



ВТБ

Мир без преград. Группа ВТБ



Социальный отчет

2015

Основные сокращения

FATCA	Закон США о налогообложении иностранных счетов (Foreign Account Tax Compliance Act)
GRI	Глобальная инициатива по отчетности (Global Reporting Initiative)
АКГ	Агентство кредитных гарантий
АРБ	Ассоциация российских банков
АСВ	Агентство по страхованию вкладов
АСУОР	Автоматизированная система управления операционными и комплаенс-рисками
Банк, банк ВТБ	Банк ВТБ (ПАО)
Банк ВТБ (Азербайджан)	ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)
Банк ВТБ (Армения)	ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»
Банк ВТБ (Беларусь)	ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)
Банк ВТБ (Белград)	АО Банк ВТБ (Белград)
Банк ВТБ (Грузия)	АО «Банк ВТБ (Грузия)»
Банк ВТБ (Казахстан)	ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
Банк ВТБ (Украина)	ПАО «ВТБ Банк»
Банк Москвы	ОАО «Банк Москвы»
Банк России	Центральный банк Российской Федерации
ВТБ Африка	Банко ВТБ Африка С.А. (Ангола)
ВТБ Банк (Австрия)	ВТБ Банк (Австрия) АГ
ВТБ Банк (Франция)	ВТБ Банк (Франция) СА
ВТБ ДЦ	ООО ВТБ ДЦ
ВТБ Капитал	АО «ВТБ Капитал»
ВТБ Лизинг	АО ВТБ Лизинг
ВТБ Недвижимость	ООО ВТБ Недвижимость
ВТБ Пенсионный фонд	АО Негосударственный пенсионный фонд ВТБ Пенсионный фонд
ВТБ Регистратор	ЗАО ВТБ Регистратор
ВТБ Специализированный депозитарий	ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий
ВТБ Страхование	ООО Страховая компания «ВТБ Страхование»
ВТБ Факторинг	ООО ВТБ Факторинг
ВТБ, Группа	Группа ВТБ (в соответствии с границами Отчета)
ВТБ24	ВТБ 24 (ПАО)
Галс-Девелопмент	ПАО «Галс-Девелопмент»
ГБЛ КИБ	Глобальная бизнес-линия «Корпоративно-инвестиционный бизнес»
ГБЛ СБ	Глобальная бизнес-линия «Средний бизнес»
ГБЛ РБ	Глобальная бизнес-линия «Розничный бизнес»
ГУП	Государственное унитарное предприятие
ДБО	Дистанционно-банковское обслуживание
ЕАЭС	Евразийский экономический союз
ЗАО	Закрытое акционерное общество
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
ИПП	Инструмент поддержки проектов
КСА	Консультационный совет акционеров ВТБ
КСО	Корпоративная социальная ответственность
КПЭ	Ключевые показатели эффективности
Лето Банк	ПАО «Лето Банк»
МСБ	Малый и средний бизнес
МСФО	Международные стандарты финансовой отчетности
МультиКарта	ООО «МультиКарта»
Наблюдательный совет	Наблюдательный совет Банка ВТБ (ПАО)
НИУ ВШЭ	ФГАОУ ВПО Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»
ОАО	Открытое акционерное общество
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
Отчет	Социальный отчет группы ВТБ за 2015 г.
ПОД/ФТ	Противодействие легализации преступных доходов и финансированию терроризма
РКО	Расчетно-кассовое обслуживание
Росфинмониторинг	Федеральная служба по финансовому мониторингу
Руководство GRI	Руководство по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности
СГЭУ	Самарский государственный экономический университет
СЗРЦ ВТБ	Северо-Западный региональный центр Банка ВТБ (ПАО)
СУР	Система управления рисками
УК «Динамо»	ЗАО «УК «Динамо»
УКГ	Управляющий комитет группы ВТБ
ЦДМ	Центральный детский магазин

Содержание

Основные сокращения	1		
Содержание	2		
Обращение Президента – Председателя Правления Банка ВТБ (ПАО)	4		
1. О группе ВТБ	6		
1.1. Характеристика деятельности	8		
1.2. Стратегия развития	10		
1.3. Система управления рисками	12		
2. Корпоративное поведение	14		
2.1. Система управления группой ВТБ	16		
2.2. Совершенствование системы корпоративного управления	17		
2.3. Система внутреннего (комплаенс) контроля в целях ПОД/ФТ	19		
2.3.1. Система комплаенс и противодействие коррупции	19		
2.3.2. ПОД/ФТ	20		
2.4. Управление аспектами корпоративной социальной ответственности	21		
2.5. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	22		
2.5.1. Акционеры	23		
2.5.2. Инвесторы	25		
2.5.3. Органы власти	28		
3. Рыночная среда	30		
3.1. Поддержка государства и социально значимого бизнеса	34		
3.1.1. Поддержка органов государственного и муниципального управления	36		
3.1.2. Развитие обрабатывающей промышленности	37		
3.1.3. Развитие транспортной инфраструктуры	39		
3.1.4. Модернизация жилищно-коммунального хозяйства	41		
3.1.5. Развитие социальной инфраструктуры и средств связи	43		
3.1.6. Развитие сельского хозяйства	45		
3.2. Содействие развитию малого и среднего бизнеса	47		
3.2.1. Развитие продуктов и услуг для малого и среднего бизнеса	48		
3.2.2. Улучшение деловой среды для малого и среднего бизнеса	50		
3.3. Оказание социально-значимых розничных услуг	53		
3.3.1. Поддержка клиентов в непредвиденных жизненных ситуациях	53		
3.3.2. Поддержка отдельных категорий населения	54		
3.3.3. Поддержка в приобретении жилья	57		
3.4. Доступность и качество банковских услуг	58		
3.4.1. Обеспечение доступности банковских услуг	58		
3.4.2. Оценка удовлетворенности клиентов	61		
3.4.3. Повышение качества обслуживания и обеспечение неприкосновенности частных данных	63		
4. Внутренняя среда	66		
4.1. Управление персоналом в группе ВТБ	69		
4.2. Привлечение персонала	70		
4.3. Обучение и развитие персонала	72		
4.3.1. Обучение сотрудников массовых специальностей	73		
4.3.2. Обучение руководителей	74		
4.3.3. Дистанционное обучение	75		
4.4. Мотивация и оплата труда сотрудников	75		
4.4.1. Система оплаты труда	75		
4.4.2. Оценка персонала	76		
4.4.3. Льготы	77		
4.4.4. Повышение удовлетворенности и вовлеченности сотрудников и удержание персонала	77		
4.5. Внутренние коммуникации и корпоративная культура	78		
4.5.1. Корпоративные мероприятия	79		
4.5.2. Волонтерство	80		
4.6. Охрана труда	81		
5. Социальная среда	82		
5.1. Подход к благотворительной и спонсорской деятельности	84		
5.2. Развитие деловой среды	85		
5.2.1. Совершенствование финансово-банковской системы Российской Федерации	85		
5.2.2. Привлечение инвестиций в российскую экономику	86		
5.2.3. Укрепление международного сотрудничества	87		
5.3. Поддержка спорта	88		
5.3.1. Поддержка спорта высоких достижений	88		
5.3.2. Инвестирование в объекты спортивной инфраструктуры	90		
5.3.3. Популяризация здорового образа жизни	90		
5.4. Поддержка культуры и искусства	91		
5.4.1. Поддержка изобразительного искусства	91		
5.4.2. Поддержка театрального и музыкального искусства	92		
5.4.3. Поддержка кинематографа и телевидения	93		
5.4.4. Поддержка литературы, сохранение культурного наследия	94		
5.5. Ключевые социальные проекты	95		
5.5.1. Поддержка учреждений здравоохранения	95		
5.5.2. Поддержка образования	96		
5.5.3. Поддержка уязвимых слоев населения	97		
6. Природная среда	98		
6.1. Экологическая эффективность в управлении административно-хозяйственной деятельностью	100		
6.2. Содействие в финансировании природоохранных проектов	104		
7. Об Отчете	108		
8. Приложения	114		
8.1. Участие компаний группы ВТБ в деловых объединениях	114		
8.2. Таблица соответствия Руководству GRI	116		
8.3. Отчет о независимой проверке	122		

Обращение Президента – Председателя Правления Банка ВТБ (ПАО)



Мы рады представить Вашему вниманию наш восьмой Социальный отчет, в котором собраны основные результаты деятельности группы ВТБ в области устойчивого развития. Надеемся, с каждым годом он становится все более информативным, разноплановым и интересным для Вас.

В отчетном году компании Группы продолжили работу по поддержке ключевых отраслей российской экономики, объектов социального значения, в том числе в тесном взаимодействии с органами государственной власти и органами власти регионов присутствия группы ВТБ.

В непростых экономических условиях одним из важных направлений развития нашего бизнеса стала поддержка отраслей и секторов экономики, обладающих потенциалом импортозамещения, а также предприятий малого и среднего бизнеса.

К 2015 году Группа завершила процесс формирования трех глобальных бизнес-линий – корпоративно-инвестиционного, среднего и розничного бизнесов. Это позволило повысить эффективность работы с клиентами, сделав ее более персонализированной и управляемой.

Особый акцент в клиентской работе Группа делает на оптимизации филиальной сети, увеличении банкоматной сети и совершенствовании сервисов дистанционного банковского обслуживания, что позволяет повысить доступность продуктов и услуг и тем самым расширить географию присутствия Группы.

В мае 2016 года мы завершили плановую интеграцию Банка Москвы в состав группы ВТБ. Данные изменения не отразятся на качестве банковских услуг, предоставляемых клиентам Банка Москвы. Преемственность сохранится и в части социальной деятельности, особенно проектов, ставших уже визитной карточкой банка, – телевизионная игра «Что? Где? Когда?», Московский Урбанистический форум, проект «Велобайк», теннисный турнир «Банк Москвы Кубок Кремля» (с 2016 года – «ВТБ Кубок Кремля»).

Поддержка российского образования остается одним из ключевых приоритетов нашей социальной деятельности. Компании Группы продолжают развивать тесное взаимодействие с ведущими вузами страны – не только для обучения своих сотрудников, но и для улучшения финансовой грамотности молодого поколения, повышения заинтересованности выпускников в работе в финансовом секторе, развития их практических навыков.

Среди учебных заведений, с которыми мы активно работаем – Высшая школа менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета (ВШМ СПбГУ), Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, Санкт-Петербургский государственный экономический университет и Самарский государственный экономический университет. В 2015 году Банк начал сотрудничество с Дальневосточным федеральным университетом. Кроме того, в партнерстве с ВШМ СПбГУ реализуется комплекс обучающих программ для сотрудников Группы («Новая энергия лидерства», «Алгоритмы управления» и другие), направленных на формирование и совершенствование управленческих и коммуникационных навыков, а также на развитие института наставничества в компаниях Группы. Также в 2015 году была проведена работа в целях организации базовой кафедры «Банковская автоматизация и информационные технологии» на базе Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, а в марте 2016 года подписано соглашение о сотрудничестве.

В качестве одной из значимых инициатив прошедшего года в области устойчивого развития можно отметить присоединение Банка к программе Российского партнерства за сохранение климата. Программа объединяет усилия ведущих российских компаний по сокращению воздействия на окружающую среду и предотвращению климатических изменений. Успешная деятельность Партнерства будет способствовать продвижению принципов устойчивого развития на финансовом рынке в целях обеспечения экономической эффективности инвестиций в природоохранные

технологии. На уровне компаний Группы мы продолжаем внедрять практики бережливого производства путем оптимизации сети, а также проведения информационных мероприятий для сотрудников и внедрения ресурсосберегающих инициатив в офисах.

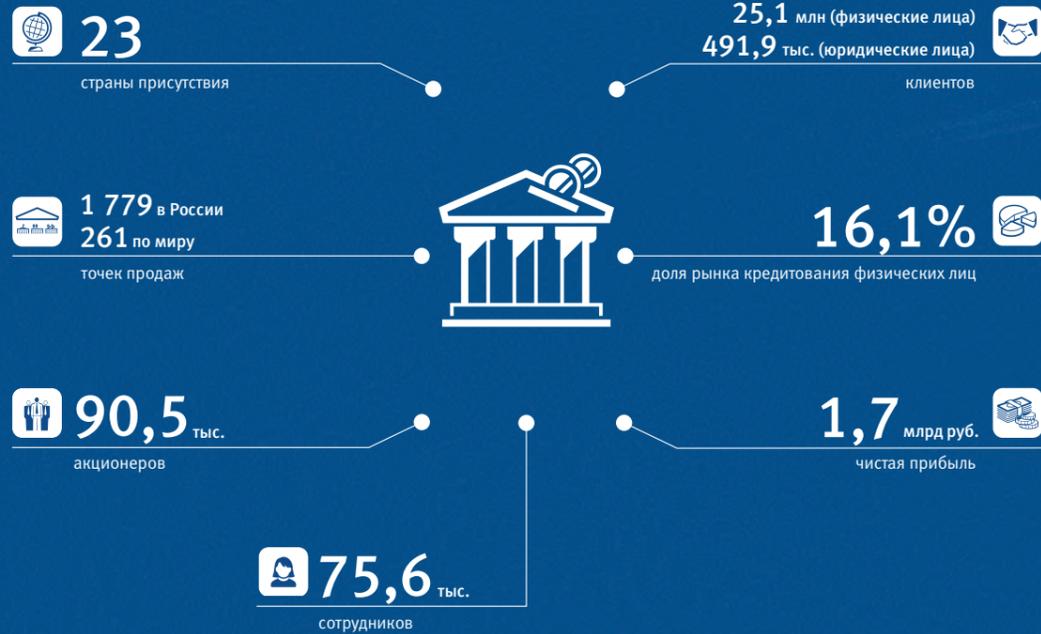
Реализация перечисленных практик, безусловно, была бы невозможна без профессиональной и энергичной команды. Мы прилагаем все усилия, чтобы обеспечить достойные условия труда, повысить вовлеченность и мотивацию наших сотрудников.

В 2016 году нам предстоит подвести итоги реализации Стратегии развития Банка на 2014 – 2016 годы и определить дальнейший вектор развития Группы. Корпоративная социальная ответственность, безусловно, является неотъемлемой частью стратегического видения, ее основные аспекты учитываются при планировании ключевых мероприятий развития группы ВТБ.

Начало 2016 года характеризуется тенденцией стабилизации деловой активности, что создает возможности для развития нашего бизнеса по мере восстановления роста российской экономики.

С уважением,
Костин Андрей Леонидович

О группе ВТБ



*Характеристика
деятельности*

Стратегия развития

Система управления рисками

1. О группе ВТБ

1.1. Характеристика деятельности

Группа ВТБ является одним из лидеров российского рынка финансовых услуг, занимая второе место по величине активов. Группа состоит из более чем двадцати финансовых и кредитных организаций, обеспечивающих ее присутствие во всех основных направлениях банковского бизнеса.

В деятельности компаний Группы можно выделить следующие основные направления¹:

корпоративно-инвестиционный бизнес, средний бизнес и розничный бизнес.

Группа ВТБ представлена в ряде стран СНГ и ближнего зарубежья, а также в странах Европы, Азии, Африки и Северной Америки. Такое географическое распределение способствует укреплению позиций Группы и развитию международного сотрудничества.

Таблица 1. Ключевые показатели деятельности группы ВТБ

Ключевые показатели	2014	2015
Ключевые финансовые показатели²		
Активы, млрд руб.	12 190,8	13 641,9
Кредитный портфель, млрд руб.	9 150,4	10 110,0
Средства клиентов, млрд руб.	5 669,4	7 267,0
Собственные средства, млрд руб.	1 131,0	1 454,1
Чистая прибыль, млрд руб.	0,8	1,7
Государственная субсидия, предоставленная Государственной корпорацией «Агентство по страхованию вкладов», млрд руб.	99,2	-

¹ С более подробной информацией об основных направлениях бизнеса Группы можно ознакомиться в разделе 2.1. «Система управления группой ВТБ», на сайте www.vtb.ru, а также на индивидуальных сайтах компаний Группы.
² В соответствии с аудированной консолидированной финансовой отчетностью группы ВТБ за 2015 г., подготовленной в соответствии с МСФО.

Ключевые показатели	2014	2015
Ключевые нефинансовые показатели		
Количество клиентов – юридических лиц, тыс.	549,4	491,9
Количество клиентов – физических лиц, тыс.	29 560,6	25 096,5
Общее количество точек продаж ³	2 131	2 040 ✓
Количество точек продаж в РФ	1 868	1 779
Количество точек продаж в малонаселенных или слаборазвитых регионах РФ ⁴	497	464
Среднесписочная численность сотрудников, тыс. чел.	78,7	75,6
Количество акционеров, тыс. лиц	96,3	90,5
Доля голосующих акций и GDR в свободном обращении, % от обыкновенных именных акций	39,1	39,1

Таблица 2. Ключевые рейтинги банка ВТБ⁵

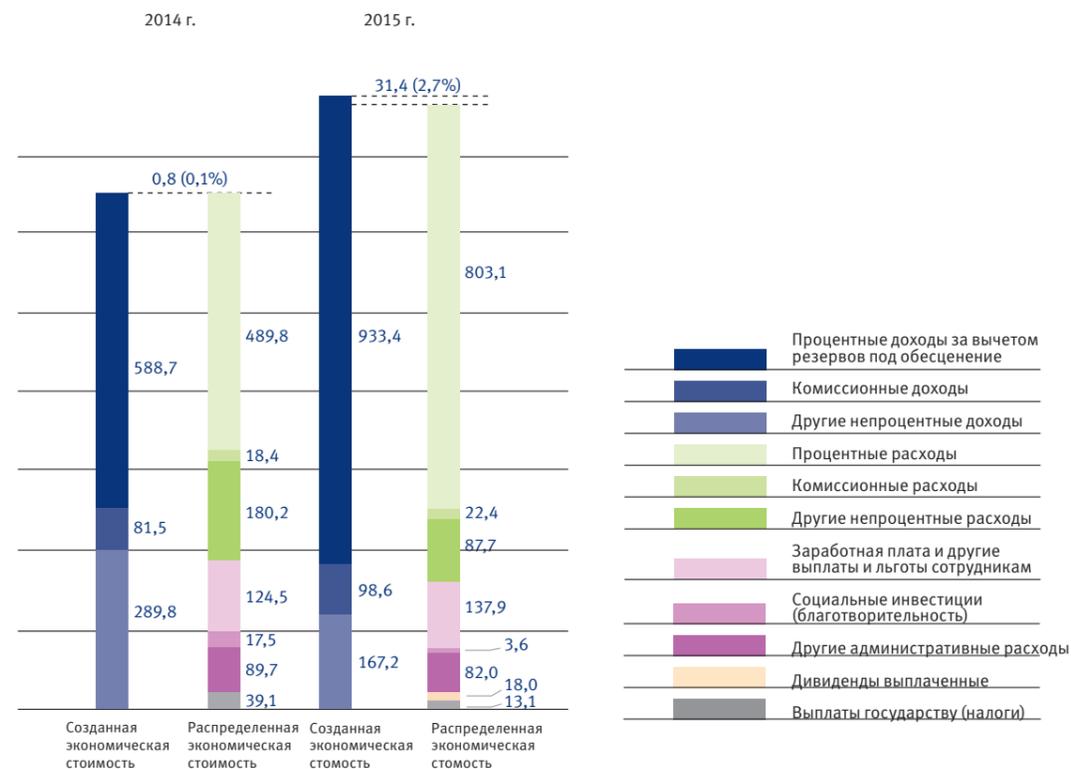
Организация, присвоившая рейтинг	Прогноз	Рейтинг
Кредитные рейтинги		
Standard & Poor's	Негативный	BB+
Moody's Investors Service	Негативный	Ba1
Национальный рейтинг корпоративного управления		
Российский институт директоров	-	7+

³ Без учета точек продаж «легкого формата» (стоек).

⁴ Регионы с плотностью населения ниже средней или регионы, которые входят в нижний квартиль по величине среднедушевых денежных доходов населения согласно государственной статистике.

⁵ По состоянию на 31.12.2015.

Рисунок 1. Созданная и распределенная экономическая стоимость



1.2. Стратегия развития

В отчетном году группа ВТБ продолжила курс, заданный «Стратегией качественного роста»⁶ (далее – Стратегия) и направленный на создание единого банка путем слияния крупнейших банков Группы.

Существенное изменение внешних условий в 2014 – 2015 гг., включающее замедление роста, а затем и снижение валового внутреннего продукта России, нестабильность геополитической ситуации, экономические санкции, ускорение инфляции, а также другие негативные

тенденции в экономике не могли не сказаться на достижениях Группой утвержденных количественных показателей и на полноте реализации запланированных проектов и мероприятий. Тем не менее, основные задачи и инициативы, отраженные в Стратегии, сохранили свою актуальность, включая такие аспекты как укрепление лидерских позиций на рынке, продолжение наращивания объемов бизнеса, реализация потенциала ключевых точек роста, совершенствование механизмов продаж и ИТ-инфраструктуры, снижение операционных расходов.

⁶ Стратегия развития Банка ВТБ (ПАО) на 2014 – 2016 годы утверждена Наблюдательным советом Банка 10.04.2014 (протокол № 6).

Таблица 3. Результаты деятельности Группы по реализации стратегических приоритетов в 2015 г.

Приоритеты Стратегии	Результаты 2015 г.
<p>Сохранение позиций корпоративно-инвестиционного бизнеса с дальнейшим повышением его эффективности</p>	<p>Группа продолжила укреплять свои позиции в кредитовании и привлечении средств юридических лиц, достигнув доли рынка в размере 17,2% и 19,4% соответственно.</p> <p>Число продуктов на одного клиента было сохранено на уровне, близком к целевому значению (около 4 продуктов).</p> <p>Группа заняла ведущие позиции на рынках заемного и акционерного капитала, а также корпоративного финансирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ВТБ Капитал закрепил первое место на рынке долгового капитала в России и странах СНГ с рекордной долей 42,4%, а также свое присутствие на международных рынках капитала, приняв участие в пяти операциях по размещению эмитентов из Китая. • ВТБ Капитал занял в России и СНГ первое место на рынке акционерного капитала по объему размещений (доля рынка 49,5%) и первое место по сделкам слияния и поглощения (M&A).
<p>Выделение среднего бизнеса в отдельный операционный сегмент и центр прибыли и укрепление позиций Группы в сегменте</p>	<p>В 2015 г. глобальной бизнес-линией «Средний бизнес» была продолжена реализация Стратегии в части увеличения объемов среднего бизнеса, доли рынка в данном сегменте и показателей прибыльности. За пределами России Группа проводила активную работу с клиентами среднего бизнеса на рынках стран СНГ.</p> <p>В части развития документарного бизнеса и обеспечения проектов и контрактов российских компаний с контрагентами КНР был реализован ряд новых для ВТБ сделок.</p> <p>В целях развития Среднего бизнеса усилия Группы были направлены на повышение доходов от работы с клиентами, улучшение качества работы с ними, а также оптимизацию расходов.</p> <p>В отчетном периоде Группа нарастила объемы ресурсного и кредитного портфелей, при этом одной из приоритетных задач было сохранение их качества. Группой также был реализован ряд проектов по организации расчетов для региональных фондов капитального ремонта, а также для региональных администраций по контролю за расходованием бюджетных средств.</p> <p>Особое внимание уделялось оптимизации административных расходов, включая расходы региональной сети Банка. На протяжении 2015 г. был реализован комплекс мероприятий, направленный на снижение непроизводственных затрат и повышение эффективности деятельности региональных подразделений Банка.</p> <p>В результате инвентаризации недвижимости было принято решение отказаться от излишне арендуемых площадей, были закрыты неэффективные точки продаж, высвобождены собственные помещения для последующей их реализации, проведены мероприятия по снижению расходов на аренду недвижимости в региональной сети и оптимизировано расположение точек. Для получения дополнительного синергетического эффекта за счет экономии внутригрупповых затрат в ряде городов совместно размещены региональные подразделения банка ВТБ и ВТБ24.</p> <p>Для обеспечения интеграции бизнеса Банка Москвы были реализованы мероприятия по внедрению целевой модели корпоративной сети.</p>
<p>Опережающий рост на рынках розничного кредитования и привлечения средств физических лиц – дальнейшее увеличение доли розничного бизнеса в активах и доходах Группы</p>	<p>Несмотря на сокращение рынка розничного кредитования, Группа увеличила кредитный портфель физических лиц и продемонстрировала рост доли рынка с 14,9% до 16,1% (доля привлечения средств физических лиц возросла с 9,8% до 10,6%). Количество уникальных клиентов Группы (включая страховой бизнес) превысило 39 млн чел.</p> <p>Достигнут положительный финансовый результат: прибыль по МСФО составила 10,9 млрд рублей.</p> <p>Количество премиальных офисов и зон обслуживания в сети ВТБ24 увеличилось с 530 до 576, количество клиентов на премиальных моделях обслуживания выросло в 1,5 раза, доля клиентов, активно использующих интернет- и мобильный банк, выросла более чем в 2 раза и превысила 15%. Производительность каналов продаж и обслуживания увеличилась более чем на 20%.</p>

Приоритеты Стратегии	Результаты 2015 г.
Повышение операционной эффективности и бережливое отношение к расходам	<p>В целом по компаниям Группы расходы на персонал и административные расходы за 2015 г. сократились на 0,3% по сравнению с 2014 г.</p> <p>Расходы подразделений операционной поддержки бизнеса банка ВТБ в 2015 г. сократились на 9% по сравнению с 2014 г. и на 28,7% по сравнению с 2013 г.</p> <p>Внедрено проектное управление для реализации инициатив по сокращению расходов и проектов по развитию общих инфраструктурных решений Группы.</p> <p>В 2015 г. была проведена подготовительная работа по реализации модели присоединения Банка Москвы, призванной обеспечить экономию затрат за счет централизации функций Головного офиса, кооперации сетей банка ВТБ, ВТБ24 и Банка Москвы.</p> <p>Продолжено внедрение внутренней платежной системы каналов прямого межбанковского взаимодействия группы ВТБ, к которой в настоящее время подключены банки Группы в России (банк ВТБ, ВТБ24, Банк Москвы), а также филиалы Банка в Индии и Китае. Внедрено альтернативное решение межбанковского взаимодействия с ПАО «Сбербанк России». С начала 2016 г. ведутся работы по подключению дочерних банков Группы в странах СНГ. Реализация проекта позволит получить экономию при проведении платежей за счет отсутствия оплаты трафика финансовых сообщений внешнему провайдеру.</p>
Дальнейшее укрепление системы управления рисками на уровне Группы	Усовершенствованы процедуры определения экономического капитала, подходы к оценке, мониторингу и контролю кредитного риска, методология оценки и управления риском ликвидности и валютным риском, процедуры сбора сведений о событиях операционного риска и контроля за ним.
Реализация мер по переходу на платформу единого банка	В рамках реализации проекта по интеграции Банка Москвы с банком ВТБ в 2015 г. Банком России согласована юридическая модель реорганизации Банка Москвы. Банком проработана целевая организационная и функциональная модель деятельности после присоединения Банка Москвы, утверждена финансовая модель проекта, а также определены цели по оптимизации административно-хозяйственных и управленческих расходов.

В настоящее время Банком ведется работа по актуализации Стратегии ввиду окончания ее действия в 2016 г. В качестве дополнительных направлений развития компаний Группы можно отметить повышение производительности труда, импортозамещение, снижение операционных расходов (затрат), а также совершенствование системы корпоративного управления.

1.3. Система управления рисками

Система управления рисками (СУР) Группы является многоуровневой и включает в себя уровни консолидированного (группового)

и локального управления рисками, с высокой степенью централизации функции риск-менеджмента на уровне Группы. Всего можно выделить три уровня СУР:

- система коллегиальных органов управления рисками Группы;
- центральный аппарат системы управления рисками Группы;
- коллегиальные органы и подразделения компаний Группы.

Типовой организационной структурой компаний Группы предусмотрены независимые

от бизнес-целей подразделения оценки и контроля рисков, соответствующие профилю рисков и масштабам бизнеса, а также должностное лицо высокого ранга, отвечающее за комплексное управление рисками. Организация в рамках СУР контроля нефинансовых рисков (правового, репутационного и др.) осуществляется компаниями Группы в соответствии с требованиями регуляторов.

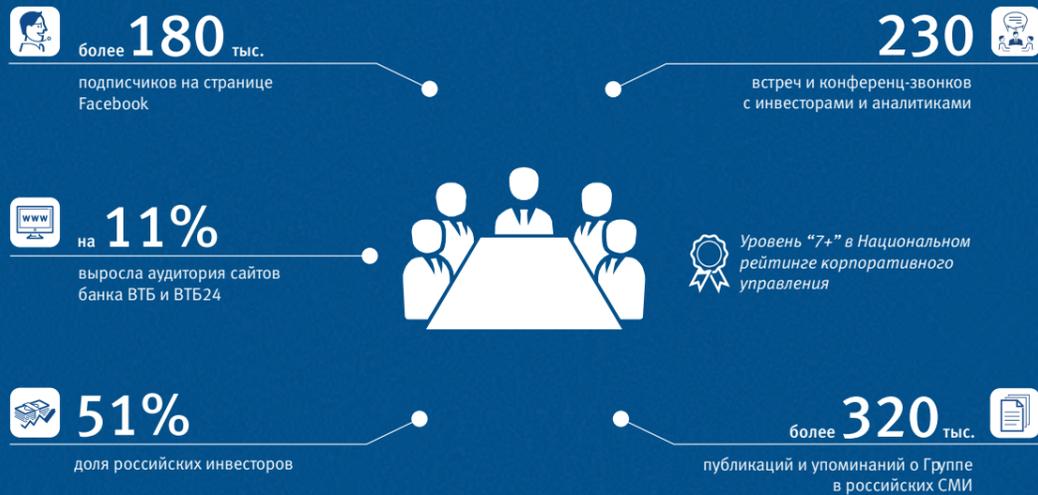
В 2015 г. Группа реализовала мероприятия, направленные на дальнейшее развитие СУР, в том числе на внедрение концепции риск-аппетита, совершенствование системы оценки рисков и их лимитов, а также уточнение методологии расчета требований к капиталу по значимым рискам с учетом требований Банка России. Кроме того, ключевой инициативой стала реализация проектов развития ИТ-инфраструктуры управления рисками и инструментов подготовки отчетности по рискам.

В отчетном году были разработаны и утверждены групповые методологические стандарты по части сбора сведений о показателях операционного риска, формирования регулярной отчетности, проведения оценки операционных рисков компаниями Группы, а также обеспечения

непрерывности деятельности группы ВТБ. С этой целью была сформирована система управления непрерывностью деятельности: был назначен менеджер по непрерывности деятельности Группы и создан Орган антикризисного управления. Другим важным направлением работы стала автоматизация основных инструментов управления операционными рисками (сбор данных о событиях операционного риска, самооценка, мониторинг ключевых индикаторов риска, сценарный анализ) и произведена настройка функционала автоматизированной системы управления операционными рисками (АСУОР).

В 2016 г. планируется масштабирование СУР Банка в рамках присоединения Банка Москвы, в т.ч. выстраивание функции управления розничными кредитными рисками, внедрение автоматизированных инструментов управления рисками в ключевых компаниях Группы, а также внедрение прогрессивных методов оценки операционного риска на уровне продуктов, процессов, систем и обеспечение выполнения ключевых требований в области поддержания непрерывности деятельности Группы.

Корпоративное поведение



Система управления группой ВТБ

Совершенствование системы корпоративного управления

Система внутреннего (комплаенс) контроля в целях ПОД/ФТ

Управление аспектами корпоративной социальной ответственности

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

2. Корпоративное поведение

2.1. Система управления группой ВТБ

Группа ВТБ построена по принципу стратегического холдинга, управление которым предусматривает единую стратегию развития и бренд, централизованный финансовый менеджмент и систему управления рисками, а также унифицированные системы контроля.

Система управления Группой включает два основных направления:

- административное управление – управление дочерними компаниями Группы посредством участия представителей Банка (основного акционера) в органах управления дочерних компаний;
- функциональное управление – координация по бизнес-направлениям и направлениям поддержки и контроля в рамках Группы в целом, что способствует более глубокой экспертной проработке управленческих решений.

ВТБ постоянно совершенствует свою систему управления: в Группе действует Корпоративный центр, который формирует общий стратегический курс развития и продвигает лучшие практики управления, адаптируя их под стратегические цели Группы.

В соответствии с ключевыми стратегическими целями в ВТБ сформированы следующие глобальные бизнес-линии:

- корпоративно-инвестиционный бизнес (КИБ) отвечает за развитие бизнеса и результаты работы

с крупными корпоративными клиентами на всех территориях присутствия Группы;

- средний бизнес (СБ) отвечает за развитие бизнеса и результаты работы с клиентами среднего бизнеса на всех территориях присутствия Группы;
- розничный бизнес (РБ) отвечает за развитие бизнеса и результаты работы по обслуживанию физических лиц и клиентов малого бизнеса на всех территориях присутствия Группы.

Действующая модель управления позволяет построить глобальный механизм обслуживания клиентов Группы, четко координировать работу каждой бизнес-линии во всех регионах присутствия, повысить доходы за счет реализации синергии по бизнес-линиям и распространения наилучших практик, а также оптимизировать расходы ввиду расширения использования компаниями Группы общих ресурсов и инфраструктуры. Кроме того, новая модель управления является платформой для эффективной интеграции приобретенных ВТБ активов.

Система управления группой ВТБ совершенствуется с учетом требований корпоративного и антимонопольного законодательства стран присутствия компаний Группы. В частности, документами, регулирующими деятельность Управляющего комитета группы ВТБ, предусмотрено, что принимаемые решения не могут каким-либо образом ограничивать конкуренцию на рынках компаний Группы, а также противоречить императивным нормам законодательства и уставных документов компаний. В соответствии с требованиями гражданского законодательства в систему

управления заложен принцип сохранения независимости входящих в Группу юридических лиц.

2.2. Совершенствование системы корпоративного управления

В отчетном году развитие системы корпоративного управления в ВТБ было связано, в основном, с реализацией мероприятий, закрепленных в «дорожной карте», разработанной Банком в целях соответствия рекомендациям нового Кодекса корпоративного управления, утвержденного Банком России в апреле 2015 г. (далее – Кодекс Банка России).

К числу основных мероприятий, реализованных Банком в рамках внедрения Кодекса Банка России, можно отнести следующие:

- утверждение Кодекса корпоративного управления Банка, разработанного на основе признанных международных стандартов корпоративного управления, в том числе принципов корпоративного управления Организации экономического сотрудничества и развития, Кодекса Банка России;
- утверждение новой редакции Положения о Комитете Наблюдательного совета Банка по аудиту, соответствующей рекомендациям Кодекса Банка России;
- утверждение новой редакции Положения о Корпоративном секретаре Банка;
- избрание старшего независимого директора из числа независимых директоров Наблюдательного совета Банка, который выступает советником Председателя Наблюдательного совета, способствуя эффективной организации работы Наблюдательного совета, а также координирует взаимодействие между независимыми директорами;

- принятие в новой редакции Устава Банка и Положения о Наблюдательном совете Банка в связи с закреплением в указанных документах прав и обязанностей членов Наблюдательного совета Банка, а также в связи с включением в Положение о Наблюдательном совете Банка информации о старшем независимом директоре.

