



ОБЪЕДИНЕНИЕ — ОСНОВА РОСТА

2018

Отчет
об устойчивом
развитии

СОДЕРЖАНИЕ

Устойчивое развитие в группе ВТБ в 2018 году	3	3. ВТБ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ	45
Обращение Президента – Председателя Правления	5	3.1 Управление персоналом	48
		3.2 Экологическая эффективность в управлении	61
1. О ГРУППЕ ВТБ	7	4. ВТБ ДЛЯ ОБЩЕСТВА	65
1.1 Надежность в основе управления	10	4.1 Спортивная страна	69
1.2 Управление аспектами корпоративной социальной ответственности	12	4.2 Патриотизм и традиции страны	73
1.3 Содействие достижению Целей в области устойчивого развития ООН	14	4.3 Культурная страна	75
1.4 Взаимодействие с заинтересованными сторонами	17	4.4 Образованная страна	77
		4.5 Деловая страна	80
		4.6 Здоровая страна	82
2. ВТБ ДЛЯ КЛИЕНТОВ	21	5. ПРИЛОЖЕНИЯ	85
2.1 Поддержка социально значимого бизнеса и сотрудничество с государством	25	5.1 Об Отчете	85
2.2 Содействие развитию малого и среднего бизнеса	33	5.2 Участие компаний группы ВТБ в деловых объединениях	89
2.3 Оказание социально значимых розничных услуг	36	5.3 Сокращения	91
2.4 Доступность и качество банковских услуг	39	5.4 Таблица соответствия Стандартам GRI	93
		5.5 Отчет по заданию в отношении выбранных показателей в области устойчивого развития за год, закончившийся 31 декабря 2018 года	98
		Контактная информация	100

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ В ГРУППЕ ВТБ В 2018 ГОДУ

ВТБ для клиентов

328

точек обслуживания клиентов находится в отдаленных регионах России

[ЦУР 10]

2,8 тыс.

банкоматов в России оснащено функцией recycling

[ЦУР 9, 11]

Меморандум

о строительстве завода по производству медицинской техники заключил банк ВТБ с компанией Sarstedt

[ЦУР 3, 8, 9]

11,4 трлн

рублей – кредитный портфель группы ВТБ (+17%)

[ЦУР 10]

>3 млн

деревьев посажено в рамках проекта «Подари лес другу»

[ЦУР 15]

ВТБ для сотрудников

79 622

человека (+5%) — среднесписочная численность сотрудников группы ВТБ

[ЦУР 8]

33 %

руководящего состава группы ВТБ — женщины

[ЦУР 5]

5,4 млн

академических часов потрачено на обучение сотрудников Группы

[ЦУР 4]

на **5** %

сократилось потребление топлива группой ВТБ

[ЦУР 12]

306

тонн бумаги передал банк ВТБ на вторичную переработку

[ЦУР 12]

ВТБ для общества

9,4 млрд

рублей (+42%) потрачено на благотворительность компаниями Группы

[ЦУР 10]

на **25** %

увеличилось количество особей диких кошачьих с 2012 года благодаря проекту с WWF

[ЦУР 15]

в **5** раз

увеличилось количество поездок по системе «Велобайк» с 2015 года

[ЦУР 11, 13]

70

больниц в России получило помощь банка ВТБ в 2018 году [ЦУР 3]

170

соглашений заключено между банком ВТБ и ключевыми вузами России в 2018 году [ЦУР 4]

Деятельность ВТБ в 2018 году

была направлена на достижение следующих Целей ООН в области устойчивого развития:



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА – ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ



Уважаемые читатели,

2018 год был особенным для ВТБ, мы реализовали все намеченные планы, достигли рекордного в истории группы ВТБ показателя прибыли. По итогам года она составила почти 179 млрд рублей, что почти на 50% больше, чем в 2017 году.

Банк ВТБ успешно завершил процедуры по присоединению ВТБ24 и с 1 января 2018 года начал обслуживание клиентов под единым брендом. На сегодня важнейшая задача – добиться слаженной работы команды по единым стандартам обслуживания, обеспечив синергию по всем направлениям бизнеса.

Объединенный Банк продолжит развивать свой бизнес так, чтобы учесть и удовлетворить потребности ключевых заинтересованных сторон – клиентов, сотрудников и общества.

В 2018 году была продолжена работа по повышению территориальной доступности финансовых услуг Группы. Общее количество точек продаж увеличилось на 13% и составило 2,3 тыс. офисов. Российский рынок остается для нас основным. В 2018 году банк ВТБ приобрел ряд региональных банков – «Возрождение», «Саровбизнесбанк» и «Запсибкомбанк». Это позволит усилить наши позиции в Московской, Нижегородской и Тюменской областях.

Еще одним приоритетным направлением остается технологическая трансформация.

Развитие высокотехнологичных сервисов и услуг, повышение скорости разработки и вывод на рынок новых решений позволит нам повысить свою конкурентоспособность и привлекательность для клиентов.

В 2018 году велась активная работа для того, чтобы сделать бизнес ВТБ удобнее и функциональнее для клиентов за счет развития цифровых сервисов. По итогам года мобильное приложение «ВТБ-Онлайн» вошло в тройку победителей премии «Рейтинг Рунета — 2018», а новое приложение для частных инвесторов «ВТБ Мои Инвестиции» стало победителем конкурса «Золотое приложение – 2018».

Важно, чтобы задачи, которые мы намерены решать, понимала и разделяла вся наша команда. Мы начали разработку новой стратегии группы ВТБ на 2020–2022 годы. Сейчас идет работа над актуализацией миссии и ценностей универсального Банка.

В течение 2018 года банк ВТБ также провел отбор в программу кадрового резерва, основная цель которой – выявление наиболее перспективных и талантливых сотрудников и их дальнейшая подготовка к управленческим должностям. Сформирован функциональный кадровый резерв (позиция среднего менеджмента – 261 человек), а также операционный кадровый резерв (позиция линейного

менеджмента – 385 человек).

В рамках Года волонтера в Российской Федерации сотрудники Банка приняли участие в акции «Чужих детей не бывает», мероприятиях по сдаче донорской крови, по оказанию помощи пожилым людям и ветеранам, а также по пристройству бездомных животных.

ВТБ понимает необходимость привлечения и развития молодых специалистов: за год около 2 тыс. студентов прошли стажировки в различных подразделениях банка ВТБ. Дополнительно к имеющимся 170 договорам с вузами Российской Федерации банк ВТБ заключил соглашения о сотрудничестве с МГИМО МИД России и МГУ им. М. В. Ломоносова.

Второй год с большим успехом проходит образовательная олимпиада для студентов «Я – профессионал», на участие было подано свыше полумиллиона заявок. С 2018 года я являюсь членом Совета Ассоциации организаторов студенческих олимпиад. Совместно с Высшей школой экономики мы провели для финалистов из 30 регионов России зимнюю школу «Финансы, меняющие мир. Перегрузка», в рамках которой рассказывали о перспективах развития банковской отрасли и построении успешной карьеры.

В 2018 году исполнилось восемь лет программам «ВТБ Юниор» и «ВТБ РОСТ». За это время было получено более 15 тыс. заявок от соискателей, а участниками стажировок в банке ВТБ и ВТБ Капитал стали более 600 человек. Почти половина стажеров по окончании программ были приняты в штат и продолжили свою карьеру в банке ВТБ и ВТБ Капитал. В этом году «ВТБ Юниор» впервые распространится на всю региональную сеть Банка и охватит более 60 городов России.

В целях повышения эффективности благотворительной и спонсорской деятельности мы перестроили свой подход к реализации социальных проектов. Итогом стали шесть целевых программ с участием ВТБ: «Спортивная страна», «Традиции и патриотизм страны», «Культурная страна», «Образованная страна», «Деловая страна» и «Здоровая страна».

Такая трансформация позволит сделать деятельность Группы в области общественных программ более последовательной и структурированной, а также внести вклад в достижение Целей в области устойчивого развития ООН.

Банк ВТБ поддержал ключевые форумы и деловые мероприятия, выступил спонсором создания нескольких героико-патриотических фильмов. При поддержке банка ВТБ прошли знаковые выставки, посетителями которых стали свыше 700 тыс. человек.

В рамках программы «Мир без слёз», которая отметила в 2018 году 15-летний юбилей, помощь от Банка на общую сумму 40 млн руб. получили 24 детские больницы по всей России. Всего же за 15 лет в программе приняло участие более 100 больниц в 52 регионах России.

Благодаря совместному с Всемирным фондом дикой природы (WWF) проекту сохранения популяции диких кошачьих удалось предотвратить их исчезновение и увеличить количество особей на 25%.

ВТБ продолжил выполнять функционал Российского исполнительного агентства Инструмента поддержки проектов Арктического совета, а также был приглашен Министерством природных ресурсов и экологии Российской Федерации к участию в национальном проекте «Экология».

Уверен, 2019 год станет для ВТБ годом новых достижений, наша команда сможет добиться заявленных целей, в том числе закрепить ведущие позиции на российском рынке за счет объединения региональной сети.

С уважением,
А. Л. Костин
Президент – Председатель Правления
Банка ВТБ (ПАО)



1

О ГРУППЕ ВТБ

Система корпоративного управления ВТБ нацелена на построение эффективной работы Банка и на защиту интересов всех акционеров



24,4

 млн

клиентов в группе ВТБ



1

МЕСТО

занял банк ВТБ в номинации «Банк года в России» премии журнала The Banker



Группа ВТБ является второй по величине финансовой группой Российской Федерации и одним из лидеров международного рынка финансовых услуг. В состав Группы входит более 20 финансовых и кредитных организаций, работающих во всех основных сегментах финансового рынка.



Деятельность Группы за пределами Российской Федерации осуществляется через дочерние и ассоциированные банки, расположенные в ряде государств СНГ и ближнего зарубежья, а также в странах Европы, Азии и Африки.



2018 год стал знаковым для группы ВТБ — 1 января состоялось объединение банков ВТБ и ВТБ24.



Уже за первый год существования объединенного Банка была достигнута оптимизация расходов и улучшены финансовые показатели Группы в целом. Помимо этого, велась активная работа по подготовке к объединению корпоративной и розничной сетей банка ВТБ, которое было завершено в начале 2019 года.

1.1 НАДЕЖНОСТЬ В ОСНОВЕ УПРАВЛЕНИЯ

В ВТБ выстроена эффективная система корпоративного управления, нацеленная на достижение долгосрочных задач, стоящих перед компаниями Группы. Принципы и процедуры корпоративного управления закреплены в Кодексе корпоративного управления банка ВТБ¹, направленном на построение эффективной работы Банка и защиту интересов всех акционеров, независимо от количества акций, которыми они владеют, а также на обеспечение большей прозрачности принятия решений органами управления.

Общее собрание акционеров является высшим органом корпоративного управления банка ВТБ и отвечает за принятие решений по ключевым вопросам функционирования бизнеса. Наблюдательный совет Банка, избираемый акционерами, обеспечивает стратегическое управление и контроль над деятельностью исполнительных органов – Президента – Председателя Правления и Правления, которые, в свою очередь, осуществляют текущее руководство Банком и реализуют задачи, поставленные перед ними акционерами и Наблюдательным советом.

В течение года банком ВТБ была продолжена работа по реализации принятого Наблюдательным советом Банка Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению положений Кодекса корпоративного управления в части раскрытия более детальной информации о корпоративном управлении в Годовом

отчете и разработки новых внутренних нормативных документов в этой сфере².

Неотъемлемой частью системы корпоративного управления является внутренний контроль, к основным функциям которого относятся:

- повышение эффективности финансово-хозяйственной деятельности при совершении сделок, управлении активами и пассивами;
- соблюдение нормативных правовых актов, стандартов саморегулируемых организаций (для Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг), учредительных и внутренних документов Банка;
- обеспечение достоверности, полноты, объективности и своевременности предоставления финансовой, бухгалтерской и статистической отчетности;

¹ Утвержден Наблюдательным советом Банка ВТБ (ПАО), Протокол от 11.12.2015 № 27.

² Более подробная информация о системе корпоративного управления Группы раскрывается в Годовом отчете группы ВТБ за 2018 год: www.vtb.ru/akcionery-i-investory/raskrytie-informacii/godovoj-i-socialnyj-otchet.

- исключение вовлечения Банка в противоправную деятельность, в том числе в финансирование терроризма и легализацию доходов, полученных преступным путем.

Одной из основных задач системы внутреннего контроля является снижение коррупционных рисков. В Банке утверждена Политика по противодействию коррупции³, которая устанавливает основные правила и меры по предотвращению случаев коррупции. Для новых сотрудников разработан обязательный вводный инструктаж, содержащий информацию о ключевых положениях данного документа. Для действующих сотрудников Банка также проводится антикоррупционное обучение. За 2018 год такое обучение прошли 36,5 тыс. сотрудников Банка, из которых 7,3 тыс. — представители руководства.

Также в Банке действует Этический кодекс⁴, в котором закреплены обязательные для соблюдения всеми сотрудниками и членами Наблюдательного совета принципы и правила делового поведения и этики, в том числе недопущение коррупции при выполнении служебных обязанностей. Корпоративные ценности ВТБ являются связующим звеном всех сфер деятельности Банка и основой корпоративной культуры, служат повседневным руководством к принятию решений и действиям, определяют отношение к клиентам, деловым партнерам и работникам Банка.

К корпоративным ценностям ВТБ относятся:

- надежность и профессионализм;
- энергичность и развитие;
- честность, взаимоуважение и открытость;
- эффективность;
- законность и ответственность;
- безопасность труда и охрана здоровья сотрудников.

Согласно одному из положений Этического кодекса, в случаях, когда этические нормы и принципы, установленные Этическим кодексом, являются более высокими, чем нормы и принципы, определенные деловой практикой и применимым правом, ВТБ будет придерживаться норм и принципов Этического кодекса.

О нарушениях законодательства Российской Федерации, Этического кодекса и других внутренних нормативных актов и распорядительных документов, а также случаях коррупции сотрудники Банка могут сообщать на Горячую линию по нарушениям и злоупотреблениям. В 2018 году на горячую линию поступило десять жалоб, по каждому случаю было проведено расследование причин и приняты соответствующие решения.

1.2 УПРАВЛЕНИЕ АСПЕКТАМИ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Наряду с финансовой эффективностью и нацеленностью на коммерческий успех, ВТБ принимает ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности и стремится к стабильности и равномерности внедрения принципов устойчивого развития повсеместно. Деятельность в области корпоративной социальной ответственности (далее – «КСО») соответствует стратегическим интересам Группы и вместе с принципами открытого и прозрачного ведения бизнеса способствует построению доверительных отношений с клиентами, акционерами и обществом в целом.

Политика банка ВТБ в области КСО (далее – «Политика») является базовым документом, определяющим принципы и направления деятельности в сфере устойчивого развития. Наличие формализованной Политики позволяет структурировать деятельность Группы в области КСО и способствует повышению эффективности

взаимодействия с заинтересованными сторонами. Положения Политики распространяются на все подразделения банка ВТБ и раскрывают вопросы управления корпоративным поведением и влиянием Банка на корпоративную, рыночную, социальную и природную среду.

Ключевые направления деятельности ВТБ в области КСО



Рыночная среда

Ответственное финансирование, повышение доступности услуг и качества обслуживания



Внутренняя среда

Развитие кадрового потенциала, создание безопасных условий труда



Экология

Сокращение потребления ресурсов, реализация природоохранных проектов



Социальная среда

Реализация благотворительных и спонсорских проектов в регионах присутствия



Корпоративное управление

Создание прозрачной и эффективной системы корпоративного управления

³ Утверждена решением Правления ОАО Банк ВТБ, Протокол от 26.06.2012 № 29.

⁴ Утвержден Наблюдательным советом Банка ВТБ (ПАО), Протокол от 30.06.2017 № 10.

Еще одной важной составляющей деятельности ВТБ в области КСО является управление нефинансовыми рисками. Подходы к управлению нефинансовыми рисками определены во внутренних нормативных документах Группы, а целенаправленная работа по их контролю и снижению в конечном итоге способствует повышению капитализации Банка и подтверждению его статуса на международном уровне. В группе ВТБ реализованы процедуры идентификации, оценки, агрегирования, контроля и мониторинга рисков, в том числе нефинансовых, в соответствии со Стратегией управления рисками и капиталом Банка.

Особое внимание традиционно уделяется вопросам управления стратегическими, правовыми, репутационными и операционными рисками, а также рисками, связанными с коррупцией⁵. Также осуществляется управление

экологическими рисками, в том числе компании Группы реализуют проверку соблюдения клиентом требований законодательства, а также осуществляют анализ влияния объектов залога в части недвижимости и имущественных комплексов на окружающую среду. Группа ВТБ своевременно раскрывает полную и достоверную информацию о рисках в составе внешней и внутренней отчетности в соответствии с законодательными требованиями стран присутствия.

При подготовке Отчета об устойчивом развитии Группа следует принципам Стандартов GRI, а выбранные показатели результативности в области устойчивого развития уже седьмой год подряд проходят процедуру внешней проверки независимым аудитором.

Девять принципов КСО банка ВТБ

1	Преданность миссии, общим ценностям и видению Банка
2	Предоставление качественных услуг
3	Уважение ценности и достоинства личности
4	Честность и взаимоуважение в отношениях с заинтересованными сторонами
5	Справедливость при принятии управленческих решений
6	Законность предпринимаемых действий и ответственность за их последствия
7	Прибыльность бизнеса
8	Охрана здоровья работников
9	Открытость для взаимоотношений с заинтересованными сторонами

⁵ Оценка рисков банка ВТБ и его филиалов, связанных с коррупцией, производится в рамках исполнения требований Положения «О порядке управления регуляторным (комплаенс) риском Банка ВТБ (ПАО)», введенного в действие приказом от 2 июня 2015 года № 366, Положения «О порядке проведения самооценки операционных и регуляторных (комплаенс) рисков», введенного в действие приказом от 10 мая 2016 года № 336, и Положения «О сборе сведений о событиях операционного и регуляторного рисков и связанных с ними последствиях», введенного в действие приказом от 18 января 2016 года № 12.

1.3 СОДЕЙСТВИЕ ДОСТИЖЕНИЮ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН

В Отчете об устойчивом развитии за 2018 год ВТБ впервые раскрывает информацию о том, как деятельность Группы связана с установленными Организацией Объединенных Наций Целями в области устойчивого развития (далее – «ЦУР»).

25 сентября 2015 года 193 государства приняли Повестку в области устойчивого развития до 2030 года, содержащую в себе 17 ЦУР, направленных на решение глобальных социальных, экологических и экономических проблем.

Группа ВТБ содействует реализации ЦУР не только в рамках своей основной деятельности, но и путем поддержки и участия в различных проектах и инициативах, направленных на повышение качества жизни в регионах присутствия, развитие

здравоохранения, науки и образования, культуры, охрану окружающей среды. Миссия, ценности и стратегические ориентиры ВТБ находятся в соответствии с ЦУР.

Инициативы группы ВТБ, направленные на достижение приоритетных ЦУР в 2018 году



- Поддержка здорового образа жизни среди сотрудников Группы и населения стран присутствия
- Обеспечение безопасных условий труда
- Поддержка медицинских учреждений (более 70 больниц в России, семь больниц в Белоруссии)



- Обучение сотрудников различным навыкам
- Сотрудничество с вузами в регионах присутствия (только банк ВТБ поддержал свыше 170 вузов в 2018 году)
- Базовая кафедра банка ВТБ в Финансовом университете при Правительстве РФ
- Реализация благотворительных проектов, направленных на поддержку образования в странах присутствия



- Обеспечение равных условий труда сотрудникам женского и мужского пола (например, 33% представителей высшего руководства – женщины)
- Участие в мероприятиях и конференциях, посвященных вопросам гендерного равенства



- Обеспечение занятости и достойных условий труда в регионах присутствия (в 2018 году создано 64,5 тыс. новых рабочих мест в группе ВТБ)
- Поддержка малого, среднего и крупного бизнеса
- Повышение доступности финансовых услуг в регионах присутствия
- Противодействие коррупции, отмыванию доходов и финансированию терроризма
- Организация специальных акций по привлечению потенциальных сотрудников, участие в конкурсе «Лучший работодатель»



- Финансирование социально значимых проектов по развитию инфраструктуры (транспорт, ирригационные системы, энергоснабжение, информационные и коммуникационные технологии) в регионах присутствия
- Разработка и поддержка внедрения инновационных технологий в финансовой сфере



- Реализация в регионах присутствия благотворительных проектов и корпоративных волонтерских инициатив, направленных на уменьшение неравенства и оказание помощи людям, которые в ней нуждаются
- Равные условия трудоустройства для всех
- Вклад в обеспечение равного и облегченного доступа к медицинским, образовательным и финансовым услугам



- Финансирование проектов, направленных на обеспечение городов присутствия новыми возможностями, доступом к различным услугам, адекватным энергоснабжением, жильем, транспортом, спортивной и социальной инфраструктурой
- Расширение региональной сети (предоставление рабочих мест, инвестиции в региональные программы)



- Сокращение потребления ресурсов, внедрение энергосберегающих технологий
- Проведение тренингов по ответственному потреблению для сотрудников
- Организация субботников для сотрудников
- Установка контейнеров по разделному сбору мусора



- Участие в программе Российского партнерства за сохранение климата, объединяющей усилия российского бизнеса по сокращению воздействия на окружающую среду и предотвращению климатических изменений
- Снижение косвенных выбросов парниковых газов
- Финансирование проектов, оказывающих благоприятное воздействие на экологию стран присутствия



- Поддержка банком ВТБ программы Всемирного фонда дикой природы (WWF) по сохранению редких видов крупных кошачьих
- Выполнение банком ВТБ функций Российского исполнительного агентства Инструмента поддержки проектов (ИПП) Арктического совета по сохранению природы Арктики
- Участие Почта Банка в проекте восстановления лесных массивов на территории России
- Реализация природоохранных инициатив в странах присутствия



- Участие и организация бизнес-форумов, конференций и деловых мероприятий
- Подписание соглашений о сотрудничестве с федеральными, региональными и муниципальными органами власти, нацеленных на улучшение социально-экономического благополучия населения регионов присутствия
- Программы по поддержке развития предпринимательства (малый и средний бизнес, стартапы)

1.4 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Взаимодействие с заинтересованными сторонами⁶ основано на принципах честности, добросовестности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента и нерушимости обязательств. ВТБ стремится к конструктивному и эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами, используя для этого различные каналы взаимодействия и формы раскрытия информации.

