных проектов по интеграции активов и освоению новых направлений:

- банк ВТБ усилил свои позиции как одного из ведущих игроков в корпоративно-инвестиционном банковском бизнесе в России по всем ключевым продуктам;
- ВТБ Капитал является лидером на российском инвестиционно-банковском рынке;
- ВТБ24 продемонстрировал впечатляющие показатели рентабельности и эффективности, сохранив позиции второго крупнейшего по величине розничного банка в России;
- приобретение и интеграция в Группу ТрансКредитБанка и Банка Москвы позволили существенно увеличить клиентскую базу и сеть точек продаж Группы в России. Банк Москвы, интегрированный в Группу как универсальный банк, значительно укрепил позиции Группы в муниципальном бизнесе, работе с Правительством Москвы и рядом крупнейших регионов;

- Лето Банк — новый банк Группы — обеспечил выход ВТБ в сегмент массового кредитования. Лето Банк был признан одним из наиболее успешных новых российских брендов 2013 года.

В рамках стратегии 2010–2013 гг. Группа превысила целевые показатели роста, однако показатели рентабельности бизнеса не всегда соответствовали целевым уровням — фокус на проектах развития и интеграции новых активов, а также эффект от привлечения капитала привели в 2013 году к снижению показателя возврата на капитал по сравнению с предыдущими годами.

В апреле 2014 года ожидается утверждение Наблюдательным советом банка ВТБ новой трехлетней стратегии развития группы ВТБ, названной «Стратегией качественного роста».

Основным приоритетом Стратегии группы ВТБ на 2014–2016 гг. остается увеличение доходности и эффективности. На протяжении следующих трех лет основными задачами группы ВТБ будут:

- сохранение позиций корпоративно-инвестиционного банковского бизнеса (СИБ) с дальнейшим повышением его эффективности;
- опережающий рост на рынках розничного кредитования и привлечения средств физических лиц; дальнейшее увеличение доли розничного бизнеса в активах и доходах Группы;
- выделение среднего бизнеса в отдельный операционный сегмент и центр прибыли в целях обеспечения существенных темпов роста объемов данного бизнеса, его доли на рынке и показателей прибыльности;

- бережливое отношение к расходам во всех бизнес-линиях, которое будет реализовано за счет:
  - сокращения расходов на персонал СИБ;
  - интеграции инфраструктуры операционной поддержки и контроля на уровне Группы;
  - повышения эффективности подразделений операционной поддержки и оптимизации административных расходов;
  - более тесного взаимодействия по обслуживанию корпоративных клиентов на уровне филиальных сетей банка ВТБ и Банка Москвы и дальнейшей оптимизации региональной сети Группы;
- дальнейшее укрепление риск-менеджмента на уровне Группы;
- получение дополнительного синергетического эффекта от интеграции и подготовка к слиянию крупнейших банков Группы.

---

*С более подробной информацией о стратегии развития ВТБ вы можете ознакомиться на сайте <http://www.vtb.ru/group/strategy/>*

---

*В современном мире  
мало владеть информацией,  
важно делать из нее  
правильные выводы.*

СРЕДИ ФАКТОВ  
МЫ ВЫДЕЛЯЕМ  
ГЛАВНОЕ,  
ЗА ЦИФРАМИ  
ВИДИМ СУТЬ  
ПРОИСХОДЯЩЕГО  
НА ФИНАНСОВЫХ  
РЫНКАХ

## 2. Корпоративное поведение

### 2.1. Система управления группой ВТБ

Система управления группой ВТБ не претерпела существенных изменений по сравнению с прошлым отчетным периодом. Матричный тип системы управления группой ВТБ предполагает осуществление управления по двум направлениям:

- **административный менеджмент:** управление дочерними компаниями в рамках организационной структуры группы ВТБ через реализацию прав банка ВТБ как основного акционера посредством участия его представителей в органах управления дочерних компаний;
- **функциональное управление:** координация по бизнес-направлениям и направлениям поддержки и контроля в рамках группы ВТБ в целом, которая является дополнительным механизмом управления, обеспечивающим экспертную проработку управленческих решений на стадии их подготовки.

На уровне Группы действует Управляющий комитет (УКГ ВТБ)<sup>2</sup>, который:

- рассматривает стратегии развития различных направлений бизнеса и бизнес-планы группы ВТБ и входящих в нее компаний;
- анализирует отчеты о их выполнении;
- оценивает ситуацию с ликвидностью и рисками;
- курирует реализацию приоритетных проектов;
- одобряет стандарты, подходы и принципы функционирования группы ВТБ.

*На 30% увеличилось количество заседаний координационных комиссий*  
*На 20% повысился уровень реализации плановых задач*

По основным направлениям деятельности функционируют Координационные комиссии, в том числе Комиссии по развитию корпоративного и инвестиционного бизнеса, по розничному бизнесу, по внутреннему контролю/аудиту, по комплаенс и внутреннему контролю в целях ПОД/ФТ, по управлению брендом и маркетинговыми коммуникациями, по управлению персоналом, по корпоративному управлению и другие. Отличительной особенностью деятельности комиссий в 2013 году стала работа над различными вопросами, касающимися разработки Стратегии группы ВТБ на 2014–2016 гг. Так, по итогам 2013 года произошел значительный рост активности координационных комиссий: количество заседаний увеличилось на 30% и уровень реализации плановых задач повысился в среднем на 20% по сравнению с предыдущим отчетным периодом.

Вследствие изменений в законодательстве России о банках и банковской деятельности<sup>3</sup>, предусматривающих расширение ответственности головной организации в рамках Группы и усиление надзора со стороны Банка России по вопросам корпоративного управления, в 2013 году в группе ВТБ была создана Координационная комиссия по корпоративному управлению при УКГ ВТБ. Целями новой Комиссии являются:

- обеспечение эффективного развития корпоративного управления;
- внедрение лучших практик и выработка единых стандартов в области корпоративного управления;

- оперативная координация и совершенствование практического взаимодействия в данной области профильных специалистов компаний группы ВТБ.

Чтобы соответствовать новому законодательству в области совершенствования системы управления, Группа ставит перед собой цель повысить эффективность координации и взаимодействия компаний Группы по ключевым направлениям бизнеса и функциям поддержки. Для реализации этой цели в Группе сформированы три глобальные бизнес-линии:

- бизнес-линия «Корпоративно-инвестиционный бизнес», отвечающая за финансовый результат по корпоративным клиентам на всех территориях присутствия группы ВТБ;
- бизнес-линия «Средний бизнес», отвечающая за финансовый результат по клиентам среднего бизнеса на всех территориях присутствия группы ВТБ;
- бизнес-линия «Розничный бизнес», отвечающая за финансовый результат по обслуживанию физических лиц и малого бизнеса на всех территориях присутствия группы ВТБ.

В 2013 году в рамках совершенствования системы управления Группой были утверждены ключевые показатели эффективности руководителей банков Группы. На уровне Группы выделено отдельное функциональное направление — «Бизнес с финансовыми учреждениями», определены принципы формирования списка общих клиентов и утверждена Концепция консолидированного управления функцией комплаенс.

В 2013 году продолжилась работа по централизации ответственности и интеграции управления ключевыми функциями поддержки и контроля, в первую очередь рисками, финансами, ИТ и операционной деятельностью.

Система управления группой ВТБ сформирована и совершенствуется таким образом, чтобы

она полностью соответствовала требованиям корпоративного и антимонопольного законодательства стран присутствия компаний Группы. В частности, документами, регулирующими деятельность Управляющего комитета группы ВТБ, предусмотрено, что принимаемые им решения не могут каким-либо образом ограничивать конкуренцию на рынках компаний Группы, а также противоречить нормам законодательства и уставных документов компаний.

#### 2.1.1. Корпоративное управление

Высшим органом управления банка ВТБ является Общее собрание акционеров. Наблюдательный совет Банка, избираемый акционерами и им подотчетный, обеспечивает стратегическое управление и контроль деятельности исполнительных органов — Президента — Председателя Правления и Правления. При этом в соответствии с лучшей практикой Председатель Наблюдательного совета не является одновременно исполнительным менеджером Банка, а из 11 членов Наблюдательного совета четыре являются независимыми. Исполнительные органы осуществляют текущее руководство Банком и реализуют задачи, поставленные перед ними акционерами и Наблюдательным советом.

На уровне Группы и Банка разработан ряд документов, регламентирующих отдельные аспекты корпоративного управления, в том числе Положение о Наблюдательном совете ОАО Банк ВТБ, Положение о Правлении ОАО Банк ВТБ, Положение о Ревизионной комиссии ОАО Банк ВТБ, Кодекс корпоративного поведения ОАО Банк ВТБ, Этический кодекс ОАО Банк ВТБ и Политика ОАО Банк ВТБ в области корпоративной социальной ответственности.

При Наблюдательном совете Банка функционирует Комитет по аудиту, который совместно с Департаментом внутреннего контроля помогает органам управления обеспечивать эффективную работу Банка. Ревизионная комиссия контролирует соблюдение Банком нормативно-правовых

<sup>2</sup> Сфера ответственности УКГ не включает в себя ряд компаний периметра данного Социального отчета (НПФ ВТБ Пенсионный фонд, ЗАО «ВТБ Арена», ООО ВТБ Недвижимость).

<sup>3</sup> Федеральный закон от 2 июля 2013 г. № 146-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ».

актов и законность совершаемых операций. Действующий при Наблюдательном совете Комитет по кадрам и вознаграждениям готовит рекомендации по ключевым вопросам назначений и мотивации членов Наблюдательного совета, исполнительных органов и органов контроля. Комитет Наблюдательного совета по стратегии и корпоративному управлению рассматривает и готовит рекомендации по вопросам стратегического развития, повышения уровня корпоративного управления ВТБ и совершенствования управления собственным капиталом Банка.

*Подробнее с документами, регламентирующими систему корпоративного управления, и составом органов управления можно ознакомиться на сайте <http://www.vtb.ru/group/management/> и в годовом отчете Банка*

Банк ВТБ осуществляет своевременное раскрытие полной и достоверной информации. Раскрытие информации осуществляется в соответствии с требованиями российского законодательства, а также правилами Управления по надзору за финансовыми рынками Великобритании (FSA). В банке ВТБ действует Положение об информационной политике, которое в том числе устанавливает правила защиты конфиденциальной и инсайдерской информации.

#### *Совершенствование системы корпоративного управления*

В отчетном году Банк продолжил работу по совершенствованию системы корпоративного управления. Среди основных мероприятий в этой сфере необходимо отметить подведение Наблюдательным советом ВТБ итогов оценки системы корпоративного управления по методике, рекомендованной Банком России, и принятие Банком ряда ключевых внутренних документов, в том числе новой редакции Этического кодекса ОАО Банк ВТБ.

#### *Акции ВТБ переведены в список А первого уровня Московской биржи*

Результатом предпринятых Банком мер в сфере корпоративного управления в 2013 году стало сохранение высокой позиции в Национальном рейтинге корпоративного управления на уровне «7+», что соответствует показателю «развитая практика корпоративного управления». Рейтинг составлен по результатам ежегодного независимого мониторинга Российского института директоров.

Кроме того, мероприятия в области совершенствования корпоративного управления позволили перевести акции Банка в высший Котировальный список «А» первого уровня Московской биржи.

Являясь банком с государственным участием, банк ВТБ придерживается государственных стандартов в части этического ведения бизнеса, в том числе по урегулированию конфликтов интересов и противодействию коррупции. Для этого в Банке создана соответствующая нормативная база, которая включает в себя следующие документы:

- Положение об урегулировании конфликтов интересов ОАО Банк ВТБ;
- Политика по противодействию коррупции;
- Положение об использовании информации о деятельности ОАО Банк ВТБ, ценных бумагах ОАО Банк ВТБ и сделках с ними;
- Правила контроля за соблюдением требований 224-ФЗ «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

В числе основных приоритетов работы Банка в сфере корпоративного управления в 2014 году являются разработка новой Стратегии развития группы ВТБ на 2014–2016 гг. и дальнейшее совершенствование системы корпоративного управления Банка, в том числе в связи

с расширением компетенции Наблюдательного совета в рамках изменений в 146-ФЗ «О банках и банковской деятельности». В частности, в 2014 году планируется внедрение автоматизированной системы обмена информацией в области корпоративного управления в рамках Группы.

#### *Управление комплаенс-рисками и осуществление комплаенс-контроля*

Комплаенс-культура является важным элементом корпоративной культуры ВТБ и лежит в основе деятельности каждого сотрудника. Complаенс-риски связаны с возможностью применения к Банку мер воздействия со стороны регулирующих и судебных органов, риском потери деловой репутации в результате несоблюдения законов, внутренних документов, стандартов саморегулируемых организаций. В целях минимизации комплаенс-рисков в Банке создано Управление комплаенс-контроля (далее — УКК или Управление).

К ключевым компетенциям УКК относятся:

- определение направлений деятельности Банка, характеризующихся повышенным уровнем комплаенс-риска, принятие решения о необходимости мониторинга комплаенс-рисков на постоянной основе;
- осуществление текущего мониторинга и контроля комплаенс-рисков банка ВТБ;
- осуществление мониторинга изменений правовой базы, относящейся к компетенции комплаенс;
- участие в разработке внутренних документов и организации мероприятий, направленных на противодействие коррупции в Банке;
- участие в урегулировании конфликтов интересов и разработке внутренних документов, направленных на их предотвращение;

- консультирование сотрудников Банка по вопросам комплаенс и применения норм профессиональной этики в части, относящейся к компетенции Управления;

- участие во взаимодействии Банка в области комплаенс с регулирующими органами, инвесторами, саморегулируемыми организациями, ассоциациями и международными партнерами Банка;

- осуществление функциональной координации функции комплаенс в компаниях группы ВТБ в рамках матричной системы управления группой ВТБ.

В рамках совершенствования системы комплаенс в 2013 году комплаенс-контроль был признан функциональным направлением, что особенно важно в контексте развития группы ВТБ как международного финансового института. Прошедший год был посвящен продолжению построения комплаенс-функций в организациях Группы. В частности, в отчетном периоде практически во всех финансовых компаниях периметра Группы были созданы функциональные подразделения и активно формировались нормативные базы в области комплаенс. В данном направлении группа ВТБ ориентируется на рекомендации Базельского комитета по банковскому надзору и требования регулирующих и надзорных органов стран регистрации и местонахождения компаний Группы.

Основные требования к организации системы комплаенс, стандарты и принципы ее функционирования в группе ВТБ, распределение полномочий и зон ответственности закреплены во внутренних документах Группы. С этой целью в 2013 году были приняты два ключевых документа в части комплаенс, утвержденные УКГ ВТБ:

- Концепция консолидированного управления в области комплаенс в группе ВТБ;

- Регламент взаимодействия компаний группы ВТБ по функциональному направлению комплаенс.

Документы устанавливают полномочия банка ВТБ как головной организации, права и обязанности дочерних компаний, разграничивают и описывают правовое поле в части становления функции комплаенс. В свою очередь Координационная комиссия по комплаенс и ПОД/ФТ при УКГ ВТБ транслирует в дочерние компании Банка рекомендации по комплаенс-контролю.

В отчетном периоде Управлением разработан и запущен в эксплуатацию информационный портал группы ВТБ по вопросам комплаенс на русском и английском языках, на котором размещены нормативные правовые и организационно-распорядительные документы, формы отчетности и контактная информация. Доступ к portalу предоставлен представителям функции комплаенс дочерних компаний.

В 2013 году УКК совместно с Управлением операционными рисками вели работу по автоматизации процесса управления комплаенс-риском. В частности, подготовлены требования в части управления комплаенс-риском к модулю Loss Event Collection. В 2014 году планируется продолжение проекта и внедрение модулей самооценки и планирования деятельности по управлению комплаенс-риском.

В 2013 году Управлением также проведена проверка организации систем комплаенс-контроля в ряде банков группы ВТБ, по итогам которой подготовлены и направлены отчеты с рекомендациями по улучшению организации систем комплаенс-контроля.

### *Противодействие коррупции*

Группа ВТБ не приемлет любых проявлений коррупционной деятельности. В ВТБ действует Политика по противодействию

коррупции ОАО Банк ВТБ, утвержденная в 2012 году. Также в Банке проводится антикоррупционная экспертиза внутренних нормативных документов банка ВТБ.

В отчетном периоде Банк проводил работу по содействию в построении и использованию единых подходов к антикоррупционной деятельности в компаниях группы ВТБ. Кроме того, в 2013 году банк ВТБ присоединился к Антикоррупционной хартии РСПП.

В Банке действует «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям», на которую работники Банка могут, в том числе в анонимном порядке, направить свои обращения. В 2013 году была также проведена работа по использованию единых подходов «Горячей линии по нарушениям и злоупотреблениям» в компаниях группы ВТБ.

Совместно с Департаментом по работе с персоналом Управление подготовило дистанционный курс обучения для сотрудников Банка по вопросам противодействия коррупции. Начиная с 2013 года дистанционный курс включен в программу адаптации для новых работников Банка и утвержден для действующих работников Банка в качестве обязательного к прохождению.

### *2.2. Управление аспектами корпоративной социальной ответственности*

Группа ВТБ осознает свою ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности и поэтому осуществляет комплекс мероприятий, направленных на устойчивое развитие регионов присутствия своих компаний.

### *Система управления корпоративной социальной ответственностью*



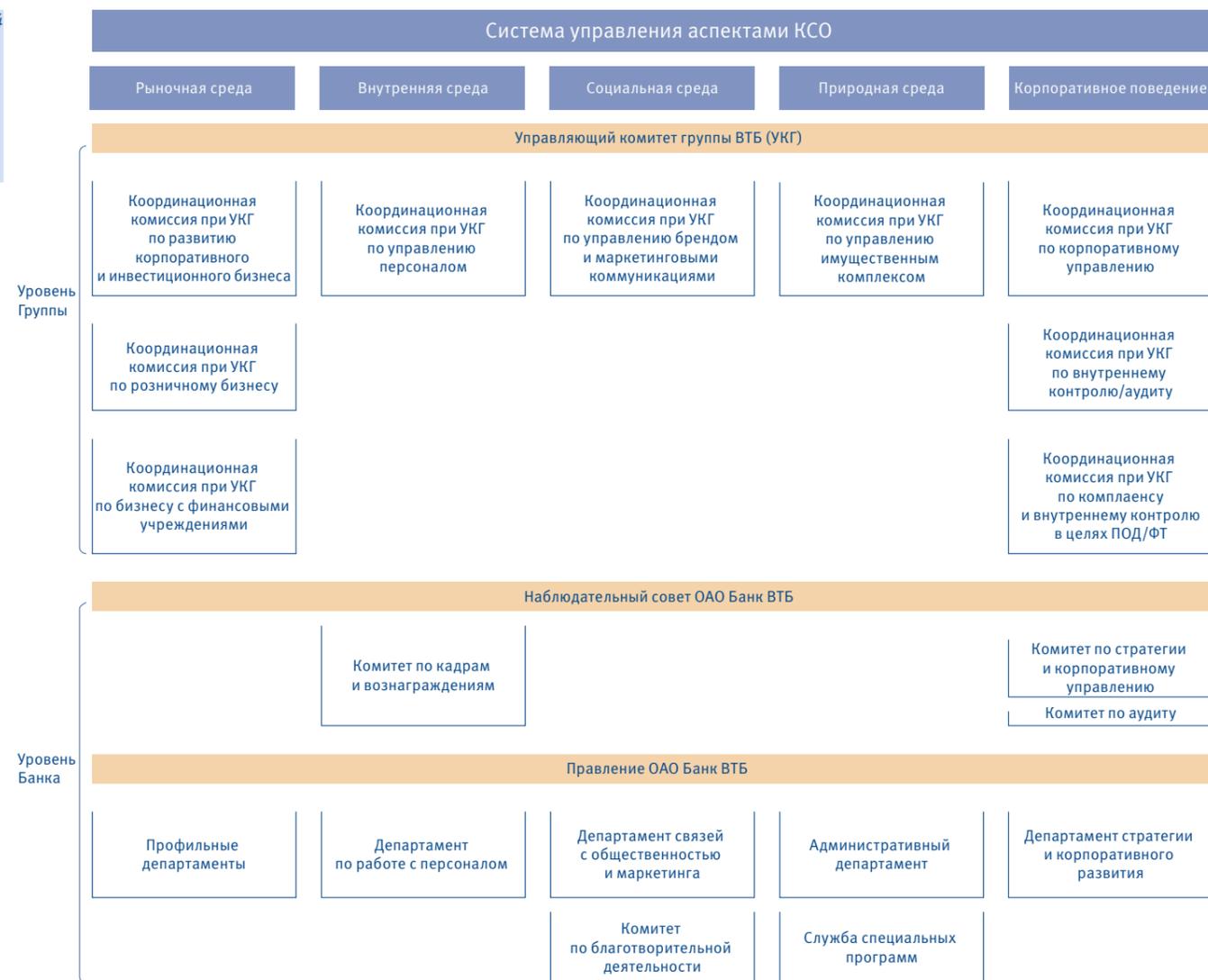
### **Корпоративная социальная ответственность ВТБ: ключевые принципы**

- *Преданность миссии, общим ценностям и видению*
- *Предоставление качественных услуг на основе высокого профессионализма коллектива*
- *Уважение ценности и достоинства личности*
- *Честность и взаимоуважение в отношениях с заинтересованными сторонами*
- *Справедливость при принятии управленческих решений*
- *Законность предпринимаемых действий и ответственность за их последствия*
- *Прибыльность бизнеса*
- *Охрана здоровья работников*
- *Открытость для взаимоотношений с заинтересованными сторонами*

Ключевым документом, формализующим подход Группы к управлению аспектами социальной ответственности, является Политика в области корпоративной социальной ответственности (далее — Политика КСО, Политика), принятая на уровне Банка в 2012 году. Она направлена в первую очередь на формирование основ системы управления Банка в области КСО и выстраивание деятельности в области КСО по направлениям, по которым ВТБ может оказывать положительное воздействие на внутреннюю и внешнюю среду.

Политика КСО регламентирует основные принципы социальной ответственности, идентифицирует ключевые группы заинтересованных сторон и закрепляет направления, по которым Банк осуществляет деятельность в области корпоративной социальной ответственности. В рамках распространения Политики на другие компании группы ВТБ в сентябре 2013 года была принята Политика корпоративной социальной ответственности Банка Москвы.

В целях дальнейшего совершенствования практики нефинансовой отчетности Группы выбранные показатели результативности в области устойчивого развития, содержащиеся в данном Социальном отчете, второй год подряд прошли процедуру внешнего подтверждения независимым аудитором. В рамках дальнейшей эволюции подходов к раскрытию нефинансовой информации о своей деятельности ответственные подразделения Банка изучают возможность перехода к подготовке социального отчета за 2014 год в соответствии с требованиями новой версии Руководства в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (GRI) — версии G4.



В процесс управления различными аспектами корпоративной социальной ответственности ВТБ вовлечены функциональные подразделения и руководящие органы как на уровне Группы, так и на уровне Банка.

На уровне группы ВТБ при Управляющем комитете функционируют 11 координационных комиссий, полномочия некоторых из них включают те или иные элементы корпоративной социальной ответственности ВТБ. Так, например,

Координационная комиссия по управлению персоналом осуществляет управление человеческими ресурсами на уровне Группы.

На уровне банка ВТБ ключевые аспекты КСО находятся в ведении высшего руководства Банка — Наблюдательного совета и комитетов при нем, а с точки зрения операционного управления данными аспектами в процесс вовлечены ключевые профильные департаменты и службы Банка. Помимо этого, по некоторым

аспектам созданы отдельные специальные подразделения и органы. Так, в управление влиянием на социальную среду вовлечен Комитет по благотворительной деятельности, который является постоянно действующим коллегиальным органом. А реализацией крупных проектов в сфере финансирования проектов в области охраны окружающей среды и энергоэффективности занимается Служба специальных программ.

### 2.3. Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами

Постоянный и прозрачный диалог с заинтересованными сторонами является залогом устойчивого развития бизнеса группы ВТБ. Вести такой диалог в Группе успешно помогает система коммуникаций, позволяющая в полной мере удовлетворять информационные ожидания заинтересованных сторон.

Для группы ВТБ заинтересованные стороны (ЗС) — это лица или группы лиц, оказывающие влияние на ВТБ или находящиеся под влиянием ее деятельности. Основные группы ЗС, а также принципы взаимодействия с ними отражены в Политике в области КСО банка ВТБ.

Вопросы взаимодействия с заинтересованными сторонами раскрываются также в Политике КСО Банка Москвы, принятой в сентябре 2013 года. Политика регламентирует перечень заинтересованных сторон и описывает процесс взаимодействия с ними.

Ключевые заинтересованные стороны ВТБ обозначены в таблице ниже. К ним относятся акционеры и инвесторы, клиенты, работники, деловые партнеры, население на территориях присутствия Группы, органы власти и регуляторы, общество в целом, сообщества и СМИ.



