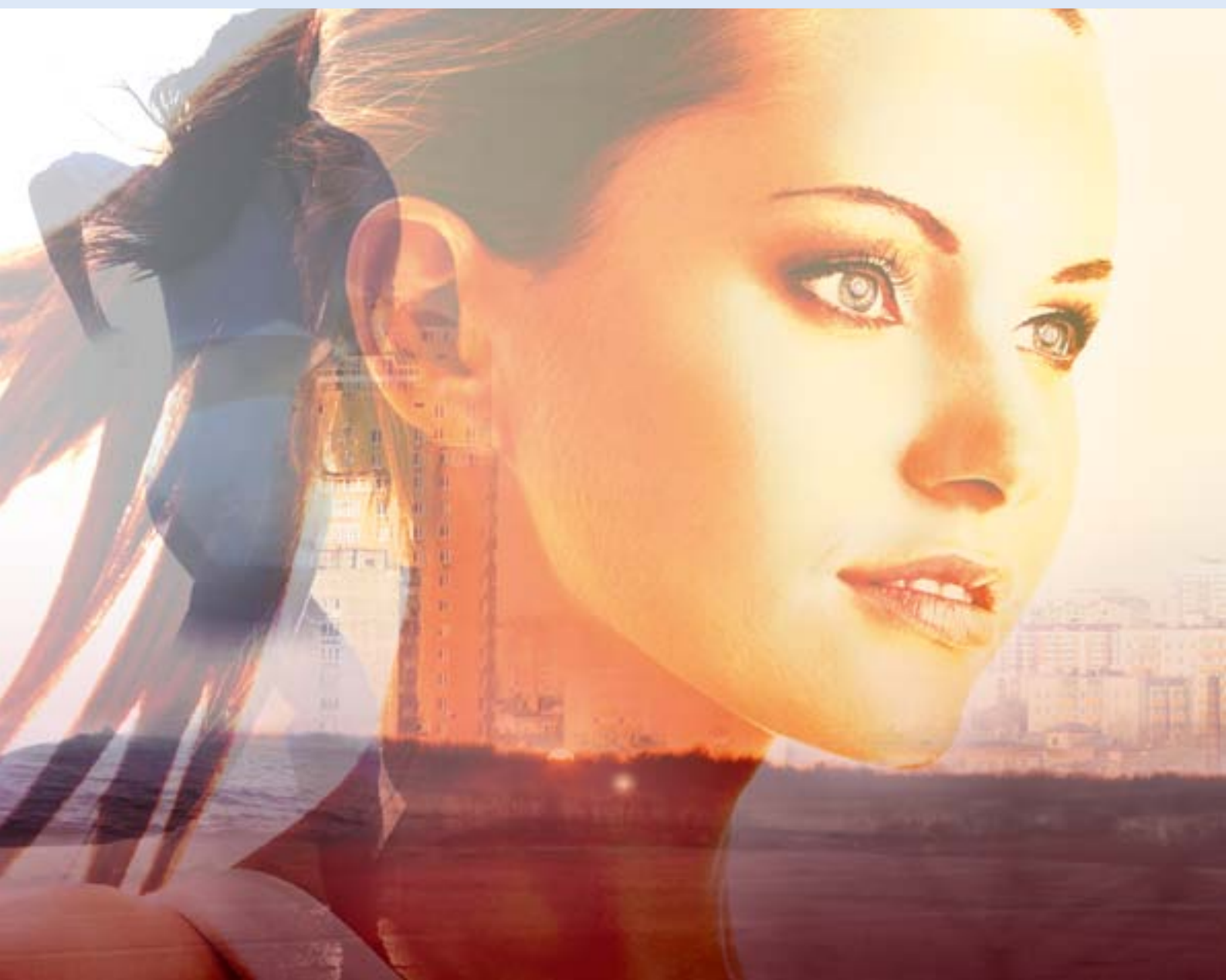




ВТБ

Мир без преград. Группа ВТБ

Главное – участие





ВТБ

Мир без преград. Группа ВТБ

Содержание

Обращение Президента — Председателя Правления ОАО Банк ВТБ	4
1. О нас	8
1.1. Характеристика группы ВТБ	8
1.2. Ключевые события и награды группы ВТБ	10
1.2.1. Ключевые события	10
1.2.2. Ключевые награды	10
1.3. Наша стратегия	12
1.4. Система управления группой ВТБ	13
1.4.1. Корпоративное управление	14
1.4.2. Функциональное управление бизнесом	18
1.4.3. Управление аспектами устойчивого развития	19
2. Наши заинтересованные стороны	22
2.1. Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	22
2.2. Взаимодействие с ключевыми группами заинтересованных сторон	24
2.2.1. Взаимодействие с акционерами	24
2.2.2. Взаимодействие с институциональными инвесторами	31
2.2.3. Взаимодействие с органами власти	34
3. Наши клиенты	38
3.1. Поддержка приоритетных отраслей экономики	38
3.1.1. Строительство и операции с недвижимостью	38
3.1.2. Энергетика и коммунальные услуги	39
3.1.3. Производство	40
3.2. Содействие развитию малого и среднего бизнеса	41
3.2.1. Подход группы ВТБ к поддержке малого и среднего бизнеса	41
3.2.2. Поддержка малого бизнеса в ВТБ24	42
3.2.3. Поддержка малого и среднего бизнеса в Банке Москвы	43
3.3. Розничные продукты и услуги высокой социальной значимости	44
3.3.1. Ипотечное кредитование	45
3.3.2. Банковские карты с особой социальной значимостью	47
3.4. Доступность и качество банковских услуг	48
3.4.1. Расширение географического присутствия	48
3.4.2. Развитие единой банкоматной сети	48
3.4.3. Развитие дистанционного банковского обслуживания	50
3.4.4. Безопасность банковских операций	50
4. Наша команда	54
4.1. Система управления персоналом группы ВТБ	54
4.1.1. Характеристика персонала	55
4.2. Подбор персонала	56
4.3. Мотивация и развитие сотрудников	57
4.3.1. Обучение персонала	57
4.3.2. Социальная поддержка персонала	59
4.3.3. Оценка персонала	59
4.3.4. Внутренние коммуникации	60
4.3.5. Корпоративные мероприятия	60
4.4. Охрана труда	61
5. Наш вклад в общество	64
5.1. Подход к осуществлению благотворительной деятельности	65
5.2. Развитие деловой среды	66
5.3. Поддержка спорта	68
5.3.1. Поддержка спортивной инфраструктуры	69
5.4. Поддержка культуры и искусства	70
5.4.1. Поддержка театрального и музыкального искусства	70
5.4.2. Поддержка изобразительного искусства	71
5.4.3. Поддержка телевидения и киноискусства	72
5.4.4. Поддержка литературы, мультимедийного и прочих видов искусства	73
5.5. Ключевые социальные проекты	74
5.5.1. «Мир без слез»	74
5.5.2. Поддержка уязвимых слоев населения	74
6. Наш вклад в экологию	78
6.1. Экологическая эффективность в управлении административно-хозяйственной деятельностью	78
6.2. Бережное потребление ресурсов и утилизация отходов	80
6.3. Финансирование проектов в области новой энергетики, энергоэффективности и окружающей среды	82
6.3.1. Инновационные механизмы финансирования	82
6.3.2. Экологическое финансирование	83
6.3.3. Финансирование проектов в области возобновляемой энергетики	84
7. Об отчете	86
8. Приложения	88
8.1. Аудиторское заключение	88
8.2. Таблица GRI	90
Контактная информация	92

Обращение Президента — Председателя Правления ОАО Банк ВТБ



Уважаемые читатели!

С большим удовольствием представляю вашему вниманию пятый по счету Социальный отчет группы ВТБ. Для нас уже стало хорошей традицией выпускать его одновременно с Годовым отчетом к годовому Общему собранию акционеров, что в очередной раз демонстрирует нашу приверженность самым передовым стандартам в области информационной прозрачности и готовности к выстраиванию диалога с максимально широким кругом заинтересованных сторон.

Социальная ответственность для нас — один из основных элементов корпоративного поведения, который способствует укреплению репутации ВТБ в России и за рубежом, объединяет компании Группы вокруг общих ценностей, минимизирует репутационные и операционные риски. Ключевой принцип деятельности Группы — ответственность за ее последствия, потому что наш успех в долгосрочном плане напрямую определяется тем, доверяют ли нам наши клиенты, партнеры, акционеры и инвесторы. Мы осознаем, что, будучи одной из крупнейших финансовых организаций Европы, своей деятельностью мы оказываем влияние на все регионы нашего присутствия.

Помимо прочего, социальная ответственность для нас — это еще и эффективное и успешное ведение бизнеса, а также поддержание конкурентоспособности на глобальном уровне. Лишь являясь прозрачной компанией для акционеров, надежным поставщиком услуг для клиентов и привлекательным работодателем для сотрудников, мы можем удовлетворять ожидания всех наших заинтересованных сторон. При этом, будучи ответственным корпоративным гражданином, мы стремимся вести нашу деятельность таким образом, чтобы в наибольшей мере соответствовать принципам устойчивого развития.

Мы очень ценим доверие наших заинтересованных сторон, и поэтому в 2012 году, в ответ на пожелания наших акционеров, был произведен выкуп акций у миноритарных акционеров — физических лиц, которые были участниками IPO банка ВТБ в 2007 году. В рамках этого беспрецедентного для российского бизнеса события 75 тыс. миноритариев предъявили свои акции к выкупу по цене первоначального размещения,

которая на момент выкупа практически в два раза превышала текущие котировки акций Банка. При этом в условиях снижения числа миноритариев посещаемость собраний акционеров увеличилась. Мы с удовлетворением отмечаем, что после проведения обратного выкупа в банк ВТБ пришли новые акционеры, активно интересующиеся деятельностью Банка.

Высокое качество обслуживания клиентов является императивом нашей деятельности. И поэтому особенно приятно отметить, что банк ВТБ24 в четвертый раз подряд стал лидером ежегодного рейтинга банков по уровню клиентского обслуживания по версии журнала The Retail Finance, а услуга «Мобильный банк» ВТБ24 была признана лучшей на рынке по результатам исследования Mobile banking rank 2012.

По-настоящему ключевым для ВТБ и значимым для розничного банковского сектора страны событием стало создание в октябре 2012 года ОАО «Лето Банк», ориентированного на массовый и нижнемассовый сегменты банковского рынка, которые обычно оставались вне сферы интересов банков. Среди характерных черт нового банка группы ВТБ — высокая скорость обслуживания, клиентоориентированность и доступность банковских услуг. При создании этого проекта мы хотели уйти от традиционных представлений о банке, сделав его максимально открытым и дружелюбным для потенциальных клиентов. И наша инициатива уже получила признание экспертного сообщества: Лето Банк стал «Лучшим банковским проектом 2012 года» по результатам исследования информационного агентства Bankir.ru. В наших планах по развитию Лето Банка — создание сети продаж из тысячи отделений и нескольких десятков тысяч точек присутствия в магазинах по всей стране, включая самые отдаленные регионы, что самым позитивным образом отразится на повышении качества и доступности банковских услуг на территории Российской Федерации.

Прошедший год ознаменовался для нашей страны председательством в АТЭС — организации, объединяющей крупнейшие и быстро растущие экономики мира. ВТБ стремится развивать свой бизнес в наиболее динамичных регионах мира и является единственным российским банком, который присутствует в шести экономиках стран АТЭС. На сегодняшний день мы — единственный российский банк, который работает в Китае, имеет отделения в Сингапуре, Гонконге, во Вьетнаме. Кроме того, в 2012 году инвестиционное подразделение Группы — ВТБ Капитал — открыло офис в Соединенных Штатах Америки.

Как один из проводников государственной политики ВТБ активно содействует решению важнейших проблем, стоящих перед обществом. К числу таких вопросов можно отнести повышение энергоэффективности российской экономики, одной из самых энергоемких среди стран БРИКС, обладающей наибольшим потенциалом для снижения объемов потребления энергоресурсов. Именно поэтому технологический прорыв в области ресурсосбережения даст огромный эффект для всей экономики. В этой связи ВТБ начал уделять повышенное внимание созданию механизмов финансирования проектов в этой области.

Представленный вашему вниманию отчет поможет оценить наш вклад в устойчивое развитие России и других регионов нашего присутствия в 2012 году. По моему убеждению, данный документ позволит читателям лучше понять роль ВТБ как ответственного корпоративного гражданина.

Президент —
Председатель
Правления
ОАО Банк ВТБ

А.Л. Костин

*Даже на длинной дистанции
важен каждый шаг*



1. О нас

1.1. Характеристика группы ВТБ

Международная финансовая группа ВТБ (далее — Группа, ВТБ)¹, состоящая из ОАО Банк ВТБ (далее — банк ВТБ, Банк) и его дочерних компаний, предоставляет своим клиентам комплексное обслуживание в странах СНГ, Европы, Азии, Африки и США. На протяжении последних лет Группа сохраняет ведущие позиции на российском банковском рынке и является лидером в инвестиционном бизнесе. Основные направления деятельности группы ВТБ представлены двумя бизнес-линиями: корпоративно-инвестиционной и розничной.

География присутствия: ключевые факты

- 22 страны присутствия (СНГ, Европа, Азия, Африка, США)
- Более 1800 точек продаж
- 73 субъекта Российской Федерации

Компании группы ВТБ осуществляют банковские и другие финансовые операции, предоставляют услуги на рынке ценных бумаг, услуги по страхованию и иные услуги финансового характера. В Группу входят дочерние кредитные и финансовые организации, управляющие компании пенсионных и паевых инвестиционных фондов, лизинговые компании и другие организации.

Корпоративно-инвестиционный бизнес включает в себя инвестиционный, кредитный и транзакционный сегменты, ориентированные на обслуживание компаний крупного и среднего бизнеса, финансовых институтов, а также

органов исполнительной власти и местного самоуправления. Услуги корпоративно-инвестиционного бизнеса включают в себя также привлечение депозитов, выдачу коммерческих кредитов, проведение расчетных операций по экспортно-импортным сделкам, валютно-обменные операции, операции с ценными бумагами и производными финансовыми инструментами.

Вторым важнейшим направлением деятельности группы ВТБ является розничный бизнес, ориентированный на работу с физическими лицами (потребительское и ипотечное кредитование, банковские карты и прочие услуги) и предприятиями малого бизнеса (кредитование, расчетно-кассовое обслуживание и др.). Сегодня ВТБ обладает одним из крупнейших розничных бизнесов в России.

Кроме того, Группа активно развивает небанковский бизнес (страхование, факторинг, лизинг, пенсионное обеспечение), формируя максимально полное предложение услуг для своих клиентов — физических и юридических лиц. Обладая широкой клиентской базой, ВТБ стремится стать приоритетным банком-партнером на международных рынках и выполнять роль «проводника» для бизнеса из других регионов мира в Россию и страны СНГ.

В России банковские операции Группа осуществляет через банк ВТБ и 5 дочерних банков, имеющих сеть, состоящую из 147 филиалов, в том числе 63 филиалов банка ВТБ, 8 филиалов Банка ВТБ 24 (ЗАО) (далее — ВТБ24), 40 филиалов ОАО «ТрансКредитБанк» (далее — ТрансКредитБанк, ТКБ) и 36 филиалов ОАО «Банк Москвы» (далее — Банк Москвы), расположенных на территории Российской Федерации.

Акционерный капитал банка ВТБ: ключевые факты

- Уставный капитал Банка разделен на 10 460 541 337 338 обыкновенных именных акций номинальной стоимостью 0,01 рубля каждая
- Доля государства в акционерном капитале составляет 75,5%; около 16,1% в форме глобальных депозитарных расписок находятся в номинальном владении The Bank of New York International Nominees; остальные акции распределены между миноритарными акционерами, среди которых более 103 тыс. физических лиц²

Деятельность Группы за пределами России осуществляется через:

- 15 дочерних банков в СНГ (Армения, Украина (два банка), Беларусь (два банка), Казахстан и Азербайджан) и Грузии, в Европе (Австрия, Кипр, Германия, Франция, Великобритания и Сербия), в Африке (Ангола);
- два представительства в Италии и Китае;
- два филиала банка ВТБ, расположенных в Китае и Индии;
- два филиала ВТБ Капитал в Сингапуре и ОАЭ.

Через ВТБ Капитал Группа осуществляет брокерские и дилерские операции в США, операции с ценными бумагами, финансовые операции в Гонконге, а также занимается инвестиционно-банковской деятельностью в Болгарии.

Ключевые финансовые показатели Группы по МСФО

	На 31.12.2011, млрд руб.	На 31.12.2012, млрд руб.
Активы группы ВТБ	6 789,6	7 415,7
Кредитный портфель группы ВТБ	4 590,1	5 084,8
Средства клиентов группы ВТБ	3 596,7	3 672,8
Собственные средства группы ВТБ	625,1	766,1
Чистая прибыль группы ВТБ	90,5	90,6

Ключевые рейтинги банка ВТБ в 2012 году

Организация, присвоившая рейтинг	Прогноз	Рейтинг
Кредитные рейтинги		
Standard & Poor's	«Стабильный»	BBB
Moody's Investors Service	«Негативный»	Baa1
Национальный рейтинг корпоративного управления		
Российский институт директоров (РИД)		«7+»

¹ Более полное описание состава Группы представлено в разделе «Об Отчете».

² По состоянию на 26 апреля 2012 г.

1.2. Ключевые события и награды группы ВТБ

1.2.1. Ключевые события

Март—апрель 2012: проведен обратный выкуп акций банка ВТБ у акционеров, которые приобрели акции в рамках IPO. В результате доля акционеров — физических лиц сократилась с 3 до 2,28%, а количество акционеров — юридических лиц выросло.

Апрель 2012: запущен проект «ВТБ Команда», посвященный поддержке российских спортсменов в рамках подготовки к Олимпийским играм в Лондоне.

Сентябрь 2012: при участии руководства Группы прошел Деловой саммит организации Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества (АТЭС), председателем которого выступил Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ Андрей Костин.

1.2.2. Ключевые награды

Ключевые награды, полученные компаниями группы ВТБ в 2012 г.

Награда	Организатор конкурса
Банк ВТБ	
«Самый доступный топ-менеджмент в Центральной и Восточной Европе»	Euromoney
Руководитель Департамента по работе с персоналом — старший вице-президент банка ВТБ Олешек Марина Дмитриевна получила престижную премию «АРИСТОС-2012» в номинации «Лучший директор по управлению персоналом»	Ассоциация менеджеров России совместно с Издательским домом «Коммерсантъ»
«Лучшее раскрытие корпоративной информации на веб-сайте публичной компании»	Общероссийская общественная организация «Национальное объединение корпоративных секретарей» и журнал «Акционерное общество: вопросы корпоративного управления»
«Лучший годовой отчет финансового сектора»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
«Высокая прозрачность»	Национальный рейтинг прозрачности закупок
Банк ВТБ (Армения)	
«Лучший в сотрудничестве с офисом Омбудсмана финансовой системы РА»	Офис Омбудсмана финансовой системы Армении

Октябрь 2012: создан Лето Банк, ориентированный на массовый и нижнемассовый сегмент рынка, что стало ключевым событием для розничного бизнеса Группы.

Октябрь 2012: Банк ВТБ занял лидирующую позицию среди российских компаний рэнкинга Green Rankings 2012, куда вошли 500 крупнейших публичных компаний мира с развитой практикой отчетности в области устойчивого развития и ответственным подходом к охране окружающей среды.

Декабрь 2012: ВТБ принял участие во встрече «Деловой двадцатки», посвященной председательству России в саммите G20.

Планируемые события в 2013: завершение интеграции ТрансКредитБанка, в результате которой розничный бизнес ТКБ войдет в состав ВТБ24, а корпоративный бизнес перейдет к банку ВТБ и Банку Москвы.

Награда	Организатор конкурса
Банк ВТБ (Беларусь)	
Золотая медаль в номинации «Социально ответственный бренд»	Центр системных бизнес-технологий SATIO, Министерство экономики Республики Беларусь, Национальный центр интеллектуальной собственности
Банк ВТБ (Украина)	
5-я позиция в рейтинге «Самые эффективные украинские банки»	Журнал Forbes
9-я позиция в рейтинге надежности «Столпы банковской отрасли»	Журнал «Корреспондент» и инвестиционная компания Dragon Capital
ВТБ24	
В 4-й раз лидер ежегодного рейтинга розничных банков по уровню клиентского обслуживания	The Retail Finance
Премия «За поддержку кредитования малого бизнеса»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
«Золотой Сайт» в номинации «Инновации, сервисы и технологии»	Премия Рунета
«Привлекательный работодатель-2012»	Superjob.ru
Mobile banking rank 2012	Markswebb
«Ипотека года»	RREF AWARDS
ВТБ Капитал	
«Лучшая стратегия управления»	«Финансовый Олимп 2012», Холдинг РБК
«Лучший инвестиционный банк России и стран Центральной и Восточной Европы»	World's Best Investment Banks, Global Finance
«Лучшая инвестиционная компания на рынке прямых инвестиций в России»	Private Equity International Awards, PEI Media
«За высокую надежность и качество услуг», «За высокие темпы роста»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
«Наивысший рейтинг эффективности управления средствами накопительной части государственной пенсии»	Российская экономическая школа
«Сделка года в сфере строительства платных дорог в Европе»	Euromoney Project Finance
Лето Банк	
«Лучший банковский проект 2012 года»	Bankir.ru
ВТБ Лизинг	
«Привлекательный работодатель-2012»	Superjob.ru
«Лидирующие позиции в сегменте железнодорожной техники-2012»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
«Лидирующие позиции в сегменте лизинга Авиатехники-2012»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
Лауреат премии «Автопарк года»	Редакция газеты «Деловой Петербург»
ВТБ Регистратор	
2-е место в числе лучших регистраторов России на основе международной методологии CSI (Customer Satisfaction Index)	IR-агентство «Интерфакс Бизнес Сервис»
ВТБ Пенсионный фонд	
Лауреат премии «Финансовая элита России» в категории «НПФ года в сфере обязательного пенсионного страхования»	Оргкомитет премии «Финансовая элита России»
Диплом «Высокое качество мониторинга рисков Фонда»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»

1.3. Наша стратегия

В 2012 году группа ВТБ продолжила последовательно реализовывать среднесрочную стратегию развития Группы до 2013 года, которая была утверждена Наблюдательным советом банка ВТБ в мае 2010 года. Заданная стратегия развития обеспечивает укрепление лидирующих позиций группы ВТБ на ключевых рынках. Рост активов соответствует поставленным целям, эффективно решаются задачи по развитию ключевых направлений, диверсификации их доходов и прибыли, успешно идет процесс внедрения системы управления Группой, структурированной по глобальным бизнес-линиям.

Единая стратегия предусматривает специфические цели для каждого направления.

Сохраняя за собой лидирующие позиции в сегменте корпоративного бизнеса, Группа ведет работу по увеличению доходов и созданию источников их диверсификации. В рамках этого направления в 2012 году утверждена стратегия транзакционного бизнеса, предусматривающая существенный рост комиссионных доходов в среднесрочной перспективе.

В инвестиционном бизнесе по итогам 2012 года Группа сохраняет лидирующие позиции: первое место по общему объему сделок на рынке долгового капитала в Центральной и Восточной Европе (Dealogic). Аналитическая команда ВТБ Капитал заняла первое место среди российских компаний в рейтинге Institutional Investor Top Global Research Firms 2012. В рамках расширения международного бизнеса Группы, которое призвано создать платформу для дальнейшего развития бизнеса российских компаний на рынках США и Европы, открыты офисы ВТБ Капитал в Нью-Йорке и Софии.

В отчетном периоде Группа успешно работала над реализацией стратегических целей по повышению эффективности розничного бизнеса, увеличению доли рынка, а также доли розницы в портфеле

Группы, что обеспечило существенный рост прибыли в данном сегменте. Учитывая социальный аспект обслуживания розничных потребителей, ВТБ реализует меры по повышению доступности банковских услуг для населения. Так, в 2012 году был создан новый проект — розничный Лето Банк, ориентированный на массовый и нижнемассовый клиентские сегменты. Данный проект будет способствовать как увеличению доли Группы в розничном сегменте и росту розничных доходов, так и повышению рентабельности бизнеса.

Более подробная информация о целях и задачах различных направлений бизнеса содержится на корпоративном сайте группы ВТБ по адресу: <http://www.vtb.ru/group/strategy/>

Для достижения максимальной синергии от стратегических приобретений успешно ведется работа по интеграции Банка Москвы и ТрансКредитБанка в группу ВТБ. На данном этапе Банк Москвы развивается как универсальный коммерческий банк в составе группы ВТБ, идет работа по повышению управляемости банка и эффективности бизнес-процессов, принимаются необходимые меры по уменьшению проблемной клиентской задолженности. ТКБ находится на финальной стадии интеграции, которую планируется завершить до конца 2013 года. Корпоративный бизнес ТКБ войдет в состав банка ВТБ и Банка Москвы, розничный — в ВТБ24. В ходе слияния максимальное внимание уделяется сохранению высоких стандартов обслуживания для клиентов ТКБ.

Продолжается работа по усилению функциональной координации в Группе на основе глобальных бизнес-линий — корпоративно-инвестиционного бизнеса и розничного бизнеса. Проект направлен на повышение эффективности Группы в целом и является во многом новым для российской банковской системы. Новая

1.4. Система управления группой ВТБ

Совершенствование системы управления в целях реализации стратегии Группы подразумевает переход от управления юридическими лицами к управлению бизнес-линиями. Новая модель управления обеспечивает Группе преимущества в области снижения рисков, четкой координации работы каждой бизнес-линии во всех регионах присутствия, построения глобальной модели обслуживания для крупнейших клиентов, которая предусматривает:

- наличие единой стратегии развития компаний группы ВТБ;
- централизованное управление финансовой эффективностью и рисками;
- унифицированные системы контроля;
- координацию процессов планирования и отчетности;
- наличие единого бренда;
- распространение лучших практик и выработку единых стандартов.

Система управления группой ВТБ относится к матричному типу — управление осуществляется по двум направлениям: административному (механизм корпоративного управления) и функциональному (управление по бизнес-направлениям). В рамках административного управления осуществляется руководство дочерними компаниями как юридическими лицами. В рамках функционального управления процессы управления выстроены по бизнес-направлениям Группы.

Функция координации системы управления ВТБ на общегрупповом уровне закреплена за Управляющим комитетом группы ВТБ (УКГ ВТБ)³, действующим на основании Положения об Управляющем комитете группы ВТБ. К сфере ответственности УКГ также относятся:

модель управления позволяет группе ВТБ предоставлять своим клиентам продукты и услуги, соответствующие высоким стандартам качества, на всех территориях присутствия. Значимыми результатами реализации данной стратегической инициативы должны стать улучшение управляемости компаний Группы в ключевых регионах присутствия, повышение доходов Группы, масштабирование лучших практик по оптимизации внутренних процессов и процедур. Эти достижения становятся возможными благодаря единым центрам ответственности за результаты бизнес-направлений, максимизации синергии между бизнесами Группы, усилению интеграции функций поддержки и контроля (финансы, риски, ИТ) внутри Группы.

Помимо этого, в отчетном периоде Группа реализовала ряд других инициатив, направленных на достижение целей стратегии. Наиболее важные из них:

- продолжение развития транзакционного бизнеса: формируются команды в регионах, разработаны новые продукты и усовершенствованы сервисы дистанционного банковского обслуживания, расширены возможности работы Расчетного центра клиента;
- дальнейшая реализация реформы региональной сети: запущен процесс трансформации филиалов в операционные офисы, созданы три центра операционной поддержки в рамках централизации бэк-офисных функций;
- продолжение реформы кредитной процедуры, направленной на сокращение целевого времени принятия решения на 30–70%;
- оптимизация системы кредитного скоринга на основе лучших практик рынка и компаний Группы.