Ключевые результаты взаимодействия

Акционеры и инвесторы

- Три Центра по работе с акционерами в Москве, Екатеринбурге и Санкт-Петербурге
- Консультационный совет акционеров⁷ (проведено пять заседаний и одна онлайн-конференция)
- Прием обращений в Службе по работе с акционерами (свыше 10,5 тыс. обращений по вопросам организации корпоративных мероприятий, клиентского обслуживания и т. д.)
- Информационный бюллетень (11 выпусков, 38,2 тыс. получателей)
- Мобильное приложение «Акционер ВТБ» (19 тыс. установок)
- Три Дня инвестора (1,4 тыс. участников), семинары по фондовому рынку (654 участника),

телетрансляции, дни открытых дверей, круглый стол, онлайн-конференция

- Программа специальных предложений и льгот для держателей акций Банка

Клиенты

- Исследования удовлетворенности клиентов
- Каналы дистанционного банковского обслуживания, социальные сети, мобильные приложения и т. д.
- Справочная служба ВТБ

Сотрудники

- Опросы удовлетворенности и вовлеченности
- Корпоративный портал

- Внутренний журнал «Энергия команды» (тираж 15 тыс. экземпляров)
- Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям
- Командообразующие мероприятия, встречи с руководством

Население

- Благотворительные и спонсорские проекты
- Повышение финансовой грамотности населения
- Аккаунты в социальных сетях

Органы власти и регуляторы

- Раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства
- Соглашения с органами власти регионов присутствия
- Участие в ассоциациях и хартиях, крупнейших деловых форумах и мероприятиях
- Участие в рабочих группах при Министерстве финансов Российской Федерации по подготовке законодательных актов и нормативных документов
- Участие в экспертных советах, парламентских слушаниях, круглых столах, рабочих группах по актуальным для Банка законопроектам
- Участие в рабочих встречах на площадках Общественной палаты Российской Федерации, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, РСПП

Средства массовой информации и аналитики

- Десять мероприятий с представителями СМИ
- Семь мероприятий для аналитиков
- Упоминания Группы в СМИ (394,8 тыс. упоминаний)

Деловые партнеры

- Развитие конкурсных процедур закупки
- Профилактика коррупционных действий в цепочке поставок
- Высокая позиция в Национальном рейтинге прозрачности закупок

Учитывая возрастающую роль Интернета во взаимодействии с внешней аудиторией, в 2018 году компании Группы активно работали над наполнением своих страниц в социальных сетях, публикуя там информацию о деятельности компаний Группы, актуальную для всех заинтересованных сторон ВТБ. Кроме того, в 2018 году был обновлен сайт объединенного Банка, количество посетивших его людей увеличилось практически в четыре раза и составило 28,2 млн человек.

⁶ Основные группы заинтересованных сторон Банка определены в Политике Банка в области корпоративной социальной ответственности, с ней можно ознакомиться на официальном сайте Банка по адресу: <https://www.vtb.ru/o-banke/bank-vtb/socialnaya-otvetstvennost>.

⁷ С более подробной информацией о деятельности Консультационного совета акционеров можно ознакомиться на официальном сайте Банка по адресу: www.vtb.ru/akcionery-i-investory/informaciya-dlya-akcionerov/konsultacionnyj-sovet-akcionerov.

Еще одним каналом коммуникации Группы со своими заинтересованными сторонами является публикация Отчета об устойчивом развитии⁸ (далее – отчет). Для того чтобы сделать его содержание интересным и полезным, ВТБ ежегодно проводит процедуру определения существенных вопросов для раскрытия в отчете, в том числе анкетирование заинтересованных

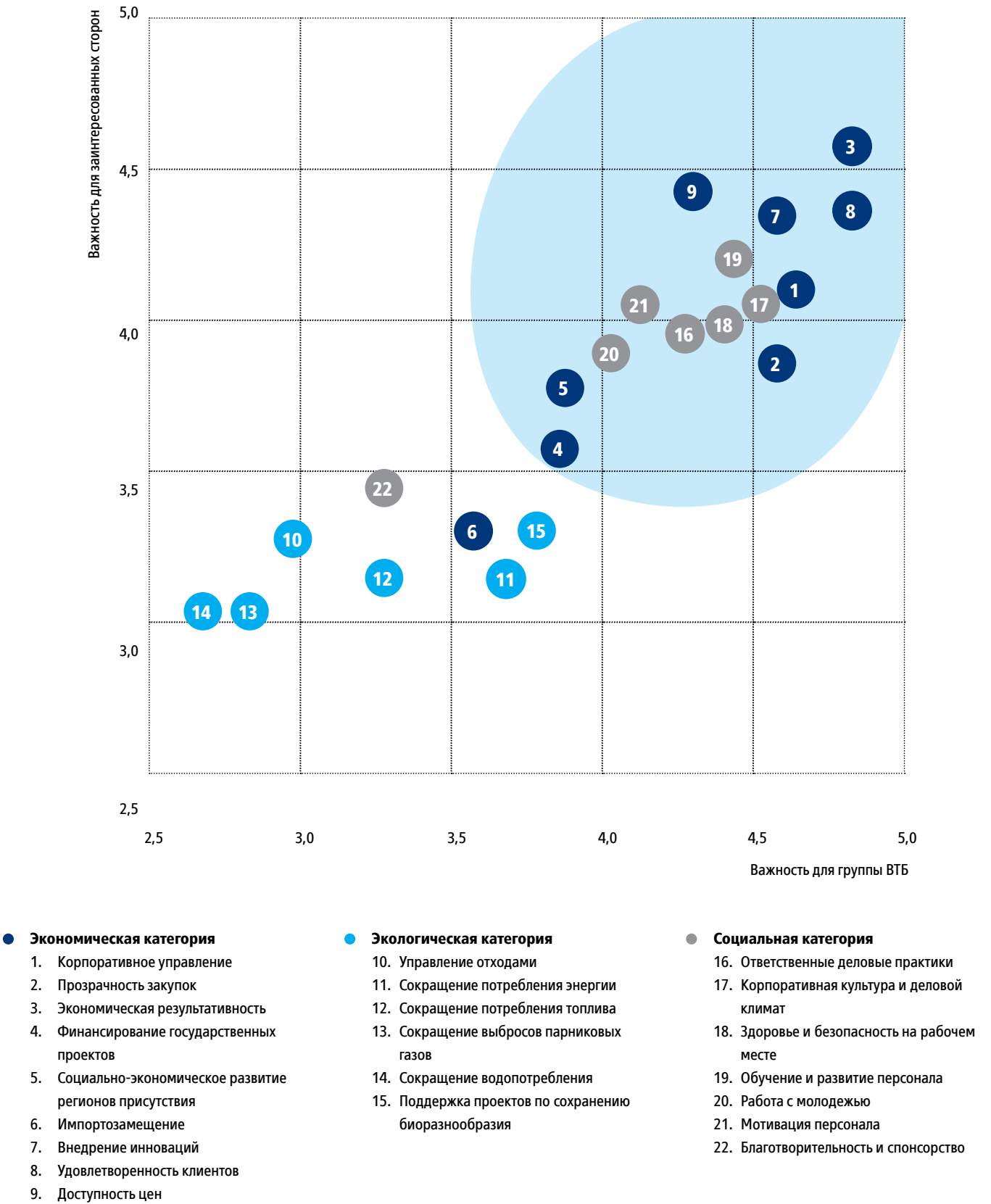
сторон. По итогам проведения данной процедуры разрабатывается матрица существенности, отражающая наиболее значимые аспекты деятельности Группы в области устойчивого развития с точки зрения ее внутренних и внешних заинтересованных сторон, а также влияния на достижение стратегических целей.

Количество подписчиков аккаунтов группы ВТБ в социальных сетях



⁸ До 2018 года – Социальный отчет группы ВТБ.

Матрица существенных вопросов группы ВТБ





2

ВТБ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

ВТБ продолжает развивать свою сеть
и предлагать новые и более выгодные
для клиентов продукты

6,3^{млн}

пользователей мобильного
приложения ВТБ-Онлайн

33

ТЫСЯЧИ
госслужащих получили
льготные ставки
по ипотечному
кредитованию



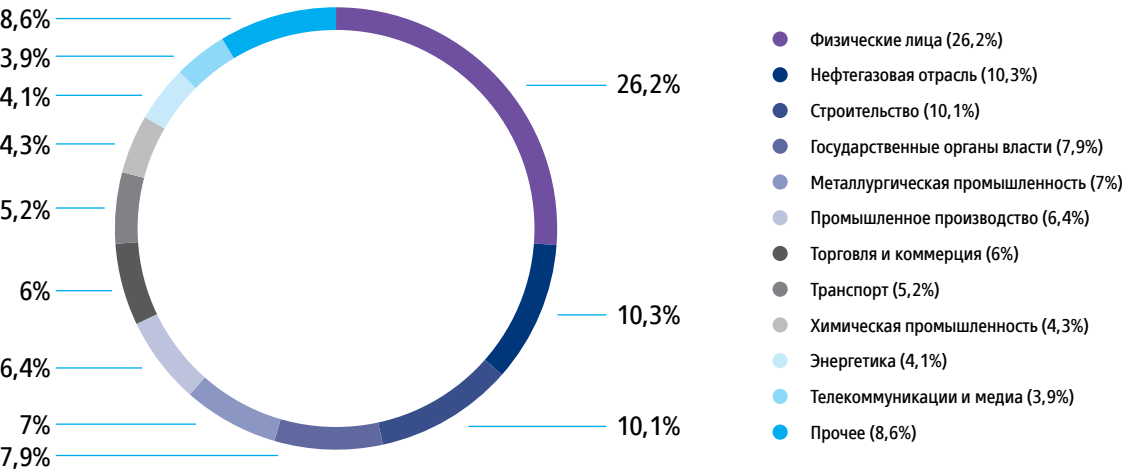
ВТБ вносит вклад в социально-экономическое развитие стран присутствия путем повышения доступности и качества услуг, финансирования социально значимых проектов, а также создания рабочих мест на предприятиях, открытие которых состоялось при поддержке компаний Группы. ВТБ понимает, что доверие клиентов – это ключевой залог успеха Группы, и стремится построить свой бизнес таким образом, чтобы оправдать его.



ВТБ победил в номинации «Банк года в России» премии «Банк года – 2018», организованной журналом The Banker.

- В 2018 году была продолжена реализация Стратегии развития Банка ВТБ (ПАО) на 2017–2019 годы, по ключевым приоритетам которой были достигнуты следующие результаты:
- **повышение рентабельности бизнеса** – прибыль по итогам года составила 178,8 млрд рублей (увеличилась почти на 50% по сравнению с 2017 годом);
 - **интеграция банковского бизнеса** – был успешно проведен процесс объединения банков ВТБ и ВТБ24, и с 1 января 2018 года ВТБ24 начал работать под брендом ВТБ, а также велась подготовительная работа по созданию объединенной региональной сети Банка;
 - **модернизация** – запущено инвестиционно-брокерское приложение на мобильных устройствах, внедрен новый онлайн-сервис регистрации бизнеса.

Распределение кредитного портфеля группы ВТБ на 31.12.2018⁹



⁹ В соответствии с аудированной консолидированной отчетностью группы ВТБ за 2018 год, подготовленной в соответствии с МСФО.

ВТБ продолжает развивать свою сеть и предлагать новые и более выгодные для своих клиентов продукты, с чем связан рост объемов кредитования. В 2018 году размер кредитного портфеля группы ВТБ составил 11,4 трлн рублей, увеличившись почти на 17% по сравнению с 2017

годом. Основные доли кредитного портфеля по-прежнему занимают физические лица (26,2%), а также компании нефтегазовой (10,3%) и строительной (10,1%) отраслей.

Основные направления проектов в рамках ключевых клиентских сегментов работы группы ВТБ

Сегмент	Основные направления работы	Приоритеты ВТБ
Корпоративно-инвестиционный бизнес (КИБ)	● Финансирование и банковское сопровождение социально значимых проектов в приоритетных для стран и регионов присутствия отраслях, в том числе поддержка инфраструктурного строительства, развитие транспортной отрасли, здравоохранения и т. д.	● Достижение стратегических целей, стоящих перед ВТБ ● Сотрудничество с государством ● Реализация проектов, направленных на социально-экономическое развитие регионов присутствия и улучшение экологии ● Повышение качества и доступности финансовых услуг для клиентов Группы
Средний и малый бизнес (СМБ)	● Поддержка предприятий малого и среднего бизнеса в приоритетных для стран и регионов отраслях присутствия	
Розничный бизнес (РБ)	● Поддержка отдельных категорий населения ● Социально значимые розничные услуги ● Поддержка в приобретении жилья	

Количество банковских клиентов Группы в 2017–2018 годах¹⁰

Банковские клиенты Группы	2017	2018	Динамика, %
Корпоративно-инвестиционный бизнес, шт.	9 008	11 735 ▲	30
Средний и малый бизнес, шт.	613 936	630 258 ▲	3
Физические лица, тыс. человек	18 848	23 727 ▲	26

¹⁰ Все клиенты, в том числе клиенты с нулевыми остатками на счетах (для банков Группы). Изменение данных за 2017 год обусловлено изменением периметра отчета за 2018 год по сравнению с отчетом за 2017 год.

2.1 ПОДДЕРЖКА СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМОГО БИЗНЕСА И СОТРУДНИЧЕСТВО С ГОСУДАРСТВОМ

Значительную часть деятельности ВТБ занимает участие в проектах, нацеленных на развитие социально-экономического потенциала регионов и стран присутствия. Компании Группы предоставляют услуги, направленные на поддержку приоритетных отраслей экономики, а также проектов в области ЖКХ, здравоохранения и инфраструктурного строительства.

Финансируя социально значимые проекты и тесно сотрудничая с государством, ВТБ вносит определенный вклад в экономику регионов и стран присутствия за счет обеспечения занятости и формирования трудовых доходов населения, генерирования налоговых поступлений в муниципальные, региональные и государственные бюджеты.

В 2018 году группа ВТБ продолжила активно взаимодействовать с системообразующими предприятиями регионов своего присутствия, в том числе:

- банк ВТБ заключил с ФГУП «Почта России» сделку по созданию совместного предприятия на логистическом рынке страны – планируется построить 38 логистических центров в различных городах России, которые позволят обеспечить качественную, доступную и быструю доставку товаров по всей стране;
- банк ВТБ и ОАО «РЖД» подписали соглашение о сотрудничестве в области цифровой

экономики, направленное на поддержку высокоэффективных проектов и программ в этой сфере, в числе которых развитие транспортно-платежной экосистемы компании;

- Банк ВТБ (Казахстан) и АО «ЭСК «KazakhExport» в целях развития ответственного экспорта заключили соглашение, в рамках которого государственная экспортная страховая компания Казахстана может открывать в банке вклады для последующего предоставления льготных заемных средств экспортерам, что расширит диапазон финансовых инструментов для экспортно ориентированных казахстанских предприятий: предэкспортное финансирование и страхование риска неоплаты со стороны импортера;
- Банк ВТБ (Азербайджан) подписал Меморандум о сотрудничестве с порталом Azehport.az, в рамках которого банк получил доступ к базе данных клиентов-экспортеров, что открывает новые возможности для экспортного финансирования;

- Почта Банк подписал соглашение о сотрудничестве с Банком России и ПАО «Ростелеком» для повышения доступности финансовых услуг для

граждан Российской Федерации, которые живут в отдаленных, труднодоступных и малонаселенных регионах страны.

Поддержка органов государственного и муниципального управления

Компании Группы уделяют значительное внимание укреплению сотрудничества с органами государственного и муниципального управления в области социально-экономического развития регионов присутствия.

В 2018 году между банком ВТБ и рядом регионов Российской Федерации (*Забайкальский край, Республика Бурятия, Сахалинская область, Кемеровская область, Республика Карелия, Саратовская область, Калининградская область, Ульяновская область, Костромская область, Чувашская Республика, Новгородская область, Ростовская область, Нижегородская область*) были заключены соглашения о сотрудничестве, направленные на:

- развитие социально-экономического потенциала регионов;
- укрепление взаимодействия в рамках программ поддержки среднего и малого бизнеса;
- поддержку инновационного развития и модернизацию социально-инфраструктурного комплекса;
- внедрение современных банковских технологий;

- разработку и реализацию совместных инвестиционных программ;
- развитие сотрудничества в рамках приоритетных проектов в области ЖКХ, здравоохранения, инфраструктурного строительства;
- расширение банковской инфраструктуры на территории регионов присутствия.

Почта Банк также заключил ряд соглашений с регионами Российской Федерации в части создания и развития структурных подразделений банка и точек обслуживания населения, расширения перечня банковских услуг для пенсионеров, развития системы кредитования граждан, повышения финансовой грамотности населения. В 2018 году банк подписал соглашения о сотрудничестве с *Курской областью, Республикой Татарстан, Хабаровским краем, Республикой Коми, Удмуртской Республикой, Пензенской областью, Республикой Башкортостан, Мурманской, Ленинградской, Саратовской, Кемеровской, Нижегородской, Ивановской, Вологодской, Ульяновской, Сахалинской и Тверской областями.*

Развитие транспортной системы Российской Федерации

Группа ВТБ осознает необходимость развития проектов в области транспортной отрасли, благодаря которым повышается доступность и качество услуг транспортной инфраструктуры для населения, внедряются современные технологии перевозок, активно развиваются пути сообщения. Объем кредитования предприятий транспортной отрасли составил 592,9 млрд рублей, увеличившись на 18% по сравнению с прошлым годом.

В части повышения доступности и качества транспортных услуг в 2018 году банк ВТБ принял участие в следующих проектах:

- сервис по покупке билетов на электрички Ленинградского направления в Москве через приложение ВТБ «Мой проездной» (АО «Московско-Тверская пригородная пассажирская компания»);
- обеспечение бесконтактной оплаты проезда картой или смартфоном во всех вестибюлях

станций метро в Москве (ГУП «Московский метрополитен»);

- увеличение количества наземных маршрутов в Москве с возможностью оплаты проезда с помощью банковской карты или смартфона (ГУП «Мосгортранс»);
- возможность оплаты поездки картой Union Pay на турникетах «Аэроэкспресс» во всех аэропортах Москвы (ООО «Аэроэкспресс»);
- соглашение о реализации Единой транспортной карты для оплаты проезда на железнодорожном транспорте, товаров и услуг в поездах, а также на железнодорожных вокзалах и остановочных пунктах (ОАО «РЖД» и АО «Компания ТрансТелеКом»).

Банк ВТБ также финансирует социально важные проекты компаний, представляющих дорожную отрасль. Поддержка транспортной инфраструктуры – одно из приоритетных направлений работы Банка.

Примеры проектов по развитию транспортной системы Российской Федерации, реализованные при участии банка ВТБ

Проект	Компания	Описание	Сумма, млн руб.	Эффект от реализации проекта
Строительство и реконструкция участков федеральной трассы М-5 «Урал»	АО «СМУ-Дондорстрой»	Гарантийный лимит	3 000	Улучшение транспортной инфраструктуры, развитие дополнительных путей сообщения
Строительство и реконструкция участков автомобильной дороги М-6 «Каспий»				
Поставка и гарантийное обслуживание вагонов для Московского метрополитена	ОАО «МЕТРОВАГОНМАШ»	Банковская гарантия исполнения	2 508	Обновление подвижного состава и повышение качества обслуживания пассажиров
Транспортное обслуживание пассажиропотока на Малом кольце Московской железной дороги (МЦК)	ОАО «РЖД»	Банковская гарантия исполнения (перевыпуск)	600	Организация транспортного обслуживания на МЦК

Поддержка проектов в сфере здравоохранения

ВТБ понимает необходимость поддержки проектов, направленных на совершенствование социальной инфраструктуры, поэтому из года в год Группа предоставляет финансовые услуги предприятиям, деятельность которых напрямую или косвенно касается сферы здравоохранения.

В 2018 году банк ВТБ активно способствовал развитию российской прикладной медицины, практического здравоохранения, биомедицинских технологий. Среди ключевых результатов можно выделить:

- соглашение о сотрудничестве с Федеральным медико-биологическим агентством, способствующее развитию системы здравоохранения России;
- меморандум о строительстве завода по производству медицинской техники

в Санкт-Петербурге, заключенный с компанией Sarstedt, крупнейшим мировым поставщиком лабораторной и медицинской техники;

- кредитное соглашение с ГК «Фармасинтез» на строительство современного производства фармацевтических препаратов, отвечающего требованиям российского и международного законодательства.

Кроме того, банк ВТБ в партнерстве с АФК «Система» вошел в капитал крупной российской фармацевтической компании АО «Фармацевтическое предприятие «Оболенское» (OBL Pharm). Цель данной сделки – создание ведущего фармацевтического холдинга в России.

Финансирование нового корпуса госпиталя «Лапино-2»

Банк ВТБ финансирует многофункциональные медицинские центры и клиники ГК «Мать и дитя» с 2011 года. В 2018 году Банк предоставил 2,5 млрд рублей на строительство нового диагностического центра и многопрофильного хирургического отделения. Корпус «Лапино-2», который планируется к открытию в 2020 году,



рассчитан на проведение свыше 15 тыс. операций, на прием более 27 тыс. дней госпитализации пациентов и организацию более 200 тыс. посещений в год. Кроме того, строительство нового корпуса вносит не прямой экономический и социальный вклад: создание новых рабочих мест и развитие инновационных технологий в сфере медицины.

Сотрудничество с предприятиями в сфере жилищного строительства

Группа активно поддерживает развитие городской инфраструктуры для того, чтобы повысить доступность жилья и улучшить качество жизни населения регионов присутствия.

Совместно с предприятиями отрасли банк ВТБ участвует в проектах, которые способствуют развитию рынка ипотечного жилищного кредитования, повышают прозрачность и снижают стоимость ресурсов. Например, в 2018 году:

- между банком ВТБ и ДОМ.РФ был подписан меморандум о выпуске ипотечных облигаций в рамках программы «Фабрика ИЦБ» в период 2019–2021 годов на сумму до 500 млрд рублей, а также было заключено соглашение о сотрудничестве в части развития программы

стимулирования кредитования предприятий, вовлеченных в жилищное строительство;

- между банком ВТБ и ГК ПИК было заключено соглашение о предоставлении проектного финансирования для реализации строительства жилого комплекса «Дмитровский парк», в рамках которого компании была открыта кредитная линия на сумму 19,9 млрд рублей.