Результатом реализуемых Банком мер в области корпоративного управления стало сохранение высокой позиции в Национальном рейтинге корпоративного управления на уровне «7+», что соответствует показателю «развитая практика корпоративного управления». Рейтинг составлен по результатам ежегодного независимого мониторинга Российского института директоров. Рейтинг «7+» присваивается компании, которая, по мнению экспертов, соблюдает требования российского законодательства в области корпоративного управления, а также характеризуется достаточно низкими рисками потерь собственников, связанных с качеством корпоративного управления.

В июне 2015 г. состоялось годовое Общее собрание акционеров ВТБ по итогам 2014 г. Собрание утвердило новый состав Наблюдательного совета и Ревизионной комиссии.

В отчетном году также продолжалась работа по внедрению института корпоративного секретаря в компаниях Группы в целях создания условий для более эффективного управления и контроля за деятельностью компаний группы ВТБ посредством повышения эффективности механизмов корпоративного управления. Внедрение института Корпоративного секретаря позволило повысить качество информационного взаимодействия между компаниями Группы и их акционером в лице Банка, а также обеспечить контроль адекватности систем корпоративного управления компаний группы ВТБ лучшим практикам и групповым стандартам, а также требованиям регуляторов.

В 2015 г. впервые была запущена процедура оценки корпоративных секретарей в компаниях группы ВТБ с целью унификации подходов к оценке результатов работы корпоративных секретарей и к расчету их вознаграждения.

Ежегодно Банком проводится оценка системы корпоративного управления, а также оценка деятельности Наблюдательного совета Банка. Оценка состояния корпоративного управления проводится членами Наблюдательного совета Банка посредством заполнения соответствующей анкеты и включает в себя следующие основные аспекты:

- распределение полномочий между органами управления;
- организация деятельности Наблюдательного совета;
- утверждение стратегии развития деятельности Банка и контроль над ее реализацией;
- координация управления банковскими рисками;
- предотвращение конфликтов интересов акционеров, членов Наблюдательного совета, исполнительных органов Банка и его служащих;
- отношения с аффилированными лицами;
- определение правил и процедур, обеспечивающих соблюдение принципов профессиональной этики;
- координация раскрытия информации о Банке;
- мониторинг системы внутреннего контроля.

Результаты оценки и план мероприятий по устранению выявленных недостатков системы корпоративного управления рассматриваются Комитетом по стратегии и корпоративному управлению с последующим вынесением вопроса на рассмотрение Наблюдательного совета Банка. Краткая информация о результатах проведенной оценки раскрывается в Годовом отчете Банка.

В 2016 г. Банком планируется завершение реализации мероприятий, закрепленных в «дорожной карте», по внедрению в деятельность Банка Кодекса Банка России, а также дальнейшее совершенствование системы корпоративного управления в Группе, включая:

- продолжение процесса поэтапного внедрения института корпоративного секретаря в компаниях группы ВТБ;
- оптимизацию компетенций и состава органов управления компаний группы ВТБ – Правлений, Советов директоров (Наблюдательных советов) в соответствии с общегрупповыми стандартами и передовыми практиками;
- поэтапное внедрение системы электронного голосования в компаниях Группы в целях совершенствования работы Советов директоров (Наблюдательных советов);
- развитие процедуры взаимодействия и системы информирования акционеров, в том числе миноритарных акционеров – физических лиц (активизация работы с миноритарными акционерами в регионах, введение новых форматов коммуникации и совершенствование системы обратной связи).

2.3. Система внутреннего (комплаенс) контроля в целях ПОД/ФТ

2.3.1. Система комплаенс и противодействие коррупции

Банк реализует функции внутреннего (комплаенс) контроля, определенные Положением Банка России⁷, в целях обеспечения эффективности управления регуляторными (комплаенс) рисками, предотвращения нарушений законодательства (включая нарушения коррупционного характера), стандартов саморегулируемых организаций (являющихся обязательными для Банка) и собственных локально-нормативных актов, минимизируя возможность возникновения убытков и применения санкций, а также иных мер воздействия со стороны надзорных органов.

В соответствии с этим в 2015 г. Банком была введена в действие новая редакция Положения о порядке управления регуляторным (комплаенс) риском, в котором зафиксированы принципы, методология управления и оценки последствий, связанных с регуляторным (комплаенс) риском, что позволит более эффективно выявлять направления деятельности Банка, в наибольшей мере подверженные регуляторному (комплаенс) риску. Кроме того, Банк внес изменения в Положение о порядке взаимодействия структурных подразделений при осуществлении закупочной деятельности в части анализа экономической целесообразности заключения договоров на оказание услуг и/или выполнение работ, обеспечивающих осуществление банковских операций (аутсорсинг).

В связи с изменениями организационной структуры Банка и с учетом накопленной

практики в 2015 г. также были актуализированы Положение о порядке доступа и правилах охраны конфиденциальности инсайдерской информации Банка и Положение о предотвращении, выявлении и пресечении неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком.

Приоритетной задачей развития функции внутреннего (комплаенс) контроля в группе ВТБ является обеспечение единства подходов к организации внутреннего (комплаенс) контроля и его эффективное внедрение в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях группы ВТБ.

В этих целях Координационной комиссией по комплаенс и внутреннему контролю в 2015 г. был принят ряд обязательных к исполнению всеми компаниями группы ВТБ решений, в том числе касающихся необходимости актуализации внутренних документов компаний группы ВТБ и приведения их в соответствие с рекомендациями Банка в части, не противоречащей местному законодательству, по вопросам внедрения системы выявления, сбора и учета рисков событий, осуществления классификации, описания, оценки событий регуляторного (комплаенс) риска и их последствий, которые возникли или могут возникнуть в ходе выполнения компанией группы ВТБ своей деятельности. Помимо совершенствования и автоматизации внутренних процессов управления рисками, компании Группы также проводят планомерную работу по разработке и внедрению корпоративных стандартов в сфере комплаенс.

В отчетном периоде представители Банка участвовали в заседаниях экспертной группы

⁷ Положение Банка России «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах» от 16.12.03 № 242-П (ред. от 24.04.14).

по вопросам ПОД/ФТ, внутреннего контроля и регуляторного (комплаенс) риска при Экспертно-консультативном совете при Комитете Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации по бюджету и финансовым рынкам, в рамках которых проводились обсуждения и давались заключения по отдельным вопросам ПОД/ФТ, комплаенс и FATCA⁸.

В рамках исполнения Банком требований FATCA и действующего законодательства Российской Федерации был утвержден Порядок подготовки и направления отчетности за 2014 г., а также актуализированы Положение об осуществлении Банком мероприятий и Инструкция о порядке взаимодействия подразделений Банка в процессе идентификации и обновления сведений о клиентах.

Банк на регулярной основе осуществляет обучение персонала: предусмотрено обязательное дистанционное обучение принимаемых на работу сотрудников в сфере противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком, а также по вопросам противодействия коррупции. Также на постоянной основе проводятся различные обучающие мероприятия для сотрудников в целях актуализации знаний с учетом изменений законодательства в указанных сферах. В 2015 г. в Банке были проведены обучающие семинары «Обзор действующего законодательства Российской Федерации о противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком» для подразделений, вовлеченных в обслуживание и сопровождение банковских гарантий в рамках направления клиентами Банка добровольного, обязательного или

конкурирующего предложения о приобретении акций в соответствии с законодательством России об акционерных обществах.

На внутреннем корпоративном информационном портале Банка на регулярной основе размещаются обучающие материалы и нормативные документы в сфере противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком, по вопросам требований FATCA.

В Банке действует горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям, в рамках которой осуществляется рассмотрение сообщений работников Банка о совершенных или потенциальных нарушениях и злоупотреблениях. В 2015 г. было получено четыре сообщения, по результатам рассмотрения которых были подготовлены и утверждены заключения, а также рекомендации для сотрудников Банка с целью минимизации последствий выявленных нарушений и предотвращения аналогичных нарушений в будущем.

Основной задачей функции комплаенс в группе ВТБ на 2016 г. является развитие системы сбора и оценки рисков событий регуляторного риска, в том числе проведение самооценки регуляторных рисков.

2.3.2. ПОД/ФТ

Группа традиционно уделяет большое внимание повышению эффективности системы внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), рассматривая ее в качестве залога стабильности

и гаранта защиты интересов своих клиентов. Высокие стандарты реализованной в ВТБ системы внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ способствуют сохранению условий, позволяющих не допустить нарушение компаниями Группы требований законодательства о ПОД/ФТ, что на протяжении многих лет дает возможность избежать штрафных санкций надзорных органов и возникновения репутационных рисков.

Строгое следование требованиям законодательства о ПОД/ФТ и ответственный подход к формированию клиентской базы позволяют компаниям Группы эффективно противодействовать попыткам проведения операций повышенного риска. ВТБ реализует все необходимые процедуры в рамках программы идентификации и изучения клиентов, а также проводит системную работу с финансовыми институтами в формате корреспондентских отношений. В процессе этой работы постоянно совершенствуется практика мониторинга и контроля клиентских операций, с банками-корреспондентами осуществляется периодический обмен информацией о предпринимаемых в сфере ПОД/ФТ мерах. Все сотрудники, в зоне ответственности которых находится реализация данных функций, проходят обязательное обучение в строгом соответствии со стандартами Банка России и Росфинмониторинга.

В целях исключения рисков использования новых банковских продуктов и услуг для проведения операций по отмыванию преступных доходов проекты всех внутренних нормативных документов проходят обязательную профильную экспертизу. При необходимости Банком устанавливаются необходимые контрольные процедуры, позволяющие минимизировать потенциальные риски.

Являясь функциональным координатором деятельности компаний группы ВТБ в сфере ПОД/ФТ, Банк формирует единые общегрупповые стандарты финансового мониторинга и обеспечивает их соблюдение дочерними компаниями. Постоянная коммуникация между профильными подразделениями компаний Группы позволяет управлять рисками отмывания доходов и финансирования терроризма на системной основе и способствует повышению эффективности систем финансового мониторинга каждой из компаний.

ВТБ является постоянным членом профильных комитетов профессиональных ассоциаций и саморегулируемых организаций финансового рынка (Ассоциации российских банков, Национального совета финансового рынка и др.), в полной мере используя потенциал синергетического взаимодействия с ведущими участниками рынка в целях повышения прозрачности российской финансовой системы и внедрения современных стандартов финансового мониторинга.

2.4. Управление аспектами корпоративной социальной ответственности

Группа ВТБ продолжает развитие и интеграцию принципов корпоративной социальной ответственности (КСО) в операционную деятельность, а также стремится учитывать интересы всех заинтересованных сторон. При этом важной задачей Группа считает выстраивание комплексной и эффективной модели управления воздействием на регионы

⁸ Закон США «О налогообложении иностранных счетов».

присутствия, особенно с учетом текущей экономической ситуации.

В процесс управления различными аспектами корпоративной социальной ответственности ВТБ вовлечены функциональные подразделения и руководящие органы как на уровне Группы, так и на уровне Банка. На уровне группы ВТБ при Управляющем комитете функционируют 12 координационных комиссий, полномочия некоторых из них включают элементы корпоративной социальной ответственности. На уровне Банка ключевые аспекты КСО находятся в ведении высшего руководства – Наблюдательного совета Банка и комитетов при нем, а с точки зрения операционного управления данными аспектами в процесс вовлечены ключевые профильные департаменты и службы Банка. Помимо этого, по некоторым из аспектов созданы отдельные подразделения и органы.

В целях дальнейшего совершенствования практики нефинансовой отчетности при подготовке Отчета Группа продолжает следовать принципам Руководства в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности GRI (версия G4), а выбранные показатели результативности в области устойчивого развития четвертый год подряд проходят процедуру внешней проверки независимым аудитором.

2.5. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Конструктивный и открытый диалог с обширным кругом заинтересованных сторон⁹ – основной инструмент ведения бизнеса компаниями Группы.

В 2015 г. была продолжена работа по развитию коммуникационных каналов Группы и повышению уровня информационной открытости. В частности, на регулярной основе проводились мероприятия для прессы, формальные и неформальные встречи руководства ВТБ с журналистами ведущих российских и иностранных СМИ, освещалась работа представителей Группы в ходе проведения крупных международных и российских форумов. За год топ-менеджерами Группы было дано несколько десятков интервью федеральным российским и иностранным СМИ, включая теле- и радиоканалы, деловые печатные издания и радиостанции. Компании Группы также активно развивали коммуникации в социальных сетях и Интернете. Итогом работы в этом направлении в 2015 г. стали следующие результаты:

- общее количество публикаций и упоминаний о Группе в российских СМИ достигло почти 320 тыс., превысив прошлогодний показатель (в 2014 г. количество публикаций составляло 300 тыс.);
- аудитория сайтов vtb.ru и vtb.com выросла на 11% по сравнению с 2014 г. и составила более 5,3 млн пользователей;
- на конец года количество пользователей, подписанных на официальную страницу ВТБ в Facebook, увеличилось на 12,5% и составило более 180 тыс. человек;
- количество просмотров официального канала на YouTube превысило 2,5 млн;
- количество подписчиков в социальной сети Twitter возросло и составило более 20 тыс. пользователей: большую роль в увеличении этого показателя играет эффективная обратная связь с пользователями – с аккаунта @vtb в режиме

онлайн ведется работа по оказанию помощи и разрешению вопросов, которые возникают у клиентов банков ВТБ и ВТБ24.

2.5.1. Акционеры

ВТБ традиционно уделяет первостепенное внимание взаимодействию с акционерами – ключевой группой заинтересованных сторон¹⁰.

В 2015 г. основные изменения структуры акционерного капитала Банка связаны с размещением привилегированных акций типа «А»¹¹, единственным приобретателем которых стала Государственная корпорация «Агентство по страхованию вкладов». Крупнейшим акционером Банка продолжает оставаться Российская Федерация в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом: его доля в 2015 г. не изменилась и составляет 60,9%. Суммарная доля государства в уставном капитале Банка с учетом привилегированных акций составляет 45%. Несмотря на изменение долей участия акционеров Банка в уставном капитале Общества, права владельцев голосующих акций остались прежними ввиду того, что привилегированные акции не имеют права голоса на собраниях акционеров за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

Запуск мобильного приложения для акционеров и инвесторов, банк ВТБ

1 декабря 2015 г. Банк запустил специализированное мобильное приложение для акционеров и частных инвесторов. Приложение позволяет получать ежедневные обзоры рынка и рекомендации ведущих аналитиков Группы, что повышает эффективность взаимодействия с акционерами и инвесторами.

Общее количество акционеров банка ВТБ уменьшилось на 6% по сравнению с предыдущим годом и составило 90 470 лиц. Значительную долю в количественном отношении занимают акционеры – физические лица – 89 530 человек. Взаимодействие с акционерами в 2015 г. строилось в условиях сохраняющейся экономической неопределенности и повышенной волатильности финансового рынка. В связи с этим Банк уделял особое внимание работе по улучшению каналов взаимодействия с акционерами и поддержанию политики максимальной информационной открытости.

Банк продолжил реализацию программы комплексного взаимодействия с акционерами и инвестиционным сообществом, направленную на повышение инвестиционной привлекательности акций ВТБ и рост капитализации Банка. Основным органом, осуществляющим взаимодействие со всеми акционерами – физическими лицами, является Служба по работе с акционерами, обеспечивающая как очный, так и дистанционный формат взаимодействия. В течение года служба реализовала ряд значимых проектов и мероприятий, обеспечивших эффективное взаимодействие, получение обратной связи и повышение финансовой грамотности миноритарных акционеров.

⁹ Основные группы заинтересованных сторон, а также принципы взаимодействия с ними отражены в Политике в области КСО банка ВТБ.

¹⁰ Более подробно о работе с акционерами можно ознакомиться в Отчете о взаимодействии Банка ВТБ (ПАО) с его миноритарными акционерами в 2015 году и планах работы с акционерами на 2016 год, опубликованном на сайте Банка 03.02.2016.

¹¹ Решение Общего собрания акционеров Банка от 25.06.2015 г.

Первая онлайн конференция для держателей акций

Конференция прошла 27 октября 2015 г., участниками интернет-дискуссии стали более 40 акционеров, а также члены Консультационного совета акционеров, выступившие в роли экспертов.

В ходе мероприятия были детально рассмотрены вопросы акционеров, связанные с реализацией их прав на участие в Общем собрании акционеров, получение дивидендов и выдвижение кандидатов в Консультационный и Наблюдательный советы, финансовые показатели группы ВТБ и динамика котировок акций, цели и задачи деятельности Консультационного совета акционеров, а также вопросы по дивидендной политике и регламенту проведения Общих собраний акционеров, инициативы и предложения акционеров по деятельности группы ВТБ, взаимодействию с акционерами. Всего было получено около 50 вопросов.

Онлайн-конференция прошла на интернет-площадке АО ВТБ Регистратор – лидера на рынке регистраторских услуг по количеству обслуживаемых эмитентов. Мероприятие такого формата стало одним из новых каналов коммуникации Банка со своими акционерами и инвестиционным сообществом.

Таблица 4. Основные форматы встреч с акционерами ВТБ в 2015 г.

Формат встреч	Описание	Результаты 2015 г.
День инвестора, Семинар	Формат встреч с акционерами, практикуемый с конца 2013 г. и позволяющий совместить в одном мероприятии как вопросы, связанные с деятельностью группы ВТБ, так и практический семинар по работе с ценными бумагами от Инвестиционного департамента ВТБ24.	Масштабные мероприятия с привлечением большого количества экспертов головной организации и дочерних компаний, а также руководства Банка были проведены в четырех крупнейших городах – Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге и Краснодаре, еще в 12 городах прошли тематические семинары. Общее количество участников Дней инвестора и Семинаров для акционеров в 2015 г. составило 1 025 человек.
День открытых дверей	Мероприятие для акционеров ВТБ на базе филиалов и операционных офисов Банка в различных регионах страны представляет собой индивидуальные консультации акционеров, которые проводят сотрудники Службы по работе с акционерами, члены Консультационного совета акционеров ВТБ, а также представители дочерних организаций Банка. Данный формат дает возможность детального рассмотрения вопросов и проблем каждого акционера.	В 2015 г. было проведено 20 Дней открытых дверей, которые прошли как в крупных мегаполисах и региональных центрах, так и в менее крупных городах с высокой долей проживающих в них акционеров Банка. Всего в отчетном периоде в Днях открытых дверей приняло участие более 300 миноритарных акционеров Банка из восьми регионов России.
Встречи с ключевыми акционерами	Мероприятия для держателей крупных пакетов акций Банка в рамках обеспечения индивидуального подхода к разным категориям акционеров.	В 2015 г. прошло более 170 мероприятий в различных регионах Российской Федерации.
Мастер-классы для студентов	Мероприятия для студентов экономических факультетов в формате двухлетнего цикла мастер-классов, основной целью которых является повышение финансовой грамотности студентов и развитие навыков управления личными финансами. В рамках мастер-классов и тренингов, направленных на выработку навыков, эксперты Банка в режиме реального времени демонстрируют возможности фондового рынка, проводят семинары и лекции для обсуждения базовых принципов и понятий.	В 2015 г. завершено проведение двухлетнего цикла мастер-классов в Российском университете дружбы народов в Москве, в Байкальском государственном университете экономики и права в Иркутске, а также в Уральском государственном экономическом университете в Екатеринбурге. Более 800 студентов приняли участие в образовательной программе, включающей в себя четыре модуля («Личное финансовое планирование и управление накоплениями», «Основы торговли на фондовом рынке», «Технический и фундаментальный анализ рынка акций» и «Корпоративное управление как критерий оценки эффективности компании. Стратегический менеджмент»).

Дистанционные каналы коммуникации

В настоящий момент в Банке выстроена эффективная система взаимодействия с миноритарными акционерами. Акционер ВТБ может обратиться в Банк по максимально широкому спектру каналов: письмом по почтовому адресу, по электронной почте, по телефонам Службы по работе с акционерами и колл-центра, через сайт Банка, форму обратной связи мобильного приложения «Акционер ВТБ», соцсети (Facebook и Twitter), а также в Центры по работе с акционерами.

В среднем за месяц в Службу по работе с акционерами в 2015 г. посредством различных каналов связи поступало порядка 850 обращений, из которых более 40% – через центры по работе с акционерами.

Консультационный совет акционеров

В 2015 г. члены Консультационного совета акционеров продолжили активное участие в работе группы ВТБ, предлагая новые способы улучшения качества обслуживания, а также участвуя в обсуждении стратегически важных вопросов, включая дивидендные выплаты и стратегию развития дочерних компаний. В течение года состоялось четыре заседания Консультационного совета акционеров ВТБ. В заседаниях совета принимали участие члены Правления и Наблюдательного совета, руководители департаментов и структурных подразделений Банка, а также дочерних компаний.

В декабре 2015 г. Консультационный совет акционеров ВТБ был удостоен призового места в конкурсе IR-кейсов Российского Некоммерческого партнерства «Альянс развития финансовых коммуникаций и отношений с инвесторами».

Центры по работе с акционерами

В 2015 г. Центры по работе с акционерами приняли участие в следующих корпоративных и социальных мероприятиях банка ВТБ:

- День открытых дверей – девять мероприятий, около 100 участников;
- приемный день Консультационного совета акционеров – три мероприятия, 39 акционеров;
- поздравительная кампания к 9 мая – более 300 акционеров;
- ознакомление с материалами годового собрания – 119 акционеров;
- прямая трансляция годового собрания (Екатеринбург) – 37 акционеров;
- телемост со Дня Инвестора в Москве (Екатеринбург) – 28 акционеров.

2.5.2. Инвесторы

Существенное изменение внешних условий в 2014 – 2015 гг., включающее, в том числе, обострение геополитической ситуации, введение санкций, спад российской экономики и обесценение рубля, продолжило оказывать воздействие на активность инвесторов на российском рынке. Банк ВТБ приложил все усилия для минимизации негативного кризисного влияния на структуру акционеров Банка и отношения Группы с инвесторами.

На протяжении 2015 г. Банк прилагал усилия в целях обеспечения максимальной информированности инвестиционного сообщества об операционных и финансовых результатах деятельности Группы, а также

факторах и условиях, влияющих на ее деятельность. Команда Управления по работе с инвесторами продолжила активную деятельность по диверсификации базы акционеров и инвесторов и поддержанию контактов с портфельными управляющими ключевых инвестиционных фондов, являющихся держателями акций и облигаций Банка, а также с потенциальными акционерами банка ВТБ.

В качестве очередного шага по повышению прозрачности и улучшению стандартов раскрытия информации в сентябре 2015 г. Банк представил инвестиционному сообществу новый формат неаудированной отчетности группы ВТБ, не имеющий аналогов среди российских банков. Теперь отчетность публикуется на официальном сайте банка ВТБ на ежемесячной основе и включает в себя статьи баланса, отчет о прибылях и убытках, основные коэффициенты и показатели деятельности, а также сегментный анализ, подготовленные на основе неаудированных консолидированных результатов в соответствии со стандартами МСФО. Кроме того, в течение 2015 г. ВТБ значительно сократил сроки публикации квартальной отчетности по МСФО.

В 2015 г. команда Управления по работе с инвесторами также поддерживала взаимодействие с инвестиционным сообществом посредством проведения индивидуальных встреч с представителями инвестиционных фондов и аналитиками, покрывающими акции банка ВТБ. Представители Банка принимали активное участие в инвестиционных конференциях по всему миру, уделяя особое внимание российскому и азиатскому регионам. Также было проведено четыре телефонных конференции по результатам ежеквартального раскрытия МСФО отчетности и отдельные конференц-звонки и встречи с аналитиками по всем ключевым вопросам деятельности Группы. Всего в 2015 г. было

проведено 230 встреч и конференц-звонков с инвесторами и аналитиками, что отражает активную позицию ВТБ в вопросе взаимодействия с инвестиционным сообществом. На фоне сложных внешних условий активность коммуникаций Банка с инвестиционным сообществом не сократилась.

Следуя запросам и пожеланиям акционеров и инвесторов, в 2015 г. было продолжено совершенствование IR-раздела сайта ВТБ, который включает в себя все последние новости, представляющие интерес для инвесторов и аналитиков, план конференций и роадшоу на будущие периоды, последние финансовые отчеты, презентации для инвесторов, котировки акций и депозитарных расписок ВТБ, рекомендации аналитиков по акциям ВТБ и многое другое.

В 2015 г. банк ВТБ и команда Управления по работе с инвесторами уделяли активное внимание взаимодействию с ключевыми институциональными инвесторами – суверенными фондами. Для этих целей был проведен ряд встреч с главами суверенных фондов в России и за ее пределами, велась активная коммуникация с представителями суверенных фондов посредством конференц-звонков и электронной переписки.

Руководство ВТБ приложило все усилия для минимизации влияния текущих экономических и геополитических условий на акционерную базу Банка. Структура и соотношение якорных и стратегических инвесторов по отношению к другим типам инвесторов-держателей акций банка ВТБ претерпела незначительные изменения. В связи с усилением активности взаимодействия с инвесторами из России, и Азии, и Ближнего Востока их доля в инвестиционном портфеле ВТБ увеличилась.

Рисунок 2. Распределение инвесторов ВТБ по стратегии инвестирования, %

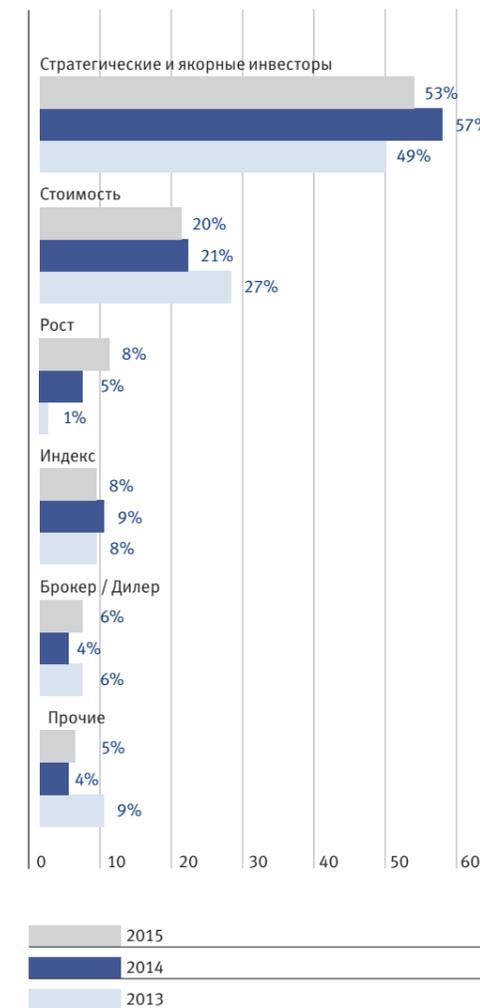


Рисунок 3. Географическое распределение инвесторов ВТБ, %

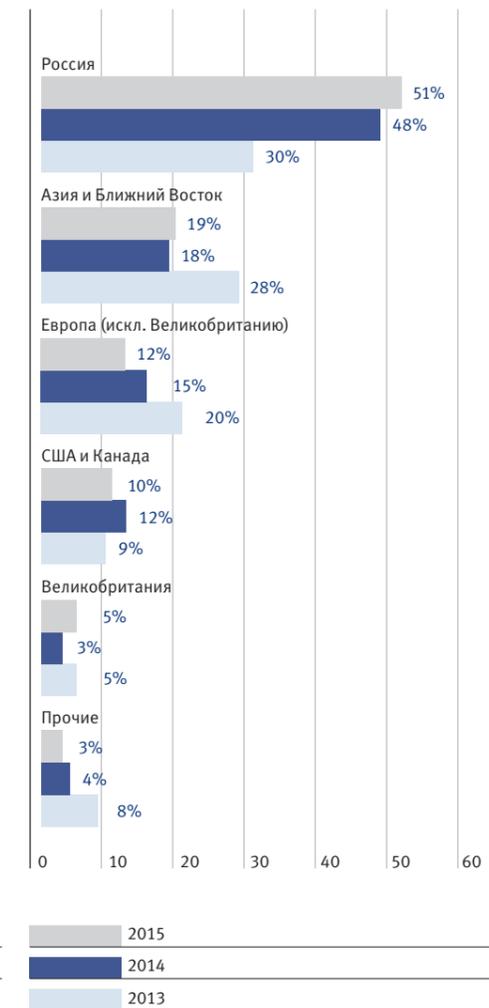
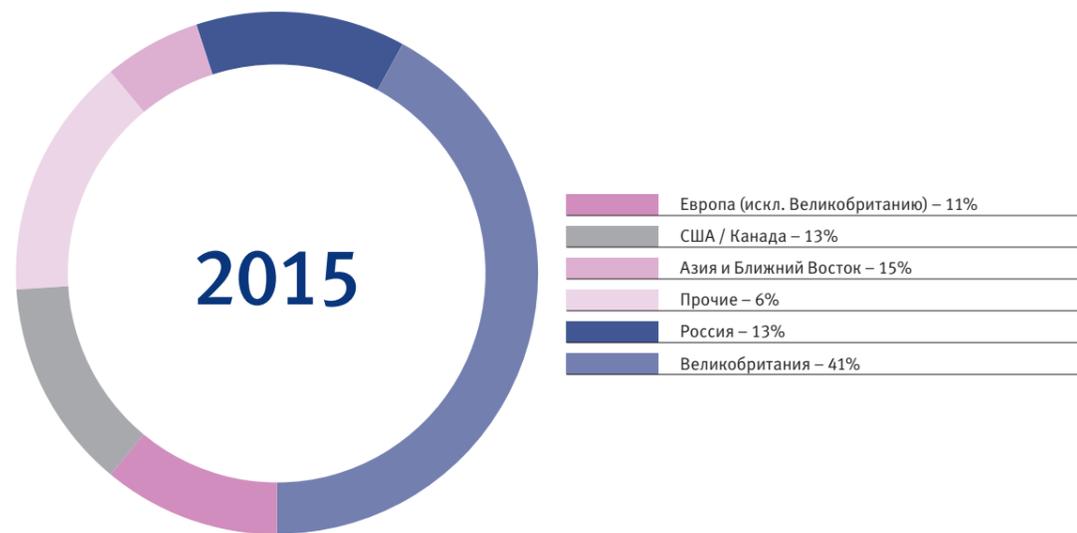


Рисунок 4. Географическое распределение инвесторов, принявших участие во встречах в 2015 г.



Цели и задачи в области взаимодействия с инвесторами в 2016 г. будут зависеть от стремительно меняющихся геополитических и экономических условий. Руководство группы ВТБ и команда Управления по работе с инвесторами планируют дальнейшее активное взаимодействие с инвестиционным сообществом, а также реализацию мероприятий в целях сохранения качественной базы инвесторов и ее дальнейшей диверсификации.

2.5.3. Органы власти

Российская Федерация в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом является мажоритарным акционером банка ВТБ, что накладывает определенные обязательства и оказывает существенное влияние на политику Банка. В своей деятельности ВТБ стремится учитывать поставленные государством задачи и работать

для успешного достижения стратегических национальных целей.

В соответствии с положениями Стратегии развития группы ВТБ на период 2014 - 2016 гг. Банк принимает активное участие в решении актуальных задач национального развития, способствуя успешному функционированию различных отраслей российской экономики и содействуя обеспечению социально-экономической стабильности Российской Федерации.

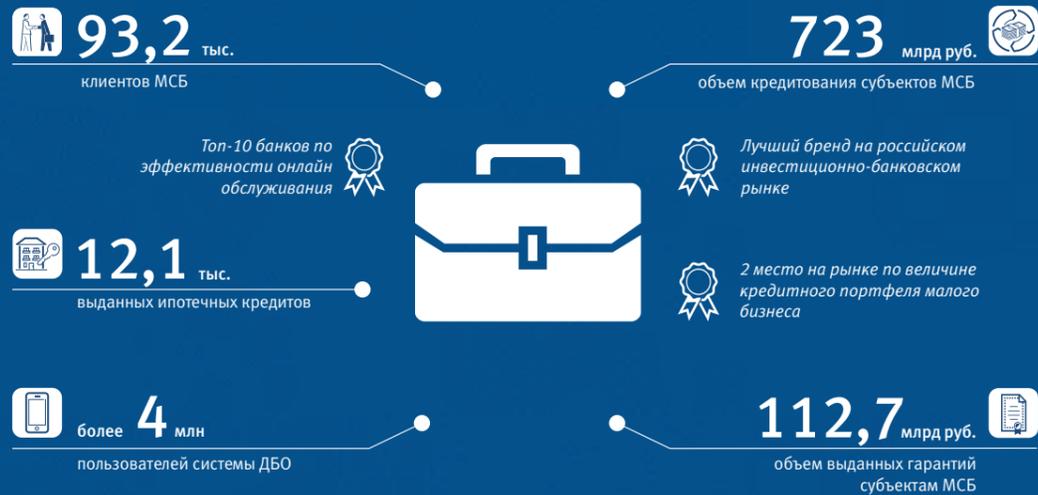
В ходе осуществления своей деятельности Банк координирует выполнение поставленных задач с федеральными ведомствами, находя наиболее эффективные пути и формы взаимовыгодного сотрудничества. В этой связи в Наблюдательный совет ВТБ включены представители федеральных структур, профессионалы в сфере финансово-экономических отношений, в том числе из профильных министерств и Банка России.

В 2015 г., как и в предыдущие годы, Банком велась активная работа в целях улучшения и гармонизации законодательства, а также продолжалось активное сотрудничество с Российским национальным комитетом Международной торговой палаты и Ассоциацией российских банков. В рамках совместной работы с АРБ организована серия рабочих встреч и совещаний с представителями Министерства финансов Российской Федерации, Министерства

экономического развития Российской Федерации, Федерального казначейства и др. для выработки консолидированной позиции по следующим вопросам:

- оптимизация условий банковских гарантий – технологии изменения, прекращения, амортизации гарантий – в связи с внесением изменений в Гражданский кодекс Российской Федерации;
- развитие технологий предоставления гарантий в рамках требований Федерального закона от 04.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- подготовка предложений в отношении проекта изменений в Федеральный закон от 27.11.2010 № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации», предложенного Минэкономразвития.