#### Система коммуникаций группы ВТБ с ключевыми группами ЗС

Ключевые ЗС группы ВТБ	Ключевые каналы коммуникации с ЗС	Раскрытие существенной для ЗС информации в Социальном отчете за 2013 год
Акционеры и инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Общее собрание акционеров</li> <li>Интернет-сайт, электронные рассылки, социальные сети</li> <li>Годовой отчет, Социальный отчет</li> <li>Газета «Контрольный пакет»</li> <li>Встречи, семинары, роуд-шоу, конференции</li> <li>Консультационный совет акционеров</li> <li>Контакт-центр</li> </ul>	2.4.1. Акционеры 2.4.2. Институциональные инвесторы

Ключевые ЗС группы ВТБ	Ключевые каналы коммуникации с ЗС	Раскрытие существенной для ЗС информации в Социальном отчете за 2013 год
Деловые партнеры	<ul style="list-style-type: none"> <li>Встречи, конференции</li> <li>Деловые объединения</li> <li>Журнал «Энергия успеха»</li> <li>Годовой отчет, Социальный отчет</li> </ul>	2.4.2. Институциональные инвесторы
Органы власти и регуляторы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Наблюдательный совет</li> <li>Участие в комиссиях и рабочих группах</li> <li>Встречи</li> <li>Годовой отчет, Социальный отчет</li> </ul>	2.4.3. Органы власти
Работники	<ul style="list-style-type: none"> <li>Инtranet («горячая линия», форум)</li> <li>Встречи с руководством</li> <li>Корпоративные мероприятия</li> <li>Профсоюз</li> <li>Журнал «Энергия команды»</li> <li>Электронные рассылки</li> <li>Социальный отчет</li> </ul>	4. Внутренняя среда
Клиенты	<ul style="list-style-type: none"> <li>Интернет-сайт</li> <li>Контакт-центр</li> <li>Оценка удовлетворенности</li> <li>Журнал «Энергия успеха»</li> <li>Годовой отчет, Социальный отчет</li> </ul>	3. Рыночная среда
Население на территориях присутствия и общество в целом	<ul style="list-style-type: none"> <li>Социальный отчет</li> <li>Интернет-сайт</li> <li>Социальные сети</li> <li>Волонтерские акции</li> <li>Журнал «Энергия успеха»</li> <li>Газета «Контрольный пакет»</li> <li>Встречи, семинары, конференции</li> </ul>	2.3. Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами 5. Социальная среда
Окружающая среда	Не применимо	6. Природная среда

**В 2 раза** выросло число подписчиков аккаунта ВТБ в сети Facebook и достигло 120 тыс. в 2013 году

Помимо Политики в области КСО документом, регламентирующим систему взаимодействия с ЗС, является Положение об информационной политике банка ВТБ, которая устанавливает принципы коммуникационной политики. Ответственные функциональные подразделения Группы отвечают за реагирование на запросы, информирование, а также выстраивание долгосрочных и эффективных отношений с каждой категорией заинтересованных сторон. Результаты и планы по взаимодействию с ключевыми группами ЗС описаны в разделе 2.4.

ВТБ непрерывно совершенствует систему внутренних и внешних коммуникаций со всеми группами заинтересованных сторон. В 2013 году Банк продолжил работу по повышению уровня информационной открытости. В частности, был проведен ряд крупных медиа-мероприятий, таких, как пресс-конференции и интервью с руководством и топ-менеджерами Банка в СМИ.

**1,7 млн просмотров** канала ВТБ на Youtube в 2013 году

В рамках крупных международных и российских форумов пресс-служба традиционно проводит формальные и неформальные встречи руководства ВТБ с журналистами ведущих российских и иностранных СМИ, участвующих в освещении работы данных мероприятий.

За отчетный период вышло несколько десятков интервью топ-менеджеров Группы ведущим российским и иностранным СМИ, включая теле- и радиоканалы, деловые печатные СМИ и радио. В 2013 году общее количество публикаций о Группе в российских СМИ увеличилось, превысив 188 тыс.

**14 000 подписчиков** аккаунта ВТБ в сети Twitter на конец 2013 года

Банк ВТБ ведет активную работу по совершенствованию системы корпоративного управления в компаниях Группы, реализуя мероприятия, направленные на обеспечение ее соответствия групповым стандартам, отвечающим ведущей мировой практике.

## 2.4. Взаимодействие с ключевыми группами заинтересованных сторон

### 2.4.1. Акционеры

Акционеры традиционно являются для ВТБ одной из ключевых групп заинтересованных сторон, и поэтому взаимодействию с акционерами Банк уделяет первостепенное внимание.

Принцип защиты интересов и прав акционеров зафиксирован в Кодексе корпоративного поведения. Кроме того, в Банке действует комплексная программа взаимодействия с миноритарными акционерами.

Служба по работе с акционерами (далее — Служба) является основным органом, осуществляющим взаимодействие со всеми акционерами — физическими лицами. Отдельное внимание Служба уделяет повышению финансовой грамотности миноритариев. По состоянию на 13 мая 2013 года в Банке насчитывалось 103,9 тыс. акционеров — физических лиц.

Традиционными каналами коммуникации с акционерами являются:

- встречи с акционерами Банка в различных форматах, адаптированные под разный уровень подготовки и интересов участников (Общие собрания акционеров, День инвестора, День открытых дверей, мастер-классы);
- печатные издания, в том числе корпоративная газета для акционеров «Контрольный пакет», Годовой и Социальный отчеты, информационные буклеты;
- интернет-коммуникации с использованием сайта и социальных сетей;
- информационные рассылки писем, электронный Информационный бюллетень акционера.

Всего за отчетный период банк ВТБ обработал около 13 тыс. обращений акционеров.

В среднем за месяц в Банк поступает порядка 1000 обращений через различные каналы коммуникации: по телефонам Службы и контакт-центра, по электронной почте, в форме письменных обращений, через Центры по работе с акционерами и Консультационный совет акционеров.

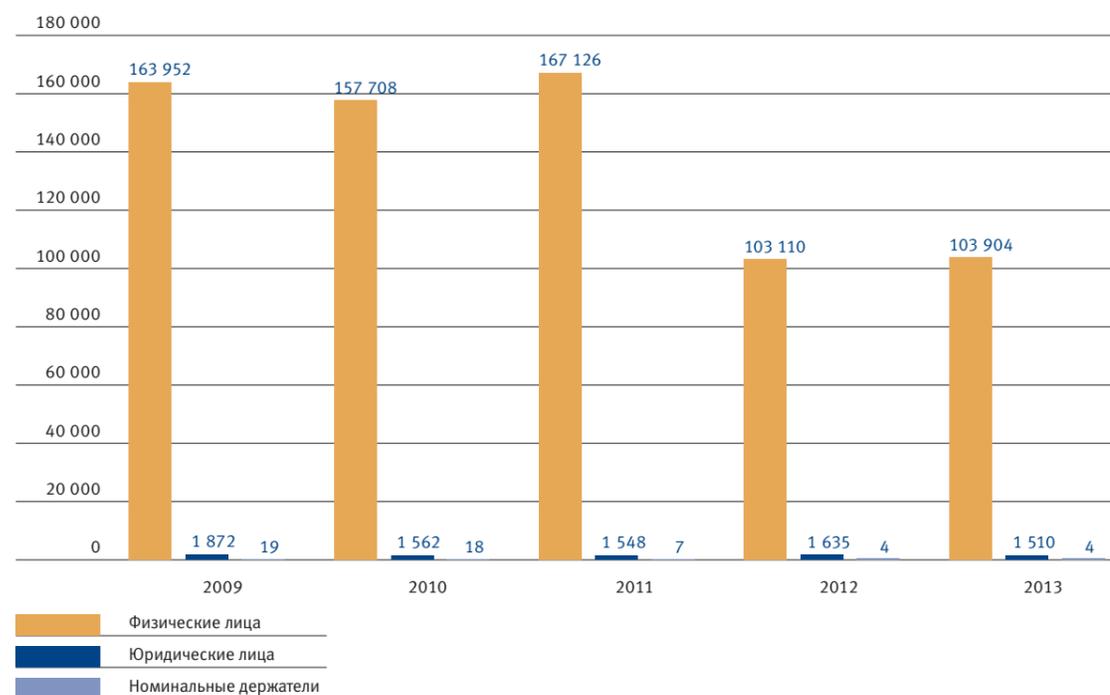
**1000 обращений акционеров** поступает в банк ВТБ ежемесячно

В 2013 году были также внедрены новые формы взаимодействия и каналы коммуникации — мастер-классы для студентов финансово-экономических вузов, встречи с аналитиками и представителями инвестиционного сообщества, что позволило охватить не только действующих, но и потенциальных акционеров.

Дистанционные каналы взаимодействия с ЗС



Категории миноритарных акционеров в динамике за пять лет, чел.



Избрание миноритарного акционера в состав Наблюдательного совета банка ВТБ

В 2013 году предложения миноритариев о включении в состав Наблюдательного совета их представителя, звучавшие на прошлых собраниях акционеров, были реализованы. На годовом Общем собрании акционеров было принято решение об избрании в Наблюдательный совет Банка Елены Поповой, ставшей акционером банка ВТБ в ходе первичного размещения акций в 2007 году. В результате у миноритариев появился свой представитель в Совете, что позволяет доносить их позицию по ключевым вопросам до топ-менеджмента в оперативном режиме.

В 2013 году состоялось 35 мероприятий для миноритариев

Всего за отчетный период состоялось 35 мероприятий для миноритарных акционеров, включая региональные встречи, мастер-классы и заседания Консультационного совета акционеров (КСА).

Встречи с акционерами

Дни инвестора

Традиционные встречи с акционерами банка ВТБ продолжились и в 2013 году. Встречи проводятся в регионах, где проживает не менее одной тысячи держателей акций Банка. За отчетный период было проведено девять встреч с миноритарными акционерами в таких городах, как Екатеринбург, Белгород, Санкт-Петербург, Иркутск, Москва, Пермь, Сургут, Ставрополь и Казань. Помимо этого, на базе филиалов и операционных офисов Банка в 16 городах РФ были организованы индивидуальные консультации с экспертами банка ВТБ.

В минувшем году региональные встречи получили как новое название, так и новое наполнение. В связи с изменением структуры акционеров в результате проведенного в 2012 году обратного выкупа акций у участников «народного» IPO был сделан фокус на более серьезный и глубокий анализ деятельности группы ВТБ и ее финансовых показателей, результатов реализации Стратегии развития Группы на 2010–2013 гг.,

дивидендной политики и системы взаимодействия с акционерами. Произошли изменения и в составе участников. В 2013 году принять участие в региональных встречах могли не только акционеры и клиенты ВТБ, но и все желающие — от начинающих инвесторов до опытных участников фондового рынка и представителей СМИ. В связи со значительным расширением потенциальной аудитории региональные встречи получили новое название — День инвестора. Со стороны банка ВТБ докладчиками выступали ведущие эксперты различных подразделений Банка (Служба по работе с акционерами, Управление по работе с инвесторами, Управление корпоративного развития), члены Консультационного совета акционеров, руководители филиалов/ операционных офисов банка ВТБ и ВТБ24 в регионе. В мероприятиях также принимали участие корпоративный секретарь Банка, член Наблюдательного совета Банка Е. В. Попова, представители дочерних компаний банка ВТБ — ВТБ Регистратор и ВТБ Страхование.

Дни инвестора оказались также беспрецедентными по масштабу освещения в СМИ. По итогам встреч с акционерами в региональных и федеральных СМИ в 2013 году вышло 376 публикаций, из которых 316 в интернет-изданиях. На 2014 год запланировано проведение Дня инвестора в девяти городах России, от Санкт-Петербурга до Хабаровска.

Проведено 16 мероприятий в рамках Дня открытых дверей

### Дни открытых дверей

В 2013 году было проведено 16 встреч с акционерами, на которых каждый акционер имел возможность получить индивидуальную квалифицированную консультацию представителей группы ВТБ. В отчетном периоде была также расширена география проведения встреч, которые впервые прошли в городах без постоянно действующего Центра по работе с акционерами. За пределами Москвы, Санкт-Петербурга и Екатеринбурга Дни открытых дверей были проведены еще в пяти регионах на базе расположенных в них филиалов и операционных офисов Банка. В 2014 году Дни открытых дверей пройдут в 17 городах России.

### Консультационный совет акционеров

В 2013 году продолжилась работа Консультационного совета акционеров (КСА) — органа, чья деятельность направлена на представление интересов миноритариев и донесение их позиции до топ-менеджмента Банка. В отчетном периоде состоялось шесть заседаний КСА, на которых были рассмотрены наиболее актуальные и важные вопросы с точки зрения интересов акционеров, в том числе финансовые показатели Группы, итоги реализации Стратегии развития группы ВТБ на 2010–2013 гг., новая Стратегия развития Группы на 2014–2016 гг., дивидендная политика и избрание нового состава КСА.

В связи с истечением четырехлетнего срока полномочий первого состава КСА в 2013 году было инициировано его переизбрание. Акционеры могли принять участие в голосовании лично — в Центрах по работе с акционерами, дистанционно — на сайте ВТБ либо направив форму для голосования по электронной или обычной почте. В общей сложности в голосовании приняли участие свыше 850 держателей акций Банка, среди которых были как физические, так и юридические лица. По итогам обработки голосов оказалось, что последнее, десятое

место с одинаковым результатом разделили три кандидата, в связи с чем было принято решение расширить состав Консультационного совета акционеров до 12 человек.

КСА второго созыва заметно обновился. В него вошли молодые профессионалы финансового рынка, обладающие опытом управления крупными компаниями. Новый состав КСА приступил к активной деятельности и представил топ-менеджменту Банка предложения по Стратегии развития группы ВТБ на 2014–2016 гг. с учетом поступивших от акционеров инициатив. Также КСА озвучил свои рекомендации по изменению дивидендной политики. В частности, члены КСА предложили закрепить в будущей стратегии следующие цели развития:

- повышение контроля за кредитным портфелем и усиление риск-менеджмента;
- дальнейший рост бизнеса ВТБ за счет выгодных инвестиционных вложений;
- соответствие реализуемой дивидендной политики интересам миноритариев.

### Участие миноритариев в разработке новой Стратегии группы ВТБ на 2014–2016 гг.

*В 2013 году банк ВТБ предоставил возможность миноритарным акционерам выдвинуть свои идеи и предложения для включения в новую Стратегию развития Группы на 2014–2016 гг. В четвертом квартале года миноритарии ВТБ могли направить свои предложения по новой стратегии развития по адресу [KSA@vtb.ru](mailto:KSA@vtb.ru) или разместить их на официальной странице КСА на Facebook. В рамках инициативы поступило свыше 130 предложений, наиболее обоснованные из которых были представлены топ-менеджменту.*

Предложения КСА будут приняты во внимание при составлении новой Дивидендной политики группы ВТБ в 2014 году. Кроме того, запланирован ряд важных мероприятий, в том числе актуализация

Положения о Консультационном совете, запуск сайта КСА, разработка нового Кодекса корпоративного поведения/управления банка ВТБ.

### Центры по работе с акционерами

В городах с наибольшей концентрацией держателей акций Банка — Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге — действуют Центры по работе с акционерами, где миноритарии могут получить необходимую консультацию по интересующим их вопросам, связанным с акциями Банка. В 2013 году в каждый из таких Центров ежемесячно поступало около 250 личных и телефонных обращений.

За отчетный период Центры по работе с акционерами приняли участие в следующих корпоративных мероприятиях ВТБ:

- выборы КСА: прием заявок и их регистрация (более 200 человек);
- годовое Общее собрание акционеров: ознакомление акционеров с материалами и организация прямой трансляции;
- тематические встречи с акционерами: проведение консультаций по дивидендным выплатам;
- телемост с Дня инвестора в Москве: организация видеоконференции в Центре в Екатеринбурге;
- дополнительное размещение акций Банка: консультирование акционеров (324 миноритария).

### Прочие каналы коммуникации

#### Газета «Контрольный пакет»

Еще одним традиционным инструментом является газета «Контрольный пакет», которая стала надежным источником информации для акционеров. В 2013 году тираж газеты увеличился до 17 тыс. экземпляров, которые распространяются на Общих собраниях акционеров и встречах с миноритариями, в филиалах банка ВТБ и операционных офисах ВТБ24. В 2013 году модернизация контента получила свое логическое продолжение — была

переработана концепция издания, сделана ставка на эксклюзивные материалы аналитического характера и привлечение в качестве спикеров узнаваемых на рынке менеджеров и аналитиков.

*Тираж газеты «Контрольный пакет» в 2013 году составил 17 000 экземпляров*

Следуя пожеланиям акционеров, в отчетном периоде была запущена онлайн-версия «Контрольного пакета». Теперь онлайн-версия газеты доступна на сайте Банка сразу же после выхода очередного номера «Контрольного пакета» из печати. На Всероссийском конкурсе корпоративных медиа, организованном Ассоциацией директоров по коммуникациям и корпоративным медиа, газету «Контрольный пакет» впервые за всю историю издания признали «Лучшим корпоративным изданием для акционеров и инвесторов» по итогам 2013 года.

### Интернет-коммуникации

Следуя запросам и пожеланиям акционеров и инвесторов, в 2013 году было продолжено совершенствование IR-раздела сайта ВТБ. Количество его посетителей в среднем составляло около 80 000 в месяц.

Для удобства акционеров была активизирована работа в социальных сетях Facebook и Twitter, где открыты аккаунты Консультационного совета акционеров. Использование социальных сетей позволяет донести важную информацию в свободном формате, представить более оперативные комментарии, размещать больше медиа-контента. В 2014 году стоит задача по активному привлечению подписчиков из числа действующих и потенциальных акционеров и созданию дискуссионной площадки на базе страницы КСА в сети Facebook.

Также в 2013 году продолжилась рассылка Информационного бюллетеня акционера ВТБ.

Статистика взаимодействия с инвесторами в 2013 году

	2011	2012	2013
Всего встреч с инвестиционными фондами	374	347	379
А. Л. Костин	178	98	10
Г. Моос	197	164	62
Встречи с участием руководства ВТБ24	-	-	20
Команда Управления по работе с инвесторами	374	296	287

Всего за отчетный период было разослано 13 Информационных бюллетеней, получателями которых стали свыше 40 тыс. держателей акций.

2.4.2. Институциональные инвесторы

Взаимодействие с международным инвестиционным сообществом играет важную роль в развитии группы ВТБ. В этой связи ВТБ стремится совершенствовать механизмы и качество коммуникаций с этой группой инвесторов.

Основными направлениями работы Управления по работе с инвесторами банка ВТБ в 2013 году являлись подготовка и участие в сделке по размещению дополнительной эмиссии акций, участие в инвестиционных конференциях и организация роуд-шоу для инвесторов.

В 2013 году руководство группы ВТБ приняло участие в 16 конференциях и четырех роуд-шоу. Заметное снижение количества встреч на уровне руководства во многом обусловлено тем, что в отчетном периоде не проводился традиционный День инвестора в связи с продолжением работы над новой Стратегией Группы на 2014–2016 гг. В этой связи основное внимание в 2013 году было сконцентрировано на подготовке и проведении сделки по привлечению дополнительного капитала.

Дополнительная эмиссия акций банка ВТБ

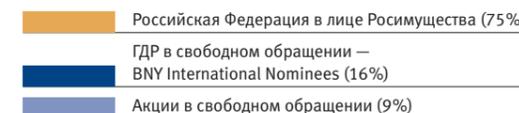
Ключевым событием 2013 года в области взаимодействия с инвесторами стало размещение дополнительного выпуска акций (SPO) ОАО Банк ВТБ объемом 2,5 трлн рублей по номинальной цене 0,01 рубля за акцию.

В результате общая сумма привлеченных средств составила 102,5 млрд рублей. Действующие акционеры — физические и юридические лица — приобрели свыше 5% от всего выпуска на сумму 5,1 млрд рублей. В свою очередь значительная часть акций — около 86% — была реализована на открытом рынке, в результате чего акционерами Банка впервые стали несколько крупных зарубежных суверенных фондов, в том числе:

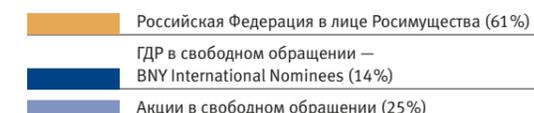
- Центральный банк Норвегии Norges Bank (4,28%);
- Государственный Нефтяной Фонд Республики Азербайджан (2,95%);
- Суверенный фонд Катара Qatar Holding LLC (2,95%).

**Norges Bank** — крупнейший иностранный инвестор Банка по итогам SPO

Структура акционеров ОАО Банк ВТБ до проведения дополнительной эмиссии, %



Структура акционеров ОАО Банк ВТБ после проведения дополнительной эмиссии, %



По результатам прошедшего SPO произошли изменения в структуре акционеров. Так, существенно выросла доля институциональных инвесторов (с 22 до 49% от количества акций в свободном обращении). Важно отметить, что суверенный фонд Норвегии, вложивший в акции банка ВТБ около 700 млн долларов США, стал крупнейшим инвестором в рамках SPO, что демонстрирует возросшую значимость Банка как участника международного финансового рынка. Также изменилась и география инвесторов — увеличилась доля российских инвесторов (с 26 до 30% от количества акций в свободном обращении) и инвесторов из Азии и Ближнего Востока (с 2 до 28% от количества акций в свободном обращении).

Географическое распределение инвесторов, участвовавших во встречах в 2013 году, %



Привлечение новых стратегических инвесторов на фоне сохранения налаженных взаимоотношений с действующими будет также способствовать дальнейшему повышению качества корпоративного управления Банка. Успешно проведенное международное размещение с обращением акций на российской торговой площадке — еще один важный шаг на пути утверждения Москвы в качестве международного финансового центра.

В 2014 году банк ВТБ намерен представить новую Стратегию группы ВТБ на 2014–2016 гг. в рамках Дней инвестора в Лондоне и Москве. Кроме того, планируется укрепить взаимодействие с российскими инвесторами. С этой целью будет запущена новая комплексная программа по повышению инвестиционной привлекательности акций ОАО Банк ВТБ. Программа включает в себя активизацию работы с инвестиционным сообществом в регионах, отобранных после многофакторного анализа инвестиционного потенциала конкретных регионов РФ.

#### 2.4.3. Органы власти

Мажоритарным акционером банка ВТБ является Российская Федерация в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом. Это обстоятельство, естественно, сказывается на стратегии Банка, которая учитывает необходимость участия в решении государственных задач, а также перспективы развития страны. В силу своего положения Банк обслуживает важнейшие отрасли хозяйства, определяющие место России в системе международных экономических отношений.

Для углубления взаимодействия и учета появляющихся новых тенденций в экономике

Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ Андрей Костин на регулярной основе участвовал во встречах с высшим руководством государства. Так, в ходе мероприятий с участием Президента РФ В. В. Путина и Председателя Правительства РФ Д. А. Медведева обсуждались актуальные вопросы состояния финансовых рынков и улучшения инвестиционного климата в России, проблемы международного и российского финансово-банковского сектора.

Руководители и специалисты группы ВТБ представлены в ряде государственных и общественных организаций, комиссий, отраслевых рабочих групп и руководящих органов некоторых профессиональных объединений. Так, Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ Андрей Костин и Первый заместитель Президента — Председателя Правления Василий Титов являются членами руководства Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП). Кроме того, А. Л. Костин — член Президиума Совета Ассоциации российских банков. В отчетный период удалось наладить рабочее взаимодействие с аппаратом Правительства, а также с Госдумой РФ.

Группа ВТБ активно использует свое присутствие в странах Азиатско-Тихоокеанского региона и БРИКС для продвижения государственных интересов и интересов российского бизнеса. Так, Вьетнамо-Российский совместный банк (далее — ВРБ) выступает надежной поддержкой для российских предприятий на рынках Юго-Восточной Азии. ВРБ является универсальным коммерческим банком и предлагает широкий спектр банковских продуктов и услуг для обслуживания вьетнамских и российских компаний. Банк уделяет пристальное внимание

развитию сети продаж. В настоящий момент помимо головного офиса в Ханое она включает в себя пять филиалов, транзакционный и карточный центры, дополнительные офисы в экономических центрах страны — Вунгтау, Хошимине, Дананге, Нячанге и Хайфоне. В 2013 году ВРБ продолжил работу по поддержке российского бизнеса во Вьетнаме; были подписаны соглашения с рядом российских и совместных российско-вьетнамских компаний о сотрудничестве, в том числе:

- Меморандум о сотрудничестве между ВРБ и СП «Вьетсовпетро» в целях детализации перспективных направлений кооперации;
- Меморандум о сотрудничестве между ВРБ и Атомстройэкспортом (АСЭ), который планирует

обслуживать свою вьетнамскую дочернюю структуру в ВРБ.