В 2013 году планируется разработка и утверждение новой стратегии развития группы ВТБ, которая обеспечит дальнейший эффективный и прибыльный рост бизнеса в интересах акционеров.

³ Сфера ответственности УКГ не включает в себя ряд компаний периметра данного Социального отчета (НПФ ВТБ Пенсионный фонд, ЗАО «ВТБ Арена», ООО ВТБ Недвижимость).

- создание эффективных механизмов управления и контроля за деятельностью дочерних компаний и Группы в целом;
- рассмотрение и утверждение вопросов стратегического развития различных направлений бизнеса, бизнес-планов Группы и ее участников;
- рассмотрение финансовых аспектов деятельности Группы;
- развитие и координация взаимодействия между компаниями группы ВТБ.

Новая система управления Группой позволяет всем дочерним банкам и компаниям более полно использовать глобальный опыт и ресурсы Группы и предоставлять клиентам комплексные решения, разработанные при непосредственном участии лучших специалистов банка ВТБ.

Площадкой для обсуждения актуальных вопросов развития функциональных направлений, а также для обсуждения единых принципов и стандартов служат Координационные комиссии — коллегиальные совещательные органы, созданные при УКГ ВТБ. Комиссии возглавляют руководители соответствующих подразделений Банка, состав формируется из профильных специалистов компаний Группы. Координационные комиссии способствуют распространению лучших практик и развитию инициатив по обмену знаниями между компаниями Группы. Кроме того, комиссии разрабатывают меры по оптимизации и унификации внутренних процессов в группе ВТБ и принимают текущие решения для повышения эффективности взаимодействия между дочерними компаниями и Банком в рамках своего функционального направления.

Дочерние компании обладают самостоятельностью в осуществлении текущей деятельности, построении бизнес-процессов, ведении клиентской и операционной работы, развитии технологий, создании продуктового ряда и решении других вопросов. На правах акционера и участника дочерних компаний Банк влияет на процесс постановки целей и последовательное управление финансовой эффективностью

дочерних компаний, координирует процессы планирования и контроля.

Департамент дочерних компаний ВТБ помогает компаниям Группы адаптировать предлагаемые программы, играя роль центра коммуникаций между функциональными координаторами и дочерними структурами. Управлением и контролем кредитного риска ВТБ занимается Кредитный комитет Группы, действующий при УКГ. Департамент стратегии и корпоративного развития (ДСиКР) осуществляет разработку и мониторинг стратегии развития и механизмов управления группы ВТБ, обеспечивая единство и согласованность подходов по указанным вопросам в компаниях Группы и для группы ВТБ в целом.

1.4.1. Корпоративное управление

Корпоративное управление является основным инструментом управления, используемым в группе ВТБ, и представляет собой реализацию прав Банка как основного акционера через участие в органах управления дочерних компаний.

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 Корпоративном секретаре ОАО Банк ВТБ;
- Положение о Ревизионной комиссии ОАО Банк ВТБ;
- Положение о порядке подготовки и проведения Общих собраний акционеров ОАО Банк ВТБ;
- Кодекс корпоративного поведения ОАО Банк ВТБ;
- Этический кодекс ОАО Банк ВТБ;
- Концепция управления функцией корпоративного управления в группе ВТБ;
- Положение об урегулировании конфликтов интересов;

- Положение об информационной политике ОАО Банк ВТБ;
- Положение о дивидендной политике ОАО Банк ВТБ;
- Политика ОАО Банк ВТБ в области корпоративной социальной ответственности.

В основе функционирования системы корпоративного управления лежат принципы безусловного соблюдения требований законодательства и Банка России, рекомендаций ФСФР России, а также лучшая мировая практика.

Банком ВТБ выстроена эффективная система корпоративного управления и внутреннего контроля финансово-хозяйственной деятельности в целях защиты прав и законных интересов акционеров. Высшим органом управления банка ВТБ является Общее собрание акционеров. Стратегическое управление и контроль за деятельностью исполнительных органов — Президента — Председателя Правления и Правления — обеспечивает Наблюдательный совет Банка, избираемый акционерами и им подотчетный. Из 11 членов Наблюдательного совета 5 независимых. Это обеспечивает представительство интересов различных групп акционеров. При этом Председатель Наблюдательного совета не является одновременно исполнительным менеджером Банка. Исполнительные органы осуществляют текущее руководство Банком и реализуют задачи, поставленные перед ними акционерами и Наблюдательным советом. При Наблюдательном совете Банка функционируют Комитет по аудиту, Комитет по кадрам и вознаграждениям, Комитет по стратегии и корпоративному управлению.

С 2011 года в Банке введена должность Корпоративного секретаря, в чьи ключевые функции входят обеспечение подготовки и проведения Общих собраний акционеров, организация работы Наблюдательного совета Банка, обеспечение раскрытия информации о Банке, координация и контроль за взаимодействием Банка и его акционеров.

В отчетном периоде продолжилось совершенствование функции Корпоративного секретаря и системы корпоративного управления в целом. Так, было улучшено информационное взаимодействие с членами Наблюдательного совета, усовершенствованы организационные процедуры, внедрена практика введения в должность впервые избранных членов Наблюдательного совета. В первый раз была проведена оценка состояния корпоративного управления Банка членами Наблюдательного совета.

Политика в области корпоративной социальной ответственности (далее — Политика в области КСО), принятая на уровне Банка в 2012 году, закрепила понятие корпоративного поведения как активности, обеспечивающей управление и контроль за деятельностью Банка и включающей в себя комплекс отношений между органами управления и контроля Банка, акционерами и другими заинтересованными лицами. Банк рассматривает корпоративное поведение как средство повышения эффективности деятельности Банка, укрепления его репутации, повышения капитализации, снижения затрат на привлечение капитала. [Согласно Политике в области КСО, приоритетами Банка в управлении корпоративным поведением являются продуктивная работа Наблюдательного совета и исполнительных органов, защита интересов всех акционеров Банка, управление на высоком уровне ответственности, обеспечение строгой подотчетности. Результатом соблюдения данных приоритетов служит максимальное повышение капитализации Банка и выгоды для акционеров.](#)

Группа ВТБ следует единой информационной политике, разработанной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Кодексом корпоративного поведения и Уставом банка ВТБ, а также правилами и требованиями листинга российских и зарубежных фондовых бирж, на которых котируются акции Банка. Основные принципы информационной политики ВТБ, перечень информации

и документов, подлежащих раскрытию, и порядок их предоставления устанавливаются Положением об информационной политике, утвержденным Наблюдательным советом Банка 15 июля 2008 года. Банк осуществляет защиту конфиденциальности информации, составляющей служебную, коммерческую или государственную тайну, в порядке, предусмотренном действующим законодательством и соответствующими внутренними документами банка ВТБ.

В связи с усилением стратегических намерений по развитию бизнесов Группы на всех территориях присутствия вопросы корпоративного управления в настоящее время приобретают особую значимость для ВТБ. Качество корпоративного управления находится в прямой связи с управлением в широком смысле и существенно влияет на оценку стоимости (капитализации) как дочерних компаний, так и группы ВТБ в целом.

Более подробную информацию о системе корпоративного управления Банка, функциях органов управления и их составе можно получить в Годовом отчете Банка за 2012 год в разделе «Корпоративное управление».

ПОД/ФТ и управление комплаенс рисками

Одним из важных аспектов деятельности финансовых институтов является противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (далее — ПОД/ФТ).

Как ведущая российская универсальная банковская группа, предоставляющая широкий спектр услуг по всему миру, ВТБ при осуществлении своей деятельности руководствуется передовым международным опытом управления правовыми и репутационными рисками, возникающими вследствие возможного вовлечения финансового учреждения в обслуживание операций, связанных с отмыванием доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма.

Группа активно реализует все доступные меры в целях противодействия финансированию террористической деятельности и проникновению криминальных капиталов в экономику государств каждой из стран присутствия ВТБ, соблюдая требования законодательства в области ПОД/ФТ и осуществляя необходимые контрольные процедуры, направленные на снижение риска использования продуктов и услуг ВТБ в незаконных целях.

Банк ВТБ постоянно поддерживает и совершенствует собственную систему внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ и координирует деятельность дочерних компаний в сфере ПОД/ФТ, внедряя единые стандарты, принципы и правила внутреннего контроля. Общие для всех компаний Группы подходы к реализации внутреннего контроля в целях противодействия отмыванию преступных доходов и финансированию терроризма закреплены в Консолидированной политике группы ВТБ по ПОД/ФТ. Политика соответствует рекомендациям Группы по разработке финансовых мер борьбы с отмыванием денег⁴ и применяется также банками Группы в тех странах, где законодательство соответствует данным рекомендациям не в полной мере.

В компаниях группы ВТБ действуют также собственные документы по вопросам внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ, включающие в себя детальные процедуры идентификации клиентов и мониторинга их деятельности, управления рисками и методика оценки рисков, связанных с отмыванием доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма, а также другие аспекты реализации внутреннего контроля.

ВТБ придерживается высоких стандартов при осуществлении своей деятельности и соблюдает требования применимого законодательства для защиты интересов акционеров, клиентов, работников. Для повышения эффективности

внутреннего контроля в банке ВТБ создано Управление комплаенс контроля, которое ответственно за минимизацию рисков санкций регулирующих органов, репутационных рисков, рисков нарушения законодательства, внутрибанковских нормативных документов, стандартов профессиональной деятельности (комплаенс рисков). К ключевым компетенциям Управления комплаенс контроля относятся вопросы управления комплаенс рисками, мониторинга изменений законодательства в целях актуализации внутренних нормативных документов, противодействия коррупции, неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком, урегулирования конфликтов интересов, справедливого отношения к клиентам, взаимоотношения с органами надзора, организации обучения работников Банка по вопросам комплаенс контроля.

Банк проводит обучение работников действующим в Банке мероприятиям по предупреждению коррупции. В ходе обучения работники получают информацию о процедурах по предотвращению коррупции, об антикоррупционных правилах ведения бизнеса, о способах выявления коррупционных проявлений и доведения этой информации до уполномоченных лиц, о мере ответственности за коррупционные правонарушения. Комплаенс культура является важным элементом корпоративной культуры ВТБ и лежит в основе деятельности каждого сотрудника Банка. Банк проводит регулярное обучение работников вопросам комплаенс и этического ведения бизнеса.

Принятые документы, направленные на борьбу с коррупцией и предотвращение нарушений законодательства и внутренних норм:

- Политика комплаенс;
- Правила сообщения работниками Банка о совершенных или потенциальных нарушениях «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям»;
- Политика по противодействию коррупции;

Совершенствование системы корпоративного управления в компаниях Группы

В целях повышения эффективности системы корпоративного управления в дочерних организациях в период перехода к новой системе управления группой ВТБ посредством глобальных бизнес-линий в июле 2012 года Департамент дочерних банков (ДДБ), Департамент стратегии и корпоративного развития (ДСиКР) и Департамент развития персонала (ДРП) Банка провели сессию с участием сотрудников дочерних банков.

В рамках встречи были обозначены основные этапы реформы системы управления группой ВТБ с учетом создания глобальных бизнес-линий, а также комплекс мер, необходимых для перехода к новой модели управления.

Программа семинара охватывала широкий круг вопросов, включая систему функциональной координации корпоративного управления, принципы изменения матричной системы мотивации, внедрение стандартов деятельности Корпоративного секретаря в группе ВТБ.

- Положение об урегулировании конфликтов интересов;
- Положение об использовании информации о деятельности ОАО Банк ВТБ, ценных бумагах ОАО Банк ВТБ и сделках с ними;
- Положение о порядке доступа и правилах охраны конфиденциальности инсайдерской информации ОАО Банк ВТБ;
- Правила контроля за соблюдением требований Федерального закона «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Группа ВТБ разрабатывает и внедряет единые стандарты этического ведения бизнеса и соблюдения требований комплаенс во всех компаниях Группы в части, не противоречащей законодательству стран пребывания компаний группы ВТБ.

⁴ Financial Action Task Force on Money Laundering.

Российские банки Группы являются активными членами банковского сообщества, принимая заметное участие в работе Комитета по ПОД/ФТ и комплаенс рискам Ассоциации российских банков, активно участвуют в диалоге бизнес-сообщества, надзорных органов и представителей законодательной ветви власти в сфере стандартизации и совершенствования процедур внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ и развития российской нормативной базы с использованием подходов лучших мировых практик.

1.4.2. Функциональное управление бизнесом

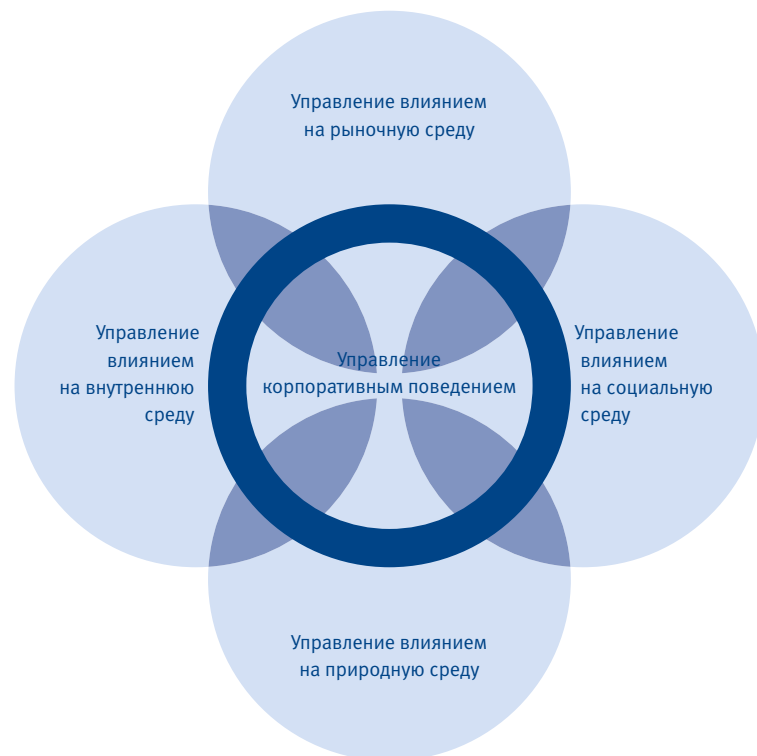
В качестве дополнительного механизма управления выступает функциональная координация основных направлений деятельности группы ВТБ, обеспечивающая синергию и распространение лучших практик в компаниях группы ВТБ по отдельным направлениям деятельности. Посредством функциональной координации

происходит передача знаний и обмен опытом между компаниями группы ВТБ.

Функциональное управление Группой представлено функциональными координаторами, ответственными за координацию соответствующих направлений деятельности, их развитие и контроль. Функциональными координаторами выступают подразделения Банка либо дочерних компаний. В роли корпоративного центра и центра функциональной экспертизы по основным направлениям бизнеса выступают банк ВТБ, ВТБ Капитал и ВТБ24.

В рамках координации деятельности группы ВТБ по бизнес-направлениям управление ведется по стратегическим целям и ключевым показателям эффективности (КПЭ) (прибыль, доходность, достижение определенных значений доли рынка и т.д.), а также через установление единых стандартов и распространение лучших практик.

Система управления корпоративной социальной ответственностью



Координация деятельности Группы по направлениям поддержки и контроля осуществляется через внедрение единых стандартов, принципов и подходов, разграничение полномочий, установление общих систем лимитов и контроль за их соблюдением. Степень координации зависит от функционального направления. Приоритетными являются координация управления капиталом, ликвидностью, рисками (процентным, валютным, кредитным), брендом и построение унифицированной системы корпоративного управления и единой системы внутреннего контроля.

1.4.3. Управление аспектами устойчивого развития

Группа ВТБ является системообразующей для России финансовой организацией и в полной мере осознает ответственность за последствия своей деятельности и устойчивое развитие территорий присутствия и общества в целом.

В целях формализации подхода к управлению аспектами устойчивого развития и социальной ответственности на уровне Банка в 2012 году была принята Политика в области корпоративной социальной ответственности⁵. Данный документ зафиксировал ключевые принципы социальной ответственности Банка, основные группы заинтересованных сторон и принципы взаимодействия с ними, а также направления, по которым планируется выстраивать деятельность в области корпоративной социальной ответственности (см. схему на стр. 18).

Особое внимание в Политике уделено вопросам совершенствования практики нефинансовой отчетности банка ВТБ. Так, Банк стремится ежегодно готовить и выпускать социальные отчеты о своей деятельности в соответствии с требованиями Руководства в области устойчивого

развития Глобальной инициативы по отчетности (GRI), непрерывно повышая качество и увеличивая объем раскрываемой информации, в том числе за счет независимого подтверждения данных отчета. В полном соответствии с заявленными намерениями при подготовке Социального отчета за 2012 год, охватывающего деятельность не только Банка, но и всей Группы⁶, ВТБ впервые обратился к независимому подтверждению выборочных показателей Отчета за 2012 год.

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

Несмотря на то что Политика в области корпоративной социальной ответственности распространяется в первую очередь на Банк, данный документ рекомендуется к применению и в других компаниях Группы. Дальнейшее распространение Политики в рамках структуры ВТБ — следующий шаг на пути к совершенствованию системы управления корпоративной социальной ответственностью Группы.

⁵ С документом можно ознакомиться по адресу: http://www.vtb.ru/docs/vtb/we/soc_report/VTB_CSR_Policy_2012.doc.

⁶ Более детально периметр Социального отчета за 2012 год описан в разделе «Об отчете».

*Из личных побед складывается
командный успех*



2. Наши заинтересованные стороны

2.1. Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами

Группа ВТБ признает в качестве ключевого фактора успешности и стабильности своей деятельности наличие постоянного открытого диалога с заинтересованными сторонами. В ВТБ выстроена развитая система коммуникаций, позволяющая в полной мере отвечать информационным ожиданиям заинтересованных сторон.

При определении перечня заинтересованных сторон группа ВТБ придерживалась следующего подхода к пониманию данного термина.

Заинтересованные стороны (ЗС) — это лица или группы лиц, оказывающие влияние на ВТБ или находящиеся под влиянием его деятельности.

В соответствии с Политикой в области КСО взаимодействие с заинтересованными сторонами строится на основе следующих принципов:

Существенность. ВТБ стремится к конструктивному, оперативному и эффективному взаимодействию с заинтересованными

сторонами, осуществляя количественный и качественный анализ своих бизнес-процессов и постоянно повышая их эффективность.

Сотрудничество. ВТБ стремится к поиску взаимовыгодных и основанных на принципах корпоративной социальной ответственности форм сотрудничества, соответствующих ожиданиям Группы и заинтересованных сторон в целях получения прибыли и увеличения стоимости нематериальных активов.

Кооперация. ВТБ стремится повысить эффективность своей системы управления путем кооперации работы подразделений компаний Группы, сокращения времени принятия решений и обеспечения сотрудников полным набором ресурсов и возможностей для координации бизнес-процессов.

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 ЗС

Ключевые ЗС группы ВТБ	Ключевые каналы коммуникации с ЗС	Раскрытие существенной для ЗС информации в Социальном отчете за 2012 год
Акционеры и инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> Общее собрание акционеров Веб-сайт, электронные рассылки, электронная почта Годовой отчет, Социальный отчет Газета «Контрольный пакет» Встречи, семинары, роуд-шоу, конференции Консультационный совет акционеров Центры по работе с акционерами Колл-центр 	2.2.1. Взаимодействие с акционерами 2.2.2. Взаимодействие с институциональными инвесторами
Деловые партнеры	<ul style="list-style-type: none"> Встречи, конференции Деловые объединения Журнал «Энергия успеха» Годовой отчет, Социальный отчет 	2.2.2. Взаимодействие с институциональными инвесторами
Органы власти и регуляторы	<ul style="list-style-type: none"> Наблюдательный совет Участие в комиссиях и рабочих группах Встречи Годовой отчет, Социальный отчет 	2.2.3. Взаимодействие с органами власти
Работники	<ul style="list-style-type: none"> Инtranet (горячая линия, форум) Встречи с руководством Корпоративные мероприятия Профсоюз Журнал «Энергия команды» Электронные рассылки Социальный отчет 	4. Наша команда
Клиенты	<ul style="list-style-type: none"> Веб-сайт Колл-центр Оценка удовлетворенности Журнал «Энергия успеха» Годовой отчет, Социальный отчет Социальные СМИ 	3. Наши клиенты
Население на территориях присутствия и общество в целом	<ul style="list-style-type: none"> Социальный отчет Веб-сайт Facebook Twitter Instagram Волонтерские акции Журнал «Энергия успеха» Газета «Контрольный пакет» Встречи, семинары, конференции 	2.1. Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами 5. Наш вклад в общество
Окружающая среда	Не применимо	6.1. Экологическая эффективность в управлении административно-хозяйственной деятельностью 6.2. Бережное потребление ресурсов и утилизация отходов 6.3. Финансирование проектов в области новой энергетики, энергоэффективности и окружающей среды

Использование вышеперечисленных каналов коммуникаций с ЗС позволяет ВТБ в полной мере отвечать ключевым информационным потребностям всех групп заинтересованных сторон.

Принципы коммуникационной политики содержатся в Положении об информационной политике ОАО Банк ВТБ. Группа устанавливает

общий для всех дочерних компаний подход, раскрывающий систематические и общепринятые методики и принципы, способствующие правильному пониманию информационных нужд заинтересованных сторон. Ответственные функциональные подразделения Группы отвечают за реагирование на запросы, информирование, а также выстраивание долгосрочных

и эффективных отношений с каждой из категорий контрагентов. Более подробная информация о работе подразделений содержится в разделах «Взаимодействие с акционерами», «Взаимодействие с институциональными инвесторами» и «Взаимодействие с органами власти».

В целях дальнейшего укрепления доверия со стороны акционеров, работников, инвесторов и общественности ВТБ продолжает постоянную коммуникацию с заинтересованными сторонами. Группа активно совершенствует системы корпоративного управления в дочерних компаниях, внедряя принципы открытости и прозрачности деятельности, и обеспечивает приверженность групповым стандартам, ориентированным на ведущую мировую практику.

2.2. Взаимодействие с ключевыми группами заинтересованных сторон

2.2.1. Взаимодействие с акционерами

Акционеры являются одной из ключевых групп заинтересованных сторон для банка ВТБ. В целях защиты прав и законных интересов акционеров в Банке принят ряд внутренних документов и политик. Во взаимодействии с миноритарными акционерами Банк ориентируется на ведущие международные практики в области раскрытия информации и обеспечения прозрачности.

Принятый в Банке Кодекс корпоративного поведения направлен на защиту интересов всех акционеров, обеспечение информационной прозрачности Банка и приверженности передовым стандартам корпоративного управления.

В Банке функционирует Служба по работе с акционерами, деятельность которой заключается в выявлении нужд акционеров, своевременном реагировании на их запросы, а также выстраивании долгосрочных и эффективных отношений с ними. За отчетный период в Службу поступило около 30 тыс. обращений с помощью различных средств коммуникаций: по почте, телефонам Службы и колл-центра, электронной почте.

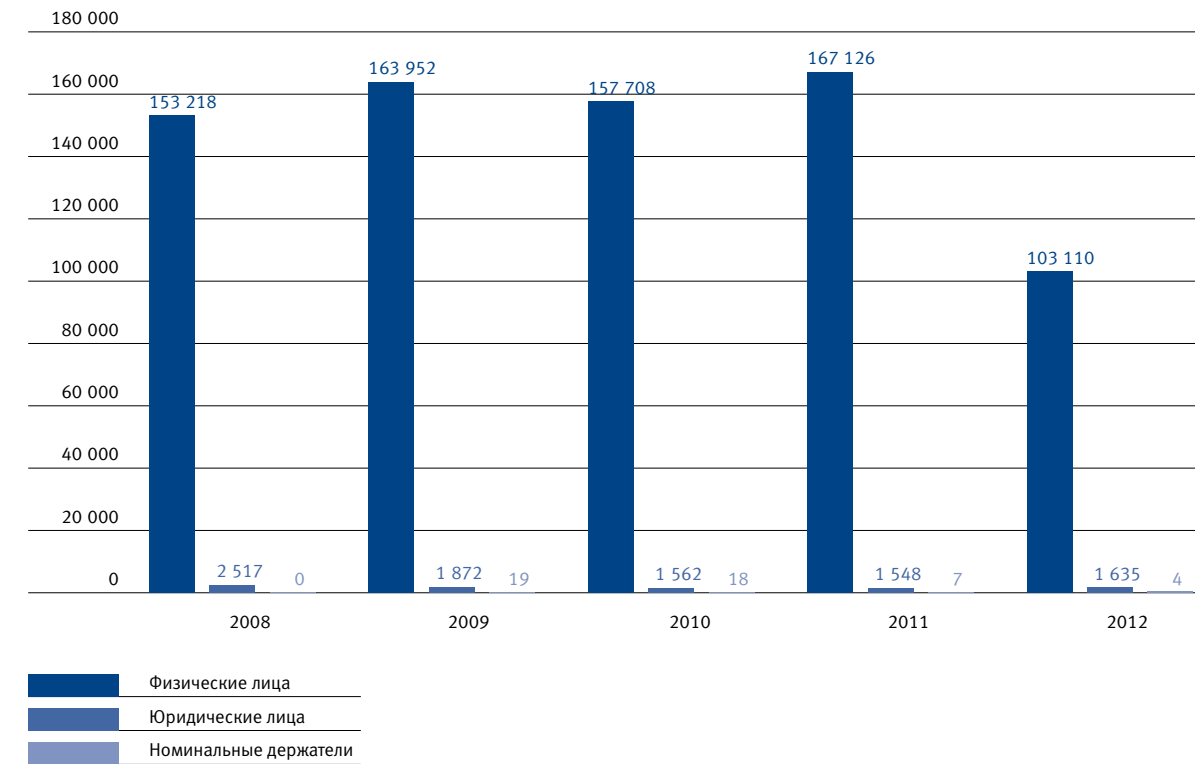
В Банке на регулярной основе проводятся пресс-конференции по результатам работы как всей Группы, так и ее подразделений. Пресс-служба готовит информационные сообщения об отдельных сделках, заключенных ВТБ. Деятельность Банка в регионах освещают местные PR-подразделения Банка через локальные СМИ.

ВТБ постоянно совершенствует систему внутренних и внешних коммуникаций с заинтересованными сторонами. Годовые отчеты Банка традиционно удостоиваются высоких оценок со стороны профессионального финансового сообщества. Так, в 2012 году банк ВТБ стал победителем в номинации «Лучший годовой отчет финансового сектора» конкурса, организатором которого выступило рейтинговое агентство «Эксперт РА».