Рыночная среда



*Поддержка государства
и социально значимого бизнеса*

*Оказание социально значимых
розничных услуг*

*Содействие развитию малого
и среднего бизнеса*

*Доступность и качество
банковских услуг*

3. Рыночная среда

Адаптация российской экономики к новым макроэкономическим условиям сопровождалась падением экономической активности и ухудшением финансового состояния клиентов, поэтому устойчивость банковской системы страны стала одним из важнейших антикризисных факторов улучшения макроэкономической среды. Масштаб группы ВТБ и объем услуг, оказываемых субъектам бизнеса и физическим лицам,

определяет значимость Группы для социально-экономического развития страны. По итогам 2015 г. группе ВТБ удалось сохранить доступные условия кредитования как для корпоративных, так и для розничных клиентов, оказать поддержку стратегическим и социально значимым проектам, диверсифицировать продуктовую линейку, улучшить качество и доступность оказываемых услуг.

Таблица 5. Количество клиентов компаний Группы в 2014-2015 гг.¹²

Клиенты компаний Группы	2014	2015
Субъекты крупного бизнеса, тыс.	23,5	23,2
Субъекты среднего бизнеса, тыс. ¹³	68,95	70,04
Субъекты малого бизнеса, тыс.	386,7	398,65
Физические лица, тыс.	29 560,6	25 096,5

Наиболее существенными аспектами деятельности ВТБ с точки зрения вклада Банка в социально-экономическое развитие являются:

- поддержка ключевых секторов экономики страны;
- содействие развитию малого и среднего бизнеса;
- оказание социально значимых розничных услуг;

повышение доступности и качества банковских услуг для клиентов всех сегментов. Компании Группы организуют работу с клиентами на основе сегментной и отраслевой специализации, предоставляя услуги представителям корпоративно-инвестиционного бизнеса, малого и среднего бизнеса, а также обслуживая физических лиц и индивидуальных предпринимателей. Таким образом, услуги ВТБ оказывают воздействие на все общество в целом.

В отчетном периоде Банк взял на себя новые обязательства по поддержанию ключевых секторов экономики и материального производства. С целью повышения капитализации Банка 24 июля 2015 г. был заключен договор с государственной корпорацией «Агентство по страхованию вкладов» (далее – АСВ) о приобретении привилегированных акций ВТБ номинальной стоимостью 307 390,5 млн руб., а также соглашение

об осуществлении мониторинга деятельности Банка, в отношении которого осуществляются меры по повышению капитализации. Банк, в свою очередь, принял на себя обязательства по увеличению совокупных объемов кредитования предприятий малого и среднего бизнеса, хозяйствующих субъектов, деятельность которых связана с наиболее важными отраслями экономики, а также по росту портфеля ипотечного кредитования.

Рисунок 5. Общественный эффект и значимость услуг ВТБ для клиентов

	Крупный бизнес	Малый и средний бизнес	Розничные клиенты
Предложения ВТБ	Кредитование		
	Лизинг		Карты и специальные сервисы
	Финансирование	Организация тематических мероприятий	Вклады
	Финансовое консультирование		
	Гарантийная поддержка		Социальные льготы
	Страхование		
Инструменты ВТБ	<ul style="list-style-type: none"> • Учет текущей макроэкономической ситуации при разработке продуктов и услуг; • Участие в реализации стратегически важных проектов; • Расширение и оптимизация сети, модернизация точек доступа; • Развитие дистанционного банковского обслуживания; • Специальные предложения для разных клиентских групп; • Принятие решений на основе обратной связи с клиентами. 		
	Эффект и значимость	Поддержка целей импортозамещения	Повышение конкурентоспособности продукции местных производителей
	Содействие устойчивому экономическому развитию регионов присутствия		
	Поддержка ключевых отраслей экономики		
	Увеличение занятости и покупательной способности населения		
	Вклад в развитие малонаселенных и слаборазвитых регионов		
	Повышение качества жизни населения		

¹² Все клиенты, в т.ч. клиенты с нулевыми остатками на счетах (для банков Группы).

¹³ В соответствии со стратегическими приоритетами развития ВТБ в 2015 г. было завершено выделение сегмента по работе с субъектами среднего бизнеса в отдельную глобальную бизнес-линию «Средний бизнес».

3.1. Поддержка государства и социально значимого бизнеса

Нестабильная макроэкономическая ситуация способствует увеличению нагрузки на экономику страны, поэтому важную роль в поддержании стабильного социально-экономического развития играют государственные банки, обладающие опытом структурирования сложных проектов и имеющие долгосрочные гарантированные финансовые ресурсы.

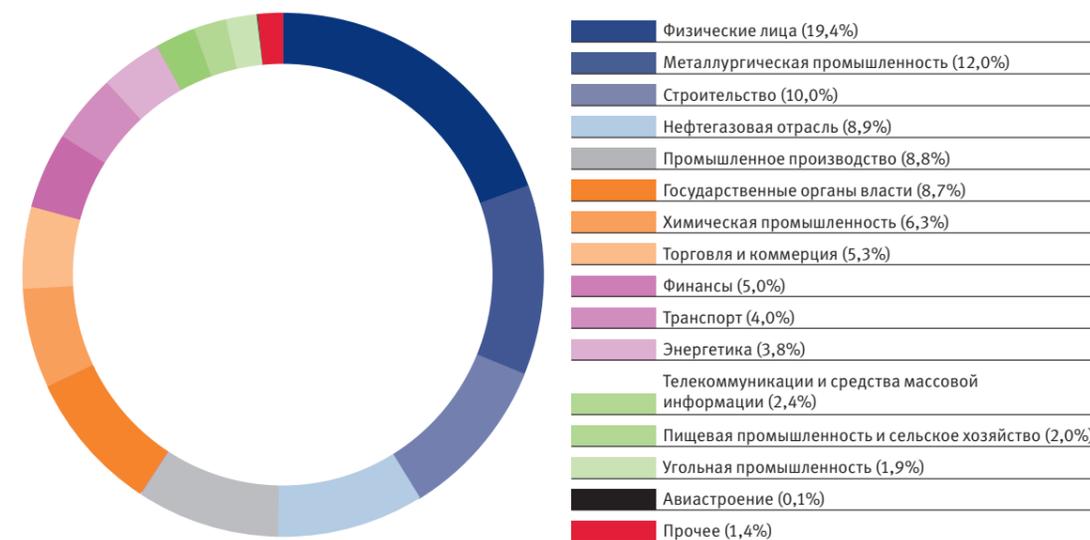
В непростых для банковского сообщества экономических условиях 2015 г. подразделению корпоративно-инвестиционного бизнеса (КИБ) банка ВТБ, отвечающему за комплексное обслуживание групп компаний с выручкой свыше 10 млрд руб., удалось добиться высоких показателей дохода, сохранить долю присутствия на ключевых рынках и диверсифицировать продуктовую линейку. В 2015 г. перед глобальной бизнес-линией КИБ стоял ряд стратегических задач: обеспечение безубыточности бизнеса, реформирование блока, развитие транзакционного банкинга, расширение кросс-продаж. Эффективность работы КИБ признана на международном уровне: авторитетное издание Global Trade Review признало банк ВТБ лучшим банком в области торгового финансирования в России и СНГ. ВТБ Капитал, в свою очередь, получил около 30 международных наград во всех основных областях международного бизнеса, включая награду журнала Euromoney «За лучшие достижения» (Euromoney Awards for Excellence 2015) в номинации «Лучший инвестиционный банк России», а также три награды журнала Global Finance «Лучшие инвестиционные банки мира» (World's Best Investment Banks). Кроме того, ВТБ Капитал занял лидирующие позиции в более чем 40 ведущих международных

рэнкингах. Журнал Global Brands Magazine назвал ВТБ Капитал лучшим брендом на российском инвестиционно-банковском рынке. В прошедшем году банки Группы продолжили кредитование проблемных сегментов, таких как жилая и коммерческая недвижимость, социальная инфраструктура, сельское хозяйство, эффективно используя индивидуальный подход при работе с клиентами. С целью минимизации воздействия кризисных явлений Банк разработал пошаговый метод работы по кредитованию корпоративных клиентов, состоящий из следующих элементов, успешно используемых на практике:

- использование политики кредитного рациирования и выбор клиентов на основе результатов прогнозирования рыночных тенденций;
- совместный поиск выхода из затруднительного положения для клиентов, попавших под влияние негативных рыночных условий, включая активное взаимодействие с риск-менеджерами и кредитными аналитиками и разработку схемы реструктуризации задолженности;
- активное использование инструментов государственной поддержки, включая государственные гарантии и поддержку инвестиционных проектов, реализуемых на основе проектного финансирования.

Объем кредитования клиентов – субъектов крупного бизнеса банками Группы в 2015 г. вырос на 4,6% по сравнению с 2014 г. и составил 7 539,7 млрд руб. В связи со снижением доли импорта и экспорта, а также деловой активности в ряде отраслей экономики, активизировалась работа над кредитными сделками с применением механизмов государственной поддержки предприятий в рамках программы поддержки инвестиционных проектов, реализуемых

Рисунок 6. Структура кредитного портфеля группы ВТБ по отраслям на 31.12.2015 г.



на территории Российской Федерации на основе проектного финансирования¹⁴. В прошедшем году Банк стал лидером на рынке кредитования проектов, реализуемых на основе проектного финансирования: общий объем финансирования таких проектов составил 58 млрд руб.

Банк осуществляет активный поиск новых бизнес-решений, в том числе новых путей выхода

на мировые рынки для проведения импортных аккредитивных операций. Результатом работы, а также следствием конкурентоспособности предлагаемых Банком аккредитивных схем, стали успешно проведенные аккредитивные операции по поручению предприятий таких отраслей как сельское хозяйство, черная металлургия, воздушный транспорт, торговля, химическая промышленность, автомобилестроение.

Таблица 6. Примеры импортных аккредитивов Банка, открытых в 2015 г.

Наименование клиента	Валюта	Сумма, млн руб. экв.	Количество сделок
ФГУП «Гознак»	CHF	41,8	2
	EUR	743,7	2
ОАО «Фоссло Фазэнинг Системс РУС»	EUR	120,1	1

¹⁴ Постановление Правительства Российской Федерации от 11 октября 2014 г. №1044 «Об утверждении Программы поддержки инвестиционных проектов, реализуемых на территории Российской Федерации на основе проектного финансирования».

3.1.1. Поддержка органов государственного и муниципального управления

Группа ВТБ принимает активное участие в кредитовании государственных и муниципальных бюджетов. Поддержка устойчивого развития территорий является первостепенной задачей органов государственного и муниципального управления, и ВТБ содействует ее решению. Стратегическое партнерство с регионами осуществляется в рамках соглашений о сотрудничестве, предусматривающих как финансовые, так и нефинансовые инструменты поддержки. Первая группа включает предоставление кредитов и кредитных обязательств на реализацию социально значимых проектов, модернизацию коммунальной, транспортной и социальной инфраструктуры. Нефинансовое направление сотрудничества включает повышение инвестиционной привлекательности регионов, развитие инфраструктуры банковского обслуживания и кредитования, участие в тематических мероприятиях, организуемых представителями

региональных органов власти, а также повышение финансовой грамотности.

Общий объем выданных кредитов на конец 2015 г. составил 149,2 млрд руб., что составило 15% рынка коммерческих кредитов, выданных администрациям субъектов и муниципальных образований Российской Федерации. Всего кредиты были выданы 105 заемщикам:

- 48 субъектов РФ (128,1 млрд руб.);
- 57 муниципальных образований (21,1 млрд руб.).

В отчетном периоде Банк продолжил активно участвовать в создании благоприятного инвестиционного климата в регионах своего присутствия: были подписаны соглашения с Корпорациями развития Архангельской области, Пермской области и Камчатского края, направленные на взаимодействие в ходе реализации перспективных проектов.

Таблица 7. Финансирование российских и иностранных государственных и муниципальных органов власти

Показатель, млрд руб.	На 31.12.2014	На 31.12.2015
Долговые ценные бумаги органов государственной и муниципальной власти	49,5	46
Долговые ценные бумаги российских государственных и муниципальных органов власти	16,7	46
Долговые ценные бумаги иностранных государственных и муниципальных органов власти	32,8	0

Таблица 8. Примеры кредитования региональных и городских бюджетов в 2015 г.

Кредитование региональных бюджетов		Кредитование городских бюджетов	
Краснодарский край	9,63 млрд руб.	г. Самара	2,70 млрд руб.
Томская область	8,22 млрд руб.	г. Ульяновск	2,43 млрд руб.
Красноярский край	7,06 млрд руб.	г. Нижний Новгород	1,80 млрд руб.
Кемеровская область	7,04 млрд руб.	г. Владивосток	1,74 млрд руб.
Омская область	6,95 млрд руб.	г. Краснодар	1,42 млрд руб.
Самарская область	5,29 млрд руб.	г. Омск	1,09 млрд руб.
Астраханская область	5,01 млрд руб.	г. Волгоград	0,65 млрд руб.
Свердловская область	4,54 млрд руб.	г. Кемерово	0,60 млрд руб.
Иркутская область	4,40 млрд руб.	г. Ставрополь	0,50 млрд руб.

Поддержка высокотехнологичной продукции и импортозамещения

В 2015 г. Банк подписал соглашение о сотрудничестве с Фондом перспективных исследований, в соответствии с которым Банк будет осуществлять поддержку производителей высокотехнологичной продукции и научных исследований, а также совместно с Фондом финансировать деятельность предприятий, способствующих импортозамещению. В настоящее время Фонд реализует 49 проектов в разных областях – от энергосбережения до медицины.

В отчетном периоде Банком было также подписано соглашение о сотрудничестве с Российской академией наук, целью которого является реализация государственной инновационной политики на базе развития науки, образования и высоких технологий. Партнерство направлено на поддержку инновационных проектов в различных областях и практическое применение результатов научных исследований в реальном секторе экономики.

3.1.2. Развитие обрабатывающей промышленности

Ответственное отношение Группы к бизнесу находит свое выражение в поддержке стратегически значимых отраслей промышленности, что, в свою очередь, способствует экономическому росту государства и развитию внутреннего производства. Сокращение экспортных заказов в связи с ростом курса валют в отчетном периоде способствовало

увеличению спроса на внутреннем рынке, ввиду чего в 2015 г. отделения Банка в регионах с преобладанием обрабатывающей промышленности в кредитном портфеле продемонстрировали высокие темпы роста кредитования. В прошедшем году Банк не только использовал традиционные механизмы поддержки приоритетных отраслей экономики, но и выполнял обязательства в рамках программы докапитализации АСВ.

Таблица 9. Крупнейшие проекты по кредитованию предприятий обрабатывающей промышленности в 2015 г.

Компания Группы	Организация / Клиент	Назначение	Сумма, млн рублей
Кредитная линия			
Банк ВТБ	Группа ЕВРАЗ	Рефинансирование текущей задолженности и реализация инвестиционной программы	3 000
Кредит			
Банк ВТБ	АО «Гражданские самолеты Сухого»	Реализация проекта Сухой Суперджет 100	22 500
	Группа компаний «Валлекс»	Строительство Техутского медно-молибденового комбината	17 251 ¹⁵
	ГК «Трансмашхолдинг»	Финансирование производства локомотивов	10 000
	ГК «Синара»	Финансирование производства локомотивов	4 300
Страхование			
ВТБ Страхование	ПАО «Туполев»	Страхование испытательных полетов	2 700
Финансирование			
ВТБ Факторинг	ПАО «Соллерс»	Поставка 50 тыс. автомобилей в год в течение семи лет дилерам УАЗа	200 000

Также в отчетном периоде банк ВТБ предоставил услуги по банковскому обслуживанию и выступил гарантом исполнения обязательств по проекту строительства самых крупных и высокотехнологичных судов аварийно-спасательного флота России, реализованному в рамках федеральной целевой программы по развитию морского транспорта. Суда «Мурман» и «Берингов пролив» будут

патрулировать районы судоходства, рыбного промысла, морских нефтяных и газовых промыслов и осуществлять спасательные операции.

Северо-Западный Региональный Центр банка ВТБ, в свою очередь, поддержал строительство завода полного цикла «Тепловое оборудование» корпорации «Термекс». Предприятие стало

Банк ВТБ: поддержка одного из лидеров цветной металлургии – «Русской медной компании»

Задачи

- развитие реального сектора экономики;
- содействие импортозамещению в обрабатывающей промышленности;
- модернизация производства;
- обеспечение надежности работы стратегического предприятия.

Подход

Банк ВТБ организовал предоставление синдицированного предэкспортного кредита группе «Русская медная компания» – одному из крупнейших производителей меди в России

Решение

Компания получит средства в размере 200 млн долл. США на срок четыре года от консорциума российских международных банков. Доля ВТБ в сделке составила 42,5 млн долл. США. Средства будут направлены на рефинансирование долговых обязательств и обеспечение операционной деятельности компании.

самым крупным по объему производства водонагревателей в России и одним из самых высокотехнологичных в мире. В 2015 г. СЗРЦ банка ВТБ предоставил корпорации «Термекс» кредитную линию в сумме 950 млн руб. сроком на пять лет для приобретения оборудования по промышленному выпуску инновационной водонагревательной техники с повышенными характеристиками энергосбережения.

одним из факторов конкурентоспособности и роста экономики, а также приоритетом развития регионов. В то же время обеспечение стабильного финансирования крупных транспортно-инфраструктурных проектов является одним из стратегических направлений развития группы ВТБ.

В 2015 г. компании Группы привлекли финансирование для масштабного концессионного проекта строительства и эксплуатации 7-го и 8-го участков платной автомобильной дороги М11 «Москва – Санкт-Петербург». Помимо банковского кредита средства были привлечены посредством размещения инфраструктурных облигаций, выпуск которых организовал ВТБ Капитал, а инвесторами стали пять пенсионных фондов. Концессионером проекта является консорциум «Магистраль двух столиц»,

3.1.3. Развитие транспортной инфраструктуры

Рост потенциала транспортного сектора России, необходимость в обновлении дорожной инфраструктуры и парка транспортных средств обуславливают постоянное увеличение потребности в инвестициях в эту сферу. Разветвленность транспортных сетей является

15 С учетом средневзвешенного курса доллара США за период 01.01.2015 – 31.12.2015, равного 60,9579.

включающий ВТБ Капитал и французскую компанию Vinci. Общий объем размещенных инфраструктурных облигаций составляет 13 млрд руб. Использованная схема позволила не только диверсифицировать источники финансирования проекта, но и обеспечить

стабильный уровень доходности для клиентов пенсионных фондов. В 2015 г. проект был назван лучшим проектом государственно-частного партнерства в сфере транспорта по версии Национальной премии «ROSINFRA».

Таблица 10. Крупнейшие проекты ВТБ 2015 г., направленные на развитие транспортной инфраструктуры

Компания Группы	Организация / Клиент	Назначение	Вид поддержки	Сумма, млн рублей
Группа ВТБ	Компании Азербайджана	Проекты в области транспорта и коммуникаций	Финансирование	24 383 ¹⁶
Банк ВТБ	ГК «Мостотрест»	Модернизация транспортной инфраструктуры, включая строительство трасс М11 и М4	Банковская гарантия	30 000
			Кредит	20 000
	СК «Мост»	Модернизация автомобильных дорог, мостов и железнодорожной инфраструктуры	Банковская гарантия	12 000
			Кредит	3 300
	ПАО Аэрофлот	Пополнение оборотных средств	Кредитная линия	11 400
	ОАО «Федеральная пассажирская компания»	Приобретение двухэтажного пассажирского подвижного состава	Кредит	2 500
	ОАО «АК Якутия»	Пополнение оборотных средств	Кредит	1 500
ОАО «Сахалинское морское пароходство»	Исполнение контрактов по транспортному обслуживанию работ на Кириновском газоконденсатном месторождении	Кредит	900	
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)	ТОО «КАЗАХДОРСТРОЙ»	Строительство и модернизация железнодорожной инфраструктуры	Банковская гарантия	393
			Реконструкция коридора Центр-Восток «Астана-Павлодар-Калбатау-Усть-Каменогорск»	Банковская гарантия

В 2015 г. транспортный сектор стал одним из основных получателей документарных обязательств (гарантий, импортных аккредитивов) Банка. Крупнейшими документарными сделками, заключенными с транспортно-инфраструктурными

предприятиями, в отчетном периоде стали банковские гарантии ООО «Магистраль двух столиц» на сумму 11 500 млн руб. и гарантии ПАО «Мостотрест» на сумму 8 910,6 млн руб.

16 С учетом средневзвешенного курса доллара США за период 01.01.2015 – 31.12.2015, равного 60,9579.

17 С учетом средневзвешенного курса казахстанского тенге за период 01.01.2015 – 31.12.2015, равного 0,2833.

ВТБ Капитал: модернизация исторического здания аэровокзала Пулково-1

Задачи

- совершенствование безопасности и контроля на транспорте;
- увеличение транспортной доступности;
- улучшение качества обслуживания.

Подход

В 2015 г. ВТБ Капитал в составе международного консорциума «Воздушные Ворота Северной Столицы» завершил основную стадию строительства и реконструкции аэропорта «Пулково» в Санкт-Петербурге

Решение

Проект реализуется по схеме государственно-частного партнерства, общий объем инвестиций составляет 1,2 млрд евро. В ходе проекта был построен новый современный аэровокзальный комплекс для обслуживания пассажиров как внутренних, так и международных направлений, реконструирован существующий пассажирский терминал, модернизированы инженерные коммуникации, расширена площадь авиаперронов, реконструированы рулежные дорожки, построены парковки, гостиница и бизнес-центр, а также ряд других элементов привокзальной и аэродромной инфраструктуры.

3.1.4. Модернизация жилищно-коммунального хозяйства

Модернизация фонда жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) позволяет обеспечить благоприятные условия жизни граждан и стабильное функционирование предприятий. Проекты по обновлению коммунальной

инфраструктуры, призванные повысить надежность и качество снабжения ресурсами, обладают высокой социальной значимостью и неизменно получают поддержку Группы. Наиболее крупные из таких проектов, реализованные в 2015 г., перечислены в таблице 11.

Таблица 11. Крупнейшие проекты ВТБ в сфере ЖКХ

Компания Группы	Организация / Клиент	Назначение	Сумма, млн рублей
Кредитная линия			
Банк ВТБ	ПАО МОЭСК	Финансирование деятельности, погашение задолженности по кредитам и займам	6 900
	ГУП «Топливо-энергетический комплекс Санкт-Петербурга»	Финансирование текущей деятельности по выработке и транспортировке тепловой энергии	2 800

Компания Группы	Организация / Клиент	Назначение	Сумма, млн рублей
Кредитная линия			
Банк ВТБ	ПАО МРСК Центра	Финансирование деятельности, рефинансирование ссудной задолженности	1 500
	ОАО «Нижегородский водоканал»	Ремонт и модернизация инфраструктуры водоснабжения и водоотведения в рамках концессионного соглашения с администрацией города	800
Кредит			
Банк ВТБ	ОАО «Мурманская ТЭЦ»	Обеспечение текущей деятельности предприятия	1 100
Финансирование			
Банк ВТБ	ТНС-Энерго	Пополнение оборотных средств, акционерное финансирование	14 200
Страхование			
ВТБ Страхование	ОАО «Кузбассэнерго»	Страхование имущества и производственных активов предприятия (Томь-Усинская и Беловская ГРЭС в Кемеровской области)	35 300
Банковская гарантия			
Банк ВТБ (Армения)	ЗАО «АЭК-и Шинарарутюн»	Осуществление строительных работ по восстановлению водоотводящих каналов водонасосных станций Аргина и Сараландж, капитальный ремонт Ванадзорского технологического центра	26,75 ¹⁸

В отчетном периоде Банк профинансировал программу по расширению улиц и созданию специальных «карманов» для парковки автомобилей в г. Уфе, реализация которой позволила увеличить пропускную способность городских магистралей. Помимо этого Банк установил кредитный лимит в размере

258 млн руб. на модернизацию систем наружного освещения в городе. В рамках проекта была создана система праздничной подсветки исторического центра города. Таким образом, участие банка ВТБ способствовало решению таких проблем Уфы как загруженность автомагистралей и недостаточная освещенность города.

Банк ВТБ: решение «квартирного вопроса»

Задачи

- повышение доступности жилья;
- стимулирование застройщиков;
- создание условий для увеличения объемов строительства;
- содействие реализации государственной программы «Жилье для российской семьи».

Подход

Группа ВТБ и Агентство по ипотечному жилищному кредитованию (АИЖК) подписали соглашение о сотрудничестве для совместной реализации проектов строительства жилья экономического класса

Решение

Группа инвестирует 5 млрд руб. в строительство жилья экономического класса, при этом строительным компаниям предоставляется льготная кредитная ставка (не более 12,5%) при обязательстве направить средства на создание объектов в рамках государственной программы «Жилье для российской семьи». Цена за квадратный метр новостроек не должна превышать 35 тыс. руб.

В 2015 г. ВТБ заключил кредитный договор с ОАО «РАО Энергетические системы Востока» (входит в группу «РусГидро») на сумму 6,6 млрд руб. сроком до 12 лет на строительство внеплощадочной инфраструктуры Якутской ГРЭС-2. Проект реализуется в рамках государственной программы поддержки проектного финансирования. Новый объект призван создать дополнительный резерв мощности в Республике Саха (Якутия) и повысить надежность энергоснабжения потребителей. Ввод электростанции в эксплуатацию запланирован на 2016 г.

3.1.5. Развитие социальной инфраструктуры и средств связи

В условиях сокращения доходов региональных бюджетов и ухудшения инвестиционного климата возрастает необходимость дополнительной поддержки проектов строительства

и реконструкции объектов социальной инфраструктуры. В связи с возрастающей ролью средств связи в жизни общества ежегодно повышается потребность в развитии и совершенствовании коммуникационной инфраструктуры. В таких обстоятельствах компании Группы стремятся принимать активное участие в реализации проектов, направленных на повышение качества социальных услуг и уровня жизни граждан.

Компании группы ВТБ активно сотрудничают с одним из лидеров российского рынка продуктового ритейла. Банк ВТБ заключил кредитное соглашение с X5 Retail Group на сумму 24 млрд руб. на обеспечение текущей деятельности и исполнение кредитных обязательств.

ВТБ Факторинг совместно с компанией Edisoft запустил в промышленную эксплуатацию систему EDI-факторинга для финансирования торговых

сетей «Пятерочка», «Перекресток» и «Карусель». Внедренная инновационная закупочная инфраструктура позволит осуществлять контроль и юридическое сопровождение сделок с помощью автоматической обработки, что повысит эффективность и скорость бизнес-процессов.

Таблица 12. Крупнейшие проекты ВТБ в 2015 г., направленные на развитие социальной инфраструктуры и производство отечественных лекарственных средств

Организация / Клиент	Назначение	Сумма, млн рублей
Кредитная линия		
ООО «МД Проект 2010» и ЗАО «Медицинский центр «Авиценна»	Проектирование, строительство, оснащение и техническая эксплуатация клинических перинатальных центров в Новосибирске и Уфе	2 400
Кредит		
ПАО «Ростелеком»	Реализация проекта «Цифровой каркас России», направленного на увеличение пропускной способности магистральной и региональной транспортной сети передачи данных IP MPLS	15 600
ООО «ВИС Инфраструктура»	Проектирование, строительство, оснащение и техническая эксплуатация клинического перинатального центра в Сургуте	6 500
ГК «НИАРМЕДИК»	Строительство фармацевтического завода полного цикла «НИАРМЕДИК ФАРМА»	3 000

В 2015 г. банк ВТБ оказывал активную поддержку предприятиям здравоохранения, в том числе предоставил ГК «Мать и дитя», работающей в сфере оказания медицинских услуг, кредит в размере 1,1 млрд руб. сроком на 7 лет. Привлеченные средства будут направлены

на строительство нового крыла стационара, которое будет присоединено к существующему госпиталю «Мать и дитя Новосибирск». Строительство нового крыла позволит госпиталю предложить своим пациентам новые и более качественные услуги.

Банк ВТБ: поддержка альтернативного сотового оператора

Задачи

- обеспечение качественной сотовой связи;
- повышение доступности связи, включая высокоскоростной мобильный Интернет, для населения;
- повышение конкуренции на рынке;
- содействие созданию рабочих мест в Московском регионе.

Подход

В 2015 г. банк ВТБ предоставил льготный кредит сотовому дискаунтеру Tele2 на запуск операций в Москве и Московской области

Решение

Кредит в размере 15,98 млрд руб. был выделен на строительство высокоскоростных сетей связи 3G/4G. Инфраструктура оператора включает в себя около 7 тыс. базовых станций в Москве и области. Запуск сетей Tele2 в Московском регионе способствовал созданию около 400 рабочих мест.

3.1.6. Развитие сельского хозяйства

Сокращение доли импортных поставок на рынке продовольственной продукции, оборудования и препаратов для обеспечения агропромышленного комплекса является одним из приоритетов развития экономики страны. Поддержка отечественных предприятий, специализирующихся на получении, переработке, транспортировке и хранении сельскохозяйственной продукции влечет за

собой формирование стабильного рынка продовольствия, увеличение инвестиционной активности в этой сфере, развитие конкуренции, повышение уровня рентабельности производства и, в конечном счете, обеспечивает продовольственную безопасность страны. Группа ВТБ позитивно оценивает перспективы развития сельского хозяйства и пищевой промышленности: по сравнению с 2014 г. объем кредитного портфеля проектов агропромышленного комплекса вырос на 50%.

Банк ВТБ: создание агропромышленного кластера «Максимиха»

Задачи

- повышение конкурентоспособности отечественной сельхозпродукции;
- обеспечение продовольственной безопасности;
- стимулирование пищевого производства;
- улучшение процесса управления качеством на рынке пищевой продукции.

Подход

В 2015 г. банк ВТБ заключил лицензионное соглашение с французской компанией *Setmaris* для совместного создания и развития оптово-распределительного центра «Агропарк «Максимиха» в Московской области

Решение

Общий объем инвестиций в проект составил 60 млрд руб., треть средств будет потрачена на развитие инфраструктуры и строительство жилья. Начало строительства запланировано на вторую половину 2016 г., окончание – на конец 2018 г.

Развитие сельскохозяйственного направления стран СНГ и Грузии имеет стратегическое значение не только для данных стран, но и для РФ, поскольку позволяет качественно заменить уход с российского рынка санкционных товаров. Банк ВТБ (Армения) в 2014-2015 гг.

профинансировал проекты по строительству трех высокотехнологичных тепличных хозяйств общей площадью 37 га на общую сумму 17,5 млн долл. США. Эти проекты вышли из инвестиционной стадии в операционную фазу в 2015 г.

Таблица 13. Крупнейшие проекты банка ВТБ в области сельского хозяйства

Организация / Клиент	Назначение	Сумма, млн рублей
Кредитный лимит		
ГК «Радонеж»	Увеличение мощностей тепличного хозяйства компании «Овощевод»	3 000
ГК «Руском»	Расширение производства мяса кур-бройлеров	850
ГК «Агро Инвест»	Развитие производства, закупка топлива и удобрений	800
Кредитная линия		
ПАО «НКХП»	Модернизация и реконструкция производственных мощностей	1 400
Кредит		
ООО «Рыбокомбинат «За Родину»	Модернизация рыбоконсервного производства	100

Организация / Клиент	Назначение	Сумма, млн рублей
Банковская гарантия		
Группа «Юг Руси»	Обеспечение деятельности	5 000

3.2. Содействие развитию малого и среднего бизнеса

Динамичное развитие предприятий малого и среднего бизнеса (МСБ)¹⁹ является важным условием роста эффективности экономики, повышения конкурентоспособности продукции, формирования среднего класса. Субъекты МСБ не только являются фактором диверсификации экономики, но и во многих случаях вносят наибольший вклад в формирование доходов региональных бюджетов. Расширение объемов операций с предприятиями МСБ, а также участие в государственных программах финансовой поддержки таких компаний являются одними из приоритетных задач банков Группы.

В рамках Группы оказанием услуг малому и среднему бизнесу занимаются банк ВТБ, ВТБ24, Банк Москвы и банки Группы в СНГ и Грузии. В 2015 г. объем кредитования клиентов МСБ банками Группы составил 723 млрд руб. Повышению эффективности корпоративного и комплексного обслуживания клиентов малого и среднего бизнеса также способствовала активная работа по реализации кросс-продаж продуктов группы ВТБ.

В 2015 г. работа с компаниями – субъектами малого и среднего предпринимательства была выделена в отдельное направление, ставшее стратегическим. Комитетом Наблюдательного совета Банка по стратегии и корпоративному управлению утвержден целевой прирост кредитования субъектов МСП на 2016 г. в рамках соглашения с АСВ²⁰.

Основными результатами работы с субъектами малого и среднего бизнеса группы ВТБ в 2015 г. стали:

- общее количество клиентов, являющихся субъектами среднего бизнеса, составило 70,04 тыс.;
- общее количество клиентов, являющихся субъектами малого бизнеса, составило 398,65 тыс.;
- объем кредитования субъектов среднего бизнеса банками Группы составил 711,5 млрд руб., субъектов малого бизнеса – 11,5 млрд руб.;
- объем выданных среднему бизнесу гарантий (документарный портфель) по итогам года составил 92 млрд руб., малому – 20,7 млрд руб.

В прошедшем году ВТБ24 продемонстрировал рост продаж кредитов малому бизнесу на 49%. Конкурентными преимуществами банка наравне с выгодными предложениями по сравнению с региональными банками и широкими возможностями банка с государственным участием является персонализированный подход к клиентам. Так, предоставление услуг клиентам МСБ осуществляется с учетом правовых и экономических условий их деятельности.

Основным направлением деятельности в 2015 г. стало обеспечение потребности клиентов малого бизнеса в краткосрочном кредитовании: негативные явления в макроэкономике привели к снижению риск-аппетитов со стороны клиентов.

¹⁹ Критерии отнесения предприятий к субъектам малого бизнеса: годовая выручка до 300 млн руб., предприятия среднего бизнеса: выручка от 300 млн до 10 млрд руб.

²⁰ Критерии отнесения предприятий к категории малого и среднего бизнеса в рамках обязательств перед АСВ определены законодательством и отличаются от критериев внутрибанковской классификации.

В 2015 г. ВТБ24 была проведена промо-акция по предоставлению овердрафтов по сниженной процентной ставке. Кроме того, в формате пилотного проекта было запущено кредитование на цели рефинансирования кредитов, полученных в сторонних банках. Банк Москвы, в свою очередь, снизил уровень процентных ставок (за исключением овердрафтов) по всем кредитным продуктам для клиентов малого бизнеса.