Дочерние банки Группы в СНГ также взаимодействуют с государственными компаниями с целью поддержки жилищного строительства. Например, Банк ВТБ (Казахстан) финансирует частных застройщиков жилых объектов в рамках программы «Нұрлы жер», что в конечном результате способствует строительству доступного жилья.

Развитие сельского хозяйства

Группа ВТБ традиционно оказывает поддержку производителям сельскохозяйственной продукции, благодаря чему в отрасли создаются дополнительные рабочие места, а предприятия, которые уже несколько лет сотрудничают с ВТБ, наращивают объемы бизнеса, производят качественную, доступную и экологически чистую продукцию. В 2018 году объем кредитования предприятий пищевой промышленности и сельского хозяйства группы ВТБ вырос на 32% и составил 367 млрд рублей.

В отчетном периоде банк ВТБ и Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

подписали соглашение о сотрудничестве, которое подразумевает всестороннюю поддержку агропромышленного комплекса и повышение доступности финансирования предприятий отрасли. Документ предусматривает:

- внедрение современных банковских технологий и инфраструктуры для сельскохозяйственных предприятий;
- разработку и реализацию инвестиционных программ;
- поддержку инновационного развития и модернизации компаний отрасли;

- развитие системы кредитования сферы сельского хозяйства в рамках региональных программ и с использованием механизмов государственной поддержки.

Банк ВТБ открыл кредитную линию рыбоводческому комплексу по выращиванию рыб осетровых пород «Биосфера-Фиш», расположенному в Республике

Татарстан. Заемные средства в размере 200 млн рублей по фиксированной ставке 6,5% сроком на пять лет были предоставлены по программе льготного финансирования Министерства экономического развития Российской Федерации. Привлеченные средства будут направлены в том числе на расширение производства и установку более современного оборудования.

Примеры проектов банка ВТБ, направленных на развитие сельского хозяйства

Клиент	Описание проекта	Вид продукта	Сумма, млрд руб.
ГК «БИО-ТОН»	Приобретение нового оборудования, модернизация существующей производственной базы и ведение текущей деятельности	Кредитный лимит	2
ООО «Весна»	Строительство нового тепличного комплекса в Ставропольском крае	Кредитный лимит	0,5
ООО «Овощевод»	Строительство пятой очереди тепличного комплекса «Ботаника» в городе Волжский Волгоградской области и приобретение необходимого оборудования	Кредитная линия	4,8
АО «Птицефабрика «РОСКАР»	Финансирование строительства комбикормового цеха птицеводческого комплекса	Кредитный лимит	1,75

Финансирование проектов, направленных на улучшение экологии

Забота об окружающей среде является одним из важнейших аспектов социальной деятельности Группы. В целом трудно переоценить участие финансовых институтов в проектах, направленных на решение экологических проблем, и поэтому Банк стремится активно участвовать в развитии инструментов «зеленого финансирования».

С 2014 года банк ВТБ выполняет функции Российского исполнительного агентства Инструмента поддержки проектов Арктического совета

(ИПП АС) – фонда, целью которого является финансирование проектов по снижению загрязнения и совершенствованию практик управления воздействием на окружающую среду в Арктике. Банк сотрудничает с органами государственной власти, некоммерческими организациями и другими заинтересованными сторонами в области сохранения биоразнообразия в Арктике, уделяя особое внимание животным, растениям и экосистемам, которым грозит исчезновение.

В частности, банк ВТБ в качестве Российского исполнительного агентства принял участие в подготовке и реализации следующих проектов ИПП АС в 2018 году:

- подготовлены технико-экономические обоснования по замене дизельных энергоустановок на альтернативные источники энергии в поселке Долгощелье (Архангельская область) и идентификации потенциала замены устаревших дизельных энергоустановок в Арктической зоне и северных регионах страны, а итоговые отчеты переданы в Экспертную группу по короткоживущим климатическим загрязнителям;
- завершен первый этап проекта по снижению выбросов сажи и метана в факельных выбросах попутного нефтяного газа в Арктической зоне Российской Федерации, ведется подготовительная работа к подписанию соглашения между инициатором проекта компанией VYGON Consulting и Северной экологической финансовой корпорацией (НЕФКО) о начале второй фазы;
- завершается первый этап проекта по поэтапному сокращению выбросов фторированных парниковых газов и озоноразрушающих веществ на предприятиях Мурманской области, перерабатывающих рыбу и морепродукты, ведется подготовительная работа к подписанию соглашения между инициатором проекта Международным центром научной и технической информации и НЕФКО о начале второй фазы;

- ведется работа по реализации второй фазы проекта «Демонстрационные испытания установки по уничтожению устаревших пестицидов», инициатор проекта – научно-производственное объединение «Прикладная геоэкология»;
- оказывается содействие разработчикам и инициаторам проектов в завершении оформления и согласования проектных заявок по трем инициативам: по сокращению выбросов CO₂ и сажи на реках Арктического региона Российской Федерации, ликвидации полигона твердых бытовых отходов в городе Дудинке и содействие снижению загрязнения Арктического региона путем внедрения наилучших доступных технологий.

В конце 2018 года банк ВТБ был приглашен Министерством природных ресурсов и экологии Российской Федерации к участию в национальном проекте «Экология»¹¹, в рамках которого Банк планирует подключиться к проведению следующих мероприятий:

- привлечение деловых кругов и крупных компаний к реализации федерального проекта «Сохранение биологического разнообразия и развитие экологического туризма» в части исполнения мероприятий по сохранению биоразнообразия, включая реинтродукцию редких видов животных;
- включение вопросов сохранения биоразнообразия в стратегии и программы развития коммерческих организаций, а также посредством разработки корпоративных программ сохранения биоразнообразия;

- осуществление экологического просвещения и координации взаимодействия в этой области деловых кругов и крупных компаний, заинтересованных федеральных и региональных органов власти Российской Федерации, особо охраняемых природных территорий, научных и общественных организаций.

В 2019 году банк ВТБ также планирует войти в состав рабочей группы Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации по вопросам предпринимательства и сохранения биологического разнообразия для участия в законотворческой деятельности, реализации программ по сохранению биоразнообразия и экологическому просвещению.

Отдельное направление работы Группы в этой сфере – финансирование проектов, оказывающих благоприятное воздействие на экологию стран присутствия. Так, в 2018 году банк ВТБ профинансировал проект строительства четырех солнечных электростанций (СЭС): «Володаровка», «Енотаевка», «Элиста Северная» и «Михайловская», мощностью 15 МВт каждая. Это первая сделка в отрасли «зеленой» энергетики в России, реализуемая банком

ВТБ с иностранным инвестором и австро-немецким генеральным подрядчиком, а также первый кредит, выданный Банком на финансирование альтернативной энергетики в России в рамках механизма договоров поставки мощности без привлечения прямых государственных субсидий.

В 2018 году Банк также предоставил банковские гарантии исполнения услуг по надлежащему обращению с твердыми бытовыми отходами и крупногабаритным мусором в г. Москве и Московской области.

Кроме этого, представители ВТБ принимают активное участие в мероприятиях, направленных на продвижение инструментов «зеленого финансирования» в России. Так, в 2018 году сотрудники банка ВТБ и ВТБ Экология приняли участие в X международном форуме «Экология» (Москва, 22–23 марта 2018 года) и в VIII Международном форуме «Арктика: настоящее и будущее» (Санкт-Петербург, 5–7 декабря 2018 года), представив доклады на злободневные темы («Группа ВТБ и устойчивое развитие Арктики: сегодня и завтра», «Зеленое финансирование проектов и программ в арктических регионах»).

Финансирование проектов в области энергосбережения и снижения выбросов парниковых газов

В 2018 году Программой развития Организации Объединенных Наций был запущен проект «Устойчивые города для низкоуглеродного развития в Казахстане», в рамках которого Банк ВТБ (Казахстан) начал финансирование



проектов в области энергосбережения и снижения выбросов парниковых газов. Кредиты предоставляются по более выгодным условиям за счет субсидирования и гарантирования в рамках проекта.

¹¹ Для исполнения положений пункта 7 Указа Президента Российской Федерации, от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

2.2 СОДЕЙСТВИЕ РАЗВИТИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Малый и средний бизнес вносят большой вклад в развитие экономики стран и регионов присутствия группы ВТБ. Компании Группы осознают влияние банковской поддержки на финансовое состояние предприятий среднего и малого бизнеса и активно развивают продукты и программы, направленные на устойчивый рост взаимодействия с клиентами данного сегмента.

Банк ВТБ является активным участником государственных программ кредитования, направленных на поддержку отечественных предприятий. Например, Банк в 2018 году:

- присоединился к программе Министерства промышленности и торговли Российской Федерации по предоставлению заемных средств предприятиям на приобретение сельскохозяйственной, строительно-дорожной и коммунальной техники, а также оборудования для пищевой и перерабатывающей промышленности по ставке до 5% и со сроком до пяти лет¹²;
- предоставляет предприятиям малого и среднего бизнеса кредиты по льготным ставкам (не более 6,5%) в рамках «Программы 1706»¹³ совместно с Министерством экономического развития Российской Федерации: инициатива направлена

на поддержку приоритетных отраслей экономики России, в частности сельского хозяйства, строительства, транспорта, обрабатывающего производства, туризма, здравоохранения и других;

- оказывает поддержку субъектам МСП в части получения финансирования на развитие бизнеса с привлечением независимых гарантий, предоставляемых АО «Корпорация МСП», а также поручительств региональных гарантийных организаций в случае недостаточности обеспечения у субъектов МСП для получения необходимой суммы кредита. Широкая линейка гарантийных продуктов учитывает основные потребности субъектов МСП и может обеспечивать до 75% от запрашиваемой суммы финансирования. Банк сотрудничает более чем с 60 региональными гарантийными организациями по всей стране.

В 2018 году банк ВТБ получил премию Финансового университета при Правительстве Российской Федерации в номинации «Банк для малого и среднего бизнеса»

Предприятия малого и среднего бизнеса также имеют возможность воспользоваться льготными услугами банка ВТБ. Так, в 2018 году банк ВТБ представил новые пакеты услуг к расчетному счету предприятий малого и среднего бизнеса в зависимости от потребностей и особенностей ведения бизнеса клиентами данного сегмента.

Банк ВТБ также запустил предодобренные кредитные решения и дистанционное оформление кредитной сделки для предприятий малого бизнеса по программе «В один клик» с целью повышения доступности услуг Банка и мобильности клиентов. Эти услуги доступны как в мобильном приложении Банка, так и в интернет-банке «ВТБ Бизнес Онлайн». Заранее одобренный кредит предоставляется в размере до 5 млн рублей, по ставке от 13,5% на срок до трех лет.

Дочерние банки тоже оказывают поддержку массовому предпринимательству в странах присутствия. Банк ВТБ (Казахстан) выдает

льготные микрокредиты на развитие малого бизнеса в рамках соглашения с АО «Фонд «Даму», а Банк ВТБ (Грузия) – активный участник местных государственных программ поддержки сельскохозяйственного бизнеса «Единый агропроект» и местных производителей «Производи в Грузии – индустрия» и «Производи в Грузии – туризм». Проекты в рамках этих программ являются социально значимыми, так как создают новые рабочие места и повышают уровень конкурентоспособности дочерних банков.

ВТБ поддерживает предприятия МСП не только путем предоставления финансовой поддержки, но и путем разработки новых IT-решений, которые способствуют автоматизации управления ресурсами предприятий. Новые технологии позволяют минимизировать фактор человеческой ошибки, при этом оставляя начинающим предпринимателям время на активное развитие бизнеса. В 2018 году ВТБ внедрил на действующей платформе Бизнес-Коннект новый модуль «Менеджер продаж», который

Финансирование строительства нового водозабора в Якутске

Правительственная программа реконструкции объектов водоподготовки в Республике Саха (Якутия) направлена на расширение мощностей по подготовке воды, которая соответствует



санитарно-эпидемиологическим нормам. Для целей рефинансирования задолженности в других банках ВТБ предоставил АО «Водоканал» кредитную линию в размере 1,83 млрд рублей.

¹² В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 2018 г. № 163 «Об утверждении правил предоставления субсидий российским кредитным организациям на возмещение выпадающих доходов по кредитам, выданным на приобретение сельскохозяйственной, строительно-дорожной и коммунальной техники, а также оборудования для пищевой и перерабатывающей промышленности».

¹³ В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2017 года № 1706 «О кредитовании по льготной ставке субъектов малого и среднего предпринимательства в целях реализации проектов в приоритетных отраслях».

интегрируется с разными системами управления ресурсами предприятий. В этом модуле процесс оформления корпоративных заказов полностью автоматизирован.

Банк ВТБ активно поддерживает предприятия СМБ на территории России. Например, в 2018 году:

- в Кирове открыт кредитно-документарный лимит в размере 550 млн рублей на строительство современного завода по производству средств пожаротушения;
- в Нижнем Новгороде две кредитные линии: первая на сумму 460 млн рублей предназначена для финансирования девелоперского бизнес-холдинга, а еще одна в размере 375 млн рублей направлена

на развитие инфраструктуры и благоустройство жилого комплекса «Анкудиновский парк», строительство детского сада, бульвара и паркинга для жителей микрорайона, модернизацию водоснабжения, тепло- и электрокоммуникаций;

- в Камчатском крае Банком было выделено финансирование в объеме 150 млн рублей на модернизацию и техническое перевооружение рыбоперерабатывающего завода в Усть-Большерецком районе; на заемные средства будет произведена подготовка завода к лососевой путине, в том числе отремонтированы цеха и обновлено оборудование.

Система взаимодействия с технологическими стартапами

В рамках поддержки развития предпринимательства банк ВТБ подписал соглашение о сотрудничестве с Фондом развития интернет-инициатив (ФРИИ). Направления работы:

- проведение внутренних демодней стартапов – выпускников акселератора ФРИИ;
- развитие предпринимательской культуры и внутреннего спроса на инновации в финансовой организации;



- оказание образовательной и консалтинговой поддержки через проведение стратегических сессий и мероприятий других форматов для выстраивания эффективной системы корпоративных инноваций и реализации пилотных проектов со стартапами.

2.3 ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ

Развитие розничного бизнеса ВТБ является одним из приоритетных направлений Группы. Физические лица составляют основную массу клиентской базы компаний группы ВТБ, финансовые услуги для этого сегмента особенно значимы, поскольку имеют социальную направленность: поддержка отдельных категорий населения, помощь в непредвиденных жизненных ситуациях, а также содействие в приобретении жилья.

Поддержка отдельных категорий населения

ВТБ учитывает потребности в банковских продуктах и услугах отдельных категорий населения. Группа активно работает над реализацией соответствующих проектов для студентов, пенсионеров, получателей материнского капитала, многодетных семей, госслужащих и военных.

В банке ВТБ в 2018 году было выпущено около 123 тыс. пенсионных карт, из которых более тысячи были открыты в рамках проекта «Военные пенсионеры». Проект был запущен в 2018 году впервые и является инструментом для получения социальных выплат и накоплений со ставкой до 6% на остаток.

Почта Банк также активно разрабатывал новые продукты, услуги и акции для людей пенсионного возраста. В 2018 году была запущена программа, в ходе которой клиенты, получающие пенсию в Почта Банке и пользующиеся мобильным или интернет-банком, могли получить на счет тринадцатую пенсию. Кроме того, для наиболее активных участников программы, привлечших в фонд пять новых клиентов, предусмотрена премия в размере 8,7 тыс. рублей.

Клиенты, которые получают пенсию в Почта Банке, могут также воспользоваться бесплатным социальным сервисом «Линия заботы», который подразумевает получение бесплатных медицинских, социальных и юридических консультаций, а также психологической поддержки и экстренной помощи по телефону, Skype или электронной почте в любой точке мира.

Банки группы ВТБ в СНГ специально разрабатывают продукты для людей пенсионного возраста. В частности, в Банке ВТБ (Армения) пенсионеры могут открыть кредитную линию по годовой процентной ставке 0% с упрощенным механизмом погашения.

Студенты – это еще одна целевая категория населения, для которой компании Группы разрабатывают специализированные продукты. Например, в 2018 году:

- Банк ВТБ (Азербайджан) принял участие в выставке «Образование за рубежом», на которой представил свой продукт «Кредит на образование», предназначенный для тех, кто планирует учиться в Азербайджане или за рубежом;

- Почта Банк снизил до 9,9% ставку по кредиту на образование «Знание – сила», в рамках которого помимо привлекательной ставки студенты могут получить льготный период на время прохождения обучения, начав погашать долг после окончания учебы.

Социально значимые розничные услуги

Повышение уровня жизни населения компании Группы рассматривают как одну из важнейших задач бизнеса. Достижению такой цели способствуют различные проекты с социальной и экологической направленностью.

В 2018 году перед началом нового учебного года банк ВТБ подключил к своим дистанционным каналам обслуживания всех поставщиков школьного питания в Москве. Родители школьников получили возможность оплачивать их питание в столовой, пополняя лицевой счет ребенка через «ВТБ-Онлайн» или в любом банкомате Банка без комиссии.

В 2018 году Банк ВТБ (Казахстан) совместно с компанией Transavia начал предоставлять уникальную возможность каждому клиенту получить лечение в лучших медицинских клиниках Кореи на особых условиях. Так, при выезде в Южную Корею любой клиент банка, являющийся гражданином

Республики Казахстан, может получить медицинские услуги в клиниках различного профиля со скидкой в размере до 30%, при этом обязательным условием является оплата услуг карточкой банка.

В 2018 году Почта Банк заключил с Союзом садоводов России соглашение о стратегическом сотрудничестве, задачами которого являются:

- разработка и реализация совместных проектов и программ в социально-экономической сфере в регионах;
- повышение доступности и качества финансовых услуг для садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединений;
- рост финансовой грамотности населения, включая повышение квалификации сотрудников садовых некоммерческих товариществ, которые осуществляют расчетные платежи.

Поддержка в приобретении жилья

В 2018 году банк ВТБ продлил срок действия ряда программ по жилищному кредитованию, продолжая повышать доступность ипотеки для отдельных категорий населения. Таким образом, в 2018 году:

- более 2 тыс. военных воспользовались услугой льготного кредитования в размере 3,7 млрд рублей;
- более 33 тыс. госслужащих получили дисконт к ставке по кредиту, объем выданных кредитов при этом составил 63 млрд рублей;
- почти 16,5 тыс. получателей материнского капитала смогли использовать его для улучшения жилищных условий на сумму 38,3 млрд рублей.

Также в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.04.2015 № 373 «Об основных условиях реализации программы помощи отдельным категориям заемщиков по ипотечным жилищным кредитам (займам), оказавшихся в сложной финансовой ситуации, и увеличении уставного капитала открытого акционерного общества «ДОМ.РФ» Банком были реструктуризированы 393 ипотечных кредита с применением частичного прощения долга на сумму 364,4 млн рублей.

Кроме того, в 2018 году банк ВТБ запустил новую программу с государственной поддержкой семей с двумя и более детьми¹⁴, в рамках которой было выдано 985 ипотечных кредитов по субсидированной ставке на сумму 2,5 млрд рублей.

В рамках поддержки развития ипотечного кредитования Почта Банк запустил продажи ипотечных кредитов банка ВТБ в Самарской, Свердловской областях, а также в Республике Башкортостан. В проекте участвует более 400 точек обслуживания банка. Такое взаимодействие повышает доступность банковских услуг, охватывая небольшие населенные пункты.

Банк ВТБ (Азербайджан) сотрудничает с Государственным Агентством Жилищного Строительства для предоставления ипотечных кредитов на льготных условиях. Льготный ипотечный кредит предоставляется определенным категориям населения: членам семьи шехида, национальным героям, вынужденным переселенцам, лицам, состоящим на государственной службе, проработавшим не менее пяти лет в государственной общеобразовательной школе, лицам, имеющим научную степень доктора философии, и другим.

Продолжение экологического проекта по восстановлению лесов



В 2018 году Почта Банк продолжил реализацию проекта «Подари лес другу» – экологической инициативы, направленной на сохранение биологического разнообразия, а именно

на восстановление лесных массивов на территории России. В рамках проекта посажено уже более 3 млн деревьев. К программе ежегодно присоединяются новые особо охраняемые природные территории.

Динамика ипотечного кредитования в банке ВТБ в 2017–2018 годах

Показатели	2017	2018	Динамика, %
Объем выданных ипотечных кредитов, млн рублей	433 812	670 411 ▲	55
Количество выданных ипотечных кредитов, шт.	203 280	292 544 ▲	44
Количество выданных ипотечных кредитов на строящееся жилье, шт.	74 503	102 565 ▲	38

¹⁴ В рамках Постановления Правительства Российской Федерации от 30.12.2017 № 1711.

2.4 ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Услуги и продукты ВТБ с каждым годом становятся все более доступными и качественными. ВТБ следит за последними тенденциями и приоритетами, которые влияют на выбор клиентов. Группа увеличивает количество точек продаж в странах и регионах присутствия, расширяет сеть банкоматов, стремится делать свои продукты и услуги качественными для всех – вне зависимости от удаленности региона или возможностей клиента.

Развитие сети обслуживания клиентов

В 2018 году ВТБ продолжил предоставлять услуги розничным клиентам в России, Азербайджане, Армении, Беларуси, Грузии, Казахстане, Германии и Австрии. Общее количество точек продаж Группы составляет порядка 2 тыс. офисов, из которых более 90% находятся на территории России.

Одной из ключевых задач клиентского обслуживания является повышение доступности финансовых

услуг для людей, проживающих в небольших и отдаленных поселениях. Так, практически 19% точек продаж Банка и порядка 18% точек продаж Почта Банка находятся в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах страны.

В 2018 году количество банкоматов группы ВТБ в России увеличилось на 5% по сравнению с 2017 годом и составило 20,6 тыс. единиц.

Количество точек продаж (✓) банков Группы в 2017–2018 годах

Точки продаж	2017	2018
В Российской Федерации, в том числе:	1 686	1 779 ▲
в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах страны ¹⁵	295	328 ▲
За рубежом	181	183 ▲
Всего точек продаж, без учета стоек	1 867	1 962 ▲
Точки продаж «легкого» формата (стойки)	215	191 ▼

¹⁵ В 2018 году была изменена методика отнесения субъектов Российской Федерации к малонаселенным и экономически слаборазвитым регионам (см. подробнее в главе «Об Отчете»).