ВТБ и новые медиа в 2012 году

- Сайт vtb.ru посетило 3 372 570 уникальных Интернет-пользователей. Дизайн сайта был обновлен с учетом результатов проведенного исследования мнения пользователей о сайте
- Количество подписчиков страницы ВТБ в Facebook превысило 50 000 человек. Страница находится на первом месте по количеству вовлеченных пользователей среди всех русскоязычных страниц банков, согласно рейтингу независимого аналитического агентства Frank Research Group
- Посещаемость сайта vtbrussia.ru составила 2 172 388 уникальных пользователей
- Количество подписчиков аккаунта @vtb в Twitter на конец 2012 года — около 6 000
- Общее количество просмотров корпоративного канала ВТБ на YouTube — около 1 000 000
- Создан официальный аккаунт ВТБ в социальной сети Instagram

Категории миноритарных акционеров в динамике за пять лет



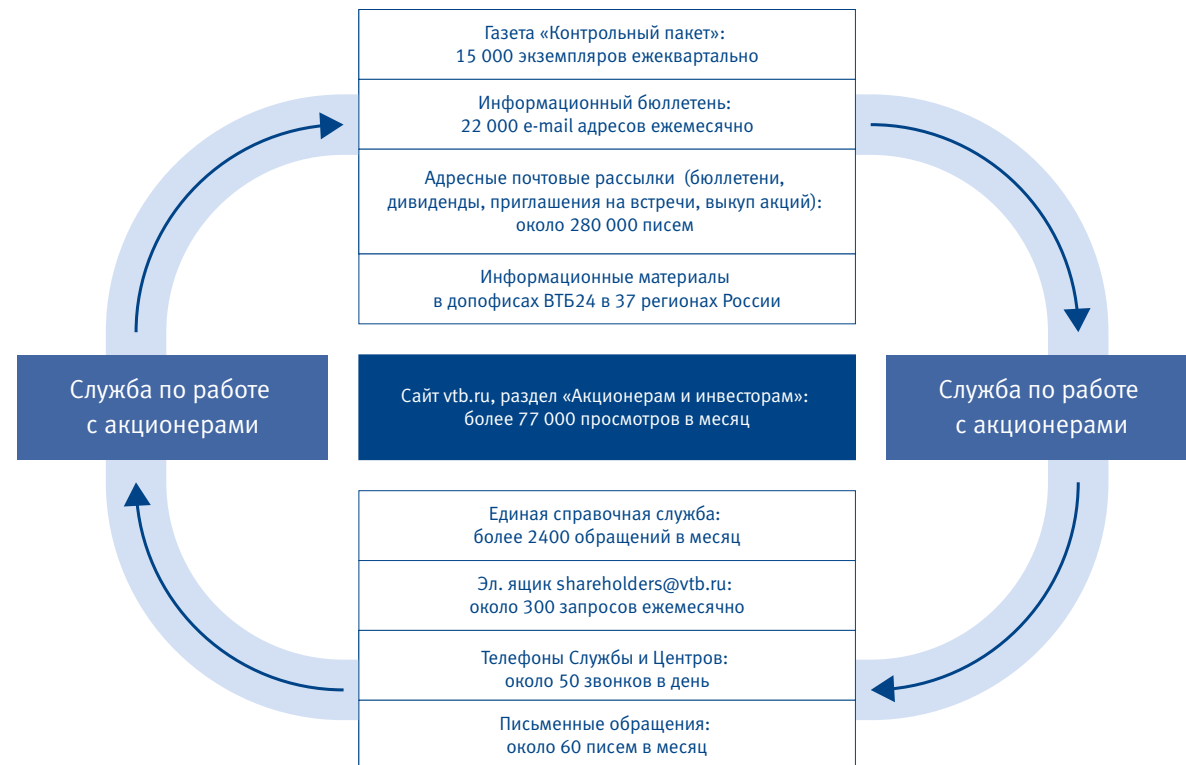
Организация и проведение встреч с миноритариями является одним из приоритетных направлений деятельности Службы по работе с акционерами. В 2012 году состоялось 30 мероприятий, включая встречи, мастер-классы и заседания Консультационного совета акционеров (КСА).

В течение года представители Службы по работе с акционерами провели встречи в девяти регионах страны. В большинстве городов встречи прошли впервые и получили множество положительных отзывов. Особенно востребованными были встречи в Калининграде, Екатеринбурге и Москве, организованные в период обратного выкупа акций, а встреча в Санкт-Петербурге, прошедшая 24 ноября 2012 года, собрала рекордное количество участников — 497 человек.

Отзывы и пожелания акционеров были учтены: программа встреч была значительно расширена и ориентирована на инвесторов, имеющих опыт работы с акциями. Во встречах принимали участие Первый заместитель Президента — Председателя Правления Банка ВТБ Василий Титов, Корпоративный секретарь ВТБ Евгений Игнатъев, представители Финансового департамента и Службы по работе с акционерами ВТБ, а также сотрудники дочерних компаний ВТБ24, ВТБ Страхование и ВТБ Регистратор.

По итогам встреч с акционерами в региональных и федеральных СМИ вышло 127 публикаций: 25 статей в печатных изданиях, 92 публикации в Интернет-СМИ, четыре телевизионных сюжета (Россия 24, Деловое ТВ, РБК, ТВ Финансист), шесть радиорепортажей.

Дистанционные каналы взаимодействия с акционерами



По итогам обратного выкупа акций произошло изменение в возрастной структуре акционеров. Если в 2011 году наиболее многочисленной была группа акционеров в возрасте 50–65 лет, то в 2012 году треть всех миноритарных акционеров Банка — люди в возрасте от 35 до 50 лет.

Географическая структура состава акционеров не претерпела существенных изменений по сравнению с 2011 годом: большинство держателей акций ВТБ проживает на территории Москвы и Санкт-Петербурга. При этом владельцы акций ВТБ присутствуют практически во всех регионах страны.

Географическое расположение представителей заинтересованных сторон обязательно учитывается при планировании

коммуникаций и, в частности, является основой для составления графика встреч с акционерами в регионах.

Для формирования адекватного представления об ожиданиях акционеров Банк проводит анкетирование. Анализ результатов опроса в 2012 году подтвердил оправданность вложенных в развитие коммуникаций средств и возросшую популярность мероприятий, организованных для акционеров. В сравнении с 2011 годом доля респондентов, участвовавших в двух-трех из существующих форматов встреч с акционерами (ГОСА, встречи-семинары, дни открытых дверей), увеличилась на 15% и составила 35% от общего числа опрошенных.

В 2013 году ВТБ планирует повысить информированность акционеров, проживающих в отдаленных регионах страны и регионах, где не представлена Служба по работе с акционерами, путем расширения количества доступных для акционеров источников информации. Для этого Группа намерена поднять тираж печатных информационных материалов, направленных на целевую аудиторию (распространяемых в дополнительных офисах ВТБ24 газет, буклетов и брошюр). ВТБ также продолжит развивать практику проведения мероприятий по повышению финансовой грамотности акционеров.

Вместе с тем наряду с развитием системы коммуникаций Группы с акционерами в полномочия Службы по работе с акционерами входит ряд других мероприятий по обеспечению реализации прав и интересов акционеров.

Консультационный совет акционеров

Консультационный совет акционеров (КСА) продолжил в 2012 году активную работу. За отчетный период состоялись четыре заседания КСА.

На заседаниях поднимались ключевые вопросы, в том числе программа обратного выкупа акций у участников IPO Банка, итоги деятельности группы ВТБ за 2011 год и ход реализации Стратегии на 2010–2013 гг., а также поездка акционеров и представителей СМИ в районы размещения буровых установок ВТБ Лизинг.

В ходе заседаний КСА акционеры представили свои рекомендации по размеру дивидендов, планируемых к выплате за 2011 год, а также комментарии и предложения в отношении новой стратегии, которая будет утверждена в 2013 году. В частности, было предложено расширить горизонт стратегического планирования, как минимум, до пяти лет, а также продолжить совершенствование системы целевых показателей.

Обратный выкуп акций

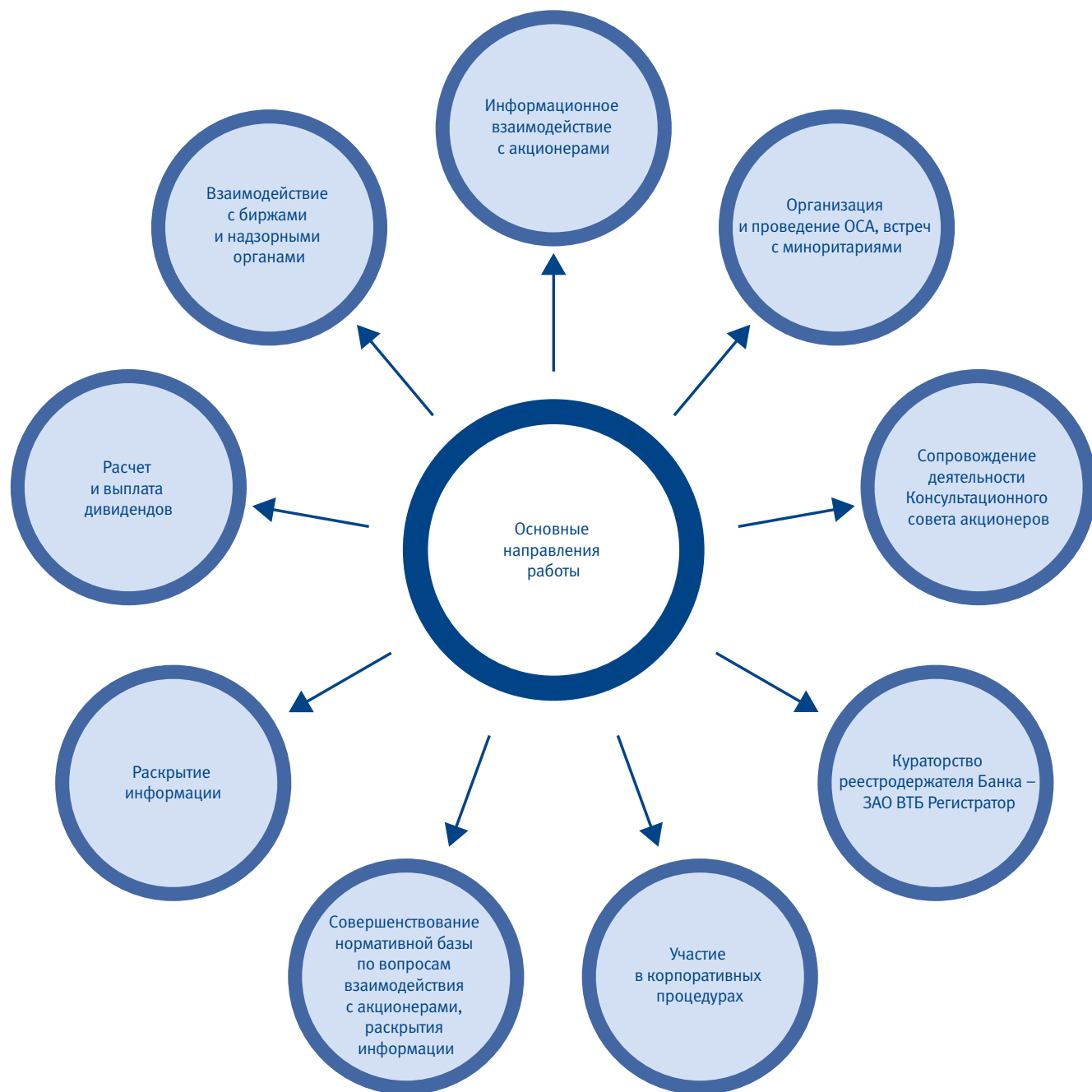
Ключевым событием в области взаимодействия с миноритарными акционерами в 2012 году стал проект по обратному выкупу акций. Предложение было действительно для акционеров — физических лиц, участвовавших в IPO 2007 года и оставшихся держателями акций банка ВТБ на начало февраля 2012 года, что составляет около 93%, или 114 тыс. акционеров.

В период проведения обратного выкупа акций количество звонков возросло в четыре раза, а количество обращений по почте — в шесть раз. Служба по работе с акционерами обеспечивала надлежащий уровень осведомленности держателей акций об условиях и сроках обратного выкупа. В целях оповещения акционеров было задействовано максимально возможное количество каналов связи:

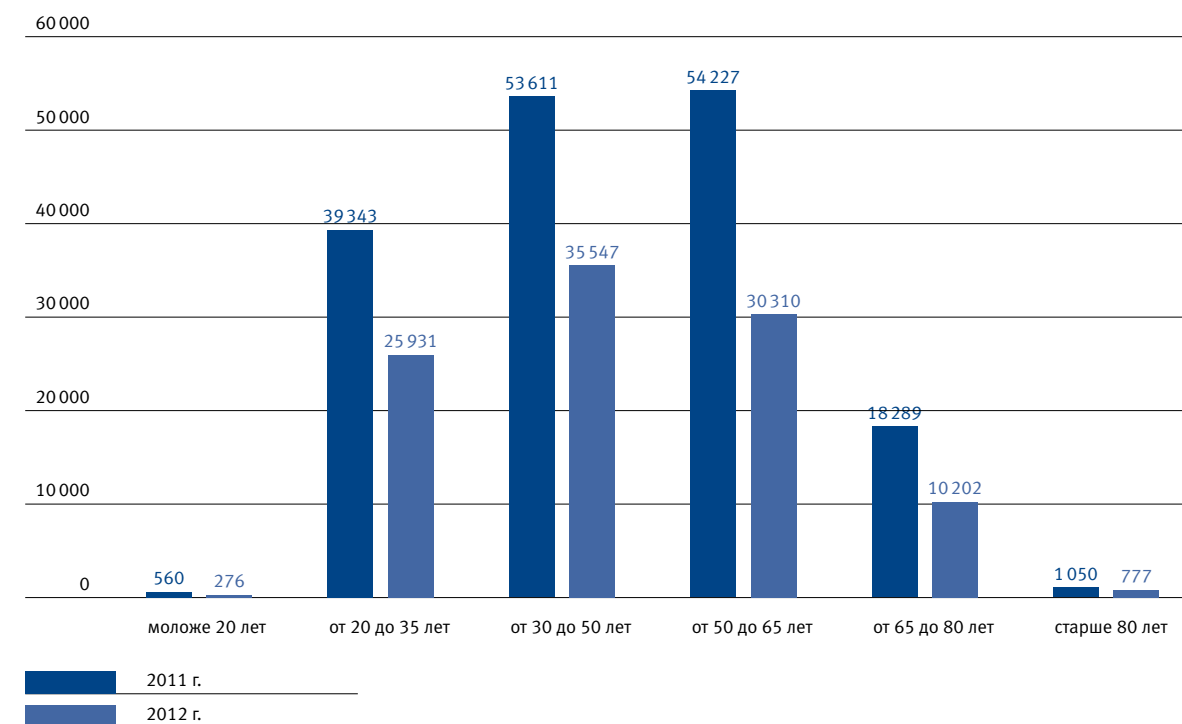
- публикация оферты в «Российской газете» от 2 марта 2012 года;
- адресная почтовая рассылка информации об условиях оферты;
- многократная адресная электронная рассылка;
- специальные разделы на Интернет-сайтах ВТБ, ВТБ24, ВТБ Регистратор;
- федеральные СМИ;
- информирование акционеров на встречах-семинарах;
- специально выделенная телефонная линия.

Усилия сотрудников Службы были направлены на подробное разъяснение основных условий оферты, сроков выкупа акций и зачисления денежных средств. В результате около 80% потенциальных участников программы, а именно 74 302 акционера, приняли оферту. Процедура обратного выкупа была организована с максимальными удобствами для ее участников: например, чтобы заключить сделку, акционеру было достаточно один раз посетить офис ВТБ24.

Основные направления работы Службы по работе с акционерами в 2012 году



Возрастная структура состава акционеров ВТБ в 2011–2012 гг.



Другим форматом взаимодействия с акционерами являются дни открытых дверей, предусматривающие индивидуальные консультации акционеров по широкому спектру вопросов. Участниками таких мероприятий, прошедших в 2012 году на базе Центров по работе с акционерами в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге, были представители Банка и дочерних компаний, а также члены Консультационного совета акционеров.

Основные направления деятельности Центров по работе с акционерами:

- Консультации по вопросам соблюдения прав акционеров, выплаты дивидендов и т.д.
- Прием и выдача документов
- Распространение материалов по повестке дня ГОСА и другим темам
- Содействие в организации и проведении дня открытых дверей и других мероприятий

Центры по работе с акционерами

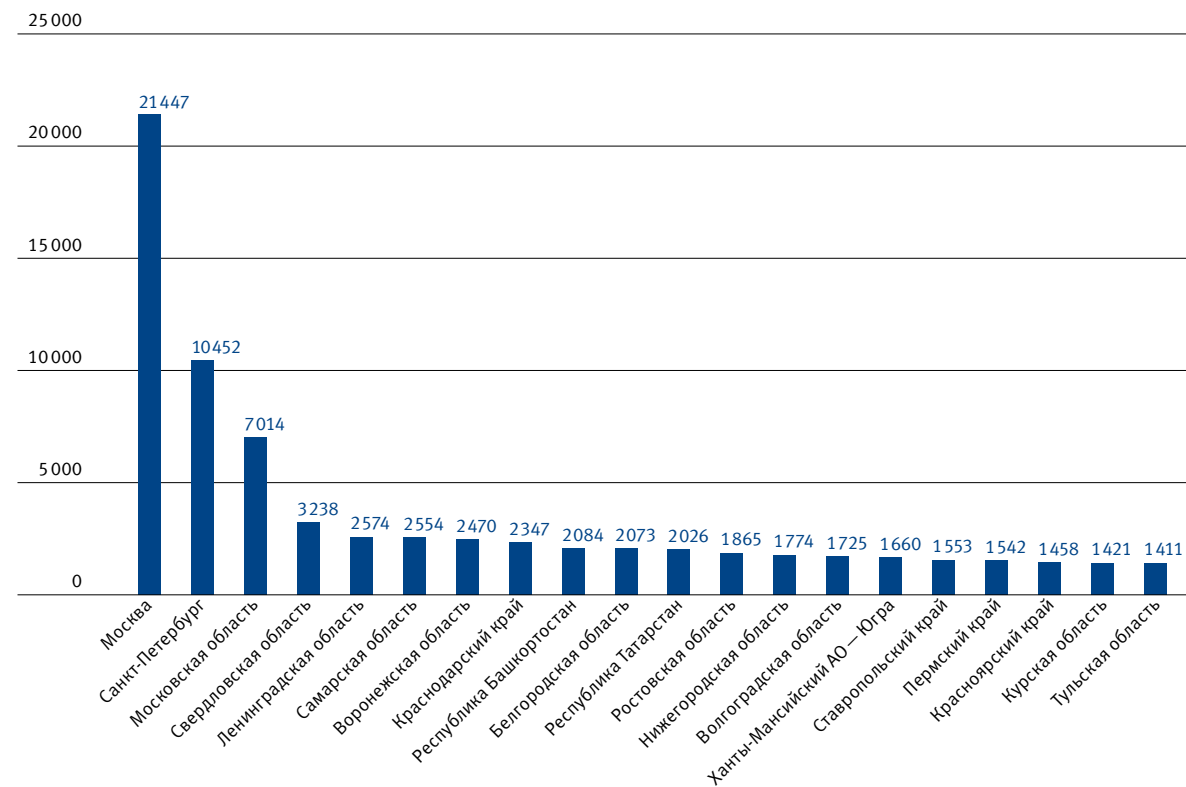
В 2012 году сфера полномочий Центров по работе с акционерами была расширена: Центрам была делегирована функция трансфер-агента, вследствие чего на базе всех Центров были созданы полноценные трансфер-агентские пункты, осуществляющие документооборот между акционером и реестродержателем.

Участие Центров по работе с акционерами в корпоративных мероприятиях банка ВТБ в 2012 году:

Встречи с акционерами:

- Проведено 15 мероприятий «День открытых дверей»: Москва — 8, Санкт-Петербург — 4, Екатеринбург — 3

Географическая структура состава акционеров — физических лиц в 2012 г., чел.



Поездка в районы размещения буровых установок ВТБ Лизинг

В отчетном периоде одним из обсуждаемых акционерами вопросов была сделка по приобретению дочерней компанией ВТБ Лизинг 30 буровых установок. Для прояснения условий приобретения, хранения и использования установок с 4 по 6 сентября 2012 года представители акционеров посетили места их размещения в Оренбургской области и Ямало-Ненецком автономном округе. Поездка была организована ВТБ Лизинг, Службой по работе с акционерами и Пресс-службой Банка.

Все заинтересованные акционеры смогли осмотреть буровые установки и убедиться в том, что эксплуатация оборудования осуществляется в штатном режиме и тем самым приносит прибыль. Кроме того, акционерам был предоставлен максимально полный комплект документов по сделкам с буровыми, в том числе финансовая и юридическая документация. В результате поездки информационные потребности акционеров были удовлетворены.

Выкуп акций:

- Проведение консультаций
- Прием заявок в Центрах сотрудниками ВТБ
- Заявку подали более 2 тыс. акционеров

Годовое Общее собрание:

- Проведение консультаций
- С материалами годового Общего собрания ознакомились 174 акционера

Мастер-класс:

- Совместно с Уральским государственным экономическим университетом в декабре 2012 года проведен учебный курс по управлению личными финансами на примере акций ВТБ

В 2013 году планируется введение новых форматов встреч с акционерами: «круглый стол», трансляции (телемости) в Центрах по работе с акционерами с проводящихся встреч-семинаров, Интернет-трансляция с годового Общего собрания акционеров в Центре по работе с акционерами в Екатеринбурге.

ВТБ планирует развивать практику проведения региональных встреч и расширять географию мероприятия. В 2013 году программа будет корректироваться в соответствии с потребностями акционеров. На встречи будут приглашены не только действующие, но и потенциальные инвесторы, которые смогут лично оценить высокий уровень прозрачности деятельности ВТБ.

Газета «Контрольный пакет»

Газета «Контрольный пакет» была существенно модернизирована в 2012 году. В связи с расширением целевой аудитории и проявлением интереса к изданию со стороны клиентов ВТБ Служба по работе с акционерами совместно с Пресс-службой серьезно переработала содержание газеты: добавлены новые рубрики, посвященные деятельности ВТБ, прогнозы и комментарии ведущих аналитиков, увеличено количество публикаций по бизнес-тематике.

Изменился дизайн газеты, он стал более современным и привлекательным.

В 2013 году планируется увеличение тиража газеты с 15 до 17–18 тыс. экземпляров и размещение издания в свободном доступе в офисах ВТБ24. В планах на год — создание портала для акционеров ВТБ «Контрольный пакет», содержащего расширенную и часто обновляемую версию газеты. Онлайн-версия «Контрольного пакета» будет дополнена аналитическими и информационными материалами, а также возможностью обратной связи.

Другие дистанционные каналы коммуникаций с акционерами

С 2012 года выпуск и рассылка Информационного бюллетеня, содержащего сведения об основных событиях и новостях группы ВТБ, осуществлялись не на ежемесячной основе, а по мере появления информационных поводов. В течение 2012 года Информационный бюллетень был разослан акционерам 16 раз. Его получателями стали 22 тыс. акционеров.

Для акционеров ВТБ функционирует специально выделенный адрес электронной почты: shareholders@vtb.ru, позволяющий получать быструю и подробную консультацию специалистов Службы по работе с акционерами. В 2013 году планируется разработка функции отправки вопроса из Личного кабинета в разделе «Акционерам и инвесторам» корпоративного сайта ВТБ.

2.2.2. Взаимодействие с институциональными инвесторами

Одним из основополагающих принципов развития ВТБ является системное взаимодействие с международным инвестиционным сообществом. Группа ставит перед собой задачу постоянно повышать прозрачность и качество коммуникаций с инвесторами.

Статистика взаимодействий с институциональными инвесторами⁷

	2011	2012
А. Л. Костин	178	98
Г. Моос	197	164
Ю. А. Соловьев	183	80
М. М. Задорнов	154	50
Команда управления по работе с инвесторами	374	296
Встречи с инвестиционными фондами	374	347

Основные направления работы Группы в области совершенствования отношений с институциональными инвесторами в 2012 году:

- участие в инвестиционных конференциях;
- организация роуд-шоу для инвесторов;
- проведение ежегодного Дня инвестора группы ВТБ;
- проведение индивидуальных и групповых встреч с инвесторами;
- проведение групповых конференц-звонков для инвесторов и аналитиков, посвященных выходу квартальных и годовых результатов группы ВТБ по международным стандартам финансовой отчетности (МСФО);
- раскрытие информации путем публикации пресс-релизов на Лондонской фондовой бирже и Московской бирже;
- подготовка презентационных материалов для инвесторов и необходимой эмиссионной документации;
- подготовка Годового отчета группы ВТБ, соответствующего требованиям по раскрытию информации и обеспечению прозрачности, установленным Управлением по надзору за финансовыми рынками Великобритании (FSA) и регуляторами российского фондового рынка;
- рассылка информационных сообщений для инвесторов;
- поддержка специального раздела «Акционерам и инвесторам» на сайте банка ВТБ в части обновления информации, необходимой для институциональных инвесторов и аналитиков.

В 2012 году Группа уделяла особое внимание проведению личных встреч с акционерами и инвесторами. Так, состоялось 347 встреч с инвестиционными фондами. Роуд-шоу прошли в крупнейших финансовых центрах мира, в том числе в Москве, Лондоне, Нью-Йорке, Гонконге, Сингапуре. Кроме того, Группа приняла участие в 15 конференциях для инвесторов из США, стран Европы и Азии.

День инвестора группы ВТБ — одно из самых значимых мероприятий в области взаимодействия с институциональными инвесторами — прошел в 2012 году сразу на двух площадках: в Москве и Лондоне. В коммуникацию было вовлечено значительное количество потенциальных и текущих инвесторов: в Лондоне мероприятие посетило 83 участника, в Москве — 54.

На встречах ВТБ представил топ-менеджмент Группы: Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ Андрей Костин, Первый заместитель Президента — Председателя Правления Юрий Соловьев, глава ВТБ24 Михаил Задорнов, Финансовый директор банка ВТБ Герберт Моос, генеральный директор ЗАО «ВТБ Капитал» Алексей Яковицкий, руководитель Департамента по работе с клиентами рыночных отраслей банка ВТБ Риккардо Орчел, руководитель Департамента транзакционного бизнеса банка ВТБ Гуриндер Нихал. В ходе встречи в Лондоне Первый заместитель Председателя Правительства Российской Федерации Игорь

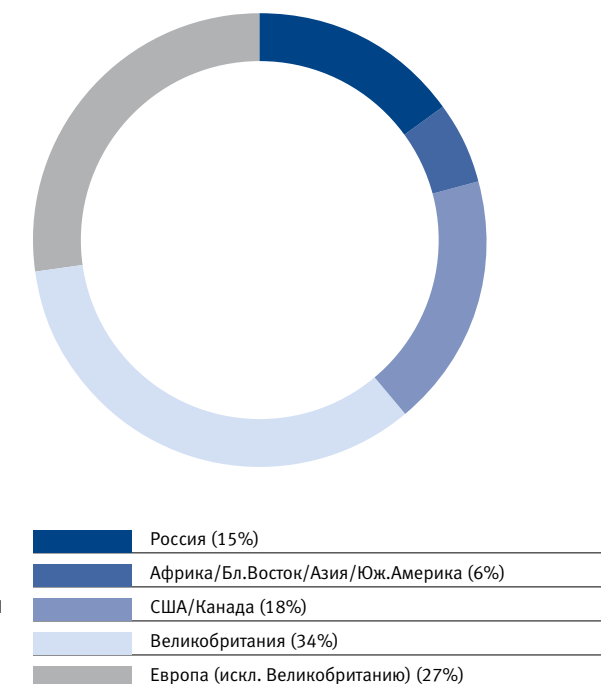
Шувалов ответил на вопросы относительно приватизационной программы Правительства РФ, макроэкономической ситуации и российского банковского сектора. В Москве участники обсудили более узкопрофессиональные проблемы финансового и банковского секторов.

Одним из приоритетных направлений работы с институциональными инвесторами в 2012 году было укрепление отношений с европейскими инвесторами.