Филиал банка ВТБ в Индии играет роль флагмана российского банкинга в регионе. Его ключевая роль — оказывать поддержку представителям бизнеса двух стран в вопросах сотрудничества и кооперации. Филиал ориентирован на обслуживание внешнеторговых операций как российских компаний, осуществляющих свою деятельность в Индии, и их субподрядчиков, так и индийских компаний, имеющих интересы в России. В 2013 году филиалу удалось привлечь на банковское обслуживание ряд крупных индийских компаний, импортирующих алмазы из РФ.

В ближайшее время группа ВТБ планирует изменить формат присутствия в Индии и во Вьетнаме.

Каждый день время ставит  
перед нашим бизнесом новые  
задачи, требующие современных  
решений.

Сегодня мы создаем  
новые возможности,  
чтобы завтра  
вы могли  
воспользоваться ими

## 3. Рыночная среда

Положение системообразующей финансовой группы накладывает на группу ВТБ особые обязательства по развитию российской экономики. Обладая большими возможностями, Группа вносит значительный вклад в развитие бизнеса своих корпоративных клиентов и благосостояние клиентов — физических лиц посредством:

- развития транспортной и коммунальной инфраструктуры регионов;
- поддержки предприятий приоритетных отраслей экономики;
- содействия развитию малого и среднего бизнеса;
- предложения продуктов и услуг высокой социальной значимости физическим лицам;
- повышения доступности и качества банковских услуг для клиентов всех сегментов.

В состав группы ВТБ входят несколько десятков банков и прочих финансовых организаций, что позволяет применять дифференцированный подход к работе с разными клиентами, комплексно удовлетворяя их потребности. Компании группы ВТБ вносят вклад в социально-экономическое развитие всех своих регионов присутствия, не ограничиваясь Российской Федерацией.

### 3.1. Развитие инфраструктуры регионов

Являясь традиционным партнером государства, группа ВТБ поддерживает его в решении актуальных социально-экономических задач. Одна из них — развитие транспортной и коммунальной инфраструктуры России как основы эффективного социально-экономического развития регионов и повышения качества

жизни местного населения. Опыт и компетенции группы ВТБ позволяют реализовывать проекты в разных сферах общественной инфраструктуры, а также поддерживать в решении этих задач администрации субъектов и муниципальных образований РФ. При содействии Группы развивается региональная транспортная сеть, проводится модернизация объектов коммунального хозяйства и внедряются современные технологии для обеспечения бесперебойного доступа населения к чистой воде и тепловой энергии, эффективной утилизации бытовых отходов и сокращения выбросов загрязняющих веществ.

В рамках данного направления Банк Москвы традиционно работает с региональным и муниципальным хозяйством. Многолетний опыт и четкое понимание проблем и потребностей участников этой среды позволяет банку эффективно работать с государственными и муниципальными предприятиями по всей России, а также с заказчиками и исполнителями государственного и муниципального заказа в рамках 44-ФЗ<sup>4</sup> и 223-ФЗ<sup>5</sup>. В 2013 году Банк Москвы поставил перед собой цель стать опорным банком для предприятий, формирующих инфраструктуру городов и регионов. Для достижения цели в банке были проведены структурные изменения: в составе блока среднего и малого бизнеса была создана Дирекция по работе с муниципальными проектами с соответствующим кругом задач.

#### 3.1.1. Кредитование органов государственного и муниципального управления

Работа с органами государственного и муниципального управления РФ является одним

из ключевых направлений деятельности банка ВТБ, не только способствующим решению социальных вопросов, но и стимулирующим экономический рост в регионах. Заемные средства являются источником финансирования целевых программ, в том числе коммерческих проектов (дотации по снижению долговой нагрузки предприятий и организаций реального сектора экономики, предоставление бюджетных ссуд предприятиям регионального уровня) и инфраструктурных проектов (строительство жилья, дорог, ремонт и обновление коммунальной инфраструктуры).

**Развитие инфраструктуры Дальнего Востока**  
В июле 2013 года банк ВТБ заключил соглашение о сотрудничестве с Фондом развития Востока России и Байкальского региона для совместной реализации социально и экономически значимых проектов в Дальневосточном регионе. Партнеры планируют работать над такими крупными инвестиционными проектами, как мост через р. Амур в Еврейской автономной области, мост через р. Лена в Якутии, автомобильная дорога Хабаровска, автомобильная дорога Владивосток — Находка — порт Восточный, развитие аэропорта Владивостока и создание инфраструктуры для интегрированной туристическо-развлекательной зоны «Приморье».

В 2013 году Банк активно участвовал в социально-экономическом развитии регионов РФ, обеспечив финансирование расходных обязательств бюджетов таких регионов, как Московская область (10 млрд рублей), Кемеровская область (7 млрд рублей), Краснодарский край (4,6 млрд рублей), Омская область (3,6 млрд рублей).

#### 3.1.2. Строительство и реконструкция объектов транспортной инфраструктуры

Группа ВТБ имеет большой опыт финансирования проектов строительства и реконструкции объектов транспортной инфраструктуры. Одним

из механизмов реализации таких проектов является государственно-частное партнерство (ГЧП), на основе которого банк ВТБ в 2013 году поддерживал такие масштабные проекты, как:

- строительство «Западного скоростного диаметра» в Санкт-Петербурге — самый большой ГЧП-проект в мире;
- реконструкция аэропорта Пулково в Санкт-Петербурге;
- строительство моста через р. Кама в Республике Удмуртия.

Среди других проектов, которые реализованы в 2013 году при поддержке банка ВТБ, можно выделить следующие:

- реконструкция аэропорта Сочи;
- строительство первой очереди дублера Курортного проспекта в Сочи;
- строительство совмещенной дороги Адлер — курорт «Альпика-Сервис» в Сочи;
- строительство головного участка скоростной автомобильной дороги Москва — Санкт-Петербург;
- строительство канатной дороги через Волгу между Нижним Новгородом и городом-спутником Бором;
- строительство участка Таганско-Краснопресненской линии Московского метрополитена и многие другие.

При финансовой поддержке Банка Москвы в 2013 году осуществлялись строительство и ремонт дорог в Нижнем Новгороде, Хабаровске, Вологде, Самаре, Санкт-Петербурге, Уфе, Краснодаре и других городах России.

#### 3.1.3. Модернизация жилищно-коммунального хозяйства

Ключевой задачей развития жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в России является модернизация объектов коммунальной инфраструктуры. Банки группы ВТБ обладают необходимыми компетенциями, инструментами и продуктами для поддержки предприятий коммунальной сферы в решении этой задачи.

<sup>4</sup> Федеральный закон от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

<sup>5</sup> Федеральный закон от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

**Строительство моста через р. Кама в Удмуртии**

1 октября 2013 года в рамках Инвестиционного Форума «РОССИЯ ЗОВЕТ!» было подписано соглашение между банком ВТБ и Правительством Удмуртии о реализации проекта строительства и эксплуатации платных мостовых переходов в регионе.

Проект предполагает строительство капитального моста через р. Кама и приток р. Буй в районе поселка Камбарка Республики Удмуртия. В ходе проекта будут построены мостовые переходы и подъездные дороги протяженностью около 15 км, включая мост через р. Кама длиной 1081 м. Мост должен заменить действующие платные паромные переправы, что обеспечит круглогодичную связь в регионе и позволит оптимизировать транспортные потоки между Уфой, Ижевском, Набережными Челнами, Пермью и Екатеринбургом.

Общий бюджет проекта составляет около 14 млрд рублей, из которых финансирование банка ВТБ составляет около 5 млрд рублей. ВТБ Капитал выступает в качестве финансового консультанта для спонсоров проекта и планирует инвестирование собственных средств в проект путем вхождения в капитал проектной компании.

Основной формой поддержки коммунального сектора для группы ВТБ является финансирование текущей деятельности предприятий ЖКХ и предоставление кредитных ресурсов для реализации среднесрочных и долгосрочных инвестиционных проектов, связанных с модернизацией основных фондов предприятий ЖКХ.

Среди крупнейших проектов в сфере ЖКХ, которые реализованы при поддержке банка ВТБ в 2013 году:

- реконструкция сетей и ремонт/замена оборудования для очистки воды и сточных вод ОАО «Мосводоканал» — монопольного поставщика услуг по водоснабжению и водоотведению в Москве и некоторых прилегающих районах;

- реализация долгосрочной целевой программы «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности при реконструкции систем теплоснабжения района Малая Охта Санкт-Петербурга» и финансирование текущей деятельности ГУП «Топливо-энергетический комплекс Санкт-Петербурга» — монопольного поставщика тепловой энергии в Санкт-Петербурге и другие.

При поддержке группы ВТБ реализуются проекты самых разных масштабов: от строительства региональных коммунальных объектов до капитального ремонта отдельных домов.

В конце 2012 года благодаря изменениям в федеральном законодательстве собственники жилья в многоквартирных домах получили возможность накапливать средства на капитальный ремонт своих домов на специальных банковских счетах. Таким образом, на рынке возникла необходимость открытия и обслуживания специальных счетов для формирования фондов капитального ремонта и счетов регионального оператора. Банк ВТБ и Банк Москвы одними из первых на рынке стали осуществлять обслуживание таких счетов, предлагая их владельцам дополнительный источник формирования фонда (за счет начисления процентов на остатки денежных средств на счете) и контроль целевого расходования средств со счета.

Среди перспективных направлений развития услуг в сфере ЖКХ банк ВТБ выделяет следующие:

- интеграция системы дистанционного банковского обслуживания и автоматизированной системы управления региональных операторов;
- обеспечение региональных операторов возможностью принимать на собственных информационных порталах взносы от населения в электронном виде для зачисления на счет.

**Банк Москвы: поддержка исполнителей и заказчиков государственного/муниципального заказа**

Банк Москвы активно поддерживает исполнителей и заказчиков государственного и/или муниципального заказа. Совместно с Правительством Москвы Банк развивает проект Единой электронной торговой площадки (ЕЭТП) — электронной системы для проведения конкурсов на размещение госзаказов. Данная площадка предоставляет доступ к государственному заказу не только крупным, но и малым и средним предприятиям — целевым клиентам Банка Москвы. Как показывает практика, даже имея доступ к удобной электронной площадке, компании малого и среднего бизнеса (МСБ) часто не принимают участие в конкурсных торгах. Основными причинами этого являются сложность в отслеживании новых конкурсов и плохая осведомленность о специфике конкурсных процедур. Чтобы помочь своим клиентам в решении этой проблемы, в 2013 году Банк Москвы совместно с ЕЭТП стал партнером проекта «Единый центр госзаказа» при ГБУ «Малый бизнес Москвы». Обратившись в Центр, представители малого и среднего бизнеса могут получить бесплатное информационное сопровождение и очные, заочные и онлайн-консультации сотрудников Центра. Банк Москвы поддерживает участников торгов от момента подачи заявки до выполнения непосредственно работ по контракту.

Обладая глубокими компетенциями в области исполнения государственных и/или муниципальных заказов, Банк Москвы знает и о потребностях заказчиков: ключевой из них является контроль за целевым использованием денежных средств в рамках исполнения контракта. Для решения этой проблемы Банк Москвы разработал для своих клиентов продукт по сопровождению исполнения контрактов — «Центр финансового контроля».

**3.2. Поддержка приоритетных отраслей экономики**

Государственное участие в акционерном капитале банка ВТБ накладывает на Группу особые обязательства по развитию российской экономики. Одной из задач Группы в этой области является поддержка приоритетных отраслей промышленности России. Ключевые клиенты из этих отраслей представляют собой субъекты крупного бизнеса, и основную работу с ними ведут банк ВТБ и ВТБ Капитал.

**3.2.1. Оборонная и авиакосмическая промышленность**

Группа ВТБ традиционно поддерживает организации оборонной и авиакосмической промышленности, деятельность которых связана с выполнением задач государственной значимости. Основными формами поддержки являются предоставление гарантий и заемных средств на осуществление научно-исследовательских

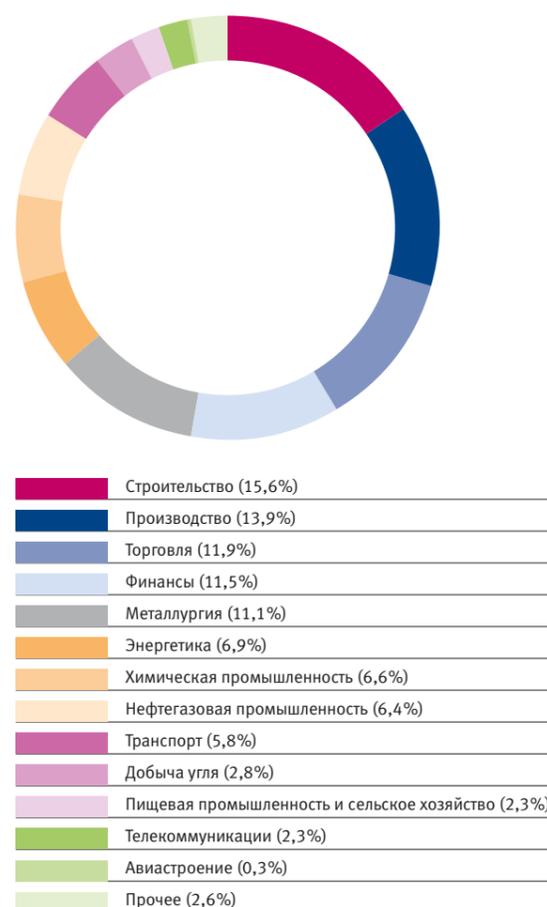
и опытно-конструкторских работ в рамках госконтрактов с Министерством обороны РФ, Министерством промышленности и торговли РФ и Федеральным космическим агентством (Роскосмос), а также на модернизацию оборудования и текущую деятельность.

В 2013 году Банк подписал ряд соглашений с такими значимыми предприятиями отрасли, как ОАО «Концерн ПВО «Алмаз-Антей», ГНПРКЦ ЦСКБ «Прогресс» и другие.

В 2013 году при поддержке банка ВТБ развивались следующие проекты:

- приобретение оборудования для модернизации производства газотурбинных двигателей для гражданской авиации и промышленности (ряд предприятий);
- производство гражданских самолетов «Сухой Суперджет-100» — уникальный проект, реализуемый ЗАО «Гражданские самолеты Сухого» с участием иностранных компаний;

Структура кредитного портфеля группы ВТБ по отраслям на 31.12.2013



- создание производственно-технологического кластера для выпуска продукции гражданского и двойного назначения в Санкт-Петербурге (ОАО «Концерн ПВО «Алмаз-Антей»);
- выполнение опытно-конструкторских работ по развитию системы ГЛОНАСС (ОАО «Информационные спутниковые системы» имени академика М. Ф. Решетнева) и другие.

### 3.2.2. Энергомашиностроение

Энергетическое машиностроение является базовой отраслью отечественной промышленности, которая

определяет технический уровень национальной энергетической безопасности и обеспечивает оборудованием прочие отрасли промышленности России. Банк ВТБ традиционно поддерживает предприятия энергомашиностроительной отрасли, и его рыночная доля в обслуживании данной категории клиентов составляет по отдельным банковским продуктам не менее 30%. Среди крупных проектов 2013 года можно выделить кредитование компаний ОАО «ЭМАльянс» и ОАО ТКЗ «Красный котельщик», входящих в состав крупнейшего российского энергомашиностроительного концерна «Силовые машины», в целях развития производства и финансирования их текущей деятельности. Банк ВТБ также выступил в качестве банка-гаранта на проекте строительства третьего блока (мощностью 800 МВт) Березовской ГРЭС — самой мощной электростанции Красноярского края, доля которой составляет до 20% выработки в энергобалансе края (ЗАО «Энергопроект»). Гарантии банка ВТБ обеспечивают финансирование крупнейшего отечественного проекта в электроэнергетике на Березовской ГРЭС, доля которой составляет до 20% выработки в энергобалансе Красноярского края.

Договор проектирования, инжиниринга, поставки, строительства на условиях «под ключ» по реализации проекта «Строительство Березовской ГРЭС» в сумме более 35 млрд рублей предусматривает введение в эксплуатацию генподрядчиком — компанией ЗАО «Энергопроект» третьего энергоблока станции мощностью 800 МВт. Данный проект не имеет аналогов в новейшей истории России. При этом ВТБ стал единственным банком, который соответствовал высоким требованиям заказчика (собственника ОАО «ОГК-4», входящего в международный энергетический концерн «E.ON») и принял риск в размере более 15 млрд рублей на ЗАО «Энергопроект».

### 3.2.3. Автомобилестроение и гражданское судостроение

Финансируя деятельность российских автозаводов, банк ВТБ не только вносит свой вклад в развитие отечественного автопрома,

но и поддерживает градообразующие предприятия. В 2013 году при содействии Банка отечественными автопроизводителями реализовывались такие проекты, как:

- программа развития модельного ряда, обновление производственных мощностей и достижение целевых параметров качества и эффективности производства в условиях партнерства с Renault и Nissan (Группа АвтоВАЗ, г. Тольятти);
- техническое переоснащение для последующего перехода на стандарт Евро-4 (КАМАЗ, г. Набережные Челны);
- строительство контрактной сборки автомобилей (Группа ГАЗ, г. Нижний Новгород).

В рамках поддержки отечественного гражданского судостроения в 2013 году банк ВТБ предоставил кредит ОАО «Выборгский судостроительный завод» для финансирования контрактов на строительство трех линейных дизельных ледоколов с улучшенными характеристиками.

### 3.2.4. Metallургия

Металлургические предприятия снабжают материалами многие отрасли российской промышленности. В 2013 году банк ВТБ способствовал развитию отечественной металлургии, предоставив средства в рамках синдицированного кредита Группе ЧТПЗ. Потребителями продукции завода являются предприятия нефтегазовой, энергетической, машиностроительной, строительной и других отраслей промышленности и сельского хозяйства. Банковское кредитование, обеспеченное государственными гарантиями Министерства финансов РФ, позволило поддержать стабильную работу одной из крупнейших компаний российской трубной отрасли и сохранить высокий уровень загрузки производственных мощностей и занятости в крупных промышленных центрах Уральского региона.

### 3.2.5. Здравоохранение

Поддерживая отечественное здравоохранение, банк ВТБ способствует повышению качества жизни и улучшению здоровья граждан Российской Федерации. В 2013 году банк ВТБ предоставил финансирование ФГУП «НПО «Микроген» Министерства здравоохранения РФ, которое является крупнейшим производителем иммунобиологических препаратов в стране и обеспечивает 70% национального календаря профилактических прививок. Также в 2013 году Банк предоставил ОАО «Производственное объединение «Уральский оптико-механический завод» им. Э. С. Яламова» инвестиционный кредит на модернизацию производства по выпуску медицинской техники.

## 3.3. Содействие развитию малого и среднего бизнеса

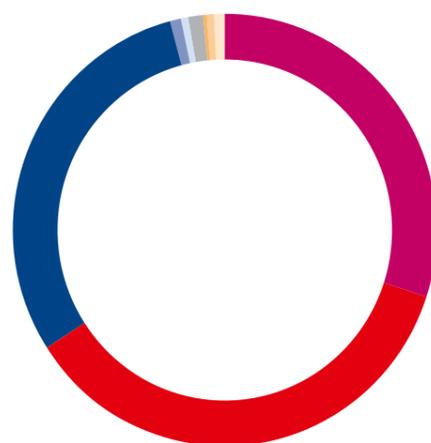
Малый и средний бизнес играет важную роль в развитии национальной экономики, способствуя созданию здоровой конкуренции, обеспечивая насыщение потребительского рынка, внедрение новых технологий и создание дополнительных рабочих мест.

*Объем кредитного портфеля МСБ по Группе в 2013 году составил более 663 млрд рублей*

В рамках Группы поддержкой малого бизнеса (МБ) занимаются ВТБ24, Банк Москвы и банки Группы в СНГ и Грузии. Работу со средним бизнесом (СБ) осуществляют Банк Москвы, банк ВТБ<sup>6</sup> и банки Группы в СНГ и Грузии. В 2013 году объем портфеля кредитов Группы субъектам малого и среднего бизнеса составил более 663 млрд рублей. По результатам 2013 года:

6 1.11.2013 г., к моменту завершения интеграции ТКБ с ВТБ24 в банк ВТБ было переведено 89% клиентов среднего бизнеса.

Объем кредитного портфеля субъектам МСБ группы ВТБ на 31.12.2013



- рост кредитного портфеля в сегменте СБ банка ВТБ составил 68% (с 119 млрд до 200 млрд рублей);
- рост кредитного портфеля в сегменте МСБ Банка Москвы составил 124% (с 89 млрд до 199 млрд рублей);
- рост кредитного портфеля в сегменте МБ ВТБ24 составил более 32% (с 179,5 млрд до 238 млрд рублей<sup>7</sup>).

Стремясь поддержать клиентов МСБ, банки группы ВТБ предлагают актуальные для этого сектора продукты и услуги, а также активно помогают в формировании благоприятной бизнес-среды.

### 3.3.1. Развитие продуктов и услуг для клиентов малого и среднего бизнеса

Банки группы ВТБ стремятся предоставлять клиентам МСБ комплексное обслуживание, предлагая помимо кредитования расчетно-кассовое обслуживание (РКО), документарные, гарантийные и другие услуги. В 2013 году все банки занимались совершенствованием продуктовых линеек и подходов к обслуживанию клиентов малого и среднего бизнеса.

#### Банк ВТБ

В 2013 году в работе с клиентами среднего бизнеса банк ВТБ работал над повышением оперативности рассмотрения заявок и принятия кредитных решений, а также упрощением работы с высокорейтинговыми клиентами. Среди достижений банка ВТБ в 2013 году:

- внедрение механизма самостоятельной оценки залогового имущества, позволяющего оперативно и без привлечения внешних организаций принять решение о приемлемости предлагаемого в залог имущества;
- разработка специальных условий работы с высокорейтинговыми клиентами (ограничение финансовых требований, сокращение списка запрашиваемых документов и прочее);
- разработка новых кредитных и гарантийных продуктов, в том числе решений в области торгового и экспортного финансирования, и другое.

Банк ВТБ активно развивал продукты и услуги семейства кэш-менеджмент, пользующиеся спросом со стороны среднего бизнеса. Решения в области кэш-менеджмента открывают для групп компаний среднего сегмента широкие возможности по управлению счетами внутри группы, финансовому мониторингу, многоуровневому бюджетированию, оптимизации расчетов в своей сети и снижению операционных рисков.

#### Развитие связей между субъектами среднего бизнеса России и Беларуси

В 2013 году банк ВТБ и Правительство Республики Беларусь подписали соглашение, согласно которому клиенты среднего бизнеса Банка получили возможность субсидирования процентной ставки по кредитам, выданным Банком на приобретение продукции белорусского производства, в размере ставки рефинансирования Банка России. Клиенты Банка пользовались возможностями программы на всей территории России до конца 2013 года. В 2014 году банк ВТБ планирует продолжить реализацию подобных мероприятий.

Также в 2013 году Банк провел существенные изменения в области дистанционного банковского обслуживания, в частности расширив возможности клиентов для проведения документарных операций через систему (импортные аккредитивные операции, аккредитивные операции в рублях) и запустив новую систему дистанционного банковского обслуживания (ДБО) «Мобильный клиент».

В 2014 году банк ВТБ планирует запустить новые продукты — быстрый овердрафт и сервис электронного документооборота В2В (обмен документами между бизнес-партнерами), а также расширить функциональность системы дистанционного банковского обслуживания «Мобильный клиент».

#### Банк Москвы

Ключевыми задачами Банка Москвы в секторе МСБ в 2013 году являлись сокращение сроков принятия решений по кредитным заявкам при одновременном сохранении качества кредитного анализа, а также совершенствование продуктовых условий. Среди достижений Банка Москвы в 2013 году:

- введение новой системы полномочий точек продаж на местах — формирование и запуск работы центров кредитной компетенции (региональных кредитных хабов);
- проведение работы по сокращению сроков принятия решений по кредитным заявкам при одновременном сохранении качества кредитного анализа;

- стандартизация продуктов в гарантийном бизнесе;
- внедрение трех новых кредитных продуктов для клиентов малого бизнеса;
- запуск четырех новых тарифных планов для корпоративных клиентов в целях оптимизации затрат корпоративных клиентов на РКО, в том числе тарифного плана для обслуживания клиентов — участников государственного или муниципального заказа, и другие.

*Каждый месяц для клиентов МСБ у Банка Москвы появляется **новое** продуктивное предложение или проводится акция*

В 2014 году среди задач Банка Москвы по оптимизации продуктового ряда для клиентов МСБ планируется введение нового порядка предоставления банковских гарантий для малого бизнеса, внедрение тендерных кредитов для обеспечения заявок на любых электронных площадках для клиентов малого бизнеса, новых депозитных продуктов и тарифных планов, а также улучшение условий проведения платежей.

#### Банк ВТБ24

В 2013 году ВТБ24 работал над сокращением сроков принятия решений по кредитным заявкам, развитием документарного и гарантийного бизнеса и улучшением клиентского сервиса. Среди достижений банка ВТБ24 в 2013 году:

<sup>7</sup> С учетом портфеля по кредиту «Коммерсант».