Банк продолжил развивать сеть устройств самообслуживания с функцией recycling¹⁶. За год количество таких банкоматов выросло на 52% и составило 2,8 тыс. устройств (32% банкоматов расположено в Москве и Московской области, а 68% – в региональных филиалах).

В 2018 году банк ВТБ установил около 250 банкоматов в Московском метрополитене и планирует увеличить это количество до 365 устройств. В этих банкоматах пассажиры могут, в числе прочих услуг, пополнить электронный кошелек карты «Тройка». В 2018 году среднемесячный объем средств, перечисленных на пополнение «Тройки» через банкоматы банка ВТБ, составил более 500 тыс. рублей, что в шесть раз больше показателя в 2017 году.

Для повышения доступности услуг в отдаленных населенных пунктах Почта Банк рассматривает создание альтернативы банкоматам. Значительная стоимость банкомата и его обслуживания сдерживает их установку в сельской местности. В качестве альтернативы Почта Банк предлагает клиентам снять наличные или пополнить счет в почтовом отделении у оператора с помощью терминала.

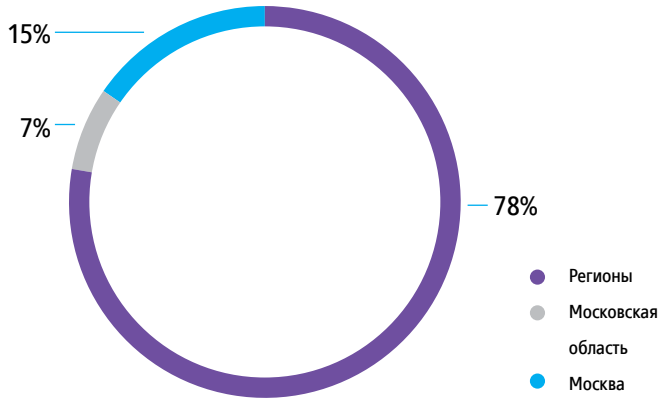
Клиенты с каждым годом все больше и больше предпочитают цифровые каналы обслуживания, переходя на общение в мессенджерах и чатах. В 2018 году банк ВТБ внедрил технологию для дистанционного обслуживания клиентов – виртуальное отделение, которое представляет собой систему взаимодействия клиентов и контакт-центра Банка с помощью чата и инструментов совместной работы в веб-интерфейсах.

Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья

Группа ВТБ стремится обеспечить равный доступ к своим услугам для всех клиентов. Новые точки продаж оборудуются инфраструктурой для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями здоровья, маломобильных групп населения и людей пожилого возраста.

Значительное количество точек продаж банка ВТБ оборудовано пандусами и устройствами, которые облегчают доступ к услугам людям с ограниченными возможностями здоровья и пожилому населению.

Точки продаж банка ВТБ с наличием пандусов в Российской Федерации в 2018 году



¹⁶ Банкомат с функцией recycling – современное многофункциональное устройство с замкнутым оборотом наличных, которое позволяет увеличить длительность работы без регулярного пополнения наличными со стороны банка за счет принимаемых денег от клиента.

Программы для дистанционного взаимодействия, а также порядок пользования устройствами с каждым годом становятся легче в обращении. На территории России расположено 668 точек продаж Банка с наличием пандусов, 22% из которых находится в Москве и Московской области.

Для лиц с нарушениями зрения на клавиатуре банкоматов имеются тактильные метки.

Во время работы с банкоматом доступ других лиц к информации на экране ограничен. Кроме того, сайт Банка позволяет преобразовать текстовую информацию в устную речь с четким и понятным звучанием.

Работники группы ВТБ обучены правилам работы и оказания помощи людям с ограниченными возможностями здоровья при преодолении ими барьеров, которые мешают получению услуг.

Банк ВТБ (Армения) также развивает точки продаж и сеть банкоматов таким образом, чтобы они были легко доступны и просты в обращении соответственно для людей с ограниченными возможностями здоровья:

- 160 банкоматов, клавиатура которых оснащена азбукой Брайля, и 100 банкоматов, имеющих аудиоинструкцию;
- 18 офисов с установленными пандусами.

Развитие дистанционного обслуживания

Количество пользователей мобильного приложения «ВТБ-Онлайн» в 2018 году



В номинации «Финансы и бизнес» ежегодной премии «Рейтинг Рунета — 2018» мобильное приложение «ВТБ-Онлайн» вошло в тройку победителей

Одним из стратегических приоритетов деятельности ВТБ является развитие цифровых сервисов. Компании Группы, исходя из необходимости развития дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для всех клиентов, на постоянной основе создают новые приложения и сервисы, улучшающие доступность финансовых услуг и тем самым повышающие лояльность клиентов.

Число пользователей мобильным приложением «ВТБ-Онлайн» за 2018 год выросло на 56%, достигнув более 6,3 млн человек в 2018 году. При этом 84% из них используют мобильные устройства. Количество финансовых операций, совершаемых клиентами Банка в «ВТБ-Онлайн», ежемесячно превышает 15 млн. Мобильный банк ВТБ для клиентов физических лиц активно развивается и позволяет:

- отслеживать статус готовности выпускаемой карты, адрес офиса доставки и плановую дату ее получения;
- оформить ПИН-код к новой банковской карте в мобильном приложении;
- самостоятельно выбирать необходимую сумму предодобренного кредита, для получения которого достаточно подтверждения с помощью SMS- или push-кода;
- получать более информативную выписку, которая содержит все транзакции клиента по счетам, картам, а также операции, проведенные в «ВТБ-Онлайн».

Банк ВТБ понимает необходимость расширения географии присутствия для розничных клиентов и в сотрудничестве с компанией INPAS внедряет в эквайринговую сеть систему Alipay, основной функцией которой является предоставление туристам из Китая возможности оплачивать свои покупки через специальное мобильное приложение.

Услуга доставки дебетовых карт курьером без посещения офиса доступна розничным клиентам банка ВТБ в Москве и Санкт-Петербурге. В 2018 году более 20 тыс. «Мультикарт» и карт «Привилегия» было получено розничными клиентами Банка через этот сервис. Данный проект планируется распространить в других городах России с населением более миллиона человек.

Почта Банк первым среди российских банков внедрил в мобильное приложение доступ к услугам банка через удаленную идентификацию на базе Единой биометрической системы. Клиенты сами могут выбрать наиболее удобный для них способ удаленной коммуникации с банком без визита в отделение.

Возможность пользоваться услугами банка ВТБ через дистанционные каналы доступна не только для розничных клиентов, но также и для компаний и предпринимателей. Каждый четвертый клиент СМБ банка ВТБ установил мобильный банк для бизнеса. Мобильный банк для бизнеса «ВТБ Бизнес Онлайн» позволяет контролировать движение по своим счетам в режиме онлайн, совершать платежи с мобильного устройства в удобное время в любом месте при наличии интернет-доступа, проверять надежность контрагента перед оплатой и оценивать объемы сотрудничества с ним на аналитических графиках и диаграммах. Также приложение позволяет оформлять различные банковские продукты – размещать депозиты, запрашивать транши по кредитам, подключать неснижаемый остаток.

В 2018 году банк ВТБ также запустил новый сервис для предпринимателей – онлайн-регистрацию ООО и ИП с использованием электронной подписи на мобильном телефоне.

Мобильное приложение для частных инвесторов банка ВТБ «ВТБ Мои Инвестиции» – победитель конкурса мобильных приложений Рунета «Золотое приложение – 2018» в номинации «Лучшее инвестиционное приложение».

В отчетном периоде через приложение «ВТБ Мои Инвестиции» стало возможным оформление брокерского счета и индивидуального инвестиционного счета с телефона или планшета. Такая операция может быть осуществлена из любой точки мира, что гарантирует удобный доступ к инвестиционным услугам. Защита подтверждения сделок и самого приложения

обеспечивается технологиями Touch ID, Face ID или Passcode. Торговый оборот приложения «ВТБ Мои Инвестиции» превышает 5 млрд рублей в сутки. Одним из самых часто используемых

сервисов в приложении является «Робоэдвайзер», рекомендации которого помогают клиенту сформировать портфель из наиболее подходящих для инвестирования активов.

Повышение качества обслуживания и обеспечение неприкосновенности частных данных

Повышение качества обслуживания невозможно без получения обратной связи от клиентов. Поэтому банк ВТБ ежемесячно проводит онлайн-опрос для определения уровня удовлетворенности розничных клиентов обслуживанием в точках продаж. Основная задача исследования – выявление ключевых направлений для повышения качества обслуживания и оперативного управления сервисом. По итогам 2018 года 93% клиентов отметили, что довольны качеством обслуживания в точках продаж. Рост показателя по сравнению с прошлым годом обусловлен:

- повышением количества вопросов клиентов, решенных с первого раза, до 83%;
- сокращением времени ожидания в Москве и Московской области на 27% за год;
- решением 74% вопросов клиентов, недовольных обслуживанием в точках продаж, в течение одного рабочего дня.

Согласно ежемесячному опросу банка ВТБ, удовлетворенность клиентов обслуживанием в онлайн-каналах (мобильный банк, интернет-банк, банкоматы) стабильна. При этом наблюдается рост удовлетворенности в части работы банкоматов, обусловленный проведением в 2018 году комплекса мероприятий по стабилизации их работы.

В 2018 году Банк получил 2,1 тыс. отметок «Решенная проблема» на специализированном финансовом портале Banki.ru, который помогает подобрать для клиентов наилучшие предложения банковских продуктов. Данный результат стал рекордным за всю историю существования портала, что говорит о клиентоориентированности Банка и стремлении помочь клиентам в решении их вопросов и сложностей.

Банк ВТБ использует современные системы защиты информации и стремится к сокращению случаев нарушения неприкосновенности личных данных клиента до нуля. В 2018 году общее количество выявленных случаев утечек, кражи или утери данных о клиентах сократилось на 37% по сравнению с 2017 годом и составило всего 17.

Дочерние компании ВТБ также понимают необходимость улучшения процессов взаимодействия с клиентами. Согласно исследованию компании Naumen за 2018 год, в Почта Банке функционирует один из наиболее эффективных контактных центров среди российских банков. Показатель, который отражает, насколько часто вопрос клиента решается в ходе первого разговора (FCR – First Call Resolution), составляет 96,55%, показатель доступности

контактного центра для абонентов – 96,67%. Кроме того, Почта Банк одним из первых банков в России внедрил в контакт-центре биометрическую аутентификацию по голосу.

Например, в Банке ВТБ (Беларусь) в рамках мониторинга показателей качества клиентского обслуживания проводится телефонный опрос розничных и корпоративных клиентов на предмет удовлетворенности клиентов качеством и видом предоставляемых продуктов/услуг, их лояльности к банку. Удовлетворенность клиентов на конец 2018 года составила 93,5%, при этом из анализа статистики результатов опроса следует, что наиболее важными факторами для клиентов при обслуживании в банке являются быстрое обслуживание, технологичность и выгодные условия.

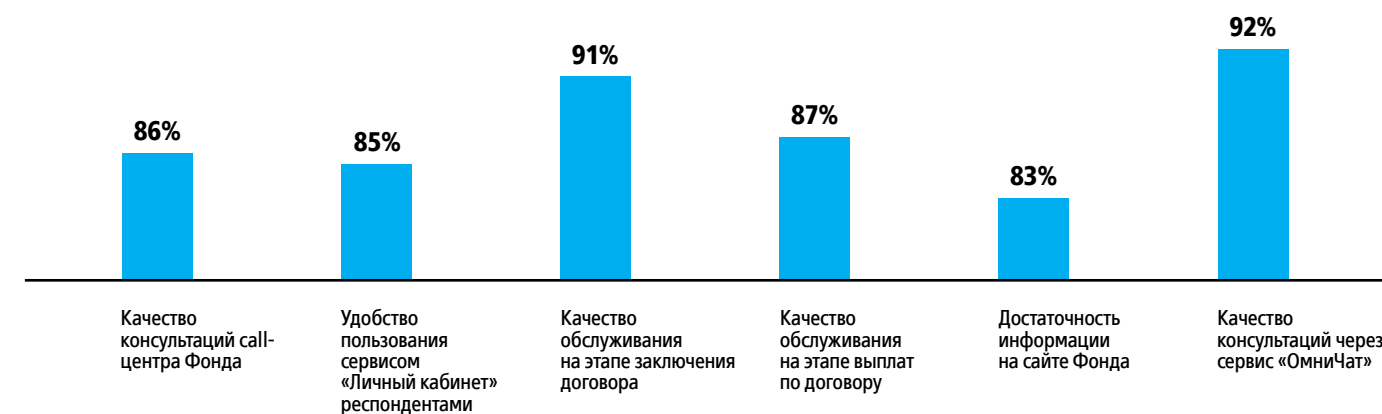
ВТБ Пенсионный фонд также стремится к улучшению качества оказываемых услуг и вычисляет степень удовлетворенности потребителей, в результате повышается качество

работы структурных подразделений, удобство пользования сервисом «Личный кабинет», совершенствуется информационное наполнение сайта Фонда.

Результаты исследования удовлетворенности клиентов в Банке ВТБ (Беларусь) в 2018 году



Оценка степени удовлетворенности в негосударственном пенсионном фонде ВТБ Пенсионный фонд





3

ВТБ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

Одним из ключевых факторов достижения ВТБ высоких показателей бизнеса являются мотивированные и лояльные сотрудники

59,5

ТЫСЯЧ

сотрудников банка ВТБ повысили квалификацию за 2018 год

1,9

ТЫСЯЧ

студентов прошли преддипломную практику в банке ВТБ

Одним из ключевых факторов достижения успехов и высоких показателей бизнеса являются мотивированные и лояльные сотрудники.

Компании Группы уделяют значительное внимание развитию корпоративной культуры, совершенствованию систем вознаграждения и обучения персонала, а также созданию безопасных и комфортных условий труда.

Важными направлениями деятельности группы ВТБ в области повышения эффективности внутренних бизнес-процессов являются снижение негативного воздействия на окружающую среду, внедрение современных энергосберегающих технологий и следование принципам «зеленого офиса».

Как следствие крупнейшего в банковской отрасли России объединения банков ВТБ и ВТБ24 в 2018 году одной из приоритетных и ключевых задач стала гармонизация всех процессов и политик в области управления персоналом объединенного банка ВТБ.

3.1 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

В 2018 году продолжилась реализация трехлетней Стратегии в области управления персоналом, которая соответствует ключевым приоритетам, определенным Стратегией развития банка ВТБ на 2017–2019 годы.

Помимо оптимизации и повышения эффективности всех процессов, группа ВТБ активно занимается расширением своего бизнеса. Именно поэтому среднесписочная численность сотрудников Группы в 2018 году составила 79,6 тыс. человек(√)¹⁷,

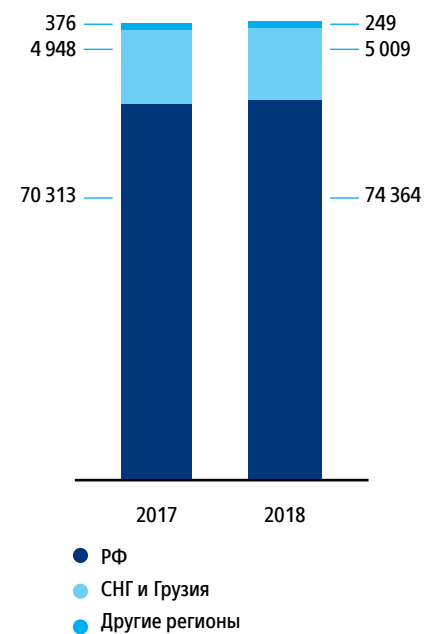
что на 5% больше по сравнению с предыдущим отчетным периодом. Банк ВТБ является крупнейшим работодателем Группы (60,6%). Показатель текучести персонала в 2018 году составил 26%.

Реализация Стратегии в области управления персоналом в 2018 году

Ключевые инициативы	Реализованные мероприятия в 2018 году
Обеспечение конкурентного дохода с привязкой к результатам	- Ежегодное комплексное исследование заработной платы в банковском секторе - Проведение пересмотра заработной платы работников с целью гармонизации вознаграждения работников объединенного Банка
Распространение культуры эффективности	- Внедрение процесса управления эффективностью деятельности сотрудников в объединенном банке ВТБ - Переход на единую общекорпоративную модель поведенческих компетенций
Создание единого бренда лучшего работодателя в финансовом секторе	- Визуализация и продвижение нового бренда работодателя - Запуск нового карьерного сайта объединенного Банка (vtbcareer.com)
Система развития лидеров завтрашнего дня	- Разработка и запуск треков развития по общекорпоративной модели компетенций - Формирование кадрового резерва объединенного банка ВТБ и старт программы развития кадрового резерва - Старт совместной с бизнес-школой INSEAD программы обучения руководителей
Построение современной системы внутренних коммуникаций	- Создание единого интранет-портала для сотрудников объединенного Банка - Актуализация и развитие электронных и печатных каналов внутренних коммуникаций

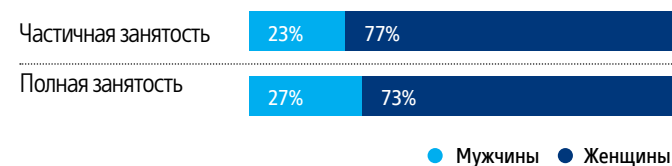
¹⁷ В данном разделе количественные данные охватывают 20 компаний Группы, перечень которых указан в главе «Об Отчете».

Среднесписочная численность сотрудников группы ВТБ в 2017–2018 годах, человек¹⁸

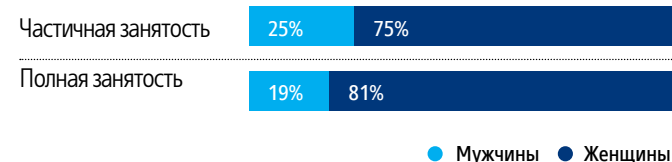


Численность персонала группы ВТБ на 31.12.2018

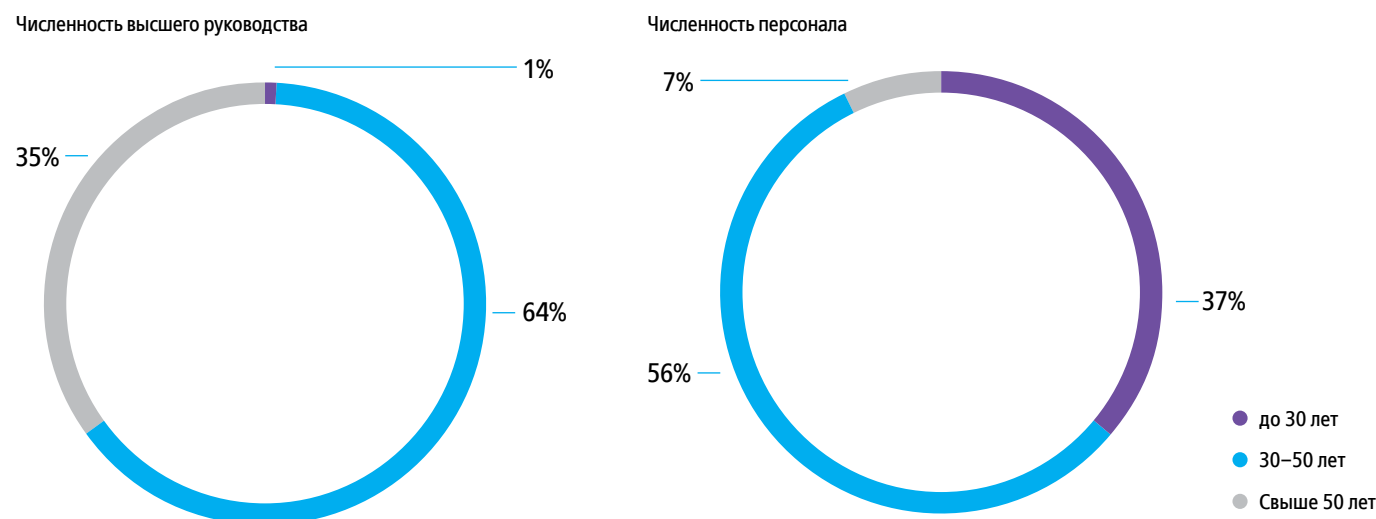
Бессрочный трудовой договор



Срочный трудовой договор



Возрастная численность персонала группы ВТБ на 31.12.2018



Группа ВТБ подчеркивает неприемлемость какой-либо дискриминации, как в процессе найма, так и во время работы, и выражает приверженность толерантному отношению ко всем сотрудникам вне зависимости от их физических, расовых, религиозных и других различий. Компании Группы обеспечивают равенство возможностей среди мужчин и женщин и активно посещают мероприятия по данной тематике, среди которых в 2018 году можно выделить:

- участие Банка в форуме и премии Woman Who Matters, в рамках которых обсуждались вопросы построения успешной карьеры женщинами,

возможности трудоустройства после декрета и т. д.;

- участие сотрудников ВТБ Капитала в церемонии открытия торгов на Московской бирже, посвященных гендерному равенству, поддержанию вклада женщин в бизнес, политику и экономику, которые состоялись в рамках глобальной инициативы Ring the Bell for Gender Equality¹⁹.

Кроме того, Группа уделяет особое внимание содействию занятости социально незащищенных категорий населения. Например, в 2018 году банк ВТБ принял на работу 45 человек с ограниченными возможностями здоровья, что на 55% больше, чем в 2017 году.

Обучение

Группа ВТБ предоставляет своим сотрудникам широкие возможности для обучения и саморазвития. Компании Группы на постоянной основе проводят обучающие мероприятия,

благодаря которым сотрудники получают новые навыки и знания, помогающие им максимально раскрывать и реализовывать свой потенциал.

67,7 часа
среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы

Больше всего обучения среди компаний Группы было организовано банком ВТБ

54 часа
среднее количество часов обучения на одного сотрудника Банка в 2018 году

42 %
обучения в банке ВТБ проводилось в дистанционном формате

> 59,5 тыс.
штатных сотрудников Банка было обучено за год

на **5 %**
выросло количество обученных по сравнению с прошлым годом

¹⁸ Понятие «Другие регионы» включает в себя регионы присутствия компаний группы ВТБ – Банка ВТБ (Ангола) и ВТБ Банка (Европа).