Ключевые достижения в области взаимодействия с инвесторами в 2012 году:

- повышение уровня вовлеченности топ-менеджмента в коммуникации с инвестиционным сообществом за счет расширения географии проведения Дня инвестора;
 - повышение уровня информационной прозрачности за счет улучшения раскрытия финансовой отчетности по МСФО.
- В рамках инициативы по повышению информационной прозрачности и раскрытию информации группа ВТБ в 2012 году:
- оптимизировала раскрытие для инвесторов сегментного анализа, представленного в финансовой отчетности Группы по МСФО, определив в качестве основных операционных сегментов глобальные бизнес-линии «Корпоративно-инвестиционный банковский бизнес» (включающий в себя подсегменты «Инвестиционно-банковский бизнес», «Кредиты и депозиты», «Транзакционный банковский бизнес»), «Розничный банковский бизнес», а также «Прочее»;
 - раскрыла в финансовой отчетности по МСФО суммы неработающих кредитов, просрочка по которым превышала 90 дней, а также доли таких кредитов в общем кредитном портфеле;

Географическое распределение инвесторов, участвовавших во встречах в 2012 г.



Источник: Консолидированная финансовая отчетность группы ВТБ по МСФО.

- раскрыла информацию по расчету коэффициента достаточности капитала группы ВТБ в соответствии с положением Базельского соглашения.

Политика ВТБ в области взаимодействия с институциональными инвесторами основана на принципах открытости и готовности к сотрудничеству.

Особенностью взаимодействия с институциональными инвесторами в 2012 году стал новый подход ВТБ. Основной акцент был сделан не на количество взаимодействий, а на содержание программы и вопросы, потенциально интересные инвесторам. Активность ВТБ в сфере взаимодействия с долговыми инвесторами в отчетном периоде была выше, чем в 2011 году.

⁷ Встречи и конференц-звонки без учета повторяющихся встреч с компаниями.

В рамках сотрудничества с долговыми инвесторами состоялись групповые встречи с руководством, конференция, а также обмен информацией посредством электронной почты и других каналов связи. В 2012 году в целях налаживания прямой коммуникации с институциональными инвесторами, покупающими долговые ценные бумаги ВТБ, Группа провела два роуд-шоу и приняла участие в семи инвестиционных конференциях.

2.2.3. Взаимодействие с органами власти

Российская Федерация в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом является мажоритарным акционером банка ВТБ, что накладывает дополнительные обязательства в области способов ведения бизнеса.

В целях построения эффективного процесса взаимодействия с государством Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ Андрей Костин регулярно участвует во встречах с высшим руководством страны, где обсуждаются актуальные вопросы состояния финансовых рынков и улучшения инвестиционного климата в России, а также достигнутые результаты и перспективы. Особое значение для укрепления позиции Группы в межгосударственных отношениях имеют встречи топ-менеджмента Банка с руководителями стран СНГ, в ходе которых обсуждаются планы по развитию бизнеса ВТБ в странах Содружества и роль ВТБ на постсоветском пространстве.

Группа ВТБ организует свою деятельность с учетом поставленных государством задач и стратегических национальных целей. В Наблюдательный совет ВТБ входят представители государственной власти, имеющие необходимый опыт и навыки управления финансами государства. При принятии стратегических решений Группа ориентируется на государственную политику и тщательно отслеживает последствия своих действий в масштабе страны.

Руководители и специалисты группы ВТБ являются членами ряда государственных и общественных комиссий, руководящих органов ряда профессиональных объединений и отраслевых рабочих групп. В частности, Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ Андрей Костин и Первый заместитель Президента — Председателя Правления Василий Титов являются членами Межрегионального банковского совета при Совете Федерации Федерального собрания РФ. Совет занимается проблемами совершенствования национальной банковской системы и развития банковского законодательства. Андрей Костин и Василий Титов входят в руководство Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП), который обеспечивает развитие отношений между бизнесом, государством и обществом. Вопросы, рассматриваемые РСПП, затрагивают широкий спектр проблем, таких, как совершенствование подходов к охране окружающей среды, развитие строительного и финансового секторов экономики, поддержка оборонно-промышленного комплекса и высокотехнологичных отраслей.

Наряду с этим Андрей Костин возглавляет Объединенную комиссию по корпоративной этике при РСПП, деятельность которой направлена на совершенствование делового климата в отечественном бизнес-сообществе. Он является членом Президиума Совета Ассоциации российских банков.

Важным аспектом взаимодействия с государством является участие Банка в реализации приоритетных национальных проектов. Группа финансирует проекты по развитию агропромышленного комплекса, поддержке образования, здравоохранения и деловой сферы, строительству доступного и комфортного жилья.

Сотрудничество с государственными структурами — одно из стратегически важных направлений деятельности ВТБ. Традиционной формой поддержки государства является финансирование

группой ВТБ проектов государственно-частного партнерства, расходов бюджетов муниципальных образований и субъектов РФ, а также приоритетных федеральных, региональных и муниципальных программ и проектов.

В отчетном периоде Банк активно участвовал в социально-экономической жизни регионов РФ, обеспечив финансирование расходных обязательств бюджетов

26 субъектов РФ и 24 города-столицы, в том числе таких регионов, как Омская область (5,3 млрд рублей), Астраханская область (5,3 млрд рублей), Краснодарский край (5,1 млрд рублей).

Общая география присутствия ВТБ на рынке оказания банковских услуг субъектам РФ и муниципальным образованиям включает в себя большинство регионов страны.

Банк Москвы: поддержка муниципальных и региональных хозяйственных предприятий

Обслуживание финансовых потребностей муниципального и регионального хозяйства исторически является важным сектором деятельности Банка Москвы. Накопленный опыт работы с муниципальными и региональными предприятиями позволяет Банку Москвы обеспечивать квалифицированную поддержку широкому отраслевому спектру — от детских садов до крупных металлургических предприятий-монополистов.

В рамках реализации стратегии «Банк Москвы — опорный банк для муниципальных предприятий, поддержки региональных проектов» в 2012 году было подписано 10 соглашений о сотрудничестве с правительствами субъектов РФ и муниципальными образованиями (в том числе с Новосибирской, Нижегородской, Ростовской, Свердловской областями, Республикой Башкортостан, Республикой Татарстан и Хабаровским краем).

Так, в 2012 году в рамках подписанного соглашения в Свердловской области были установлены кредитно-гарантийные лимиты на общую сумму 700 млн рублей двум региональным компаниям на строительство, содержание и ремонт автомобильных дорог Екатеринбург — Тюмень, Пермь — Екатеринбург, автодороги в Чкаловском районе г. Екатеринбурга, а также автомобильных дорог, обеспечивающих проезд к небольшим муниципальным образованиям на территории Свердловской области.

*Честная игра — в основе каждой
заслуженной победы*



3. Наши клиенты

3.1. Поддержка приоритетных отраслей экономики

Являясь одним из крупнейших российских банков и проводником государственной политики, ВТБ активно поддерживает развитие различных секторов экономики России. Ключевыми способами поддержки являются кредитование реального сектора экономики и инвестиционная деятельность. В структуре кредитного портфеля преобладают следующие сектора: финансовый сектор — 16,3%, строительство — 15,7%, производство — 13,6%, торговля — 12,9%, металлургия — 9,8%, транспорт — 9,5%, нефтегазовая промышленность — 5,5%, энергетика — 5,3%, химическая промышленность — 3,6% и др.

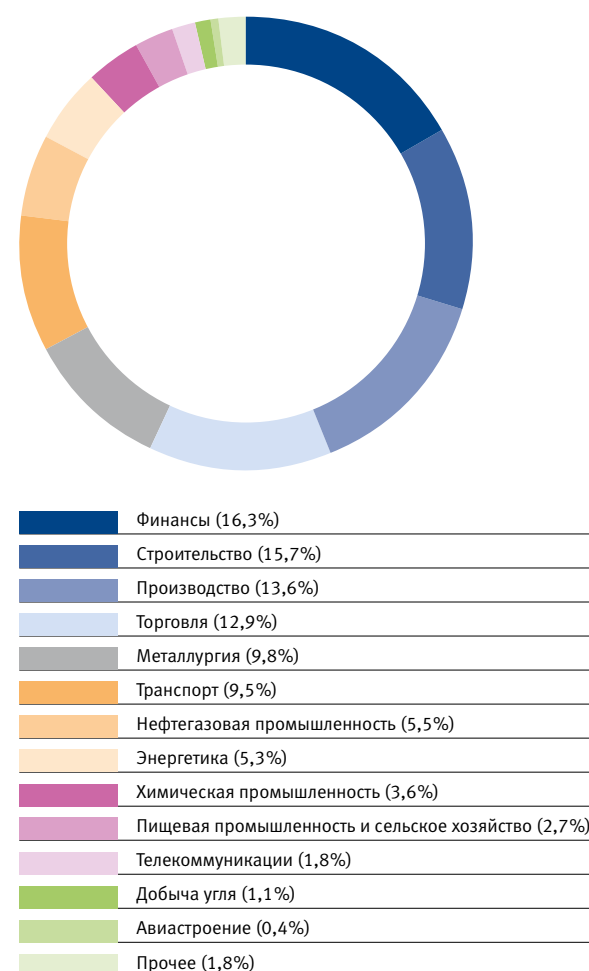
3.1.1. Строительство и операции с недвижимостью

Поддержка жилищного и коммерческого строительства является одним из приоритетных направлений деятельности банка ВТБ, занимающим наибольший объем в кредитном портфеле.

В структуре Банка выделен Департамент строительных проектов, в компетенцию которого входит организация финансирования следующих сегментов строительного бизнеса:

- жилищное строительство (эконом-, бизнес- и премиум-класса);
- строительство объектов коммерческой недвижимости (офисная, торговая, гостиничная, складская).

Структура кредитного портфеля группы ВТБ по отраслям на 31.12.2012



В рамках поддержки данного сектора в декабре 2012 года было принято решение о выделении масштабного кредита в размере 2,7 млрд рублей для финансирования строительства первой очереди многофункционального комплекса «Савеловский Сити» в Москве. Кредитная линия открыта сроком на 3 года, девелопером проекта выступит компания MR Group. Первый транш в рамках кредитной линии составил 500 млн рублей.

Банк ВТБ также наращивает объемы поддержки инфраструктурных проектов. В частности, группа ВТБ является мажоритарным акционером, финансовым консультантом и одним из кредиторов ООО «Магистраль северной столицы», которое заключило соглашение с Санкт-Петербургом о проектировании, строительстве и эксплуатации новой автодороги «Западный скоростной диаметр». В рамках данного проекта банк ВТБ также предоставил компании гарантии и хеджирование. По объему инвестиций проект «Западный скоростной диаметр» является крупнейшим в мире проектом государственно-частного партнерства в сфере платных автодорог, удостоенным престижных международных наград. Поддержка этого проекта является примером вклада банка ВТБ в экономическое и социальное развитие города и региона.

Кроме того, уже не первый год Банк оказывает финансовую поддержку строительству объектов будущей зимней Олимпиады в Сочи. В частности, банком ВТБ были предоставлены финансовые гарантии ОАО «РЖДстрой», которое осуществляет строительство ряда олимпийских объектов по заказу ГК «Олимпстрой».

3.1.2. Энергетика и коммунальные услуги

Коммунальное хозяйство: Банк Москвы продолжает активно сотрудничать с компаниями сектора жилищно-коммунального хозяйства, внося тем самым ощутимый вклад в поддержку одной из наиболее социально значимых отраслей национальной экономики. Так, с помощью кредита Банка Москвы в размере 300 млн рублей МУП «Волгоградское коммунальное хозяйство» («ВКХ») погасило задолженность перед поставщиком газа в рамках исполнения обязательств за июнь-июль 2012 года, что позволило снизить социальную напряженность в Волгограде в сфере ЖКХ.

Энергетика: за отчетный период в рамках открытых и возобновляемых кредитных линий Банк Москвы профинансировал ряд компаний энергетического сектора, в частности:

- предоставлено финансирование на сумму 1,6 млрд рублей ОАО «Автономная теплоэнергетическая компания» (АТЭК), которая является основным оператором, осуществляющим генерацию и передачу тепловой энергии промышленным и коммунально-бытовым предприятиям, а также населению ряда населенных пунктов Краснодарского края, включая Краснодар, Новороссийск, Абинск, Майкоп;
- выделены кредитные средства на сумму свыше 5 млрд рублей компании ОАО «Объединенная энергетическая компания» (ОЭК), одному из крупнейших операторов электросетей города Москвы, для финансирования текущей и осуществления инвестиционной деятельности.

3.1.3. Производство

Банк ВТБ традиционно уделяет большое внимание решению вопросов развития производственного сектора. В текущих условиях финансовая поддержка таких ключевых секторов российской промышленности, как оборонный, авиационный и автомобильный, является одной из приоритетных задач Банка. Среди наиболее значимых проектов в данном секторе можно отметить следующие.

Оборонное машиностроение: банк ВТБ предоставил ФГУП «НПЦ газотурбостроения «Салют» заемные средства для финансирования экспортного контракта компании в сумме свыше 1 млрд рублей. В 2012 году Банк также предоставил финансирование ОАО «НПО «Сатурн», специализирующемуся на разработке и производстве газотурбинных двигателей, на общую сумму до 4,5 млрд рублей⁸. Кредитные средства были предоставлены для финансирования текущей деятельности предприятия, включая выполнение работ по экспортным контрактам.

Авиастроение: банк ВТБ финансирует ЗАО «Гражданские самолеты Сухого» в части модернизации производства и усовершенствования технологий. Так, филиал банка ВТБ в г. Хабаровске предоставил две кредитные линии в объеме до 9 млрд рублей ЗАО «Гражданские самолеты Сухого». Кредитные средства предоставлены на цели реализации самого современного проекта в российской гражданской авиации — самолета Sukhoi Super Jet 100.

Автопром: в 2012 году банк ВТБ нарастил объемы сотрудничества с ведущим автопроизводителем России — ОАО «АВТОВАЗ» — по вопросам финансирования технического перевооружения

производства. С этой целью Банком были открыты аккредитивы на общую сумму свыше 1,5 млрд рублей, а также заключено кредитное соглашение на сумму, эквивалентную 2 млрд рублей, с возможностью осуществлять операции в трех валютах — евро, долларах США и рублях. Кредитные средства по этой линии могут предоставляться на срок до пяти лет и предназначены в первую очередь на оплату современного высокотехнологичного оборудования, приобретаемого ОАО «АВТОВАЗ» у контрагентов по всему миру. Финансирование модернизации АВТОВАЗа очень важно как для самого предприятия, так и для отрасли в целом, так как позволяет автомобилестроению России получать самые передовые технологии и тем самым повышать качество конечной продукции, а в результате удовлетворенность потребителей.

Фармацевтика: в 2012 году банк ВТБ предоставил финансовые гарантии следующим фармацевтическим компаниям: ОАО «Фармстандарт», ЗАО «Р-Фарм», ФГУП НПЦ «Фармзащита» ФМБА России. Эти компании по заказу Министерства здравоохранения и социального развития РФ и его региональных и муниципальных подразделений осуществляют поставку жизненно необходимых лекарств для обеспечения граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи. Помимо этого, в функции и обязательства данных компаний входит разработка новых лекарственных средств и медицинского оборудования по федеральной целевой программе «Развитие фармацевтической и медицинской промышленности РФ на период до 2020 года и дальнейшую перспективу». Поддержка фармацевтической отрасли означает для банка ВТБ возможность внести свой вклад в улучшение здоровья нации.

⁸ Здесь и далее пересчет сумм из других валют в рубли произведен по среднегодовому курсу 2012 года.

3.2. Содействие развитию малого и среднего бизнеса

3.2.1. Подход группы ВТБ к поддержке малого и среднего бизнеса

Малый и средний бизнес (МСБ) является важным сектором российской экономики, который способствует разрешению ряда социально-экономических проблем и в том числе создает новые рабочие места и обеспечивает занятость населения. Нехватка финансовых ресурсов является одной из самых распространенных проблем в развитии МСБ, поэтому группа ВТБ стремится оказать поддержку представителям МСБ путем предоставления финансирования на специальных условиях.

Согласно принятой в 2010 году Стратегии развития группы ВТБ на 2010–2013 годы, Группа применяет индивидуальный подход к каждому сегменту бизнеса, что позволяет обеспечить максимально эффективное удовлетворение потребностей клиента.

В рамках группы ВТБ поддержку малого бизнеса (МБ) осуществляют ВТБ24, Банк Москвы, а также банки Группы в СНГ и Грузии. Услуги среднему бизнесу (СБ) оказывают Банк Москвы, банк ВТБ и банки Группы в СНГ и Грузии. В 2012 году объем портфеля кредитов Группы субъектам МСБ составил более 540 млрд рублей.

Компании группы ВТБ активно развивают партнерство с государством и общественными организациями в области поддержки малого и среднего бизнеса. Так, 14 мая 2012 года банк ВТБ, Банк Москвы, ТрансКредитБанк и Агентство стратегических инициатив по продвижению

новых проектов подписали соглашение о сотрудничестве, направленное на разработку и реализацию сторонами приоритетных инновационных проектов, в том числе в сфере малого и среднего предпринимательства России. Совместная деятельность сторон в рамках соглашения послужит преодолению барьеров в развитии малого и среднего бизнеса и распространению лучших практик поддержки предпринимательства в регионах.

В июле 2012 года ВТБ24 и Банк Москвы подписали соглашения о сотрудничестве с ГБУ «Малый бизнес Москвы». Данные соглашения закрепили участие банков в реализуемой ГБУ программе поддержки субъектов МБ, направленной на расширение доступа субъектов малого бизнеса к кредитным ресурсам. Одним из ключевых инструментов программы является снижение финансовой нагрузки в виде компенсации части процентной ставки по кредитам банков. В рамках сотрудничества ВТБ24 также консультирует клиентов по вопросам использования поддержки ГБУ и организует публичные дискуссии в форме совещаний и «круглых столов».

Одним из ключевых партнеров ВТБ24 и Банка Москвы в работе с МБ выступает Фонд содействия кредитованию малого бизнеса Москвы, учрежденный Правительством Москвы в 2006 году, с которым банки работают со дня основания Фонда.

За период сотрудничества с Фондом Банк Москвы выдал субъектам МСБ около 1000 кредитов на сумму свыше 3,9 млрд рублей. В 2012 году было заключено 56 кредитных договоров на общую сумму 860 млн рублей, а объем поручительства Фонда содействия кредитованию малого бизнеса Москвы составил 400 млн рублей.

Кредитный портфель ВТБ24, выданный начиная с 2006 года под поручительство Фонда содействия кредитованию малого бизнеса Москвы, составляет 7,4 млрд рублей. Кредитный портфель действующих кредитов на конец 2012 года составил 134 кредитных договора на сумму 1,8 млрд рублей.

ВТБ24 и Банк Москвы развивают сотрудничество с такими крупными некоммерческими организациями и общественными объединениями, как Торгово-промышленная палата РФ, ОО «ОПОРА России» и «Деловая Россия». Совместная деятельность сторон направлена на содействие развитию малого предпринимательства в России, расширение доступности финансовых услуг для субъектов малого предпринимательства и повышение финансовой грамотности участников малого бизнеса.

В 2012 году важной задачей для банков Группы являлось внедрение новых технологий в обслуживании малого и среднего бизнеса. Для сокращения времени рассмотрения кредитной заявки были расширены полномочия территориальных подразделений Банка Москвы и ВТБ24 по принятию кредитных решений — предоставлены лимиты самостоятельного кредитования, а также ускорены процедуры кредитования для повторных клиентов.

3.2.2. Поддержка малого бизнеса в ВТБ24

ВТБ24 входит в тройку российских лидеров по кредитованию малого бизнеса, согласно данным рейтингового агентства «Эксперт РА». Для обслуживания предприятий МБ у ВТБ24 функционируют 192 офиса — 162 региональных территориальных подразделения и 30 дополнительных офисов в Москве и Московской области (МиМО).

В отчетном периоде ВТБ24 увеличил объем портфеля кредитов малому бизнесу

на 60%, и на 31 декабря 2012 года объем портфеля достиг 179,5 млрд рублей (с учетом портфеля по кредиту «Коммерсант»).

«В 2012 году ВТБ24 изменил критерии определения предприятий малого бизнеса: ранее к этому сегменту относился бизнес с годовой выручкой до 90 млн рублей, а в 2012 году этот показатель был увеличен до 300 млн рублей. Введение новой сегментации клиентов малого бизнеса стало переломным моментом для ВТБ24, это существенно расширило его деятельность».

*Надежда Карисалова,
вице-президент, директор по внешним связям Департамента обслуживания клиентов малого бизнеса ВТБ24*

ВТБ24 предлагает клиентам малого бизнеса полный комплекс банковских услуг: кредитование, расчетно-кассовое обслуживание, обслуживание с использованием банковских карт, депозиты, гарантии и аккредитивы, лизинг.

В процессе обслуживания малого бизнеса ВТБ24 активно использует инструменты государственной поддержки: поддержку гарантийных фондов, бизнес-инкубаторов, технопарков, лизинговых компаний и других объектов инфраструктуры, субсидирование процентов по кредитам, развитие программ по повышению финансовой грамотности и многие другие. Продукты и услуги ВТБ24 в совокупности с элементами господдержки дают хороший синергетический эффект: например, изначально обратившись в банк за кредитом, клиент, кроме того, получает и государственное субсидирование, что приносит его бизнесу ощутимую выгоду.

В начале отчетного года ВТБ24 выпустил новый кредитный продукт для МБ — «Бизнес-экспресс», который отличается уникально коротким сроком принятия решения (2–3 дня), существенным

расширением географии кредитования, а также введением автоматических процедур при обслуживании клиентов стандартного сегмента МБ.

В августе 2012 года в ВТБ24 был запущен пилотный проект по кредитованию региональных застройщиков жилья класса эконом и эконом+. Еще одним продуктом в области недвижимости стал новый кредит «Бизнес-ипотека», финансирование по которому осуществляется под залог приобретаемой недвижимости в длительные сроки.

В целях повышения эффективности обслуживания клиентов в области внешнеэкономической деятельности (ВЭД) в 2012 году был запущен пилотный проект по развитию документарного и гарантийного бизнеса. Проект показал высокую потребность в данном продукте со стороны малого бизнеса, и в 2013 году планируется его тиражирование во всех регионах России.

Стремясь повысить доступность кредитных ресурсов для своих клиентов, ВТБ24 привлекает к процессу кредитования гарантийные фонды. Для этого в 2012 году было заключено 11 соглашений и 31 дополнительное соглашение о сотрудничестве, таким образом, в настоящий момент ведется работа с 54 региональными гарантийными фондами. По состоянию на 31 декабря 2012 года количество кредитов, выданных под поручительство фондов, выросло по сравнению с 2011 годом на 16%, а объем предоставленных кредитов — на 26,7%.

3.2.3. Поддержка малого и среднего бизнеса в Банке Москвы

Для Банка Москвы основным событием 2012 года стало принципиальное изменение подхода к обслуживанию корпоративных клиентов МСБ: внедрены две новые модели продаж, запущены новые продуктовые линейки. По результатам отчетного периода кредитный портфель клиентов малого и среднего бизнеса Банка Москвы увеличился более чем в 2 раза — до 89 млрд рублей, количество

корпоративных клиентов МСБ увеличилось до 116,5 тыс. С начала 2012 года на обслуживание привлечено более 13 тыс. клиентов.

Поддержка участия МСБ в государственных закупках

Уникальным продуктом Банка Москвы является совместный проект с Единой электронной торговой площадкой (ЕЭТП), который был запущен в 2011 году и успешно прошел пилотную стадию. Электронная система для проведения конкурсов на размещение госзаказов была создана в целях предоставления доступа к государственному заказу малых и средних предприятий наравне с крупными. На сегодняшний день 89% участников торгов являются представителями малого бизнеса. В 2012 году Банк Москвы внедрил практику открытия кредитных линий для постоянных участников электронных торгов, что освободило их от обязанности прохождения повторной процедуры рассмотрения кредитных заявок для каждой новой торгов. В дальнейшем Банк Москвы планирует расширение спектра услуг данным клиентам до полного сопровождения контракта, предоставление клиентам гарантий возврата аванса и исполнения заказа, предоставление расчетно-кассового обслуживания (РКО), депозитарного обслуживания и других услуг.

В рамках новой модели продаж для клиентов среднего бизнеса разработаны типовые кредитные и гарантийные продукты. Для клиентов малого бизнеса были изменены стратегия продаж и функционал сотрудников, сформированы новые команды, запущены процессы и технологии, позволяющие кредитовать клиентов малого бизнеса на основе данных управленческой

отчетности. Для клиентов МБ была разработана также линейка новых кредитных продуктов, позволяющая предоставлять долгосрочные кредиты на крупные суммы с максимально лояльными требованиями по залоговому обеспечению: «Оборот» — для пополнения оборотных средств, «На развитие бизнеса» — для приобретения основных средств, «Транспорт» и «Оборудование» — для приобретения транспортных средств и оборудования под залог приобретаемого имущества. В состав линейки вошли два вида овердрафтов и продукт «Микрокредит», позволяющий предоставлять кредитные средства в размере до 5 млн рублей на основе скоринговой оценки заемщика в максимально короткие сроки (2–3 дня).

Учитывая потребности клиентов МСБ, Банк Москвы расширил линейку депозитов для юридических лиц, ее конкурентным преимуществом стали удобные сроки размещения и широкий набор сервисных функций.

В качестве текущих задач по развитию МСБ Банк Москвы выделяет повышение качества клиентского сервиса, развитие дистанционных каналов продаж, продление операционного дня и разработку новых сервисов для корпоративных клиентов. В Банке Москвы внедрены механизмы получения обратной связи о качестве услуг, а также проводятся опросы действующих и потенциальных клиентов.

Одним из ключевых инструментов развития услуг для МСБ является участие и проведение Банком Москвы бизнес-конференций для региональных представителей МСБ, предназначенных для распространения информации о новых банковских продуктах и услугах для бизнеса и муниципальных предприятий. Всего в Москве, Московской области и других регионах в 2012 году состоялось семь бизнес-конференций, участниками которых стали 449 предприятий.

Результаты проведенного опроса участников конференций свидетельствуют о значительном успехе данного способа коммуникации с субъектами МСБ. Из 90% опрошенных 53% выразили заинтересованность в участии в бизнес-конференциях по кредитным продуктам, 27% — по продуктам для управления ликвидностью предприятия и РКО, 9% — по обслуживанию ВЭД.

Банк Москвы активно развивает работу с региональными фондами поддержки МСБ. В 2012 году было подписано 12 соглашений о сотрудничестве, а также установлены и подтверждены лимиты для 29 региональных фондов. Результатом проделанной работы в регионах в 2012 году стало оформление 100 кредитных договоров на общую сумму порядка 710 млн рублей под поручительства региональных фондов в объеме более 320 млн рублей.

3.3. Розничные продукты и услуги высокой социальной значимости

В 2012 году в рамках модели управления банками группы ВТБ было завершено формирование глобальной бизнес-линии «Розница». По отношению к индивидуальным клиентам в банках Группы применяется гибкий клиентский подход и обеспечивается комплексное обслуживание.

Сегментно-ориентированная модель обслуживания клиентов позволяет предоставлять клиентам разных сегментов продукты, адаптированные под их специфические потребности, повышать уровень сервиса, целенаправленно развивать каналы коммуникации с потребителями.

Основные услуги розничным клиентам предоставляют ВТБ24, Банк Москвы и ТрансКредитБанк. В конце 2012 года

для обслуживания розничных клиентов массового и нижнемассового сегмента был создан Лето Банк — уникальный банковский проект высокой социальной значимости.

В рамках розничной бизнес-линии клиентам компаний группы ВТБ предоставляются следующие продукты и услуги: потребительское кредитование, автокредитование, ипотечное кредитование, депозитные продукты, комиссионные продукты, банковские карты, дистанционное банковское обслуживание.

3.3.1. Ипотечное кредитование

Одним из наиболее социально значимых направлений работы банков Группы является ипотечное кредитование. В рамках Группы выдачей жилищных кредитов занимаются ВТБ24, Банк Москвы, ТрансКредитБанк и другие банки Группы в СНГ и Грузии.