**Каждые 1,5 минуты ВТБ24 выдает кредит малому бизнесу**

- тиражирование новой системы ДБО «Банк — Клиент Онлайн», позволяющей клиентам не только проводить расчетные операции, но и приобретать дистанционно продукты и сервисы;
- оптимизация системы полномочий по принятию решений по кредитным и некредитным продуктам, позволяющей оперативно формировать востребованные и своевременные индивидуальные предложения клиентам, делая их опыт взаимодействия с Банком удобным и комфортным;
- обновление продуктовой линейки банковских гарантий, направленное на сокращение сроков и существенное упрощение механизмов предоставления гарантий в рамках полномочий территориальных подразделений ВТБ24.

По итогам 2013 года темп роста сегмента малого бизнеса ВТБ24 превысил рост рынка почти в 3 раза как в области кредитования, так и по продуктам привлечения.

В 2014 году ВТБ24 будет уделять особое внимание конкурентоспособности продуктового предложения, а также развитию

дополнительных сервисов и новых каналов продаж. В рамках этих задач запланированы:

- дальнейшее развитие ДБО клиентов МБ (работа системы «Банк — Клиент Онлайн» с популярными браузерами, удобная интеграция с 1С, реализация сервиса по работе с электронными формами валютного контроля и индивидуальными курсами покупки/продажи валюты; внедрение полного сервиса по кредитным продуктам в системе);
- комплексный пересмотр параметров экспресс-кредитов, а также внедрение новой системы администрирования продаж в стандартном сегменте малого бизнеса;
- построение эффективной системы перекрестных продаж, в основе которой — понимание потенциала и потребностей каждого клиента.

**3.3.2. Создание благоприятных условий для малого и среднего бизнеса**

Важной задачей для банков группы ВТБ является формирование благоприятной бизнес-среды для сектора малого и среднего бизнеса. Для этого группа ВТБ развивает партнерство с органами государственной власти, крупными некоммерческими организациями и общественными объединениями в области МСБ, а также организует тематические мероприятия.

**Проект «Реальные дела малого бизнеса»**

По итогам 2013 года ВТБ24 в три раза опередил среднерыночные темпы роста продаж кредитов для клиентов малого бизнеса. По статистике, Банк выдает кредит юридическим лицам и ИП каждые полторы минуты.

В ноябре 2013 года на интернет-сайте ВТБ24 был запущен интерактивный проект «Реальные дела малого бизнеса», где информация о кредитовании российских предприятий Банком обновляется в режиме реального времени.

Данный проект ВТБ24 — это выход на новый уровень прозрачности для российского банковского сектора. Теперь все желающие могут увидеть, что стоит за каждым выданным кредитом: в каком регионе выдан кредит, к какой категории бизнеса он относится и сколько кредитов выдано Банком с начала года (с разбивкой по субъектам РФ). В этом же разделе сайта клиенты могут узнать о наиболее выгодных предложениях Банка и оставить заявку на кредит.

**Партнеры банков группы ВТБ в области поддержки МСБ**

Партнер группы ВТБ	Банк группы ВТБ	Результаты сотрудничества в 2013 году
Правительства субъектов РФ и муниципальных образований	ВТБ24	9 новых соглашений, общее число соглашений составило 38
	Банк Москвы	12 новых соглашений, общее число соглашений достигло 22
Региональные гарантийные фонды развития малого и среднего предпринимательства	ВТБ24	7 новых соглашений, общее количество фондов-партнеров достигло 64
	Банк Москвы	9 новых соглашений, общее количество фондов-партнеров достигло 34
Государственные структуры поддержки и развития МСБ (ГБУ «Малый бизнес Москвы», Фонд содействия кредитованию малого бизнеса Москвы и другие), ОАО «Российский Банк поддержки малого и среднего предпринимательства» (ОАО «МСП Банк»)		
Объединения предпринимателей на национальном и региональном уровнях (Торгово-промышленные палаты (ТПП), Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП), ОПОРА РОССИИ и «Деловая Россия» и другие)		
Прочие некоммерческие организации (Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов и другие)		

**Развитие партнерств**

Банк ВТБ, ВТБ24 и Банк Москвы активно развивают партнерство с государством и общественными организациями в области поддержки малого и среднего бизнеса. Вместе со своими партнерами банки группы ВТБ стремятся содействовать преодолению барьеров в развитии малого и среднего бизнеса, повышению финансовой грамотности, расширению доступности финансовых услуг для субъектов МСБ и распространению лучших практик поддержки предпринимательства в регионах. Сотрудничество банков с государственными структурами поддержки и развития МСБ позволяет клиентам банков группы ВТБ узнать о возможностях получения государственной поддержки, а также получить эту поддержку в виде субсидий в целях возмещения части затрат на уплату процентов по кредитам, полученным в банках Группы.

**Организация тематических мероприятий**

Банки группы ВТБ регулярно проводят различные мероприятия, посвященные актуальным вопросам развития малого и среднего бизнеса, — конференции, семинары, «круглые столы», презентации.

Банк ВТБ в 2013 году организовал тематические конференции в базовых филиалах Банка в Нижнем Новгороде, Ростове и Екатеринбурге. В конференциях приняли участие члены Правления банка ВТБ, представители органов местного самоуправления, региональные министры экономики, ректоры государственных финансовых вузов, эксперты местных аналитических центров и более 600 компаний среднего и крупного бизнеса. В ходе мероприятий обсуждались вопросы макроэкономического развития, текущее состояние зарубежного и российского финансовых рынков, преимущества транзакционных продуктов для клиентов банка ВТБ, применение факторинга и страхования в условиях нестабильности экономики, а также приводились примеры эффективного сотрудничества с филиалами в рамках финансирования строительных проектов.

ВТБ24 организовал в 10 городах России специализированные бизнес-тренинги для руководителей предприятий, в которых приняли участие более 1000 представителей малого и среднего бизнеса. Также при поддержке ВТБ24 было организовано более 50 «круглых столов», конференций и семинаров, посвященных современным финансовым инструментам для малого бизнеса в Москве и регионах.

В рамках сотрудничества с общероссийской общественной организацией малого и среднего бизнеса «ОПОРА РОССИИ» в ноябре 2013 года ВТБ24 принял участие в форуме «Территория бизнеса — территория жизни». В рамках форума более 1500 представителей бизнеса, а также федеральной, региональной и местной власти, представителей науки, общественных и исследовательских организаций обсуждали актуальные вопросы, лучшие практики и разрабатывали конкретные шаги, способствующие развитию малого и среднего бизнеса в России.

Банк Москвы в 2013 году провел для клиентов МСБ свыше 100 специальных мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности и информирование клиентов о возможностях финансирования Банком Москвы. В мероприятиях, проводившихся в Москве и регионах РФ, приняли участие представители свыше 1,5 тыс. компаний МСБ и представители органов региональной и муниципальной власти.

### 3.4. Продукты и услуги высокой социальной значимости

В работе с клиентами — физическими лицами компании ВТБ уделяют особое внимание продуктам и услугам, способствующим повышению уровня и качества жизни клиентов. Например, клиенты ВТБ Страхование получают поддержку в сложных жизненных ситуациях, а клиенты НПФ ВТБ Пенсионный фонд имеют возможность обеспечить себе достойный уровень жизни после окончания активной трудовой деятельности, принимая участие в программах обязательного пенсионного страхования и негосударственного пенсионного обеспечения. Банки ВТБ24 и Банк Москвы реализуют свою социальную миссию, выпуская специальные продукты или сервисы или же развивая целые направления, например ипотечное кредитование. Отдельного внимания в рамках группы ВТБ

заслуживает Лето Банк, ориентированный на работу с клиентами с низким и ниже среднего доходом, которые имеют ограниченный доступ к банковским продуктам и услугам.

#### 3.4.1. Поддержка клиентов в сложных жизненных ситуациях

В сложных жизненных ситуациях страхование позволяет людям облегчить последствия неблагоприятных событий, ставших их причиной. Помимо стандартных для страхового сектора услуг медицинского страхования, страхования имущества и многих других ВТБ Страхование предлагает своим клиентам такие продукты, как ипотечное страхование, страхование на случай диагностирования онкологических заболеваний и страхование от потери работы.

#### Ипотечное страхование

ВТБ Страхование давно и успешно развивает ипотечное страхование, которое позволяет заемщику застраховать риск своей ответственности перед банком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по возврату кредита. Эта услуга дает клиентам возможность получать кредиты при отсутствии значительных накоплений, а обслуживающим их банкам — уверенность в том, что заемщик сможет рассчитаться по кредиту даже при значительном падении цен на недвижимость, так как в этом случае при продаже квартиры, приобретенной с небольшим первоначальным взносом, вырученных средств хватит для погашения имеющейся задолженности. Таким образом, ипотечный кредит становится не только более доступным, но и более безопасным для заемщика.

#### Страхование на случай диагностирования онкологических заболеваний

Рак занимает второе место после сердечно-сосудистых заболеваний среди причин смертности взрослого населения, а его лечение является одним из самых дорогостоящих

в здравоохранении. Страховая программа «Отличная защита/Онкопомощь» от ВТБ Страхование позволяет застрахованному в случае диагностирования у него онкологического заболевания получить финансовую помощь, а также консультационную и организационную поддержку для проведения необходимых медицинских процедур. Совокупность этих мер позволяет пациенту оперативно сформировать свой план лечения, что критически важно для борьбы с заболеванием.

Программа «Онкопомощь» была представлена международному медицинскому сообществу в рамках 68-й сессии Генеральной Ассамблеи ООН в декабре 2013 года. Эта программа также получила одобрение и поддержку ФГБУ «НИИ онкологии им. Н. Н. Петрова» Минздрава России, ФГБУ «Московский научно-исследовательский онкологический институт им. П. А. Герцена» Министерства здравоохранения РФ и Федерального медико-биологического агентства.

#### Страхование от потери работы

В 2013 году ВТБ Страхование представило уникальный для российского рынка страховой продукт — страхование на случай потери работы «Золотой парашют». Впервые предлагаемое в виде отдельного продукта страхование от потери работы дает возможность застрахованному сохранить финансовую стабильность его самого и его семьи при неожиданном увольнении.

#### 3.4.2. Расширение доступности банковских услуг для лиц с низким и ниже среднего доходом

Часто невысокий доход является для человека препятствием к получению необходимых ему банковских продуктов и услуг. Для работы с массовым и нижнемассовым сегментом в 2012 году группа ВТБ создала Лето Банк, что явилось новым шагом в развитии ВТБ и банковского рынка России в целом. Выдаваемые Банком небольшие кредиты отличаются высокой прозрачностью и простотой использования.

Банк разработал упрощенную схему получения кредита: для подачи заявки от заемщика требуются только паспорт и второй документ из предлагаемого списка, при этом решение по заявке принимается Банком в течение часа, а соответствующее уведомление приходит в виде СМС-сообщения. Получение одобренных средств через банкоматы Лето Банка ускоряет кредитование и снижает его стоимость.

#### Лето Банк на 8,8% опередил план по количеству клиентских центров

Банк предлагает клиентам такие редкие для банковского сектора возможности, как изменение даты выплаты, пропуск ежемесячного платежа и уменьшение суммы платежа (с увеличением срока кредита), а также использование преимуществ положительной кредитной истории в рамках текущего кредита.

За короткий срок существования организации на конец 2013 года Лето Банк выстроил сеть из 272 клиентских центров в 161 городе страны, на 8,8% опередив план. К концу 2013 года в Банке обслуживалось 540 тыс. человек, а кредитный портфель Лето Банка вырос с начала года более чем в 40 раз и составил 28,3 млрд рублей.

В 2014 году Лето Банк планирует сохранять темпы роста сети, а также готовится к расширению продуктового ряда, чтобы к 2015 году начать выпуск карт и предоставление услуг по денежным платежам и переводам.

#### 3.4.3. Карточные продукты с высокой социальной значимостью

Розничные банки группы ВТБ регулярно разрабатывают карточные продукты, имеющие особую социальную значимость, в том числе карточные продукты с возможностью получения льгот или осуществления благотворительных пожертвований.

### Поддержка льготных категорий граждан

Банк Москвы на протяжении многих лет под эгидой Правительства Москвы участвует в выпуске Социальной карты москвича, с помощью которой держатель карты может получать социальные льготы, предусмотренные Правительством Москвы. С начала проекта в 2001 году при участии Банка выпущено более 12 млн карт, из них более 4,5 млн действуют в настоящий момент. Выпускаемые карты охватывают не только пенсионеров и льготников, но и молодых мам, учащихся, в том числе студентов и школьников и лиц, получающих жилищные субсидии.

В числе мер социальной поддержки, предоставляемых с помощью социальной карты, — льготный (для пенсионеров — бесплатный) проезд во всех видах общественного транспорта Москвы и пригородных поездов Московской железной дороги, скидки на товары и услуги при оплате покупок в магазинах, аптеках и сервисных предприятиях и другие. Банк Москвы предоставляет держателям социальных карт специальные тарифы — 4% годовых на остаток средств на карте, отсутствие комиссии при оплате коммунальных платежей, отсутствие комиссии за пользование услугой СМС-информирования и другие.

Кроме того, социальные карты для некоторых категорий лиц могут использоваться при посещении поликлиники вместо полиса обязательного медицинского страхования, так как содержат все необходимые данные.

В 2014 году Банк Москвы совместно со структурами города Москвы планирует переход на выпуск чиповой Социальной карты москвича с технологией PayPass, позволяющей проводить оплату покупок в одно касание. Также 2014 году Банком Москвы совместно с органами социальной защиты города Москвы будет реализован пилотный проект по организации консультационных пунктов по предоставлению

финансовых консультаций в районных Управлениях социальной защиты населения.

### Возможность дополнительного дохода для пенсионеров

В 2013 году Банк Москвы запустил новый продукт «Пенсионная карта» для клиентов, получающих пенсию в Москве и Московской области. Держатели карт могут получать на карту пенсии и социальные выплаты, удобно управлять своими средствами и получать дополнительный доход в виде ежеквартального начисления 4% годовых на остаток средств, хранящихся на карте.

### Обучение детей планированию расходов

ВТБ24 предлагает возможность юным клиентам по достижении 14 лет оформить дебетовую карту ВТБ24 с подключением пакета услуг «Все онлайн». С помощью этого пакета ребенок может научиться планировать свои расходы, быстро и безопасно оплачивать мобильную связь, скачивать приложения для смартфона, совершать мелкие интернет-покупки и контролировать состояние своего счета с помощью «Мобильного банка» и СМС-оповещений о проводимых операциях. Также ВТБ24 предлагает линейку карт с «родительским контролем» для детей 10–14 лет, которые позволяют детям самостоятельно проводить стандартные операции по карте, а их родителям (законным представителям) контролировать совершаемые операции и устанавливать лимиты расходования средств.

### Сервис по онлайн-оплате государственных услуг

В 2013 году Банк Москвы выпустил банковскую карту «Электронное правительство» с электронной подписью, которая вместе со стандартными функциями предлагает доступ к личному кабинету на портале государственных услуг и позволяет получать и оплачивать государственные услуги. Держатели карт могут оплачивать услуги ЖКХ, государственную пошлину для оформления

загранпаспорта, штрафы ГИБДД, подать налоговую декларацию, запросить выписку из Пенсионного фонда России и многое другое. В целом на портале доступны различные услуги более 20 министерств и ведомств.

### Поддержка благотворительных инициатив

В 2013 году ВТБ24 и Высшая школа экономики (ВШЭ) запустили совместную кредитную карту на базе международной платежной системы Visa для выпускников ВШЭ. С каждой покупки, оплаченной картой «ВТБ24-ВШЭ», производится отчисление из доходов ВТБ24 в Ассоциацию выпускников ВШЭ. Деньги направляются на целевую поддержку благотворительных и волонтерских проектов выпускников и студентов университета — это проекты «Больничные клоуны», «Дарящие надежду», «Мозаика счастья», «Крохино», ICFE Outreach и другие.

Банк Москвы совместно с Русской православной церковью представили в 2013 году линейку банковских карт «Дар святыне». Пользуясь картами данной линейки, клиенты Банка Москвы могут поддержать Программу строительства 200 новых храмов в Москве: комиссии, получаемые Банком от платежной системы Visa, перечисляются на строительство новых храмов.

С 1 января по 31 марта 2013 года ВТБ24 принимал участие в благотворительной акции «Делай покупки и дари надежду», которая была организована международной платежной системой MasterCard в поддержку движения «Вместе против рака». В период акции при оплате покупок и услуг картами на базе международных платежных систем MasterCard и Maestro в любых торгово-сервисных предприятиях на территории России MasterCard перечисляла 10 копеек с каждой покупки из собственных средств на счет фонда «Вместе против рака». В акции приняло участие свыше 423 тыс. клиентов ВТБ24, совершивших почти 5,6 млн транзакций.

### Оплата школьного питания с помощью Банка Москвы

В 2013 году в рамках общегородского школьного проекта Информационная система «Проход и питание», реализуемого Департаментом информационных технологий Москвы совместно с Департаментом образования Москвы, Банк Москвы запустил сервисы по пополнению лицевых счетов учащихся для оплаты питания в школьной столовой.

Пополнить лицевой счет школьника можно через банкоматы Банка Москвы (с помощью банковской карты, выпущенной любым банком, или наличными денежными средствами) или через «личный кабинет» на портале государственных услуг Москвы, при этом с клиента не взимается комиссия.

Следующим шагом в рамках проекта станет реализация возможности пополнения лицевых счетов школьников через еще более удобные для пользователей каналы обслуживания — мобильные приложения для смартфонов и планшетов. Планируется, что уже в первом квартале 2014 года в проекте примут участие 700 школ Москвы при участии десяти поставщиков питания.

### 3.4.4. Улучшение жилищных условий клиентов

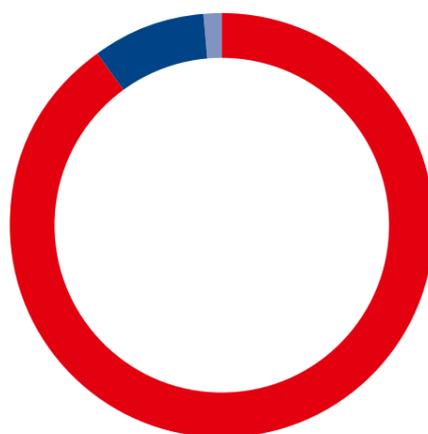
Улучшение жилищных условий населения — одна из важных задач государства, и развитие ипотечного кредитования является ключевым инструментом для ее решения. Группа ВТБ уделяет особое внимание ипотечному кредитованию, принимая активное участие в реализации социально-экономической политики государства по развитию этого рынка.

В рамках Группы ипотечным кредитованием занимаются ВТБ24, Банк Москвы и банки Группы в СНГ и Грузии. Ежегодно объемы выдачи ипотечных кредитов банками группы ВТБ увеличиваются на 40–50%. По итогам 2013 года ипотечный портфель Группы превысил 536 млрд рублей, что на 37% больше показателя предыдущего года.

### 500 000 семей приобрели жилье при помощи группы ВТБ

В России Группа устойчиво занимает второе место на ипотечном рынке, выдавая каждый пятый

Объем портфеля ипотечного кредитования группы ВТБ на 31.12.2013, млн рублей



ВТБ24	(483 468)
Банк Москвы	(46 441)
Другие (СНГ)	(6 335)

кредит в стране. С момента выхода ВТБ на рынок ипотечного кредитования в 2003 году банки Группы выдали жилищные кредиты на покупку жилья более чем 500 тыс. российских семей, что сопоставимо с населением крупного города.

Важным элементом социальной функции в рамках ипотечного кредитования является участие банков Группы в реализации отдельных региональных и федеральных программ улучшения жилищных условий населения, например «Молодая семья» на территории Удмуртии или «Улучшение жилищных условий населения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры на период до 2015 года».

Банки Группы также реализуют целевые социальные жилищные программы с такими организациями, как ОАО «РЖД», ОАО НПО «Сатурн», ОАО «Северсталь», Сибирское отделение Российской академии наук и другими.

Банки группы ВТБ предоставляют своим клиентам широкий спектр ипотечных программ,

отвечающих разным потребностям заемщиков, и развивают сотрудничество с компаниями — застройщиками жилья и риэлторами.

Каждый **пятый** ипотечный кредит в России выдают банки группы ВТБ

Активная позиция Группы в секторе ипотечного кредитования строящегося жилья и сотрудничество с крупнейшими строительными компаниями страны оказывает существенную поддержку сектору жилищного строительства страны, а клиенты банков Группы получают возможность приобрести новое качественное жилье на выгодных условиях.

### 3.5. Доступность и качество банковских услуг

Банки группы ВТБ стремятся расширять доступность своих услуг для клиентов, развивая сеть отделений и банкоматов, а также каналы дистанционного банковского обслуживания. Для постоянного повышения качества обслуживания компании группы ВТБ регулярно проводят исследования удовлетворенности клиентов и по их итогам совершенствуют свои продукты и услуги.

#### 3.5.1. Расширение географического присутствия

Группа ВТБ — это международная сеть из более чем 30 банков и финансовых компаний, обслуживающая клиентов в 20 странах СНГ, Европы, Азии и Африки. В России компании ВТБ представлены в 73 регионах, что обеспечивает возможность обслуживания более 90% населения страны. Развитие нового розничного проекта Группы — Лето Банка — делает доступными банковские услуги для жителей в городах с населением более 50 тыс. человек. В 2013 году банки Группы активно развивали свои региональные сети: по итогам 2013 года сеть банка ВТБ составила 158 точек продаж, ВТБ24 — 1034

**Десятилетний юбилей ВТБ24 на рынке ипотеки**  
В 2013 году ВТБ24 отметил 10 лет работы на рынке ипотечного кредитования. Одним из показателей успешности работы ВТБ24 является лидерство во внедрении новых подходов и развитии новых ипотечных продуктов и сервисов. Так, ВТБ24 впервые на российском рынке:

- разработал и внедрил специализированный ипотечный формат точки продаж — Центр ипотечного кредитования, который был впоследствии принят и широко тиражирован на рынке;
- предложил уникальную для ипотечного рынка программу «По двум документам»;
- запустил ипотечную программу с использованием средств материнского капитала;
- стал предоставлять сервис дистанционного приема ипотечных заявок через сайт Банка;
- запустил кредитный конвейер (скорринг) ипотечных продуктов;
- внедрил системный инструмент реструктуризации для поддержки клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию, стабилизационное кредитование и др.

отделения, Банка Москвы — 304 подразделения, Лето Банка — 272 клиентских центра.

Формат Группы позволяет объединять банкоматные сети розничных банков. В 2013 году в России объединенная сеть банкоматов Банка Москвы и ВТБ24 превысила 10 000 устройств.

Единая международная банкоматная сеть группы ВТБ предоставляет клиентам Группы преимущества широкого географического присутствия Группы. С 2012 года клиенты — владельцы пластиковых карт банков Группы в Азербайджане, Армении, Беларуси, Грузии, Казахстане, Украине, а также банка ВТБ24 в России могут получать наличные

денежные средства в банкоматах ВТБ и ВТБ24 на условиях региона, в котором была выдана карта, вне зависимости от страны пребывания. Сеть состоит из более чем 7200 банкоматов в семи странах и не имеет аналогов среди российских банков, ведущих бизнес за границей.

**7200 банкоматов** составляют международную банкоматную сеть группы ВТБ

В поездке по странам СНГ и Грузии клиенты перечисленных банков группы ВТБ могут использовать бесплатные приложения для мобильных телефонов. Эти программы на основе Android и iOS помогут найти ближайший банкомат, получить информацию о времени его работы и доступных услугах и проложить маршрут к его местоположению. В 2014 году Группа планирует запуск данного приложения на базе Windows Phone.

#### 3.5.2. Развитие дистанционного банковского обслуживания

Современные потребители привыкли пользоваться Интернетом и мобильным телефоном при совершении покупок и проведении операций. Расширяя для своих клиентов возможности дистанционного банковского обслуживания, банки Группы развивают Интернет-банкинг, СМС-банкинг и колл-центры. Развитие ДБО позволяет частным клиентам банков Группы получать доступ к нужной услуге в любое время и в любом месте, самостоятельно выполнять различные операции, а также получать детализацию и осуществлять контроль проводимых операций. Благодаря системе ДБО для юридических лиц клиенты могут оставаться в курсе дел вне зависимости от времени и их местоположения и оперативно принимать правильные управленческие решения.