3.2.1. Развитие продуктов и услуг для малого и среднего бизнеса

Банки Группы традиционно уделяют особое внимание развитию ИТ-технологий и сервисов дистанционно-банковского обслуживания (ДБО). Их успех в этом направлении деятельности в 2015 г. подтверждает исследование эффективности интернет-банков (Business Internet Banking Rank 2015), по результатам которого система «Банк-клиент онлайн» ВТБ24 заняла пятое

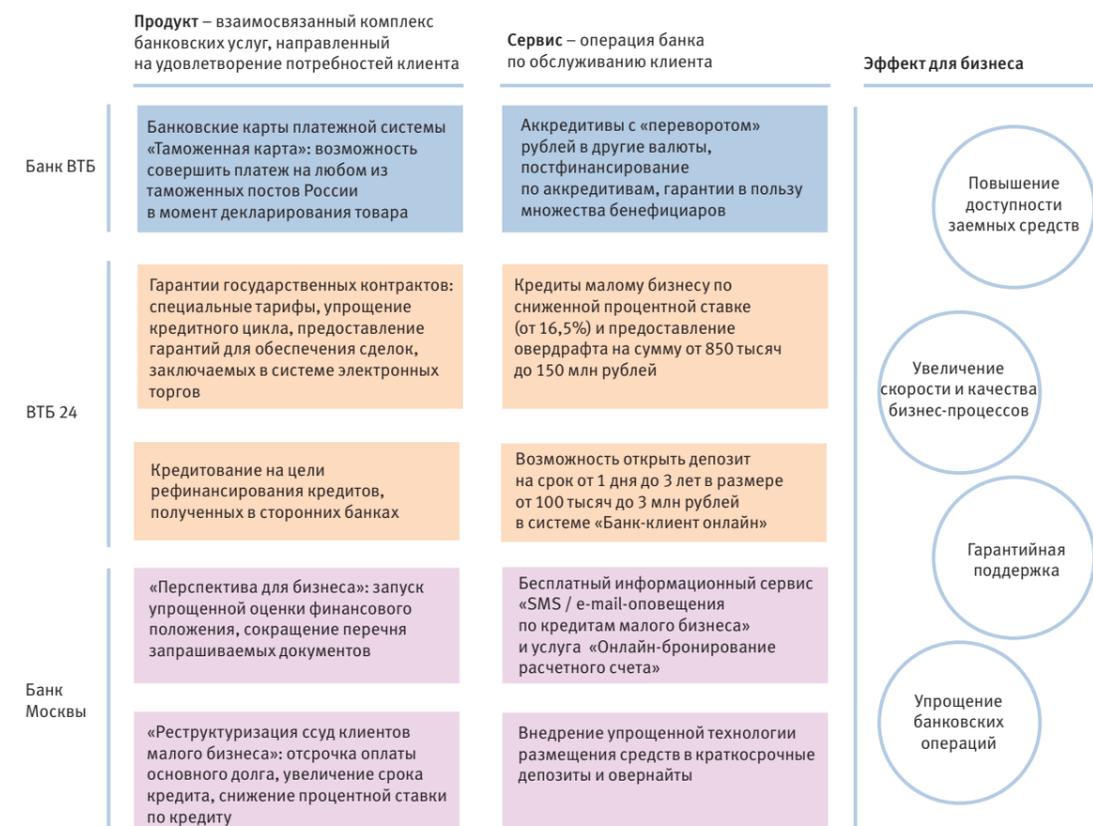
место в рейтинге эффективности интернет-банков для малого бизнеса.

В условиях рецессии многие предприятия столкнулись с определенными финансовыми трудностями. В целях поддержки своих клиентов банками Группы была проведена работа по предоставлению возможности проведения реструктуризации ссуд клиентов малого бизнеса, включая отсрочку оплаты основного долга, увеличение срока кредита, снижение процентной ставки. В 2015 г. ВТБ24 была проведена оптимизация кредитной процедуры для клиентов малого бизнеса, результатом которой стало снижение сроков рассмотрения крупных заявок. Благодаря введению упрощенной системы принятия решений на уровне точек продаж были реструктурированы 638 кредитов на общую сумму 13,3 млрд руб. Общий объем реструктуризации Банком Москвы в 2015 г. составил около 523 млн руб. Также Банк Москвы предлагает специальные условия открытия расчетных счетов для юридических лиц — клиентов банков, у которых были отозваны лицензии.

В отчетном периоде ВТБ24 расширил возможности расчетно-кассового обслуживания (РКО). Новый пакет РКО «Персональный», включающий все самые востребованные услуги РКО, также предоставляет клиентам возможность размещения депозитов по максимальным ставкам и получения информации о состоянии расчетного счета по телефону. Также ВТБ24 ввел ряд новых сервисов ДБО для клиентов малого бизнеса. Так, сервис «Конверсия онлайн» позволяет покупать и продавать иностранную валюту по выгодному

курсу онлайн. С помощью этой системы в 2015 г. было проведено 82% всех конверсионных операций. Сервис «Проверка благонадежности» дает возможность проверить благонадежность контрагента до момента передачи денег, а сервис «Инфографика» визуализирует движение денежных средств по счетам клиента в виде наглядных графиков и диаграмм, делая процесс отслеживания более удобным и наглядным.

Рисунок 7. Примеры продуктов и сервисов для МСБ, введенных или улучшенных в 2015 г.



Банк ВТБ (Казахстан): запуск новых продуктов для малого бизнеса

Вклад «Прибыльный»:

- открытие вклада в тенге, долларах США и российских рублях на срок от 1 до 48 месяцев;
- минимальная сумма вклада 50 000 тенге/1 000 долларов США/30 000 рублей;
- выплата вознаграждения в конце срока размещения вклада.

«Банковская гарантия за третье лицо»

- возможность для предпринимателя, не являющегося клиентом банка, получить банковскую гарантию, если заявителем выступает клиент банка;
- широкий выбор гарантий из продуктовой линейки банка;
- отсутствие требований к компании-получателю гарантии.

Банком ВТБ (Армения), в свою очередь, разработан новый кредитный продукт для стартап-проектов представителей малого бизнеса. Продукт позволяет клиентам получить финансирование для основания бизнеса под залог депозитов Национального центра развития малого и среднего предпринимательства Армении.

ВТБ в отчетном периоде также продолжил работу по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания, в т.ч. в целях стимулирования клиентов малого и среднего бизнеса к переходу на обслуживание через ДБО. В частности, Банк оптимизировал процедуры подключения клиентов к системе ДБО путем реализации сервиса «Личный кабинет», который позволяет клиенту удаленно заполнить всю необходимую документацию, самостоятельно сгенерировать ключи электронной подписи и осуществить подключение к системе ДБО за одно посещение офиса Банка. В целях повышения качества услуг и обеспечения защиты данных, клиентам Банка предоставляется возможность воспользоваться SMS-информированием о факте входа в систему ДБО и об отправленных в Банк платежах. Банк Москвы, в свою очередь, значительно расширил перечень услуг, доступных через Интернет-банк, включив в их число оформление оферт, заказ справок, автоматический интерфейс между системой «Интернет Банк-Клиент» и системой «1С: Бухгалтерия».

Всего в течение отчетного периода системами ДБО банков Группы воспользовались более 346 тыс. клиентов малого и среднего бизнеса.

3.2.2. Улучшение деловой среды для малого и среднего бизнеса

Противостоять вызовам, стоящим перед субъектами малого и среднего бизнеса,

и решать комплексную задачу их развития возможно только при объединении усилий всех членов профессионального сообщества, включая органы государственной власти, кредитные организации и некоммерческие партнерства. Группа ВТБ стремится установить диалог между участниками рынка для создания благоприятной среды, инициирует партнерские проекты поддержки и просвещения субъектов МСБ. Отдельным направлением деятельности банков Группы является консультирование участников отраслевых кооперативов, союзов и объединений по оптимальному использованию соответствующих банковских услуг.

В 2015 г. ВТБ24 и ООО «Яндекс» была запущена совместная акция для компаний малого бизнеса. Клиенты ВТБ24 получали промокоды на сумму от 5 до 9 тыс. руб. на продвижение своего сайта в системе контекстной рекламы Яндекс. Директ при покупке любого продукта банка для малого бизнеса. По итогам пилотного проекта, запущенного в Северо-Западном Федеральном округе, было вручено более 5 тыс. промокодов.

Второй год подряд ВТБ24 и ИД «Коммерсантъ» реализуют интерактивный конкурс для продвижения проектов малого бизнеса «Ниша на миллиард». В 2015 г. участники конкурса соревновались в пяти сегментах бизнеса: «Здоровый образ жизни», «Путешествия и туризм в России», «Развивающие программы и центры для детей», «Мобильные приложения для бизнеса», «Производство продуктов питания». Лучшим участником проекта в 2015 г. по мнению читателей онлайн-газеты «Коммерсантъ» стала компания «Level.Travel», предлагающая услуги по поиску и продаже туристических путевок. Центр профориентации детей «АртЛичность» получил специальный приз от ВТБ24 – годовой пакет премиальных банковских услуг «Привилегия». Всего в конкурсе приняло участие 155 компаний, что на треть больше, чем в 2014 г. (114 компаний).

Таблица 14. Партнеры ВТБ в области поддержки МСБ

Партнер группы ВТБ	Банк Группы	Результаты сотрудничества в 2015 г.
Правительства субъектов Российской Федерации и муниципальных образований	ВТБ 24	2 новых соглашения, общее число соглашений составило 40
	Банк Москвы	общее число соглашений составляет 18
Региональные гарантийные фонды развития малого и среднего предпринимательства	ВТБ24	9 новых соглашений, общее количество фондов-партнеров достигло 59
	Банк Москвы	2 новых соглашения, общее количество фондов-партнеров достигло 23
Государственные структуры поддержки и развития МСБ: Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства (АО «Корпорация «МСП»), Российский национальный комитет Международной торговой палаты, Ассоциация российских банков, ОАО «РВК» и др.		
Объединения предпринимателей на национальном и региональном уровнях: Торгово-промышленные палаты, Российский союз промышленников и предпринимателей, Общероссийская общественная организация «Деловая Россия», Союз промышленников и предпринимателей Республики Бурятия и др.		
Прочие некоммерческие организации: АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов», Межрегиональная ассоциация руководителей предприятий, Союз машиностроителей России, НКО «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области» и др.		

Банк ВТБ активно расширяет сотрудничество с АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», реализующим программу стимулирования кредитования субъектов малого и среднего бизнеса совместно с Банком России. Банк ВТБ стал пионером льготного кредитования по программе, предполагающей ограничение процентной ставки для субъектов МСБ, реализующих приоритетные инвестиционные проекты. В рамках программы заключено 25 кредитных соглашений на общую сумму 5,2 млрд руб., в их числе – кредит в размере 300 млн руб. компании «Винсатель» на реконструкцию спортивного комплекса в Уфе.

Банк Москвы, в свою очередь, сотрудничает с 23 региональными фондами поддержки

кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства. Он является аккредитованным участником Программы стимулирования кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства²¹ и входит в топ-3 кредитных организаций по объему предоставленных кредитов, обеспеченных гарантиями АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» (общий объем таких кредитов Банка Москвы в 2015 г. составил 400 млн руб.).

За первый год сотрудничества с Агентством кредитных гарантий (АКГ) с целью увеличения доступности финансирования инвестиционных проектов ВТБ24 предоставил кредиты субъектам малого бизнеса на общую сумму 2,5 млрд руб.,

²¹ Программа стимулирования кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП) – программа, разработанная Минэкономразвития России, Банком России и Корпорацией по развитию малого и среднего предпринимательства. Программа фиксирует процентную ставку по кредитам в сумме не менее 50 млн руб. для субъектов малого бизнеса на уровне 11% годовых, для среднего – 10% годовых для реализации проектов в приоритетных отраслях.

Кредитование проектов, реализуемых на основе проектного финансирования

Банк ВТБ впервые заключил кредитное соглашение с предприятием среднего бизнеса в рамках Программы поддержки инвестиционных проектов, реализуемых в России на основе проектного финансирования (Постановление Правительства Российской Федерации от 11 октября 2014 г. №1044). Кредитное соглашение с ООО «СХП «Молоко Черноземья», производителем молочной продукции, было заключено на общую сумму 2,7 млрд руб. сроком на 12 лет. Заемные средства будут использованы на строительство молочного комплекса на 5 тыс. голов в Воронежской области. Предварительно Банк получил государственную гарантию РФ на 25% обязательств.

сумма гарантий АКГ при этом превысила 1 млрд руб. Совместно с ОАО «Российский Банк поддержки малого и среднего предпринимательства» ВТБ24 привлек 3,95 млрд руб. для размещения в кредиты клиентам малого бизнеса в 2015 г.

Организация тематических мероприятий

В целях укрепления диалога между участниками рынка, выработки совместных решений и повышения осведомленности представителей малого и среднего бизнеса о новых банковских услугах, законодательных инициативах и возможностях банки Группы выступают организаторами или участниками тематических мероприятий, посвященных развитию МСБ.

Так, в 2015 г. ВТБ24 совместно с компанией «1С» организовал серию семинаров для предпринимателей в 16 городах России, целью которых стало информирование об изменениях в налоговом законодательстве и повышение налоговой грамотности представителей МСБ.

ВТБ24 принял участие в конференции «Малый бизнес – большие перспективы» в рамках Петербургского международного экономического форума. Дискуссионными вопросами конференции стали механизмы государственной поддержки субъектов малого и среднего бизнеса, условия льготного кредитования и повышение осведомленности бизнеса о возможностях в этой сфере. Член правления ВТБ24, директор

департамента обслуживания малого бизнеса Надия Черкасова рассказала о пакетах услуг расчетно-кассового обслуживания банка.

ВТБ24 выступил спонсором Национальной премии «Бизнес-Успех», присуждаемой наиболее ярким бизнес-проектам субъектов малого предпринимательства в России. В рамках премии ВТБ24 был вручен специальный приз победителю в номинации «Лучший проект в сфере электронной коммерции» Александру Монастыреву – владельцу сети аптечных интернет-гипермаркетов Приморского края.

Банк ВТБ продолжил традицию проведения тематических клиентских конференций «Движение к успеху. Опережая время. Отменяя расстояния». В 2015 г. конференция состоялась в Воронеже и объединила представителей бизнеса, власти и экспертного сообщества Центрального федерального округа. В рамках конференции были затронуты глобальные вопросы построения эффективного бизнеса, представлены новые технологии дистанционного банковского обслуживания, рассмотрен перечень инструментов поддержки инвестиционных проектов.

ВТБ24 выступил партнером финала конкурса стартап-проектов GenerationS-2015. Банк утвердил номинацию «Возможности твоего бизнеса» и наградил победителя – разработчика облачного сервиса для распознавания лиц «Face iS» компанию Vision Labs. Приз от ВТБ24

включал годовой пакет премиальных финансовых услуг «Привилегия» и льготные условия кредитования.

При участии или поддержке Банка Москвы в 2015 г. было проведено 22 мероприятия для клиентов малого бизнеса, в том числе шесть бизнес-конференций на тему «Новые решения по вкусу малому бизнесу» в Москве, Екатеринбурге, Майкопе, Ростове-на-Дону и других регионах России. Итогом конференций стали выдача кредитов на общую сумму 68,6 млн руб. и привлечение депозитов общим объемом 124,4 млн руб.

3.3. Оказание социально значимых розничных услуг

Основными направлениями развития розничного бизнеса Группы являются не только наращивание клиентской базы и увеличение доли рынка, но и разработка социально значимых продуктов и услуг, призванных повысить качество жизни населения и облегчить последствия неблагоприятных жизненных ситуаций. Группа реализует розничное направление бизнеса через банки ВТБ24, Лето Банк, Банк Москвы и дочерние банки в СНГ, Грузии и Европе. Интеграция Банка Москвы и банка ВТБ является важным этапом создания модели единого банка, определенной Стратегией Группы. Объем кредитования розничных клиентов банками Группы в 2015 г. составил 1 960 млрд руб.

3.3.1. Поддержка клиентов в непредвиденных жизненных ситуациях

Колебания курса национальной валюты, дефицит бюджета и инфляция оказывают свое негативное воздействие не только на бизнес,

но и на доходы физических лиц. Совершенствование линейки банковских и страховых продуктов способно оптимизировать расходы граждан, способствовать выходу из сложных жизненных ситуаций, оказать поддержку социально незащищенным слоям населения. Подобные мероприятия и инициативы являются неотъемлемым элементом развития сегмента розничного бизнеса компаний Группы.

Поддержка розничных заемщиков

Падение реальных доходов граждан и волатильность курса валют, свойственные экономике страны в 2015 г., оказали существенное воздействие на материальные возможности многих розничных заемщиков. Банкам, с одной стороны, приходилось более тщательно подходить к оценке кредитного риска и пересматривать стратегии розничного кредитования, а с другой – увеличивать доступность кредитных инструментов для населения и разрабатывать специальные условия по снижению ставок и увеличению сроков кредитования.

ВТБ24 продолжил совершенствовать программы реструктуризации кредитов на основе индивидуального подхода, анализа потребностей и возможностей клиентов. Банк предоставлял возможность своим клиентам пропустить несколько платежей, оплачивать только проценты по кредиту, изменять график, а также уменьшать сумму платежа. Дополнительно к реструктуризации долга в индивидуальном порядке принимались решения по снижению или отмене штрафных санкций или реализации залога. В 2016 г. ВТБ24 планирует запустить продукт по рефинансированию кредитов на более выгодных для клиента условиях.

Отдельным направлением работы ВТБ24 в отчетном периоде стала поддержка клиентов, пострадавших в результате отзыва лицензий у ряда банков. В соответствии с решением Правления АСВ, ВТБ24 был признан одним

из банков-агентов для выплаты страхового возмещения вкладчикам банков, в отношении которых произошел страховой случай. Широкая сеть продаж обеспечила более комфортные условия для вкладчиков, особенно в малонаселенных и слаборазвитых регионах, при этом банк перераспределял график работы с прочими клиентами, чтобы в первую очередь произвести выплаты АСВ. В 2015 г. объем выплат АСВ через ВТБ24 продемонстрировал рост в 2,4 раза по сравнению с показателем 2014 г. и достиг 120 млрд руб. Помимо этого, в рамках специальной программы ВТБ24 для клиентов банков, лишившихся лицензии, предусмотрено бесплатное открытие расчетного счета, льготные условия обслуживания, а также упрощенный порядок оформления документов. Для подключения к программе клиентам достаточно предоставить в банк оригиналы документов, подтверждающих факт обслуживания в банке, лишившемся лицензии.

Банк Москвы в 2015 г. продолжил реализацию программы помощи заемщикам в иностранной валюте, а также запустил программу «Снижение платежа», позволяющую снизить ежемесячный платеж за счет увеличения срока кредита. За 2015 г. программой «Снижение платежа» воспользовались порядка 20 тыс. человек.

Страхование на случай непредвиденных жизненных ситуаций

Одним из приоритетов развития ВТБ Страхование является разработка продуктов и услуг, призванных оказать поддержку клиентам, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, смягчить последствия неблагоприятных событий и компенсировать экстренные расходы.

В 2015 г. ВТБ Страхование жизни продолжил развитие программы инвестиционного страхования жизни «Максимум». В рамках программы клиенты имеют возможность выбрать

инвестиционную страховую стратегию, получить потенциально неограниченный инвестиционный доход в долларах США при вложении в рубли, а также доступ к рынкам, недоступным при стандартных способах инвестирования.

ВТБ Страхование жизни также была запущена новая программа по страхованию профессиональной нетрудоспособности. Программа позволяет защитить доход семьи работников железнодорожного транспорта в случае утраты трудоспособности, хирургического вмешательства, установления инвалидности.

ВТБ Страхование в партнерстве с Лето Банком запустил программу страхования при потере ценных вещей «Потеряшки». Максимальное страховое покрытие достигает 26 тыс. руб. и выплачивается при потере паспорта, ключей, мобильного телефона.

Социально значимое направление ипотечного страхования продолжило активный рост в 2015 г. Этот сервис ВТБ Страхования позволяет застраховать риск своей ответственности перед банком за неисполнение или ненадлежащее исполнение кредитных обязательств. В 2015 г. было заключено около 425 тыс. договоров ипотечного страхования (в 2014 г. – 356 тыс.), размер страховой премии составил порядка 4,4 млрд руб. (в 2014 г. - 3,8 млрд руб.).

3.3.2. Поддержка отдельных категорий населения

Банки Группы активно выполняют социальную функцию кредитных учреждений, обеспечивая возможность повышения социальной защищенности уязвимых категорий населения и способствуя улучшению условий жизни, помогая обеспечивать их финансовую состоятельность и разумное расходование средств.

Поддержка пенсионеров и инвалидов

Компании Группы традиционно уделяют большое внимание мерам по улучшению обеспечения социально уязвимых групп населения. Во многих случаях пожилые люди и инвалиды обладают низким уровнем дохода и ограниченным доступом к финансовым ресурсам. Обеспечение высокого уровня их социальной защищенности является значимым направлением деятельности компаний Группы. Разработка продуктов и услуг на специальных условиях является частью комплексной программы Банка Москвы по обслуживанию клиентов предпенсионного и пенсионного возраста. Так, в рамках кредитных программ Банк

Москвы предлагает работающим пенсионерам воспользоваться потребительскими кредитами на любые нужды. При этом для повышения доступности кредитов максимальный возраст заемщика увеличен до 70 лет. В отчетном году объем кредитного портфеля клиентов-пенсионеров вырос почти на 30% по сравнению с 2014 г. и составил 19,6 млрд руб. Существенный рост показал и объем вкладов таких клиентов, составивший 93,8 млрд руб. в 2015 г. (аналогичный показатель 2014 г. – 63 млрд руб.). Клиенты пенсионного возраста могут воспользоваться любым вкладом стандартной линейки и получить дополнительную надбавку к базовой ставке при предъявлении документа, подтверждающего статус «пенсионер».

Совершенствование универсальной «Пенсионной карты», Банк Москвы

Продукт «Пенсионная карта» Банка Москвы, позволяющий клиентам получать пенсию и социальные пособия, не первый год демонстрирует эффективность и востребованность. Среди удобных инструментов карты – бесплатное годовое обслуживание, SMS-информирование и начисление 4% годовых на остаток средств. С 2015 г. клиенты могут получить карту не только в Москве и Московской области, но и в других регионах присутствия Банка Москвы. В 2015 г. было выпущено 103 тыс. Пенсионных карт, что на 50% превышает показатель 2014 г. Портфель Пенсионных карт увеличился более чем на 60% за прошедший год и составил 168 тыс. карт.

В 2015 г. Банк Москвы совместно с Департаментом социальной защиты населения города Москвы запустил электронное приложение «Социальный помощник». Приложение позволяет людям с ограниченной подвижностью оплачивать услуги ЖКХ, мобильной связи, продуктовые и другие заказы с помощью Социальной карты москвича (СКМ) и других банковских карт, при этом все платежи по СКМ проводятся без комиссии. В рамках проекта также предусмотрена помощь социальных работников при осуществлении платежей. Банк ВТБ (Армения) также создает специальные условия для пенсионеров. В частности,

с 2015 г. банк предлагает пенсионерам льготную процентную ставку при оформлении специального для данного сегмента вклада «Социальный» в дни выплаты пенсий.

Поддержка молодого поколения

Признавая уязвимость представителей молодого поколения в текущих экономических условиях, а также их потребность в дополнительной поддержке, группа ВТБ выделяет таких клиентов в отдельную категорию и реализует для них ряд специализированных программ. Компании Группы предоставляют комплекс услуг

по планированию расходов для молодых людей, позволяющий детям добиваться поставленных целей, а родителям — обезопасить ребенка от непредвиденных обстоятельств и эффективно управлять его финансами.

Повышение доступности образования, Лето Банк

В отчетном периоде Лето Банк запустил новый образовательный продукт для абитуриентов «Знание – Сила»: возможность получения кредита на оплату обучения в высшем или среднем специальном учебном заведении, а также на получение второго или дополнительного (МВА) высшего образования. С помощью программы абитуриент может получить образование в любом аккредитованном российском образовательном учреждении с помощью кредитного лимита на специальных льготных условиях. Период погашения основного долга наступает через полгода после выпуска, во время обучения оплачиваются только проценты на выданную сумму.

ВТБ Страхование жизни и ВТБ24 запустили новый продукт – программу умных накоплений для детей и внуков. Программа позволяет создать стартовый капитал к совершеннолетию ребенка или денежный резерв на случай возникновения сложных жизненных ситуаций, таких как потеря родственника.

В 2015 г. Банком Москвы была запущена функция автоматического пополнения «Электронной карты в образовании», которая является пропуском в школу и способом оплаты расходов в школьной столовой и буфете. Новая функция позволяет родителям выбрать сумму автоплатежа, определить уровень баланса, при котором необходимо пополнять карту, а также привязать свою банковскую карту к электронной карте ребенка.

Реализация универсальных социальных продуктов

Универсальные социальные продукты разработаны компаниями Группы для максимально широкого круга пользователей. Они призваны повысить удобство ежедневных операций и включают широкий спектр льгот и скидок, предоставляющих преимущества клиентам.

Программа кредитования ВТБ24 позволила сделать более доступным автомобиль новой модели LADA. Программа предусматривает возможность приобрести LADA Vesta по кредиту со сниженной процентной ставкой 8,9% годовых.

ВТБ Страхование выпустил новый страховой полис «Алло, юрист!», призванный компенсировать непредвиденные расходы на юридические услуги. В рамках программы участникам

Повышение удобства транспортных услуг, Банк Москвы

В 2015 г. Банк Москвы совместно с ГУП «Мосгортранс» предоставил пользователям общественного транспорта возможность пополнять транспортную карту «Тройка» с помощью мобильного приложения «Мой проездной». При этом для оплаты билета можно использовать банковскую карту любого российского банка. Приложение, разработанное для мобильных устройств на платформе Android, также позволяет пополнить баланс Электронного кошелька и узнать текущий баланс проездных билетов. Банк обеспечивает безопасность переводов с помощью технологии 3D Secure.

предоставляется возможность получить круглосуточную правовую поддержку при взаимодействии с представителями полиции, консультации в области трудового и миграционного законодательства, юридическую помощь при незаконном задержании или совершении административного правонарушения.

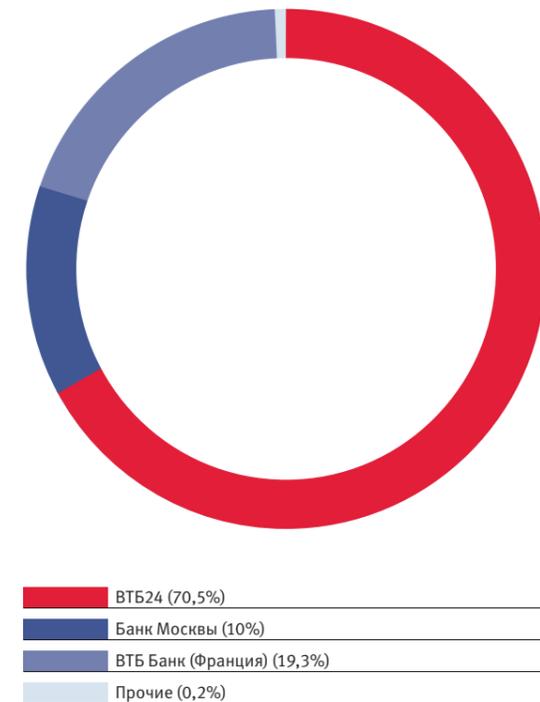
Лето Банк, в свою очередь, запустил коробочный продукт²² «Юрист 24», предоставив своим клиентам возможность выгодно воспользоваться широким спектром юридических услуг. Приобретение сертификата возможно через банкомат и дает возможность обращаться за помощью в «Европейскую юридическую службу» в течение года за устными и письменными консультациями. Проект призван повысить юридическую грамотность населения и научить граждан отстаивать свои права.

В 2015 г. Банк Москвы продолжил обслуживать СКМ, с помощью которых клиенты могут получить такие дополнительные услуги, как льготный проезд в общественном транспорте, скидки на товары и услуги, а также использовать их в качестве медицинского полиса.

3.3.3. Поддержка в приобретении жилья

Ипотека является одним из наиболее динамично развивающихся продуктов с точки зрения доходов банков Группы. По итогам года объем выдачи ипотечных кредитов банками Группы увеличился на 10%, а общая сумма кредитов составила более 875 млрд руб. Занимая более 22% рынка ипотечного кредитования, ВТБ осознает свою ответственность за будущее граждан и активно развивает льготные и специализированные ипотечные программы.

Рисунок 8. Структура кредитного портфеля группы ВТБ по отраслям на 31.12.2015



Компании группы ВТБ запустили несколько новых программ, призванных создать более комфортные условия для ипотечных заемщиков. Так, ВТБ Страхование разработан специальный страховой полис для военнослужащих — участников накопительно-ипотечной системы (НИС) для страхования риска повреждения недвижимого имущества при проведении ипотечной сделки. Банки Группы активно развивают программу «Ипотека с государственной поддержкой», позволяющую взять ипотечный кредит на приобретение жилья в новостройках по льготной ставке. По результатам 2015 г.

²² Коробочный продукт – готовая банковская услуга со стандартным набором условий, на оформление которой не требуется много времени

в рамках программы Банк Москвы выдал более 6,5 тыс. ипотечных кредитов на общую сумму 11,5 млрд руб.

В 2015 г. ВТБ24 выдал более 106 тыс. ипотечных кредитов на общую сумму 198,4 млрд руб. ВТБ24 также предоставляет услуги по реструктуризации ипотечных кредитов с пролонгацией графика до 15 лет в случае форс-мажорных обстоятельств клиента. Льготные условия для уязвимых слоев населения включают в себя возможность использования материального капитала для приобретения жилья и погашение ипотечного кредита за счет государства в рамках программы «Ипотека для военных».

Новой программой ВТБ24, в рамках которой все участники сделок с недвижимостью (включая ипотечных заемщиков) теперь могут воспользоваться льготными условиями обмена валюты, стал «Партнерский курс». По условиям программы клиенты получают сертификат на покупку или продажу валюты по уровню курса, максимально приближенному к предложению для премиум-клиентов.

3.4. Доступность и качество банковских услуг

ВТБ целенаправленно реализует концепцию универсального банка, стремясь охватить максимально возможный спектр клиентов, как среди населения, так и среди представителей бизнеса, а также завоевать их доверие

и лояльность. Для этих целей компании Группы расширяют количество точек продаж и офисов обслуживания, развивают сервисы ДБО, совершенствуют качество услуг и на постоянной основе проводят мониторинг удовлетворенности клиентов.

3.4.1. Обеспечение доступности банковских услуг

Группа ВТБ предоставляет финансовые услуги и осуществляет операции в 23 странах, в том числе в СНГ, Европе, Азии и Африке. В 2015 г. компании Группы расширили свое присутствие в России: теперь их услуги доступны жителям 75 регионов (в 2014 г. – 73 региона).

Развитие сети офисов обслуживания

Крупнейшими розничными банками Группы являются ВТБ24, Банк Москвы и Лето Банк. Каждый из них имеет свою специфику и целевую аудиторию. Так, ВТБ24 и Банк Москвы в основном ориентируются на крупные российские города с высокой концентрацией населения, Лето Банк ставит своей задачей обеспечение банковскими услугами жителей небольших городов с населением менее 50 тыс. человек. Потребности целевых групп клиентов учитываются банками при разработке формата точек продаж и планировании их количества. Помимо России, офисы обслуживания розничных клиентов расположены в Азербайджане, Армении, Беларуси, Грузии, Казахстане, Сербии и Украине.

Розничные банки группы ВТБ продолжают расширять географию точек продаж и офисов

Таблица 15. Количество точек продаж компаний Группы в 2014-2015 гг.

	2014	2015
Точки продаж во всех странах присутствия, в т.ч. ²³	2 131	2 040 ✓
• точки продаж в РФ, в т.ч.:	1 868	1 779
• точки продаж в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах РФ ²⁴	497	464
• точки продаж за рубежом	263	261
Точки продаж «легкого формата» (стойки)	311	288

обслуживания, уделяя внимание повышению их операционной эффективности, а также компенсации очных услуг дистанционными сервисами. По итогам года банки Группы продемонстрировали тенденцию по оптимизации своих подразделений: ВТБ24 – 1 046 точек продаж по сравнению с 1 066 в 2014 г., Банк Москвы – 267 по сравнению с 285, Лето Банк – 338 клиентских центров (в 2014 г. – 388), 288 стоек продаж (в 2014 г. – 311), 46 500 POS-точек (в 2014 г. – 37 500). Количество точек продаж банка ВТБ, ориентирующегося на предоставлении услуг клиентам корпоративного бизнеса, практически не изменилось и составило 128 (129 в 2014 г.). При этом Лето Банк существенно увеличил количество POS-точек в малонаселенных и слаборазвитых регионах РФ: с 10 816 в 2014 г. до 14 598 в 2015 г.

Развитие банкоматной сети

Формат Группы позволяет объединять банкоматные сети розничных банков. Единая международная банкоматная сеть ВТБ

предоставляет клиентам преимущества широкого географического присутствия Группы. Клиенты-владельцы пластиковых карт банков Группы в СНГ и Грузии могут получать наличные денежные средства в банкоматах банка ВТБ, ВТБ24, Банка Москвы и Лето Банка на условиях региона, в котором была выдана карта, вне зависимости от страны пребывания.

По итогам 2015 г. сеть банкоматов Группы была расширена на 0,9 тыс. единиц.

Найти ближайший банкомат, узнать о времени его работы и доступных услугах клиенты банков группы ВТБ могут с помощью бесплатных приложений для мобильных телефонов на всех платформах - Android, iOS и Windows Phone.

Развитие дистанционного обслуживания розничных клиентов

Многие банковские операции Группы можно совершить из любой точки мира в любое время благодаря развитой сети каналов дистанционного банковского обслуживания. Сервисы ДБО

²³ Без учета точек продаж «легкого формата» (стойки).

²⁴ Регионы с плотностью населения ниже средней или регионы, которые входят в нижний квартиль по величине среднедушевых денежных доходов населения согласно государственной статистике.

60 позволяют контролировать и планировать свои расходы, оплачивать услуги и счета, оформлять вклады и кредиты, не выходя из дома.

Расширение возможностей ДБО происходит путем совершенствования сервисов интернет-банкинга, мобильного банкинга, колл-центров.

В 2015 г. Банк ВТБ (Армения), в свою очередь, обновил интерфейс сервиса ДБО «Банк-Клиент» (для клиентов – юридических лиц) с целью повышения практичности функционирования,

в частности, были обновлены формы выписок, добавлены новые возможности в очередности совершения операций, формировании документа клиентом без наличия достаточных средств на счете. С 2015 г. услуга банка «Банк-Клиент» некоммерческим организациям (школы, детские сады, училища, гимназии) предоставляется бесплатно.

Банк ВТБ разработал и внедрил новый дизайн сервиса «Интернет-Клиент», позволивший упростить интерфейс, сделать информационную

систему более интуитивно понятной для пользователей. В частности, была существенно оптимизирована структура меню с учетом частоты использования определенных функций, возможности быстрого перехода между разделами. Также с 2015 г. клиенты ВТБ могут осуществлять расчеты платежными требованиями и инкассовыми поручениями в системе ДБО. Помимо этого, в отчетном периоде была внедрена возможность прямого документооборота систем ДБО «Интеграционный Банк-Клиент» и «1С: Предприятие 8», избавившая клиентов от необходимости импорта файлов из одной системы в другую.