ВТБ24

ВТБ24 является одним из лидеров государственной программы поддержки ипотеки, реализуемой Внешэкономбанком. За весь период реализации программы ВТБ24 выдал ипотечных кредитов более чем на 50 млрд рублей, что помогло решить жилищную проблему более чем 34 тыс. российских семей. В 2012 году программа была расширена в части перечня объектов строительства, на которые она распространяется.

За 2012 год в ВТБ24 было выдано 110 тыс. ипотечных кредитов на общую сумму 157,6 млрд рублей, что почти в два раза превысило показатель за аналогичный период прошлого года и стало абсолютным рекордом в истории Банка. Таким образом, объем ипотечного портфеля ВТБ24 на 31 декабря 2012 года достиг 248 тыс. кредитов на сумму

331,3 млрд рублей, а доля ВТБ24 на рынке ипотечного кредитования составила 15,7%.

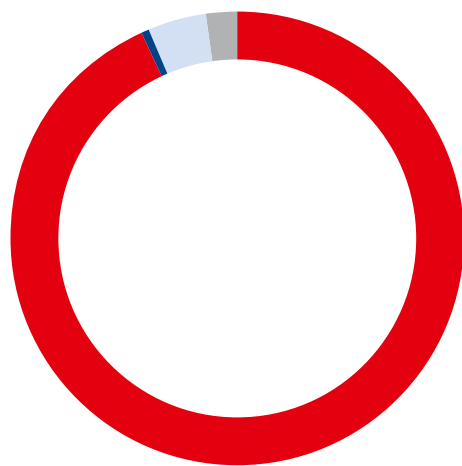
В отчетном периоде ВТБ24 продолжил активно развивать специальные ипотечные программы. Одной из них является программа «Ипотека + Материнский капитал», которая была запущена Банком в 2011 году и с тех пор пользуется большой популярностью. В рамках программы клиент может получить ипотеку без собственных накоплений за счет использования материнского капитала. В 2012 году в рамках данной программы выдано более 7 тыс. кредитов на сумму 9 млрд рублей.

В 2012 году продолжила развитие ипотечная программа банка «Ипотека с первоначальным взносом 10%». В 2011 году Банк первым приступил к кредитованию готового жилья со страхованием риска ответственности, а в сентябре 2012 года Банк первым на рынке предложил данную опцию в рамках кредитования строящегося жилья. Данная программа позволяет клиентам ВТБ24 получить ипотеку с пониженными требованиями к первоначальному взносу. В отчетном периоде этой программой воспользовалось более 3,3 тыс. заемщиков Банка с объемом кредитования 6,3 млрд рублей.

По условиям ипотечной программы Банка «Победа над формальностями» к клиенту предъявляются минимальные требования по документам, при этом не требуется подтверждение дохода. В 2012 году Банк существенно расширил данную программу, снизив требования к первоначальному взносу с 50 до 35%, общее количество выданных кредитов составило около 26 тыс. на сумму 35 млрд рублей.

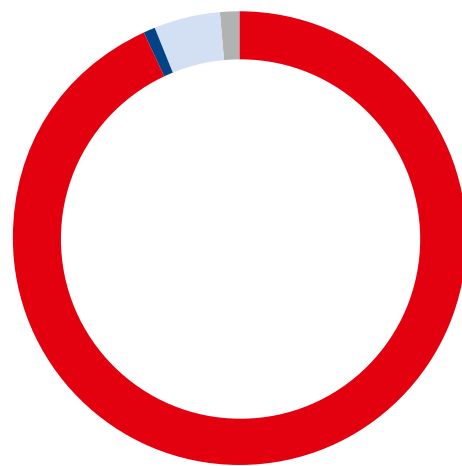
Особое внимание в ипотечном бизнесе ВТБ24 уделяет такому социально значимому направлению, как ипотека для военных. В 2012 году военнослужащим в рамках ипотечных программ Банка были предоставлены ипотечные кредиты на сумму около 3,5 млрд рублей.

Общее количество выданных за 2012 г. ипотечных кредитов, шт.



ВТБ24 (108 819)
Банк Москвы (375)
ТрансКредитБанк (4 836)
Другие (2 296)

Сумма выданных за 2012 г. ипотечных кредитов, млн руб.



ВТБ24 (157 574)
Банк Москвы (953)
ТрансКредитБанк (8 076)
Другие (1 882)

Банк Москвы

В 2012 году Банк Москвы успешно развивал партнерство с ВТБ24, что в числе прочих причин привело к увеличению доли присутствия группы ВТБ на рынке ипотечного кредитования. В 2012 году на базе ипотечных точек продаж Банка Москвы начаты продажи всей линейки ипотечных продуктов ВТБ24. К концу года в Московском регионе проведение сделок с недвижимостью клиентов Банка Москвы, получающих ипотечный кредит по программам ВТБ24, было полностью перенесено на территорию трех Центров ипотечного кредитования (ЦИКов) Банка Москвы.

Кроме того, Банк Москвы развернул ипотечную сеть в 23 регионах России. В итоге продажи ипотечных кредитов за 2012 год составили 4,7 млрд рублей (2106 кредитов). Для зарплатных

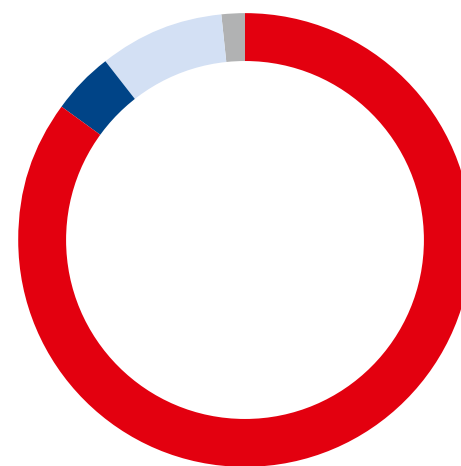
и корпоративных клиентов Банка Москвы была введена скидка в размере 0,65%.

В 2012 году Банком Москвы был запущен новый продукт «Кредит на строительство дома». По условиям кредита у заемщика есть возможность выбирать лимит кредитования в зависимости от предоставляемого обеспечения, а также получать средства в несколько траншей.

ТрансКредитБанк

Основной целевой аудиторией ипотечных программ ТрансКредитБанка являются сотрудники ОАО «РЖД». В 2012 году ТКБ было выдано 4836 ипотечных кредитов на общую сумму 8076 млрд рублей.

Объем портфеля ипотечного кредитования группы ВТБ на 31.12.2012, млн руб.



ВТБ24 (331 291)
Банк Москвы (17 619)
ТрансКредитБанк (34 965)
Другие (СНГ) (6 826)

3.3.2. Банковские карты с особой социальной значимостью

Розничные банки группы ВТБ регулярно разрабатывают карточные продукты, имеющие особую социальную значимость. Так, в 2012 году ТрансКредитБанк совместно с благотворительным фондом «Расправь крылья!» выпустил новый вид банковской карты «Я помогаю детям!», а перед новогодними праздниками ТКБ поддержал фонд, предложив клиентам и сотрудникам Банка подарить праздник детям-сиротам. Для участия в этой акции клиенту нужно было просто зарегистрироваться и оплачивать покупки своей зарплатной картой. Банк за счет собственных средств перечислял 10% от каждой потраченной суммы в фонд «Расправь крылья!». Всего в акции приняли участие 1350 человек (из них 400 — сотрудники Банка). В качестве пожертвования в поддержку детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, Банк направил 3 млн рублей.

ВТБ24 в 2012 году ввел в розничную линейку пластиковые карты с «родительским контролем» для детей. Использование этой карты позволяет подросткам в возрасте 10–14 лет самостоятельно проводить стандартные наличные и безналичные операции. При этом родители (законные представители ребенка) могут не только пополнять карточный счет, например, через систему «Телебанк», но и контролировать операции, совершаемые ребенком, а также устанавливать лимиты, в пределах которых он может расходовать средства. Это поможет подросткам научиться ответственному отношению к совершению покупок и планированию личных финансов.

В 2012 году Банк Москвы предложил своим клиентам новый продукт — Карту учащегося. Данная карта разработана специально для учеников школ и позволяет им осуществлять безналичную оплату школьного питания, служит пропуском на входе в школу, читательским билетом в школьной библиотеке, проездным билетом в метрополитене, а также выполняет функции электронного дневника, позволяя родителям ученика отслеживать успеваемость ребенка в школе.

Еще одним уникальным продуктом Банка Москвы является Социальная карта москвича, с помощью которой держатель карты может получать социальные льготы, предусмотренные Правительством Москвы для льготных категорий граждан. К ним относятся льготный (для пенсионеров — бесплатный) проезд на всех видах общественного транспорта г. Москвы и пригородных поездках Московской железной дороги, значительные скидки на товары и услуги при оплате покупок в магазинах, аптеках и предприятиях сервиса, возможность получения дополнительного дохода в виде повышенных процентов, начисляемых на остаток средств по карточному счету, и наличие овердрафта с погашением кредита за счет поступления средств будущих периодов. Кроме того, пенсионеры при посещении поликлиники могут использовать Социальную карту вместо полиса обязательного

48 медицинское страхования, поскольку в ней закодированы все данные медицинского полиса.

В 2013 году Банком Москвы запланирован выпуск нового карточного продукта «Электронное правительство» (КЭП), который совместит в себе возможности расчетной банковской карты и универсального электронного ключа, предоставляющего доступ к Единому portalу государственных услуг. Так, держатели карты смогут воспользоваться большинством государственных услуг в электронном виде, например оформить загранпаспорт, оплатить штрафы ГИБДД, подать налоговую декларацию, запросить выписку из Пенсионного фонда России и др.

3.4. Доступность и качество банковских услуг

Согласно Политике в области КСО, приоритетом ВТБ в управлении влиянием на рыночную среду являются удовлетворение потребностей клиентов и повышение их лояльности, а также выстраивание устойчивых взаимовыгодных отношений с заинтересованными сторонами. В связи с этим одной из стратегических задач банков группы ВТБ является повышение доступности и качества банковских услуг, что в первую очередь включает в себя развитие инфраструктуры обслуживания клиентов.

В компаниях Группы периодически проводится оценка уровня удовлетворенности клиентов в форме опросов, бумажного и электронного анкетирования и другими методами. Так, например, в Банке ВТБ (Армения) проходят ежеквартальные телефонные опросы клиентов, а также мероприятия с использованием технологии «тайный покупатель». А в Банке ВТБ (Беларусь) основным методом оценки удовлетворенности клиентов крупного и среднего бизнеса является ежегодное анкетирование,

в ходе которого оценка идет по трем основным направлениям: оценка качества обслуживания, оценка банковских продуктов и услуг, а также проблемы и трудности, возникающие у клиента при сотрудничестве с банком.

3.4.1. Расширение географического присутствия

Группа ВТБ представляет собой крупную международную сеть более чем из 30 банков и финансовых компаний. ВТБ предоставляет своим клиентам комплексное обслуживание в 20 странах СНГ, Европы, Азии и Африки.

На российском банковском рынке группа ВТБ занимает второе место по всем основным показателям.

В России компании группы ВТБ представлены в 73 регионах, что обеспечивает возможность обслуживания более 70% городского населения страны. В 2012 году ВТБ24 открыл 88 новых отделений, и на конец отчетного периода его филиальная сеть составляла более 695 единиц. Филиальная сеть Банка Москвы насчитывала 298 обособленных подразделений, включая дополнительные офисы и операционные кассы, а сеть ТрансКредитБанка — 276 отделений.

3.4.2. Развитие единой банкоматной сети

В 2012 году Группа завершила уникальный проект по построению Единой международной банкоматной сети ВТБ. Клиенты — владельцы пластиковых карт банков Группы в Азербайджане, Армении, Беларуси, Грузии, Казахстане, Украине, а также банка ВТБ24 в России теперь могут получать наличные денежные средства в банкоматах ВТБ и ВТБ24 на условиях региона, в котором была выдана карта, вне зависимости от страны пребывания. Сеть насчитывает более 7200 банкоматов в семи странах и пока не имеет аналогов среди крупнейших российских банков, ведущих бизнес за рубежом.

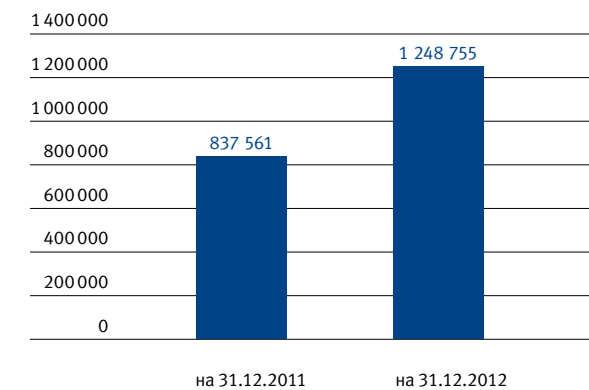
49 Лето Банк: повышение доступности кредитования

В октябре 2012 года ВТБ запустил новый проект потребительского кредитования под названием ОАО «Лето Банк». Целевая аудитория банка — группа с низким доходом, проживающая в городах с населением до 50 тыс. человек. Предлагаемые продукты (кредиты наличными и ros-кредиты) характеризуются высокой прозрачностью и простотой использования.

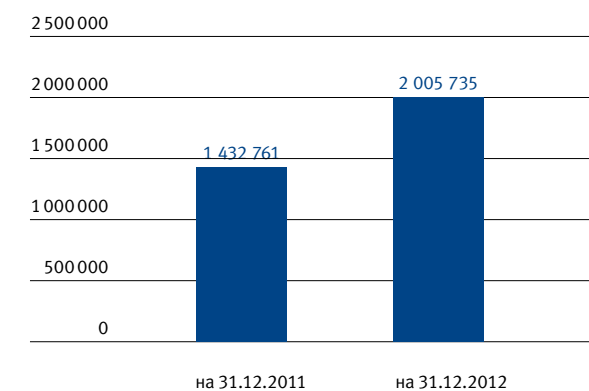
Отличительной особенностью услуг банка является упрощенная схема получения кредита. Для подачи заявки на кредит от заемщика требуется только паспорт, решение принимается банком в течение часа, а уведомление клиент получает в виде SMS-сообщения. В целях ускорения получения кредита, а также для снижения его стоимости одобренные средства клиент получает через банкоматы сети клиентских центров Лето Банка.

К концу 2012 года сеть филиалов Лето Банка насчитывала 57 центров в 27 городах ЦФО. Банк выдал населению порядка 12 тыс. кредитов, при этом кредитный портфель составил 700 млн рублей. В дальнейшем планируется увеличить количество клиентских центров до 400, расширить линейку предлагаемых продуктов, чтобы к 2015 году начать выпуск карт и предоставление услуг по денежным платежам и переводам.

Общее количество клиентов системы «Телебанк» ВТБ24, чел.



Общее количество клиентов ВТБ24, использующих услуги Интернет-банкинга, чел.



Сориентироваться и найти ближайший банкомат в поездке по странам СНГ и Грузии клиентам поможет сервис мобильной геолокации. Для этого в апреле 2012 года группа ВТБ совместно с процессинговой компанией ООО «МультиКарта» выпустила специальные бесплатные приложения для мобильных телефонов на основе Android и iOS. Благодаря приложению «Банкоматы ВТБ» клиенты могут с помощью мобильного телефона не только найти ближайший банкомат, входящий в Единую банкоматную сеть группы ВТБ в странах СНГ и Грузии, но и получить информацию о времени работы банкомата и доступных в нем услугах, а также проложить кратчайший пешеходный или автомобильный маршрут к его местоположению.

3.4.3. Развитие дистанционного банковского обслуживания

Одной из приоритетных задач банков группы ВТБ в области повышения доступности и качества предоставляемых услуг является развитие дистанционного банковского обслуживания.

Для удобства клиентов банка ВТБ в 2012 году функционал системы дистанционного банковского обслуживания был расширен: теперь клиенты Банка могут дистанционно согласовывать условия сделки по размещению депозитов, размещать депозиты и открывать аккредитивы в рублях. В следующем году в Банке планируется запуск сервиса по заполнению и отправке клиентом структурированных форм электронных документов по гарантийным операциям. В отчетном периоде в Банке был запущен новый продукт «Мобильный клиент», который позволяет клиентам получать информацию по счету и детализацию по платежам с использованием мобильного телефона или планшета с доступом в Интернет. Новый продукт позволяет клиентам повысить уровень контроля за операциями и своевременно принимать управленческие решения. Для корпоративных клиентов был внедрен продукт «Кредитование среднего и прочего бизнеса без обеспечения с использованием системы дистанционного банковского обслуживания», благодаря которому предприятия могут совершать сделки в рамках совокупного лимита без подписания договорных документов на бумажном носителе.

Для клиентов ТрансКредитБанка действует Мобильный банк, с помощью которого они могут оперативно получать информацию по картам и счетам, совершать платежи и переводы, открывать вклады и виртуальные карты, узнавать актуальные курсы валют.

В Банке Москвы функционирует система Интернет-банкинга, использование которой позволяет клиенту получать выписки по счетам и банковским картам, осуществлять платежи, межбанковские и внутрибанковские переводы,

переводы между своими счетами, в том числе с конвертацией, и открывать вклады. У клиентов Банка Москвы существует также возможность дистанционной оплаты жилищно-коммунальных услуг (с помощью банкомата или системы Интернет-банкинга) без комиссии.

Среди услуг Интернет-банкинга ВТБ24 представлены системы «Телебанк» и «Телеинфо». Став пользователем системы «Телебанк», клиент получает возможность в любое время суток с помощью Интернета, мобильного или стационарного телефона совершать различные операции и платежи, а с помощью бесплатного информационного сервиса «Телеинфо» получать актуальную информацию по своим счетам, картам либо кредитам.

В 2013 году в ВТБ24 планируется к запуску новая информационная система «Банк — клиент онлайн», которая имеет обновленный, интуитивно понятный интерфейс и включает в себя новый функционал: дистанционные продажи продуктов для юридических лиц, предоставление клиентам актуальной информации о приобретенных ими продуктах. Новая система будет более надежной и безопасной, что позволит обеспечить качественный сервис дистанционного банковского обслуживания при росте клиентской базы в периоды максимальной нагрузки.

3.4.4. Безопасность банковских операций

Специфика банковской деятельности предполагает использование персональных данных и данных о доходах клиентов, что накладывает на компании группы ВТБ, ведущие банковскую деятельность, обязательства по обеспечению конфиденциальности и достоверности информации, передаваемой между клиентом и банком. Для этого при построении информационной инфраструктуры банков Группы используются современные средства защиты клиентской информации от несанкционированного доступа.

Для обеспечения безопасности операций с использованием дистанционных каналов обслуживания банки Группы применяют различные средства и методы защиты информации — от паролей до многоуровневых систем безопасности на основе современных криптографических протоколов и алгоритмов. В зависимости от вида системы удаленного банковского обслуживания и способа доступа к этой системе банки Группы используют различные средства и методы защиты информации.

В Банке Москвы и ВТБ24 в целях обеспечения технической безопасности Интернет-платежей применяется технология 3-D Secure. Подключение к технологии осуществляется бесплатно и позволяет исключить возможность использования карты клиента третьими лицами в мошеннических целях в Интернет-магазинах.

Банки Группы регулярно обновляют системы безопасности в Интернет-приложениях, для корректной работы которых используются строгая аутентификация пользователя и криптозащита Интернет-трафика. Так, в 2012 году было обновлено приложение для сотовых телефонов «Мобильный банк» ВТБ24: в целях повышения безопасности банковских операций была добавлена функция «Контроль посещения системы». Используя новую опцию, клиент

может посмотреть, с каких IP-адресов и в какое время был осуществлен вход в систему.

На сайтах дочерних банков группы ВТБ размещены рекомендации по обеспечению конфиденциальности передаваемой информации при совершении банковских операций самими клиентами. Так, для клиентов ВТБ24 разработан ряд рекомендаций по обеспечению безопасности банковских операций, например «Памятка по обеспечению безопасности при работе с системой «Телебанк/«Телеинфо», «Правила использования электронной цифровой подписи при обслуживании физических лиц в ВТБ 24 (ЗАО) с применением системы «Телебанк». Клиенты ТрансКредитБанка могут использовать «Правила безопасности при работе в системе Интернет-банк» и «Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «ТрансКредитБанк». Для клиентов Банка Москвы в открытом доступе размещены «10 правил безопасного использования продуктов и услуг Банка Москвы» и памятка «О мерах безопасного использования банковских карт». Во всех банках Группы клиентам, пользующимся услугами дистанционного банковского обслуживания, посредством электронной почты периодически рассылаются рекомендации по обеспечению защиты их персональных компьютеров.

*Рождая движение,
энергия создает гармонию*



4. Наша команда

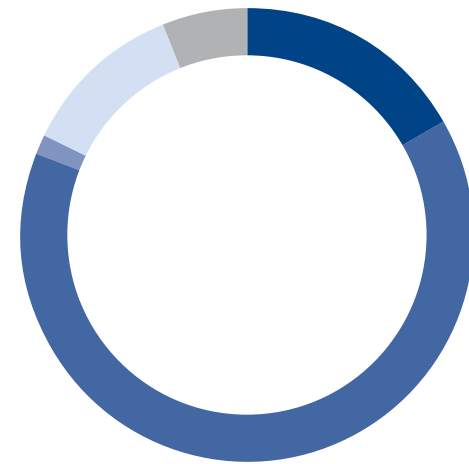
4.1. Система управления персоналом группы ВТБ

Ключевым фактором успеха группы ВТБ является наличие слаженной и профессиональной команды, способной решать стоящие перед ВТБ задачи. Поэтому Группа заинтересована в привлечении талантливых сотрудников и нацелена на создание возможностей для их профессионального и личного развития.

Согласно Политике в области КСО, приоритетом ВТБ в управлении влиянием на внутреннюю среду — своих сотрудников — являются повышение мотивации работников, эффективности труда, охрана их здоровья.

Управление персоналом на уровне группы ВТБ осуществляется Координационной комиссией по управлению персоналом при Управляющем комитете Группы. Основные принципы, направления, формы и методы работы с сотрудниками регламентированы в Концепции по управлению персоналом группы ВТБ. Для осуществления контроля эффективности управления персоналом Координационная комиссия регулярно проводит сбор отчетности и оценку деятельности ответственных подразделений Группы.

Списочная численность персонала группы ВТБ* с разбивкой по регионам на 31.12.2012



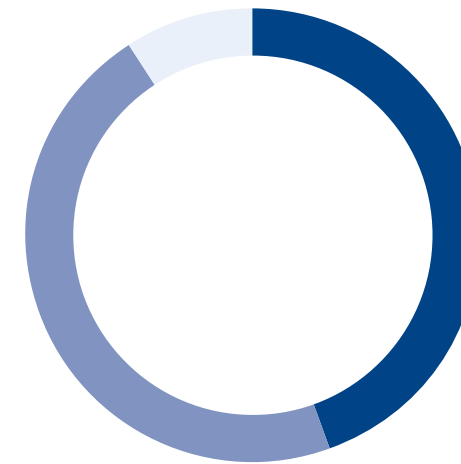
ОАО Банк ВТБ	(12 341)
Дочерние банки в России	(47 521)
Дочерние банки в Европе, Азии, Африке	(1 011)
Дочерние банки в СНГ и Грузии	(8 561)
Прочие дочерние компании	(4 382)

*В соответствии с периметром Отчета.

В 2012 году Группой был реализован ряд проектов и мероприятий по модификации текущих бизнес-процессов в области управления персоналом и повышению эффективности взаимодействия всех участников процессов в целях достижения стратегических целей Группы. Проведенная в отчетном периоде реформа Координационной комиссии по управлению персоналом обеспечила повышение оперативности и прозрачности принятия общегрупповых решений в части управления персоналом.

В рамках интеграционных процессов, происходивших в Группе в 2012 году, отдельной задачей в сфере управления персоналом стала синхронизация политик и процедур в области вознаграждения и социальных программ для персонала дочерних компаний на базе стандартов Группы. Так, в Банке Москвы в 2012 году была

Возрастной баланс персонала группы ВТБ* на 31.12.2012

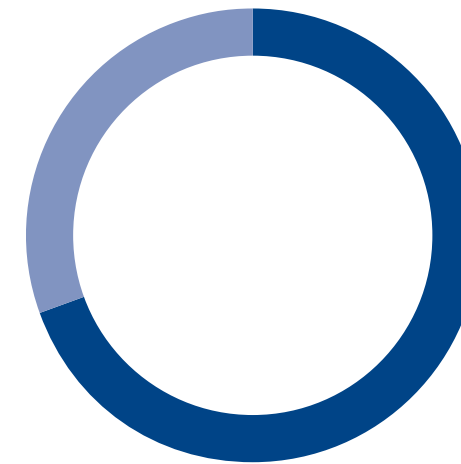


Моложе 30 лет	(32 948)
30–50 лет	(34 236)
Старше 50 лет	(6 632)

внедрена оценка результативности деятельности на основе ключевых показателей эффективности. Целью нововведения стало повышение заинтересованности сотрудников в результатах труда и, следовательно, в достижении высоких бизнес-показателей подразделений и Банка Москвы в целом. В отношении ТрансКредитБанка были определены основные подходы по будущей интеграции персонала банка с командами банка ВТБ и ВТБ24, в том числе принципы взаимодействия и разграничения областей компетенций в части принятия решений по направлению мотивации и оплаты труда.

В 2013 году планируется расширение системы долгосрочной программы мотивации (опционы) и развитие системы КПЭ. Особое внимание Координационная комиссия по управлению персоналом уделит завершению интеграционных процессов внутри Группы, в том числе в свете будущей полной интеграции ТрансКредитБанка.

Гендерный баланс персонала группы ВТБ* на 31.12.2012



Женщины	(51 373)
Мужчины	(22 443)

Планируется также реализовать комплекс мероприятий, направленных на развитие внутренних коммуникаций дочерних компаний группы ВТБ.

4.1.1. Характеристика персонала

По состоянию на 31 декабря 2012 года численность персонала Группы в соответствии с периметром Отчета составила ⁹73 816 человек,⁹ самыми крупными компаниями группы ВТБ являлись ВТБ24 (28 975 человек), ОАО Банк ВТБ (12 341 человек), Банк Москвы (10 534 человек) и ТрансКредитБанк (8 012 человек).

В свете интенсивных интеграционных процессов ВТБ осознает важность комфортной адаптации персонала объединяемых компаний к новым условиям и стандартам работы. Одним из наглядных показателей успешности действий ВТБ по интеграции персонала является низкий

«Переход Группы на матричную структуру управления в совокупности с внедрением системы глобальных бизнес-линий потребовал колоссального объема операционной работы в сфере управления персоналом».

Марина Олешек,
руководитель Департамента по работе с персоналом, старший вице-президент ОАО Банк ВТБ

⁹ Численность группы ВТБ в соответствии с периметром финансовой отчетности МСФО на конец 2012 года составила 80 860 человек, на конец 2011 года — 67 912 человек.

показатель текучести персонала, который в 2012 году составил 12,1%.¹⁰

Группа ВТБ старается соблюдать баланс между количеством молодых и более опытных сотрудников, чтобы предоставить обеим группам равные возможности для развития и обеспечить преемственность опыта в команде. В 2012 году средний возраст сотрудников компаний Группы в соответствии с периметром Отчета составил 35 лет.

4.2. Подбор персонала

Стремительное развитие бизнеса группы ВТБ требует усиления команд банков и компаний как за счет использования существенного внутреннего ресурса Группы — ротации персонала, так и путем привлечения внешних кандидатов. Для повышения эффективности работы профессионалов, отвечающих за подбор персонала, в 2012 году проводились обучающие мероприятия по инструментам и методикам подбора, а также «круглые столы» по обмену опытом.