Интернет-системы ДБО банков группы ВТБ

Банк Группы	Услуга ДБО	Возможности для клиента
<b>Частные клиенты</b>		
ВТБ24	«Телебанк»	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проведение различных операций и платежей (с помощью Интернета, мобильного или стационарного телефона), включая осуществление благотворительных пожертвований</li> </ul>
	«Телеинфо»	<ul style="list-style-type: none"> <li>Получение актуальной информации по счетам, картам или кредитам клиента</li> </ul>
Банк Москвы	Система Интернет-банкинга	<ul style="list-style-type: none"> <li>Получение выписок по счетам и банковским картам</li> <li>Осуществление платежей, межбанковских и внутрибанковских переводов, переводов между счетами клиента</li> <li>Открытие вкладов</li> <li>Погашение кредитов</li> <li>Оплата жилищно-коммунальных услуг без комиссии</li> </ul>
Банк ВТБ (Армения)	ВТБ iB@nking	<ul style="list-style-type: none"> <li>Оплата услуг связи и коммунальных услуг</li> <li>Получение выписки по счетам и картам, перевод денежных средств между счетами и картами внутри банка ВТБ (Армения)</li> <li>Межбанковские локальные и международные переводы</li> <li>Управление кредитами и вкладами клиента</li> <li>Безналичный обмен валюты</li> <li>Оформление карточных/кредитных/депозитных заявок и другое</li> </ul>
Банк ВТБ (Грузия)	Система Интернет-банкинга	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проверка счетов и формирование выписки</li> <li>Блокировка карты/снятие блокировки</li> <li>Поиск/печать истории операции, выполненной по счету, и документа по конкретной банковской операции</li> <li>Управление кредитами и вкладами клиента</li> <li>Перевод денежных средств</li> <li>Оплата услуг связи и коммунальных услуг</li> </ul>
ВТБ Банк (Украина)	VTB Online	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перечисление средств между картами клиента или на любую другую карту банка ВТБ</li> <li>Пополнение и получение срочного депозита</li> <li>Управление счетами клиента</li> <li>Получение актуальной информации о продуктах и услугах Банка</li> </ul>
<b>Корпоративные клиенты</b>		
Банк ВТБ	«Интернет — Клиент» (хранение данных на сайте Банка)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Формирование и передача в банк документов по расчетным операциям (платежных поручений, заявлений на перевод, покупку/продажу валюты, заявлений на конверсионные операции и других)</li> <li>Формирование документов валютного контроля (паспорта сделок по контракту и кредитному договору, справки о валютных операциях, поступлениях валюты РФ, подтверждающих документах, заявления о закрытии/переводе паспортов сделок)</li> <li>Иные банковские операции с формализованными документами (депозитные и аккредитивные операции)</li> <li>Операции с использованием документов свободного формата</li> </ul>
	«Банк — Клиент» (хранение данных на компьютере клиента)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Получение информации по счетам, включая детализацию по проведенным операциям</li> </ul>
	«Мобильный клиент» (запущено в 2013 году для использования на мобильных телефонах, коммуникаторах или планшетах)	
Банк Москвы	«Банк — Клиент» «Internet-Банк»	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отправка платежей</li> <li>Конверсионные операции</li> <li>Получение оперативной информации об остатках по текущим счетам</li> <li>Контроль состояния прохождения платежных документов</li> <li>Направление в банк реестров на зачисления по зарплатным проектам</li> </ul>

Банк Группы	Услуга ДБО	Возможности для клиента
Банк ВТБ (Азербайджан)	«Банк — Клиент»	<ul style="list-style-type: none"> <li>Набор и отправка платежных документов</li> <li>Продажа, покупка и конверсия валюты</li> <li>Получение оперативной информации об остатках по текущим счетам</li> <li>Контроль состояния прохождения платежных документов</li> <li>Ведение базы платежных документов</li> <li>Формирование выписок и отчетов</li> <li>Получение нормативно-справочной информации</li> <li>Импорт и экспорт платежных документов для работы с другими бухгалтерскими программами</li> </ul>
Банк ВТБ (Армения)		
Банк ВТБ (Грузия)		
ВТБ Банк (Украина)		
Банк ВТБ (Казахстан)	VTB Online banking	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сведения о состоянии всех своих банковских счетов и по кредитным обязательствам перед банком</li> <li>Сведения об остатках и движении денег по своим банковским счетам за заданный период времени/на определенную дату</li> <li>Сведения о совершенных платежах и переводах денег, проведенных по банковским счетам клиента</li> <li>Сведения о курсах обмена валют и конвертации на текущую дату, установленных банком</li> <li>Платежные операции по оплате услуг мобильной связи, кабельного ТВ, коммунальных платежей и прочего</li> <li>Осуществление платежей и переводов денег со своих банковских счетов</li> <li>Экстренная блокировка платежной карточки в случае утери или кражи</li> </ul>
ВТБ24	«Банк — Клиент Онлайн» (запущена в 2013 году)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Круглосуточный контроль расходования денежных средств и оперативное управление счетами, возможность интеграции с используемой клиентом программой бухгалтерского учета</li> </ul>

Развитие привычных сервисов в формате ДБО

Стремясь сделать обслуживание клиентов более удобным, банки Группы предоставляют клиентам возможность получать привычные продукты и услуги в новом онлайн-формате.

Так, с 2013 года клиенты Лето Банка могут заполнить анкету на получение кредита на Интернет-сайте банка. ВТБ24 внедрил аналогичное решение в сфере ипотечного кредитования для продукта «Победа над формальностями». Жители Москвы и Московской области могут заполнить специальное заявление-анкету на сайте банка и получить ответ о решении по выдаче ипотечного кредита по телефону без посещения офиса.

ВТБ Банк (Украина) в 2013 году усовершенствовал систему Интернет-банкинга VTB Online, упростив процедуру подключения и предложив

услугу по оформлению депозитов. Клиенты банка могут оформлять депозиты в режиме реального времени менее чем за пять минут и впоследствии самостоятельно контролировать средства на депозите: просматривать остатки на счетах, формировать выписки и планировать личный бюджет.

3.5.3. Оценка удовлетворенности клиентов

Компании группы ВТБ регулярно проводят оценку удовлетворенности клиентов, необходимую для улучшения качества обслуживания. Среди используемых методов исследования — телефонный опрос (Банк ВТБ (Армения), Банк Москвы и другие), анкетирование (ВТБ Регистратор, ВТБ Специализированный депозитарий и другие), «Тайный покупатель» (банк ВТБ, ВТБ24, Банк Москвы, Банк ВТБ (Казахстан)), опрос по методике Net Promoter Score (NPS)<sup>8</sup> (Банк Москвы, Лето Банк, ВТБ Страхование) и другие.

<sup>8</sup> Индекс лояльности NPS (англ. Net Promoter Score) — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

Исследования, проводившиеся в банках Группы в 2013 году, выявили высокий уровень удовлетворенности клиентов. Так, например, в Банке ВТБ (Беларусь) этот уровень поднялся с 9,32 до 9,40 балла из 10 возможных; в Банке ВТБ (Грузия) вырос с 65,95 до 73,13%, а в Банке ВТБ (Армения) в филиалах Еревана составил 88%.

В банке ВТБ в 2013 году проводились продуктовые исследования, по итогам которых уровень удовлетворенности клиентов оказался на отметке более 80%.

В Лето Банке ежеквартально проводится оценка удовлетворенности клиентов по методике NPS, где клиент выражает свое мнение относительно параметров продуктов банка, сервиса, услуг и оценивает свою готовность к рекомендации банка. По результатам 2013 года 55% опрошенных клиентов готовы рекомендовать банк своим друзьям и коллегам, что превышает средний показатель для отрасли.

#### **86% клиентов МСБ удовлетворены качеством обслуживания в Банке Москвы**

По результатам исследования среди клиентов МСБ в Банке Москвы:

- 86% клиентов отметили высокую степень удовлетворенности качеством обслуживания в банке, особенно выделяя оперативность и профессиональность в обслуживании клиентов;
- более 90% клиентов отметили, что расчетно-кассовое обслуживание в банке полностью соответствует их ожиданиям;
- более 90% клиентов среднего бизнеса отметили высокую степень удовлетворенности кредитованием в банке, отмечая индивидуальный подход при обслуживании.

#### **3.5.4. Повышение качества обслуживания и безопасности банковских операций**

Банки Группы постоянно работают над повышением качества обслуживания. Так, среди мер повышения качества, реализованных банком ВТБ в 2013 году:

- внедрение автоматизированной системы централизованного хранения документов «Электронное досье клиента», позволяющей повысить эффективность бизнес-процессов;
- централизация ряда операционных функций в Центрах операционной поддержки (ЦОП), позволившая точкам продаж сконцентрироваться на привлечении клиентов и повышении качества их обслуживания;
- внедрение программы оценки качества обслуживания клиентов «Тайный покупатель»;
- проведение интерактивного обучения сотрудников продающих подразделений точек продаж, тематических «круглых столов», видеоконференц-связи (ВКС) с привлечением продуктовых специалистов из головного офиса Банка и другие.

В 2013 году для удобства клиентов ВТБ24 реализовал следующие мероприятия:

- внедрение дополнительного сервиса «Звонок оператору Контакт-центра через Интернет-сайт ВТБ24 (с компьютера)» и «Заказ обратного звонка»;
- внедрение СМС-помощника, позволяющего клиентам получать информацию о тарифах, адресах офисов и т.п. в виде СМС-сообщения на свой мобильный телефон, и другие.

В 2013 году Контакт-центр ВТБ24 прошел аудит и получил сертификат соответствия Контакт-центра европейскому стандарту EN 15838:2009 — ведущему европейскому стандарту для контактных

#### **Независимая оценка уровня операционной эффективности ВТБ24**

По результатам независимого бенчмаркинг-исследования компании Finalta (дочерняя компания McKinsey & Company), проведенного в 2013 году, сеть и Контакт-центр ВТБ24 показали лучшую операционную эффективность на российском рынке. Среди результатов, напрямую относящихся к удовлетворенности клиентов, можно выделить следующие:

- уровень удовлетворенности клиентов ВТБ24 качеством сервиса и их готовность рекомендовать ВТБ24 в 1,5–2 раза выше, чем в среднем по Европе;
- время ожидания в очереди в отделениях ВТБ24 меньше, чем у ближайших конкурентов, и меньше средних показателей по Европе: 4,5 минуты в ВТБ24 против 5 минут в среднем по Европе;
- ВТБ24 быстрее европейских банков уведомляет своих клиентов о положительном решении по кредиту и имеет низкий относительно Европы уровень количества кредитных заявок на повторном рассмотрении.

Также по результатам независимого исследования The Boston Consulting Group, проведенного в 2013 году, ВТБ24 имеет самый высокий индекс клиентской удовлетворенности на российском банковском рынке (индекс удовлетворенности клиентов ВТБ24 составил 4,1 по 5-балльной шкале, что на 0,3 балла выше среднего по рынку и на 0,1 балла выше оценки ближайшего конкурента).

центров. Это авторитетное и профессиональное свидетельство об уровне работы ВТБ24: на сегодняшний день этот сертификат есть только у трех центров в России и всего у 82 центров во всей Европе. Доступность Контакт-центра находится на высоком уровне: среднее время ожидания ответа составляет менее 25 секунд, а доля потерянных вызовов не превышает 2%, что соответствует лучшим мировым практикам отрасли.

#### **Менее 2% составляет доля потерянных вызовов в Контакт-центре ВТБ24**

В 2013 году ВТБ24 начал строительство третьего Контакт-центра ВТБ24 в Чебоксарах в целях обеспечения высокого уровня сервиса на фоне стремительного роста клиентской базы банка.

В целях повышения качества обслуживания корпоративных клиентов в Банке Москвы в 2013 году была реформирована

операционная фронт-линия и внедрена новая модель продажи транзакционных продуктов и сервисного обслуживания корпоративных клиентов:

- модель предполагает персонифицированное обслуживание клиентов специалистами операционной фронт-линии: за каждым клиентом закреплен операционный сотрудник, который отвечает за качество обслуживания клиента, оказывает клиенту консультационную помощь и оперативно решает все вопросы, связанные с расчетно-кассовым обслуживанием клиента;
- модель носит проактивный характер: для специалистов операционной фронт-линии установлены приоритеты и целевые ориентиры по продаже транзакционных продуктов.

Почерк любого из нас — это  
почерк личности, которой  
по силам сделать успех правилом,  
а мечты — реальностью.

Наши Способности  
наполнены  
на Энергию  
Команды,  
нам Успех  
разделен  
между  
все членами

## 4. Внутренняя среда

Для успешного достижения стоящих перед группой ВТБ амбициозных целей необходима эффективная и высококвалифицированная команда. Адаптируясь к постоянно меняющимся условиям бизнес-среды, Группа активно развивает систему управления персоналом, подбирает талантливых сотрудников, направляет ресурсы на развитие их компетенций и обеспечение высокой мотивации к работе, а также заботится об охране труда и здоровья своего персонала.

### 4.1. Управление персоналом в группе ВТБ

Согласно Политике банка ВТБ в области КСО, Банк считает человеческий капитал своим наиболее ценным активом и рассматривает инвестиции в персонал как инвестиции в будущее Банка, его эффективность и устойчивость. Приоритетами Банка в управлении являются на внутреннюю среду являются повышение мотивации работников, охрана их здоровья и повышение эффективности труда. Подход Банка как головной организации группы ВТБ транслируется во все компании Группы.

Управление персоналом на уровне группы ВТБ осуществляет Координационная комиссия по управлению персоналом при Управляющем Комитете Группы. Основные принципы, направления, формы и методы работы с персоналом закреплены в Концепции по управлению персоналом группы ВТБ.

В 2013 году продолжали реализовываться инициативы, направленные на исполнение

стратегических целей Группы, во всех основных функциональных сферах работы с персоналом: в подборе, обучении и развитии, мотивации и других.

Важным проектом отчетного периода стал проект интеграции в группу ВТБ ТрансКредитБанка, так как при интеграции важно не только сохранить и интегрировать бизнес, но и удержать, замотивировать ключевые человеческие ресурсы на всех уровнях управления и профессиональной экспертизы. Для этого руководители и специалисты по управлению персоналом всех участников проекта — банка ВТБ, ВТБ24 и самого ТКБ — провели крупномасштабную работу как в части синхронизации политик и процедур в области управления персоналом, так и в проведении сопровождающих интеграцию коммуникационных мероприятий различного масштаба.

#### 4.1.1. Характеристика персонала

По состоянию на 31 декабря 2013 года численность персонала Группы в соответствии с периметром Отчета составила <sup>9</sup>86 252 человека,<sup>9</sup> самыми крупными компаниями группы ВТБ являлись ВТБ24 (39 564 человека), банк ВТБ (13 059 человек) и Банк Москвы (12 094 человека).

**20,9%** составил медианный показатель текучести персонала по Группе

Медианный показатель текучести персонала компаний Группы в 2013 году составил 20,9%<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> Численность группы ВТБ в соответствии с периметром финансовой отчетности МСФО на конец 2013 года составила 103 808 человек, на конец 2012 года — 80 860 человек.

<sup>10</sup> Показатель рассчитан по принятой в ВТБ методике и представляет собой медианное значение текучести наиболее значимых компаний Группы.

Списочная численность персонала группы ВТБ\* в разбивке по регионам на 31.12.2013



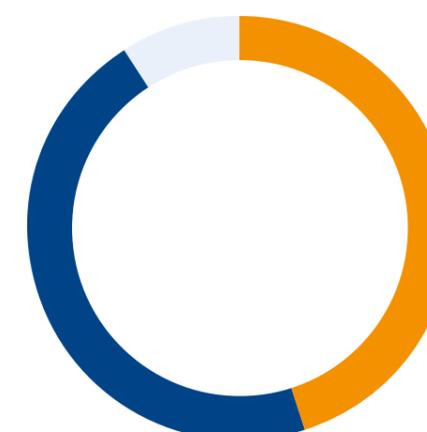
ОАО Банк ВТБ (13 059)
Дочерние банки в России (56 483)
Дочерние банки в Европе, Азии, Африке (715)
Дочерние банки в СНГ и Грузии (9175)
Прочие дочерние компании (6820)
<b>Всего 86 252</b>

\* В соответствии с периметром Отчета.

Значение данного показателя в отчетном периоде объясняется более высокими темпами роста розничных участников Группы в связи с утвержденной стратегией развития и соответственно свойственным розничному сегменту более высоким показателем текучести, чем по другим сегментам рынка труда.

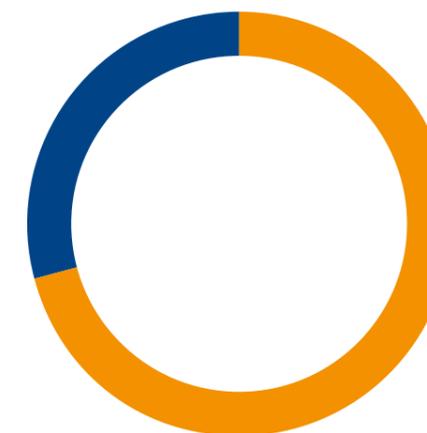
Соблюдая в команде баланс между молодыми и более опытными сотрудниками, ВТБ использует сильные стороны обеих групп и обеспечивает эффективность развития бизнеса. В 2013 году средний возраст сотрудников Группы в соответствии с периметром Отчета составил 35 лет (так же, как в 2012 году).

Возрастной баланс персонала группы ВТБ\* на 31.12.2013



Моложе 30 лет (38 813)
30–50 лет (39 676)
Старше 50 лет (7763)
<b>Итого 86 252</b>

Гендерный баланс персонала группы ВТБ\* на 31.12.2013



Женщины (61 239)
Мужчины (25 013)
<b>Итого 86 252</b>

## 4.2. Подбор, развитие и мотивация персонала

### 4.2.1. Подбор персонала

Сильная и профессиональная команда ВТБ формируется как за счет ротации персонала внутри Группы, так и путем привлечения внешних кандидатов.

Обладая существенным внутренним ресурсом, группа ВТБ использует для закрытия части вакантных позиций перемещение сотрудников внутри Группы. Эффективная система ротации позволяет повысить квалификацию и углубить экспертизу специалистов ВТБ, а также обеспечить новые компании Группы высокопрофессиональным кадровым составом с опытом работы в Группе.

Для работы с внешними кандидатами Группа продолжает развивать специализированный карьерный портал [www.vtbcareer.com](http://www.vtbcareer.com). С помощью данного портала соискатели с разным уровнем опыта могут получать информацию о компаниях группы ВТБ, узнавать о текущих вакансиях и вносить свое резюме в базу данных Группы.

Важным кадровым ресурсом для Группы являются студенты и молодые специалисты. Каждый год ВТБ активно участвует в российских и международных карьерных мероприятиях, конференциях, днях открытых дверей, организуемых студенческими объединениями и такими ведущими вузами России, как НИУ-ВШЭ, МГИМО, Высшая школа менеджмента СПбГУ, МГУ им. М. В. Ломоносова, Финансовый университет при Правительстве РФ и другие. Взаимодействие Группы с региональными вузами России направлено на развитие и укрепление научной и материально-технической базы образовательных учреждений, а также профессиональную подготовку специалистов финансово-банковской сферы. Наиболее перспективные студенты награждаются именными стипендиями и получают возможность прохождения стажировок в компаниях группы ВТБ.

Так, по итогам 2013 года в банке ВТБ прошли преддипломную и/или производственную практику более 100 студентов старших курсов и выпускников. В течение одного-двух месяцев студенты познакомились с банковской деятельностью, собрали необходимый материал для написания своих дипломных работ и сформировали определенное понимание своего дальнейшего карьерного развития.

### *Более 100 студентов и выпускников прошли практику в банке ВТБ в 2013 году*

В 2013 году завершилась международная программа по подготовке национальных кадров в странах присутствия ВТБ, стартовавшая в 2007 году. Участники программы — студенты из Вьетнама, Китая, Намибии, Индии и Анголы — получили высшее образование по специальности «Финансы и кредит» со специализацией «Банковское дело» в одном из ведущих вузов России — Финансовом университете при Правительстве РФ. В настоящий момент Группа ведет работу по организации внутрибанковских кросс-функциональных стажировок выпускников программы в банке ВТБ и его дочерних банках, а несколько участников уже приступили к работе в странах присутствия Группы.

### 4.2.2. Развитие персонала

Стремясь повысить эффективность своей деятельности, Группа поддерживает атмосферу, обеспечивающую профессиональный рост и развитие персонала. В основе развития персонала лежат регулярная оценка работы сотрудников и предоставление им возможностей корпоративного обучения.

Среди ключевых задач по обучению персонала в 2013 году были построение единых стандартов обучения в компаниях Группы, углубление прикладного характера обучения и развитие дистанционного формата обучения.

Одним из векторов развития работы с персоналом ВТБ является создание эффективного взаимодействия внутри Группы по построению единых стандартов обучения. Для развития этого взаимодействия весной 2013 года в Ереване прошел первый саммит специалистов по обучению группы ВТБ. Служба корпоративного обучения головной организации и представители учебных центров дочерних компаний обсудили широкий круг вопросов, касающихся обучения и развития персонала, в том числе вопросы вовлечения руководителей в процесс обучения, современные формы и подходы к реализации дистанционного обучения, создание внутреннего кадрового резерва и многое другое.

В отчетном периоде Банк активно разрабатывал новые очные и дистанционные программы обучения, вовлекая в них большое число сотрудников.

Так, в 2013 году были реализованы две ключевые программы обучения, охватившие более 2 тыс. сотрудников Банка:

- программа «Управление изменениями», нацеленная на формирование единых стандартов управленческой культуры в Группе, повышение уровня управляемости бизнеса и увеличение скорости и качества реакции на изменения;

- программа «Открытые программы обучения», включающая в себя тренинги, направленные на развитие управленческих компетенций и навыков личной эффективности.

В основе тренингов «Открытые программы обучения» лежали следующие принципы:

- доступность: в программах мог участвовать любой сотрудник Банка;
- практичность: в тренингах давались практические инструменты, которые сотрудники могли применить в своей работе уже на следующий день после тренинга;

- кросс-функциональный принцип формирования групп: в одной группе могли оказаться сотрудники из любых подразделений Банка, что способствовало налаживанию коммуникаций и положительно сказывалось на взаимодействии между подразделениями.

В 2013 году был разработан ряд новых дистанционных программ обучения, проводимых посредством Учебного портала Банка и предназначенных не только для Банка, но и его филиальной сети и дочерних банков:

- новый «Адаптационный курс для нового сотрудника», разработанный с учетом новейших технологий и методов подачи информации через геймификацию и виртуальное учебное пространство с элементами инфографики, анимированных иллюстраций, видеороликов и 360-градусных панорам помещений головного офиса Банка, создающих эффект виртуальной реальности;

- курс «Управление изменениями», являющийся продолжением очной программы обучения и позволяющий сотрудникам в формате смешанного обучения еще глубже проработать управленческие навыки на примере бизнес-кейсов из реальной банковской практики.

В 2013 году был запущен также масштабный проект по обновлению и модернизации функциональных электронных курсов, в рамках которого были обновлены наиболее востребованные электронные программы: «Полезные возможности MS Outlook», «Противодействие инсайду» (базовый и расширенный), «Противодействие коррупции» и «Единый реестр простых векселей».

В 2013 году программа «Противодействие коррупции» стала обязательной для всех сотрудников Банка, за исключением обслуживающего (небанковского) персонала, не имеющего автоматизированных рабочих мест. Обучение проходят все новые и вышедшие из длительных отпусков сотрудники. Процесс

обучения и последующей оценки полученных знаний контролируется сотрудниками Департамента по работе с персоналом и Управления комплаенс-контроля.

Всего в 2013 году в банке ВТБ прошли очное и дистанционное обучение 12 626 сотрудников, а среднее количество часов обучения на одного сотрудника Банка составило 8,22 часа.

Среди планов Группы в области развития персонала на 2014 год — актуализация корпоративной модели компетенций, формирование учебных планов и индивидуальных планов развития для сотрудников, запуск программы «Новая энергия лидерства» для топ-менеджмента Группы и многое другое.

#### 4.2.3. Мотивация персонала

Компании Группы регулярно проводят оценку удовлетворенности и вовлеченности сотрудников, совершенствуют систему компенсаций и оплаты труда и развивают внутренние коммуникации.

#### Оценка удовлетворенности и вовлеченности сотрудников

Удовлетворенность и вовлеченность сотрудников — обязательные условия эффективности бизнеса. Компании Группы исследуют и анализируют эти показатели, выявляя зоны развития мотивации персонала и необходимые условия для сотрудничества на долгосрочной основе.

#### 8 компаний Группы проводят исследование вовлеченности своих сотрудников

Исследования вовлеченности сотрудников традиционно проводят ВТБ24, Банк Москвы и ВТБ Капитал. В 2013 году к ним присоединились еще пять компаний Группы — банк ВТБ, ВТБ Банк (Украина), ВТБ Факторинг, ВТБ Лизинг и ВТБ Страхование. Средний показатель

вовлеченности сотрудников в компаниях, где в 2013 году прошел опрос, составил 57%, что превышает среднее значение этого показателя по отрасли в России. В банке ВТБ в России было опрошено почти 5000 сотрудников, а в целом по Группе — почти 50 000. Уровень их вовлеченности составил 52%.

Опросы позволили выявить ключевые факторы вовлеченности персонала. Эти результаты помогут ВТБ разработать комплексную программу мероприятий по повышению приоритетных факторов вовлеченности, направленных в том числе на развитие корпоративной культуры, построенной на основе единых ценностей. Предполагается, что подобные исследования будут проводиться на регулярной основе в целях измерения динамики вовлеченности сотрудников, оценки эффективности проводимых мероприятий и их корректировки.