¹⁹ Глобальная акция фондовых бирж Ring the Bell for Gender Equality проводится для обсуждения вопросов гендерного равенства и принятия мер по расширению прав и возможностей женщин. Организатором акции выступает партнерство, в которое входят Глобальный договор Организации Объединенных Наций, Международная финансовая корпорация, Инициатива по устойчивым фондовым биржам, а также агентство Организации Объединенных Наций по вопросам гендерного равенства.

Обучение персонала проводится в четырех основных форматах: очном, дистанционном, онлайн и смешанном. В процессе обучения задействованы все категории сотрудников группы ВТБ (руководители различных уровней, рядовые сотрудники, в том числе сотрудники массовых специальностей).

Обучение руководителей

Высокий уровень компетенции руководства, а также применение междисциплинарного подхода к решению задач, стоящих перед Группой, являются залогом успешного функционирования группы ВТБ. Исходя

Для того чтобы повышать эффективность процесса обучения сотрудников и совершенствовать применяемые программы обучения, группа ВТБ активно использует механизм получения обратной связи.

из этого, большая часть реализованных программ обучения сотрудников, которые занимают руководящие должности, направлена на совершенствование управленческих навыков и формирование креативного подхода к управлению в целом.

Ключевые программы развития руководителей, реализованные в банке ВТБ в 2018 году

Программы обучения	Описание программы	Результаты
Комплексная программа развития корпоративных компетенций	Набор треков развития корпоративных компетенций по различным направлениям (управление изменениями, командное лидерство, кросс-функциональное взаимодействие и т. д.)	1,3 тыс. участников - Продолжительность каждого курса – более 40 ак. ч. - Три дистанционных и один очный модуль
Управление эффективностью деятельности банка ВТБ	Набор очных, онлайн- и дистанционных курсов по внедренному в 2018 году процессу управления эффективностью деятельности работников	- Более 1 тыс. участников - Продолжительность курсов – от 2 до 21 ак. ч.
Бизнес-симуляции (VUCA world, Management cases)	Развитие системного и стратегического мышления руководителей, тренировка навыков использования управленческого цикла	913 участников - Продолжительность курса – 21 ак. ч.
Программа развития управленческих компетенций для руководителей IT-вертикали	Развитие компетенций управленческой команды IT (работа руководителя IT с бизнес-заказчиками, управление конфликтами, проведение интервью и т. д.)	198 участников - Продолжительность курса – 18 ак. ч.
Эмоциональная компетентность	Обучение руководителей распознаванию чужих эмоций, управлению ими, решению конфликтных ситуаций	109 участников - Продолжительность курса – 21 ак. ч.
Управленческий старт	Набор программ для новых руководителей точек продаж (цель программ – помочь быстрой адаптации руководителя в ситуации изменений; повысить навыки самоорганизации и личной эффективности руководителя)	- Более 100 участников - Продолжительность программ – от 3 до 21 ак. ч.
Модульная онлайн-программа с INSEAD	Набор программ для руководителей старшего и среднего звена по различным тематикам	54 руководителя

Обучение сотрудников

Принимая во внимание произошедшие изменения в структуре группы ВТБ, одним из приоритетных направлений обучения в 2018 году было «интегрирование» сотрудников бывшего ВТБ24 в банк ВТБ посредством проведения ряда

мероприятий, направленных на знакомство всех членов команды друг с другом, а также с деятельностью всех подразделений банка ВТБ. В 2018 году также проводилось дальнейшее развитие Портала корпоративного обучения, было внедрено мобильное приложение для обучения сотрудников «Вектор».

Примеры программ развития сотрудников, реализованных в группе ВТБ в 2018 году

Программы обучения	Группа ВТБ / компания Группы	Описание программы	Результаты
Обучение технологиям гибкого управления разработкой	Банк ВТБ	Тренинги для команд инновационных проектов на темы «Agile-Scrum», «Scrum-мастер», «Владелец продукта»	Более 250 участников из 14 команд гибкой разработки
Технологические завтраки	Банк ВТБ	Повышение уровня профессиональных знаний сотрудников по инновационным тематикам (большие данные, искусственный интеллект, блокчейн и т. д.)	11 технологических завтраков - Более 17 тыс. участников - Продолжительность завтрака – 2 ак. ч.
Комплексная программа обучения для менеджеров прямых продаж	Банк ВТБ	Программа по развитию навыков продаж	- Более 340 участников - Продолжительность курса – 21 ак. ч.
Бизнес-коммуникации: правила игры	Банк ВТБ (Беларусь)	Программа по развитию навыков командного взаимодействия	40 участников - Продолжительность курса – 10 ак. ч.
Организационные конфликты: практики управления, алгоритм действий	Банк ВТБ (Беларусь)	Развитие навыков управления конфликтными ситуациями	20 участников - Продолжительность курса – 8 ак. ч.

Банк ВТБ продолжил развивать систему наставничества. В течение года проводились различные программы обучения в этой сфере для руководителей и сотрудников с целью повышения их вовлеченности в процессы наставничества, среди которых можно выделить:

6,9
тыс. стажеров

стали участниками проекта «Наставничество для новых сотрудников сети»

189
руководителей

приняли участие в вебинарах «Наставничество как ключевой элемент повышения коммерческой эффективности сети»

183
сотрудника

приняли участие в очных тренингах «Практика наставничества. Развитие сотрудников на местах как ключевая профессиональная компетенция руководителя»

Обучение сотрудников массовых специальностей

Клиенты являются предметом гордости и ключевой ценностью для группы ВТБ. Больше всего с клиентами контактируют сотрудники массовых специальностей. Именно поэтому развитие этой категории персонала имеет важное значение для Группы. Они могут пройти различные образовательные курсы, цель которых – формирование необходимых компетенций для быстрой и эффективной работы с клиентами группы ВТБ.

Одной из ключевых инициатив 2018 года в этой сфере может служить внедрение системы управления знаниями «Бизнес-Википедия». В данной базе знаний была объединена и синхронизирована информация по всем банковским продуктам, отделениям и услугам. По данным за 2018 год «Бизнес-Википедия» насчитывает более 32 тыс. пользователей, в число которых входят как операторы call-центров, так и сотрудники розничного бизнеса.

В качестве примеров курсов обучения

линейного персонала, проведенных в банке ВТБ в 2018 году, можно привести программы «Переговоры как профессиональная компетенция для сотрудников ипотечного кредитования» (129 участников), «Искусство создания делового стиля» (631 участник) и «Эффективные деловые коммуникации» (190 участников).

Компании Группы, расположенные за рубежом, также занимались обучением сотрудников массовых специальностей в 2018 году. Так, 26 сотрудников Банка ВТБ (Беларусь) прошли обучение по программе «Формат убедительных продаж», а 50 сотрудников Банка ВТБ (Казахстан) приняли участие в образовательной программе «Искусство продаж по телефону».

Привлечение молодых специалистов

Группа ВТБ уделяет большое внимание привлечению молодых специалистов и взаимодействию с будущими потенциальными сотрудниками Группы – студентами ключевых российских и зарубежных вузов.

Банк ВТБ имеет договоры более чем с 170 вузами на территории Российской Федерации. В 2018 году были заключены новые соглашения о сотрудничестве между банком ВТБ и двумя крупнейшими российскими вузами — МГИМО МИД России и МГУ имени М. В. Ломоносова. Основные цели сотрудничества – организация и участие в мероприятиях для студентов

и выпускников, организация прохождения студентами практики в Банке, взаимодействие в области профессиональной подготовки и переподготовки кадров, а также повышение квалификации сотрудников Банка. В рамках взаимодействия банка ВТБ с вузами в течение года было проведено более 110 мероприятий.

Ежегодно банк ВТБ нанимает и организует прохождение практики для молодых специалистов. Всего за 2018 год более 1,9 тыс. студентов прошли производственную и преддипломную практику в различных подразделениях банка ВТБ. В качестве примера реализуемых программ оплачиваемых стажировок можно привести программы «ВТБ Юниор»²⁰ и «ВТБ РОСТ»²¹, которые банк ВТБ проводит уже более восьми лет. В 2018 году в программе «ВТБ РОСТ» приняли участие 19 человек, а в программе «ВТБ Юниор» – 81 человек. Все стажеры проходят обучение по нескольким курсам, специально разработанным для участников программ «Юниор» и «РОСТ», а также активно участвуют в различных программах обучения, реализуемых Банком.

Банк ВТБ стал генеральным партнером-организатором всероссийской студенческой олимпиады «Я – профессионал» сразу по двум направлениям: «бизнес-информатика» и «финансы и кредит». Талантливые студенты из разных регионов страны прошли тщательный отбор. По итогам олимпиады «Я – профессионал» в Банк были приглашены на стажировку 50 успешных финалистов.

²⁰ Для выпускников бакалавриата.
²¹ Для выпускников магистратуры с минимальным опытом работы.

Мотивация и оплата труда сотрудников

Необходимым условием лояльного отношения сотрудников и высокой производительности труда является развитая система вознаграждения персонала. Именно поэтому компании группы ВТБ ведут постоянную работу по улучшению условий труда и совершенствованию системы мотивации персонала.

Для того чтобы обеспечить конкурентоспособность системы оплаты труда, компании Группы ежегодно проводят комплексное исследование заработной платы в банковском секторе. Исходя из полученных результатов, группа ВТБ может корректировать размер заработной платы, чтобы в наибольшей степени соответствовать текущей экономической конъюнктуре.

В 2018 году банк ВТБ выделил около 2,4 млрд рублей на различные социальные программы,

из которых 1,4 млрд рублей (58,3%) приходится на ДМС, участниками которого являются все сотрудники Банка, включая находящихся в отпуске по уходу за ребенком, а также пенсионеры Банка, получившие данный статус до 29.12.2017.

В рамках объединенного Банка и группы ВТБ в целом в 2018 году продолжена реализация программы нематериального стимулирования. В целях дополнительного поощрения сотрудников за их личный вклад в результаты работы Банка в 2018 году наиболее эффективные работники были поощрены благодарственными грамотами Президента — Председателя Правления, руководителей глобальных бизнес-линий и других руководителей объединенного Банка.

Принимая во внимание состоявшееся объединение ВТБ и ВТБ24, социальные программы и льготы для сотрудников также были гармонизированы.

Таким образом, в социальные льготы Банка в 2018 году входили:

»	программа добровольного медицинского страхования (ДМС), в том числе ведение беременности
»	страхование от несчастных случаев и болезней
»	корпоративная пенсионная программа

»	единовременные пособия в связи с семейными обстоятельствами
»	оказание материальной помощи в случае возникновения исключительных обстоятельств
»	частичная компенсация оплаты за получение работником профильного высшего образования
»	доплата при выплате пособия по временной нетрудоспособности
»	доплата за отпуск по беременности и родам
»	пособия при выходе на пенсию, а также юбилярам
»	дополнительные оплачиваемые отпуска по семейным обстоятельствам
»	линия психологической поддержки
»	компенсация расходов, связанных с переездом в другую местность
»	компенсация расходов на оплату стоимости проезда и провоза багажа к месту использования отпуска и обратно работающих в районах Крайнего Севера
»	скидки и специальные предложения в рамках проекта «Клуб привилегий ВТБ» ²²

²² «Клуб привилегий ВТБ» – проект, направленный на повышение уровня мотивации сотрудников, в рамках которого компании-партнеры предоставляют специальные дисконтные предложения на свои товары и/или услуги работникам компаний группы ВТБ и их родственникам.

Оценка персонала и развитие кадрового резерва

Группа ВТБ уделяет большое внимание не только обучению своих сотрудников, но также и оценке эффективности персонала, которая является важным фактором дальнейшего эффективного развития сотрудника и совершенствования его навыков.

В 2018 году в объединенном банке ВТБ прошло внедрение актуализированного процесса управления эффективностью деятельности. В связи с внедрением новой системы более 1 000 руководителей Банка прошли специализированное обучение для того, чтобы оказывать своим подчиненным своевременную поддержку в постановке целей деятельности и целей по развитию поведенческих компетенций.

Также в течение года был проведен отбор в программу кадрового резерва объединенного Банка, основная цель которой – выявление наиболее перспективных и талантливых сотрудников и их дальнейшая подготовка к управленческим должностям. Так, в 2018 году в Банке был сформирован функциональный кадровый резерв (позиция среднего менеджмента – 261 человек),

а также операционный кадровый резерв (позиция линейного менеджмента – 385 человек).

Почта Банк организовал в 2018 году мероприятие «Урожайная неделя», в рамках которого была проведена оценка персонала банка по следующим аспектам: профессиональная компетентность, деловые навыки и личностные качества. По результатам этой оценки каждому сотруднику была присвоена одна из пяти категорий профессионального мастерства. При этом сотрудники, показавшие результат выше базового уровня, получили надбавку к заработной плате.

Помимо этого, в Почта Банке функционирует система на базе искусственного интеллекта, которая предоставляет возможность автоматически анализировать достижения сотрудников и давать рекомендации по их дальнейшему развитию. Данные каналы также активно используются для обучения сотрудников банка.

между сотрудниками Группы.

Принимая во внимание объединение банков ВТБ и ВТБ24, велась работа как по расширению существующих каналов внутренних коммуникаций, так и по созданию и развитию новых каналов, предназначенных для взаимодействия сотрудников внутри Группы.

Внутренние коммуникации

Одним из ключевых приоритетов Стратегии управления персоналом на 2017–2019 годы является развитие высокоэффективной системы внутренних коммуникаций, поэтому в 2018 году группа ВТБ уделяла большое внимание совершенствованию механизмов взаимодействия

Так, в 2018 году был запущен проект по созданию единого интранет-портала для сотрудников объединенного Банка. Новый интранет-портал банка ВТБ станет современным и удобным инструментом, который расширит информационную поддержку подразделений головной организации и сети Банка и повысит эффективность работы сотрудников за счет предоставления им единообразного доступа к информационным разделам и сервисам, в том числе с мобильных устройств, а также за счет интеграции сервисов самообслуживания. Работы

по развитию нового интранет-портала продлятся до конца 2020 года.

Корпоративная культура

Группа ВТБ осознает, что наличие эффективной корпоративной культуры является одним из основных факторов успешного функционирования бизнеса Группы. Именно поэтому группа ВТБ проводит большое количество командообразующих и спортивных мероприятий, в которых принимают участие как сотрудники, так и члены их семей.

Крупнейшие корпоративные спортивные мероприятия для сотрудников Группы и их семей в 2018 году

Наименование мероприятия	Группа ВТБ / компания Группы	Описание и результаты
X Спартакиада группы ВТБ	Группа ВТБ	1,2 тыс. участников 13 видов спорта - Развлекательная программа с участием известных спортсменов для более 5 тыс. болельщиков
«Незнайка в городе мастеров»	Банк ВТБ	1,5 тыс. участников - Развлекательная программа с участием актеров для сотрудников и их детей
Кубок ВТБ по футболу	Банк ВТБ	200 участников - Традиционный турнир между командами компаний группы ВТБ

Волонтерство

2018 год был объявлен Годом волонтера в Российской Федерации, группа ВТБ уделила особенное внимание поддержке волонтерских программ. Основная целевая аудитория данных инициатив включает в себя взрослых и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также бездомных животных.

Примеры волонтерских инициатив, реализованных банком ВТБ в 2018 году

Наименование мероприятия	Описание мероприятия
Акция «Чужих детей не бывает»	200 участников 50 комплектов обуви, более 40 упаковок подгузников для малышей
Помощь одиноким пенсионерам при поддержке фонда «Старость в радость»	45 участников 40 наборов подарков одиноким пенсионерам, подарки персоналу Осташевской участковой больницы
Участие в акциях благотворительного фонда «Солнце в ладошках»	55 сотрудников приняли участие в поздравлениях - Закуплены детские игровые наборы, сладкие подарки, игрушки, памперсы, билеты в развлекательные центры и т. д.
Акция «Георгиевская ленточка»	20 участников - Поздравление ветеранов Великой Отечественной войны
Помощь бездомным животным	50 сотрудников - Участие в фестивалях по пристройству собак - Сотни спасенных собак нашли свой дом

Благодаря мероприятиям, реализуемым в области управления персоналом, компании группы ВТБ ежегодно занимают лидирующие позиции в различных рейтингах, в том числе в 2018 году:

- банк ВТБ завоевал 15 наград международного конкурса в индустрии контакт-центров и обслуживания клиентов «Хрустальная гарнитура», в том числе в HR-номинациях: «Лучшая программа мотивации, вовлеченности

Помимо этого, сотрудники Группы принимают активное участие в специальных мероприятиях, направленных на широкую аудиторию и приуроченных к крупным праздникам и памятным датам, таким как День Победы, День знаний, Международный женский день и т. д.

- персонала», «Руководитель года» и «Тренер года»;
- Банк ВТБ (Беларусь) вошел в число 25% компаний, показавших наиболее высокие результаты во втором международном исследовании Job Quality 2018, направленном на выявление степени удовлетворенности операторов контактного центра условиями своего труда (итоговый показатель вовлеченности — 86,7%).

44,9 тыс. сотрудников группы ВТБ прошли обучение по охране труда

Охрана труда

Группа ВТБ уделяет особое внимание созданию благоприятных и безопасных условий труда. Именно поэтому компании Группы ежегодно применяют различные меры по сокращению производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

Одной из ключевых инициатив в данной сфере является обучение работников нормам охраны труда и безопасного поведения на рабочем месте. В 2018 году в компаниях группы ВТБ обучение по охране труда прошли 44,9 тыс. руководителей и специалистов²³. В рамках мероприятий, направленных на улучшение условий труда работников и соблюдения законодательства об охране труда, в 2018 году была также проведена специальная оценка условий труда²⁴ на 16,6 тыс. рабочих местах работников компаний группы ВТБ.

Помимо этого, в группе ВТБ активно используется механизм страхования от несчастных случаев. Участниками данной программы являются отдельные категории работников, такие как водители, инкассаторы и другие сотрудники, сталкивающиеся с рисками травматизма во время исполнения ими служебных обязанностей. Выплаты

10,5 тыс. работников прошли профилактические медицинские осмотры

производятся в случае полной или частичной потери трудоспособности работника, а также при наступлении смерти в результате несчастного случая.

За 2018 год в компаниях группы ВТБ, работающих на территории Российской Федерации, произошло 34 несчастных случая, коэффициент производственного травматизма составил 0,46(√). По каждому несчастному случаю были проведены расследования и предприняты соответствующие меры во избежание повторения подобных инцидентов.

Приоритетными направлениями деятельности в области охраны труда на 2019 год являются обеспечение сохранения жизни и здоровья работников, выполнение соответствующих требований охраны труда и дальнейшее совершенствование системы управления рисками в этой области. Кроме того, в 2019 году специалисты по охране труда группы ВТБ будут принимать активное участие в различных мероприятиях, посвященных данной тематике, среди которых традиционно будет Всероссийская неделя охраны труда.

²³ В данном разделе количественные данные охватывают компании Группы, которые расположены на территории Российской Федерации, так как в силу различий в законодательстве других стран присутствия группы ВТБ подобные данные по охране труда не поддаются корректной интерпретации.

²⁴ Специальная оценка условий труда представляет собой процедуру аттестации рабочих мест на соответствие необходимым требованиям в области охраны труда.

3.2 ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ В УПРАВЛЕНИИ

Забота об окружающей среде является важной частью корпоративной культуры ВТБ. Компании Группы из года в год продолжают повышать свою энергоэффективность, модернизировать эксплуатируемые объекты, активно применять ресурсосберегающие технологии, а также обучать своих сотрудников рациональному использованию ресурсов. Таким образом, Группа старается минимизировать свое негативное воздействие на окружающую среду посредством установления строгого контроля за использованием всех видов ресурсов.

Ключевые мероприятия по минимизации негативного воздействия банка ВТБ на окружающую среду в 2018 году

Наименование мероприятия	Описание	Результаты
Оптимизация потребления электроэнергии и модернизация системы теплоснабжения	- Оптимизация процесса функционирования систем кондиционирования - Замена чугунных радиаторов на более эффективные алюминиевые, биметаллические - Установка термостатов и регуляторов температуры - Частичный ремонт тепловой изоляции трубопроводов	Снижение показателя PUE²⁵ в среднем на 0,1 (экономия 485 тыс. кВт • ч в год)
Оптимизация процесса обращения с отходами	Осуществление перехода на учет фактического объема твердых коммунальных отходов, управление которыми будет находиться в ведении регионального оператора	- Все образованные офисные отходы²⁶ (10,1 тыс. тонн) были переданы подрядчикам на переработку - Ведется раздельный сбор мусора в Москве и Санкт-Петербурге
Обновление автопарка	- Приобретение и введение в эксплуатацию 12 автомобилей пятого экологического класса - Оптимизация затрат на глобальную навигационную спутниковую систему за счет установки на автомобилях систем контроля ГЛОНАСС²⁷ - Сокращение на 23% количества собственных автомобилей в головной организации Банка	Снижение потребления топлива на 9% в отчетном периоде
Оптимизация потребления бумаги	- Постепенный переход на электронный документооборот - Применение двусторонней печати	Повышение количества бумаги, отправленной на переработку, на 33% по сравнению с 2017 годом

²⁵ Power usage effectiveness (показатель эффективности использования энергии).

²⁶ Люминесцентные лампы, аккумуляторы, отработанная оргтехника и картриджи.

²⁷ Глобальная навигационная спутниковая система.

Lean: бережливое производство в банке ВТБ

В 2018 году банк ВТБ активно приступил к внедрению концепции Lean (бережливое производство) в свою повседневную деятельность. В рамках данного подхода управление компанией должно строиться таким образом, чтобы постоянно сокращать все виды потерь. Бережливое производство предполагает вовлечение в процесс оптимизации бизнеса каждого сотрудника и максимальную ориентацию на потребителя. За 2018 год в Банке было реализовано свыше 200 Lean-проектов. Например, в Банке и его филиальной сети используется Система хранения и обработки



документов, благодаря которой сотрудники могут отказаться от печати определенных видов документов, а также обрабатывать и подписывать их в системе. Это позволяет сократить объем распечатываемых документов на 99% (1% – это документы, отказ от печати которых невозможен в связи с требованиями законодательства). Понимая необходимость обучения персонала новым инструментам оптимизации процессов и сокращения издержек, в течение года 400 сотрудников Департамента операционной поддержки бизнеса посетили тренинги и курсы на эту тему.

Компании Группы в 2018 году также активно занимались реализацией мер, направленных на повышение эффективности использования ресурсов. Среди таких мер можно выделить замену ламп накаливания на светодиодные лампы, оптимизацию имеющихся площадей, использование двусторонней печати, сокращение бумажного документооборота и оптимизацию работы рекламных вывесок.