Одним из информационных каналов взаимодействия с потенциальными кандидатами является специализированный карьерный портал Группы www.vtb-career.com. С помощью данного портала специалисты, заинтересованные в работе в ВТБ, могут получить общую информацию о компаниях группы ВТБ, ознакомиться с описанием текущих вакансий, внести свое резюме в базу данных Группы.

Традиционным способом подбора персонала является работа со студентами и молодыми специалистами. Формы взаимодействия включают в себя проведение дней открытых дверей и участие в аналогичных мероприятиях, организованных вузами, систему стажировок, стипендиальную программу для наиболее талантливых студентов. В рамках ежегодных дней открытых дверей в компаниях группы ВТБ

студенты могут получить информацию о группе ВТБ, познакомиться с условиями прохождения практики, воспользоваться возможностью личного общения с руководством и сотрудниками ВТБ и задать актуальные для них вопросы.

В отчетном периоде активно развивались программы стажировок: так, в ряде банков Группы¹¹ практику прошли более 1600 студентов. Банк Москвы в рамках реализации Стажерской программы ежегодно осуществляет взаимодействие с финансовыми вузами Москвы. Участниками программы являются студенты — выпускники пятых курсов. Стажерская программа рассчитана на шесть месяцев и предполагает поэтапное прохождение подготовки стажеров в разных подразделениях Банка Москвы. На основании отчета наставника, результатов и качества проделанной работы, отзывов непосредственного руководителя и коллег ряд выпускников вузов, принявших участие в Стажерской программе Банка Москвы в 2012 году, были приняты на работу в соответствующие бизнес-подразделения Банка Москвы.

В 2012 году начался завершающий этап совместной международной программы обучения банка ВТБ и Финансового университета при Правительстве РФ. Участниками программы являются 11 лучших студентов из Анголы, Вьетнама, Индии, Китая и Намибии, которые прошли конкурсный отбор на программу в 2007 году. В качестве основных задач программы были определены следующие: формирование кадрового резерва группы ВТБ в странах присутствия, повышение эффективности взаимодействия ВТБ с финансово-банковской сферой экономики стран Азии и Африки, продвижение стандартов российского бизнеса и формирование позитивного отношения к России и российской банковской системе. В течение срока обучения в Финансовом университете участники программы проходили интенсивную подготовку в банковской сфере и в 2012 году пришли на преддипломную практику в ОАО Банк ВТБ.

Кроме привлечения талантливых студентов из стран присутствия, в Группе ведется активная работа с региональными вузами России. Помощь ВТБ направлена на развитие и укрепление научной и материально-технической базы образовательных учреждений, реализацию их инновационных и исследовательских программ, а также профессиональную подготовку специалистов финансово-банковской сферы. Наиболее перспективные студенты региональных вузов награждаются именными стипендиями и получают возможность прохождения стажировок в компаниях группы ВТБ.

В дополнение к поиску внешних кандидатов и работе со студентами и молодыми специалистами в ВТБ развивается практика закрытия вакантных позиций путем ротации персонала внутри Группы. Например, в 2012 году в рамках глобальной бизнес-линии «Розница» произошел запуск нового розничного банка Лето Банк, специализирующегося на экспресс-кредитовании, что потребовало активного привлечения большого количества менеджеров и рядовых специалистов. Значительная часть сотрудников была привлечена из внутренних ресурсов Группы. Эффективная система ротации персонала в ВТБ позволяет обеспечить новым бизнес-единицам Группы высококвалифицированный кадровый состав с опытом работы в Группе.

4.3. Мотивация и развитие сотрудников

Система компенсации Группы направлена на поддержание лояльности и мотивацию сотрудников за счет обеспечения конкурентоспособного уровня оплаты труда и комплексной социальной поддержки персонала.

Общим подходом ВТБ является построение систем компенсаций в компаниях Группы на основе ключевых показателей эффективности деятельности, разработанных исходя из целей и стратегии ВТБ, задач и специфики деятельности подразделения.

Выполнение ключевых показателей эффективности напрямую влияет на размер переменной части вознаграждения. Системы мотивации и оплаты труда в компаниях Группы строятся на основе единых принципов и корпоративных стандартов и учитывают особенности дочерних компаний и региона присутствия.

В 2012 году в контексте развития новой системы управления Группой на основе глобальных бизнес-линий последовательно развивалась и система мотивации в Группе. Основное внимание было направлено на модификацию принципов вознаграждения и оценку результативности деятельности руководителей глобальных бизнес-линий и функциональных направлений в компаниях Группы. Условия были зафиксированы в трехсторонних меморандумах о взаимодействии, заключенных между глобальными руководителями бизнес-линий (функциональных направлений), руководителями дочерних компаний и локальными руководителями бизнес-линий (функциональных направлений).

Одним из направлений изменений стала адаптация политик и процедур в области вознаграждения и социальных программ для персонала недавно присоединившихся к Группе Банка Москвы и ТрансКредитБанка в целях приведения их к стандартам Группы.

Новые компенсационные политики были также приняты в дочерних компаниях в странах, в которых в отчетном периоде изменились требования регуляторов.

4.3.1. Обучение персонала

В 2012 году система корпоративного обучения была доработана в соответствии с принятой Стратегией развития группы ВТБ на 2010–2013 гг.

Введение двух глобальных бизнес-линий способствовало формированию у сотрудников потребностей в образовательных программах, учитывающих специфические для каждой

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

¹¹ Банк ВТБ, ВТБ24, ТКБ, Банк Москвы, ВТБ Капитал, ВТБ Лизинг, ВТБ Украина, ВТБ Армения, ВТБ Беларусь и ВТБ Грузия.

отдельной бизнес-линии аспекты. Результаты проведенной оценки потребностей в обучении сотрудников подтвердили необходимость пересмотра системы обучения для укрепления взаимосвязи программ обучения и задач бизнеса.

В связи с этим был осуществлен переход к новой модели корпоративного обучения, в которой Корпоративный университет представляет собой целостную систему корпоративного обучения. Новая система обладает следующими преимуществами: наличие единых стандартов качества программ, единое управление портфелем программ по матричному принципу, понятная структура обучения для сотрудников и бизнеса, участие в управлении функциональными факультетами представителей бизнеса и наличие механизма адаптации системы обучения под изменения стратегии бизнеса.

Корпоративный университет группы ВТБ состоит из четырех факультетов, каждый из которых представляет собой систему мероприятий по одному из направлений обучения.

Мероприятия факультетов Корпоративного университета сгруппированы по двум типам:

- кафедра — группа учебных мероприятий, которые имеют значительную целевую аудиторию или значение которых велико для ВТБ (например, кафедра рисков, кафедра информационных технологий, кафедра финансов, кафедра операционной поддержки);
- блок программ — группа учебных мероприятий, целевая аудитория которых невелика, или мероприятия группы, доступные любому сотруднику (например, блок программ «Управление командой», блок программ по продуктовому обучению).

В 2012 году увеличились объемы очного и дистанционного обучения в Банке (на 24% и 18% соответственно). Так, в отчетном периоде в банке ВТБ прошли обучение 15 265 сотрудников,

а среднее количество часов, затраченных на одного сотрудника, составило 6,92 часа.

Были запущены новые образовательные программы, нацеленные на развитие навыков личной эффективности и менеджерских компетенций. Основным фокусом программ для среднего менеджмента группы ВТБ стали эффективное межфункциональное взаимодействие, клиентоориентированность при работе с внутренним клиентом, взаимодействие в матричной системе управления и управление изменениями. В рамках функционального обучения специалистов различного уровня в отчетном периоде были актуализированы учебные курсы по следующим направлениям: риск-менеджмент, информационные технологии, бизнес-планирование, внутренний контроль, финансовый мониторинг, кредитная работа.

В целях повышения эффективности корпоративного обучения были запущены проекты по blended learning (смешанное обучение), предполагающие сочетание очного и дистанционного форматов. В рамках такого обучения дистанционный курс является неотъемлемой частью учебной программы и может как содержать основной контент, так и выступать в роли сопровождающего модуля или использоваться для оценки пройденного обучения.

В 2012 году стартовала новая программа «Управление изменениями», предназначенная для руководителей всех уровней. Программа позволяет решить следующие ключевые задачи: увеличение скорости и качества реакции на изменения; повышение уровня управляемости; развитие управленческих навыков менеджмента; качественное изменение межфункционального взаимодействия; формирование единых стандартов корпоративного обучения в Группе. Одним из преимуществ программы является то, что формирование обучающихся групп происходит не по функциональному, а по «смешанному» типу — для улучшения качества и результативности рабочего

взаимодействия, необходимого для эффективной командной работы.

4.3.2. Социальная поддержка персонала

Социальная политика группы ВТБ направлена на обеспечение социальной защищенности сотрудников и выстраивается в соответствии с принципами ответственности и партнерства. Основными принципами взаимодействия компаний Группы с ее сотрудниками являются уважение ценности и достоинства личности, законность и ответственность. В соответствии с принципами социальной ответственности ВТБ стремится обеспечить социальную защищенность своих сотрудников, определив единые принципы формирования компенсационного пакета для работников компаний Группы.

В 2012 году в целом по группе ВТБ объем и состав основных льгот остались неизменными и включали в себя программы добровольного медицинского страхования (ДМС), пенсионные программы, единовременные пособия в связи с семейными обстоятельствами. При формировании социального пакета каждой компании Группы учитываются страновые и региональные особенности, требования законодательства и имеющийся бюджет. Сотрудникам Группы также оказывается дополнительная материальная помощь в связи с несчастными случаями или иными исключительными обстоятельствами.

Группа ВТБ развивает программы, направленные на социальную защиту работников после завершения трудовой деятельности и выхода на пенсию. В составе ВТБ функционирует НПФ ВТБ Пенсионный фонд, который предоставляет сотрудникам Группы возможности управления пенсионными накоплениями в рамках обязательного пенсионного страхования и обеспечивает управление средствами клиентов в рамках корпоративных пенсионных программ.

В 2000 году была учреждена Профсоюзная организация ОАО Банк ВТБ (до 2007 года —

Программы для топ-менеджмента Группы

В марте 2012 года был организован семинар для топ-менеджеров Группы на тему «Матричные системы управления в глобальных компаниях», в рамках которого раскрывались основные принципы, преимущества и перспективы развития мировых бизнесов, имеющих матричную структуру управления. Для проведения модуля был приглашен профессор Лондонской школы бизнеса Маркус Александр, эксперт мирового уровня в вопросах разработки и реализации стратегии, взаимодействия отдельных бизнес-единиц с корпоративным центром и управления глобальными компаниями.

В рамках Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации в банке ВТБ реализуется проект по внедрению стандартов Базель. Одним из требований данных стандартов является активное вовлечение топ-менеджеров Банка в решение вопросов внедрения и соблюдения стандартов Базель, а также анализа и прогнозирования показателей капитала и достаточности его. В связи с этим в ноябре 2012 года состоялся семинар для топ-менеджеров Группы, в ходе которого независимые консультанты ознакомили участников с существующими и реализуемыми зарубежными практиками, проблематикой внедрения стандартов Базель в сопоставимых юрисдикциях и банках.

профсоюзная организация работников ОАО Внешторгбанк). Миссией профсоюзной организации ОАО Банк ВТБ является защита социально-трудовых прав ее членов.

4.3.3. Оценка персонала

Действующая в группе ВТБ система оценки персонала основана на передовых технологиях и используется при отборе внешних и внутренних кандидатов, определении потребности сотрудников в обучении, создании планов развития и карьерных планов, для выявления наиболее перспективных сотрудников и формирования кадрового резерва, для оценки результатов работы.

Для выявления соответствия уровня развития компетенций сотрудников профилю должности в 2012 году методом «Ассесмент центр» проводилась оценка региональных клиентских команд, сотрудников подразделений операционной поддержки, кредитования и рисков. При подборе персонала используются экспресс-метод оценки «Интервью по компетенциям», профессиональное тестирование.

Управление эффективностью и мотивацией сотрудников в группе ВТБ основано на оценке результатов деятельности. Компании Группы стремятся обеспечить объективный профессиональный подход к оценке, основанный на единых корпоративных принципах. Корпоративная модель компетенций является не только критерием при подборе и оценке персонала Группы, но и единой основой оценочных процедур в банках Группы в России, СНГ, Европе, Азии. Данная модель отражает ценности Группы, позволяет сотрудникам лучше понимать корпоративные стандарты поведения и получать обратную связь относительно эффективности своей деятельности. Основным изменением, произошедшим в 2012 году, стало активное развитие автоматизации процедур оценки. Внедрение метода «Ассесмент центр» в ряде компаний Группы позволило увеличить скорость принятия решений при массовом отборе на вакансии внутренних и внешних кандидатов.

4.3.4. Внутренние коммуникации

Одной из задач работы в области управления персоналом Группы является совершенствование и развитие существующих каналов внутренних коммуникаций. В качестве ключевых каналов информирования в 2012 году использовались информационные мероприятия с участием топ-менеджеров ВТБ, корпоративное издание для персонала «Энергия команды», информационные сообщения и опросы сотрудников по актуальным темам, распространение видеороликов-анонсов. В целях повышения эффективности кроссфункционального

взаимодействия для руководителей различных уровней и подразделений Группы был проведен ряд конференций.

В течение года проводились опросы сотрудников в социальных сетях и на внутренних Интранет-порталах, посвященные оценке командообразующих и спортивных мероприятий, оценке обслуживания по программе добровольного медицинского страхования (ДМС) и социально-культурным вопросам (о социальных сетях, приобретенных знаниях и навыках и т. п.). Например, в опросах, проведенных на портале банка ВТБ, приняло участие более 3600 человек (в каждом из 10 опросов участвовало от 260 до 674 человек) и более 900 человек приняли участие в опросе, проведенном на бумажных носителях.

4.3.5. Корпоративные мероприятия

В целях развития системы горизонтальных внутренних коммуникаций среди сотрудников Группы в 2012 году проводились ставшие традиционными для корпоративной жизни ВТБ мероприятия, в том числе семейные и спортивные праздники, турниры и чемпионаты.

Так, 14 июля 2012 года в 25 городах России прошли спортивные праздники под общим названием RUN&FUN, организованные в поддержку Команды ВТБ (VTB Team) на XXX Олимпийских играх в Лондоне. Международное агентство рекордов и достижений (МАРИД) признало забег 1139 человек, проведенный в рамках этого праздника, самым большим пробегом сотрудников финансовой сферы в мире.

Для сотрудников и их детей в преддверии новогодних праздников был реализован уникальный проект «Мастерская новогодних чудес» — обучающее, развивающее и развлекающее арт-пространство, которое посетили свыше 600 человек.

Особое внимание группа ВТБ уделяет и своим ветеранам. В 2012 году для них было организовано несколько мероприятий. Одним из них стало приуроченное ко Дню Победы торжественное чаепитие с выступлением музыкального коллектива студентов Гнесинской академии.

4.4. Охрана труда

Обеспечение безопасных условий и охраны труда сотрудников является основополагающим принципом деятельности Группы в области управления персоналом. Деятельность Группы в этой сфере 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, проведение лечебно-профилактических мероприятий.

В 2012 году в связи с изменениями в законодательстве кроме традиционных мероприятий была проведена модернизация системы охраны труда. Так, вступил в действие новый порядок проведения аттестации рабочих мест по условиям труда, а также порядок проведения медицинских осмотров. Были актуализированы действующие положения, регламентирующие организацию работы по охране труда и организацию обучения работников Банка по вопросам охраны труда. Всего за 2012 год в Банке и его дочерних организациях прошли обучение по охране труда более 1789 руководителей и специалистов.¹²

Продолжается работа по выработке единого подхода к решению актуальных задач и разработке единого Стандарта Группы в области охраны труда. Основной задачей

Корпоративное волонтерство в ВТБ

Традиционно большое внимание сотрудники группы ВТБ уделяют разнообразным волонтерским акциям. Среди них — донорские дни, городские субботники, помощь больницам, детским домам, домам престарелых, ветеранам Великой Отечественной войны, пострадавшим во время стихийных бедствий.

В 2012 году работники группы ВТБ приняли участие в благотворительном велопробеге в рамках фестиваля «Спорт во благо», организованном фондом «Даунсайд Ап» для помощи детям с синдромом Дауна.

Накануне новогодних каникул на собранные сотрудниками ВТБ средства дети из подшефной коррекционной школы-интерната Вышегорода смогли приехать в Москву на новогоднее представление и получить новогодние подарки.

является адаптация новой системы к значительным системным изменениям, происходящим внутри Группы, а также меняющимся требованиям законодательства РФ.

В ОАО Банк ВТБ и его дочерних организациях проведены очередные этапы аттестации рабочих мест по условиям труда; всего в 2012 году было аттестовано 8290 рабочих мест.

В 2012 году в ОАО Банк ВТБ и его дочерних организациях произошло и расследовано 20 легких и один тяжелый несчастный случай. Общие потери трудоспособности по больничным листам в Банке составили 21 392 дня.

В 2013 году в Банке планируется актуализировать курс дистанционного обучения и провести ряд интеграционных мероприятий в целях создания единой системы управления охраной труда группы ВТБ.

¹² 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.

*Успешная тактика
невозможна без точной стратегии*



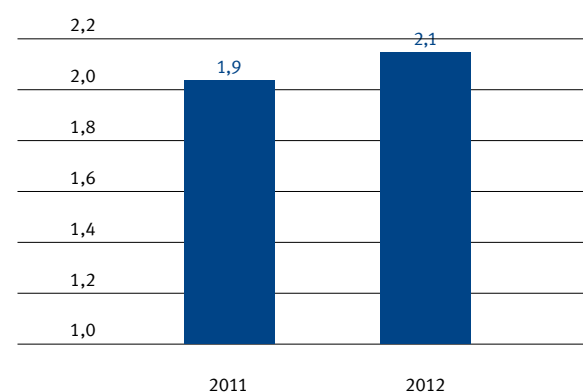
5. Наш вклад в общество

Содействие устойчивому развитию общества — часть корпоративной стратегии ВТБ. Согласно Политике в области корпоративной социальной ответственности, приоритетом ВТБ в управлении влиянием на социальную среду являются повышение качества жизни сообществ на территории присутствия Группы и укрепление репутации надежной, занимающей прочные позиции, участвующей в жизни общества финансовой организации.

В соответствии с Политикой в области КСО приоритетными направлениями поддержки населения территорий присутствия являются:

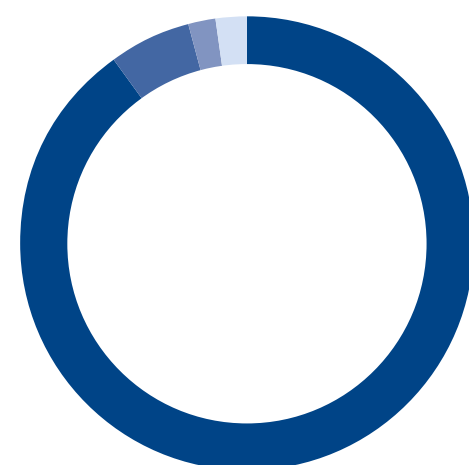
- повышение финансовой грамотности населения территорий присутствия ВТБ;
- поддержка здравоохранения, здорового образа жизни и спорта;
- поддержка образования и науки;
- поддержка культуры и искусства;
- помощь социально незащищенным слоям населения на территориях присутствия ВТБ.

Динамика расходов на благотворительность компаний Группы в 2011–2012 гг., млрд руб.*



*В соответствии с периметром Отчета.

Расходы компаний Группы на благотворительность в 2012 г.*



В отчетном периоде компании Группы продолжили оказывать поддержку учреждениям социальной сферы в соответствии с выбранными направлениями. При этом общие расходы на благотворительность по компаниям Группы в соответствии с периметром Отчета составили 2,1 млрд рублей.

Ключевой донор социальных инвестиций Группы — банк ВТБ — в 2012 году направил свыше 1869 млн рублей на поддержку отечественной культуры, искусства, спорта, здравоохранения, образования и деловой сферы.

Сумма благотворительных средств с разбивкой по направлениям в 2012 году

Направления благотворительной помощи банка ВТБ	Сумма, млн руб.
Спорт	510,97
Банковские и профессиональные союзы	505,45
Образование	369,11
Культура и искусство	295,57
Религиозные организации	72,77
Государственные учреждения и органы	45,73
Здравоохранение	25,80
Материальная помощь физическим лицам	25,11
Ветераны и инвалиды	18,51
ИТОГО	1869,02

5.1. Подход к осуществлению благотворительной деятельности

Благотворительная деятельность исторически для ВТБ является одним из ключевых направлений реализации корпоративной социальной ответственности.

Стратегию Банка при осуществлении благотворительной деятельности определяет постоянно действующий рабочий коллегиальный орган — Комитет по благотворительной деятельности (далее — Комитет). К задачам Комитета также относятся выработка и осуществление эффективной политики Банка в области осуществления благотворительной деятельности.

При определении направлений благотворительной деятельности Комитет представляет на рассмотрение Правления Банка предложения по суммам денежных средств, которые могут быть направлены на благотворительность. К функциям Комитета относятся:

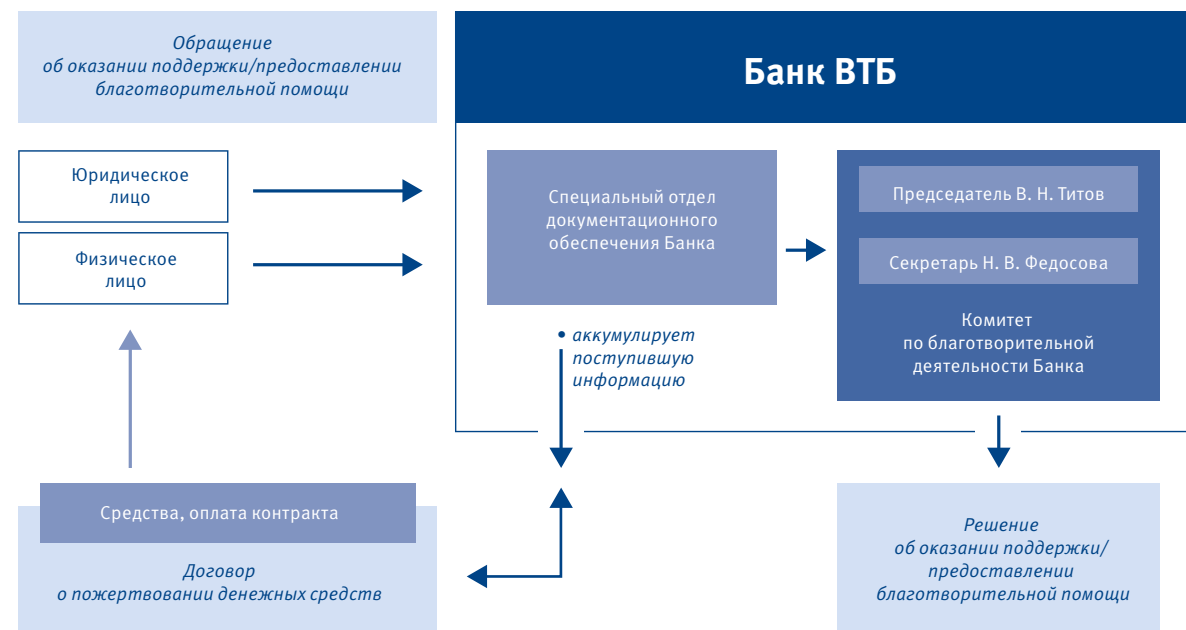
- представление Президенту — Председателю Правления Банка ежеквартальных отчетов о деятельности Комитета;
- участие в подготовке нормативных актов Банка, регулирующих порядок осуществления

благотворительной деятельности, порядок безвозмездной передачи имущества юридическим лицам и т. д.

В состав Комитета входят представители разных структур Банка: Юридического департамента, Департамента региональной сети, Центральной бухгалтерии, Финансового департамента и др. Решение об оказании помощи принимается на коллегиальной основе большинством голосов присутствующих на заседании членов Комитета. Заседания Комитета созываются по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал. Оперативный контроль за исполнением принятых Комитетом решений осуществляет секретарь Комитета, не участвующий в голосовании.

Группа следует единым принципам оказания благотворительной и спонсорской поддержки. Структура управления благотворительностью и проектами специального назначения выстроена в дочерних организациях по аналогии с банком ВТБ. На регулярной основе дочерние компании информируют банк ВТБ о своих спонсорских и благотворительных намерениях, но окончательное решение о выделении средств принимается дочерними компаниями самостоятельно в рамках их бюджета.

Схема принятия решения об оказании помощи и поддержки



Комитет анализирует и направляет Президенту — Председателю Правления Банка ежегодные отчеты о благотворительной деятельности, представляемые компаниями Группы.

инвесторами и государственной властью, повышает осведомленность зарубежного делового сообщества о текущем инвестиционном климате в России и служит задачам формирования достойной репутации Группы и российского бизнеса за рубежом.

ВТБ стремится оказывать поддержку крупнейшим мероприятиям деловой сферы. Так, при участии ВТБ в 2012 году прошли Деловой саммит АТЭС, Петербургский международный экономический форум, Международный инвестиционный бизнес-форум государств — участников СНГ «Ялтинские деловые встречи» и 2-й Международный форум «Технологии в машиностроении». Банк оказал также финансовую помощь Национальному фонду развития банковской системы, научно-производственному объединению «Сатурн», Агентству стратегических инициатив по продвижению новых проектов и Международной ассоциации делового сотрудничества.

«Наша задача как проводника единой политики благотворительной деятельности — поощрять инициативы всех дочерних компаний Группы, сохраняя уникальность каждой территории присутствия ВТБ».

Елена Мелихова,
заместитель начальника Управления рекламы и маркетинга,
начальник Отдела спонсорства и спецпроектов ОАО Банк ВТБ

5.2. Развитие деловой среды

Участие в ключевых мероприятиях российского рынка, проводимых на международном уровне, укрепляет отношения Группы с иностранными

Деловой саммит АТЭС

Одним из ключевых событий 2012 года в масштабе страны стал форум организации Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества (АТЭС), который впервые состоялся на территории России во Владивостоке со 2 по 9 сентября. Деловой саммит АТЭС прошел под председательством Президента — Председателя Правления ОАО Банк ВТБ А. Л. Костина. В событии приняли участие более 540 представителей крупнейших компаний Азиатско-Тихоокеанского региона. На повестке дня саммита были вопросы глобализации и экономической интеграции, сотрудничества в валютно-финансовой сфере, транспортной инфраструктуры, энергетических, пищевых и водных ресурсов, развития новых технологий. Проведение международного мероприятия такого масштаба положительно сказалось на развитии Дальневосточного региона: значительно улучшилась инфраструктура, так как организаторы вложили средства в строительство дорог, мостов, университета. ВТБ передал Дальневосточному государственному федеральному университету технику и оборудование, завезенные на остров Русский в ходе подготовки к проведению Делового саммита АТЭС-2012.

«Россия зовет!»

С 2009 года ВТБ Капитал организует ежегодный инвестиционный форум «Россия зовет!». В 2012 году в четвертый раз представители высших эшелонов государственной власти и бизнес-элиты обсудили стратегические приоритеты развития страны в условиях изменений на глобальных экономических рынках, создание Единого экономического пространства, вступление России в ВТО другие актуальные финансовые и инфраструктурные вопросы.

Фактическое количество участников превысило прогнозы: форум посетило более 1800 гостей, из которых около 400 международных

и российских инвесторов, а также руководители ведущих российских компаний, представители государственных органов. Заключительный день форума был посвящен индивидуальным встречам представителей российских компаний и международных инвесторов. Аналитики ВТБ Капитал поделились с гостями форума мнениями по ключевым вопросам состояния отраслей экономики и развития рынка. Организация и проведение инвестиционного форума получили высокую оценку зарубежных гостей и крупных бизнесменов.