В отчетном периоде ВТБ24 обнулil тарифы на услуги для клиентов, регулярно проводящих операции с помощью ДБО. Теперь клиент банка при определенной среднемесячной сумме операций по счетам может получить полное возмещение комиссии по итогам прошедшего месяца или квартала. Нововведение позволило ВТБ24 значительно увеличить число пользователей, использующих мобильное приложение для совершения транзакций.

На основании обратной связи клиентов ВТБ24 предоставил возможность входить в мобильное приложение по отпечатку пальцев, ввел push-коды, а также оптимизировал управление накопительным счетом. Теперь в зависимости от тарифного плана клиенты, дистанционно пополняющие накопительные счета и вклады, имеют большее преимущество, в частности, более высокую ставку по счету. В пилотном варианте ВТБ24 запустил приложение «Smart-sms», которое позволяет клиентам структурировать свои расходы по видам. Услуга делает возможным визуализировать и анализировать наиболее существенные статьи своих затрат.

3.4.2. Оценка удовлетворенности клиентов

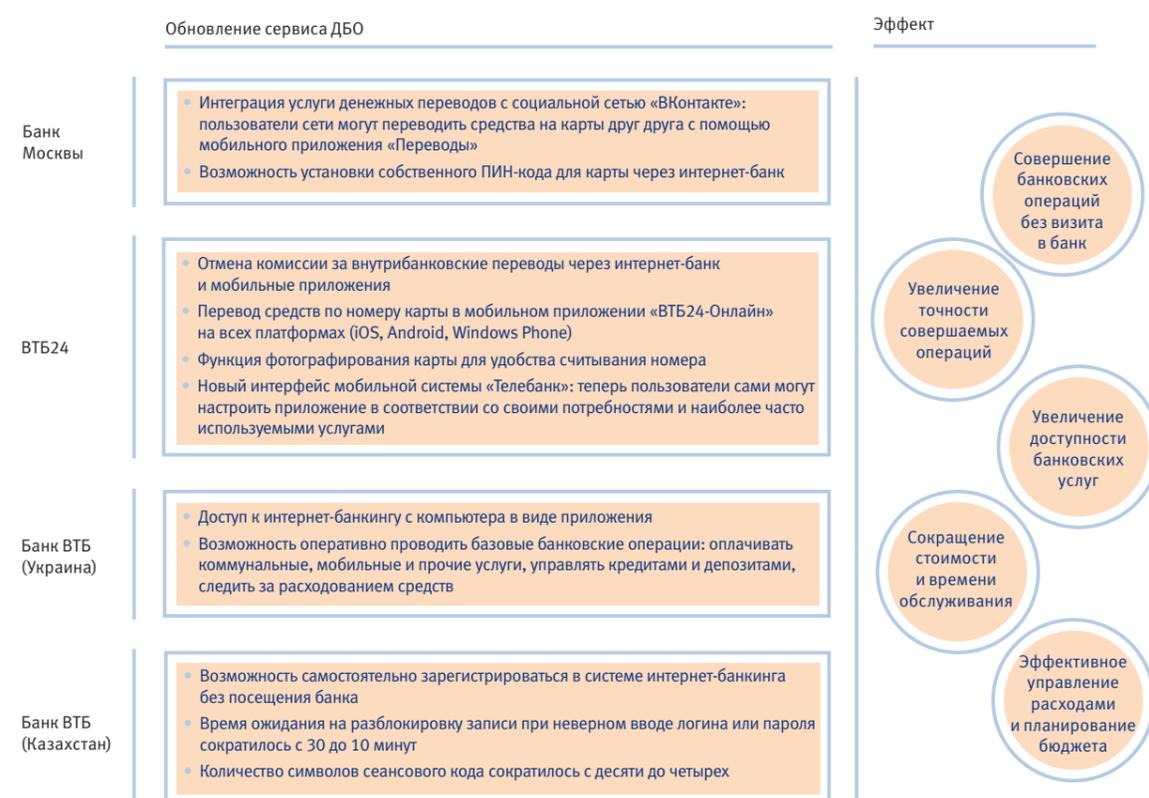
Исследование удовлетворенности клиентов позволяет установить стимулирующие факторы лояльности и удовлетворенности, определить слабые и сильные стороны продуктов и услуг, новые потребности клиентов и таким образом установить направления для улучшения и повысить качество обслуживания. Банки Группы совершенствуют подход к оценке удовлетворенности клиентов и используют такие инструменты, как телефонный опрос, анкетирование, метод «Тайного покупателя», расчет индекса лояльности (опрос по методике NPS²⁵).

Департамент операционной поддержки бизнеса банка ВТБ ежеквартально проводит анкетирование клиентов через систему ДБО для выявления степени удовлетворенности обслуживанием в подразделениях Банка. Анкетирование предполагает оценку следующих параметров по шкале от 1 до 5 (1 – очень недоволен; 5 – очень доволен):

- оперативность обслуживания в отделении;
- вежливость и внимательность персонала;
- компетентность и профессионализм сотрудников;
- оперативность в разрешении необходимых вопросов;
- уровень работы обслуживающего подразделения в целом.

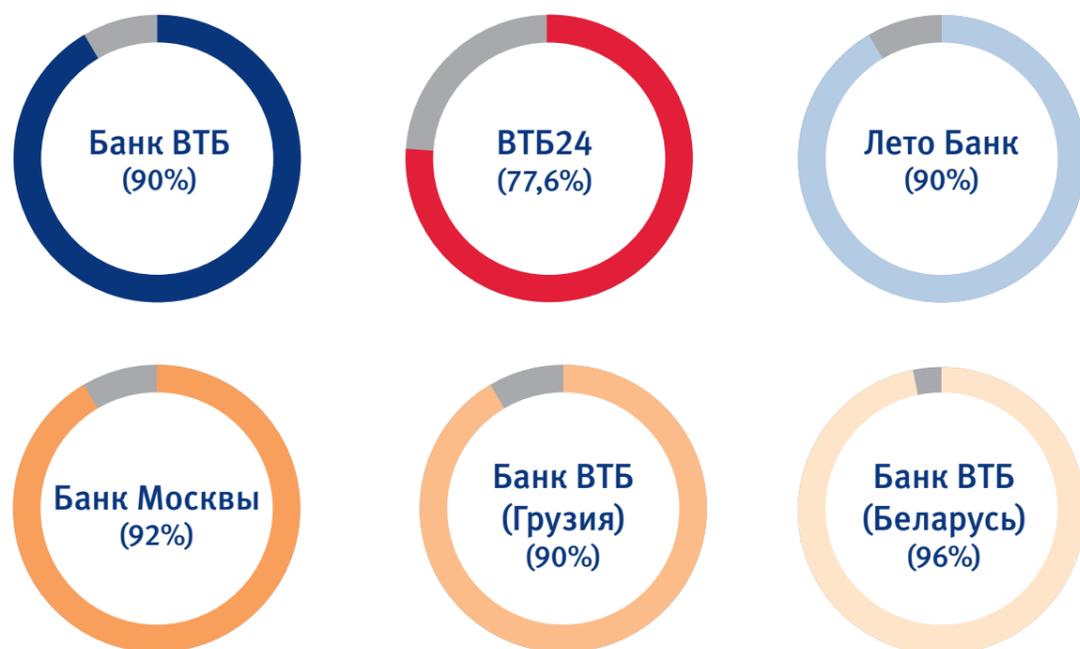
Результаты 2015 г. показали повышение активности клиентов при прохождении анкетирования (в 2015 г. клиентами было

Рисунок 9. Примеры продуктов и сервисов ДБО для розничных клиентов, введенных или обновленных в 2015 г.:



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

Рисунок 10. Результаты оценки удовлетворенности клиентов банков Группы



заполнено 2 618 анкет по сравнению с 1 657 анкетами в 2014 г.), что свидетельствует о росте вовлеченности клиентов в деятельность Банка, желании оставить свои предложения по улучшению сервисов. Клиенты оценивают работу Банка в среднем на 4,5 балла из 5 возможных, что говорит о высокой удовлетворенности клиентов уровнем обслуживания.

Индекс лояльности клиентов ВТБ24 рассчитывается на основе опросов, включающих оценку удовлетворенности обслуживанием, готовности обратиться в банк повторно и рекомендовать его своим знакомым, сравнение уровня обслуживания с другими банками. По результатам проведенного исследования лояльность клиентов розничной модели обслуживания была оценена в 77,6 баллов

из 100, лояльность клиентов привилегированной модели обслуживания – в 83,7 баллов. На основе группировки клиентов по степени лояльности банк разрабатывает новые решения и корректирует предложения.

Опрос поведения держателей «Лето-карты» показал, что большинство пользователей «очень удовлетворены» и «скорее удовлетворены» (90%) качеством обслуживания в Лето Банке. При этом респонденты опросов по методике NPS высоко оценили вежливость и компетентность сотрудников Лето Банка, а также индивидуальный подход к клиенту.

ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) также проводит ежеквартальный мониторинг показателей качества клиентского обслуживания в виде телефонного опроса посетителей точек продаж. По данным последнего опроса 2015 г. удовлетворенность клиентов составила 9,6 баллов из 10.

В 2015 г. Банк ВТБ (Грузия) провел глобальное исследование удовлетворенности клиентов в рамках проекта репозиционирования, охватившее 400 респондентов. По результатам исследования такие параметры сервиса как честность, дружелюбность, компетентность получили более 9 баллов из 10.

По результатам двух независимых исследований, проведенных Gallup International Association и IPM Research в 2015 г., Банк ВТБ (Армения) является самым узнаваемым брендом на банковском рынке Армении.

Банку Москвы, в свою очередь, удалось существенно улучшить механизмы допретензионной работы отделений в отчетном периоде. В рамках этого направления было запущено более 15 новых инструментов по обработке обращений на фронт-линии (на основе наиболее частых запросов от клиентов в центр претензионной работы) и была внедрена допретензионная поддержка для региональных отделений в виде сервиса «одного окна».

Галс-Девелопмент провел опрос удовлетворенности посетителей Центрального Детского Магазина (ЦДМ), реконструкция которого стала ключевым проектом компании в 2015 г. Текущий уровень удовлетворенности аудитории составляет 4,6 балла по 5-балльной шкале, а показатель лояльности NPS находится в зоне высоких положительных значений (70). При этом показатель готовности рекомендовать ЦДМ своим близким в среднем составляет 9 баллов из 10 возможных.

3.4.3. Повышение качества обслуживания и обеспечение неприкосновенности частных данных

Компании Группы поддерживают репутацию стабильных и высокоэффективных партнеров, из года в год работая над повышением качества своего обслуживания. При разработке новых продуктов и услуг банки Группы проводят мониторинг лучших мировых практик банковского сервиса, изучают предложения конкурентов на рынках присутствия и корректируют свою

64 работу для максимального соответствия ожиданиям клиентов. Одним из направлений улучшения обслуживания является упрощение документооборота между банком и клиентом, включая совершенствование систем ДБО.

Банки проводят регулярное обучение сотрудников, развивая навыки качественной и эффективной работы с клиентами. Основными направлениями обучения являются повышение качества клиентского сервиса на точках продаж, работа с заявлениями по спорным ситуациям, развитие навыков эффективных коммуникаций и успешных переговоров с клиентом.

На основе анализа предпочтений клиентов были обновлены интерфейс и внешнее оформление банкоматов ВТБ24. Банк Москвы, в свою очередь, расширил функционал банкоматов и отрегулировал настройки наиболее часто используемых услуг. Данные изменения будут способствовать сокращению временных затрат на осуществление операций и, как результат, сэкономят время клиента. Также в отчетном периоде Банком Москвы был реализован пилотный проект «Модель по работе с очередью». Цель проекта – снижение доли клиентов, ожидающих более 10 минут, минимум на 20%. В рамках проекта были разработаны инструменты

по работе с очередью: графики работы сотрудников, распределение коммерческих активностей в течение дня, скрипт перевода клиентов в дистанционные каналы.

Банк ВТБ совместно с ВТБ24 запустили новое технологическое решение при обслуживании клиентов по кассовым операциям в нескольких региональных точках продаж. Технология «Электронный кассир» позволяет повысить производительность, скорость и качество обслуживания клиентов.

ВТБ24 последовательно работает над повышением финансовой грамотности клиентов. Сотрудники банка учат клиентов пользоваться мобильным приложением, объясняют каждому посетителю офиса, как сэкономить свое время, проведя необходимую операцию самостоятельно через Интернет-банк или мобильный банк.

Отдельное внимание банки Группы уделяют неприкосновенности частных данных клиентов, информационной безопасности и предотвращению утечек информации. В рамках совершенствования системы безопасности банки проводят тренинги и инструктажи для сотрудников, обновляют системы защиты персональных данных,

Новый подход к обслуживанию клиентов, Лето Банк

Лето Банк запустил уникальный продукт для принятия кредитного решения SAS Real-Time Decision Manager (RTDM). Программа позволяет анализировать запрос клиента на получение кредита, распознавать интересующие клиента продукты, рассчитать финансовую нагрузку и возможности и по результатам анализа сформировать персональное предложение. Система повышает оперативность и степень персонализации обслуживания.

проверяют подразделения на соблюдение требований информационной безопасности.

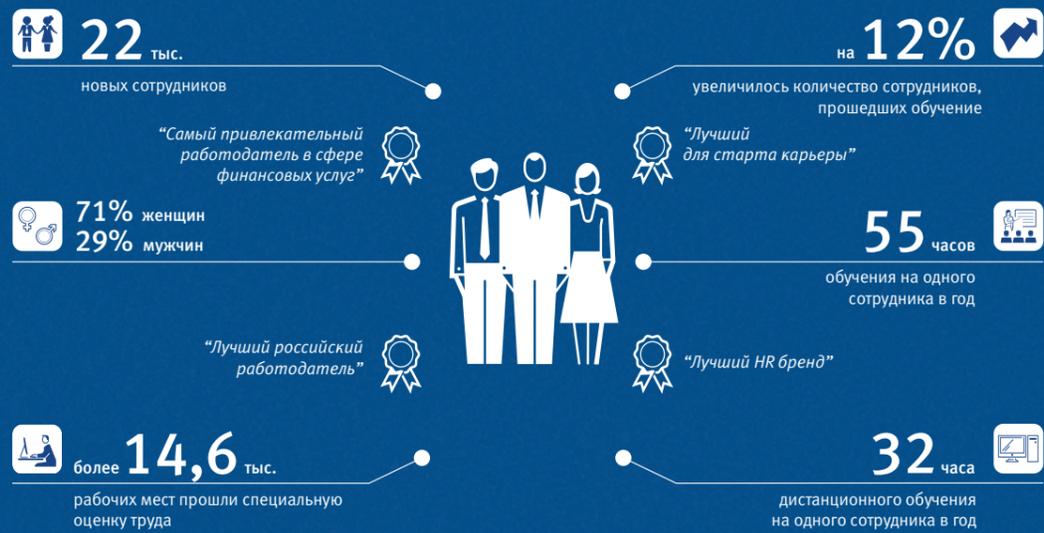
В 2015 г. ВТБ24 был проведен комплекс работ по значительному усилению безопасности операций в системе «Банк-клиент онлайн», в том числе были обновлены механизмы, исключающие возможность проведения некоторых видов мошеннических операций.

Банк ВТБ реализует комплекс мер, направленных на защиту передаваемой информации и снижение возможных рисков мошеннических операций. Так, доступ в систему ДБО предоставляется исключительно пользователям, обладающим ключом усиленной неквалифицированной электронной подписи с защитой входа персональным паролем,

тем самым обеспечивается двухфакторная аутентификация пользователя. В системе ДБО осуществляется контроль полномочий пользователей, обеспечивается разграничение прав доступа и действий, а также используются сертифицированные средства криптозащиты информации.

Лето Банк внедрил специальное решение LUNA по распознаванию лиц, позволившее предотвратить случаи мошенничества. Система внедрена в сети клиентских центров банка, на стойках продаж и в магазинах-партнерах. Суть программы заключается в сравнении биометрических параметров новых клиентов банка с базой данных мошенников.

Внутренняя среда



Управление персоналом
в группе ВТБ

Привлечение персонала

Обучение и развитие персонала

Мотивация и оплата труда
сотрудников

Внутренние коммуникации
и корпоративная культура

Охрана труда

4. Внутренняя среда

Развитие, совершенствование, преодоление вызовов и адаптация к изменяющимся внешним условиям невозможны без крепкой и профессиональной команды, поэтому группа ВТБ считает, что эффективная система управления персоналом, благоприятный внутренний климат и устойчивые корпоративные ценности являются ключевыми факторами успеха в профессиональном сообществе. Являясь одним из крупнейших работодателей для банковской отрасли в регионах своего присутствия, ВТБ постоянно совершенствует подходы к управлению персоналом, внедряя наилучшие и оптимальные практики и акцентируя внимание, как на индивидуальном развитии сотрудников, так и на развитии кросс-функционального

взаимодействия. В своей кадровой политике Группа строго руководствуется трудовым законодательством Российской Федерации, требованиями к кредитным организациям, а также правовыми нормами других стран, в которых работают компании Группы. Предоставление сотрудникам необходимых условий труда, дополнительных льгот и компенсаций регламентируется внутренними локально-нормативными актами компаний Группы.

Среднесписочная численность персонала Группы составила 75 577 человек (✓). Самыми крупными работодателями, как и в прошлом году, остались ВТБ24 (34 482 человек), банк ВТБ (10 955 человек) и Банк Москвы (10 838 человек).

Рисунок 11. Среднесписочная численность персонала и текучесть кадров компаний Группы в 2015 г.

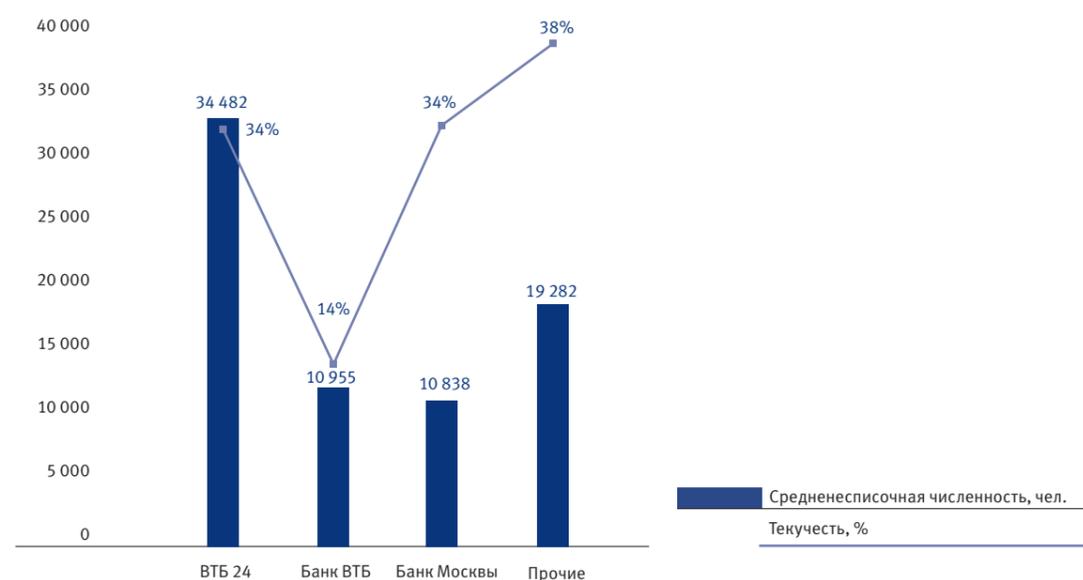


Рисунок 12. Структура персонала ВТБ в разбивке по возрасту в 2015 г.

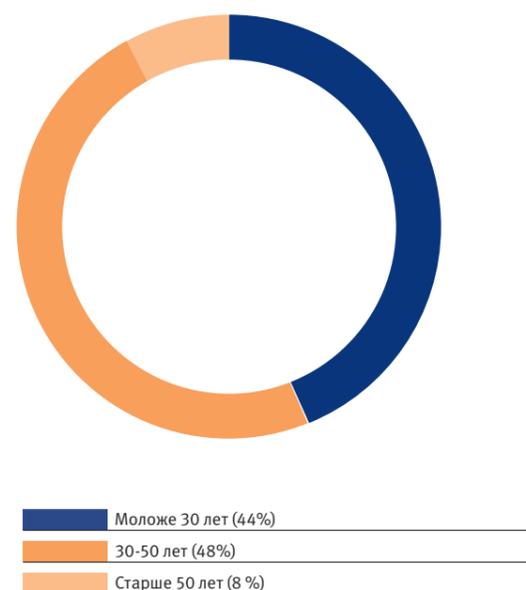
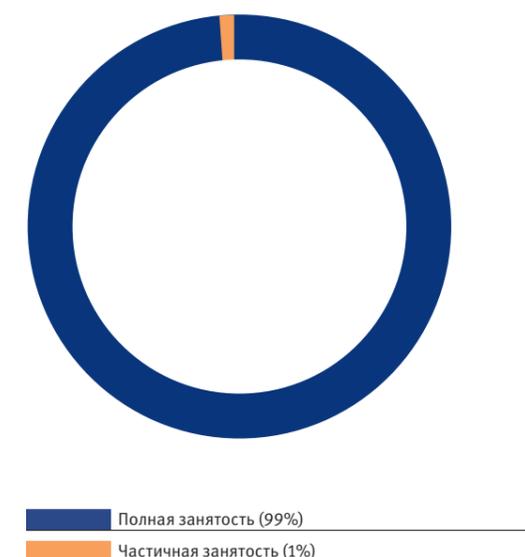


Рисунок 13. Структура персонала ВТБ в разбивке по типу занятости в 2015 г.



4.1. Управление персоналом в группе ВТБ

Кадровая политика ВТБ направлена на привлечение, развитие и удержание сотрудников, обеспечение их социальной защищенности и постоянное совершенствование условий труда. Управление человеческим капиталом на уровне группы ВТБ осуществляет Координационная комиссия по управлению персоналом при Управляющем Комитете Группы. Концепция по управлению персоналом группы ВТБ, принятая в 2010 г., является основным документом, регламентирующим принципы, методы и направления работы с сотрудниками.

В соответствии со Стратегией Группы по управлению персоналом основной задачей ВТБ в области кадровой политики является поддержка в части управления персоналом всех участников Группы путем внедрения эффективных практик привлечения, управления, развития

и удержания персонала, способствующая повышению эффективности всех бизнес процессов, а также продвижению HR-бренда Группы. Одним из ключевых инструментов повышения эффективности системы управления персоналом является централизация этой функции и обеспечение стандартизации и результативности процессов управления персоналом на базе эффективных технологий.

С 2014 г. в Группе функционирует единый комитет по управлению персоналом, куда входят руководители функции по работе с персоналом банка ВТБ, ВТБ24, Банка Москвы и ВТБ Капитал. В частности, в 2015 г. комитетом обеспечено внедрение единой операционной модели функции управления персоналом, разработка и утверждение новой политики в области подбора и развития персонала, создание модели компетенций функции управления персоналом Группы. Всего за отчетный период состоялось 10 заседаний комитета.

Рисунок 14. Компоненты системы управления персоналом ВТБ

Ключевые направления по работе с персоналом	
Привлечение, обучение и развитие	<ul style="list-style-type: none"> повышение привлекательности HR-бренда Группы развитие сотрудничества с вузами развитие внутреннего рекрутмента развитие модульного системного подхода к обучению сотрудников развитие системы наставничества и менторства внедрение программы кадрового корпоративного резерва развитие дистанционного обучения
Мотивация и удержание	<ul style="list-style-type: none"> оплата труда в соответствии с выполнением ключевых показателей эффективности (КПЭ) внедрение системы управления эффективностью совершенствование системы льгот
Развитие корпоративной культуры	<ul style="list-style-type: none"> развитие каналов внутренних коммуникаций формирование и сохранение корпоративных ценностей развитие культуры корпоративного волонтерства
Обеспечение безопасных условий труда	<ul style="list-style-type: none"> создание современного офисного пространства мероприятия по специальной оценке рабочих мест проведение профилактического мониторинга здоровья сотрудников

С целью повышения эффективности и производительности труда одним из направлений работы функции по управлению персоналом Группы в 2015 г. было проведение исследования бренда ВТБ в качестве работодателя, результатом которого стало выявление конкурентных преимуществ Группы на рынке труда и определение ключевых дифференцирующих характеристик для развития и усиления своего бренда. Исследование состояло из двух этапов: качественное исследование, в котором участвовали пять фокус-групп, состоящих из сотрудников восьми компаний Группы, а также опрос, участниками которого стали около 2 500 сотрудников. На основе полученных результатов были выделены внешние и внутренние ключевые движущие факторы бренда работодателя и проведен анализ позиционирования конкурентов. В настоящее время разрабатывается коммуникационная кампания по продвижению позиционирования Группы как привлекательного работодателя.

В качестве признания деятельности Группы в области кадровой политики в 2015 г. группа ВТБ получила премию «Самый привлекательный работодатель года в сфере финансовых услуг» рейтинга Randstad Award, а также была признана лучшей для старта карьеры в исследовании FutureToday. Помимо этого, Банк ВТБ (Казахстан) был удостоен премии «Лучший HR бренд 2015 года», а ВТБ24 получил награду как лучший российский работодатель в рейтинге HeadHunter и ИД «Коммерсантъ».

4.2. Привлечение персонала

В 2015 г. компании группы ВТБ приняли 21 987 новых сотрудников: наибольший приток был обеспечен за счет ВТБ24 (9 297 человек), Лето Банка (4 787 человек) и Банка Москвы (2 588 человек).

В целях привлечения молодых талантов Группа активно сотрудничает с ведущими вузами России, в том числе с Высшей школой менеджмента СПбГУ, Финансовым университетом при Правительстве Российской Федерации, МГИМО, РГСУ и многими другими образовательными учреждениями. В рамках сотрудничества ВТБ набирает лучших студентов, обучающихся в банковской сфере, для прохождения практики. С этой целью в 2015 г. банк ВТБ принял участие в восьми ярмарках вакансий в Высшей школе менеджмента, МГУ, Финансовом университете и Высшей школе экономики.

В 2015 г. банками ВТБ и ВТБ Капитал были запущены две новые программы развития молодых специалистов «Юниор» и «РОСТ», которые пришли на смену успешно реализованным FTA и Elevate. Программы включают в себя прохождение стажировки по различным направлениям бизнеса Группы и вспомогательным функциям, по результатам которых наиболее успешные участники получают предложение о работе. В 2015 г. на участие в программе «ВТБ Юниор» было подано около 1 250 заявок, в программе «РОСТ» – свыше 470. Все кандидаты прошли многоэтапный процесс отбора, включающий в себя математический и вербальный тесты, телефонное собеседование на английском языке и личное интервью. По итогам отбора на работу было принято 77 человек, 60 из которых стали участниками программы «Юниор», 17 – программы «РОСТ».

В отчетном периоде в ВТБ24 был запущен пилотный проект «Поколение 24», в рамках которого лучшим студентам ВШЭ, МИЭФ, МФТИ, МИФИ, МГУ и МГТУ им. Баумана была предоставлена возможность пройти годовую оплачиваемую стажировку в банке. Во время программы участники прошли практику в пяти подразделениях банка, в том числе в стратегическом департаменте, в департаменте сети, финансовом департаменте и департаменте управления рисками, а также департаменте розничного бизнеса и непосредственно в офисах точках продаж. В последние четыре месяца

программы студенты выбирали приоритетное направление для развития и далее работали в интересующем их департаменте.

Еще одним проектом ВТБ24 в 2015 г. стала программа обучения студентов последних курсов «Банковская школа ВТБ24», в рамках которой банк сотрудничает с 20 вузами из разных регионов России. Цель курса заключается в обучении студентов основным навыкам, необходимым для работы в банковской сфере, в формате интерактивных лекций, кейсов и тренингов. В завершение обучения участники сдали экзамен, по итогам которого был сформирован перечень наиболее успешных кандидатов на получение постоянного места работы в банке.

Помимо работы с выпускниками вузов, ВТБ также занимается поддержкой школьного образования. В 2015 г. Банк Москвы провел «День открытых дверей» для детей сотрудников, где они могли ознакомиться с местом работы родителей и принять участие в мастер-классе по вопросам профориентации под названием «Отцы – банкиры, дети – инженеры: выбор профессии с точки зрения теории поколений». Всего в мероприятии приняли участие более 100 человек.

В 2015 г. при содействии Банка был запущен уникальный проект «Маяк», основной целью которого стало содействие студентам и школьникам в определении максимально эффективного способа продвижения на рынке труда. В рамках проекта экспертами из научного парка МГУ было разработано компьютерное тестирование, по результатам которого абитуриенты и студенты могли определить свой бизнес-тип и рекомендуемые профессии, а также создан веб-сайт, где любой мог ознакомиться с разнообразными интерактивными обучающими материалами по вопросам выбора профессии.

Трудоустройство людей с ограниченными возможностями, ВТБ Капитал

В Группе уделяют особое внимание вопросам привлечения сотрудников с ограниченными возможностями. Так, в 2015 г. ВТБ Капитал активно развивал направление по работе с кандидатами, имеющими инвалидность, в рамках которого были выстроены надежные партнерские отношения с Отделом содействия занятости инвалидов ГКУ ЦЗН ЦАО города Москвы и благотворительной организацией «Линия жизни». В ноябре 2015 г. сотрудники ВТБ Капитал приняли участие в специализированной ярмарке вакансий для людей с ограниченными возможностями. Кроме того, все вакансии на сайтах по поиску работы публикуются с пометкой «Вакансия доступна для кандидатов с инвалидностью». В течение отчетного года в компанию были успешно трудоустроены три сотрудника с ограниченными возможностями.

4.3. Обучение и развитие персонала

Система обучения персонала Группы направлена на обеспечение высоких профессиональных стандартов управленческих навыков и кросс-функционального взаимодействия, а также повышение мотивации. В 2015 г. среднее количество часов обучения на одного сотрудника Группы составило 55 часов.

В отчетном периоде приоритет отдавался индивидуальному подходу к формированию программы обучения сотрудников (составление индивидуальных планов), повышению управленческих компетенций руководителей, а также развитию навыков сотрудников массовых специальностей в целях более глубокого понимания общих процессов, продукции и услуг Группы.

ВТБ обучает своих сотрудников как на собственных площадках с использованием внутренних ресурсов, так и в формате партнерских программ с ведущими вузами России. К примеру, на базе «Высшей школы менеджмента» Санкт-Петербургского государственного университета с 2014 г. реализуется программа «Новая энергия лидерства».

«Академия знаний», ВТБ

В 2015 г. в компаниях Группы стартовала программа «Академия знаний», представляющая собой открытую экспертную платформу, в рамках которой на коротких тематических модулях участники получают важную информацию о бизнесе и процессах ВТБ. Сотрудники в режиме реального времени могут задать вопросы преподавателям программы – руководителям и экспертам Группы. С февраля по декабрь 2015 г. было проведено 15 сессий, которые посетили более 1,1 тыс. сотрудников банка ВТБ, ВТБ24, Банка Москвы, Лето Банка, ВТБ Капитала, Страховой группы МСК, ВТБ Страхования, ВТБ Лизинга, ВТБ Факторинга, ВТБ Пенсионный Фонд, а также банков в Беларуси, Украине и Азербайджане. Региональная сеть Банка и международные представительства имеют возможность также подключаться к сессиям в формате видеоконференцсвязи. В течение года в рамках программы выступило 20 экспертов и руководителей из трех компаний Группы: банк ВТБ, ВТБ24, ВТБ Капитал. Темы семинаров отражают актуальные вопросы бизнеса и социальные и экономические тенденции, происходящие в стране и за рубежом: стратегическое управление, управление рисками, финансы и отчетность, управление проектами, теория поколений в России и другие.

В ВТБ24 с 2007 г. работает центр обучения персонала, который включает в себя семь региональных учебных центров и насчитывает 53 учебных класса, из которых 13 находятся в Москве и 40 – в регионах. Обучающие курсы, которые проводит центр обучения, можно отнести к трем основным направлениям: подготовка и адаптация новых сотрудников, развитие необходимых навыков и компетенций у действующих сотрудников, а также обучение менеджеров лидерским и управленческим качествам. В 2015 г. было разработано и актуализировано 37 очных программ обучения и 146 дистанционных курсов.

4.3.1. Обучение сотрудников массовых специальностей

Большинство сотрудников ВТБ работают с клиентами, поэтому их профессиональное развитие является необходимым условием повышения качества обслуживания. В 2015 г. обучение сотрудников массовых специальностей было сфокусировано на изучении банковских продуктов и услуг, эффективных техник продаж и психологии общения с клиентами. Среди важных образовательных программ для сотрудников массовых специальностей, реализованных в 2015 г., можно выделить:

- **«Олимпийские продажи»** – тренинг ВТБ24, построенный на видеоанализе ролевых ситуаций, разыгрываемых сотрудниками, и направленный на оттачивание навыков продаж. В рамках семинара участники разбирают семь шагов продаж, изучают возможные варианты поведения, а также распространенные ошибки в работе с клиентами. Всего тренинг прошли около 800 человек.
- **«Управление сервисом в точках продаж (допретензионная работа)»** – обучение проводилось для начальников розничного бизнеса Банка Москвы в очном формате в Москве и дистанционно в регионах. Основная

задача проведения тренинга заключалась в повышении качества допретензионной работы и снижении числа жалоб. В ходе семинара были изучены инструменты управления качеством сервиса и лучшие практики по работе с клиентами. Всего обучение прошли 207 сотрудников.

- **«Современные техники продаж»** – Лето Банк провел тренинг для 14 лучших сотрудников по методике Джордана Белфорда, в ходе которого были изучены навыки, необходимые для качественного обслуживания клиентов и эффективных продаж.
 - **«Эффективные коммуникации, или как поладить с клиентом»** – основной тренинг для сотрудников фронт-офиса Банка ВТБ (Казахстан), в ходе которого сотрудники изучили вопросы оказания качественного сервиса на основе модели семи шагов продаж, которая принята в компаниях Группы, индексы лояльности клиентов и способы улучшения этих показателей. Данный тренинг проводится и для сотрудников ВТБ24.
- Другие компании Группы также внедряли новые обучающие программы для своих сотрудников. Как и в прошлом отчетном периоде, ВТБ Страхование активно занималось обучением и развитием новых компетенций у своих сотрудников. Например, сотрудники компании прошли множество семинаров, направленных на улучшение сервиса, изучение коробочных продуктов и программ страхования. В ВТБ24 особое внимание отводится обучению программному обеспечению, в частности на постоянной основе проводятся курсы «MS Excel: базовые и расширенные возможности» и «MS PowerPoint: презентации и визуализация данных».

В течение отчетного года в Банке ВТБ (Беларусь) помимо обучения сотрудников проводилась оценка эффективности усвоения учебного материала из пройденных программ. К примеру, для кассовых работников и администраторов

проводились тестирования на знание правил обслуживания клиентов. В ВТБ24 также проводилось массовое тестирование фронт-линии на знание продуктов и нормативных документов банка, в котором приняли участие свыше 4,5 тыс. сотрудников.