В отчетном году ВТБ Капитал получил очередной сертификат о соответствии стандарту ISO 14000, выданный ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент». Документ подтверждает, что ВТБ Капитал осуществляет процесс уничтожения и переработки бумажных документов.

За счет реализованных мер в отчетном периоде группа ВТБ сократила общие и удельные показатели потребления электроэнергии, воды, бумаги и топлива.

Помимо этого, компании группы ВТБ приучают своих сотрудников и население к бережному отношению к окружающей среде и рациональному использованию ресурсов. Ежегодно ВТБ реализует большое количество инициатив экологического характера, являющихся смежными с повседневной деятельностью Группы и в которые активно вовлекаются сотрудники Группы. Так, например, в 2018 году Почта Банк продолжил реализовывать инициативу по восстановлению лесов «Подари лес другу»²⁸, а банк ВТБ второй год подряд

²⁸ Подробнее см. главу Отчета об устойчивом развитии «ВТБ для клиентов».

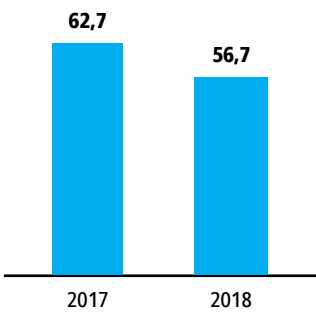
Результаты реализации ресурсосберегающих мер ВТБ Капитал в 2018 году



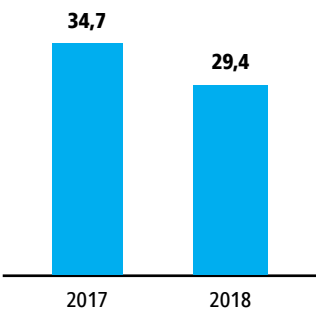
Основные показатели деятельности Группы в области потребления ресурсов и объема выбросов парниковых газов (ПГ) в 2017–2018 годах

Показатель	2017	2018	Динамика, %
Общее потребление электроэнергии, тыс. МВт • ч (√)	241,8	262,9 ▲	9
Общий расход топлива, тыс. л (√)	4 741	4 514 ▼	-5
Потребление бумаги, т (√)	4 240	4 448 ▲	5
Прямые выбросы ПГ, тонн CO ₂ -эквивалента	11 208	15 839 ▲	41
Косвенные выбросы ПГ, тонн CO ₂ -эквивалента	171 435	186 394 ▲	8

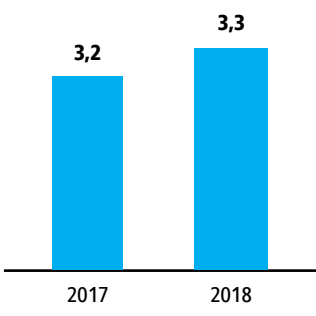
Потребление топлива (бензин и дизель) компаниями Группы в 2017–2018 годах в расчете на одного сотрудника, л на человека



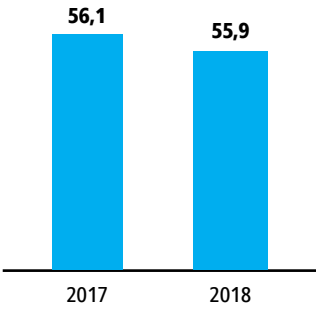
Потребление воды банком ВТБ в 2017–2018 годах в расчете на одного сотрудника, тыс. л на человека



Потребление электроэнергии компаниями Группы в 2017–2018 годах в расчете на одного сотрудника, МВт • ч на человека



Потребление бумаги компаниями Группы в 2017–2018 годах в расчете на одного сотрудника, кг на человека



поддержал инициативу «Баскетботл» по сбору пластика на баскетбольных матчах Единой лиги ВТБ.

Банк ВТБ ставит перед собой амбициозные цели в сфере заботы об окружающей среде на 2019 год. Среди ключевых задач можно выделить проведение мероприятий,

направленных на оптимизацию использования помещений, в которых располагается серверное оборудование, а также снижение потребления электрической энергии путем замены люминесцентных светильников на светодиодные.

4

ВТБ ДЛЯ ОБЩЕСТВА

ВТБ вносит значительный вклад
в повышение социального
благополучия населения
и экономическую стабильность
регионов присутствия

500

ТЫСЯЧ

человек посетили выставки,
организованные в Москве
при поддержке ВТБ

4,3

МЛН

поездок совершено
за год с помощью
сервиса Велобайк





ВТБ вносит значительный вклад в повышение социального благополучия населения и экономическую стабильность регионов, проявляя заботу о социально-экономическом развитии, поддержании культурных традиций и сохранении природы регионов своего присутствия.



В 2018 году в целях повышения эффективности благотворительной и спонсорской деятельности был пересмотрен подход к реализации социальных проектов и осуществлен переход с поддержки 11 разнонаправленных сфер на шесть целевых программ:

Спортивная страна

(развитие профессионального спорта и популяризация здорового образа жизни)



Патриотизм и традиции страны

(поддержка фондов, религиозных организаций, ветеранов и инвалидов)



Культурная страна

(сотрудничество с театрами, музеями и поддержка культуры в целом)



Образованная страна

(вклад в сферу образования и науки)



Деловая страна

(участие в бизнес-сообществах, форумах и конференциях)



Здоровая страна

(поддержка здравоохранения и реализация природоохранных инициатив)



Кроме того, отдельно выделена подгруппа «Стратегические проекты» (долгосрочные, особо масштабные проекты общенационального значения). В частности, в 2018 году было принято решение выделить сотрудничество с Обществом «Динамо» в отдельный стратегический проект, целью которого стало развитие спортивной инфраструктуры, участие спортивных команд в соревнованиях и всесторонняя поддержка организации. С 2009 года Банк является генеральным спонсором футбольного клуба «Динамо-Москва», а с 2010 года – хоккейного клуба «Динамо» Москва. Помимо сотрудничества с клубами, Банк участвует в крупнейшем инвестиционном проекте «ВТБ Арена парк», в рамках которого проходит комплексная реконструкция Центрального стадиона «Динамо», а также прилегающей к нему территории. Стадион вместимостью более 26 тыс. человек во время футбольного матча и 33 тыс. человек во время концерта был введен в эксплуатацию в декабре отчетного года.

Переход на программный учет, помимо решения задач, стоящих перед ВТБ, помогает компаниям Группы систематизировать благотворительную и спонсорскую деятельность и направить совместные усилия на достижение Целей в области устойчивого развития ООН.

В 2018 году расходы Группы на благотворительную деятельность составили 9,4 млрд рублей (√), увеличившись на 42%. Банк ВТБ традиционно реализует больше всего социальных проектов среди компаний Группы. Так, в отчетном периоде Банком было поддержано 164 проекта на общую сумму 16,1 млрд рублей: при этом доля благотворительных проектов составила 59%, а спонсорских — 41%.

Расходы на благотворительность и спонсорство банка ВТБ



Расходы банка ВТБ на благотворительность и спонсорство в разбивке по направлениям в 2018 году²⁹



²⁹ Без учета стратегических проектов.

4.1 СПОРТИВНАЯ СТРАНА

В рамках программы «Спортивная страна» ВТБ осуществляет поддержку профессионального спорта и здорового образа жизни населения регионов присутствия Группы.

Поддержка профессионального спорта

В 2018 году банк ВТБ поддержал пять федераций профессионального спорта, в числе которых Международная федерация гимнастики (FIG), Федерация спортивной гимнастики России, Всероссийская федерация волейбола, Федерация гребного спорта России и Федерация дзюдо России.

Банк ВТБ продолжает спонсорское сотрудничество с раллийной командой «КАМАЗ-мастер», которая в 2018 году отметила тридцатилетний юбилей. В проходившем в Аргентине юбилейном, сороковом ралли «Дакар-2018» команда победила в пятнадцатый раз. Всего участниками соревнований стали спортсмены из 54 стран мира. Также в 2018 году команда в седьмой раз выиграла гонку «Шелковый путь», в которой участвует с начала ее проведения в 2009 году.

В 2018 году исполнилось пять лет совместному проекту команды «КАМАЗ-мастер», банка ВТБ и ПАО «Газпром» – «газовому» спортивному КАМАЗу. Газовый КАМАЗ – это специальная модель спортивного грузового автомобиля, для которой в качестве моторного топлива используется природный газ EcoGas.

Использование природного газа позволяет улучшить спортивные характеристики, сократить расход топлива и повысить стабильность работы двигателя. Кроме того, выбросы двигателей, работающих на природном газе, содержат более низкие уровни вредных веществ, в том числе в выхлопах полностью отсутствуют соединения свинца. Переход на газовое топливо способствует борьбе с глобальным потеплением, улучшению качества воздуха, а также уменьшению шумовой нагрузки. В 2018 году была представлена новая модификация газового КАМАЗа с двигателем 16 л и газовым оборудованием третьего поколения. Автомобиль успешно преодолел семь этапов гонки «Шелковый путь» общей протяженностью около 3,5 тыс. километров.

При поддержке банка ВТБ в 2018 году состоялись заметные спортивные мероприятия³⁰, среди которых:

- ВТБ Гран-при России гонки «Формула-1», который посетили более 150 тыс. человек;
- теннисный турнир «ВТБ Кубок Кремля», который посетили более 81 тыс. человек;
- баскетбольный турнир «Единая лига ВТБ» (сезон 2018/2019);

Теннисный турнир «ВТБ Кубок Кремля»

29-й теннисный турнир «ВТБ Кубок Кремля», который в очередной раз прошел при поддержке банка ВТБ, посетили более 81 тыс. человек, что на четыре тысячи превышает показатель прошлого года. Владельцы социальных карт москвича, студенческих и пригласительных билетов смогли посетить первые матчи бесплатно благодаря специальной акции Банка.



В рамках турнира «ВТБ Кубок Кремля» совместно с фондом Центрального федерального округа «Поддержка детей и семей в трудной жизненной ситуации» и фондом «Подари жизнь» была проведена благотворительная акция, благодаря которой турнир посетили 380 детей из детских домов и школ-интернатов, а также учащиеся теннисных клубов.

- ряд соревнований в рамках сотрудничества с Международной федерацией гимнастики, спортсмены из поддерживаемой федерации завоевали в 2018 году 9 золотых медалей;
- в рамках сотрудничества с Всероссийской федерацией волейбола мужская сборная России одержала победу в первом розыгрыше Лиги наций;
- международный турнир по баскетболу среди студенческих сборных «Кубок ВТБ», в котором приняли участие команды из 15 стран.

Банк ВТБ (Грузия) в 2018 году активно продолжил поддерживать спорт высоких достижений, в том числе при его участии были проведены: международный турнир по спортивной гимнастике «Кубок ВТБ», отборочный этап Кубка мира по конному спорту «Кубок ВТБ», а также турнир по мини водному поло имени Зураба Сахелашвили «Кубок Зуки».

В отчетном периоде Банк ВТБ (Беларусь) поддержал футбольный клуб «Динамо-Минск», Белорусскую федерацию настольного тенниса и Белорусскую федерацию баскетбола, а Банк ВТБ (Армения) профинансировал участие многократного чемпиона Армении по армрестлингу, чемпиона Европы по тяжелой атлетике Вардана Давтяна в чемпионате мира по армрестлингу.

Поддержка массового спорта и развитие физической культуры

Оказывая поддержку спорту высоких достижений, компании Группы не забывают уделять внимание и продвижению здорового образа жизни населения.

Банк ВТБ считает важным поддерживать развитие городской инфраструктуры Москвы, чтобы жители и гости столицы имели больше возможностей

³⁰ Без учета стратегических проектов.

интересно и с пользой для здоровья провести свое свободное время.

С 2013 года банк ВТБ поддерживает проект «Велобайк», который способствует поддержанию хорошей физической формы населения, снижает транспортную нагрузку на город и позволяет сокращать выбросы углекислого газа за счет увеличения частоты использования альтернативных видов транспорта.

Благодаря спонсорской помощи банка ВТБ в 2018 году были проведены традиционные соревнования для любителей велоспорта: «Осенний велопарад» (35 тыс. участников), «Московский велопарад» (более 30 тыс. участников), «Ночной велопарад» (20 тыс. участников).

Катание на коньках не только излюбленный вид отдыха россиян, но и один из символов новогодних и рождественских праздников. В 2018 году банк ВТБ впервые поддержал открытие сразу нескольких ледовых катков в Москве: катков в парке Горького и Сокольниках, ГУМ-катка на Красной площади и катка на ВДНХ. Официальные открытия сопровождались яркими представлениями, ярмарками и мастер-классами.

Почта Банк шагает в ногу со временем, и в 2018 году начал активно развивать идею компьютерного

спорта. В 2018 году банк выступил генеральным партнером Кубка России по киберспорту, а в августе было объявлено о сотрудничестве Почта Банка и Федерации компьютерного спорта России, в рамках которого планируется запуск долгосрочной программы, направленной на развитие киберспорта в стране.

Банк ВТБ (Грузия) также вносит значительный вклад в развитие любительского спорта.

В 2018 году при поддержке банка прошел международный полумарафон The Great Batumi Night Race, участниками которого стали 800 спортсменов из 32 стран мира. Кроме того, в 2018 году при поддержке банка состоялся финальный этап школьной спортивной олимпиады, по результатам которой были выявлены школы, победившие в семи видах спорта: бадминтон, настольный теннис, баскетбол, гандбол, волейбол, бег и мини-футбол. Участниками соревнований стали порядка 100 тыс. школьников из 1,7 тыс. учебных заведений.

Банк ВТБ (Армения) поддержал ряд любительских турниров в отчетном периоде, в том числе футбольный турнир «Лига ВТБ» среди сотрудников государственных структур, IV Шахматный турнир среди СМИ и II Международный футбольный турнир среди журналистов.

«Велобайк-2018» в цифрах



23 тыс.

поездок
ежедневно



430

станций проката
велосипедов



4,25 млн

поездок за год



4,3 тыс.

велосипедов
в прокате

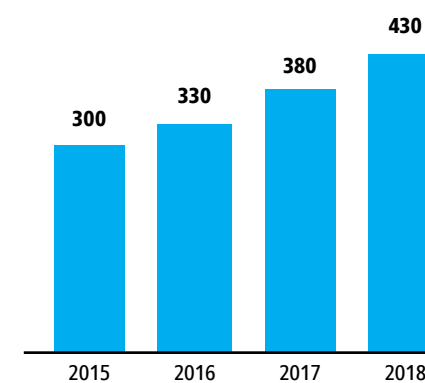


340 тыс.

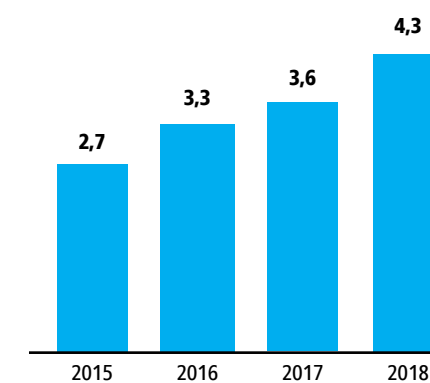
пользователей
сервиса

«Велобайк» с 2015 года

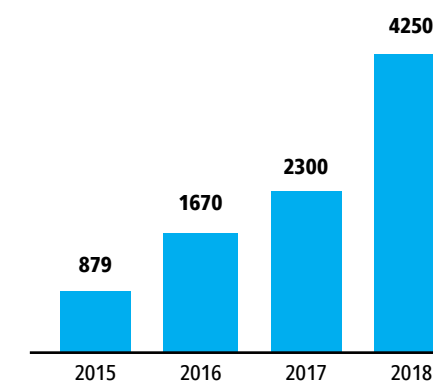
Количество станций
проката



Количество велосипедов (тыс.)



Количество поездок (тыс.)



4.2 ПАТРИОТИЗМ И ТРАДИЦИИ СТРАНЫ

В рамках направления «Патриотизм и традиции страны» Группа осуществляет поддержку патриотических и религиозных организаций, фондов и ассоциаций военнослужащих, ветеранов и их вдов. Цель таких проектов – формирование патриотизма и интереса к истории своей страны, укрепление и возрождение духовных ценностей, обеспечение безопасности и мира.

Банк ВТБ выступил спонсором двух исторических фильмов, повествующих о событиях Великой Отечественной войны:

- военно-историческая драма «Несокрушимый», основанная на реальных событиях, в центре сюжета которой – история подвига экипажа танка KB-1;
- фильм «Собибор», повествующий о восстании узников в одноименном лагере смерти на территории оккупированной немецкими войсками Польши.

В рамках направления «Традиции и патриотизм страны» ВТБ также поддерживает организацию культурно-просветительских мероприятий. Например, в 2018 году при поддержке Банка прошли городские празднования в честь Дня города Москвы и Дня космонавтики.

Сериал «Годунов»



Банк ВТБ выступил спонсором создания масштабной исторической диалогии «Годунов», посвященной одному из самых сложных и противоречивых периодов в истории Российского государства – от правления Ивана Грозного и до восшествия на русский престол Михаила Федоровича Романова.

В центре сюжета сериала судьба семьи Годуновых – царя Бориса Годунова, а также его жены, сестры и дочери. Сериал, первая часть которого вышла на телеэкраны в ноябре 2018 года, а вторая – в марте 2019 года, оказался очень популярным и стал лидером по количеству просмотров.

День города Москвы в цифрах



27
парков приняло участие
в празднике



80
музеев и галерей
работало бесплатно



2 тыс.
площадок
по всему городу



10 млн
человек посетили
праздничные мероприятия

В целях сохранения духовных традиций в 2018 году благотворительную поддержку Банка получили многие религиозные организации, среди них Валаамский монастырь, Московская патриархия, Новоиерусалимский монастырь, Нижегородская епархия Русской православной церкви и фонд «Воскресение».

Кроме того, банк ВТБ оказал поддержку множеству организаций, занимающихся просветительской деятельностью и поддерживающих гражданские инициативы, в том числе АНО «Экспертный институт социальных исследований» (ЭИСИ),

Общероссийская общественная организация «Центр поддержки молодежных инициатив», Общероссийская общественная организация «Российский союз свободной молодежи» и Благотворительный фонд поддержки гражданских инициатив «Созидание».

В рамках данного направления банк ВТБ также видит свою задачу в том, чтобы оказывать помощь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Банк оказывает поддержку семьям погибших военных и выплачивает пособия вдовам участников военных действий.

4.3 КУЛЬТУРНАЯ СТРАНА

Целью социальной деятельности ВТБ в рамках данного направления является содействие сохранению и распространению достижений культуры, формированию единого культурного пространства, приобщение к культурным ценностям различных слоев населения, поддержание традиций многонациональной культуры народов регионов присутствия.

ВТБ поддерживает проведение выставок в крупнейших музеях и картинных галереях, музыкальные и театральные спектакли, выпуск фильмов, телевизионных передач и книг.

В 2018 году Банк развивал сотрудничество с известными театрами, среди которых Большой театр, Мариинский театр, Московский театр «Мастерская П. Фоменко», Театр балета Бориса Эйфмана, Московский театр на Таганке, Московский художественный театр имени А. П. Чехова, Театр имени Евгения Вахтангова, Тбилисский государственный академический русский драматический театр имени А. С. Грибоедова и другие.

При поддержке банка ВТБ в 2018 году прошли следующие крупные события музыкальной жизни:

- премьера оперы «Путешествие в Реймс» Джоаккино Россини на Исторической сцене Большого театра;
- выступление оркестра musicAeterna под руководством Теодора Курентзиса в Концертном зале имени П. И. Чайковского;
- вручение ежегодной Премии им. Д. Д. Шостаковича за вклад в мировую музыкальную культуру, учрежденной Международным благотворительным фондом Юрия Башмета;

- 13-й фестиваль «Калининград Сити Джаз», который вошел в десятку лучших событий на открытом воздухе по версии российского аналитического агентства «ТурСтат».

Одним из новшеств стало спонсорство постановки иммерсивного театрального представления «Ужин с классиком. А. П. Чехов». Это новый вид театрального искусства, становящийся все более популярным в последнее время, представляющий собой постановку, участниками которой становятся зрители. Во время такого спектакля посетители могут взаимодействовать с актерами и принимать решения, которые в конечном итоге окажут влияние на ход спектакля.

Помимо организации выставок и культурных мероприятий, Банк сотрудничает с музеями в области реставрации и восстановления внешнего облика их экспозиций. В 2018 году благодаря поддержке банка ВТБ были завершены масштабные реставрационные работы и состоялось торжественное открытие Церковного павильона Большого Меншиковского дворца в музее-заповеднике «Петергоф».

Учитывая важнейшую роль, которую в становлении культуры в современном обществе играет телевидение, банк ВТБ планомерно развивает это стратегическое

Выставки, прошедшие при поддержке Группы в 2018 году

Название	Музей	Экспозиция	Посетители
Банк ВТБ (ПАО)			
Выставка «Василий Верещагин»	Государственная Третьяковская галерея	Более 100 живописных и 130 графических изображений	320 тыс. человек
«Экспрессионизм в русском искусстве»	Государственный Русский музей	Около 350 произведений живописи и скульптуры 1900–1930-х годов	150 тыс. человек
«Пикассо & Хохлова»	ГМИИ им. А. С. Пушкина	Более 200 экспонатов	125,4 тыс. человек
«Кузьма Сергеевич Петров-Водкин. К 140-летию со дня рождения»	Государственный Русский музей	Более 220 произведений живописи и графики	120 тыс. человек
«Исаак Левитан и авторский кинематограф»	Еврейский музей и центр толерантности	Более 30 пейзажей Исаака Левитана	47,7 тыс. человек
«Пеленание, бинтование, укутывание в искусстве»	Центр Михаила Шемякина	600 изображений, от древности до современности	4,7 тыс. человек
Выставка, посвященная ленинградскому периоду творчества М. Шемякина	Центр Михаила Шемякина	50 работ Михаила Шемякина 1960-х годов	2,5 тыс. человек
«География выставок»	Центр Михаила Шемякина	Работы художника, каталоги выставок и рецензий	894 человека
Банк ВТБ (Грузия)			
«Тициан, мастер цветов. Мадонна с ребенком»	Национальный музей	Картина «Мадонна с ребенком»	
«Мастера эпохи Возрождения. Графические работы»	Национальный музей	45 графических работ из Королевской библиотеки Турина	7,4 тыс. человек
«Evidence. A New State of Art»	Национальный музей	Работы современного итальянского искусства	
«Микеланджело и Сикстинская капелла»	Национальная галерея им. Дмитрия Шеварднадзе	Карандашные эскизы, а также видеоизображения фресок известного живописца и скульптора	5,2 тыс. человек
«Школа Бернини и римское барокко»	Национальная галерея им. Дмитрия Шеварднадзе	Шедевры из римского музея «Палаццо Киджи в Аричча»	4,7 тыс. человек
Выставка Нины Пери «Настало их время»	Музей современного искусства им. Зураба Церетели	Портреты, изображающие короля Англии Генриха VIII и его жен	2,4 тыс. человек
Банк ВТБ (Беларусь)			
Проекты под открытым небом «Художник и город» и «Галерея для всех»	Витебск, Минск и Новополоцк	Работы белорусских художников	Более 2,5 млн человек

направление. В 2018 году было продолжено сотрудничество с телеканалами «Россия – Культура» и «Россия-1», включая поддержку телевизионного конкурса среди талантливых детей «Синяя птица». Также при поддержке банка ВТБ на Первом канале состоялась премьера документального фильма «Навсегда отстегните ремни» к 100-летию со дня рождения Александра Галича и была представлена трансляция музыкального вечера памяти артиста.