«В этом году нам удалось уже в четвертый раз собрать в Москве ведущих международных экспертов, глав компаний и политиков со всего мира, чтобы поддержать и продолжить диалог для развития в первую очередь российской экономики. Форум этого года, безусловно, сыграл важнейшую роль в улучшении инвестиционного климата России и развитии внешних экономических и деловых связей страны».

Алексей Яковицкий,
Генеральный директор ВТБ Капитал

Международные и российские СМИ активно участвовали в работе форума. Сессии транслировались основными информационными агентствами страны и зарубежья, а на портале инвестиционного форума их можно было посмотреть в режиме онлайн. По итогам мероприятия вышло свыше 2000 публикаций.

«Крылья России»

На протяжении нескольких лет ВТБ выступает спонсором церемонии награждения лауреатов и дипломантов Национальной авиационной премии «Крылья России».

В 2012 году конкурс собрал 90 участников (42 зарубежных и 48 российских) и более 600 гостей, став самым массовым событием года в секторе воздушного транспорта страны. Победителей в 15 различных номинациях тайным

голосованием определили около 100 независимых экспертов в области воздушного транспорта.

Премия, ежегодно присуждаемая лучшим компаниям по итогам прошедшего года, стабильно вызывает интерес со стороны топ-менеджмента российских и зарубежных авиакомпаний и СМИ, представителей авиационных властей, Министерства транспорта России, Росавиации, Ространснадзора, Межгосударственного авиационного комитета, руководителей российских и зарубежных организаций.

XXIII съезд Ассоциации российских банков

Банк ВТБ выступил генеральным спонсором XXIII съезда Ассоциации российских банков (АРБ), состоявшегося 5 апреля 2012 года в Москве. «Повышение роли банков в обеспечении экономического роста России в условиях глобальной финансовой турбулентности» — тема мероприятия, собравшего в этом году свыше 1000 руководителей кредитных организаций РФ. С докладами выступили Президент Ассоциации российских банков Г. А. Тосунян, Председатель Банка России С. М. Игнатьев, руководители и представители Правительства РФ, Федерального собрания РФ, министерств и ведомств, коммерческих банков.

26 апреля 2012 года при поддержке ВТБ состоялась организованная Ассоциацией российских банков X Международная научно-практическая конференция «Повышение эффективности российской системы ПОД/ФТ: новые вызовы и стратегические задачи». В центре внимания участников были вопросы, касающиеся основных тенденций в развитии законодательства по ПОД/ФТ и совершенствования национальной системы ПОД/ФТ. С большим интересом участниками конференции было воспринято выступление в рамках пленарного заседания члена Правления ВТБ, обозначившего позицию ВТБ в отношении приоритетных законодательных инициатив в области ПОД/ФТ.

5.3. Поддержка спорта

Создание устойчивой материальной базы для успешного выступления российских спортсменов в самых разных видах спорта по всему миру — одна из задач социальной деятельности группы ВТБ.

Проект «ВТБ Команда» — пример оказания системной поддержки российскому спорту. XXX летние Олимпийские игры — второй олимпийский цикл, когда Банк оказал спонсорскую поддержку российским федерациям волейбола, баскетбола и спортивной гимнастики. Благодаря возможности инвестировать в будущее спорта ВТБ вносит вклад в успех российских сборных на международных состязаниях.

На протяжении последних лет банк ВТБ выступает генеральным спонсором наиболее титулованной в автоспорте раллийной команды «КАМАЗ-Мастер». В 2012 году челнинские гонщики одержали победу в классе грузовиков на ралли «Шелковый путь». В марафоне «Дакар», уступив призовые места более опытным командам, два молодых экипажа «КАМАЗ-Мастер» попали в первую пятерку, заняв четвертое и пятое места. Тренер команды оценил выступление как удачное и отметил, что бесценный опыт, полученный на ралли «Дакар-2012», поможет команде «КАМАЗ-Мастер» одержать победу на соревнованиях в 2013 году.

С 2006 года Президент — Председатель Правления ОАО Банк ВТБ А. Л. Костин является главой Федерации спортивной гимнастики России. Развитие данного вида спорта является приоритетным для Банка на протяжении последних пяти лет. Цель финансовой помощи Банка — достижение достойного уровня спортивной гимнастики в Москве и других регионах России. В 2012 году Банк продолжил оказывать поддержку Федерации спортивной гимнастики России, направив средства на укрепление материально-технической базы, подготовку и участие сборных команд России в международных соревнованиях.

2012 год примечателен также достижениями подопечных ВТБ команд и в национальных соревнованиях: хоккейный клуб «Динамо» выиграл Кубок Гагарина. Мини-футбольный клуб «Динамо» в восьмой раз за 10-летнюю историю существования клуба стал чемпионом России.

При финансовой поддержке Банка прошло спортивно-развлекательное мероприятие «Осенняя беговелогонка-2012» для дошкольников, организованное региональной спортивной общественной организацией «Федерация велосипедного спорта г. Москвы».

Для проведения физкультурно-массовых мероприятий, подготовки команд к чемпионатам, а также на развитие спортивной инфраструктуры и ремонт объектов, используемых для работы детско-юношеских секций, Банк направил средства Федерации горнолыжного спорта и сноуборда России, Российской шахматной федерации, АНО «Объединенный хоккейный клуб «Динамо», НП «Центр волейбола», Общероссийской общественной организации «Российский футбольный союз» и другим организациям, ставящим своей целью развитие спорта и спортивной инфраструктуры.

Банк Москвы ежегодно выступает генеральным партнером Международного теннисного турнира «Кубок Кремля» и на протяжении семи лет содействует развитию и спортивным успехам баскетбольного клуба «Динамо» Москва.

Банк ВТБ (Беларусь) оказывает помощь футбольному клубу «Динамо» Минск, баскетбольному клубу «Минск-2006», Белорусской федерации баскетбола и Белорусской федерации настольного тенниса.

Оказание помощи спортивным федерациям и общественным организациям ВТБ считает необходимым для популяризации здорового образа жизни и укрепления репутации Группы как ответственного бизнеса, заботящегося о будущем российского общества.

Ключевые виды спорта, которые поддерживают компании группы ВТБ:

- *Автоспорт — генеральный спонсор раллийной команды «КАМАЗ-Мастер»*
- *Баскетбол — спонсор Российской Федерации баскетбола, генеральный спонсор женской сборной, титульный спонсор Единой лиги ВТБ*
- *Волейбол — спонсор Всероссийской Федерации волейбола и генеральный спонсор национальной мужской сборной*
- *Гимнастика — генеральный спонсор Федерации спортивной гимнастики России, официальный спонсор Международной Федерации спортивной гимнастики (FIG), генеральный спонсор Федерации гимнастики Грузии (Банк ВТБ (Грузия))*
- *Легкая атлетика — официальный партнер Международной ассоциации легкоатлетических федераций (IAAF)*
- *Футбол — генеральный спонсор футбольного клуба «Динамо» Москва и мини-футбольного клуба «Динамо» Москва, спонсор клуба «Динамо» Минск (Банк ВТБ Беларусь)*
- *Хоккей — генеральный спонсор хоккейного клуба «Динамо» Москва, спонсор немецкой хоккейной команды «Лёвен Франкфурт» (Банк ВТБ (Германия))*

5.3.1. Поддержка спортивной инфраструктуры

ВТБ вкладывает средства в проект «ВТБ Арена парк» — проект комплексной реконструкции и приспособления под современное использование Центрального стадиона «Динамо» и прилегающей к нему территории.

После решения ФИФА исключить стадион из списка арен ЧМ-2018 была проведена работа по оптимизации проекта. Новая планируемая вместимость стадиона — более 27 тыс. зрителей, а малой арены — от 11 до 14 тыс. в зависимости от конфигурации: хоккейной, баскетбольной или концертной.

Планируется полностью восстановить историческую стену и отреставрировать сохранившийся фасад старого стадиона. При разработке дизайна стадиона архитекторы ориентировались

на передовые технологии. Спортивная инфраструктура в рамках данного проекта предусматривает также строительство Академии спорта «Динамо», где предполагается разместить детские спортивные школы и объекты для занятия спортом для любителей и профессионалов.

Проект Банка Москвы «ВелоРоссия»

При поддержке Банка Москвы в августе 2012 года в нескольких крупнейших рекреационных зонах Москвы (Парк Горького, Сокольники, Фили, Северное Тушино) прошла акция по бесплатному предоставлению в прокат велосипедов. Этой акцией банк внес свой вклад в улучшение дорожной ситуации в Москве и популяризацию экологически чистого вида транспорта и здорового образа жизни.

В рамках акции Банк Москвы установил шесть бесплатных велосипедных парковок на 30 велосипедов каждая. Было закуплено 200 велосипедов, сделанных из особо прочных антивандалных материалов, с устойчивыми к проколам шинами. Общий объем инвестиций составил 10 млн рублей.

Событие вызвало повышенный интерес общественности и получило широкое освещение в прессе. Инициативу развития велоинфраструктуры города Банк Москвы продолжит и в 2013 году. Планируется создать специальную компанию, которая будет заниматься прокатом велосипедов и построит парковки для двухколесного транспорта.

5.4. Поддержка культуры и искусства

Важнейшее направление социальной политики Группы — поддержка национальной культуры

и искусства. ВТБ осуществляет финансирование учреждений культуры с долгосрочной целью сохранения духовных ценностей в обществе. Совместно с крупнейшими музеями и театрами страны Группа способствует реализации проектов в регионах России и развитию культурных связей с другими странами. На протяжении нескольких лет банк ВТБ оказывает финансовую поддержку Большому и Мариинскому театрам, «Мастерской П. Фоменко», Третьяковской галерее, Русскому музею. Банк поддерживает также отдельные культурные институты и проекты за рубежом, такие, как заповедник «Киммерия М. А. Волошина» в Крыму, Международный культурно-просветительский союз «Русский клуб» и Драматический театр Черноморского флота РФ им. Лаврениева в Севастополе.

5.4.1. Поддержка театрального и музыкального искусства

Банк ВТБ является многолетним партнером Государственного академического Большого театра и принимает участие в деятельности некоммерческой организации «Фонд Большого театра». В отчетном периоде ВТБ оказал театру содействие в восстановлении спектакля 1975 года «Иван Грозный» в постановке Юрия Григоровича, отметившего в январе 2012 года свой 85-летний юбилей.

Банк ВТБ поддерживает творческую деятельность театра знаменитого петербургского хореографа Бориса Эйфмана. Нынешняя премьера — балет «Роден» — осуществлена при финансовой помощи Банка. Кроме того, на средства Банка была приобретена современная световая аппаратура, которая позволила создать принципиально новую световую партитуру этого спектакля.

Традиционно при участии Банка состоялся Международный фестиваль балета «Мариинский» в Санкт-Петербурге, который открылся балетом Ролана Пети «Юноша и смерть». Нью-Йорк Сити Балет показал балет Дж. Баланчина на музыку Сергея Прокофьева «Блудный сын», премьера

которого состоялась в рамках Дягилевских «Русских сезонов» в 1929 году. Солисты Лондонского королевского балета выступили в балете «Сильфида». Кульминацией фестиваля стало выступление труппы Мориса Бежара «Бежар Балет Лозанна» под руководством Жюль Романа.

При поддержке ВТБ в Мариинском театре прошел XX, юбилейный Музыкальный фестиваль «Звезды белых ночей», который открылся оперой М. Мусоргского «Борис Годунов».

На постоянной основе банк ВТБ поддерживает Московский театр «Мастерская П. Фоменко». В 2012 году материальная помощь Банка составила 82,35 млн рублей и была направлена на создание новых постановок, покупку техники и оборудования, адресную социальную помощь актерам и сотрудникам театра. Банк содействует театральному коллективу при организации гастролей в Украину, Армению, Бельгию, Францию, Японию и другие страны.

ВТБ24 в отчетном периоде активно оказывал поддержку учреждениям культуры. Так, ВТБ24 заявил о поддержке Международного театрального фестиваля имени А. П. Чехова и стал официальным спонсором региональной программы фестиваля на 2013 год. В рамках долгосрочной работы с учреждениями культуры и искусства ВТБ24 продолжил сотрудничество с Театром на Юго-Западе, Государственным академическим театром им. Вахтангова, Московским театральным колледжем при государственном учреждении культуры Москвы «Московский театр под руководством Олега Табакова» и другими учреждениями.

Банк Москвы много лет подряд спонсирует спектакли, концерты и театральные вечера Большого театра. Средства также направляются на повышение уровня подготовки и художественного оформления постановок театральных сезонов. Седьмой год подряд Банк Москвы поддерживает Международный музыкальный фестиваль «Большой вальс»,

проводимый Государственным Эрмитажем. В 2012 году концерты фестиваля проходили на сценах Эрмитажного театра, в Гербовом зале Зимнего дворца, Большом дворце Петергофа, Екатерининском дворце Царского села и Павильоне роз Павловска. Программа фестиваля включала в себя вечера симфонической, камерной, инструментальной и вокальной музыки.

Поддержкой театрального искусства активно занимаются компании Группы и в других странах присутствия. Так, в отчетном периоде Банк ВТБ (Беларусь) оказывал помощь Брестскому академическому театру драмы, Банк ВТБ (Армения) поддерживал Ереванский театр им. Станиславского, Банк ВТБ (Грузия) — театр им. Ш. Руставели. При финансовой поддержке Русского коммерческого банка (Кипр) Лимитед был проведен фестиваль «Великие балетные постановки», который прошел в Лимассоле в апреле 2012 года.

5.4.2. Поддержка изобразительного искусства

Традиционно банк ВТБ поддерживает музеи и дома искусств в стремлении к просветительству и популяризации национального художественного наследия как в России, так и за рубежом.

Будучи членом Попечительского совета Государственного Русского музея с 2004 года, банк ВТБ ежегодно оказывает музею благотворительную помощь. В 2012 году в честь 150-летнего юбилея выдающегося русского и советского живописца Михаила Нестерова в корпусе Бенуа в Русском музее прошла ретроспектива его работ. Выставка привлекла внимание многочисленных зрителей. Кроме того, в Мраморном дворце Русского музея состоялась выставка отметившего 5 июня 2012 года свой 90-летний юбилей народного художника России В. Н. Корбакова.

Проект «Передвижная академия искусств»

«Передвижная академия искусств» — инновационная образовательная программа, в которую входят мероприятия в области культуры и искусства, направленные на духовно-нравственное воспитание молодежи, раскрытие творческих способностей, пробуждение интереса к историческому и культурному прошлому России. В 2012 году «Передвижная академия искусств» традиционно прошла при поддержке Банка в Белгороде, Омске, Туле, в городах Тульской области и Хакасии.

В 2012 году в рамках программы «Передвижной академии искусств» проведены мастер-классы и открытые уроки для учащихся детских музыкальных и художественных школ, творческие семинары для педагогов по хоровому искусству, музыковедению, хореографии и актерскому мастерству, занятия по изобразительному искусству и музыкальным дисциплинам. Посетители «Передвижной академии искусств» в Москве получили уникальную возможность побывать в одном из старейших учебных заведений — Российской академии музыки им. Гнесиных.

В Третьяковской галерее прошла выставка импрессиониста К. А. Коровина, посвященная 150-летию со дня его рождения. За несколько месяцев экспозицию успели посетить 200 тыс. зрителей. На средства, выделенные Банком, проведена реставрация панно К. А. Коровина «Ловля рыбы в Мурманском море» 1896 года и декоративного панно «Старый монастырь» 1906 года, издан альбом-каталог.

5.4.3. Поддержка телевидения и киноискусства

Группа ВТБ — давний партнер главных культурных событий и проектов в области российского киноискусства и телевидения.

В юбилейном для телеканала «Культура» 2012 году банк ВТБ спонсировал несколько циклов передач: «Новости культуры», «Главная роль» и «Контекст». Банк ВТБ выступил официальным спонсором 17-го Национального телевизионного конкурса «ТЭФИ-2011» и «ТЭФИ-Регион-2012» — самой авторитетной российской премии в области телевизионных достижений.

Являясь членом Попечительского совета Общероссийской общественной организации «Союз кинематографистов Российской Федерации», ВТБ поддерживает традиции отечественного кинематографа. В начале июля 2012 года при поддержке банка ВТБ прошел 34-й Московский международный кинофестиваль. В рамках мероприятия 46 картин получили оценки жюри, а вне конкурса были вручены призы победителям программ «Перспективы», «Уголок короткого метра» и «Документальное кино».

Банк Москвы предоставляет финансовую поддержку популярному образовательно-развлекательному телепроекту «Что? Где? Когда?» на Первом канале. Для привлечения новых участников шоу и формирования у широкого круга зрителей лояльности по отношению к Банку Москвы создан специальный онлайн-ресурс, объединяющий многочисленных поклонников этой телеигры, — telezriteli.tv.

Банк ВТБ (Украина) оказывает помощь телевизионной студии Черноморского флота Российской Федерации.

Поддержка серии документальных фильмов «Во времени и пространстве...»

При спонсорской поддержке ВТБ реализован проект по созданию и выпуску серии документальных фильмов «Во времени и пространстве...», приуроченной к 100-летию юбилею Музея изобразительных искусств им. А. С. Пушкина — одного из крупнейших собраний мирового культурного наследия. «Во времени и пространстве...» — цикл документальных фильмов (документально-художественного видеоархива) об истории музея, его героях и самых известных выставках. Основной его целью стало объединение культурного сообщества: художников, коллекционеров и просто любителей искусства.

В съемках фильмов приняли участие ведущие специалисты музея, актеры, режиссеры, художники, писатели и многие другие. При создании картин были использованы редкие материалы из архивов Пушкинского музея. Фильмы выпущены на русском и английском языках.

5.4.4. Поддержка литературы, мультимедийного и прочих видов искусства

В сентябре 2012 года в селе Большое Болдино при поддержке банка ВТБ состоялся VII Международный мультимедийный фестиваль «Живое слово», организацией которого занимались представители 18 стран мира и всех регионов России. Программа состояла из выступлений с докладами, творческих конкурсов и мастер-классов, ставших уже традиционными.

В августе 2012 года был завершен первый этап многолетнего проекта по переводу и изданию русской классической

и современной художественной литературы на вьетнамском языке и вьетнамской художественной литературы на русском языке, возложенного на банк ВТБ поручением Президента Российской Федерации. Партнером Банка по проекту стало Федеральное агентство по делам СНГ, соотечественников, проживающих за рубежом, и по международному гуманитарному сотрудничеству (Россотрудничество). В результате совместных усилий были переведены и опубликованы на вьетнамском языке четыре тома произведений Ф. М. Достоевского, а на русском языке вышло произведение вьетнамского автора Кхай Хынг «Душа бабочки Фэй».

В течение последних нескольких лет Банк вносит вклад в развитие Коктебельского эколого-историко-культурного заповедника «Киммерия М. А. Волошина». В текущем году были пожертвованы денежные средства на реставрацию триптиха М. А. Волошина «Яйла», ремонт и развитие заповедника, а также на финансирование Международной Волошинской премии в номинации «За вклад в культуру».

Банк ВТБ (Украина) традиционно оказывает помощь благотворительной организации «Фонд содействия деятельности литературно-мемориального музея М. Булгакова» в Киеве.

С 1 декабря 2012 года по 19 января 2013 года при поддержке Банка Москвы и Ассоциации «Народные художественные промыслы России» в Москве на площади Революции прошел фестиваль «Русская зима», для гостей которого были организованы бесплатные экскурсионные программы, концерты и мастер-классы. В 2012 году Банк Москвы выступил главным спонсором Страсбургской рождественской ярмарки, которая прошла в Москве на Манежной площади.

5.5. Ключевые социальные проекты

В рамках финансирования социальных и гуманитарных проектов ВТБ оказывает поддержку медицинским и образовательным учреждениям, религиозным организациям, а также выделяет материальную помощь физическим лицам.

5.5.1. «Мир без слез»

С 2003 года Банк оказывает поддержку учреждениям детского здравоохранения в рамках специально разработанной ВТБ благотворительной программы «Мир без слез».

В 2012 году акции программы «Мир без слез» прошли в Нижнем Новгороде, Чебоксарах, Комсомольске-на-Амуре, Казани, Ижевске, Екатеринбурге, Самаре, Кемерове, а также в больницах Москвы. Годовой бюджет крупнейшего социального проекта составил порядка 15 млн рублей. Все средства были направлены на приобретение медицинского оборудования и лекарств исключительно для детских больниц.

Среди получателей помощи в 2012 году Нижегородская областная детская клиническая больница, Кемеровская областная клиническая больница, Детская городская больница Комсомольска-на-Амуре, Детская городская клиническая больница № 9 им. Г. Н. Сперанского, Детская городская больница № 19 им. Т. С. Зацепина и др.

С финансовой помощью ВТБ участники «Мира без слез» смогли приобрести нужное им медицинское оборудование, провести ремонтные работы и оплатить курсы по повышению квалификации врачей. В отчетном периоде в рамках благотворительной программы банк ВТБ передал в дар детским больницам комплекты медицинского оборудования для реабилитации и восстановительного лечения детей с различными заболеваниями. Например,

для центра муковисцидоза Кемеровской областной клинической больницы были закуплены современное оборудование, кислородный концентрат и ингаляторы.

На протяжении последних нескольких лет Банк оказывает благотворительную помощь Первому хоспису для детей с онкологическими заболеваниями. Сотрудники хосписа создают условия на дому для достойной качественной жизни детей с онкологическими заболеваниями.

По устоявшейся традиции в программе «Мир без слез» принимают участие герои телепрограммы «Спокойной ночи, малыши!». Совместно с ними Банк устраивает праздники с вручением подарков маленьким пациентам больниц. По приглашению ВТБ в гости к детям приходят известные артисты и спортсмены.

Благотворительные проекты программы ВТБ «Мир без слез» были отмечены региональными СМИ, которые высоко оценили вклад Банка в развитие социальной сферы. В 2013 году ВТБ планирует расширить географию программы и оказать поддержку учреждениям в 15 регионах страны. При этом бюджет программы увеличится соответственно.

5.5.2. Поддержка уязвимых слоев населения

Компании Группы оказывают помощь малообеспеченным и социально незащищенным слоям населения.

Банк Москвы совместно с Благотворительным фондом Центрального федерального округа «Поддержка детей и семей в трудной жизненной ситуации», одним из учредителей которого он является, проводит выставки-ярмарки работ, сделанных руками детей-сирот. Вырученные средства идут на поддержку детских домов, школ-интернатов, поощрение юных мастеров. Сотрудники Банка Москвы регулярно собирают средства на новогодние подарки для сирот, необходимые вещи и оборудование.

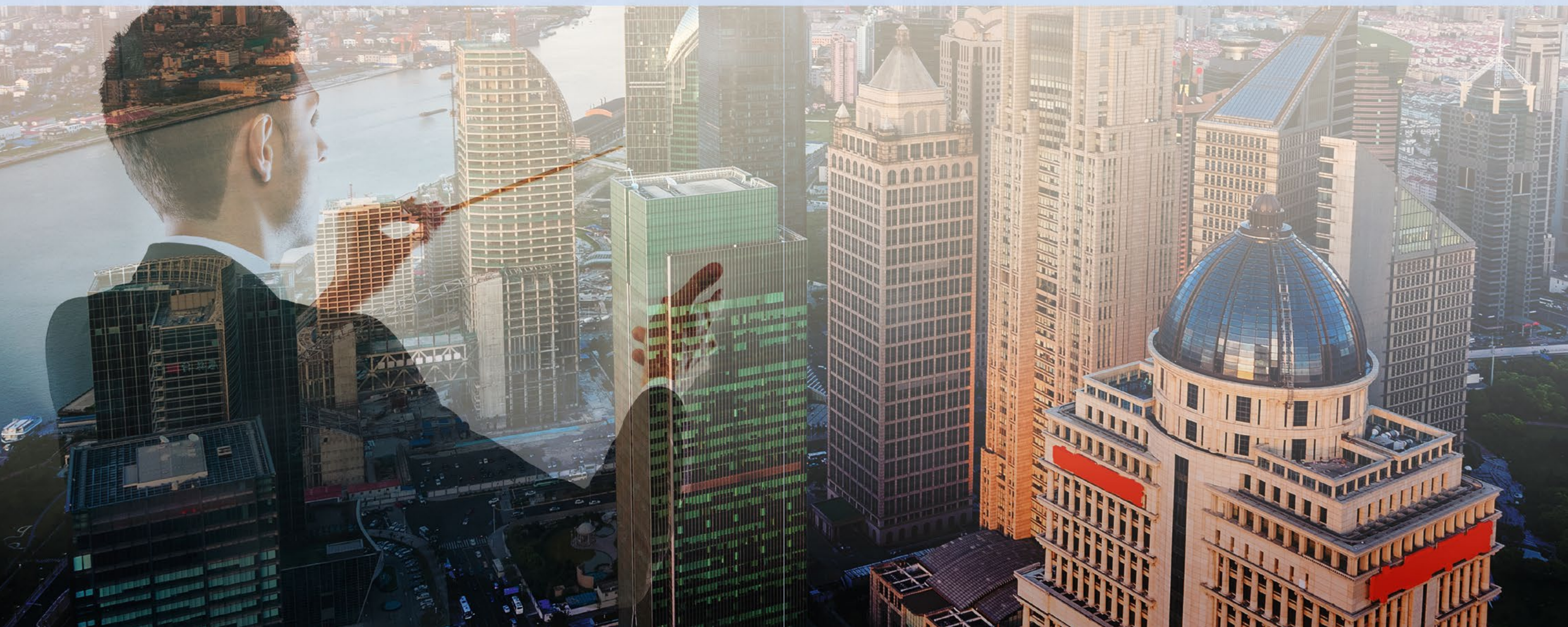
Через отделения и филиалы Банка Москвы распространяются буклеты фонда, призывающие оказывать помощь детям. Банк Москвы оказывает поддержку и таким социально незащищенным группам населения, как ветераны Великой Отечественной войны, люди с ограниченными возможностями и пенсионеры.

В 2012 году Банк ВТБ (Беларусь) разработал адресную программу помощи Мозырскому детскому дому для его реорганизации в городок семейного типа «От нашей работы сегодня к счастливому детскому завтра». Привлечь внимание персонала банка к социальным проблемам общества удалось за счет рассылки на корпоративные адреса электронной почты презентации с условиями программы и иллюстрациями. В результате силами сотрудников Банка ВТБ (Беларусь) для помощи Мозырскому детскому дому было собрано около 300 тыс. рублей.

ВТБ24 оказывает поддержку сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, тяжелобольным детям и инвалидам, ветеранам Великой Отечественной войны и людям, оказавшимся в тяжелых жизненных ситуациях. Оказание такого рода помощи традиционно является инициативой сотрудников ВТБ24 в филиалах, а банк выделяет дополнительные к уже собранным сотрудниками благотворительные средства.

В отчетном периоде ООО СК «ВТБ Страхование» оказало благотворительную помощь фонду «Подари жизнь» в рамках акции «Благотворительность вместо сувениров». На эти деньги были куплены центрифуги для медицинских и биохимических лабораторий Labofuge в Федеральном научно-клиническом центре детской гематологии, онкологии и иммунологии им. Дмитрия Рогачева, лекарственные препараты.

*Легкость исполнения
оттачивается ежедневной практикой*



6. Наш вклад в экологию

Согласно Политике в области корпоративной социальной ответственности, приоритетом ВТБ в управлении влиянием на экологию является экономия за счет снижения издержек на потребление ресурсов. При этом Группа не только совершенствует систему управления собственным ресурсо- и энергопотреблением, но и способствует повышению экологической сознательности в бизнес-среде путем внедрения критериев финансирования проектов по применению энергоэффективных технологий.