#### Система компенсаций и оплаты труда

Стремясь гарантировать социальную защищенность своих сотрудников, компании Группы обеспечивают их пакетом социальных льгот, включающим в себя программы добровольного медицинского страхования (ДМС), пенсионные программы, единовременные пособия в связи с семейными обстоятельствами и другое. В целях обеспечения соблюдения социально-трудовых прав сотрудников банка ВТБ с 2000 года функционирует Профсоюзная организация ОАО Банк ВТБ (до 2007 года — профсоюзная организация работников ОАО Внешторгбанк).

ВТБ обеспечивает социальную защиту своих сотрудников после их выхода на пенсию: входящий в состав Группы НПФ ВТБ Пенсионный фонд предлагает эффективное управление пенсионными накоплениями сотрудников в рамках обязательного пенсионного страхования, осуществляет управление средствами клиентов в рамках корпоративных пенсионных программ и предоставляет возможность самостоятельного формирования негосударственной пенсии.

Система компенсаций персонала дочерних компаний Банка в 2013 году изменялась с учетом принятых решений в рамках реформы Системы управления Группой и изменений в законодательстве регуляторов.

В 2013 году Группа продолжила развивать долгосрочную программу мотивации (опционы), запущенную годом ранее. Программа долгосрочной мотивации акциями внедрена в ВТБ Капитал в России и за рубежом, а ее участниками являются несколько сотен человек от топ-менеджеров до специалистов. Получение опционов не является дополнительным вознаграждением, а интегрируется в общий доход сотрудника. Право получения акций зависит от результатов работы сотрудника при условии продолжения его трудовых отношений с одной из компаний группы ВТБ на время действия программы.

Запуск программы позволил Группе с существенным международным присутствием привести систему вознаграждения в соответствие с требованиями и рекомендациями регуляторов в Великобритании, США, странах Евросоюза, Азии и Ближнего Востока. Программа позволяет объединить долгосрочные интересы инвесторов, акционеров, руководства, сотрудников и вместе разделять как риски, так и доходы.

#### Корпоративные мероприятия и волонтерство

В 2013 году компании Группы продолжили развитие каналов взаимодействия с сотрудниками и проводили корпоративные и социальные мероприятия. Ключевыми каналами информирования сотрудников являлись встречи с топ-менеджерами, тематические конференции и саммиты с участием представителей компаний Группы, внутригрупповое издание для сотрудников «Энергия команды», видеоролики и рассылка по электронной почте информационных дайджестов и оперативных сообщений. Для получения обратной связи от сотрудников компании Группы

развивали интранет-порталы, на базе которых проводились опросы общественного мнения, а также осуществлялось привлечение сотрудников в режиме онлайн к разработке тех или иных проектов и инициатив. Так, на интранет-портале банка ВТБ сотрудники публиковали свои предложения (и голосовали за лучшие из них) в рамках разработки новой стратегии группы ВТБ, а во внутренней социальной сети Лето Банка в обсуждении с сотрудниками актуальных вопросов приняли участие топ-менеджеры банка.

#### 1000 спортсменов из 14 стран приняли участие в VIII Спартакиаде группы ВТБ

В 2013 году проводились традиционные корпоративные мероприятия ВТБ — спортивные, семейные и детские праздники, конкурсы и волонтерские акции. Продолжена поддержка спортивных команд сотрудников по хоккею, волейболу, баскетболу, теннису, пейнтболу, шахматам, картингу и черлидингу. Самым масштабным спортивным мероприятием стала VIII Спартакиада группы ВТБ, состоявшаяся в сентябре в Москве. В соревнованиях по 15 дисциплинам участвовали более 1000 спортсменов из 14 стран мира, где присутствует группа ВТБ. Гостями Спартакиады стали более 4000 членов семей сотрудников. Другими крупными спортивными событиями стали зимний праздник группы ВТБ в подмосковном клубе Леонида Тягачева с участием свыше 2600 сотрудников и членов их семей, а также пятый Кубок ВТБ по мини-футболу с участием 12 любительских команд Группы.

В 2013 году сотрудники ВТБ традиционно участвовали в программах корпоративного волонтерства, в том числе:

- в марте в Москве 119 сотрудников компаний Группы сдали кровь в рамках донорской акции. Более 53 л крови было направлено в московские госпитали и больницы;

### Социальная сеть LetoBook в Лето Банке

Лето Банк использует для взаимодействия с сотрудниками собственную социальную сеть — LetoBook. Корпоративная сеть является удобной площадкой для коммуникации как между коллегами из разных подразделений и регионов, так и между сотрудниками и руководством банка.

С помощью LetoBook сотрудники могут оперативно сигнализировать о возникающих проблемах, получать поддержку коллег, обсуждать возможные варианты развития проблемной ситуации и принимать оптимальные решения.

Социальная сеть также позволяет быстро адаптировать новых членов команды и активно вовлекать сотрудников в процесс генерации идей и разработки новых продуктов: менеджеры продуктов могут проверить гипотезы при помощи сотрудников точек продаж и использовать опыт коллег для разработки продуктов, отвечающих реальным потребностям клиентов банка.

На конец 2013 года в семи LetoBook были зарегистрированы 91% сотрудников банка, ежедневно сетью пользовались 52% из них.

- в июне в ВТБ и ВТБ Капитал в Москве состоялась благотворительная ярмарка детских книг, приуроченная к Международному дню защиты детей. Оплаченные сотрудниками книги издательский дом «Розовый жираф» передал в библиотеку Благотворительного фонда развития паллиативной помощи детям. Книги, приобретенные на аналогичной акции в декабре, были переданы Коломенскому специализированному дому ребенка для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики;
- в августе в Москве более 50 сотрудников ВТБ приняли участие в традиционном благотворительном велоэезде «Спорт во благо», который организует российский фонд «Даунсайд Ап» в поддержку детей с синдромом Дауна;
- в подразделениях Банка Москвы в течение года проводились кампании по сбору средств для воспитанников подшефных детских домов и интернатов («Собери ребенка в школу», «Будущее ребенка — уже не мелочь»), на подарки к Новому году («Подари ребенку Новый год»)

и устраивались благотворительные ярмарки-продажи рисунков и поделок воспитанников.

### 4.3. Охрана труда и здоровья

Компании группы ВТБ ответственно выполняют свои обязанности по обеспечению безопасных условий и охраны труда сотрудников. Деятельность Группы в сфере охраны труда включает в себя обучение персонала нормам охраны труда и безопасного поведения, аттестацию рабочих мест по условиям труда, предотвращение несчастных случаев, травм и профессиональных заболеваний, расследование случаев травматизма и профзаболеваний и проведение лечебно-профилактических мероприятий.

**8077 рабочих мест в Банке аттестовано по условиям труда**

В компаниях Группы прошли обучение по охране труда 1486 руководителей и специалистов<sup>11</sup>.

По результатам очередных этапов аттестации рабочих мест по условиям труда было аттестовано 8077 рабочих мест.

В целях динамического наблюдения за состоянием здоровья работников, своевременного выявления заболеваний, начальных форм профессиональных заболеваний и ранних признаков воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов на состояние здоровья сотрудников компаний Группы в 2013 году медицинские осмотры прошли 4580 человек.

В 2013 году в компаниях группы ВТБ произошло и расследовано 29 легких

и 1 тяжелый несчастный случай. Общее число дней, пропущенных по болезни в результате производственного травматизма, составило 1145 дней.

Был актуализирован курс дистанционного обучения по охране труда — в него были внесены значительные обновления как в содержательной части с учетом изменений в законодательстве, так и в части визуализации материалов с помощью современных инструментов дистанционного обучения для повышения уровня заинтересованности сотрудников при прохождении курса и уровня усвояемости данного материала.

<sup>11</sup> Здесь и далее в подразделе «Охрана труда» количественные данные охватывают только те компании Группы, которые расположены на территории РФ, так как в силу различий в законодательстве других стран присутствия группы ВТБ подобные данные по охране труда не поддаются корректной интерпретации.

«Сохранять и приумножать» — принцип, который применим не только к нашему бизнесу, но и к той роли, которую сильный банк должен играть в жизни общества.

Длину, которую  
мы проводим,  
выведет  
к большим  
целям  
и новым  
горизонтам

## 5. Социальная среда

### 5.1. Подход к осуществлению благотворительной деятельности

На протяжении всей своей истории группа ВТБ не только нацелена на достижение поставленных бизнес-задач, но и одновременно стремится внести свой вклад в развитие общества, в том числе через осуществление благотворительной деятельности. Оказание благотворительной помощи является одним из самых эффективных и отлаженных бизнес-процессов в рамках деятельности Группы в области корпоративной социальной ответственности.

Ключевые направления благотворительной деятельности закреплены в Политике банка ВТБ в области КСО, регламентирующей все аспекты корпоративной социальной ответственности, подходы которой распространяются на Группу. Они включают в себя поддержку здравоохранения, спорта, образования, науки и культуры, искусства, а также помощь социально незащищенным слоям и повышение финансовой грамотности населения стран присутствия.

На основании накопленного опыта по всей группе ВТБ был сформирован единый подход к осуществлению благотворительной деятельности, состоящий из трех главных принципов: последовательности и долгосрочности, адресности, открытости и прозрачности.

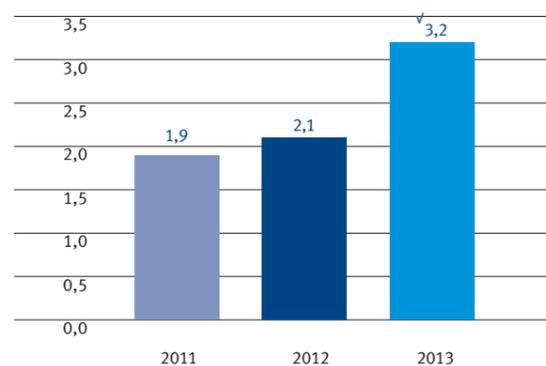
#### Принцип последовательности и долгосрочности

С течением времени подход Группы к определению приоритетных направлений поддержки регионов присутствия не претерпевает

существенных изменений: Банк и его дочерние организации системно реализуют проекты с учетом выбранных приоритетов, что является показателем последовательности и обоснованности выбранного подхода.

В частности, Группа поддерживает на постоянной основе ряд проектов и организаций, имеющих высокую социальную значимость и играющих важную роль в поддержании имиджа России: Большой и Мариинский театры, Русский музей и Третьяковскую галерею, Кубок Кремля по теннису, раллийную команду «КАМАЗ-Мастер», программу помощи учреждениям детского здравоохранения «Мир без слез» и прочие. Последовательность деятельности Группы подтверждается тем фактом, что в 2014 году ВТБ продолжит оказывать поддержку данным проектам, несмотря на планируемое сокращение расходов на благотворительность и спонсорство, согласно курсу Банка на повышение эффективности деятельности и экономии расходов.

#### Динамика расходов Группы\* на благотворительность, млрд рублей



\* В соответствии с периметром Отчета.

Направления благотворительной деятельности банка ВТБ в 2013 году

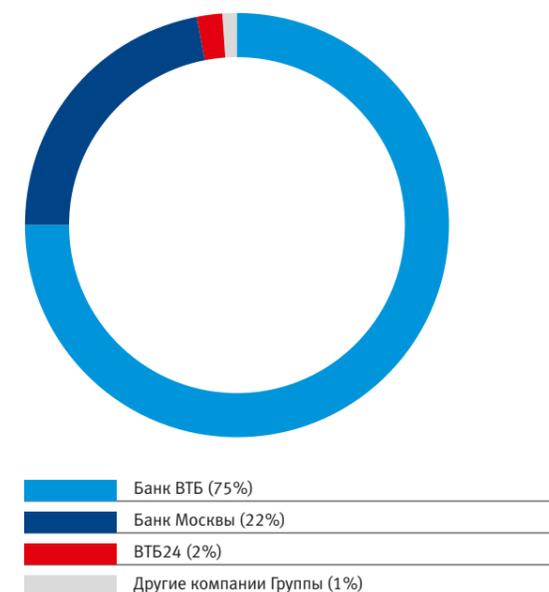


#### Принцип адресности

Банк и другие компании Группы индивидуально подходят к выбору каждого проекта, для того чтобы оказывать необходимую поддержку конкретным группам населения, нуждающимся в помощи. Помимо постоянных получателей помощи компании Группы рассматривали запросы и отдельных организаций и граждан, следуя принципу адресности. Так, банк ВТБ в 2013 году рассмотрел около 1500 обращений на получение благотворительной помощи.

**1500 обращений за помощью рассмотрено Банком в 2013 году**

Вклад компаний Группы\* в общие расходы на благотворительность в 2013 году



\* В соответствии с периметром Отчета.

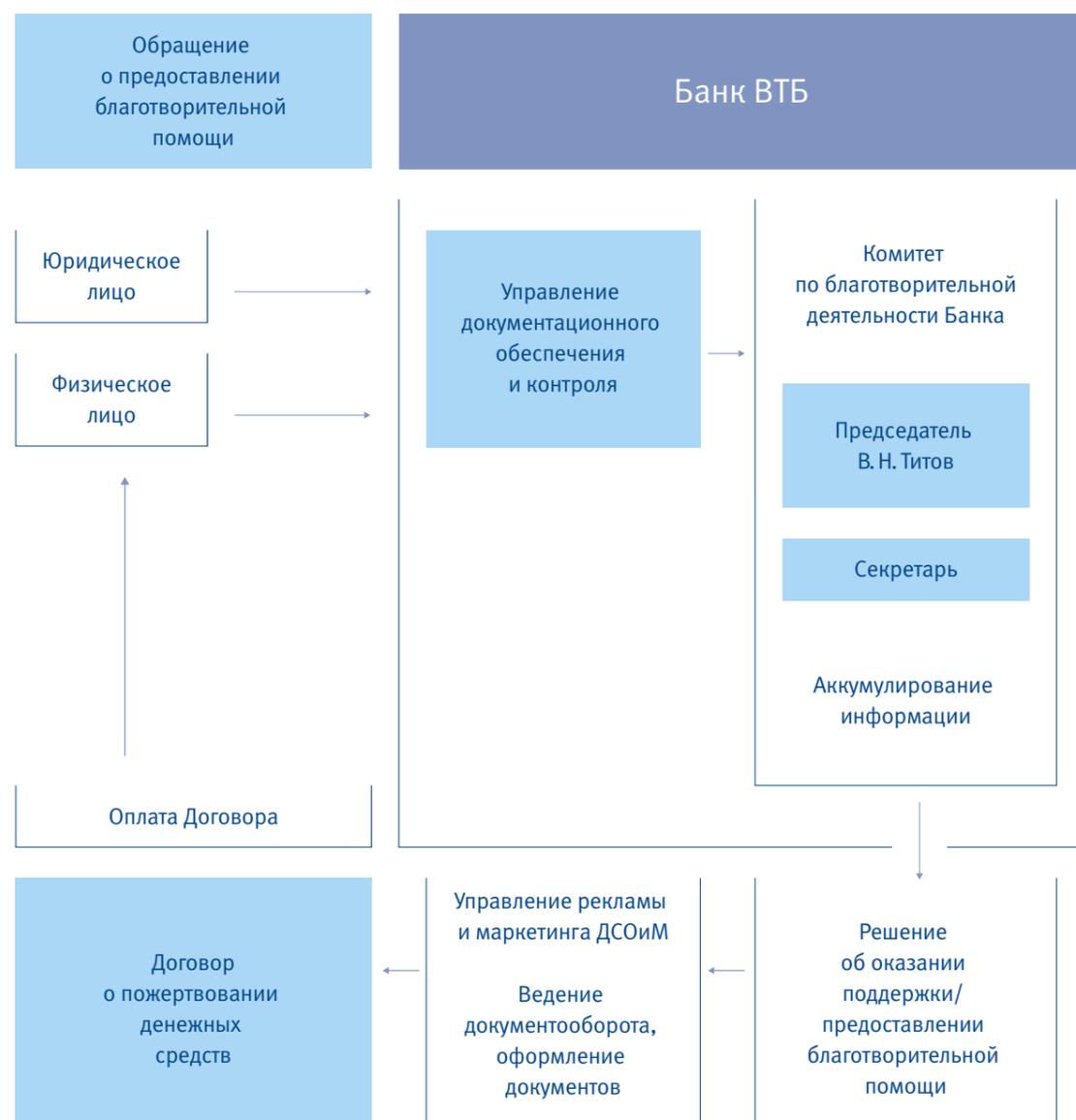
#### Принцип открытости и прозрачности

Реализуя данный принцип, Группа стремится сделать максимально прозрачным механизм принятия решений об оказании благотворительной помощи и осуществляет информационное сопровождение благотворительных акций.

#### Механизм принятия решения об оказании благотворительной помощи

Система принятия решений об оказании благотворительной помощи в банке ВТБ и других компаниях Группы является идентичной с поправкой на специфику и масштаб их деятельности. При этом ключевыми донорами средств в рамках Группы выступают сам Банк (75% расходов на благотворительность), Банк Москвы (22%) и ВТБ24 (2%). Суммарный вклад других компаний Группы в общие расходы на благотворительность не превышает 1%.

Схема принятия решения об оказании помощи и поддержки в банке ВТБ



На примере банка ВТБ механизм принятия решения об оказании благотворительной помощи выглядит следующим образом. Основным его звеном является Комитет по благотворительной деятельности (далее — Комитет). К его функциям относятся определение стратегии благотворительной деятельности, выбор проектов и принятие решения о выделении средств. После составления предложения по суммам благотворительной помощи Комитет представляет его на утверждение Правлению.

В 2013 году в состав Комитета банка ВТБ входило семь человек из разных функциональных структур, включая Юридический департамент, Финансовый департамент, Департамент связей с общественностью и маркетинга, Департамент региональной сети и другие. Всего в отчетном периоде Комитет провел 17 заседаний, на которых были приняты решения об оказании благотворительной помощи на общую сумму в  $\sqrt{2,4}$  млрд рублей, что на 28% выше, чем в прошлом году. При этом общие затраты на благотворительность компаний Группы в 2013 году выросли на 19% по сравнению с прошлым отчетным периодом.

**Раскрытие информации о благотворительной деятельности**

В целях информирования широкой общественности о своих инициативах банк ВТБ создал специальный интернет-ресурс «ВТБ — России!», подробно рассказывающий о спонсорской и благотворительной поддержке спорта, культуры, образования и здравоохранения, которую осуществляет Банк. В 2013 году посещаемость сайта составила более 2 млн человек.

С более подробной информацией вы можете ознакомиться на сайте [www.vtbrussia.ru](http://www.vtbrussia.ru)

**5.2. Развитие деловой среды**

Традиционно одним из важных направлений деятельности ВТБ является участие в развитии деловой среды регионов присутствия.



**Поддержание диалога между бизнесом и властью**

В 2013 году Россия председательствовала на одном из крупнейших международных экономических форумов «Группа двадцати» (G20), состоявшемся в Санкт-Петербурге. В рамках форума действовала особая площадка для дискуссий представителей бизнеса стран-участниц в формате «Деловой двадцатки» (B20). Участники дискуссии обсудили вопросы поддержания диалога между деловыми кругами и правительствами, а также выработали рекомендации политическим лидерам G20.

В отчетном периоде Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ А. Л. Костин возглавил деятельность целевой группы по финансам B20, в которой приняли участие представители более 30 ведущих банков и финансовых институтов, в том числе Standard Chartered, BNP Paribas, Credit Suisse, Deutsche Bank и других. Члены целевой группы подготовили рекомендации по следующим ключевым темам: совершенствование финансового регулирования, обеспечение доступа

средних и малых предприятий к финансированию и развитие инфраструктуры финансовых рынков.

Также в 2013 году банк ВТБ принял участие в организации форума Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества (АТЭС), состоявшегося на острове Бали в Индонезии и объединившего лидеров стран Азиатско-Тихоокеанского региона для обсуждения вопросов либерализации торговли и экономической интеграции. В рамках форума проходил ставший традиционным Деловой саммит АТЭС, в котором приняла участие делегация банка ВТБ. Саммит прошел в формате бизнес-форума первых лиц крупнейших компаний АТЭС с участием политических лидеров. Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ А. Л. Костин выступил в роли модератора во время выступления Президента России В. В. Путина и последовавшей дискуссии, темой которой стали вопросы взаимодействия бизнеса и власти в поиске решений экономических проблем региона.

**Привлечение инвестиций в российскую экономику. Форум «РОССИЯ ЗОВЕТ!»**

В 2013 году ВТБ Капитал организовал пятый по счету ежегодный Инвестиционный Форум «РОССИЯ ЗОВЕТ!». Форум является уникальной площадкой для привлечения иностранных

инвестиций в российскую экономику. Он направлен на освещение актуальных тенденций российского инвестиционного климата и предоставляет возможность прямого общения международных инвесторов с представителями российского бизнеса и органов власти.

В Форуме «РОССИЯ ЗОВЕТ!» приняли участие более 2000 гостей, в том числе более 400 международных и российских инвесторов из 57 стран мира, а также руководители ведущих российских компаний и представители государственных органов. Прямой диалог между участниками способствовал повышению инвестиционной привлекательности страны и улучшению ее деловой репутации в глазах мирового сообщества.

В отчетном периоде в рамках Форума произошли следующие существенные события:

- подписание Меморандума о взаимопонимании между группой ВТБ и Китайской государственной нефтегазовой корпорацией (CNPC);
- подписание соглашения о сотрудничестве и рамочного кредитного соглашения между банком ВТБ и сингапурским банком Oversea-Chinese Banking Corporation (OCBC) Limited;

**Ключевые конференции, состоявшиеся при поддержке ВТБ в 2013 году**

Мероприятие	Тема мероприятия	Количество участников
87-я конференция EuroFinance	Управление казначейством, рисками и ликвидностью в России	Более 250 казначеев и финансовых директоров ведущих российских и международных компаний
Форум «Российские ценные бумаги»	Рынок ценных бумаг и кастодиальная деятельность	Более 120 представителей банков, бирж, кастодиальных фирм
«Ялтинские деловые встречи»	Финансово-банковская и экономическая интеграция на пространстве СНГ	Более 250 представителей правительств и национальных банков стран СНГ
XXIV съезд Ассоциации российских банков	Роль кредитных организаций в социально-экономическом развитии России	Более 1000 делегатов из числа представителей банков
IX ежегодный бизнес-форум «Ставим на КОНкуренцию!»	Развитие конкуренции и совершенствование антимонопольной политики в РФ, а также роль государственного участия в бизнесе	Представители региональной и муниципальной власти из 34 регионов России

- подписание соглашения между банком ВТБ и Правительством Удмуртии о реализации проекта строительства и эксплуатации платных мостовых переходов в регионе.

**Совершенствование финансово-банковской системы РФ**

Помимо перечисленных мероприятий Группа оказала спонсорскую поддержку в организации ряда конференций по актуальным для финансовой сферы вопросам.

**5.3. Поддержка спорта**



Поддержка спорта исторически является одним из значимых направлений благотворительной и спонсорской деятельности Группы. ВТБ способствует развитию отечественного волейбола, баскетбола, автоспорта, гимнастики, хоккея и других видов спорта. В рамках деятельности ВТБ по поддержке спорта можно выделить следующие направления:

**Поддержка спорта высоких достижений**

Группа ВТБ оказывает спонсорскую поддержку Международной ассоциации легкоатлетических федераций (IAAF) с 2007 года. В 2013 году банк ВТБ выступил официальным партнером XIV чемпионата мира по легкой атлетике, который впервые состоялся в России. В чемпионате приняли участие представители 204 стран, разыгравшие 47 комплектов наград на стадионе «Лужники». Российская сборная заняла первое место в командном зачете, завоевав семь золотых медалей.

Банк принял участие в организации развлекательных мероприятий для зрителей чемпионата. На территории спортивной деревни был поставлен специальный шатер ВТБ, в который гости могли зайти в перерыве между соревнованиями. Каждый день соревнований шатер был оформлен в стиле определенной страны, включая музыкальное сопровождение, а гостям предлагались блюда национальной кухни выбранной страны.

*«Я счастлив, что мы не ошиблись ни с городом проведения чемпионата, ни в выборе стратегического партнера, банка ВТБ, который не только внес свой вклад в проведение соревнований, но и поддерживает другие наши программы по развитию легкой атлетики».*  
**Ламин Диак, Президент IAAF**

В отчетном периоде Банк продолжил оказывать спонсорскую поддержку раллийной команде «КАМАЗ-Мастер», которую называют сборной

России по внедорожным ралли. В 2013 году команде исполнилось 25 лет. На счету команды значатся три Кубка мира и одиннадцать побед в супермарафоне «Дакар».