Наряду с курсами по повышению профессиональных компетенций для сотрудников, ВТБ организует общеобразовательные семинары. В 2015 г. банк ВТБ запустил цикл коротких открытых мастер-классов «Новогодние обещания», в ходе которых обсуждались хобби и увлечения, а также вопросы совмещения работы и личной жизни и эффективного использования внутренних ресурсов. Всего было проведено 14 двухчасовых мастер-классов по 11 темам, которые транслировались по видеоконференцсвязи в 14 городах России. В 2015 г. в Банке Москвы был также открыт «Лекторий БМ», в котором проводились вечерние семинары со специалистами из разных профессиональных сфер. В рамках одной из встреч 50 сотрудников банка прослушали курс об эффективном взаимодействии с детьми.

4.3.2. Обучение руководителей

В 2015 г. программы обучения руководителей среднего и высшего звена проводились по трем

ключевым направлениям: развитие лидерских качеств, эффективные коммуникации и наставничество.

В отчетном периоде была продолжена реализация программы «Новая энергия лидерства» вместе с Институтом «Высшая школа менеджмента» Санкт-Петербургского государственного университета, целью которой является раскрытие лидерского потенциала, развитие навыков коммуникации и обучение эффективной работе в команде, а также приобретение новых управленческих навыков. Во время первого этапа обучающей программы руководители посетили тренинг известного бизнес-профессора Энтони Хурихана – «Стратегический блиц». Помимо программы «Новая энергия лидерства» с целью развития управленческой культуры в 2015 г. в Банке была разработана и реализована модульная программа развития управленческих навыков «Алгоритмы Управления», участие в которой приняли 260 линейных менеджеров из шести компаний Группы.

В ВТБ24 были проведены учебные занятия «Результативные переговоры. Управление переговорами как профессиональная компетенция» и «Успешные переговоры: Как выиграть партию», а в банке ВТБ – тренинг на тему «Эффективные коммуникации в жестких переговорах». Данные семинары ориентированы

на обучение руководителей основным техникам и методикам ведения переговоров.

Особое внимание компании Группы традиционно уделяли вопросам наставничества. С этой целью в 2015 г. получили дальнейшее развитие обучающие программы, направленные на освоение основных инструментов наставничества и взаимодействия с подчиненными. Например, в рамках одноименной программы в Банке ВТБ (Казахстан) был реализован обучающий курс «Наставничество», в ходе которого руководители получили знания по всем необходимым навыкам менторства. В ВТБ24 программа подготовки наставников действует с 2012 года: в 2015 г. общее количество наставников в рамках программы составило 2 616 человек, а количество подопечных – 4 743 сотрудника. В отчетном периоде в Банке Москвы была также внедрена обучающая программа «Руководитель как наставник», в которой приняли участие 40 линейных руководителей сетевых подразделений. Для региональной сети тренинги проводились в онлайн формате через видеоконференцсвязь. В 2016 г. в банке ВТБ планируется разработка и внедрение видеотренажера для самостоятельного обучения.

4.3.3. Дистанционное обучение

Дистанционное обучение позволяет оперативно передать актуальные знания широкой целевой аудитории, а также сократить финансовые и временные затраты, поэтому с каждым годом такой формат обучения становится все более популярным в Группе. В 2015 г. сотрудники Группы активно использовали данный вид учебных программ. В частности, в ВТБ24 на дистанционное обучение сотрудниками было затрачено 1 234 295 часов, в Лето Банке – 939 373 часа, в Банке Москвы – 161 856 часов, в банке ВТБ – 36 477 часов, в ВТБ Страхование – 9 938 часов, в ВТБ Лизинг – 4 634 часа. В 2015 г. учебные программы в формате дистанционного обучения

только в Банке Москвы прошли 9 209 сотрудников, что составляет 82,3% от численности персонала.

В 2015 г. в банке ВТБ расширилась линейка дистанционных курсов, наиболее популярными из которых стали: «Навыки эффективных презентаций», «Финансы для нефинансистов», «Эмоциональный интеллект», «Тайм-менеджмент». Помимо этого, в апреле сотрудники Банка получили доступ к электронной библиотеке профессиональной литературы, которая насчитывает более 500 самых востребованных российских и зарубежных изданий. ВТБ24 в 2015 г. также занимался развитием дистанционного обучения: разработано / обновлено 146 дистанционных курсов. По наиболее востребованным темам Банк также активно использует такой формат обучения, как вебинары.

4.4. Мотивация и оплата труда сотрудников

Мотивация персонала является одним из приоритетов кадровой политики ВТБ. Система мотивации в компаниях Группы направлена на обеспечение конкурентоспособного уровня заработной платы и комплексную социальную поддержку сотрудников.

4.4.1. Система оплаты труда

В ВТБ действует прозрачная система материальной мотивации персонала, в том числе, начиная с 2010 г. действуют единые принципы мотивации и оплаты труда. В Группе ведется постоянный мониторинг подходов к оплате труда и уровня заработной платы среди аналогичных компаний, а полученная информация учитывается при принятии решений о внесении изменений в действующую систему оплаты труда. В 2015 г. данный процесс был централизован

«Стратегический блиц» и «Мотивирующее лидерство», банк ВТБ и ВТБ24

В 2015 г. компаниями группы ВТБ в целях проведения тренингов для своих сотрудников был приглашен профессор Дублинского университета и лектор ведущих бизнес школ Энтони Хурихан:

- «Стратегический блиц» – тренинг для руководителей компаний группы ВТБ, направленный на обучение руководителей ключевым принципам лидерства и решение актуальных бизнес кейсов. Всего в мероприятии приняли участие 65 руководителей.
- «Мотивирующее лидерство» – тренинг для руководителей ВТБ24, организованный для изучения лучших практик ведущих мировых банков и компаний, по построению мотивирующей корпоративной культуры и удержанию лидерских позиций в сложных экономических условиях. Обучение прошли 28 руководителей высшего звена, в том числе члены правления и президент-председатель правления Михаил Задорнов.

и систематизирован в компаниях Группы. Кроме того, в течение года в ВТБ был проведен ряд мероприятий по актуализации, разработке и утверждению пакета внутренних регламентов, устанавливающих систему оплаты труда в Банке, соответствующую требованиям Банка России к системе оплаты труда в кредитных организациях. Так, в 2015 г. были утверждены новая редакция Положения об оплате труда и премировании сотрудников, Положение о вознаграждении исполнительных органов Банка и ключевых показателях эффективности их деятельности.

Система материальной мотивации ВТБ нацелена на стимулирование сотрудников к высокой эффективности и нацеленности на результат. В 2015 г. ключевые изменения были направлены на обеспечение соответствия системы новым стратегическим целям, гармонизацию и унификацию принципов и стандартов мотивации внутри каждой глобальной бизнес-линии и группы ВТБ в целом. Уровень вознаграждения рассчитывается в зависимости от выполнения сотрудником общекорпоративных ключевых показателей эффективности (КПЭ) и индивидуальной оценки работы, для чего производится оценка пороговых, образующих и корректирующих показателей эффективности деятельности сотрудников.

4.4.2. Оценка персонала

Одной из важнейших составляющих кадровой политики ВТБ является дифференцированный подход к вознаграждению персонала, основанный на результатах оценки деятельности всех сотрудников Группы. В 2015 г. Банком был сделан акцент на оценку результатов работы за год, в результате чего годовая премия стала основным элементом переменной части вознаграждения. При этом была установлена строгая взаимосвязь между оценкой достижения результатов и уровнем оплаты труда, заключающаяся в последовательности процессов постановки целей, оценки их достижения и определении

уровня вознаграждения в зависимости от достигнутой результативности. Процесс постановки и оценки достижения целей также взаимосвязан с другими важными для Группы процессами – непрерывным развитием бизнеса, планированием преемственности, обучением и развитием сотрудников, управлением карьерой.

В Группе действует единая система КПЭ для руководителей и сотрудников. КПЭ для руководителей включают качественные и количественные показатели, отражающие реализацию стратегических приоритетов Группы. Оценка эффективности выполнения задач сотрудниками Группы включает в себя количественные и качественные коэффициенты, устанавливаемые для каждого сотрудника непосредственным руководителем.

В области оценки эффективности деятельности сотрудников компаниями Группы были проведены следующие инициативы:

- В банке ВТБ был обновлен процесс постановки целей и оценки деятельности сотрудников, распространенный на 700 руководителей. В 2015 г. было начато внедрение практики формирования индивидуальных планов развития с целью создания кадрового резерва и планирования преемственности.
- В ВТБ24 ежегодно проводится оценка эффективности деятельности персонала, которую в 2015 г. прошли 29,4 тыс. сотрудников. Помимо ежегодного процесса оценки эффективности, в банке также действует ежеквартальная процедура постановки и оценки целей, в которой в течение года приняли участие около 3,3 тыс. сотрудников. Результаты данных процедур также учитываются при проведении отбора кандидатов в кадровый актив банка.
- В Банке Москвы было внедрено 98 новых КПЭ и внесены изменения в 80 действующих показателей.

- В ВТБ Страхование, ВТБ Регистраторе, ВТБ Факторинге были также актуализированы КПЭ.

Помимо повышения заработной платы и расширения возможностей для карьерного развития в Группе также предусмотрен комплекс мер нематериального поощрения талантливых сотрудников. Например, банк ВТБ ежегодно награждает своих лучших сотрудников в рамках мероприятия «Лучшие работники по итогам прошедшего года». 27 мая 2015 г. нагрудные знаки отличия «Отличник ВТБ» были вручены 35 сотрудникам банка ВТБ, еще 58 сотрудников получили благодарности от президента-председателя правления Банка. В 2015 г. был изменен дизайн награды – теперь это фирменный логотип ВТБ, к которому прилагается удостоверение, подписанное руководителем Группы.

4.4.3. Льготы

С целью поддержания мотивации и лояльности персонала на высоком уровне группа ВТБ гарантирует социальную защищенность сотрудников, предоставляя им широкий спектр социальных льгот:

- программы добровольного медицинского страхования (ДМС) и международного медицинского страхования (ММС);
- страхование от несчастных случаев и болезней;
- единовременные пособия в связи с семейными обстоятельствами;
- оказание материальной помощи в случае возникновения исключительных обстоятельств;
- компенсацию расходов, связанных с переездом на новое место работы;
- дополнительные оплачиваемые отпуска;

- корпоративную пенсионную программу, позволяющую увеличить будущую пенсию;
- программу поддержки пенсионеров.

Одним из ключевых нововведений 2015 г. для банка ВТБ стал запуск нового вида медицинского страхования – полиса международного медицинского страхования (ММС). Полис ММС дает возможность сотрудникам, работающим в Банке, получить лечение впервые выявленного онкологического заболевания в ведущих медицинских учреждениях России, Европы и Израиля. Если человек принимает решение пройти лечение за рубежом, то ему и одному сопровождающему человеку оплачиваются виза, билеты, проживание, а также услуги по письменному и устному переводу. Этот страховой продукт на льготных условиях могут приобрести сотрудники других компаний Банка для своих близких.

4.4.4. Повышение удовлетворенности и вовлеченности сотрудников и удержание персонала

Раз в два года в компаниях группы ВТБ проводятся исследования удовлетворенности персонала. Опрос помогает оценить качество корпоративной культуры и систему внутренних коммуникаций, эффективность обучающих программ, удовлетворенность уровнем заработной платы, а также степень мотивации и лояльности сотрудников.

В опросе «Мой банк» в 2015 г. приняли участие 22 587 сотрудников ВТБ24. Индекс лояльности сотрудников поднялся на три пункта по сравнению с уровнем 2013 г. и достиг 69%, что является высоким показателем среди аналогичных финансовых компаний. По результатам проведенного исследования ВТБ24 в целях улучшения условий труда,

повышения мотивации, расширения карьерных возможностей и улучшения корпоративной культуры был разработан план действий, реализация которого началась в 2015 г.

Важным для Группы является удержание квалифицированного, перспективного и высокомотивированного персонала. Этому способствует позитивный имидж компаний Группы на рынке труда. В 2015 г. уровень текучести персонала составил 32%. В Группе также стремятся к эффективному использованию внутреннего кадрового потенциала и ротации сотрудников при необходимости. Этот подход отражен в политике внутренней мобильности группы ВТБ.

4.5. Внутренние коммуникации и корпоративная культура

Развитая система внутренних коммуникаций, а также налаженные механизмы взаимодействия между ключевыми участниками процессов являются важнейшими составляющими эффективной и слаженной работы ВТБ, потому что только при помощи открытого диалога с сотрудниками можно оценить результаты работы и выявить приоритетные области для улучшения.

Основными элементами системы внутренних коммуникаций в Группе являются:

- встречи сотрудников с топ-менеджерами;
- корпоративные издания (в т.ч. журнал для сотрудников и друзей компаний группы ВТБ «Энергия команды»), телеэкраны в офисах, транслирующие ключевые события и мероприятия Группы;
- конференции и саммиты с участием представителей компаний Группы;
- корпоративные порталы;

- новостные рассылки по корпоративной электронной почте.

На протяжении шести лет в банке ВТБ издается корпоративный журнал «Энергия команды». В 2015 г. было издано пять номеров журнала, в которых были опубликованы наиболее интересные и актуальные новости для сотрудников, в том числе информация об образовательных мероприятиях и конкурсах, информация о корпоративных льготах и скидках, ключевые события в банковской отрасли, а также интервью с сотрудниками компаний Группы. В 2015 г. журнал объявил конкурс на лучшую фотографию коллектива, по результатам которого было заявлено 120 фотографий от 40 команд из 17 регионов России. В конкурсе приняли участие сотрудники банка ВТБ, ВТБ24, Банка Москвы, ВТБ Факторинга, ВТБ Страхования, а победителем стала команда банка ВТБ из Самары с фото «7-я».

Важной частью системы внутренних коммуникаций в ВТБ является построение доверительных отношений с персоналом и информирование сотрудников обо всех процессах, которые могут затронуть их напрямую или косвенно. Учитывая, что в 2015 г. была начата интеграция Банка Москвы в структуру ВТБ, было принято решение о создании на сайте банка раздела «Интеграция», в котором сотрудники могли задать вопросы и найти основные материалы о присоединении Банка Москвы к ВТБ, а также оставить отзыв через форму обратной связи. Помимо этого был составлен план встреч руководства функциональных блоков с сотрудниками, в ходе которых можно было получить информацию об интеграционных процессах в формате личной беседы.

В отчетном периоде в ВТБ24 второй раз была проведена конференция «Послы ценностей», в которой приняли участие 30 сотрудников из разных городов страны. Участниками были представлены основные наработки и достижения в области улучшения корпоративной культуры

в их коллективах. В результате был сформирован план по развитию корпоративной культуры, который станет основным для ВТБ24.

4.5.1. Корпоративные мероприятия

Для построения эффективной модели корпоративной культуры ВТБ на постоянной основе организует командообразующие

мероприятия для сотрудников и членов их семей. Одной из приоритетных областей в этом направлении является содействие здоровому образу жизни и популяризация спорта среди персонала.

Организация семейных и детских праздников способствует повышению мотивации сотрудников к командной работе, их приверженности Группе.

Таблица 16. Крупнейшие корпоративные спортивные мероприятия ВТБ в 2015 г.

Корпоративные мероприятия	Участники мероприятия
Зимний спортивный праздник группы ВТБ в подмосковном горнолыжном клубе Леонида Тягачева	Более 1 700 сотрудников компаний Группы
Кубок ВТБ по мини-футболу	Десять команд компаний Группы, команда-победитель – ВТБ24
Открытый шахматный турнир VTB Global Chess	255 участников, 7 международных гроссмейстеров, 16 международных мастеров, 2 051 зритель
Гонки героев: кросс ГТО	58 команд-участников, сборная банка ВТБ и Банка Москвы заняла второе место
Кубок друзей ВТБ	Команда ВТБ встретилась с соперниками, в том числе Retail Brands Collection, Уралхим, РусГидро, победителем стали Retail Brands Collection

«Город ВТБ24», ВТБ24

Летом 2015 г. ВТБ24 провел корпоративный праздник, посвященный десятилетию банка, в усадьбе Кусково. На время мероприятия парк был преобразован в «Город ВТБ24» со своей историей, традициями и виртуальными деньгами, где горожанами являлись сотрудники банка. Также была организована масштабная развлекательная программа, в которой приняли участие команда КВН, музыкальные и танцевальные коллективы.

Наиболее интересными инициативами стали:

- «Аллея желаний» – почтовые ящики для посланий коллегам;
- «Территория высокого сервиса» – место, где сотрудники могли получить информацию о празднике и приобрести сувениры;
- «Экстрим-парк» – развлекательная площадка, оборудованная горнолыжным и гоночным симулятором, батутом и скалодромом;
- «Строим вместе» – посетители могли построить дом из пазлов и ознакомиться с результатами работы банка в области ипотечного кредитования;
- «Региональные мастерские» – развлекательная площадка, где посетители чеканили свои монеты, обучались плетению венков, мастерили воздушных змеев и т.д.

Для региональных офисов ВТБ24 были также организованы праздничные мероприятия, в которых приняли участие сотрудники из 19 городов.

В январе 2015 г. ВТБ организовал обучающе-развивающее мероприятие «Крещенские морозы», состоявшееся в Измайловском кремле, участие в котором приняли около 5 тыс. сотрудников и членов их семей. В рамках мероприятия были организованы обучающие игры и развлекательная программа. Более того, на средства, собранные сотрудниками ВТБ Капитал, было организовано участие в празднике детей из подшефного Васильевского детского дома (Ивановская область), а за счет средств банка ВТБ – благотворительного фонда развития паллиативной помощи «Детский паллиатив».

4.5.2. Волонтерство

Развитие волонтерского движения является одним из приоритетных направлений в области формирования корпоративной культуры ВТБ. Сотрудники компаний Группы на постоянной основе принимают активное участие в благотворительных и волонтерских акциях самостоятельно, а также при организационном участии Группы. В 2015 г. в рамках волонтерского движения сотрудниками собирались деньги на реализацию различных проектов, а также помощь людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, и детям из детских домов и паллиативных фондов.

Одним из самых крупных волонтерских проектов традиционно стало «Донорство крови», в котором сотрудники ВТБ участвуют более пяти лет. В 2015 г. в акции приняло участие 250 сотрудников банка ВТБ и ВТБ Капитал, было сдано более 100 литров крови. В Банке Москвы

в течение двух дней также проходили дни донора, в которых приняли участие более 200 сотрудников банка, большая часть которых являются донорами уже на постоянной основе.

В отчетном периоде сотрудники Банка Москвы провели акцию «Сбор вещей для бездомных и людей, оказавшихся на улице». В результате были собраны деньги на оказание поддержки нуждающимся, а также 600 кг одежды, обуви, средств гигиены и продуктов питания. Еще одной волонтерской инициативой банка в 2015 г. стало обучение выпускников детских домов финансовой грамотности. Обучение прошли 60 юношей и девушек из Рыбновской школы-интерната, Егорьевского детского дома, специальной школы «Гармония» и Филимонковского детского дома-интерната. Программа обучения и само мероприятие были полностью реализованы сотрудниками банка.

Начиная с 2012 г. ВТБ Капитал дважды в год проводит корпоративную благотворительную книжную ярмарку, на которой сотрудники ВТБ Капитал и банка ВТБ покупают книги, которые потом отправляются в библиотеки подшефных детских учреждений (больницы, детские дома и дома ребенка). В 2015 г. количество сотрудников, принявших участие в ярмарке, достигло 500 человек. Кроме того, волонтеры ВТБ Капитал продолжили оказание помощи дому престарелых в деревне Подборки Калужской области. На 443 тыс. руб., собранных сотрудниками, были закуплены лекарства и гигиенические принадлежности, а также оплачены коммунальные счета. Волонтеры банка приняли участие в пяти поездках в учреждение, сопровождающихся концертом и праздничной программой.

С 2013 г. ВТБ24 проводит ежемесячный конкурс волонтерских проектов, в рамках которого сотрудники банка предлагают идею проекта и помогают в его реализации. Самыми популярными направлениями волонтерской деятельности в отчетном периоде были помощь детям-сиротам, ветеранам и участие в экологических акциях. За время существования конкурса было реализовано 260 проектов, в которых приняли участие более 2 тыс. волонтеров, а 15 тыс. человек получили благотворительную помощь. Кроме того, на корпоративном сайте банка есть раздел «Волонтерство», где сотрудники могут уточнить вопросы о формате, графике и степени сложности реализации волонтерских акций. Всего в 2015 г. сотрудники собрали 1 млн руб. благотворительной помощи, что превышает показатели прошлого года на 11%.

4.6. Охрана труда

ВТБ уделяет особое внимание созданию безопасных условий на рабочем месте и сохранению здоровья своих сотрудников. В 2015 г. в Группе была продолжена работа по совершенствованию системы охраны труда, а также по формированию единого подхода к решению актуальных задач в этой области. Так, был проведен второй этап²⁶ специальной оценки условий труда, в рамках которого была проведена оценка 14 677²⁷ рабочих мест. По результатам исследования все они отнесены к классу условий труда 2 (допустимые).

Планомерное снижение травматизма является одной из приоритетных задач в области управления персоналом ВТБ. В 2015 г.

4 074 руководителей и специалистов Группы прошли обучение в области промышленной безопасности и охраны труда. Несмотря на превентивные мероприятия, в 2015 г. по всей Группе было выявлено и расследовано 16 несчастных случаев, в том числе два тяжелых (в 2014 г. – 19 несчастных случаев, из которых два тяжелых). Общее число дней, пропущенных в результате производственного травматизма, составило 683 рабочих дня, снизившись на 12%.

Кроме того, для снижения частоты профессиональных заболеваний в компаниях группы ВТБ проводятся профилактические медицинские обследования. Всего в 2015 г. было обследовано 10 925 сотрудников, что на 79% больше, чем в прошлом году. В 2015 г. в компаниях Группы 549 корпоративных водителей прошли обязательное психиатрическое освидетельствование.

В апреле 2016 г. специалисты ВТБ в области охраны труда приняли участие во Всероссийской неделе охраны труда, организованной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. На мероприятии обсуждались новейшие тенденции и перспективы совершенствования деятельности в области охраны труда, обеспечения безопасных условий труда и сохранения здоровья сотрудников.

²⁶ Первый этап специальной оценки условий труда группы ВТБ проводился в 2014 г.

²⁷ Здесь и далее в подразделе «Охрана труда» количественные данные охватывают только те компании Группы, которые расположены на территории России, так как в силу различий в законодательстве других стран присутствия группы ВТБ подобные данные по охране труда не поддаются корректной интерпретации.

Социальная среда

63%

доля банка ВТБ в структуре благотворительных расходов

406 спортсменов из 53 стран

участники гонки "Дакар 2015" (Банк – генеральный спонсор команды "КАМАЗ-мастер")

2 655

упоминаний в прессе и интернете о ВТБ Арена парк

"Подари лес другу" Лето Банк



"Наставничество" Банк ВТБ (Казахстан)

"Я шестнадцатый" Банк ВТБ (Грузия)

"Велобайк" Банк Москвы

"Комплексная программа взаимодействия с акционерами и инвесторами" банк ВТБ

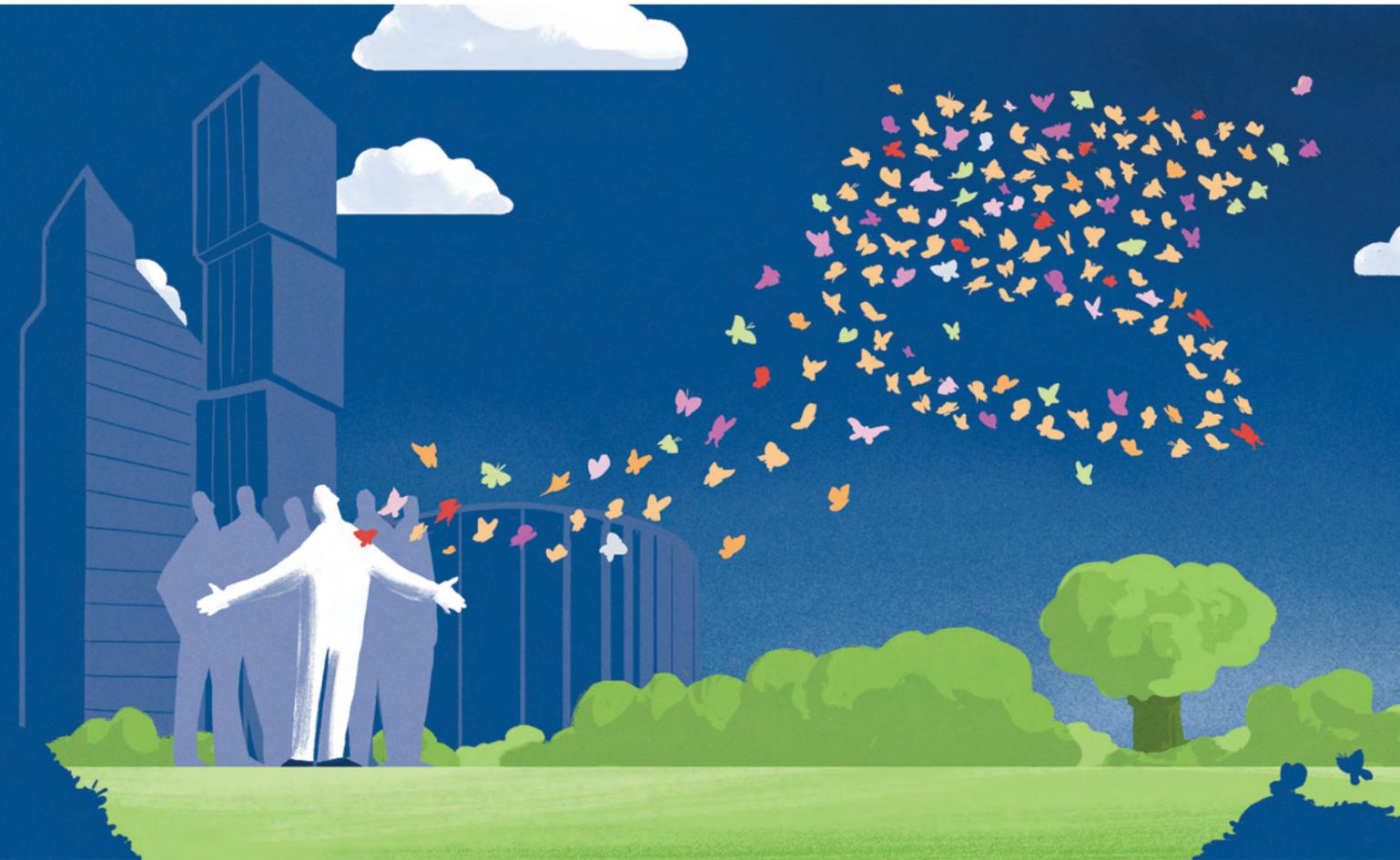
Победители конкурса социальных проектов ВТБ

20

регионов РФ и Беларусь охватывает программа "Мир без слез"

12 лет

реализации программы Банка Москвы "Театры – детям Беслана"



Подход к благотворительной и спонсорской деятельности

Поддержка культуры и искусства

Развитие деловой среды

Ключевые социальные проекты

Поддержка спорта

5. Социальная среда

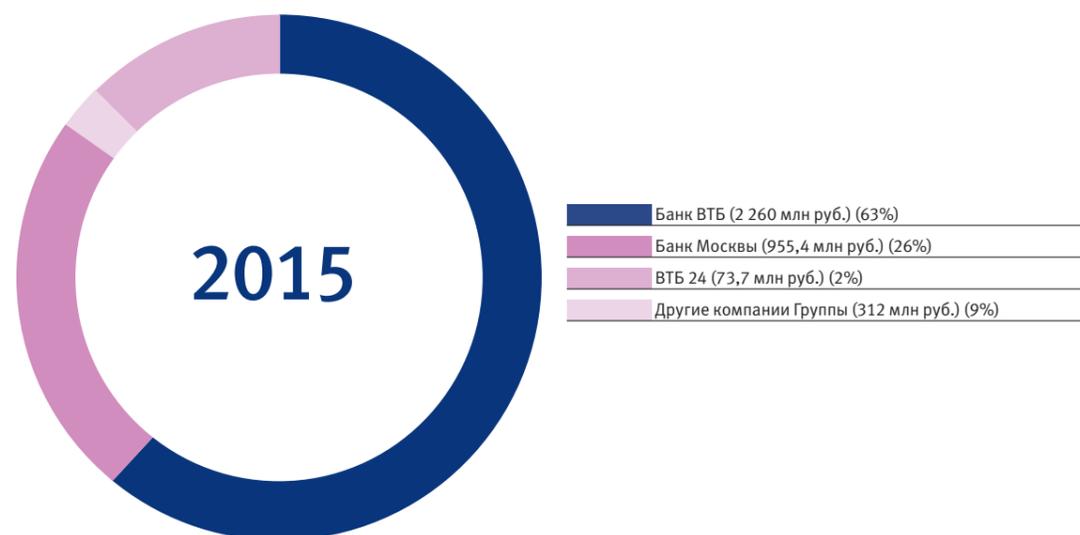
5.1. Подход к благотворительной и спонсорской деятельности

Учитывая масштаб своей деятельности, группа ВТБ уделяет значительное внимание поддержке социальных проектов в целях обеспечения устойчивого экономического развития регионов своего присутствия, повышения качества жизни населения, а также улучшения имиджа России за рубежом. На протяжении многих лет компании Группы реализуют благотворительные и спонсорские проекты в области культуры, спорта, образования, здравоохранения и повышения финансовой грамотности. Особое внимание традиционно уделяется проектам в области развития местных сообществ, а приоритетные области финансирования определяются путем анализа экономических,

социальных и исторических особенностей регионов присутствия. Благотворительная и спонсорская деятельность ВТБ основана на принципах адресности, прозрачности, последовательности и долгосрочности. Отбор благотворительных проектов и контроль над процессом их реализации осуществляется комитетами по благотворительной деятельности, которые действуют в компаниях Группы. В 2015 г. было проведено 20 заседаний Комитета по благотворительной деятельности банка ВТБ, на которых было рассмотрено около тысячи обращений граждан и организаций.

В 2015 г. расходы Группы на благотворительную деятельность составили 3,6 млрд рублей (✓). Ключевыми донорами стали: банк ВТБ (2,26 млрд руб.), Банк Москвы (955,4 млн руб.) и ВТБ24 (73,7 млн руб.)

Рисунок 15. Благотворительные расходы группы ВТБ в разбивке по ключевым донорам за 2015 г.



ВТБ постоянно совершенствует свой подход к осуществлению благотворительной и спонсорской деятельности. В декабре 2015 г. среди компаний Группы впервые был проведен Конкурс социальных проектов группы ВТБ (далее – Конкурс), целью которого было выбрать лучший проект для дальнейшего тиражирования на все компании Группы. Основными критериями для выбора победителей стали инновационность проекта, приемлемость затрат, вовлечение заинтересованных сторон и направленность на решение социальных проблем в регионах присутствия Группы. По итогам Конкурса было выбрано пять лучших проектов по номинациям «Яркий подход», «Социальные инновации», «Социальный маркетинг», «Общие ценности», «Идеальный баланс», а абсолютным победителем стал проект Лето Банка «Подари лес другу»²⁸. По результатам Конкурса было принято решение распространить этот проект на компании группы ВТБ к 2017 г., признанному Годом особо охраняемых природных территорий.

5.2. Развитие деловой среды

Развитие деловой среды является неотъемлемой частью деятельности ВТБ. С этой целью компании Группы поддерживают экономические форумы и конференции, а также проводят мероприятия по повышению финансовой грамотности населения. Такой подход не только благоприятно сказывается на репутации ВТБ, но и формирует бизнес среду, в которой компании Группы могут эффективно и слаженно взаимодействовать как между собой, так и с другими крупнейшими финансово-банковскими структурами.

5.2.1. Совершенствование финансово-банковской системы Российской Федерации

Важной частью своей социальной политики ВТБ считает поддержку банковских ассоциаций

и организацию мероприятий по совершенствованию финансово-банковской системы России. В 2015 г. Банк оказал финансовую помощь некоммерческой организации «Национальный фонд развития банковской системы», автономной некоммерческой организации «Центр общественных процедур «Бизнес против коррупции» и территориальной профсоюзной организации Минэкономразвития России.

Начиная с 2013 г. банк ВТБ проводит ежегодную конференцию «Движение к успеху. Опережая время. Отменяя расстояния», направленную на активизацию диалога между Банком и региональным бизнес-сообществом в целях формирования предложений по повышению эффективности деятельности, а также поиска новых возможностей для сотрудничества. Основными темами для обсуждения в 2015 г. стали тенденции развития макроэкономики, возможности привлечения нестандартных источников финансирования, доступность ресурсов для развития бизнеса, актуальные потребности регионального бизнеса, а также импортозамещение. В 2015 г. конференции прошли в Краснодаре, Владивостоке и Воронеже, их общая аудитория составила 1,6 тыс. человек.

В отчетном периоде АО НПФ ВТБ Пенсионный Фонд организовал серию семинаров по повышению осведомленности и финансовой грамотности граждан России, в том числе по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты. В общей сложности семинары посетили более 28 тыс. человек. Кроме того, около 170 тыс. человек получили информацию об изменениях в пенсионном законодательстве, социальных льготах и возможностях улучшения своего социального положения. В дополнение к положительному социальному эффекту, выросли продажи продуктов Фонда, а также была значительно расширена клиентская база.

²⁸ С более подробной информацией о проекте «Подари лес другу» вы можете ознакомиться в разделе 6.2. «Содействие в финансировании природоохранных проектов».

Комплексная программа взаимодействия с акционерами и инвестиционным сообществом, банк ВТБ

Начиная с 2011 г. банк ВТБ реализует комплексную программу взаимодействия с акционерами и инвестиционным сообществом в целях построения конструктивного диалога с держателями акций Банка и привлечения новых акционеров. В 2015 г. было организовано более 70 различных мероприятий, среди которых встречи с аналитиками инвестиционных компаний, семинары и дни открытых дверей для акционеров, дни инвесторов, а также завтраки со СМИ. Важной целевой аудиторией проекта являются выпускники вузов и студенты, поэтому Банк организует для них мастер-классы. В общей сложности, в мероприятиях приняли участие более 4 тыс. человек.

Таблица 17. Основные конференции и мероприятия по улучшению финансово-банковской среды в России, прошедшие при поддержке ВТБ в 2015 г.