Политика в области КСО предусматривает намерение ВТБ взять на себя обязательство соблюдать определенные принципы экологического и социального характера — «Принципы экватора», применяемые Международной финансовой корпорацией (IFC). В рамках реализации данного обязательства в начале 2013 года ВТБ планирует приступить к изменению существующих норм, правил и процедур финансирования, с тем чтобы обеспечить соответствие требованиям «Принципов», в частности при принятии решений о финансировании проектов и компаний (как при кредитовании, так и при акционерном финансировании).

6.1. Экологическая эффективность в управлении административно-хозяйственной деятельностью

В связи с тем, что вопросы ресурсо- и энергопотребления являются важными аспектами при планировании административно-хозяйственной деятельности, в 2012 году группа ВТБ определила следующие приоритетные направления: контроль административно-хозяйственных расходов и повышение эффективности использования недвижимости.

Вопросы управления недвижимостью и административно-хозяйственной деятельностью относятся к компетенции Административного департамента. В соответствии с корпоративными правилами управления группой ВТБ это подразделение назначено функциональным координатором по направлениям повышения энергоэффективности и соблюдения норм природоохранного законодательства, а также повышения экологической эффективности при управлении недвижимостью и системой материально-технического обеспечения. Основными механизмами координации являются внедрение единых стандартов и регламентов, установление общих лимитов и контроль за их соблюдением.

Потребление ресурсов компаниями группы ВТБ в 2011–2012 гг.¹³

Виды ресурсов	2011	2012
Теплоэнергия, Гкал	139 193,20	158 005,70
Электроэнергия, тыс. кВт·ч	165 681,66	√ 186 600,51
Бумага, т	3 695,93	√ 4 164,01

Расход топлива на деловые поездки сотрудников банка ВТБ в 2011–2012 гг.

	2011	2012
Расход топлива, тыс. л	7 154,09	√ 8 046,06
Расход топлива, ГДж	243 239,29	√ 273 566,07

В 2012 году ВТБ провел мероприятия по унификации нормативных документов для улучшения взаимодействия в области административно-хозяйственного управления имуществом комплексом. Административный департамент совместно с Координационной комиссией по управлению имуществом комплексом утвердил четыре нормативных документа, регламентирующих стандарты размещения компаний Группы, политику согласования сделок с недвижимостью, стоимостные лимиты строительных и ремонтных работ, организацию рабочих мест и арендные ставки.

Одним из достижений 2012 года стало завершение опытной эксплуатации автоматизированной системы управления недвижимостью (далее — АСУН),

которая позволяет лучше отслеживать объемы потребления ресурсов и предпринимать меры для их снижения. На 2013 год запланировано внедрение АСУН в рамках банка ВТБ24 и Банка Москвы и утверждение плана тиражирования АСУН в масштабе Группы.

Банк ВТБ отводит важную роль вопросам экологии и энергосберегающих технологий при строительстве, реконструкции и эксплуатации зданий и задает высокие стандарты в этой области для компаний Группы. Например, в качестве ориентиров повышения экологической эффективности объектов Группы в 2012 году утверждены «Лимиты стоимости ремонтно-строительных работ для участников группы ВТБ», которые распространяются на все компании Группы на территории СНГ.

¹³ Здесь и далее в разделе все цифры даны по группе ВТБ в соответствии с периметром Отчета.

6.2. Бережливое потребление ресурсов и утилизация отходов

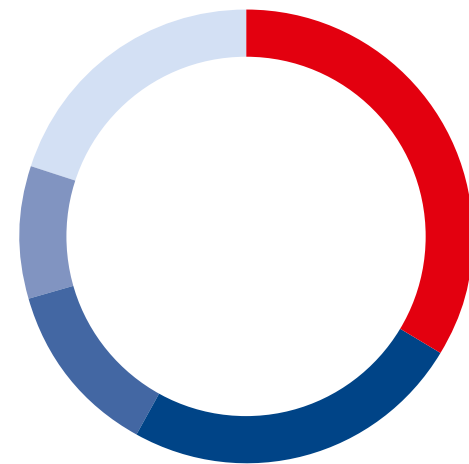
Группа ВТБ стремится максимально эффективно расходовать природные ресурсы, в частности за счет сокращения потребления топлива и использования бумаги, воды, электрической и тепловой энергии в отделениях Банка и дочерних компаниях Группы.

В 2012 году ВТБ продолжил реализацию Программы энергосбережения и повышения энергетической эффективности. В рамках Программы был успешно проведен энергоаудит 19 объектов недвижимости Банка в Москве и Санкт-Петербурге, а также проведены ремонт систем теплоснабжения на трех объектах недвижимости и замена освещения на трех других объектах недвижимости.

В 2012 году продолжилось внедрение системы электронного документооборота в компаниях Группы, направленное на снижение потребления бумаги при визировании и согласовании документов.

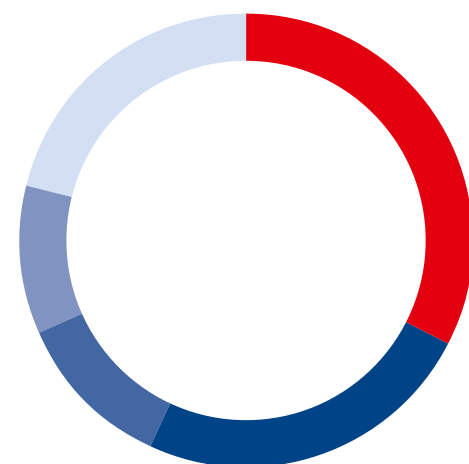
Группа ВТБ придает большое значение контролю прямого и косвенного потребления топлива транспортом и мерам по снижению его потребления. В целях снижения прямого потребления топлива в компаниях Группы внедрены параллельно функционирующие системы ежемесячного мониторинга и нормирования расхода топлива. Помимо этого, Группа продолжает внедрять систему видеоконференц-связи, способствующую снижению количества командировок сотрудников ВТБ и, как следствие, снижению косвенного потребления топлива транспортом.

Потребление электроэнергии компаниями Группы в 2012 г.



ВТБ24	(34,1%)
Банк ВТБ	(24,8%) ¹⁴
Банк Москвы	(12,5%)
ТрансКредитБанк	(9,6%)
Другие	(19,0%)

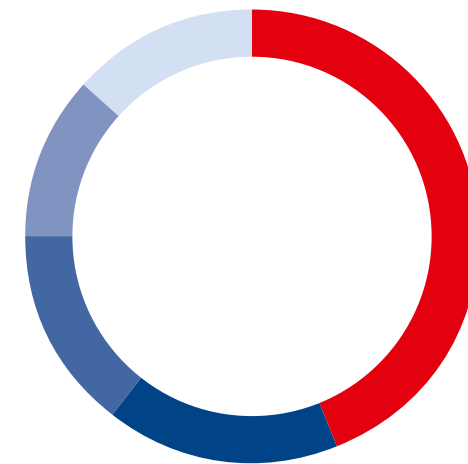
Потребление электроэнергии компаниями Группы в 2011 г.



ВТБ24	(32,7%)
Банк ВТБ	(24,3%)
Банк Москвы	(11,6%)
ТрансКредитБанк	(10,3%)
Другие	(21,1%)

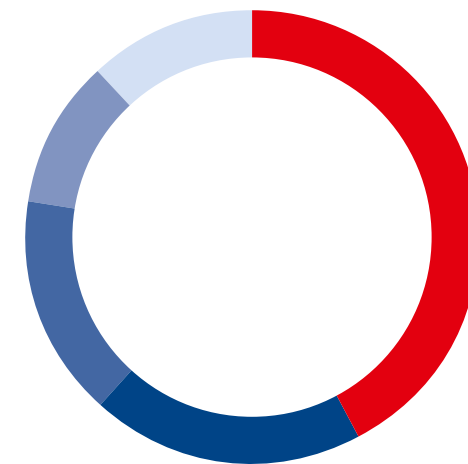
¹⁴ Объем потребления электроэнергии Банка ВТБ частично включает потребление других организаций Группы, арендующих помещения у Банка.

Потребление бумаги компаниями Группы в 2012 г.



ВТБ24	(44,1%)
ТрансКредитБанк	(16,5%) ¹⁵
Банк ВТБ	(14,6%)
Банк Москвы	(11,5%)
Другие	(13,3%)

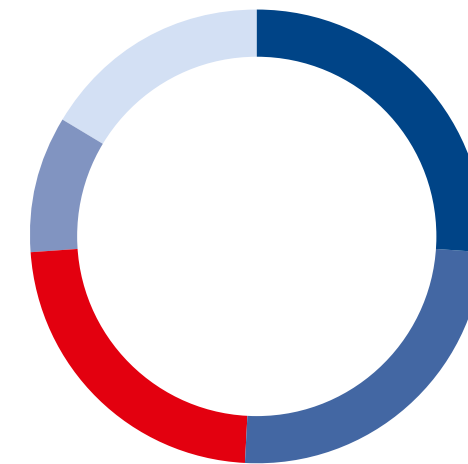
Потребление бумаги компаниями Группы в 2011 г.



ВТБ24	(42,3%)
ТрансКредитБанк	(19,5%)
Банк ВТБ	(15,7%)
Банк Москвы	(10,7%)
Другие	(11,8%)

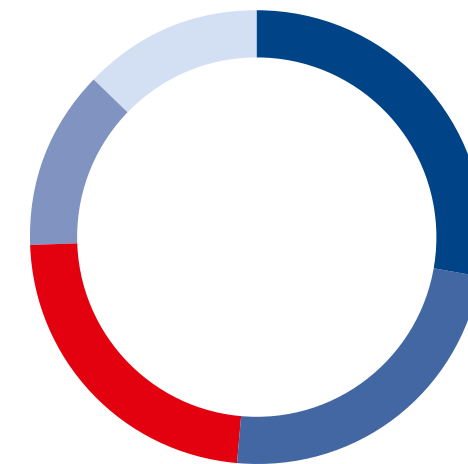
¹⁵ Объем потребления бумаги ТрансКредитБанка рассчитан на основе объемов закупок бумаги в 2012 году.

Расход топлива компаниями Группы в 2012 г.



ТрансКредитБанк	(26,2%)
Банк ВТБ	(24,8%)
ВТБ24	(23,0%)
Банк ВТБ (Украина)	(9,7%)
Другие	(16,3%)

Расход топлива компаниями Группы в 2011 г.



ТрансКредитБанк	(28,2%)
Банк ВТБ	(24,1%)
ВТБ24	(23,4%)
Банк ВТБ (Украина)	(12,9%)
Другие	(11,4%)

Система видеоконференц-связи может быть использована для организации сеансов связи с партнерами и дочерними компаниями практически в любой точке мира. Только по банку ВТБ общая длительность сеансов видеоконференц-связи в 2012 году составила 6232 ч.

Группа ВТБ стремится соблюдать требования природоохранного законодательства в отношении утилизации отходов. Для утилизации непригодных для дальнейшей эксплуатации люминесцентных ламп, аккумуляторных батарей, эксплуатационных материалов, автомобильных шин и запасных частей компании группы ВТБ выбирают специализированные организации, которые обладают лицензиями на обращение с отходами.

6.3. Финансирование проектов в области новой энергетики, энергоэффективности и окружающей среды

Группа ВТБ уделяет особое внимание вопросам энергоэффективности как во внутренних процессах, так и при осуществлении кредитно-финансовых операций. Одним из свидетельств возросшего интереса к теме энергоэффективности внутри ВТБ является создание Отдела новой энергетики, энергоэффективности и финансирования экологических проектов (далее — Отдел) в рамках ВТБ Капитал. В понимании ВТБ новая энергетика включает в себя использование возобновляемых источников энергии, более эффективную генерацию, распределение и передачу энергии с использованием традиционных источников, а также малую генерацию и умные электрические

сети. Для более эффективной деятельности в этой области Отдел активно сотрудничает со Службой специальных программ.

Повышение энергоэффективности и снижение энергоемкости экономики — одна из стратегических задач России. Без повышения энергоэффективности российские промышленные предприятия рискуют оказаться неконкурентоспособными. Дальнейшее повышение тарифов, которое уже сказывается на конечной стоимости продукции, и высокая энергоемкость могут в перспективе негативно отразиться на конкурентоспособности всей национальной экономики. Группа ВТБ активно взаимодействует с органами государственной власти в рамках реализации государственных программ и совершенствования нормативно-правовой базы в области энергоэффективности.

6.3.1. Инновационные механизмы финансирования

Одной из особенностей финансирования проектов в области энергоэффективности является их сравнительно низкая потребность в заемном капитале, что делало участие в этой деятельности непривлекательным для крупных банков, несмотря на значительный потенциал таких проектов. Для устранения этих барьеров ВТБ в 2012 году вел активную работу по созданию инновационных механизмов финансирования энергоэффективных проектов, в частности с использованием энергосервисной контракции. Банк рассматривает возможность применения данного механизма внутри Группы, например, для финансирования замены систем освещения в офисах и отделениях Банка на более энергоэффективные.

Кроме того, в 2012 году ВТБ вел активную работу по формированию портфеля энергоэффективных проектов, в рамках которой были проведены переговоры с компаниями на предмет участия в реализации различных программ в области энергоэффективности. В частности, начата работа с одним из крупных регионов РФ по подготовке к финансированию региональной программы энергоэффективности на принципах государственно-частного партнерства.

Проект по реконструкции аэропорта Пулково

В 2012 году новый терминал аэропорта Пулково в г. Санкт-Петербурге, в строительство которого группа ВТБ инвестировала 49 млрд рублей, стал одним из первых инфраструктурных проектов в России, сертифицированных в рамках европейской системы стандартов энергоэффективности BREEAM.

В рамках данного проекта реализуются и такие энергоэффективные инициативы, как строительство собственной электростанции с повышенными энергоэффективными характеристиками. В 2012 году аэропорт Пулково вошел в сотню мировых высокоинновационных инфраструктурных проектов,¹⁶ которые способствуют созданию благоприятной городской среды и устойчивому развитию городов.

6.3.2. Экологическое финансирование

Объемы экологического финансирования в мире непрерывно увеличиваются, что связано со стремлением развитых стран выполнять взятые на себя экологические обязательства. Следуя мировым трендам, ВТБ в 2012 году выделил направление экологического финансирования, что открыло новую главу в практике финансовых учреждений России.

В рамках этого направления банк ВТБ в 2012 году начал работу по получению аккредитации в качестве национального проектного агентства Глобального экологического фонда¹⁷ (далее — ГЭФ, Фонд), являющегося финансовым механизмом конвенций ООН, направленных на решение глобальных экологических проблем. В 2012 году Банк успешно прошел первую стадию аккредитации; был подан заявочный пакет документов в рамках второй стадии аккредитации.¹⁸

Аккредитация в ГЭФ позволит ВТБ получить в управление средства, выделяемые на подготовку проектов и программ в области предотвращения и адаптации к изменениям климата, сохранения биоразнообразия, борьбы с опустыниванием и деградацией почвенного покрова, загрязнением международных водных бассейнов и трансграничным загрязнением. Посредством участия в таких проектах ВТБ увеличит свой вклад как в решение глобальных проблем, так и в повышение качества окружающей среды в РФ. При этом аккредитация коммерческого банка в качестве проектного агентства ГЭФ является первым подобным случаем в практике Фонда. Получение ВТБ данного статуса позволило бы многократно

¹⁶ Согласно исследованию КПМГ Infrastructure100: World Cities Edition.

¹⁷ Global Environmental Facility.

¹⁸ http://www.unep.org/dgef/Portals/43/news/C4209Rev_01_Secretariat_Recommendations_of_Project_Agencies_for_Accreditation.pdf.

увеличить объем средств, привлекаемых на вышеупомянутые проекты в РФ и за ее пределами. Одним из первых предполагаемых проектов в рамках ГЭФ станет программа по сохранению популяции амурского тигра и других представителей семейства кошачьих в России.

«Как сознательный корпоративный гражданин ВТБ считает, что углеродное финансирование — это, с одной стороны, источник дохода для Группы, а с другой — эффективный способ привлечения финансирования для решения глобальных экологических проблем и модернизации экономики России».

Владимир Литвак,
начальник отдела новой энергетики,
энергоэффективности и экологического
финансирования ВТБ Капитал

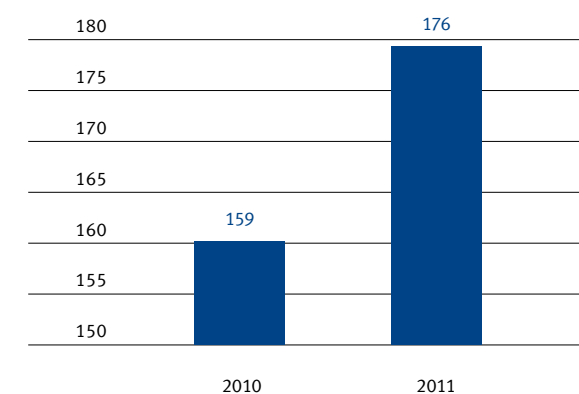
Еще одним важным достижением 2012 года стало присвоение банку ВТБ статуса Российского исполнительного агентства для реализации программ коллективного фонда, созданного для ликвидации экологического ущерба в Арктике, — Инструмента поддержки проектов Арктического совета (далее — ИПП АС). Как банк-агент ВТБ будет управлять финансовыми средствами, выделяемыми на поддержку арктических программ в рамках ИПП АС.

Углеродный рынок представляет собой организованную систему оборота прав в отношении осуществления выбросов парниковых газов. Годовой оборот мирового углеродного рынка в 2011 году превысил 170 млрд долларов США.¹⁹

Несмотря на решение России не принимать количественные обязательства по сокращению выбросов в рамках второго этапа действия Киотского протокола, группа ВТБ заинтересована в участии в работе углеродных рынков и изучает опыт Европейского союза, Казахстана, Австралии, США (штат Калифорния) и других стран по организации углеродных рынков. ВТБ активно сотрудничает с Правительством РФ в создании рыночных механизмов сокращения выбросов парниковых газов. Эксперты Банка являются активными участниками рабочих групп по вопросам углеродного регулирования в России.

Кроме того, подразделение ВТБ Капитал по торговым операциям на углеродных рынках, созданное в лондонском офисе компании в 2012 году, занимается покупкой и продажей углеродных единиц. Данное подразделение принимает активное участие и в торговле разрешениями на выброс парниковых газов в рамках Европейской системы торговли выбросами. В будущем ВТБ Капитал рассматривает возможность участия в финансировании компаний, реализующих меры по снижению выбросов парниковых газов.

Совокупный объем мирового углеродного рынка, млрд долларов США*



*По данным Всемирного банка.

6.3.3. Финансирование проектов в области возобновляемой энергетики

Финансирование проектов в области возобновляемой энергетики является одним из приоритетных направлений для банка ВТБ. Так, ВТБ Капитал предоставил заемные средства компании «Актив Солар» для реализации одного из крупнейших

в мире проектов в области солнечной энергетики — строительства солнечной электростанции Перово на Крымском полуострове с установленной мощностью 100 МВт. Суммарный объем кредитования составил около 7 млрд рублей, или 80% от всей стоимости электростанции.

Кроме того, по состоянию на конец 2012 года были предоставлены кредиты на проекты малых ГЭС в Российской Федерации. На 2013 год запланировано увеличение объемов кредитования проектов в данной области.

ВТБ рассматривает также возможность финансирования ряда био- и ветроэнергетических проектов в Российской Федерации, ветро- и гелиоэнергетических проектов в странах Юго-Восточной Европы.

Представители Группы входят в состав правления Технологической платформы «Биоэнергетика», учрежденной Правительством Российской Федерации, а также принимают активное участие в деятельности других профильных технологических платформ.

¹⁹ По данным Всемирного банка.

7. Об Отчете

Настоящий Социальный отчет группы ВТБ за 2012 год является пятым нефинансовым отчетом, выпускаемым ОАО Банк ВТБ. Социальный отчет за предыдущий период был опубликован в июне 2012 года. Банк публикует Социальный отчет группы ВТБ за 2012 год к Годовому общему собранию акционеров 28 июня 2013 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 2012 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 2012 год его структура была улучшена для более полного отражения взаимодействия с ключевыми заинтересованными сторонами Группы.

Основаниями для включения организаций в границы Отчета являются:

- прямой контроль со стороны ОАО Банк ВТБ (доля Банка — более 50 % голосующих акций/долей), если не указано иное;
- 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
 Банк ВТБ 24 (ЗАО)
 ОАО «Банк Москвы»
 ОАО «ТрансКредитБанк»
 ОАО ВТБ Лизинг
 ООО СК «ВТБ Страхование»
 ООО ВТБ Факторинг
 НПФ ВТБ Пенсионный фонд
 ЗАО «Холдинг ВТБ Капитал»²⁰
 ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий
 ООО «МультиКарта»
 ООО ВТБ ДЦ
 ЗАО «ВТБ Арена»
 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 АГ²¹
 Русский коммерческий банк (Кипр) Лимитед

²⁰ Включая дочерние компании ЗАО ВТБ Капитал и ВТБ Капитал плс.
²¹ Включая дочерние компании ВТБ Банк (Германия) АГ и ВТБ Банк (Франция).

Азия и Африка

«Банко ВТБ Африка С.А.»

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.

В этом году руководством Банка ВТБ было принято решение о проведении независимой проверки Социального отчета. Принимая во внимание тот факт, что такая проверка в отношении Отчета проводится впервые, было принято решение провести независимую проверку ограниченного количества показателей, содержащихся в Отчете. В качестве объектов проверки были выбраны следующие показатели, относящиеся к результатам деятельности группы ВТБ в области устойчивого развития, которые Группа относит к существенным (далее — существенные показатели). Существенные показатели и методы их подготовки описаны ниже:

Численность персонала Группы	Списочная численность персонала всех компаний Группы в соответствии с периметром Отчета на конец отчетного периода (31.12.12) — 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 (2012 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 (2012 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 (2012 год) автомобильным транспортом, стоящим на балансе всех компаний Группы в соответствии с периметром Отчета
Потребление электроэнергии	Объем потребления электроэнергии за отчетный период (2012 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 1 сотрудника в год; по отдельным объектам, арендованным у банка ВТБ, объем потребления электроэнергии включен в общее потребление банка ВТБ

8. Приложения

8.1. Аудиторское заключение

Отчет о независимой проверке выбранных показателей в области устойчивого развития за год, закончившийся 31 декабря 2012 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 2012 год (далее — «Отчет») и отмеченных в нем символом «✓» (далее — «Показатели»):

- Численность персонала на конец года (стр. 55 Отчета);
- Расходы на благотворительную деятельность (стр. 64–65 Отчета);
- Потребление электроэнергии (стр. 79–80 Отчета);
- Потребление топлива (бензина и дизельного топлива) (стр. 79, 81 Отчета);
- Потребление бумаги (стр. 79, 81 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 стр. 86–87 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 стр. 86–87 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 стр. 86–87 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 и ОАО «Банк Москвы»;
- 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 2012 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 стр. 86–87 Отчета.

*«Эрнст энд Янг (СНГ) Б.В.»
Москва, 17 июня 2013 года*

8.2. Таблица GRI

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

Показатель GRI	Определение показателя	Раздел отчета	Стр.	Комментарий
1. Стратегия и анализ				
1.1	Обращение Председателя Совета директоров и Председателя Правления	Обращение Президента — Председателя Правления банка ВТБ	4–5	
2. Характеристика организации				
2.1	Название организации	Гл. 1. О нас	8	
2.2	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	Гл. 1. О нас	8–10	
2.3	Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия	Гл. 1. О нас	8–10	
2.4	Расположение штаб-квартиры организации			Головной офис группы ВТБ расположен по адресу: Россия, г. Москва, 123100, Пресненская наб., д. 12 Почтовый адрес: Россия, г. Санкт-Петербург, 190000, ул. Большая Морская, д. 29
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Гл. 1. О нас	8	
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	Гл. 1. О нас	8	
2.7	Рынки, на которых работает организация	Гл. 1. О нас	8–10	
2.8	Масштаб организации	Гл. 1. О нас Гл. 3. Наши клиенты Гл. 4. Наша команда	8–10, 38–45, 54–55	
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	Гл. 1. О нас	8–10	
2.10	Награды, полученные за отчетный период	Гл. 1. О нас	10–11	
3. Параметры отчета				
3.1	Отчетный период	Гл. 7. Об отчете	86–87	
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Гл. 7. Об отчете	86–87	8 июня 2012 года
3.3	Цикл отчетности	Гл. 7. Об отчете	86–87	
3.4	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Гл. 7. Об отчете	92	
3.5	Процесс определения содержания отчета	Гл. 7. Об отчете	86–87	
3.6	Границы отчета	Гл. 7. Об отчете	86–87	
3.7	Ограничения области охвата или границ отчета	Гл. 7. Об отчете	86–87	
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	Гл. 7. Об отчете	86–87	
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	Гл. 7. Об отчете	86–87	
3.12	Таблица, указывающая расположение Стандартных элементов в отчете	Гл. 8. Таблица GRI	90–91	
4. Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами				
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	Гл. 1. О нас	14–15	
4.2	Указание на то, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании	Гл. 1. О нас	15	
4.3	Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, указание количества независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	Гл. 1. О нас	15	
4.4	Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	Гл. 2. Наши заинтересованные стороны	22–31	

Показатель GRI	Определение показателя	Раздел отчета	Стр.	Комментарий
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	Гл. 1. О нас Гл. 2. Наши заинтересованные стороны	12–13 19	http://www.vtb.ru/we/today/mission/
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	Гл. 1. О нас	12–13	
4.12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает			Группа ВТБ присоединилась к заявлению «Банки против отмывания денег»
4.14	Перечень групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Гл. 2. Наши заинтересованные стороны	23	
4.15	Основания для выявления и отбора групп заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними	Гл. 2. Наши заинтересованные стороны	22–23	
4.16	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Гл. 2. Наши заинтересованные стороны	22–27	
Показатели результативности				
Экономическая результативность				
ES3	Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами	Гл. 4. Наша команда	59	Частично раскрыт
ES8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Гл. 5. Наш вклад в общество	64–75	
ES9	Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния	Гл. 3. Наши клиенты Гл. 5. Наш вклад в общество	44–47 64–75	
Экологическая результативность				
EN3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников	Гл. 6. Наш вклад в экологию	79	
EN4	Косвенное использование энергии с указанием первичных источников	Гл. 6. Наш вклад в экологию	79	
Организация труда и достойный труд				
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	Гл. 4. Наша команда	54	Частично раскрыт
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров	Гл. 4. Наша команда	54–55	Частично раскрыт. При этом методика расчета текучести кадров, принятая в ВТБ, отличается от подхода GRI к расчету данного показателя
LA13	Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе			В составе Правления банка ВТБ по состоянию на 31.12.2012 была одна женщина, что составляет 9% от общего числа членов Правления
Права человека (Группа не осуществляет деятельность, в рамках которой могут возникать риски, описанные в показателях HR6, HR7 и HR9)				
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия			В отчетном периоде случаев дискриминации выявлено не было
Ответственность за продукцию				
PR5	Практики, относящиеся к удовлетворению потребителя, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителя	Гл. 3. Наши клиенты	42–50	Раскрыт частично
PR6	Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство	Гл. 1. О нас	14–15	Раскрыт частично
Взаимодействие с обществом				
SO5	Позиция в отношении государственной политики и участие в формировании государственной политики и лоббирование	Гл. 2. Заинтересованные стороны	34–35	Раскрыт частично
SO8	Сумма существенных штрафов и общее число наложенных нефинансовых санкций			Существенные штрафы и нефинансовые санкции на компании группы ВТБ не налагались
Показатели отраслевого приложения для финансового сектора				
FS6	Распределение клиентов по регионам, размерам, отраслям	Гл. 3. Наши клиенты	38	Раскрыт частично
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Гл. 3. Наши клиенты	47–49	

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

E-mail: 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

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