*«Участие группы ВТБ позволяет команде создавать лучшую технику и демонстрировать высочайшие результаты в экстремальных условиях легендарного супермарафона. В каждом нашем успехе мы видим Ваш вклад».*  
**Владимир Чагин, руководитель команды «КАМАЗ-Мастер»**

Также в 2013 году банк ВТБ оказывал финансовую поддержку Федерации горнолыжного спорта и сноуборда России, направленную на обеспечение качественной плановой подготовки спортсменов сборной команды России по горным лыжам для выступления на Олимпийских играх в Сочи.

Банк Москвы в отчетном периоде продолжил поддержку Кубка Кремля, являющегося, по сути, единственным международным теннисным турниром с 20-летней историей на территории России. Банк Москвы является Титульным партнером турнира и полностью обеспечивает его призовой фонд. При этом банк стремится сделать более доступным посещение турнира для зрителей особых категорий населения. В частности, банк не только предоставляет бесплатные билеты детям из детских домов, но и организует транспорт до места проведения соревнования.

**Инвестирование в объекты спортивной инфраструктуры**

ВТБ осуществляет финансирование проекта «ВТБ Арена парк», направленного на комплексную реконструкцию Центрального стадиона «Динамо» и прилегающей к нему территории. Будучи одним из самых инновационных

градостроительных проектов, реализуемых в настоящее время в Москве, он не только предполагает расширение вместительности стадиона до 26 319 посадочных мест, но и включает в себя организацию зеленого парка и жилого квартала. Проект направлен на создание спортивной инфраструктуры новой формации, гармонично вписывающейся в пространство города и комфортной для местных жителей.

*«На сегодняшний день проект «ВТБ Арена парк» — это единственный пример комплексного развития масштабной городской территории, который включает в себя создание уникальной спортивной инфраструктуры. Мы расцениваем премию European Property Awards как высокую оценку работ, проведенных в рамках проектирования».*  
**Андрей Перегудов, старший вице-президент банка ВТБ и руководитель проекта «ВТБ Арена парк»**

В отчетном периоде проект «ВТБ Арена парк» стал лауреатом престижной европейской премии European Property Awards, являющейся ведущей наградой европейского рынка в сфере жилой и коммерческой недвижимости. Проект признан победителем сразу в двух номинациях: «Многофункциональный девелоперский проект» и «Организация общественных пространств».

**Популяризация здорового образа жизни**

В 2013 году при поддержке Банка Москвы в столице была запущена первая система общественного проката велосипедов Velobike. Автоматизированный велопроект представляет собой независимую транспортную инфраструктуру, работающую круглосуточно: пользователи могут арендовать велосипед на автоматизированной станции, совершить поездку и вернуть велосипед на любую другую парковку прокатной системы. Проект является социально значимым для

населения столицы и оказывает положительное воздействие на городскую среду за счет:

- повышения привлекательности города как для его жителей, так и для туристов;
- снижения интенсивности автомобильного трафика, сокращения пробок и уменьшения нагрузки на дорожно-транспортную сеть;
- улучшения экологической ситуации в городе (сокращение выбросов парниковых газов);
- пропаганды здорового образа жизни среди горожан.

**500 велосипедов круглосуточно доступны для проката в рамках проекта Velobike**

По итогам 2013 года в ходе реализации проекта Velobike были достигнуты следующие результаты:

- на территории Москвы установлено 79 станций велопроезда;
- охват станций составляет 5% территории Москвы;
- постоянно доступны для проката 500 велосипедов;
- количество прокатов составило 72 тыс.;
- общее время прокатов составило 45 тыс. часов.

В сентябре 2013 года при поддержке Банка Москвы состоялся фестиваль «Москва без автомобилей», во время которого ряд улиц города стали полностью пешеходными. Фестиваль был приурочен к Всемирному дню без автомобиля, глобальной акции по использованию личных транспортных средств, потребляющих топливо. Количество посетителей мероприятия в отчетном периоде составило 40 тыс. человек.

**5.4. Поддержка культуры и искусства**

ВТБ активно участвует в культурной жизни страны. Ежегодно при поддержке Группы выходят в свет

театрально-музыкальные премьеры, проводятся уникальные выставки и фестивали, выпускаются ТВ-передачи, создаются новые фильмы.



**Поддержка изобразительного искусства**

Группа ВТБ на постоянной основе поддерживает ведущие музеи изобразительного искусства страны, в число которых входят Государственная Третьяковская галерея, Государственный Русский музей, Эрмитаж и ГМИИ им. А. С. Пушкина.

В 2013 году в Третьяковской галерее прошел ряд выставок представителей русского и западного авангарда. Так, в рамках Года Нидерландов в России при поддержке банка ВТБ состоялась выставка «Пит Мондриан. Путь к абстракции», которая объединила 37 работ из собрания гаагского музея выдающегося голландского абстракциониста. Чуть позже в новом здании Третьяковской галереи на Крымском Валу состоялась крупнейшая и наиболее полная за всю историю выставка представительницы русского авангарда Наталии Гончаровой, спонсором

которой выступил Банк. Работая в разных стилях — от кубизма до реализма — и создавая эскизы декораций к постановкам Дягилева, художница оставила след в истории искусства как выдающийся мастер авангарда. На выставке «Наталья Гончарова. Между Востоком и Западом» было представлено около 400 ее работ, среди которых живописные полотна, театральная графика и расписанные ткани.

Важным событием в отчетном периоде стало подписание соглашения о сотрудничестве между банком ВТБ и Эрмитажем сроком на три года, приуроченное к юбилею знаменитого петербургского музея, которому в 2014 году исполняется 250 лет. В рамках соглашения Банк поможет музею провести юбилейные выставки и пополнить собрания произведениями искусства, а также окажет поддержку различным музейным проектам.

**Поддержка театрального и музыкального искусства**

Банк ВТБ традиционно является партнером Государственного академического Большого театра, Мариинского театра и Московского театра «Мастерская П. Фоменко». Так, в отчетном периоде Банк поддержал премьерную постановку балета «Онегин» на сцене Большого театра и открытие новой сцены Мариинского театра. Также при участии Банка были продолжены онлайн-трансляции спектаклей театра «Мастерская П. Фоменко», направленные на повышение доступности театральных постановок для зрителей.

Важным событием для отчетного периода стало решение Комитета по благотворительной деятельности Банка Москвы о возобновлении программы «Театры — детям Беслана», инициированной банком. В рамках данной программы лучшие детские театры России выезжают на гастроли во Владикавказ и Беслан и показывают спектакли детям, пережившим тяжелые последствия террористического

акта. В 2013 году в проекте приняли участие четыре театра: московский театр «У Никитских ворот», екатеринбургские «Коляда театр» и ТЮЗ и московский ТЮЗ.

Начиная с 2011 года Банк Москвы поддерживает крупнейший Международный военно-музыкальный фестиваль «Спасская башня», традиционными участниками которого являются подразделения почетной охраны глав государств, а также ведущие военные оркестровые и творческие коллективы России и мира. Открытие фестиваля приурочено к Дню города Москвы. В 2013 году перед зрителями на Красной площади выступили более 1000 музыкантов, а общий охват аудитории с учетом ТВ-трансляций превысил 100 млн человек по всему миру.

Компании Группы поддерживают учреждения культуры. Так, Банк ВТБ (Армения) оказал благотворительную помощь Русскому драматическому театру им. К. Станиславского, а Банк ВТБ (Казахстан) — Государственному академическому русскому театру драмы им. М. Лермонтова.

**Поддержка телевидения и киноискусства**

Группа ВТБ является давним партнером главных культурных событий и проектов в области российского киноискусства и телевидения. В отчетном периоде банк ВТБ принял спонсорское участие в организации ряда культурных событий, в число которых вошли Национальная премия в области кинематографии «Золотой орел» и 35-й Московский международный кинофестиваль. Также при поддержке Банка состоялся выход на экраны первого российского кинопроекта в формате 3D фильма «Сталинград», возглавившего списки рекордсменов отечественного проката.

В отчетном периоде при поддержке Банка Москвы на телеканале «Россия К» («Культура») был запущен уникальный телепроект «Большой джаз». В рамках программы прошло состязание

талантливых джазовых исполнителей России — саксофонистов, пианистов, контрабасистов, гитаристов, ударников, трубачей и вокалистов. В проекте принял участие знаменитый американский джазовый коллектив из Нового Орлеана и его руководитель трубач Ирвин Мэйфилд, лауреат премии Грэмми.

**Поддержка литературы, сохранение культурного наследия**

В 2013 году в издательстве «Молодая гвардия» при поддержке банка ВТБ вышел трехтомник, посвященный истории российской государственности: «Рюриковичи», «Герои смуты», «Романовы». Традиционно Банк оказывает благотворительную помощь Коктебелскому заповеднику «Киммерия М. А. Волошина», которому в 2013 году исполнилось 100 лет.

**5.5. Ключевые социальные проекты**

Группа ВТБ на регулярной основе оказывает поддержку организациям, осуществляющим свою деятельность в социальной и гуманитарной сферах.



Примеры оказания помощи в рамках программы «Мир без слез» в 2013 году

Город	Больница	Оборудование	Размер помощи
Москва	Детская городская больница № 19 им. Т. С. Зацепина	Комплект силового инструмента TRS для проведения операций на суставах и комплект силового инструмента Colibri для операций на мелких фрагментах кости для отделения хирургии	2,5 млн рублей
Ярославль	Клиническая больница скорой медицинской помощи имени Н. В. Соловьева	Наркозный аппарат с детским контуром и лазерный коагулятор для остановки кровотечений во время операций	2,65 млн рублей
Хабаровск	Детская краевая клиническая больница Министерства здравоохранения Хабаровского края	Оборудование для эндоскопических исследований для отделения эндоскопии	1,5 млн рублей
Владивосток	Краевая детская клиническая больница № 2	Оборудование палаты реанимации и интенсивной терапии	1 млн рублей
Барнаул	Алтайская краевая клиническая детская больница	Комплект хирургического инструментария для детского хирургического отделения	1 млн рублей
Ульяновск	Детская городская клиническая больница № 1	Фиброгастроскоп и аппарат для суточного мониторинга электрокардиограммы и артериального давления для отделений кардиологии и гастроэнтерологии	1 млн рублей
Саратов	Областная детская инфекционная клиническая больница	Прибор ультразвуковой диагностический с цветным доплером для УЗИ органов брюшной полости и иммуноферментный планшетный анализатор для расшифровки инфекционных заболеваний	0,9 млн рублей

### Поддержка учреждений здравоохранения. «Мир без слез»

В 2013 году знаковая благотворительная программа ВТБ «Мир без слез», направленная на поддержку учреждений детского здравоохранения, отметила свой десятилетний юбилей. За это время «Мир без слез» из разовой акции превратился в стабильную долгосрочную программу, механизм которой отличается особым адресным подходом:

ВТБ предоставляет медицинским учреждениям возможность самостоятельно выбирать нужное им оборудование или медикаменты и напрямую оплачивает заказ, минуя посредников. За 10 лет «Мир без слез» существенно расширил географию своей деятельности. В 2007 году Программа вышла в регионы, охватив к отчетному периоду 15 субъектов РФ. В 2013 году в связи с юбилейной датой финансирование Программы было существенно увеличено — ее годовой бюджет составил около 30 млн рублей.

**10 лет исполнилось программе «Мир без слез» в 2013 году**

### Поддержка образования

Компании группы ВТБ способствуют развитию высшего образования в России посредством учреждения именных стипендий студентам лучших вузов страны, разработки новых образовательных программ и организации циклов образовательных лекций. Так, в отчетном периоде при поддержке банка ВТБ перед студентами МГИМО и ВШМ СПбГУ выступили ведущие мировые экономисты — лауреаты Нобелевской премии.

ВШМ СПбГУ при поддержке ВТБ организовала конференцию талантливых студентов и ведущих компаний России «Менеджмент Будущего «13». Участниками конференции стали представители 18 ведущих российских вузов: НИУ ВШЭ, МГУ

им. М. В. Ломоносова, МГТУ им. Н. Э. Баумана, СПбГУ и других, а также 13 международных школ бизнеса. На конференции студенты могли напрямую пообщаться со специалистами служб персонала крупных компаний и принять участие в интерактивных мероприятиях, в частности «круглом столе» банка ВТБ.

**Свыше 600 студентов, аспирантов и слушателей МВА приняли участие в мастер-классах банка ВТБ**

При участии Службы по работе с акционерами в 2013 году экспертами банка ВТБ была разработана типовая программа, предусматривающая проведение двухлетнего цикла мастер-классов. Основная цель программы — повышение финансовой грамотности студентов и развитие навыков управления личными финансами на примере акций банка ВТБ как объекта долгосрочных инвестиций. Мастер-классы проходят на базе таких ведущих вузов России, как Российский университет дружбы народов (РУДН, Москва), Байкальский государственный университет экономики и права (БГУЭП, Иркутск), Уральский государственный университет (УрГУ, Екатеринбург).

Всего в отчетном периоде в мастер-классах приняло участие более 600 студентов, аспирантов и слушателей программ МВА. В 2014 году планируется расширить географию и количество вузов, участвующих в программе.

**Поддержка социально незащищенных слоев населения**

Группа ВТБ поддерживает уязвимые категории населения, к которым причисляет в первую очередь детей и пенсионеров. Так, на протяжении последних нескольких лет Банк оказывает благотворительную помощь Первому хоспису для детей с онкологическими заболеваниями,

сотрудники которого создают комфортные домашние условия для больных детей в целях повышения качества их жизни.

В отчетном периоде Банк осуществил пожертвование денежных средств Благотворительному фонду «Чужих детей не бывает», деятельность которого направлена на оказание всесторонней помощи детям с тяжелыми заболеваниями и их родителям на всех стадиях лечебного процесса. Также ВТБ24 оказал благотворительную поддержку фонду помощи детям с онкогематологическими и иными тяжелыми заболеваниями «Подари жизнь».

В отчетном периоде Группа оказала помощь регионам, пострадавшим от наводнения в Дальневосточном федеральном округе. При финансовой поддержке Банка начата работа по восстановлению Специальной (коррекционной) общеобразовательной школы-интерната VIII вида № 5,

общеобразовательной школы и детского сада в селе Бельго, детского сада «Теремок» в селе Касаткино.

В рамках поддержки пенсионеров Группа на постоянной основе помогает общественным организациям ветеранов и инвалидов, в частности Региональной общественной организации «Клуб ветеранов органов госбезопасности», Фонду социальной поддержки ветеранов военно-воздушных сил и войск противовоздушной обороны «Крылья Отечества», Московской общественной организации ветеранов войны и многим другим.

Банк Москвы в отчетном периоде провел акцию «Подарки Золотой осени», приуроченную к Международному дню пожилых людей. В рамках акции пенсионерам предлагалось оформить Пенсионную карту Банка Москвы, на которую в качестве подарка была зачислена определенная денежная сумма.



Нас волнует не только создание  
комфортного делового климата,  
но и состояние окружающей среды.

Мы  
часть  
большого мира,  
до сохранения  
нашего здоровья зависит  
от наших  
слов и действий

## 6. Природная среда

Управление своим воздействием на окружающую среду является одним из приоритетов группы ВТБ. Для этого компании Группы стремятся не только снизить количество потребляемых ими природных ресурсов, но и оказывать поддержку проектам, способствующим сохранению природной среды. В соответствии с Политикой в области КСО деятельность Группы направлена на управление собственным ресурсом и энергопотреблением, а также повышение экологической сознательности в бизнес-среде.

### 6.1. Экологическая эффективность в управлении административно-хозяйственной деятельностью

Негативное воздействие на окружающую среду от деятельности группы ВТБ связано в первую очередь с эксплуатацией имущественного комплекса компаний, входящих в Группу, а также с образованием бумажных отходов в операционной деятельности.

Вопросы управления недвижимостью и административно-хозяйственной деятельностью, в том числе вопросы повышения ресурсо- и энергоэффективности и соответствия нормам природоохранного законодательства, находятся в компетенции Административного департамента банка ВТБ (далее — Департамент). Основным органом, осуществляющим управление имущественным комплексом на уровне Группы, является Координационная комиссия по управлению имущественным комплексом группы ВТБ, в состав которой входят представители около 10 крупнейших российских и зарубежных компаний Группы.

ВТБ стремится учитывать вопросы экологической эффективности еще при планировании имущественного комплекса компаний Группы. Так, в 2013 году Департамент проводил консолидацию подразделений Банка, отдавая предпочтение крупным объектам с наиболее высокими технико-экономическими показателями и учитывая показатели экологической эффективности. Кроме того, в рамках совершенствования системы управления недвижимостью было принято решение об отказе от использования низкоэффективных объектов за счет закрытия точек присутствия и организации внутренних перемещений для наиболее рационального и компактного размещения персонала банка ВТБ и компаний Группы.

Компании группы ВТБ реализуют мероприятия по сокращению потребления топлива, бумаги, воды, электрической и тепловой энергии в процессе эксплуатации зданий и ведении операционной деятельности.

В 2013 году банк ВТБ продолжил реализацию мероприятий, направленных на повышение энергоэффективности. В частности, в отчетном периоде было завершено обязательное энергетическое обследование 93 объектов (головная организация и региональная сеть) недвижимости Банка, по результатам которого были составлены единые энергетические паспорта. Кроме того, на ряде объектов Банка в Москве была произведена модернизация узлов учета электроэнергии, позволяющая измерять почасовые объемы потребления с предоставлением полученных данных в энергосбытовую организацию. Эта мера позволила снизить затраты на электрическую энергию и обеспечить Банку экономию денежных средств в размере 1 млн рублей за 2013 год.

### Переезд в «умный» офис

В 2013 году завершилось строительство нового высокотехнологичного здания в Москве на ул. Воронцовская, вл. 41–43, в которое должны переехать несколько крупных структурных подразделений банка ВТБ. В результате вместо множества разрозненных площадок Банк получает возможность эксплуатации и профессионального управления крупным собственным объектом, созданным с применением передовых инженерных технологий по принципу «умное здание» и обладающим наилучшими качественными характеристиками, в том числе в аспектах эргономики, ресурсо- и энергоэффективности. С учетом реализованных инженерно-технических решений новое здание качественно отличается от имеющихся объектов Банка по различным адресам вне комплекса «Федерация», и предстоящее перемещение в него крупных подразделений Банка позволит:

- оптимизировать затраты на эксплуатацию и потребляемые коммунальные услуги вследствие управления единым крупным комплексом с наиболее современной инфраструктурой;
- компактно разместить структурные подразделения на второй после комплекса «Федерация» крупной площадке и в результате снизить расходы на оборудование и содержание одного рабочего места;
- за счет централизованного размещения улучшить логистику регулярных перемещений персонала и документооборота между площадками, что будет способствовать повышению эффективности использования автотранспорта, снижению потребления топлива и вредных выбросов в атмосферу.

### Потребление ресурсов компаниями группы ВТБ\* в 2011–2013 гг.

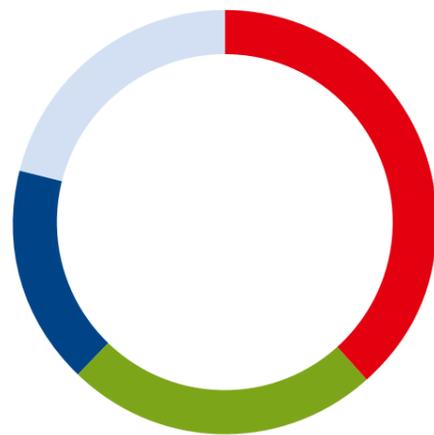
Виды ресурсов	2011	2012	2013
Тепловая энергия, Гкал	139 193,20	158 005,70	104 233,18
Электроэнергия, тыс. кВт-ч	165 681,66	188 384,22	√ 195 025,30
Бумага, т	3 695,93	4 278,80	√ 4 320,36
Расход топлива, тыс. л	7 154,09	8 263,95	√ 7 918,38
Расход топлива, ГДж	243 239,29	280 974,40	√ 269 225,03

\* В соответствии с периметром Отчета.

В 2013 году банк ВТБ также осуществил следующие мероприятия по повышению экологической эффективности Банка:

- внедрение системы электронного документооборота в отчетном периоде позволило снизить потребление бумаги в головном офисе Банка с 114 тыс. пачек бумаги до 102 тыс.;
- с заменой различных заявок, требований и прочих бумажных документов в адрес Административного департамента на электронные аналоги удалось не только отказаться от использования бумаги для их оформления, но и сделать процесс согласования более быстрым;
- здание банковского комплекса в Москве, расположенного по адресу ул. Воронцовская, д. 43, стр.1, было оснащено прессом для уплотнения картона и бумаги, в результате снизились затраты на транспортировку к месту вторичной переработки и увеличились объемы бумажных отходов, отправляемых на вторичную переработку;
- была проведена плановая замена находившихся в эксплуатации автомобилей на автомобили с более высоким экологическим классом: 74 автомобиля III–IV и 65 автомобилей IV–V экологического класса;

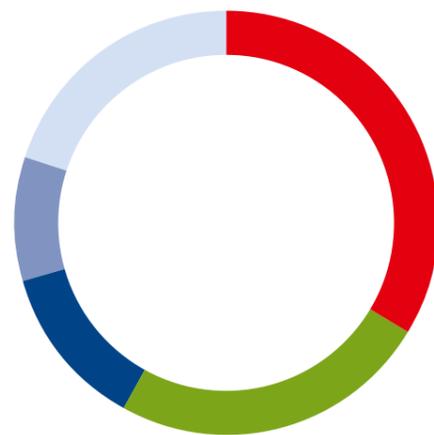
Потребление электроэнергии компаниями Группы\* в 2013 году



ВТБ24	(38,5%)
Банк ВТБ	(23,9%)
Банк Москвы	(16,7%)
Другие	(20,9%)

\*В соответствии с периметром Отчета.

Потребление электроэнергии компаниями Группы\* в 2012 году



ВТБ24	(33,8%)
Банк ВТБ	(24,5%)
Банк Москвы	(12,0%)
ТрансКредитБанк	(9,5%)
Другие	(20,2%)

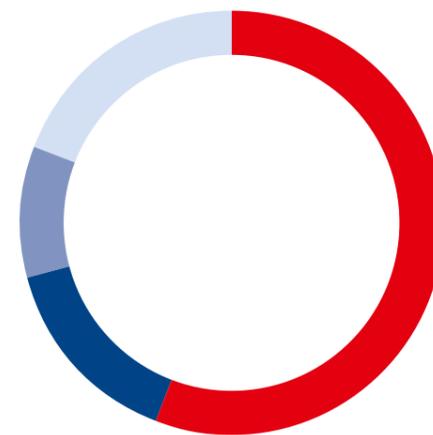
маршруты движения автомобилей были оптимизированы в целях сокращения их пробегов и расхода ГСМ.

В 2014 году ВТБ планирует реализовать комплекс мероприятий по снижению потребления энергоресурсов и воды. При этом при поиске новых решений и внедрении современных и энергоэффективных технологий Группа руководствуется задачами минимизации финансовых затрат, высвобождения человеческих ресурсов при обслуживании своих объектов и одновременного снижения отходов и потребления электрической и тепловой энергии.

Повышение экологической эффективности деятельности компаний группы ВТБ невозможно без полного и точного учета потребляемых ресурсов. Важным мероприятием 2013 года стало внедрение в банке ВТБ и Банке Москвы

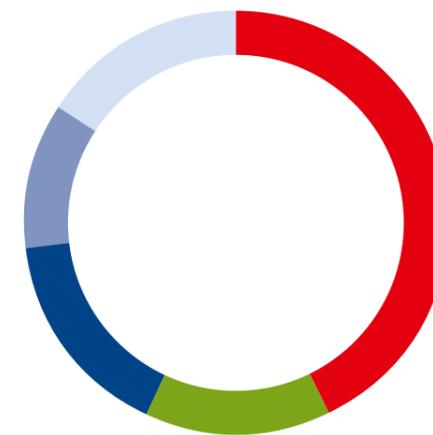
Автоматизированной системы управления недвижимостью (АСУН), позволяющей в том числе более эффективно планировать и отслеживать объемы потребления ресурсов. В результате проведенной за отчетный период работы отлажены основные процессы в работе системы и модули отчетности, а также внесены данные по всем объектам недвижимости банка ВТБ и Банка Москвы (создан реестр объектов недвижимости). Кроме того, в отчетном периоде к системе подключились еще два банка — ПАО «ВТБ Банк» (Украина) и ЗАО Банк ВТБ (Беларусь), а также начались работы по второму этапу создания АСУН — разработке модуля «Управление эксплуатацией». Процесс тестирования АСУН в пилотном режиме идет с различной скоростью параллельно в нескольких компаниях. Дальнейшие планы по внедрению АСУН в компаниях Группы будут приняты по окончании опытной эксплуатации системы в банке ВТБ и Банке Москвы.