Название мероприятия	Тема мероприятия	Количество участников
VIII Ежегодная конференция по финансированию торговли и экспорта в России и странах СНГ	Поиск альтернативных источников финансирования, управление рисками в сфере торгового финансирования	180 делегатов (представители 97 компаний из 16 стран)
XXVI Съезд Ассоциации российских банков	Антикризисная тактика и стратегия: взаимодействие банков и регуляторов	Более 1 500 делегатов и участников
II Межотраслевой съезд кооперативного ритейла	Развитие розничного бизнеса, поиск новых форм сотрудничества с поставщиками	Более 130 представителей розничного бизнеса
X Международная конференция «Российский рынок деривативов»	Функционирование и развитие российского рынка деривативов в условиях продолжающихся санкций	Более 320 человек
Национальная банковская премия	Подведение итогов и вручение премий лучшим кредитным организациям, чьи успехи служат укреплению доверия россиян к банковской отрасли	Около 600 человек
Ассоциация корпоративных казначеев (два совместных круглых стола)	Ключевые тенденции развития казначейств компаний	Около 250 человек

5.2.2. Привлечение инвестиций в российскую экономику

ВТБ традиционно занимается организацией бизнес-форумов для инвестиционного сообщества. Такие мероприятия становятся эффективными площадками для открытого диалога и взаимодействия с российскими и зарубежными инвесторами, а также способствуют повышению инвестиционного потенциала России.

В отчетном периоде ВТБ Капитал в седьмой раз выступил организатором Инвестиционного форума «Россия зовет» (далее – Форум), на котором присутствовали 480 журналистов и свыше 2 тыс. гостей из более чем 60 стран мира, включая около 550 российских и зарубежных инвесторов, а также главы ведущих российских компаний и представители Правительства Российской Федерации. На Форуме традиционно обсуждалось построение долгосрочного сотрудничества,

создание условий для экономического развития, обеспечение макроэкономической устойчивости, а также выявление конкурентных преимуществ и использование новых возможностей. Особое внимание было уделено вопросам импортозамещения в различных секторах народного хозяйства Российской Федерации. По итогам Форума было опубликовано более 6,5 тыс. статей. За проведение Форума ВТБ Капитал получил в 2015 году премию Corporate & Financial Awards журнала Communicate Magazine (Великобритания) в номинации «Лучшее взаимодействие с инвесторами и аналитиками». Форум также получил премию The Moscow Times Awards 2015 в номинации «Бизнес-событие года».

5.2.3. Укрепление международного сотрудничества

В условиях глобализации мировой экономики укрепление международного сотрудничества является приоритетным направлением развития Группы. Несмотря на ухудшение макроэкономической ситуации и продолжающиеся секторальные санкции со стороны ЕС, США и некоторых других стран, 2015 год стал результативным в области развития международного сотрудничества.

В целях развития единого экономического пространства в рамках Евразийского экономического союза группа ВТБ оказывает финансовую поддержку предприятиям государств ЕАЭС для повышения конкурентоспособности,

создания условий для стабильного развития национальных экономик, поддержания социальных государственных проектов и развития экспорт-ориентированных производств.

В отчетном году банк ВТБ выступил стратегическим партнером XLV Всемирного экономического Форума в Давосе, состоявшегося 21-24 января. Ключевыми темами мероприятия стали геополитические конфликты, дефицит ресурсов и колебание цен на энергоносители, валютные кризисы, социальная инклюзивность и неравенство, а также борьба с терроризмом. В рамках Форума ВТБ Капитал организовал деловой завтрак с участием более 70 представителей инвестиционного сообщества из 21 страны мира. Мероприятие было посвящено обсуждению вопросов, связанных со снижением мировых цен на нефть, перспективами развития мировой экономики и укреплением деловых связей с Россией. За проведение делового завтрака ВТБ Капитал получил две премии Corporate & Financial Awards журнала Communicate Magazine – в номинациях «Лучшее мероприятие года» и «Наиболее инновационные финансовые коммуникации».

В 2015 г. Банк ВТБ (Грузия) присоединился к Международной Факторинговой Организации (FCI), став вторым банком-участником в финансовом секторе страны. Благодаря участию в организации, банк теперь может осуществлять международные факторинговые операции в 70 странах мира, а также более быстро и выгодно приобретать дебиторскую задолженность.

МАКС 2015, банк ВТБ

Седьмой раз банк ВТБ стал генеральным спонсором Международного авиационно-космического салона (МАКС), состоявшегося в августе 2015 г. в городе Жуковский. МАКС проходит раз в два года и является крупнейшей аэрокосмической выставкой, на которой представляются последние достижения российских высоких технологий, а также заключаются договоры о сотрудничестве с зарубежными и местными компаниями. В 2015 г. в авиасалоне приняли участие 103 официальные делегации из 65 стран мира, а также 66 тыс. специалистов. За три дня мероприятие посетило более 400 тыс. человек. По итогам авиасалона были заключены контракты и сделки на сумму более 350 млрд рублей.

Таблица 18. Крупнейшие бизнес-форумы 2015 г., прошедшие при поддержке ВТБ

Название мероприятия	Описание
VII Международный Форум «АТОМЭКСПО 2015»	Форум является крупнейшей деловой площадкой для проведения переговоров с представителями ведущих компаний атомной энергетики. Основной целью мероприятия является развитие международного сотрудничества по вопросам атомной энергетики со странами Латинской Америки, Азиатско-Тихоокеанского региона, Африки, Центральной и Восточной Европы. В 2015 г. в мероприятии приняли участие более 4,2 тыс. человек, в том числе около 600 делегатов из 48 стран.
X Международный железнодорожный бизнес форум «Стратегическое Партнерство 1520»	Крупнейший бизнес-форум для железнодорожной отрасли. В 2015 г. основными темами мероприятия стали: оптимизация перевозочного процесса, модернизация транспортной инфраструктуры, привлечение инвестиций в железнодорожную отрасль, производство современного подвижного состава.
XII Сессия Российско-Арабского Делового Совета (РАДС)	В конце 2015 г. в целях дальнейшего укрепления деловых связей с ливанскими предпринимателями, распространения бизнеса на Ближний Восток и Северную Африку банком ВТБ и РАДС был подписан Договор о сотрудничестве.
Международный финансово-банковский форум государств-участников СНГ «Минские деловые встречи»	Форум был посвящен вопросам функционирования финансовых рынков стран СНГ в условиях экономического кризиса. В мероприятии приняли участие более 300 политиков и бизнесменов. В результате были выработаны рекомендации для повышения эффективности экономического сотрудничества в странах СНГ.
Восточный экономический форум	Восточный экономический форум был проведен в 2015 г. в первый раз. Цель мероприятия – укрепление связей международного инвестиционного сообщества, российских предпринимателей, федеральных, региональных и местных органов власти. Особое внимание эксперты уделили обсуждению вопросов развития экономического потенциала Дальнего Востока и ведения бизнеса в регионе.
Международный экономический Форум государств – участников СНГ	На форуме обсуждались перспективы развития экономического сотрудничества, повышения инвестиционного потенциала СНГ, вопросы реализации Договора о зоне свободной торговли ²⁹ , международных транспортных коридоров, повышения энергоэффективности и энергосбережения, финансово-банковского взаимодействия.
VIII Венский финансово-экономический Форум стран СНГ и Восточной Европы	Темами форума в 2015 г. стали перспективы взаимодействия ЕС и ЕАЭС, инструменты по снижению страновых и корпоративных рисков, экспортное финансирование. В мероприятии приняли участие руководители национальных и коммерческих банков, представители банковских ассоциаций.

5.3. Поддержка спорта

Спорт является неотъемлемым элементом общественной жизни и служит залогом процветания и благополучия населения, а также инструментом воспитания молодого поколения. В качестве приоритетных направлений поддержки спорта ВТБ определены популяризация здорового образа жизни среди населения, инвестиции в объекты спортивной инфраструктуры, а также поддержка спорта высоких достижений.

5.3.1. Поддержка спорта высоких достижений

ВТБ оказывает активное содействие спортивным объединениям в целях развития и продвижения профессионального спорта в Российской Федерации и за рубежом. В 2015 г. было продолжено сотрудничество банка ВТБ со следующими организациями:

- **международные спортивные организации** – Международная федерация гимнастики (FIG),

Международная ассоциация легкоатлетических федераций (IAAF), Международная студенческая баскетбольная лига;

- **национальные спортивные организации** – Союз регби Грузии, Национальная сборная Грузии по регби, Национальная Федерация гимнастики Грузии;
- **российские спортивные организации** – Всероссийская федерация волейбола, Федерация спортивной гимнастики России, Всероссийская федерация гребли на байдарках и каноэ, Российская шахматная федерация, Федерация гольфа в городе Москве, футбольный клуб «Динамо-Москва», Объединенный хоккейный клуб «Динамо», женский баскетбольный клуб «Динамо», Ассоциация студенческого баскетбола, Центр развития отечественного тенниса, Фонд реализации социально-экономических программ Светланы Хоркиной, Фонд «Международная спортивная Академия Владислава Третьяка».

В отчетном периоде при поддержке компаний Группы были организованы различные спортивные мероприятия, в том числе теннисный турнир «Банк Москвы Кубок Кремля», баскетбольный турнир «Единая лига ВТБ», участие в ралли-рейдах команды «КАМАЗ-мастер», теннисный турнир Hoff Open 2015.

В 2015 г. Банк Москвы в третий раз стал титульным спонсором теннисного турнира «Банк Москвы Кубок Кремля», который банк поддерживает с 1998 года. Спонсорский взнос банка полностью обеспечивает призовой фонд турнира. Популярность мероприятия растет с каждым годом: на ведущих российских и зарубежных спортсменов пришло посмотреть более 60 тыс. зрителей. После интеграции Банка Москвы в структуру ВТБ поддержка данного проекта будет продолжена.

Уже на протяжении семи лет ВТБ является генеральным спонсором «Всероссийского физкультурно-спортивного объединения «Динамо». В 2015 г. Банком была оказана финансовая поддержка создателям художественного фильма «Лев Яшин. Вратарь века», премьера которого состоится в день открытия обновленного стадиона «Динамо» в 2017 г.

Традиционно компании группы ВТБ оказывают финансовую поддержку федерациям гимнастики России и Грузии. Основными направлениями финансирования являются укрепление материально-технической базы, подготовка и участие сборных команд в международных соревнованиях. В 2015 г. Банк ВТБ (Грузия) и Национальная федерация гимнастики Грузии подписали спонсорское соглашение, в соответствии с которым банк будет оказывать содействие развитию спортивной гимнастики в стране. В рамках данного сотрудничества состоялся открытый чемпионат Грузии по спортивной гимнастике, в котором приняли участие 30 спортсменов из Грузии, России, Хорватии, Беларуси и Швеции.

В 2015 г. Банк ВТБ (Армения) продолжил двухлетнее сотрудничество с футбольным клубом «Ширак» из второго по величине города Армении Гюмри, в рамках которого логотип банка размещен на футболках игроков команды. Кроме того, стремясь содействовать устойчивому развитию и повышению качества жизни молодежи Армении, банк оказывает содействие Ереванскому парусному клубу.

²⁹ «Договор о зоне свободной торговли» (Подписан в Санкт-Петербурге 18.10.2011)

«Я шестнадцатый», Банк ВТБ (Грузия)

Банком ВТБ (Грузия) была запущена кампания «Я шестнадцатый», приуроченная к Чемпионату мира по регби, состоявшемуся осенью 2015 г. Кампания была направлена на поддержку грузинских спортсменов: проведена масштабная рекламная акция, которая собрала представителей всех групп населения, банков-конкурентов, спортивных команд и фанатов сборной. «Я шестнадцатый» – символичное название шестнадцатого игрока, подразумевающее болельщика. В рамках кампании также были организованы клубы для болельщиков и изготовлены футболки с логотипами сборной.

5.3.2. Инвестирование в объекты спортивной инфраструктуры

Важным направлением социальной деятельности ВТБ является развитие спортивной инфраструктуры. Одним из наиболее значимых событий 2015 года стало открытие «ВТБ Ледовый Дворец», предназначенного для проведения соревнований по хоккею с шайбой и фигурному катанию. Спортивный комплекс является домашней ареной хоккейного клуба «Динамо (Москва)». «ВТБ Ледовый дворец», общей площадью 70 тыс. кв. м., вмещает до 14 тыс. зрителей одновременно. В отчетном периоде на большой арене дворца было проведено боксерское шоу. В 2016 г. в Ледовом дворце пройдет Матч звезд КХЛ и чемпионат мира по хоккею с шайбой.

Как и в прошлом году, УК «Динамо» продолжает активно заниматься реализацией масштабного проекта по реконструкции центрального стадиона «Динамо» и парковой зоны вокруг него. 22 декабря 2015 г. в честь завершения строительства первого яруса трибун состоялось торжественное мероприятие, которое посетили легендарные футболисты московского «Динамо» и тысячи болельщиков клуба. Кроме того, в отчетном периоде была благоустроена прилегающая территория, в том числе посажены деревья, оборудованы места отдыха и обеспечено уличное освещение.

В 2015 г. группа ВТБ выделила 1,2 млн лари Федерации спортивной гимнастики Грузии на проведение ремонтных работ по восстановлению спортивного комплекса, пострадавшего во время крупного наводнения летом 2015 г.

В рамках подготовки к проведению 28-ой Всемирной зимней Универсиады в 2017 г. в городе Алматы Банк ВТБ (Казахстан) продолжает финансировать строительство крупнейшего спортивного объекта – Ледовой арены. Сооружение состоит из раскаточного катка на 327 зрителей и ледовой арены на 3 463 зрителя. Объект, общей площадью более 67,5 тыс. кв. м., планируется сдать в эксплуатацию в августе 2016 г.

5.3.3. Популяризация здорового образа жизни

Компании Группы стремятся поддерживать проекты, направленные на популяризацию спорта и здорового образа жизни среди населения.

В 2015 г. ВТБ Страхование выступил официальным спонсором четвертого Московского Марафона. На участие в мероприятии было подано 20 тыс. заявок, 8% из которых – жителями иностранных государств. В результате классический марафон (42,2 км) преодолели 5 899 человек, а дистанцию в 10 км – 8 190 человек.

«Велобайк», Банк Москвы

Уже третий год в Москве и второй год в Санкт-Петербурге при поддержке Банка Москвы реализуется инновационный проект развития городской инфраструктуры «Велобайк» – системы общественного велопроката. Проект направлен на продвижение здорового образа жизни, низкоуглеродного транспорта, а также способствует повышению узнаваемости бренда. В 2015 г. в Москве количество станций велопроката было увеличено до 300, а количество велосипедов для общественного пользования до 2,7 тыс. За велосезон 2015 г. услугой воспользовались 190 тыс. человек, общее количество прокатов составило 879 тыс.

5.4. Поддержка культуры и искусства

Одним из основных направлений социальной политики Группы является помощь учреждениям культуры. ВТБ активно содействует реализации крупнейших культурных проектов в регионах своего присутствия. Ежегодно при поддержке компаний Группы проходят масштабные выставочные, музыкальные и театральные события, привлекающие тысячи посетителей и нацеленные на повышение осведомленности публики о богатом культурном и историческом наследии России.

5.4.1. Поддержка изобразительного искусства

Банк ВТБ является членом попечительских советов Третьяковской галереи и Русского музея, а с 2013 г. активно сотрудничает с Государственным Эрмитажем. ВТБ Капитал выступает в роли главного стратегического

партнера Фонда Calvert 22 в Лондоне. В рамках партнерства в британской столице проходят выставки современного российского искусства, направленные на популяризацию российской культуры.

В отчетном периоде банк ВТБ выступил генеральным спонсором выставки «Павел Федотов. 1815-1852», проходившей в Русском музее с октября 2015 г. по январь 2016 года в честь 200-летия со дня рождения великого художника. Помимо картин из собственной коллекции Русского музея, на выставку были привезены полотна из Государственной Третьяковской галереи, Государственного исторического музея и Ивановского областного художественного музея. Всего посетителям было представлено более 140 произведений искусства, включая графику и живопись.

Кроме того, в 2015 г. банк ВТБ поддержал выставку «Екатерина II и Станислав Август. Два просвещенных правителя» в Государственном Эрмитаже, посвященную биографии двух

Выставка картин Валентина Серова, банк ВТБ

7 октября 2015 г. в здании Третьяковской галереи на Крымском валу открылась выставка-ретроспектива художника Валентина Серова, приуроченная к 150-летию со дня рождения великого живописца. На самой крупной в истории экспозиции картин художника было представлено 200 полотен из 25 российских и 10 зарубежных музеев мира, а также из нескольких частных коллекций. Ежедневно Третьяковская галерея принимала до 4 тыс. посетителей. За четыре месяца реализации проекта экспозицию посетили около 500 тыс. человек.

великих политических деятелей. Посетители выставки смогли познакомиться с политическими убеждениями великой русской императрицы и последнего польского короля, а также полюбоваться их собственными собраниями искусства. На выставке было представлено более 150 картин и произведений прикладного искусства из частных коллекций двух крупнейших правителей своего времени.

Второй год подряд Банк ВТБ (Беларусь) является генеральным спонсором проведения выставки «Художник и город» в Минске, особенностью которой является ее проведение под открытым небом. В 2015 году на экспозиции было представлено 30 репродукций картин белорусского сюрреалиста Николая Селещука, оригиналы которых хранятся в Национальном художественном музее Республики Беларусь, Музее современного искусства, Белорусском союзе художников и многих других крупных музейных учреждениях. За счет особого формата проведения мероприятия, когда выставку может посетить любой желающий, количество посетителей в отчетном году оценивается в два миллиона человек.

5.4.2. Поддержка театрального и музыкального искусства

Компании Группы реализуют проекты, направленные на поддержку музыкального и театрального искусства. Банк ВТБ активно сотрудничает с Большим театром, Мариинским театром, Мастерской П. Фоменко, а также оказывает содействие в проведении различных фестивалей, российских и международных премий и конкурсов.

Осенью 2015 г. в Санкт-Петербурге при поддержке ВТБ состоялся юбилейный XXV Международный театральный фестиваль «Балтийский дом», приуроченный к празднованию Года литературы в России. В рамках двухнедельного фестиваля было показано 16 спектаклей ведущих

российских и зарубежных театральных режиссеров по произведениям классической литературы и современных авторов. Всего мероприятие посетили свыше 8 тыс. человек.

В 2015 г. банк ВТБ выступил генеральным спонсором балетной постановки Санкт-Петербургского государственного академического театра балета Бориса Эйфмана UP & DOWN. Премьера спектакля состоялась в январе 2015 г. в Александринском театре. Кроме того, при поддержке Банка прошла премьера балетного спектакля «Легенда о любви» в постановке Ю. Григоровича в Государственном Академическом Большом театре России.

Еще одним важным событием года стало заключение партнерского соглашения о реализации нескольких совместных проектов между Банком ВТБ (Азербайджан) и Азербайджанским Государственным Русским Драматическим театром. За год при поддержке банка были поставлены два музыкальных спектакля театра и организованы гастроли двух московских детских театров. В 2016 г. в рамках данного сотрудничества запланирована акция по предоставлению билетов на спектакли театра представителям незащищенных слоев населения.

В 2015 г. компании группы ВТБ оказали поддержку проведению нескольких театральных премий:

- Номинация «Современный танец в музыкальном театре» Всероссийского конкурса артистов балета и хореографов: всего было подано 90 заявок. По итогам испытаний были награждены лучшие представители танцевального искусства. Помощь конкурсу оказал банк ВТБ.
- Премия Юрия Любимова была впервые вручена в 2015 г. Премия присуждается за профессионализм и преданность профессии. Начиная со следующего отчетного периода награда будет вручаться ежегодно. Помощь конкурсу оказал ВТБ24.

- Международная премия «Балтийская звезда» вручается представителям культуры и искусства за их творческие заслуги, расширение гуманитарного сотрудничества, укрепление деловых и дружественных связей между странами Балтийского региона. Помощь конкурсу оказал СЗРЦ ВТБ.

Банк ВТБ (Армения) с 2014 г. занимается осуществлением проекта «Запись CD дисков молодых артистов», в рамках которого банк помогает молодым талантливым музыкантам построить успешную карьеру и развиваться в профессиональном плане. В 2014 г. были записаны музыкальные произведения певицы Зары Маркосян, а в 2015 г. банк профинансировал запись диска «Твои следы» талантливого исполнителя Эрика. В течение года банк также продолжил оказывать финансовую помощь Русскому драматическому театру имени К. Станиславского в Ереване.

В 2015 г. ВТБ24 выступил официальным региональным партнером мероприятия «Усадьба Jazz», прошедшего на площадках Санкт-Петербурга, Воронежа и Екатеринбурга. В рамках фестиваля, помимо обширной музыкальной программы, были организованы ярмарки и развлекательные мероприятия для всей семьи, а также был проведен сбор пожертвований на поддержку одаренных детей из малоимущих семей в удаленных регионах России.

«Театры – детям Беслана», Банк Москвы

Начиная с 2004 г. при поддержке Банка Москвы реализовывался проект «Театры – детям Беслана», направленный на реабилитацию детей, пострадавших во время теракта в школе №1 в Беслане. На протяжении 12 лет для них организуются спектакли, музыкальные концерты и встречи с известными деятелями культуры. 2015 г. стал символическим годом для проекта, поскольку все пострадавшие дети закончили школьное обучение. Всего за годы реализации проекта было показано свыше 60 гастрольных спектаклей театров России, Дании и США, организованы музыкальные концерты и встречи с творческими деятелями. Всего на этих мероприятиях побывало более 20 тыс. зрителей. По оценкам психологов, работающих с пострадавшими детьми, культурно-реабилитационная терапия оказала положительное влияние на процесс восстановления детской психики. Кроме того, проект способствовал популяризации театрального искусства и стал знаковым для республики.

5.4.3. Поддержка кинематографа и телевидения

Компании Группы осуществляют деятельность, направленную на развитие российского кинематографа и телевидения. На протяжении многих лет банк ВТБ входит в состав Попечительского совета Союза кинематографистов Российской Федерации, оказывает финансовую поддержку телевизионному каналу «Россия — Культура» и ведущему оператору цифрового телевидения «Триколор ТВ».

Банк Москвы продолжает оказывать спонсорскую поддержку телевизионной передаче «Что? Где? Когда?». Кроме того, при содействии банка для поклонников интеллектуальной игры был создан вебсайт Telezriteliv. Сайт предоставляет возможность пройти различные обучающие программы, направленные на развитие эрудиции и интеллектуальных способностей. В 2015 г. банк ВТБ принял спонсорское участие в организации следующих форумов:

- XXIV Международный кинофорум «Золотой Витязь» в Севастополе 22-31 мая 2015 г. В конкурсном показе форума было представлено 170 фильмов из 20 стран мира.
- Торжественная церемония награждения крупнейшей российской национальной телевизионной премии ТЭФИ, вручаемой за высшие достижения в области телевизионных

искусств, в Москве 25 июня 2015 г. Всего в конкурсе было представлено 405 творческих работ.

- «Окно в Европу» в Выборге 7-13 августа 2015 г. В конкурсной программе, поддержанной СЦРЗ ВТБ, приняли участие 12 картин.

5.4.4. Поддержка литературы, сохранение культурного наследия

Компании Группы традиционно уделяют особое внимание поддержке издательской деятельности, особенно это было актуально в 2015 г., объявленным Годом литературы в России.

Начиная с 2012 г. банк ВТБ оказывает финансовую поддержку проекту по переводу и изданию русской классической и современной литературы на вьетнамский язык, а также современных произведений вьетнамских авторов на русский язык. За четыре года сотрудничества были переведены и переизданы 24 книги, в том числе четыре книги в 2015 г.

Кроме того, при содействии банка ВТБ в 2015 г. в издательстве «Молодая Гвардия» были выпущены два трехтомника, посвященных известным художникам и полководцам России:

- «Живописная Россия»: «Андрей Рублев» Владимира Сергеева, «Карл Брюллов» Владимира Порудоминского и «Михаил Врубель» Веры Домитеевой;
- «Полководческая Россия» объединила произведения «Дмитрий Донской» Николая Борисова, «Александр Суворов» Вячеслава Лопатина, «Михаил Кутузов» Лидии Ивченко. В рамках долгосрочного издательского проекта Банка в сотрудничестве с Российской государственной библиотекой «Классика мировой литературы: Слово и Образ» в 2015 г. вышли пять подарочных изданий: П.П. Ершов

«Конек-Горбунок», Даниель Дефо «Робинзон Крузо», Жан де Лафонтен «Басни», Алигьери Данте «Божественная комедия», «Японская классическая поэзия». В отчетном периоде ВТБ СЗРЦ также оказал финансовую помощь на издание книги для школьников «Семь великих битв 1941-1945 гг.».

В 2014 г. ВТБ24 выступил партнером реконструкции гостевого дома в селе Михайловском Государственного мемориального историко-литературного и природно-ландшафтного музея-заповедника А.С. Пушкина «Михайловское». Обновленный музей-заповедник принял первых посетителей в 2015 г.

Банк ВТБ выделил благотворительные средства на открытие в Екатеринбурге музея «Ельцин центр», посвященного политической карьере первого президента Российской Федерации. Торжественное открытие музея состоялось осенью 2015 г. с участием политиков, известных телеведущих и бизнесменов. В первый же день музей принял 500 посетителей. На территории центра проводятся образовательные, научно-исследовательские и выставочные мероприятия.

Важным событием 2015 г. стало подписание договора о сотрудничестве между банком ВТБ и Информационным агентством России ИТАР-ТАСС. В основе соглашения лежит масштабный проект по оцифровке крупнейшего в России и СНГ фотоархива. Реализация проекта будет завершена в 2017 г.: за это время планируется оцифровать порядка 850 тыс. исторических фотографий. Результат двухлетней работы планируется разместить в открытом доступе.

Кроме того, банк ВТБ оказал финансовую поддержку организаторам фестиваля «Рождественский свет», который состоялся в новогодние праздники в Москве. На протяжении трех недель центральные улицы

столицы радовали жителей и гостей города своим ярким световым оформлением. Для украшений было использовано более 100 км. гирлянд и около 8 тыс. декоративных элементов.

Еще одним общегородским культурным мероприятием, прошедшим в 2015 г. при поддержке Банка, стал День города Москвы. В течение 5 и 6 сентября в парках, усадьбах, на центральных улицах и площадях проходили празднования 868-го дня рождения столицы. На 205 площадках было организовано около 500 выступлений, которые посетило около 8 млн человек. В организации праздника принимали участие более 5,8 тыс. артистов, свыше 500 творческих коллективов.

5.5. Ключевые социальные проекты

Важной частью социальной политики Группы является поддержка организаций, осуществляющих свою деятельность в области здравоохранения и образования, а также оказание материальной помощи социально незащищенным слоям населения.

«Музей детства», Галс Девелопмент и ВТБ24

В 2015 г. после реставрации был открыт легендарный магазин товаров для детей «Детский мир». Перед компанией «Галс Девелопмент», которая занималась реконструкцией здания с 2012 г., стояла задача полностью сохранить фасад и исторический облик здания. Общая площадь реставрационных работ составила 73 тыс. кв. м. Торжественное открытие магазина состоялось 31 марта 2015. Ежедневно магазин посещают около 50 тыс. человек. Кроме того, при поддержке ВТБ24 в «Детском мире» был открыт детский банк, расположенный в игровой и образовательной площадке Кидбург, где дети могут с пользой проводить время, выбирая будущую специальность.

5.5.1. Поддержка учреждений здравоохранения

Поддержка учреждений здравоохранения, в особенности в области лечения и профилактики онкологических заболеваний, является одним из важнейших направлений социальной деятельности группы ВТБ.

Уже более 10 лет банк ВТБ реализует корпоративную благотворительную программу «Мир без слез», в рамках которой оказывается материальная помощь детским больницам в России. Начиная с 2008 г. проект также поддерживает Банк ВТБ (Беларусь). В рамках данной программы ВТБ не только обеспечивает медицинские учреждения необходимым оборудованием и медикаментами, но и проводит благотворительные праздники с вручением подарков, способствуя созданию комфортной и благоприятной атмосферы в лечебных учреждениях и повышению уровня доверия детей к процессу лечения. В 2015 г. поддержка в размере 45 млн руб. была оказана 20 медицинским учреждениям разных регионов России, пяти московским больницам и двум центрам по работе с детьми-инвалидами. Банк ВТБ (Беларусь) выделил трем медицинским центрам 200 млн белорусских рублей на закупку оборудования.

В 2015 г. исполнилось девять лет благотворительной акции «От сердца к сердцу», организуемой при поддержке СЗРЦ ВТБ. Акция направлена на продвижение талантливых художников Санкт-Петербурга, а также интеграцию больных детей в культурную жизнь общества. Летом в Мариинском дворце была открыта выставка картин, в рамках которой 112 работ были подарены Центру восстановительного лечения «Детская психиатрия имени С.С. Мнухина», Детскому санаторию-Реабилитационному центру «Детские Дюны» и Городской Покровской больнице.

Особое место в структуре социальных расходов ВТБ занимает развитие лечения онкопатологии в России. В частности, компании Группы активно занимаются повышением осведомленности общественности о профилактике и предотвращении различных заболеваний. Так, в 2015 г. ВТБ Страхование организовало мероприятия по ранней диагностике и профилактике онкологических заболеваний. Кроме того, ВТБ Страхование приняло участие в конференции «Вопросы повышения доступности лечения детей с онкологией, дефицита финансирования, возможности системы добровольного страхования и решения сложившихся проблем», прошедшей 12 октября 2015 г. в Москве. Во время мероприятия специалисты обсудили новые технологии в области онкопедиатрии, необходимость укрепления фармацевтической индустрии и возможности дополнительного комплексного финансирования.

В 2015 г. Банк ВТБ (Украина) уделил много внимания поддержке лечения лейкемии у детей. В частности, был заключен договор о долгосрочном партнерстве с международным благотворительным фондом «Таблеточки», в рамках которого банк оказывает помощь в развитии инфраструктуры и новых направлений деятельности Фонда, связанных с организацией лечения и реабилитации онкологических заболеваний у детей.

5.5.2. Поддержка образования

Поддержка образовательных учреждений России и развитие научно-исследовательской деятельности традиционно являются важными направлениями благотворительной и спонсорской деятельности Группы. ВТБ оказывает финансовую поддержку ведущим вузам России с целью повышения качества образования, привлечения лучших специалистов в области образования, разработки инновационных образовательных материалов и учреждения стипендий для студентов.

В течение 2015 г. банк ВТБ оказал финансовую помощь Высшей школе менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета (ВШМ СПбГУ), АНО ВО «Университет Иннополис», Санкт-Петербургскому политехническому университету Петра Великого и Северо-Восточному федеральному университету им. М.К. Аммосова. Банк ВТБ СЗРЦ также поддержал Санкт-Петербургский государственный экономический университет.

Как и в прошлом году, Банк оказал финансовую помощь ВШМ СПбГУ в проведении конференции «Менеджмент будущего'15». В мероприятии приняли участие студенты 41 вуза, в том числе учащиеся МГУ, МГТУ имени Баумана, НИУ ВШЭ, МГИМО. Конференцию открыл президент ВТБ Андрей Костин, а представители крупнейших компаний России провели мастер-классы для посетителей на тему карьерного роста. Также в 2015 г. Банк начал сотрудничество с Дальневосточным федеральным университетом, вложив 50 млн в целевой капитал фонда «Фундаментальные и поисковые исследования ДВФУ».

Еще одним новым проектом 2015 года стало сотрудничество ВТБ24 и Самарского государственного экономического университета (СГЭУ), в рамках которого банк помог отремонтировать аудитории учебного заведения.

Стажировки для студентов, Банк ВТБ (Казахстан)

Наряду с другими компаниями Группы, Банк ВТБ (Казахстан) реализует программу «Наставничество», направленную на привлечение молодых кадров и улучшение репутации банка. В рамках программы студенты ведущих вузов Казахстана имеют возможность пройти стажировку в банке. На период прохождения стажировки за каждым молодым специалистом закрепляется наставник из числа лучших банковских сотрудников. После успешного прохождения программы стажер может продолжить свою карьеру в банке. В 2015 г. было отобрано 50 студентов из 27 вузов Казахстана. В 2016 г. банк планирует расширить программу, увеличив количество вузов-участников.

5.5.3. Поддержка уязвимых слоев населения

В отчетном периоде компании группы ВТБ продолжили реализовывать проекты, направленные на поддержку людей с ограниченными возможностями, малообеспеченных и социально незащищенных слоев населения. Начиная с 2013 г. ВТБ24 сотрудничает с благотворительным фондом «Старость в радость». Фонд занимается вопросами оказания помощи инвалидам, а также одиноким пожилым людям, которые живут в домах престарелых. В рамках данного сотрудничества с 4 по 31 мая 2015 г. была запущена акция, приуроченная ко Дню Победы, в ходе которой с каждой транзакции по карте определенный процент средств перечислялся в благотворительный фонд.

ВТБ24 также активно занимается поддержкой интернатов и детских домов. В 2015 г. волонтеры банка приняли участие в мероприятии «День красоты» в школе-интернате села Старый Буян Красноярского края. Во время праздника для детей были организованы мастер-классы, показ мод и фотосессия.

СЗРЦ ВТБ ежегодно оказывает благотворительную помощь Благотворительному фонду «Точка опоры». Фонд ведет активную работу по поддержке и развитию спорта инвалидов в Санкт-Петербурге на протяжении шести лет. В 2015 г. банк выделил средства на оплату производства выставочного оборудования

для организации фотовыставки «Вдох-Вдох», в рамках которой были показаны фотографии с историями о спортсменах с ограниченными возможностями в большом спорте.

Еще одной благотворительной инициативой СЗРЦ ВТБ является ежегодное участие в благотворительной программе «Долг». В 2015 г. банк уже в десятый раз выступил стратегическим партнером программы. 28 мая между Санкт-Петербургом и банком было подписано Соглашение в целях реализации социальной политики и проведения мероприятий, посвященных празднованию 70-й годовщины Победы советского народа в Великой Отечественной войне 1941-1945 гг. Поддержка СЗРЦ ВТБ направлена на приобретение путевок на санаторно-курортное лечение и поддержку общественных организаций ветеранов Великой Отечественной войны.

В 2015 г. Банк ВТБ (Грузия) также оказал благотворительную помощь пострадавшим от наводнения в Грузии, которое произошло 13 июня 2015 г. Банк перечислил на эти цели 1% выручки за 2014 г. в размере 207 575 лари.

Природная среда



Экологическая эффективность в управлении административно-хозяйственной деятельностью

Содействие в финансировании природоохранных проектов

6. Природная среда

С целью внести свой вклад в сохранение окружающей среды, компании Группы реализуют проекты в нескольких направлениях:

- снижение ресурсо- и энергопотребления, внедрение ответственных экологических практик;
- улучшение корпоративной культуры, формирование ответственного отношения сотрудников к вопросам охраны окружающей среды, обучение техникам бережливого производства.

Также Группа продолжает поддерживать природоохранные проекты и участвовать в различных партнерствах и экологических инициативах, а также способствует улучшению инфраструктуры для финансирования природоохранных проектов.

6.1. Экологическая эффективность в управлении административно-хозяйственной деятельностью

Группа ВТБ постоянно совершенствует систему управления ресурсо- и энергопотреблением и реализует мероприятия, направленные на повышение эффективности их использования. Особую роль компании Группы уделяют системе обучения сотрудников в целях формирования ответственного отношения и повышения их

личной вовлеченности в реализацию различных инициатив.