Одной из важнейших культурных задач общества является сохранение и распространение литературного наследия. Так, банк ВТБ в течение семи лет осуществляет проект по переводу произведений русской классики на вьетнамский язык и произведений современных вьетнамских писателей на русский язык. Кроме того, в 2018 году при поддержке Банка в серии «Классика мировой литературы» вышла книга Л. Кэрролла «Алиса в Зазеркалье».

4.4 ОБРАЗОВАННАЯ СТРАНА

Получение качественного образования закладывает основу для улучшения условий жизни людей и обеспечения устойчивого развития.

Деятельность компаний группы ВТБ в рамках направления «Образованная страна» ставит своей целью улучшение качества финансового-экономического образования, совершенствование учебной инфраструктуры школ и вузов, развитие научного потенциала и высоких технологий, повышение финансовой грамотности населения.

В 2018 году банк ВТБ продолжил сотрудничество с ведущими вузами Российской Федерации, среди которых Московский государственный институт международных отношений, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Санкт-Петербургский государственный университет,

Дальневосточный федеральный университет, Московский архитектурный институт, Российский институт театрального искусства (ГИТИС) и многие другие.

Начиная с 2016 года в Финансовом университете при Правительстве Российской Федерации работает базовая кафедра банка ВТБ «Банковская автоматизация и информационные технологии», основная задача которой – повысить качество образования в этой сфере и подготовить высококвалифицированных специалистов для работы в Банке.

В 2018 году Почта Банк и МГТУ имени Н. Э. Баумана провели конкурс среди студентов вуза. Главная цель –

поддержка талантливых молодых специалистов, которые смогут в рамках конкурса представить свои проекты, защитить их, а лучшие – реализовать в составе бизнес-команд Почта Банка.

Еще одно направление социальной деятельности ВТБ – развитие науки, поддержка молодых ученых, оказание помощи в проведении научно-исследовательских работ и испытаний, разработка и внедрение инновационных технологий. Например, в отчетном периоде банк ВТБ также оказал поддержку научным учреждениям, в числе которых Русское географическое общество и «Университет Иннополис», первый российский университет, специализирующийся на IT и робототехнике. Помимо образовательной деятельности, в Иннополисе

ведется активная научно-исследовательская работа – работают 12 лабораторий и восемь научных центров. Также в 2018 году Банк поддержал Международный дискуссионный клуб «Валдай». За годы существования клуб стал признанной на международном уровне площадкой взаимодействия ведущих мировых экспертов с российскими учеными: в его работе приняли участие более тысячи представителей международного научного сообщества из 71 страны мира.

В целях развития банковской отрасли и повышения осведомленности населения о продуктах и услугах, оказываемых ВТБ, компании Группы поддерживают и организуют мероприятия, направленные на развитие финансовой грамотности населения.

Примеры мероприятий по повышению финансовой грамотности населения, проведенные банками группы ВТБ в 2018 году

Наименование мероприятия	Компания Группы	Целевая аудитория	Ключевые результаты в 2018 году
Зимняя финансовая школа «Финансы, меняющие мир»	Банк ВТБ	Финалисты олимпиады «Я – профессионал»	Около 100 участников из 33 регионов страны
Серия семинаров по повышению финансовой грамотности для детей	Банк ВТБ	Дети школьного возраста	Проведена серия семинаров для детей из 12 регионов
Город профессий «Кидбург»	Банк ВТБ	Дети дошкольного возраста и школьники	Свыше 920 тыс. детей посетили центры, поддерживаемые банком ВТБ
Ярмарка финансовых решений FINFAIR 2018	ВТБ Капитал Инвестиции	Начинающие и опытные инвесторы	Выступило более 120 спикеров и проведено более 80 мероприятий
Мероприятия в рамках V Всероссийской недели сбережений	Почта Банк	Взрослое население России	Организовано более 1,8 тыс. мероприятий в 300 населенных пунктах России, участниками стали 55 тыс. человек
Мероприятия в рамках IV Недели финансовой грамотности для детей и молодежи	Почта Банк	Дети школьного возраста, студенты, родители	Организовано свыше 1,2 тыс. мероприятий, за проведение которых получена награда Министерства финансов Российской Федерации
	Банк ВТБ (Беларусь)	Дети школьного возраста	Проведены мероприятия в 17 городах Белоруссии, участниками стали 500 чел.

Конференция «Менеджмент будущего»

В рамках сотрудничества Банка с Санкт-Петербургским государственным университетом в 2018 году прошла очередная конференция «Менеджмент будущего», на которой студенты имели возможность познакомиться с первыми лицами крупнейших российских компаний и экспертами в различных областях бизнеса.



На мероприятии обсуждались такие темы, как цифровая экономика и инновации, социальное предпринимательство, цифровая трансформация в компаниях, роль женщин в российском бизнесе и ключевые истории успеха. В отчетном году было получено 3 тыс. заявок, а по результатам строгого отбора участниками проекта стали 100 студентов.

IV Неделя финансовой грамотности для детей и молодежи

В 2018 году Почта Банк выступил партнером IV Недели финансовой грамотности для детей и молодежи, в рамках которой сотрудники банка провели более 1,2 тыс. мероприятий, в том числе:

- конкурс эссе «Пять советов себе: как построить свое успешное будущее» на тему грамотного ежедневного управления личными финансами;
- обучающий онлайн-семинар для родителей «Всероссийское родительское собрание по финансовой грамотности», а также вебинар «Преимущества использования банковских мобильных приложений для детей»;
- экскурсия по головному офису в Москве, в ходе которой школьники узнали о том, чем занимаются

Помимо обучения школьников и студентов, компании Группы способствуют формированию правильного отношения к финансам у детей дошкольного и младшего школьного возраста. Одним из наиболее эффективных каналов коммуникации является создание игровых зон в городах профессий, представляющих собой



профильные подразделения банка, как происходит разработка банковских продуктов, как устроен банкомат и POS-терминал, и многое другое;

- распространение газеты «Про деньги», выпущенной совместно с Министерством финансов Российской Федерации, в клиентских центрах банка;
- краеведческий квест по финансовой грамотности для школьников 8–11-х классов «Финквест Почтовый», посвященный исследованию старинных деловых улиц Москвы для того, чтобы узнать, как развивалась финансовая и экономическая история города.

интерактивные музеи, в которых дети могут познакомиться с основами различных профессий и определить свои склонности к той или иной трудовой деятельности. Так, банк ВТБ имеет свою тематическую зону в городе профессий «Кидбург», а Почта Банк – в «КидсСити».

4.5 ДЕЛОВАЯ СТРАНА

ВТБ выступает за развитие эффективного взаимодействия между российским бизнесом и международными инвесторами. Прямой диалог создает предпосылки для достижения российскими компаниями высоких результатов на глобальных рынках и обеспечивает эффективную работу иностранных компаний в России. Участвуя в крупнейших форумах, компании Группы способствуют развитию международного сотрудничества и привлечению инвестиций в российскую экономику.

В целях развития российской финансовой системы и поддержания деловой репутации Группа принимает участие в форумах и конференциях, является активным участником отраслевых ассоциаций и бизнес-сообществ.

Важнейшим мероприятием для инвестиционного развития России, проходящим при поддержке ВТБ Капитал, является форум «Россия зовет!», который в 2018 году прошел в десятый раз. Участниками форума стали свыше 2,5 тыс. гостей. На мероприятии обсуждались вопросы экономического роста, денежно-кредитной политики, усиления конкурентоспособности российской экономики и повышения мобильности ресурсов, а также ключевые факторы экономического роста и риски, с которыми сталкиваются инвесторы, компании и общество в процессе своей деятельности.

В 2018 году ВТБ Капитал продолжил традицию проведения делового завтрака в рамках

Всемирного экономического форума в Давосе. В этот раз темой мероприятия стало «Создание условий и снятие ограничений для роста мировой экономики». В деловом мероприятии приняли участие свыше 70 бизнес-лидеров из более чем 15 стран, таких как США, Великобритания, Турция, Индия, Франция, Китай, Швейцария и другие.

ВТБ позиционирует себя одним из лидеров в сфере инновационных технологий в финансовой отрасли, поэтому принимает активное участие в дискуссиях и мероприятиях на эту тему. Так, совместно с Ассоциацией корпоративных казначеев банк ВТБ провел круглый стол для клиентов на тему «Финтех и блокчейн-технологии для корпоративного сектора». На мероприятии были обсуждены вопросы, касающиеся правовых основ использования цифровых технологий и текущего статуса принятия соответствующих законов.

Корпоративный
финтех-акселератор
на базе GenerationS

В 2018 году группа ВТБ запустила корпоративный финтех-акселератор на базе GenerationS, крупнейшего акселератора стартапов России и Восточной Европы. Проект направлен на поиск и развитие технологических



проектов, чьи решения могут быть внедрены в компаниях группы ВТБ. Заявки на участие подали 190 стартапов из 33 городов России, Финляндии, Канады, Грузии, Армении и Республики Беларусь.

Ключевые мероприятия, проведенные при поддержке банка ВТБ в 2018 году

Мероприятие	Даты и город проведения	Цель мероприятия	Результаты
Российский инвестиционный форум	15–16 февраля Сочи	Развитие финансовой отрасли	55 мероприятий 896 представителей российского делового сообщества, 204 представителя иностранных компаний 538 соглашений на общую сумму 794,057 млрд рублей
Российско-Ливанский бизнес-форум	18–20 апреля Бейрут	Развитие международного сотрудничества	- Встречи российской делегации с премьер-министром Ливана Р. Харири, министром иностранных дел, министром экономики, министром туризма - Переговоры о сотрудничестве в машиностроительной и авиакосмической отраслях, в области сельского хозяйства, фармацевтики и туризма
Петербургский международный экономический форум	24–26 мая Санкт-Петербург	Развитие международного сотрудничества	593 соглашения на общую сумму 2,625 трлн рублей - Восемь соглашений Банка с главами регионов
Международный финансовый конгресс	6–8 июня Санкт-Петербург	Развитие финансовой отрасли	Более 1,2 тыс. участников и журналистов из России и 41 страны
Международный Московский урбанистический форум	17–22 июля Москва	Отраслевое мероприятие	30 официальных делегаций, 300 спикеров 70 мероприятий деловой программы
XVI Международный банковский форум «Банки России – XXI век»	5–8 сентября Сочи	Развитие финансовой отрасли	Более 500 человек, свыше 60 представителей СМИ
III Московский финансовый форум	6–7 сентября Москва	Развитие банковской отрасли, а также вопросы финансово-экономической политики страны	- Впервые в двухдневном формате 3 тыс. делегатов - Две пленарные сессии и 26 тематических дискуссий - Награждение лучших профессионалов в области финансов в 15 номинациях
Восточный экономический форум	11–13 сентября Владивосток	Развитие международного сотрудничества	- Более 100 деловых мероприятий 6 тыс. делегатов и 1,4 тыс. представителей СМИ из 60 стран 220 соглашений на общую сумму 3,108 трлн рублей
Форум инновационных финансовых технологий FINOPOLIS	17–19 октября Сочи	Развитие финансовой отрасли	1,4 тыс. участников из 37 стран 3 пленарные дискуссии, 12 секционных дискуссий, 3 круглых стола и 7 открытых лекций

4.6 ЗДОРОВАЯ СТРАНА

Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию людей в любом возрасте – важные составляющие устойчивого развития. Для полного искоренения широкого спектра заболеваний и решения разнообразных проблем в области здравоохранения нужно все больше усилий. Финансирование требуется не только для лечения, но и в сфере научных исследований, инфраструктуры и доступа к медуслугам, образования в сфере борьбы с загрязнением воздуха и водных ресурсов.

Группа ВТБ поддерживает учреждения здравоохранения (включая ведение лечебной деятельности, работы по благоустройству и реконструкции, приобретение оборудования и комплектующих, проведение различных мероприятий), а также вносит свой вклад в сохранение экологии страны.

В течение года банк ВТБ активно сотрудничал с различными медицинскими учреждениями, а также с благотворительными организациями. В 2018 году Банк отметил 15-летний юбилей корпоративной благотворительной программы «Мир без слёз», направленной на поддержку детского здравоохранения в Российской Федерации. В течение года помощь от Банка получили 24 детские больницы по всей России. Банк ВТБ (Беларусь) также в течение десяти лет реализует программу «Мир без слёз», в рамках которой банк финансирует приобретение медицинского

оборудования, лекарств и расходных материалов для детских отделений и больниц по всей стране, а также организует детские праздники.

Банк ВТБ не только реализует долгосрочные программы помощи медицинским учреждениям и благотворительным фондам, но также делает пожертвования на ведение их основной деятельности. В числе тех, с кем Банк сотрудничал в отчетный год, – «Дом с маяком», «Старость в радость», Фонд поддержки слепоглухих «Со-единение», АНО «Международная клиника кардиологии», а также НМИЦ ДГОИ имени Дмитрия Рогачева.

Банк ВТБ (Азербайджан) в честь Дня солидарности азербайджанцев мира и Нового года организовал для воспитанников специальной школы-интерната № 5 благотворительный концерт, на котором выступали как известные артисты, так и сами воспитанники школы-интерната.

За 15 лет реализации программы помощи медицинским учреждениям «Мир без слёз» получили поддержку более 100 детских больниц по всей России

Поддержка НМИЦ ДГОИ им. Дмитрия Рогачева

В отчетном периоде банк ВТБ в очередной раз оказал финансовую поддержку НМИЦ ДГОИ им. Дмитрия Рогачева – самому большому в Европе специализированному центру детской гематологии, онкологии и иммунологии. Средства были направлены в эндаумент-фонд «Врачи, инновации, наука – детям», основной целью которого является устойчивое финансирование научных и клинических исследований. Благодаря работе фонда поддерживаются прорывные, инновационные методы и технологии лечения детского рака и других тяжелых заболеваний,



привлекаются ресурсы на разработку научных исследований, а также проводятся лекции, семинары, тренинги и конференции на данную тематику. Центр является локомотивом развития детской гематологии-онкологии в Российской Федерации. Благодаря фонду Центр им. Дмитрия Рогачева имеет возможность разрабатывать и применять самые передовые методики. За счет внедрения современных технологий стало возможно вылечить более 80% пациентов, в том числе ранее считавшихся безнадежными.

Вторым важным направлением программы ВТБ «Здоровая страна» является сохранение биоразнообразия и реализация природоохранных инициатив, поскольку забота о состоянии окружающей среды, повышение ее качества, а также популяризация этих принципов среди населения являются залогом хорошего здоровья населения. ВТБ выделяет два ключевых направления деятельности в этой области: поддержку популяций диких кошачьих и сохранение природы российской Арктики.

На протяжении многих лет Банк принимает активное участие в развитии Арктической зоны Российской Федерации, в том числе выполняет функции Российского исполнительного агентства Инструмента поддержки проектов

Арктического совета³¹. Кроме того, в 2018 году банк ВТБ выступил официальным партнером VIII Международного форума «Арктика: настоящее и будущее». На форуме обсуждались направления и актуальные аспекты развития российской Арктики, распространение знаний об арктической природе среди молодых поколений, а также развитие волонтерства. Были подняты вопросы накопленного экологического ущерба Арктики, сохранения биоразнообразия, таяние вечной мерзлоты, пути улучшения качества жизни, развитие коренных народов и другие.

С 2016 года Банк в лице ВТБ Экология развивает сотрудничество с Всемирным фондом дикой природы (WWF) по пятилетнему проекту сохранения редких видов крупных кошачьих

в регионах России. Полученные средства направляются на сохранение популяций редких видов кошачьих: тигра, леопарда, снежного барса. Благодаря осуществлению проекта в трех регионах России (Дальний Восток, Алтай-Саяны и Кавказ) проводятся исследования для получения новых ценных данных о популяциях, оказывается техническая поддержка особо охраняемым природным территориям, на которых обитают животные, оснащаются антибраконьерские бригады. В 2018 году было продолжено обновление парка техники, необходимой для инспектирования территории и охраны животного мира в ареале амурского тигра. Благодаря проекту сохранения популяции диких кошачьих удалось предотвратить их исчезновение и увеличить количество особей на 25%.

Также в рамках сохранения биоразнообразия ВТБ в течение ряда лет сотрудничает с АНО «Центр Амурский тигр». Проект направлен на сохранение и увеличение популяции амурского тигра.

Динамика численности популяций диких кошачьих в России в 2012–2018 годах³²

Амурский тигр



Переднеазиатский леопард



Дальневосточный леопард



Снежный барс



Фотовыставка «О снежном барсе и людях-героях, которые его охраняют»

В октябре, когда во всем мире отмечают Международный день снежного барса, при поддержке Банка и Всемирного фонда дикой природы (WWF) состоялась фотовыставка «О снежном барсе и людях-героях, которые его охраняют». Выставка была посвящена



жизни снежного барса (ирбиса), секретам и трудностям изучения и охраны данного вида кошачьих. Фотовыставка экспонировалась в течение месяца в аэропорту Пулково Санкт-Петербурга, а 23 октября была перевезена для показа в Республику Алтай.

³¹ Более подробная информация находится в разделе «ВТБ для клиентов».

³² Данная статистика была подготовлена Всемирным фондом дикой природы (WWF). Банк оказывает спонсорскую поддержку проекту с 2016 года.

5 ПРИЛОЖЕНИЯ

5.1 ОБ ОТЧЕТЕ

Настоящий Отчет в области устойчивого развития группы ВТБ за 2018 год является одиннадцатым нефинансовым отчетом, выпускаемым банком ВТБ. Отчет публикуется на ежегодной основе и является частью годовой отчетности Группы. Целевая аудитория Отчета – сотрудники, клиенты, акционеры и инвесторы, местные сообщества и некоммерческие организации. Отчет призван проинформировать заинтересованные стороны о деятельности Группы в области корпоративной социальной ответственности в отчетном периоде.

Границы Отчета

Для включения организаций в границы Отчета использовались следующие критерии: подконтрольность дочерних организаций банку ВТБ

(доля Банка — более 50% голосующих акций/долей) и/или значимость с точки зрения экономических, социальных и экологических аспектов.

Перечень компаний группы ВТБ, вошедших в периметр Отчета

Страна	Полное наименование	Вид деятельности	Доля владения банка ВТБ на 31.12.2018
Россия	Банк ВТБ (ПАО)	Банк	-
	ЗАО «Холдинг ВТБ Капитал» ³⁴	Финансы	100%
	ПАО «Почта Банк»	Банк	н. п.
	ПАО «Галс-Девелопмент»	Недвижимость	99,69%
	АО ВТБ Лизинг	Лизинг	100%
	ООО ВТБ Факторинг	Факторинг	100%
	АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд	Пенсионный фонд	100%
	ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий	Небанковская депозитарная организация	100%
	ООО ВТБ ДЦ	Финансы	100%

³⁴ Включая дочерние компании ЗАО «ВТБ Капитал» и ВТБ Капитал плс.

Страна	Полное наименование	Вид деятельности	Доля владения банка ВТБ на 31.12.2018
	ЗАО «УК «Динамо»	Недвижимость	25%
	ООО ВТБ Недвижимость	Недвижимость	100%
	ЗАО ВТБ Регистратор	Реестродержатель	100%
	ООО СК «ВТБ Страхование»	Страхование	н. п.
СНГ и Грузия	ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)	Банк	100%
	ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»	Банк	100%
	ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)	Банк	100%
	ОАО «Банк ВТБ (Азербайджан)»	Банк	100%
	АО «Банк ВТБ (Грузия)»	Банк	97,38%
Европа	ВТБ Банк (Европа) СЕ	Банк	99,39%
Азия и Африка	Банко ВТБ Африка СА (Ангола)	Банк	49,9%

Финансовая информация, если не указано иное, представлена по группе ВТБ, как она определена в консолидированной финансовой отчетности банка ВТБ на 31 декабря 2018 года, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО).

Подход к определению существенных вопросов

Отчет раскрывает информацию о деятельности в области устойчивого развития и социальной ответственности компаний Группы. В связи с особенностями систем отчетности, а также сложностями сбора информации по Группе, ряд количественных показателей отражает результаты деятельности только Банка.

Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области

устойчивого развития, в «основном» варианте раскрытия. В целях соблюдения рекомендаций Стандартов GRI была проведена процедура определения существенных тем для включения в Отчет.

Настоящий Отчет раскрывает все существенные темы, в том числе достигнутые результаты за отчетный период и анализ показателей результативности. Согласно Стандартам GRI несущественные аспекты не являются обязательными к раскрытию. Тем не менее некоторые из них нашли свое отражение в Отчете, поскольку могут быть интересны заинтересованным сторонам.

Для обеспечения качества Отчета Группа руководствовалась принципами сбалансированности, сопоставимости, точности, своевременности, ясности и надежности, как они определены в Стандартах GRI.

Ответственность за сбор и консолидацию информации для Отчета распределена между функциональными подразделениями компаний группы ВТБ.

Процедура определения существенных тем для включения
в Отчет об устойчивом развитии за 2018 год

этап 1
Выявление полного перечня
существенных тем

Для выявления тем были проведены интервью с руководителями ответственных подразделений, изучены нефинансовые отчеты российских и зарубежных компаний-аналогов, внутренние нормативные документы, а также материалы СМИ.