Потребление бумаги компаниями Группы\* в 2013 году



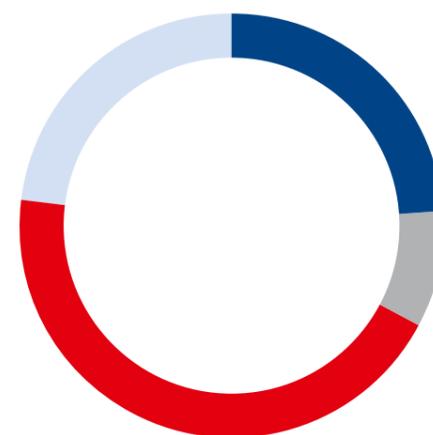
ВТБ24	(56,4%)
Банк ВТБ	(15,4%)
Банк Москвы	(10,4%)
Другие	(17,8%)

Потребление бумаги компаниями Группы\* в 2012 году



ВТБ24	(42,9%)
ТрансКредитБанк	(14,2%)
Банк ВТБ	(16,1%)
Банк Москвы	(11,2%)
Другие	(15,6%)

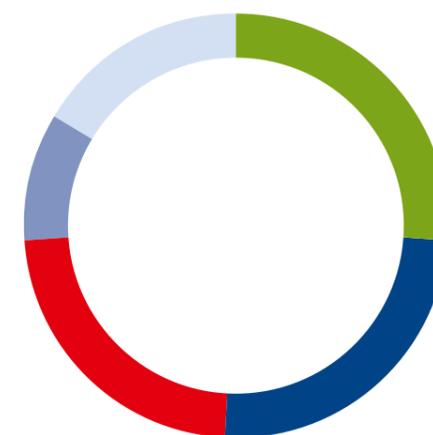
Расход топлива компаниями Группы\* в 2013 году



Банк ВТБ	(23,9%)
Банк Москвы	(8,9%)
ВТБ24	(44,4%)
Другие	(22,8%)

\*В соответствии с периметром Отчета.

Расход топлива компаниями Группы\* в 2012 году



ТрансКредитБанк	(25,5%)
Банк ВТБ	(24,2%)
ВТБ24	(22,4%)
Банк ВТБ (Украина)	(9,5%)
Другие	(18,4%)

## 6.2. Финансирование экологических проектов

В 2013 году банк ВТБ продолжил работу по созданию инфраструктуры для финансирования природоохранных проектов на базе Службы специальных программ. Цели этой работы:

- развитие нового направления деятельности Банка — финансирования природоохранной деятельности и экологически устойчивых проектов;
- повышение объема природоохранного финансирования в РФ за счет разработки и внедрения инновационных механизмов финансирования;
- внедрение современных экологических и природоохранных норм, стандартов и требований в практику кредитования и инвестиционной деятельности самого Банка.

### Сохранение крупных кошачьих

Важным событием отчетного периода стало присоединение банка ВТБ к проекту «Сохранение популяций крупных кошачьих в регионах России». Основная задача проекта состоит в том, чтобы повысить экологическую устойчивость уникальных природных экосистем, расположенных на Дальнем Востоке, в Алтае-Саянах и на Северном Кавказе в целях сохранения и расширения среды обитания популяций амурского тигра, дальневосточного леопарда, снежного и персидского леопардов. Предполагается, что проект будет реализовываться под управлением Всемирного фонда дикой природы (WWF) — исполнительного проектного агентства Глобального экологического фонда (далее — ГЭФ) — при участии Министерства природных ресурсов и экологии РФ, региональных администраций, Русского географического общества и банка ВТБ. Вклад Банка в реализацию этого проекта может составить 3 млн долларов США при общей стоимости проекта около

### 3 млн долларов США — планируемый вклад ВТБ в сохранение популяции крупных кошачьих

22 млн долларов США. Кроме того, банк ВТБ активно участвует в разработке нескольких ключевых компонентов проекта, связанных с применением механизмов финансового стимулирования деятельности по сохранению популяции и районов обитания крупных кошачьих. Реализация программы позволит достичь нескольких целей, в том числе:

- укрепления национальных и региональных институтов и совершенствования нормативной базы для повышения внимания к сохранению биоразнообразия;
- поддержки экологически устойчивого использования земель (5 млн га) на территории Дальневосточного, Алтае-Саянского и Северокавказского экорегионов, являющихся средой обитания крупных кошачьих;
- большой вовлеченности представителей общества в деятельность по сохранению популяции крупных кошачьих в этих регионах, а также противодействия незаконной торговле дикими животными;
- улучшения эффективности функционирования действующих особо охраняемых территорий (500 тыс. га) для сохранения популяции крупных кошачьих и среды их обитания;
- снижения негативного воздействия на дикую природу от деятельности человека и улучшения условий жизнедеятельности местных сообществ для участия в сохранении популяций крупных кошачьих;
- повышения координации, трансграничного сотрудничества между Китаем, Россией, Монголией и Казахстаном и реализации совместных мер по снижению уровня нелегальной торговли дикими животными.

### Работа с Глобальным экологическим фондом

В 2013 году проходила вторая стадия аккредитации банка ВТБ в качестве исполнительного проектного агентства ГЭФ по подготовке и реализации проектов, финансируемых Фондом, в тесном сотрудничестве с Министерством природных ресурсов и экологии РФ. Аккредитация ГЭФ обеспечит доступ банка ВТБ к участию в привлечении и распределении грантов на экологические проекты в РФ в размере 100–120 млн долларов США и софинансированию таких проектов, а также возможность получения комиссионного дохода за свои услуги. Кроме того, эта деятельность поможет Банку стать первым российским исполнительным агентством ГЭФ и в этом статусе встать в один ряд с международными банками развития и специализированными агентствами ООН, также участвующими в привлечении и распределении средств ГЭФ. Такая роль банка ВТБ позволит значительно увеличить объем внебюджетного финансирования проектов и программ по улучшению качества окружающей среды и решению глобальных экологических проблем.

В рамках мероприятий по согласованию внутренних документов были получены замечания и комментарии от группы независимых экспертов ГЭФ. Для завершения процесса аккредитации Банку необходимо направить в ГЭФ дополнительную документацию, подтверждающую возможности Банка выполнять требования ГЭФ, и продемонстрировать существенный прогресс в разработке и принятии внутренней нормативной документации в области социальной ответственности и охраны окружающей среды.

### Поддержка проектов Арктического совета

В отчетном периоде проходила подготовка к проектной работе в рамках деятельности Арктического совета (АС) — межправительственного форума, созданного в 1996 году, для взаимодействия между арктическими государствами по вопросам защиты уникальной природы северной полярной зоны. В Банке был подготовлен и согласован проект соглашения о распределении функций между банком ВТБ, Северной экологической финансовой корпорацией и Министерством природных ресурсов и экологии РФ для поддержки проектов АС, который был передан на утверждение в Межведомственную комиссию по делам Арктики и Антарктики Правительства РФ. В 2014 году планируется подписание подготовленного соглашения указанными сторонами. После подписания Банк сможет приступить к практическому осуществлению функций Исполнительного агентства поддержки проектов АС, включая подготовку и софинансирование проектов с привлечением средств, аккумулированных в фонде Инструмента поддержки проектов АС (ИПП АС). На период до 2015 года намечено финансирование нескольких крупных проектов экологической направленности, в том числе проекта по сокращению выбросов сажи в Арктическом регионе за счет замены устаревших дизельных электростанций на современные дизельные, гибридные ветро-дизельные электростанции и мини-ГЭС; проекта сокращения выбросов ртути на Челябинском цинковом заводе; проектов по интегрированному управлению опасными отходами, включая стойкие органические загрязнители (СОЗ).

## 7. Об Отчете

Настоящий Социальный отчет группы ВТБ за 2013 год является шестым нефинансовым отчетом, выпускаемым ОАО Банк ВТБ. Социальный отчет за предыдущий период был опубликован в июне 2013 года. Банк публикует Социальный отчет группы ВТБ за 2013 год к Годовому общему собранию акционеров 19 июня 2014 года.

Главными целями подготовки и публикации Отчета являются анализ руководством группы ВТБ и донесение до заинтересованных сторон информации о деятельности Группы в области корпоративной социальной ответственности за отчетный период. Отчетным периодом является календарный год — с 1 января по 31 декабря 2013 года.

Социальный отчет группы ВТБ публикуется на ежегодной основе и является частью годовой отчетности Группы. Среди целевой аудитории Отчета — акционеры и инвесторы, клиенты и сотрудники, деловые партнеры и органы власти. При подготовке Отчета за 2013 год его структура была улучшена для более полного отражения взаимодействия с ключевыми заинтересованными сторонами Группы.

Основаниями для включения организаций в границы Отчета являются:

- контроль со стороны ОАО Банк ВТБ (доля Банка — более 50% голосующих акций/долей);
- существенное влияние на аспекты корпоративной социальной ответственности группы ВТБ.

Приводимые в тексте Отчета сведения и факты, если не оговорено иное, относятся к ОАО Банк ВТБ (без учета представительств и сервисных филиалов) и следующим зависимым организациям:

### Россия

ОАО Банк ВТБ  
 ЗАО Банк ВТБ 24<sup>12</sup>  
 ЗАО «Холдинг ВТБ Капитал»<sup>13</sup>  
 ОАО «Банк Москвы»  
 ОАО «Лето Банк»  
 ОАО «Галс-Девелопмент»  
 ОАО ВТБ Лизинг  
 ООО СК «ВТБ Страхование»  
 ООО ВТБ Факторинг  
 НПФ ВТБ Пенсионный фонд  
 ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий  
 ООО «МультиКарта»  
 ООО ВТБ ДЦ  
 ЗАО «УК «Динамо»<sup>14</sup>  
 ООО ВТБ Недвижимость  
 ЗАО ВТБ Регистратор

### СНГ и Грузия

ПАО «ВТБ Банк» (Украина)  
 ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)  
 ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»  
 ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)  
 ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)  
 АО «Банк ВТБ (Грузия)»

### Европа

ВТБ Банк Австрия АГ<sup>15</sup>  
 АО Банк ВТБ (Белград)  
 РКБ Банк Лтд<sup>16</sup>

### Азия и Африка

«Банко ВТБ Африка С. А.»

<sup>12</sup> Если не указано иное, данные по ЗАО Банк ВТБ 24 включают в себя показатели ОАО «ТрансКредитБанк».

<sup>13</sup> Включая дочерние компании ЗАО ВТБ Капитал и ВТБ Капитал плс.

<sup>14</sup> Экс-ЗАО «ВТБ Арена».

<sup>15</sup> Включая дочерние компании ВТБ Банк (Германия) и ВТБ Банк (Франция).

<sup>16</sup> Ранее — Русский Коммерческий Банк (Кипр) Лимитед.

**Зарубежные филиалы**

- Филиал ОАО Банк ВТБ в г. Нью-Дели (Индия)
- Филиал ОАО Банк ВТБ в г. Шанхай (Китай)
- Филиал ВТБ Капитал плс (ОАЭ)
- Филиал ВТБ Капитал плс (Сингапур)

Финансовая информация представлена по группе ВТБ так, как она определена в консолидированной финансовой отчетности банка ВТБ, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО).

Содержание Отчета определено с учетом принципов существенности, охвата заинтересованных сторон, контекста устойчивого развития и полноты в соответствии с тем, как они определены в Руководстве по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (далее — Руководство GRI).

Для обеспечения качества Отчета Группа руководствовалась принципами сбалансированности, сопоставимости, точности, своевременности, ясности и надежности, приведенными в Руководстве GRI. Ответственность за сбор и консолидацию информации для Отчета распределена по функциональным подразделениям компаний группы ВТБ.

Второй год подряд Банк прибегает к процедуре независимой проверки ограниченного количества показателей Отчета. В качестве объектов проверки были выбраны показатели, которые относятся к результатам деятельности группы ВТБ в области корпоративной социальной ответственности и которые Группа относит к существенным (далее — существенные показатели). Существенные показатели и методы их подготовки описаны ниже:

Показатель	Описание показателя
Численность персонала Группы	Списочная численность персонала всех компаний Группы в соответствии с периметром Отчета на конец отчетного периода (31.12.13) — в списочную численность работников включаются наемные работники, в том числе иностранные граждане, работавшие по трудовому договору (контракту) и выполнявшие постоянную, временную или сезонную работу один день и более. Учитываются как фактически работавшие работники, так и работники, отсутствовавшие на работе по каким-либо причинам
Расходы на благотворительную деятельность	Объем благотворительных пожертвований, совершенных за отчетный период (2013 год) в рублях всех компаний Группы в соответствии с периметром Отчета. В случаях, когда благотворительные пожертвования оказывались в иностранной валюте, для пересчета в рубли применялся средний курс за год по курсу ЦБ РФ
Потребление бумаги	Объем потребления бумаги за отчетный период (2013 год) всех компаний Группы в соответствии с периметром Отчета. Объем рассчитан путем перевода числа использованных пачек бумаги в метрические тонны. Для случаев, когда вес пачки А4 или А3 не был известен, применялись средние значения: 2,45 кг и 4,8 кг соответственно
Потребление топлива (бензина и дизельного топлива)	Объем потребления топлива в тыс. л за отчетный период (2013 год) автомобильным транспортом, стоящим на балансе всех компаний Группы в соответствии с периметром Отчета
Потребление электроэнергии	Объем потребления электроэнергии за отчетный период (2013 год) всех компаний Группы в соответствии с периметром Отчета. Для объектов, по которым учет потребления электроэнергии ведется арендодателем, применялось среднее значение потребления, равное 1 кВт-ч на одного сотрудника в год. По отдельным объектам, арендованным у банка ВТБ, объем потребления электроэнергии включен в общее потребление банка ВТБ

## 8. Приложения

## 8.1. Отчет о независимой проверке

Отчет о независимой проверке выбранных показателей в области устойчивого развития за год, закончившийся 31 декабря 2013 года

Перевод с оригинала на английском языке

Наблюдательному совету ОАО Банк ВТБ

Определение и описание предмета проверки

По поручению ОАО Банк ВТБ (далее — «Банк») мы провели проверку с предоставлением подтверждения ограниченного уровня в отношении пяти существенных показателей деятельности в области устойчивого развития, опубликованных в Социальном отчете Группы ВТБ за 2013 год (далее — «Отчет») и отмеченных в нем символом «√» (далее — «Показатели»):

- Численность персонала на конец года (страница 60 Отчета);
- Расходы на благотворительную деятельность (страницы 9, 70–71 Отчета);
- Потребление электроэнергии (страницы 85–86 Отчета);
- Потребление топлива (бензина и дизельного топлива) (страницы 85, 87 Отчета);
- Потребление бумаги (страницы 85, 87 Отчета).

Показатели были выбраны и подготовлены руководством Банка на основе соответствующих принципов, области охвата и методов отчетности в области устойчивого развития.

Определение критериев проверки

Критериями нашей проверки являлись принципы, границы и методы отчетности

в области устойчивого развития, использованные для подготовки Показателей, как указано в главе «Об Отчете» на страницах 90–92 Отчета. Мы полагаем, что данные критерии соответствуют целям нашей проверки.

Ответственность руководства

Руководство Банка несет ответственность за подготовку Показателей в соответствии с принципами, областью охвата и методами отчетности в области устойчивого развития, как указано в главе «Об Отчете» на страницах 90–92 Отчета. Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание такой системы внутренних контролей, которая достаточна для подготовки Показателей без существенных искажений, а также выбор и применение надлежащих принципов отчетности и использование соответствующих методов измерения и оценки.

Наша ответственность

Наша ответственность заключается в том, чтобы независимо сделать вывод в отношении того, что Показатели были во всех существенных отношениях достоверно раскрыты в соответствии с принципами, областью охвата и методами отчетности в области устойчивого развития, как указано в главе «Об Отчете» на страницах 90–92 Отчета.

Основные выполненные процедуры проверки

Мы выполнили проверку в соответствии с Международным стандартом по заданиям по подтверждению достоверности информации 3000 «Задания по подтверждению достоверности информации, отличные от аудита и обзорных проверок

ретроспективной финансовой информации» (ISAE3000), что включало в себя выполнение следующих процедур:

- анализ внутренних нормативных документов, относящихся к политикам, деятельности и подготовке отчетности Группы ВТБ в области устойчивого развития;
- интервью с руководителями и специалистами, которые отвечают за политики, деятельность и подготовку отчетности в области устойчивого развития, относящиеся к Показателям, в головном офисе Банка, ВТБ 24 (ЗАО), ОАО «Банк Москвы» и ОАО «Лето Банк»;
- анализ отчетов в области устойчивого развития, подготовленных рядом национальных и зарубежных финансовых институтов;
- изучение подборки публикаций в средствах массовой информации и корпоративной печати, затрагивающих политики, деятельность и соответствующие события Банка в области устойчивого развития в 2013 году;
- выявление существенных для Банка вопросов в области устойчивого развития на основе процедур, описанных выше;
- оценка процедур Банка по сбору, подготовке, сопоставлению и раскрытию данных, относящихся к Показателям;
- выборочный анализ доказательств и подтверждающих документов в отношении Показателей в Банке и его дочерних организациях.

Мы считаем, что наши процедуры достаточны для обоснования наших выводов с предоставлением подтверждения

ограниченного уровня. Наши процедуры по подтверждению информации, выполняемые для получения подтверждения ограниченного уровня, по своему объему уступают процедурам, выполняемым для получения подтверждения разумного уровня. Таким образом, выполненная проверка позволяет получить уровень подтверждения ниже, чем при проведении проверки с получением подтверждения разумного уровня.

Выводы

На основании проведенных процедур, описанных в данном Отчете, мы не обнаружили фактов, которые позволяли бы нам полагать, что Показатели не были во всех существенных аспектах достоверно раскрыты в соответствии с принципами, областью охвата и методами отчетности в области устойчивого развития, как указано в главе «Об Отчете» на страницах 90–92 Отчета.

Эрнст энд Янг (СНГ) Б.В.  
Москва, 23.05.2014

## 8.2. Таблица GRI

Отчет удовлетворяет критериям уровня применения «С» Руководства GRI, версия 3.0 (самодекларация).

Показатель GRI	Определение показателя	Раздел отчета	Стр.	Комментарий
<b>1. Стратегия и анализ</b>				
1.1	Обращение Председателя Совета директоров и Председателя Правления	Обращение Президента — Председателя Правления банка ВТБ	4–5	
<b>2. Характеристика организации</b>				
2.1	Название организации	Глава 1. О группе ВТБ	8	
2.2	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	Глава 1. О группе ВТБ	8	
2.3	Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия	Глава 1. О группе ВТБ	8–9	
2.4	Расположение штаб-квартиры организации			Головной офис группы ВТБ расположен по адресу: Пресненская наб., д. 12, г. Москва, 123100, Россия Почтовый адрес: ул. Большая Морская, д. 29, г. Санкт-Петербург, 190000, Россия
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Глава 1. О группе ВТБ	8–9	
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	Глава 1. О группе ВТБ	8	
2.7	Рынки, на которых работает организация	Глава 1. О группе ВТБ	8–9	
2.8	Масштаб организации	Глава 1. О группе ВТБ Глава 3. Рыночная среда Глава 4. Внутренняя среда	8–9 38–40 60	
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	Глава 1. О группе ВТБ	8–9	
2.10	Награды, полученные за отчетный период	Глава 1. О группе ВТБ	12–13	
<b>3. Параметры отчета</b>				
3.1	Отчетный период	Глава 7. Об Отчете	91	
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Глава 7. Об Отчете	91	28 июня 2013 года
3.3	Цикл отчетности	Глава 7. Об Отчете	91	
3.4	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Контактная информация	100	
3.5	Процесс определения содержания отчета	Глава 7. Об Отчете	90–92	

Показатель GRI	Определение показателя	Раздел отчета	Стр.	Комментарий
3.6	Границы отчета	Глава 7. Об Отчете	90–92	Были расширены границы Отчета за счет включения в них ОАО «Лето Банк», ОАО «Галс-Девелопмент» и АО Банк ВТБ (Белград). Показатели за предыдущие отчетные периоды пересчитаны с учетом расширенных границ Отчета
3.7	Ограничения области охвата или границ отчета	Глава 7. Об Отчете	90–92	
3.8	Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передаче части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями	Глава 7. Об Отчете	90–92	
3.10	Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок			Переформулировок не было
3.11	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в отчете	Глава 7. Об Отчете	90–92	
3.12	Таблица, указывающая расположение Стандартных элементов в отчете	Глава 8. Таблица GRI	96–99	
<b>4. Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>				
4.1	Структура управления организации, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи, например разработку стратегии или общий надзор за деятельностью организации	Глава 2. Корпоративное поведение	18–19	
4.2	Указание на то, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании	Глава 2. Корпоративное поведение	19	
4.3	Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, указание количества независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	Глава 2. Корпоративное поведение	19	
4.4	Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	Глава 2. Корпоративное поведение	27–32	
4.8	Разработанные внутри организации заявления о миссии или ценностях, кодексы корпоративного поведения и принципы, значимые с точки зрения экономической, экологической и социальной результативности, а также степень их практической реализации	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. Корпоративное поведение	14–15 23	<a href="http://www.vtb.ru/we/today/mission/">http://www.vtb.ru/we/today/mission/</a>
4.9	Процедуры, используемые высшим руководящим органом для надзора за тем, как организация оценивает свою экономическую, экологическую и социальную результативность и управляет ею, включая риски и возможности, а также следование или соответствие международным стандартам, кодексам корпоративного поведения и принципам	Глава 2. Корпоративное поведение	22–25	
4.12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или которые поддерживает			Группа ВТБ присоединилась к заявлению «Банки против отмывания денег» и Антикоррупционной хартии РСПП

Показатель GRI	Определение показателя	Раздел отчета	Стр.	Комментарий
4.14	Перечень групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Глава 2. Корпоративное поведение	25–26	
4.15	Основания для выявления и отбора групп заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними	Глава 2. Корпоративное поведение	25	
4.16	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Глава 2. Корпоративное поведение	25–35	
<b>Показатели результативности</b>				
<b>Экономическая результативность</b>				
EC3	Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами	Глава 4. Внутренняя среда	64	
EC8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Глава 3. Рыночная среда Глава 5. Социальная среда	39–43 70–71, 75–80	
EC9	Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния	Глава 3. Рыночная среда	43	
<b>Экологическая результативность</b>				
EN3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников	Глава 6. Природная среда	85–87	
EN4	Косвенное использование энергии с указанием первичных источников	Глава 6. Природная среда	85–87	
<b>Организация труда и достойный труд</b>				
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	Глава 4. Внутренняя среда	61	Частично раскрыт
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров	Глава 4. Внутренняя среда	61	Частично раскрыт. При этом методика расчета текучести кадров, принятая в ВТБ, отличается от подхода GRI к расчету данного показателя
LA7	Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее число смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам	Глава 4. Внутренняя среда	66–67	Частично раскрыт. В отчетном периоде в компаниях Группы не было случаев травматизма со смертельным исходом, связанных с работой

Показатель GRI	Определение показателя	Раздел отчета	Стр.	Комментарий
LA13	Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе			В составе Наблюдательного совета банка ВТБ по состоянию на 31.12.2013 была 1 женщина (9% от общего числа), в составе Правления – 2 женщины (17% от общего числа)
<b>Права человека</b>				
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия			В отчетном периоде случаев дискриминации выявлено не было
<b>Ответственность за продукцию</b>				
PR5	Практики, относящиеся к удовлетворению потребителя, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителя	Глава 3. Рыночная среда	52, 55–56	Раскрыт частично
PR6	Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство	Глава 2. Корпоративное управление	21	Раскрыт частично
<b>Взаимодействие с обществом</b>				
SO5	Позиция в отношении государственной политики и участие в формировании государственной политики и лоббирование	Глава 2. Корпоративное управление	34	
SO8	Сумма существенных штрафов и общее число наложенных нефинансовых санкций			Существенные штрафы и нефинансовые санкции на компании группы ВТБ не налагались
<b>Показатели отраслевого приложения для финансового сектора</b>				
FS6	Распределение клиентов по регионам, размерам, отраслям	Глава 1. О Группе ВТБ Глава 3. Рыночная среда	8 38, 42, 52	Раскрыт частично
FS7	Денежная стоимость продуктов и услуг, специально разработанных с учетом их социальной значимости, по каждому направлению деятельности с разбивкой по назначению	Глава 3. Рыночная среда	48–52	Раскрыт частично
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Глава 3. Рыночная среда	49	

## *Контактная информация*

ОАО Банк ВТБ

Адрес: 190000, г. Санкт-Петербург,  
ул. Большая Морская, д. 29

Телефоны: 8 (800) 200-77-99, 8 (495) 739-77-99

Факс: 8 (495) 258-47-81

Сайт: [www.vtb.ru](http://www.vtb.ru), [www.vtbrussia.ru](http://www.vtbrussia.ru)

E-mail: [info@vtb.ru](mailto:info@vtb.ru)

Ваши комментарии и предложения по Отчету  
просим направлять в ОАО Банк ВТБ  
заместителю начальника Управления рекламы  
и маркетинга — начальнику отдела спонсорства  
и спецпроектов Мелиховой Елене:

E-mail: [melikhova@vtb.ru](mailto:melikhova@vtb.ru)

Телефон: 8 (495) 775-54-54, доб. 1-46-48