этап 2
Приоритизация
существенных тем

Для определения значимости выявленных тем с точки зрения заинтересованных сторон было проведено анкетирование, участниками которого стали сотрудники, топ-менеджеры, некоммерческие организации, инвесторы, партнеры.

этап 3
Построение матрицы
существенности

Была составлена матрица существенности, отражающая наиболее значимые темы в области устойчивого развития как для заинтересованных сторон, так и для достижения стратегических целей компании.

этап 4
Экспертная оценка
существенных тем

Проведена экспертная оценка выявленных тем на предмет полноты и сбалансированности, а также определения границ раскрытия каждой темы в Отчете.

Задание, обеспечивающее
ограниченную уверенность
в отношении существенных
показателей Отчета

Банк организует процедуру независимого подтверждения ограниченного количества

показателей, представленных в Отчете.
В качестве объектов проверки были выбраны существенные показатели, относящиеся к результатам деятельности группы ВТБ в области корпоративной социальной ответственности в отчетном периоде.

Существенные показатели ВТБ, подвергнутые независимому подтверждению

Показатель	Описание показателя
Расходы на благотворительную деятельность, млрд рублей	Объем благотворительных пожертвований, совершенных компаниями Группы (в соответствии с периметром консолидированной финансовой отчетности группы ВТБ) в отчетном периоде. В случаях, когда благотворительные пожертвования совершались в иностранной валюте, для пересчета в рубли применялся средний курс Банка России за год.
Количество точек продаж, включая количество точек продаж в малонаселенных и экономически слабых регионах Российской Федерации, шт.	Количество точек продаж исчисляется путем суммирования количества точек продаж банков Группы и не учитывает точки продаж легкого формата (стойки) и POS-терминалы. К точкам продаж, находящимся в малонаселенных и экономически слабых регионах, относятся точки продаж, расположенные в регионах с более низкими доходами (менее 65% от средних по России доходов на душу населения) и плотностью населения (менее 50% от средней плотности населения по России), согласно государственной статистике.
Потребление электроэнергии, тыс. МВт • ч	Объем потребления электроэнергии всеми компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета, кроме АО НПФ «ВТБ Пенсионный фонд» и «ВТБ Банк (Европа)» СЕ, по которым нет возможности собрать необходимые данные) в отчетном периоде.
Потребление бумаги, т	Объем потребления бумаги всеми компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Объем рассчитан путем перевода числа использованных пачек бумаги в метрические тонны. Для случаев, когда вес пачки бумаги формата А4 или А3 не был известен, применялись средние значения (2,5 или 4,8 кг соответственно).
Потребление топлива (бензина и дизельного топлива), тыс. л	Объем потребления топлива всеми компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Учитывалось только потребление топлива автомобильным транспортом, стоящим на балансе.
Среднесписочная численность сотрудников, чел.	Среднесписочная численность сотрудников исчисляется путем суммирования численности сотрудников списочного состава компаний Группы за каждый календарный день месяца в отчетном периоде (включая выходные и праздничные дни) и деления полученной суммы на число календарных дней месяца. Среднесписочная численность работников за отчетный период определяется путем суммирования среднесписочной численности работников за все месяцы отчетного периода и деления полученной суммы на количество месяцев, входящих в отчетный период. При определении среднесписочной численности сотрудников, лица, работавшие неполное рабочее время в соответствии с трудовым договором, учитываются пропорционально отработанному времени. В среднесписочную численность сотрудников не включаются: женщины, находившиеся в отпусках по беременности и родам и в дополнительных отпусках по уходу за ребенком; сотрудники, обучавшиеся в образовательных учреждениях и находившиеся в дополнительном отпуске без сохранения заработной платы, а также поступавшие в образовательные учреждения и находившиеся в отпуске без сохранения заработной платы для сдачи вступительных экзаменов.
Коэффициент частоты травматизма	Коэффициент частоты травматизма по Группе (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Показатель рассчитывается как количество несчастных случаев, приходящихся на 1000 работников по среднесписочной численности персонала.

5.2

УЧАСТИЕ КОМПАНИЙ ГРУППЫ ВТБ
В ДЕЛОВЫХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ

Компания группы ВТБ	Деловые объединения
Банк ВТБ	Американская торговая палата в России (AmCham)
	Деловой консультативный совет форума «Азиатско-Тихоокеанское экономическое сотрудничество»
	Корпорация МСП
	Лондонская ассоциация участников рынка драгоценных металлов
	Международная ассоциация рынков капитала (ISMA)
	Международная торговая палата (МТП)
	Национальный совет по корпоративному управлению (НСКУ)
	Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП)
	Российское партнерство за сохранение климата
	Саморегулируемая организация «Национальная фондовая ассоциация» (НФА)
ВТБ Факторинг	Ассоциация факторинговых компаний (АФК)
	Международная факторинговая цепь (FCI)
ВТБ Пенсионный фонд	Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)
ВТБ Капитал	Американская торговая палата в России (AmCham)
	Ассоциация британских банков (BBA)
	Ассоциация иностранных банков (AFB)
	Ассоциация профессиональных инвесторов (АПИ)
	Международная ассоциация рынков капитала (ISMA)
	Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР)
	Объединение корпоративных юристов (ОКЮР)
	Российская ассоциация венчурного инвестирования (РАВИ)
	Российская национальная ассоциация SWIFT (РОССВИФТ)
	Российско-Британская торговая палата (РБТП)

Компания группы ВТБ	Деловые объединения
ВТБ Регистратор	Саморегулируемая организация «Национальная фондовая ассоциация» (НФА)
	Небанковская кредитная организация закрытое акционерное общество «Национальный расчетный депозитарий»
ВТБ Специализированный депозитарий	Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР)
Почта Банк	Ассоциация менеджеров
Банк ВТБ (Казахстан)	Ассоциация налогоплательщиков Казахстана
	Ассоциация финансистов Казахстана
	Казахстанская фондовая биржа
	Казахстанский фонд гарантирования депозитов
	Общество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций S.W.I.F.T SCRL
	Совет представителей банковского омбудсмана
Банк ВТБ (Азербайджан)	Фонд развития предпринимательства «ДАМУ»
	Ассоциация банков Азербайджана
	Национальная конфедерация организации предпринимателей Азербайджанской Республики
Банк ВТБ (Армения)	Палата делового сотрудничества Азербайджан – Россия
	Торговая палата Азербайджан – Америка
Банк ВТБ (Беларусь)	Союз банков Армении (СБА)
Банк ВТБ (Грузия)	Ассоциация белорусских банков
	Ассоциация участников рынка ценных бумаг Республики Беларусь (АУРЦБ)
ВТБ Банк (Европа)	Ассоциация участников рынка ценных бумаг Республики Беларусь (АУРЦБ)
	Банковская ассоциация Грузии
ВТБ Банк (Европа)	Международная ассоциация рынков капитала (ISMA)

5.3

СОКРАЩЕНИЯ

Сокращения, использованные при подготовке Отчета
в области устойчивого развития группы ВТБ за 2018 год

Сокращенное наименование	Полное наименование
GRI	Глобальная инициатива по отчетности (Global Reporting Initiative)
ISO 14000	Набор основных требований к системе экологического менеджмента предприятия
АО	Акционерное общество
Банк, банк ВТБ	Банк ВТБ (ПАО)
Банк ВТБ (Ангола)	Банко ВТБ Африка СА (Ангола)
Банк ВТБ (Армения)	ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»
Банк ВТБ (Беларусь)	ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)
Банк ВТБ (Грузия)	АО «Банк ВТБ (Грузия)»
Банк ВТБ (Казахстан)	ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
ВТБ, Группа, группа ВТБ	Группа ВТБ (в соответствии с границами Отчета)
ВТБ Банк (Европа)	ВТБ Банк (Европа) СЕ
ВТБ Капитал	АО ВТБ Капитал
ВТБ Пенсионный фонд	АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд
ВТБ Регистратор	ЗАО ВТБ Регистратор
ВТБ Факторинг	ООО ВТБ Факторинг
ВТБ Экология	ООО ВТБ Экология
Галс-Девелопмент	ПАО «Галс-Девелопмент»
ГК	Группа компаний
ГУП	Государственное унитарное предприятие
ДБО	Дистанционно-банковское обслуживание

Сокращенное наименование	Полное наименование
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
ЗАО	Закрытое акционерное общество
ИПП АС	Инструмент поддержки проектов Арктического совета
КИБ	Корпоративно-инвестиционный бизнес
Корпорация МСП	Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства
КСО	Корпоративная социальная ответственность
МСП	Малое и среднее предпринимательство
МСФО	Международные стандарты финансовой отчетности
Наблюдательный совет	Наблюдательный совет Банка ВТБ (ПАО)
НЕФКО	Северная экологическая финансовая корпорация
ОАО	Открытое акционерное общество
ООН	Организация Объединенных Наций
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
Отчет	Отчет в области устойчивого развития группы ВТБ за 2018 год
ПАО	Публичное акционерное общество
ПГ	Парниковые газы
Почта Банк	ПАО «Почта Банк»
РБ	Розничный бизнес
РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
СМБ	Средний и малый бизнес
СЭС	Солнечная электростанция
УК	Управляющая компания
УК «Динамо»	ЗАО «УК «Динамо»
ФГУП	Федеральное государственное унитарное предприятие
ЦУР	Цели в области устойчивого развития
ЭСК	Экспортная страховая компания

5.4

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ
СТАНДАРТАМ GRI

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
ОБЩИЕ СТАНДАРТНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ				
102—1	Название организации	Приложение 5.1 Об Отчете Контактная информация	85—86 100	
102—2	Основные бренды, продукция и услуги	Глава 2. ВТБ для клиентов	23—38	
102—3	Расположение штаб-квартиры организации	Контактная информация	100	
102—4	Количество стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Глава 1. О группе ВТБ Приложение 5.1 Об Отчете	9 85—86	
102—5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Глава 1. О группе ВТБ	85—86	
102—6	Рынки, на которых работает организация	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Приложение 5.1 Об Отчете	9 23—24 85—86	
102—7	Масштаб организации	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников Приложение 5.1 Об Отчете	9 23—24,39 49 85—86	+ (количество точек продаж)
102—8	Численность сотрудников	Глава 3. ВТБ для сотрудников	47—49	+ (среднесписочная численность)
102—9	Цепочка поставок	Подход Группы к закупкам описан на сайте http://www.vtb.ru/group/purchases/ Учет по закупкам у местных поставщиков не ведется		
102—10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	Глава 1. О Группе Глава 2. ВТБ для клиентов Приложение 5.1 Об Отчете	9 23—24 85—86	
102—11	Применение принципа предосторожности	Группа в явном виде не использует принцип предосторожности		
102—12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает	Группа ВТБ является членом заявления «Банки против отмывания денег», а также Антикоррупционной хартии российского бизнеса		

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
102—13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов	Приложение 5.2 Участие компаний Группы в деловых объединениях	89—90	
102—14	Обращение председателя Совета директоров и председателя правления	Вступительное обращение Президента – Председателя Правления А. Л. Костина	5—6	
102—15	Описание ключевых воздействий, рисков и возможностей	Глава 1. О группе ВТБ	9—13	
102—16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации	Глава 1. О группе ВТБ http://www.vtb.ru/group/mission/	12—13	
102—18	Структура управления организацией	Глава 1. О группе ВТБ Сайт www.vtb.ru	9—13	
102—35	Правила вознаграждения членов высшего органа корпоративного управления и исполнительных руководителей высшего ранга	Сайт www.vtb.ru		
102—40	Список групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Глава 1. О группе ВТБ	17—20	
102—41	Доля сотрудников, охваченных коллективным договором	Коллективный договор отсутствует		
102—42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	Глава 1. О группе ВТБ Приложение 5.1 Об Отчете	17—20 86—87	
102—43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников Приложение 5.1 Об Отчете	17—20 39—44 58 86—87	
102—44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников	17—20 43—44 47—64	
102—45	Юридические лица, включенные в отчетность	Приложение 5.1 Об Отчете	85—86	
102—46	Методика определения содержания отчета	Приложение 5.1 Об Отчете	86—87	
102—47	Список всех существенных тем, выявленных в процессе определения содержания отчета	Глава 1. О группе ВТБ	20	
102—48	Результаты всех переформулировок показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и причины такой переформулировки	Приложение 5.1 Об Отчете	88	
102—49	Существенные изменения охвата и границ тем по сравнению с предыдущими отчетными периодами	Приложение 5.1 Об Отчете	85—86	
102—50	Отчетный период	Приложение 5.1 Об Отчете	85	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
102—51	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Приложение 5.1 Об Отчете	85	
102—52	Цикл отчетности	Приложение 5.1 Об Отчете	85	
102—53	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Контактная информация	100	
102—54	Вариант подготовки отчета «в соответствии» с Руководством GRI, выбранный организацией	Приложение 5.1 Об Отчете	86	
102—56	Заверение отчета	Приложение 5.1 Об Отчете	98—99	
Управленческие подходы				
103—1	Существенные темы и их границы	Глава 1. О группе ВТБ	20	
103—2	Подход менеджмента и его составляющие	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников Глава 4. ВТБ для общества	9—20 23—44 47—64 67—84	
103—3	Оценка эффективности подхода менеджмента	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников Глава 4. ВТБ для общества	9—20 23—44 47—64 67—84	
СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ				
Экономическая категория				
Экономическая результативность				
201—1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Глава 2. ВТБ для клиентов Консолидированная финансовая отчетность с аудиторским заключением независимого аудитора группы ВТБ за 2018 год: стр. 13—14	25—32	
201—3	Обеспеченность обязательств организации, связанных с пенсионными планами с установленными льготами	Глава 3. ВТБ для сотрудников Консолидированная финансовая отчетность с аудиторским заключением независимого аудитора группы ВТБ за 2018 год: стр. 78	55	
Непрямые экономические воздействия				
203—1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 4. ВТБ для общества	36—38 67—84	
203—2	Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния	Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 4. ВТБ для общества	25—32, 36—38 67—84	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
Противодействие коррупции				
205—2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Глава 1. О группе ВТБ	9—13	
Экологическая категория				
Материалы				
301—1	Израсходованные материалы по массе или объему	Глава 3. ВТБ для сотрудников	61—64	+ (потребление бумаги)
Энергия				
302—1	Потребление энергии внутри организации	Глава 3. ВТБ для сотрудников	61—64	+ (потребление электроэнергии и топлива)
302—4	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	Глава 3. ВТБ для сотрудников	61—64	
Вода				
303—5	Потребление воды	Глава 3. ВТБ для сотрудников	65—66	
Социальная категория				
Занятость				
401—1	Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Глава 3. ВТБ для сотрудников (раскрыт частично)	48—49	
401—2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Глава 3. ВТБ для сотрудников	55—56	
Взаимоотношения сотрудников и руководства				
402—1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	Минимальный период уведомления определяется законодательством стран присутствия и строго соблюдается всеми компаниями Группы		
Здоровье и безопасность на рабочем месте				
403—6	Продвижение здорового образа жизни среди сотрудников	Глава 3. ВТБ для сотрудников	58—60	
403—9	Виды и уровень производственного травматизма	Глава 3. ВТБ для сотрудников	60	+ (коэффициент частоты травматизма)

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
Подготовка и образование				
404—1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Глава 3. ВТБ для сотрудников Среднее годовое количество часов обучения на одного сотрудника группы ВТБ – 55 ч. среди мужчин и 66 ч. среди женщин Разнообразие и равные возможности	50	
404—2	Программы повышения квалификации работников	Глава 3. ВТБ для сотрудников	51—54	
Отсутствие дискриминации и равные возможности				
405—1	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Глава 3. ВТБ для сотрудников Сайт: http://www.vtb.ru/group/management/	49	
Местные сообщества				
413—1	Процент подразделений с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия на местные сообщества и программами развития местных сообществ	Показатель не применим к финансовым компаниям Группы УК «Динамо» организует регулярные встречи с болельщиками ФК «Динамо-Москва». Галс-Девелопмент участвует в общественных слушаниях по своим проектам		
Показатели приложения для финансового сектора				
FS5	Взаимодействие с клиентами / инвестируемыми компаниями / деловыми партнерами в области экологических и социальных рисков и возможностей	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников Глава 4. ВТБ для общества	9—20 23—44 47—64 67—84	
FS6	Распределение клиентов по регионам, размерам, отраслям	Глава 2. ВТБ для клиентов	23—38	
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слабых регионах по типам	Глава 2. ВТБ для клиентов	39—40	
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	Глава 2. ВТБ для клиентов	40—41	
БиС	Благотворительность и спонсорство	Глава 4. ВТБ для общества	67—84	

5.5

ОТЧЕТ ПО ЗАДАНИЮ В ОТНОШЕНИИ ВЫБРАННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ЗА ГОД, ЗАКОНЧИВШИЙСЯ 31 ДЕКАБРЯ 2018 ГОДА



Совершенствуя бизнес,
улучшаем мир

Ernst & Young LLC
Sadovnicheskaya Nab., 77, bld. 1
Moscow, 115035, Russia
Tel: +7 (495) 705 9700
+7 (495) 755 9700
Fax: +7 (495) 755 9701
www.ey.com/ru

ООО «Эрнст энд Янг»
Россия, 115035, Москва
Садовническая наб., 77, стр. 1
Тел.: +7 (495) 705 9700
+7 (495) 755 9700
Факс: +7 (495) 755 9701
ОКПО: 59002827
ОГРН: 1027739707203
ИНН: 7709383532

Отчет об аудите¹ выбранных показателей, раскрываемых в Отчете об устойчивом развитии группы ВТБ за 2018 год

Наблюдательному совету Банка ВТБ (ПАО)

Предмет задания

По поручению Банка ВТБ (ПАО) (далее – «Банк») мы получили ограниченную уверенность в отношении семи существенных показателей деятельности в области устойчивого развития, опубликованных в Отчете об устойчивом развитии группы ВТБ за 2018 год (далее – «Отчет») и отмеченных в нем символом «✓» (далее – «Показатели»):

- ▶ количество точек продаж, включая количество точек продаж в малонаселенных и экономически слабых регионах Российской Федерации (страница 39 Отчета);
- ▶ среднесписочная численность персонала (страница 49 Отчета);
- ▶ коэффициент частоты травматизма (страница 60 Отчета);
- ▶ расходы на благотворительную деятельность (страница 68 Отчета);
- ▶ потребление электроэнергии (страница 63 Отчета);
- ▶ потребление топлива (бензина и дизельного топлива) (страница 63 Отчета);
- ▶ потребление бумаги (страница 63 Отчета).

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

Применимые критерии задания

Критерии, применимые к нашему заданию, описаны в главе «Об Отчете» на страницах 85-88 Отчета. Мы полагаем, что данные критерии соответствуют целям нашего задания.

Ответственность руководства

Руководство ВТБ несет ответственность за подготовку Отчета и за то, что включенные в него Показатели за год, закончившийся 31 декабря 2018 года, раскрыты достоверно во всех существенных аспектах в соответствии с критериями, которые описаны в главе «Об Отчете» на страницах 85-88 Отчета. Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание такой системы внутренних контролей, которая достаточна для раскрытия значений Показателей без существенных искажений. Руководство Банка также несет ответственность за выбор и применение надлежащих принципов отчетности и использование соответствующих методов измерения и оценки.

Наша ответственность

Наша ответственность заключается в том, чтобы независимо сделать выводы о том, что Показатели были раскрыты достоверно во всех существенных аспектах.

Мы применяем Международный стандарт по контролю качества № 1 и, следовательно, поддерживаем исчерпывающую систему контроля качества, в том числе подтвержденную задокументированными политикой и процедурами относительно соблюдения этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.

Мы соблюдаем требование независимости и другие этические требования Кодекса этики для профессиональных бухгалтеров, выпущенного Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров, который основан на фундаментальных принципах честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения.

¹ Отчет по заданию; задание выполняется в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов» (МСЗЮ 3000).



стр. 2

Основные выполненные процедуры задания

Мы выполнили задание в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов», что включало в себя выполнение следующих процедур:

- ▶ интервью с руководителями и специалистами Банка, которые отвечают за политики, деятельность и результаты в области устойчивого развития, относящиеся к Показателям, а также за подготовку соответствующей отчетности;
- ▶ анализ ключевых документов, касающихся политик, результатов деятельности и отчетности группы ВТБ в области устойчивого развития;
- ▶ получение понимания процесса подготовки отчетности по Показателям и других обстоятельств задания путем рассмотрения процесса, использованного для подготовки отчетности в области устойчивого развития;
- ▶ анализ выборки данных и процессов их сбора по Показателям в Банке и его дочерних организациях, в том числе выборочная проверка документального подтверждения количественных значений показателей за год, закончившийся 31 декабря 2018 года, с тем, чтобы убедиться, что указанные данные были собраны, подготовлены, объединены и включены в Отчет надлежащим образом.

П.П. Цеберняк
Партнер
ООО «Эрнст энд Янг»

20 мая 2019 года

Сведения об аудируемом лице

Наименование: Банк ВТБ (ПАО)
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 17 августа 2012 года, и присвоен государственный регистрационный номер 1027739609391.
Местонахождение: 190000, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 29.

Сведения об аудиторе

Наименование: ООО «Эрнст энд Янг»
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 5 декабря 2002 года, и присвоен государственный регистрационный номер 1027739707203.
Местонахождение: 115035, Россия, г. Москва, Садовническая наб., д. 77, стр. 1.
ООО «Эрнст энд Янг» является членом Саморегулируемой организации аудиторов «Российский Союз аудиторов» (Ассоциация), (СРО RSA).
ООО «Эрнст энд Янг» включено в контрольный экземпляр реестра аудиторов и аудиторских организаций за основным регистрационным номером записи 11603050648.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Наши процедуры, осуществленные при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и срокам, они менее объемны, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, более низкий, чем уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность.

Вывод

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что в соответствии с Критериями, описанными в главе «Об Отчете» на страницах 85-88 Отчета, Показатели не были раскрыты достоверно во всех существенных аспектах.

Контактная информация

Банк ВТБ (публичное акционерное общество)

Адрес для корреспонденции:

Пресненская набережная, д.12, г. Москва, 123112

Центр клиентского обслуживания:

8 800 100-24-24 (для звонков из регионов России)

+7 495 777-24-24 (для звонков из Москвы и из-за границы)

E-mail: info@vtb.ru

vtb.ru

vtbrussia.ru