Одной из ключевых задач функции административно-хозяйственной деятельности является управление имущественным комплексом Группы и повышение эффективности его использования.

В 2015 г. завершился начатый в 2014 г. переезд подразделений банка ВТБ и компаний Группы из технически устаревших зданий в два крупных деловых комплекса (Башня «Федерация» и здание на ул. Воронцовская, 43 в г. Москве), отвечающих всем современным требованиям в области эргономики, ресурсо- и энергоэффективности. В регионах присутствия Банка и компаний Группы был реализован ряд проектов и мероприятий по оптимизации площадей. Таким образом, в результате централизованного размещения и уплотнения подразделений Группы, в 2015 г. удалось реализовать девять объектов недвижимости общей площадью 20,4 тыс. кв. м.

Реализация мероприятий по повышению эффективности управления имущественным комплексом и улучшение показателей ресурсо- и энергопотребления в 2015 г. была синхронизирована с системой КПЭ руководителей компаний Группы. Так, были установлены КПЭ по оптимизации расходов административно-хозяйственной деятельности, а также по соблюдению единых принципов и стандартов по управлению имущественным комплексом Группы.

Рисунок 16. Система мероприятий по повышению экологической эффективности деятельности компаний Группы

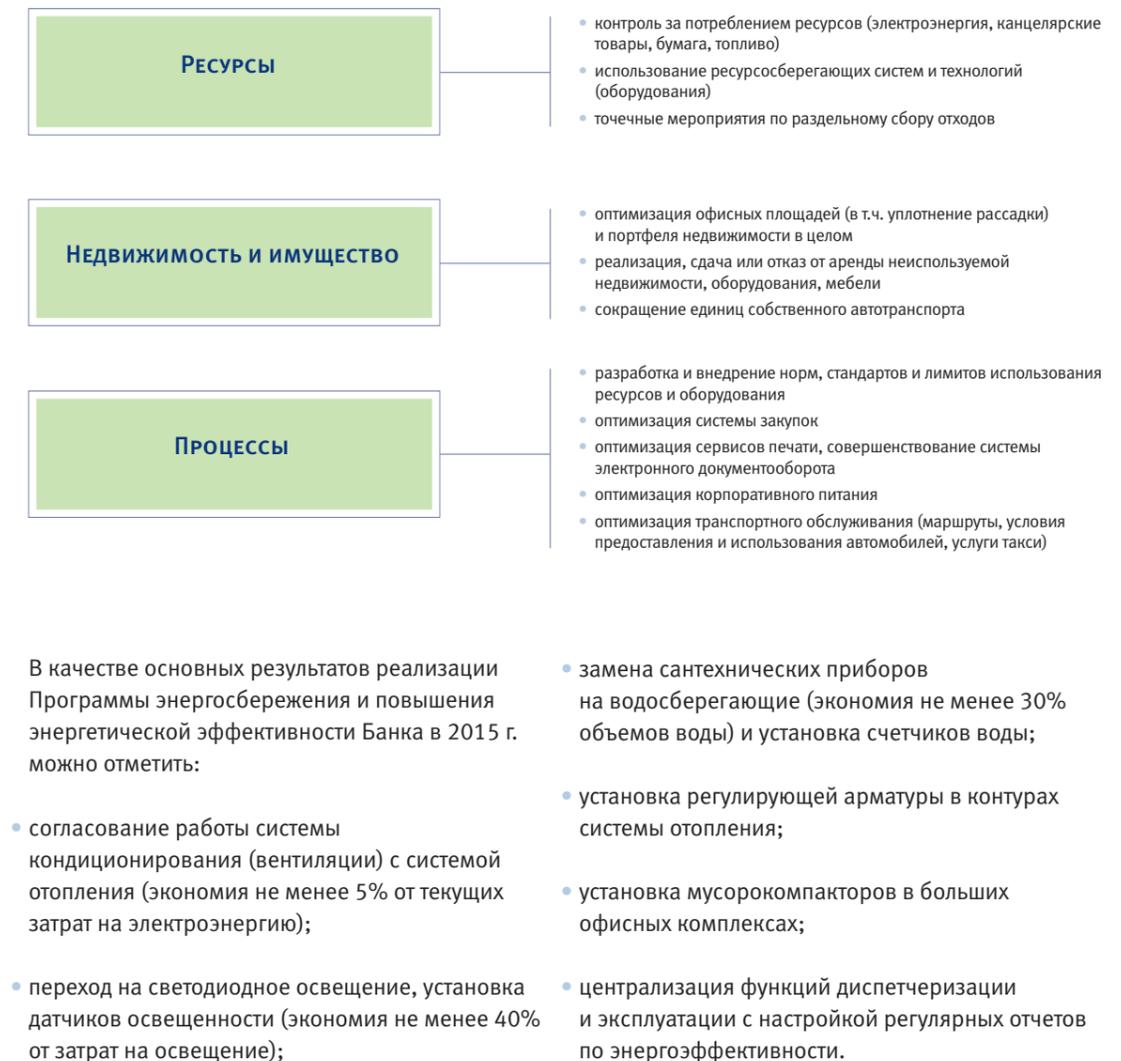


Рисунок 17. Потребление топлива (бензин и дизель) компаниями Группы в 2014-2015 гг. в расчете на одного сотрудника, литров/чел. в год

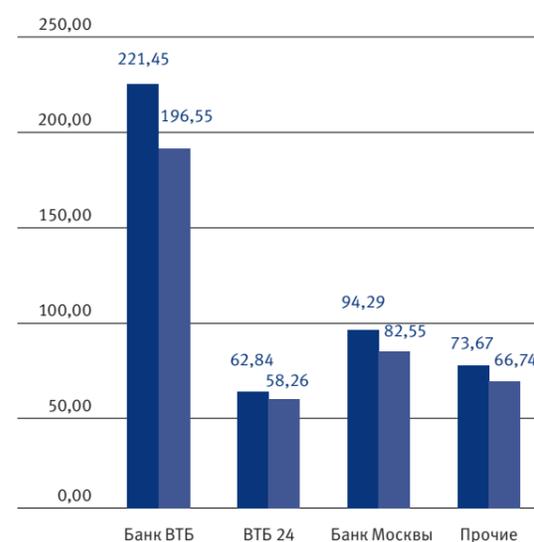


Рисунок 18. Потребление электроэнергии компаниями Группы в 2014-2015 гг. в расчете на одного сотрудника, МВт*ч/чел. в год

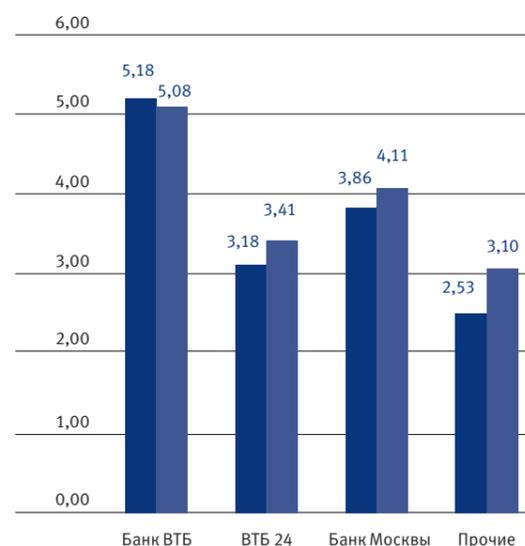


Рисунок 19. Потребление бумаги компаниями Группы в 2014-2015 гг. в расчете на одного сотрудника, кг/чел. в год

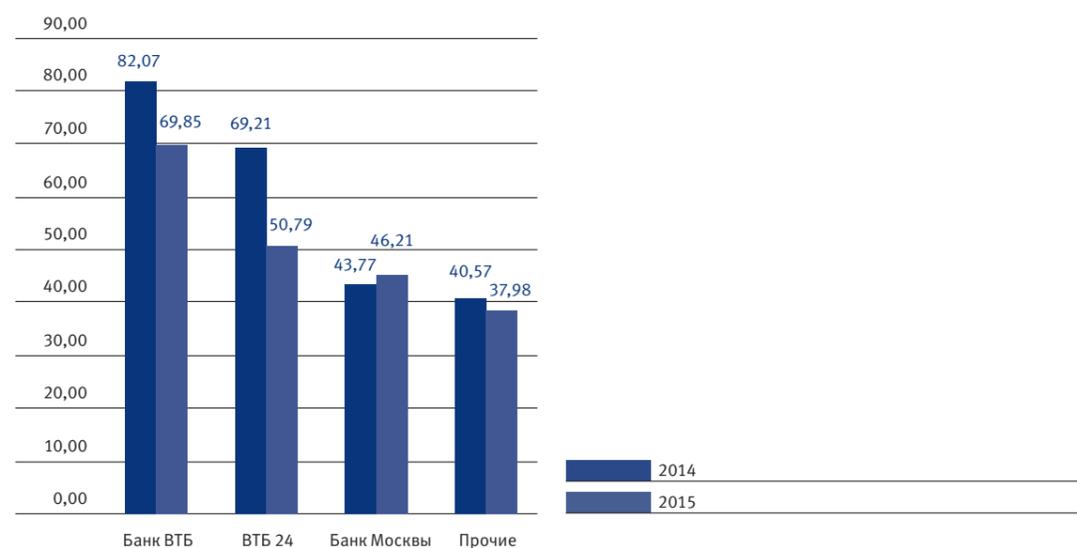


Таблица 19. Потребление ресурсов и энергии и образование отходов компаниями группы ВТБ в 2014-2015 гг.

	2014	2015
Электроэнергия, МВт*ч	267 418,5	277 535,4 ✓
Бумага, т	4 726,5	3 749,6 ✓
Расход топлива, тыс. л	7 324,2	6 343,9 ✓

В 2015 г. банк ВТБ продолжил реализацию мероприятий, направленных на повышение экологической эффективности:

- В течение отчетного периода проводилась плановая замена находящихся в эксплуатации автомобилей на автомобили более высокого экологического класса. При этом маршруты движения были оптимизированы, что позволило сократить автомобильный парк головного офиса на 32 единицы (с 220 шт. на конец 2014 г. до 188 шт. на конец 2015 г.) и снизить потребление топлива на 100 тыс. литров.
- Продолжалось развитие системы электронного документооборота (в т.ч. перевод в 2015 г. в электронную форму процедуры согласования планировочных решений и технических заданий Управлением недвижимости Банка) и внедрение модуля «СДО-Закупки». Внедрение электронного документооборота способствует снижению потребления бумаги: в 2015 г. головным офисом Банка закуплено на 10 тыс. пачек бумаги меньше по сравнению с предыдущим годом. Помимо этого, в настоящее время ведется планомерная работа по переходу на электронный документооборот в части материально-технического учета (отказ от использования типографских бланков).

Также Банк реализует проект, направленный на внедрение технологии электронного хранения и обработки банковских документов

в региональных офисах с целью повышения их операционной эффективности и сокращения себестоимости операций.

В 2015 г. Банк Москвы продолжил совершенствовать систему внутреннего электронного документооборота: был внедрен функционал электронной подписи для подтверждения прохождения сотрудниками обучения ПОД/ФТ, который позволил исключить необходимость ведения бумажных ведомостей. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей банком был запущен сервис – электронный документооборот, который помимо улучшения системы расчетов позволяет клиенту дистанционно обмениваться документами с внешними контрагентами в режиме «одного окна», а также минимизирует риск их утери.

Количество офисов компаний Группы, в которых организован отдельный сбор отходов, ежегодно увеличивается. В конце 2015 г. банк ВТБ запустил акцию «Останься в плюсе – сдай батарейку», в рамках которой было установлено три контейнера для сбора батареек в Башне «Федерация». В результате только за два месяца 2015 г. было собрано 40 кг использованных батареек. Для другого московского офисного комплекса Банка был закуплен пресс для кипования картона и бумаги, что позволило значительно уменьшить объем отходов и частоту их вывоза и, в свою очередь, привело к сокращению административно-хозяйственных

расходов. В результате в отчетном периоде банком ВТБ было сдано на вторичную переработку более 100 тонн бумаги и 151 шина.

В головном офисе Лето Банка также был организован отдельный сбор и вывоз стекла, пластика, химических источников тока, расходных материалов для оргтехники.

Количество офисов компаний Группы, в которых организован отдельный сбор отходов, ежегодно увеличивается.

Согласно рейтингу «Зеленые офисы России 2015», головной офис Лето Банка был признан одним из самых экологичных в России: банку присвоена вторая категория экологичности (две звезды) из трех возможных. Всего для участия в рейтинге было подано 50 заявок и только 30 были удостоены места в рейтинге.

ВТБ Страхование также продолжило реализацию принципов «зеленого офиса» в головном отделении: для освещения закупаются люминесцентные и светодиодные лампы, ведется контроль за освещением офиса в ночное время, благоустроена прилегающая территория, посажены деревья, организована велопарковка.

Также важным направлением при внедрении принципов «зеленого офиса» является обучение сотрудников, повышение их осведомленности и вовлеченности в ресурсосберегающие практики.

6.2. Содействие в финансировании природоохранных проектов

Среди основных результатов деятельности Банка по поддержке природоохранных инициатив в 2015 г. можно отметить присоединение к программе Российского партнерства за сохранение климата, объединяющей усилия российского бизнеса по сокращению воздействия на окружающую среду и предотвращению климатических изменений (далее – Партнерство). Основными целями Партнерства являются внедрение рыночных механизмов стимулирования бизнеса к переходу на новые технологии и создание сбалансированной системы рыночных и фискальных инструментов, обеспечивающей экономическую эффективность инвестиций в «зеленые» технологии, как на национальном, так и на международном уровне. В 2016 г. начата подготовка меморандума о намерениях и плана сотрудничества в рамках Партнерства. Банк рассматривает возможности участия в лидирующей роли в следующих направлениях сотрудничества в рамках Партнерства:

- содействие формированию сбалансированной системы государственного регулирования, включая меры государственной поддержки, и рыночных механизмов для обеспечения экономической эффективности инвестиций в природоохранные технологии;

- содействие введению «цены на углерод» в России и других основных развивающихся и развитых странах в целях обеспечения равных условий конкуренции для всех участников международного рынка;
- продвижение принципов устойчивого развития на финансовом рынке. Создание на базе Партнерства площадки по обмену лучшими практиками в области устойчивого развития, в том числе в финансовой сфере;
- разработка методики экологической и социальной оценки инвестиционных проектов, включая критерии отнесения инвестиционного проекта к разряду «зеленых» проектов.

Уже в сентябре 2015 г. в рамках Дальневосточного форума Группа анонсировала решение о подготовке обоснования для создания и внедрения инструментов и продуктов «зеленого» финансирования.

Также в отчетном периоде Банк продолжил сотрудничество со Всемирным фондом дикой природы по поддержке программы «Сохранение популяций крупных кошек в регионах России»: начало реализации проекта «Сохранение крупных кошачьих в Российской Федерации» запланировано на 2016 г., планируемый объем финансирования со стороны Банка – 5 млн долл. США.

В 2015 г. Банк продолжал свою деятельность в качестве Российского исполнительного агентства Инструмента поддержки проектов (ИПП) Программы действий по предотвращению загрязнения Арктики. В течение 2015 г. при активном участии ВТБ реализовывались следующие проекты:

- реконструкция объектов ТЭК «Валдайского кластера» (Республика Карелия) в целях сокращения выбросов сажи: к концу 2015 г. реализовано пять из восьми инвестиционных компонентов проекта, еще три находятся в стадии реализации;
- строительство гибридной ветро-дизельной электростанции в сельскохозяйственном производственном кооперативе «Тундра» (Ловозеро, Мурманская область): проект реализован, электростанция будет снабжать население и производственные объекты чистой энергией, сокращая выбросы сажи и других вредных веществ, оказывающих негативное воздействие на здоровье населения, окружающую среду и климат;
- технико-экономическое обоснование (ТЭО) «Идентификация потенциала замены дизельных ТЭС в Арктическом и Северо-западном регионах России»: проект реализован, ТЭО подготовлено;
- технико-экономическое обоснование отказа от использования дизельного топлива для энергоснабжения Долгощелья (Архангельская

область): проект реализован, ТЭО подготовлено, начата подготовка документации для выделения финансирования инвестиционных компонентов проекта.

Также проводились обоснование и подготовка к финансированию и реализации следующих новых проектов ИПП:

- инвентаризация, технология контроля (мониторинга) и другие меры по поддержке выполнения Российской Федерацией международных конвенций;
- сокращение выбросов в атмосферу и сжигания попутного газа на предприятиях топливно-энергетического комплекса России;
- оценка влияния выбросов сажи на здоровье населения на местном уровне;
- сокращение выбросов диоксинов и пыли на Воркутинском цементном заводе;
- сбор, утилизация и ликвидация полихлорированных бифенилов в системе Российских железных дорог (РЖД);

- сбор и утилизация метана на полигонах твердых бытовых отходов в Республике Коми.

Вовлеченность сотрудников Группы в реализацию экологических проектов и инициатив возрастает с каждым годом, что свидетельствует о повышении их сознательности и ответственности за качество окружающей среды. Например, сотрудники Банка ВТБ (Беларусь) приняли участие в республиканской акции «Неделя леса-2015», прошедшей с 28 марта по 4 апреля 2015 г. в Минске и направленной на сохранение и приумножение лесов республики, а также привлечение внимания общественности к решению задач в сфере усиления экологической, экономической и социальной роли лесов. В рамках акции сотрудниками банка было посажено несколько десятков саженцев в Лошицком усадебно-парковом комплексе.

В настоящее время ведется работа по подготовке соглашения о сотрудничестве с партийным проектом «Экология России» (ППЭР) партии «Единая Россия». В рамках сотрудничества представители Банка совместно с представителями ППЭР приняли участие в форуме-выставке «Экотех 2016», в частности,

«Подари лес другу», Лето Банк

Начиная с декабря 2014 г. «Лето Банк» является финансовым партнером интернет-сервиса «Маракуйя» по посадке деревьев в национальных парках России, США, Канады и Европы. Цель проекта – сохранение биоразнообразия и восстановление поврежденных лесов в заповедных территориях России.

Проект предполагает две формы участия: посадка леса пользователем через сайт и терминалы «Подари лес другу!», а также оформление банковской карты (эко-карты) «Зеленый мир», которая предусматривает посадку одного дерева банком за каждые израсходованные клиентом три тысячи руб.

Каждому участнику акции на почту приходит сертификат, подтверждающий покупку и регулярные отчеты лесника о росте саженцев. Посадить лес можно как от своего имени, так и в подарок другу.

Со старта проекта в нем участвуют уже более десяти особо охраняемых природных территорий России, а к концу 2015 г. посажено около 300 тыс. деревьев.

участвовали в круглом столе по «зеленым» инвестициям и «зеленому» финансированию. Также в 2016 г. начато рассмотрение ряда проектов, представленных ППЭР, на предмет привлечения финансирования.

В 2016 г. Группа планирует реализацию следующих ключевых инициатив в целях содействия финансированию природоохранных проектов:

- продолжение работы по подготовке, финансированию и реализации проектов в рамках ИПП АС: увеличение масштаба проектов и объема привлекаемого финансирования;
- реализация проекта «Сохранение крупных кошачьих»;
- подготовка и финансирование проектов совместно с ППЭР с использованием инструментов «зеленого» финансирования.

7. Об Отчете

Настоящий Социальный отчет группы ВТБ за 2015 г. является восьмым нефинансовым отчетом, выпускаемым банком ВТБ.

Целью подготовки Отчета является информирование заинтересованных сторон о деятельности Группы в области корпоративной социальной ответственности в отчетном периоде.

Отчетным периодом является календарный год – с 1 января по 31 декабря 2015 г.

Нефинансовые отчеты публикуются банком ВТБ на ежегодной основе и являются частью годовой отчетности Группы.

Границы Отчета

Основаниями для включения организаций в границы Отчета являются:

- контроль со стороны банка ВТБ (доля Банка — более 50% голосующих акций/долей);
- значимость с точки зрения экономических, социальных и экологических аспектов.

В границы Отчета вошли следующие организации:

Полное наименование	Вид деятельности	Доля владения банка ВТБ на 31.12.2015
Россия		
Банк ВТБ (ПАО) ³⁰	Банк	-
ВТБ 24 ПАО	Банк	99,97%
ЗАО «Холдинг ВТБ Капитал» ³¹	Финансы	100%
ОАО «Банк Москвы»	Банк	100%
ПАО «Лето Банк»	Банк	100%
ПАО «Галс-Девелопмент»	Недвижимость	98,06%
АО ВТБ Лизинг	Лизинг	100%
ООО «СК ВТБ Страхование»	Страхование	100%
ООО ВТБ Факторинг	Факторинг	100%
НПФ Пенсионный фонд ВТБ	Пенсионный фонд	100%
ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий	Небанковская депозитарная организация	100%

³⁰ Включая филиалы в г. Шанхае (КНР) и г. Нью-Дели (Индия).

³¹ Включая дочерние компании ЗАО «ВТБ Капитал» и ВТБ Капитал плс.

Полное наименование	Вид деятельности	Доля владения банка ВТБ на 31.12.2015
ООО «МультиКарта»	Процессинговый центр	74,67%
ООО ВТБ ДЦ	Финансы	100%
ЗАО «УК Динамо» ³²	Недвижимость	75%
ООО ВТБ Недвижимость	Недвижимость	100%
ООО ВТБ Регистратор	Реестродержатель	100%

СНГ и Грузия

ПАО «ВТБ Банк» (Украина)	Банк	99,99%
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)	Банк	100%
ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»	Банк	100%
ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)	Банк	100%
ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)	Банк	51%
АО «Банк ВТБ (Грузия)»	Банк	97,14%

Европа

ВТБ Банк (Австрия) АГ ³³	Банк	100%
АО Банк ВТБ (Белград)	Банк	100%

Азия и Африка

Банк ВТБ Африка СА (Ангола)	Банк	50,1%
-----------------------------	------	-------

Финансовая информация, если не указано иное, представлена по группе ВТБ, как она определена в консолидированной финансовой отчетности банка ВТБ на 31 декабря 2015 г., подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО).

Показатели группы ВТБ за 2014 г. по расходу ресурсов (электроэнергия и бумага) были пересчитаны с учетом уточненных данных, полученных от ВТБ24 и Банка Москвы.

Потребление электроэнергии филиальной сетью Банка Москвы за 2015 гг. рассчитывалось,

исходя из площади помещений, по которым учет потребления электроэнергии отдельно не ведется.

Подход к определению содержания Отчета и перечня существенных вопросов

Отчет отражает информацию о деятельности в области устойчивого развития и социальной ответственности компаний Группы. Ряд количественных показателей отражает результаты деятельности только Банка, что обусловлено особенностями систем отчетности, а также сложностями сбора ее по Группе.

³² Ранее называлась ЗАО «ВТБ Арена».

³³ Включая дочерние компании «ВТБ Банк (Германия)» АГ и «ВТБ Банк (Франция)» СА.

Отчет подготовлен с учетом требований версии G4 Руководства GRI (вариант «основной»). В новой версии Руководства особое внимание уделяется описанию подходов организации к определению существенных аспектов деятельности в области устойчивого развития и взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках данного процесса. В целях соблюдения рекомендаций Руководства GRI был разработан подход к выявлению существенных вопросов, который включал в себя:

- интервьюирование руководителей ответственных подразделений;
- анкетирование топ-менеджеров Группы и представителей заинтересованных сторон;
- анализ содержания нефинансовых отчетов российских и зарубежных компаний-аналогов;
- анализ внутренних каналов коммуникации Группы и материалов СМИ;
- анализ внутренних нормативных документов;
- экспертную оценку выявленных тем на предмет полноты и сбалансированности.

На основании проведенного анализа была разработана матрица существенных вопросов, отражающая наиболее значимые аспекты деятельности Группы в области устойчивого развития и социальной ответственности с точки зрения ее внутренних и внешних заинтересованных сторон.

Признанные существенными аспекты нашли свое отражение в настоящем Отчете: раскрыты подходы к управлению, достигнутые результаты за отчетный период и анализ показателей результативности. Темы, которые не признаются существенными, не являются обязательными к раскрытию согласно Руководству GRI. 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 Руководстве GRI.

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

Независимая проверка Отчета

Четвертый год подряд Банк прибегает к процедуре независимой проверки 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 независимой проверке

Показатель	Описание показателя
Точки продаж	Количество точек продаж исчисляется путем суммирования количества точек продаж банков Группы и не учитывает точки продаж легкого формата (стойки) Лето Банка и POS терминалы.
Среднесписочная численность сотрудников	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 работников, лица, работавшие неполное рабочее время в соответствии с трудовым договором, учитываются пропорционально отработанному времени. В среднесписочную численность работников не включаются: женщины, находившиеся в отпусках по беременности и родам и в дополнительных отпусках по уходу за ребенком; работники, 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.
Расходы на благотворительную деятельность, руб.	Объем благотворительных пожертвований, совершенных компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. В случаях, когда благотворительные пожертвования совершались в иностранной валюте, для пересчета в рубли применялся средний курс Банка России за год.
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 кг 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.
Потребление электроэнергии, тыс. кВт*ч	Объем потребления электроэнергии компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Для объектов, по которым учет потребления электроэнергии ведется арендодателем, применялось среднее значение потребления, равное 1 кВт*ч на 1 сотрудника в год. По отдельным объектам, арендованным у банка ВТБ, объем потребления электроэнергии включен в общее потребление банка ВТБ.

Рисунок 20. Существенные аспекты деятельности Группы в области устойчивого развития и социальной ответственности



Значимость для внешних стейкхолдеров

Значимость для внутренних стейкхолдеров

- Аспект, отражающий экономическое воздействие
- Аспект, отражающий экологическое воздействие
- Аспект, отражающий социальное воздействие
- Аспект, отражающий комплексное воздействие

8. Приложения

8.1. Участие компаний группы ВТБ в деловых объединениях

Компания группы ВТБ	Деловые объединения
Банк ВТБ	Агентство кредитных гарантий Ассоциация российских банков (АРБ) Консультативный совет форума «Азиатско-тихоокеанское экономическое сотрудничество» Международная торговая палата (МТП) Национальный совет по корпоративному управлению (НСКУ) Национальный совет финансового рынка (НСФР) Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП) Финансово-банковский совет СНГ (ФБС СНГ)
ВТБ24	Ассоциация российских банков (АРБ) Ассоциация менеджеров России (АМР) Национальная фондовая ассоциация (НФА) Некоммерческое партнерство развития финансового рынка РТС (НП РТС)
Банк Москвы	Агентство стратегических инициатив Ассоциация «Национальный платежный совет» Ассоциация участников вексельного рынка Ассоциация «Франко-российский диалог» Ассоциация региональных банков России (Ассоциация «Россия») Ассоциация российских банков (АРБ) Деловой совет ТПП РФ по сотрудничеству с Кипром Международная ассоциация рынков капитала (International Capital Market Association) Московская международная бизнес ассоциация (ММБА) Московская торгово-промышленная палата (МТПП) Национальная ассоциация участников фондового рынка Национальная валютная ассоциация Национальная фондовая ассоциация Общественная палата города Москвы Общественная палата Московской области Общественный совет при Министерстве финансов Российской Федерации Открытое акционерное общество «Особые экономические зоны» Профессиональная ассоциация реестродержателей, трансфер-агентов и депозитариев Региональное объединение работодателей «Московская Конфедерация промышленников и предпринимателей (работодателей)» (МКПП (р)) Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП) Трехсторонняя комиссия по регулированию социально-трудовых отношений Центрального федерального округа
Галс-Девелопмент	Союз «Первая национальная организация строителей»
ВТБ Страхование	Ассоциация страховщиков жизни Всероссийский союз страховщиков (ВСС) Межрегиональный союз медицинских страховщиков Национальный союз страховщиков ответственности (НССО) Российский союз автостраховщиков (РСА) Российская ассоциация авиационных и космических страховщиков (РААКС) Российский антитеррористический страховой пул (РАТСП) Российский ядерный страховой пул (РЯСП)
ВТБ Факторинг	Ассоциация факторинговых компаний (АФК) Международная факторинговая сеть (ФС)
ВТБ Пенсионный фонд	Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)

Компания группы ВТБ	Деловые объединения
ВТБ Капитал	Ассоциация британских банков (БВА) Американская торговая палата в России (AmCham) Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) Объединение корпоративных юристов (ОКЮР) Российско-Британская торговая палата (РБТП) Ассоциация прямых инвестиций на развивающихся рынках (EMPEA)
	Международная ассоциация рынков капитала (ICMA) Ассоциация иностранных банков (АИБ) Российская национальная ассоциация SWIFT (РОССВИФТ)
ВТБ Регистратор	Саморегулируемая организация «Национальная фондовая ассоциация» (НФА) Небанковская кредитная организация закрытое акционерное общество «Национальный расчетный депозитарий»
ВТБ Специализированный депозитарий	Профессиональная ассоциация регистраторов, трансфер-агентов и депозитариев (ПАРТАД) Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)
УК «Динамо»	Ассоциация менеджеров
Банк ВТБ (Украина)	Национальная ассоциация банков Украины (НАБУ) Профессиональная ассоциация регистраторов и депозитариев (ПАРД) Украинская межбанковская ассоциация членов платежных систем «ЕМА» Ассоциация «Украинский кредитно-банковский союз»
Банк ВТБ (Казахстан)	Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан Ассоциация финансистов Казахстана Казахстанская фондовая биржа Казахстанский фонд гарантирования депозитов Общество всемирных Межбанковских финансовых телекоммуникаций S.W.I.F.T CSRL Фонд развития предпринимательства «ДАМУ» Совет представителей банковского омбудсмена Ассоциация налогоплательщиков Казахстана
Банк ВТБ (Азербайджан)	Национальная конфедерация организации предпринимателей Азербайджанской Республики Ассоциация банков Азербайджана Палата делового сотрудничества Азербайджан-Россия Торговая палата Азербайджан-Америка
Банк ВТБ (Армения)	Союз банков Армении (СБА)
Банк ВТБ (Беларусь)	Ассоциация белорусских банков Ассоциация участников рынка ценных бумаг Республики Беларусь (АУРЦБ) Белорусская торгово-промышленная палата (БелТПП)
Банк ВТБ (Грузия)	Банковская ассоциация Грузии
Банк ВТБ (Австрия)	Палата экономики Австрии Ассоциация австрийских банков Федерация австрийской промышленности
Банк ВТБ (Германия)	Аудиторская ассоциация немецких коммерческих банков (Prüfungsverband deutscher Banken) Ассоциация зарубежных банков в Германии (VAB) Ассоциация представителей зарубежных банков в Германии (VRAB) Гессенская ассоциация банкиров (Bankenverband Hessen) Федеральная ассоциация германских банков (BdB) Фонд защиты вкладов в коммерческих банках (Einlagensicherungsfonds)
Банк ВТБ (Франция)	Федерация французских банков Французская банковская ассоциация Ассоциация «Франко-российский диалог» Объединение иностранных банков в Париже Центр финансовых профессий
Банк ВТБ (Белград)	Белградская торговая палата

8.2. Таблица соответствия Руководству GRI

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
Общие стандартные элементы отчет				
Стратегия и анализ				
G4-1	Обращение председателя Совета директоров и председателя правления	Обращение Президента — Председателя правления банка ВТБ	4-5	
Профиль организации				
G4-3	Название организации	Глава 1. О группе ВТБ	8	
G4-4	Главные бренды, виды продукции, а также услуги	Глава 3. Рыночная среда	32-65	
G4-5	Расположение штаб-квартиры организации	Контактная информация	124	
G4-6	Количество стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Глава 1. О группе ВТБ Глава 3. Рыночная среда Глава 7. Об Отчете	8 58 108-109	
G4-7	Характер собственности и организационно-правовая форма	Глава 1. О группе ВТБ	8-9	
G4-8	Рынки, на которых работает организация	Глава 1. О группе ВТБ Глава 7. Об Отчете	8-9 108-109	
G4-9	Масштаб организации	Глава 1. О группе ВТБ Глава 3. Рыночная среда Глава 7. Об Отчете	9 32, 59 108-109	+ (количество точек продаж)
G4-10	Численность сотрудников	Глава 4. Внутренняя среда	6, 9, 68	+ (среднесписочная численность)
G4-12	Цепочка поставок	Подход Группы к закупкам описан на сайте http://www.vtb.ru/group/purchases/ Учет по закупкам у местных поставщиков не ведется.	—	
G4-13	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	Глава 1. О Группе Глава 2. Корпоративное поведение Глава 7. Об Отчете	10-12 16 108-109	
G4-14	Применение принципа предосторожности	Группа не применяет принцип предосторожности		
G4-15	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает	Группа ВТБ присоединилась к заявлению «Банки против отмывания денег» Банк Москвы присоединился к Антикоррупционной хартии российского бизнеса		
G4-16	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов	Приложение 8.1	114-115	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
Выявленные аспекты и границы				
G4-17	Юридические лица, включенные в отчетность	Глава 7. Об Отчете	108-109	
G4-18	Методика определения содержания Отчета	Глава 7. Об Отчете	109-110	
G4-19	Список всех существенных аспектов, выявленных в процессе определения содержания отчета	Глава 7. Об Отчете	112	
G4-20	Описание границ по каждому аспекту внутри организации	Глава 7. Об Отчете	108-109	
G4-21	Описание границ по каждому аспекту за пределами организации	Глава 7. Об Отчете	108-109	
G4-22	Результаты всех переформулировок показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и причины такой переформулировки	Глава 7. Об Отчете	109	
G4-23	Существенные изменения охвата и границ аспектов по сравнению с предыдущими отчетными периодами	Глава 7. Об Отчете	109-111	
Взаимодействие с заинтересованными сторонами				
G4-24	Список групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Глава 2. Корпоративное поведение	22-29	
G4-25	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	Глава 2. Корпоративное поведение	22-29	
G4-26	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Глава 2. Корпоративное поведение	22-29	
G4-27	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Глава 2. Корпоративное поведение Глава 3. Рыночная среда Глава 4. Внутренняя среда	22-29 61-65 77-79	
Общие сведения об отчете				
G4-28	Отчетный период	Глава 7. Об Отчете	108	
G4-29	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Глава 7. Об Отчете	108	
G4-30	Цикл отчетности	Глава 7. Об Отчете	108	
G4-31	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Контактная информация	124	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
G4-32	Вариант подготовки отчета «в соответствии» с Руководством GRI, выбранный организацией	Глава 7. Об Отчете	110	
G4-33	Заверение отчета	Глава 7. Об Отчете	122-123	

Корпоративное управление

G4-34	Структура управления организации	Глава 2. Корпоративное поведение Сайт www.vtb.ru	16	
G4-51	Правила вознаграждения членов высшего органа корпоративного управления и исполнительных руководителей высшего ранга	Глава 4. Внутренняя среда	75-76	

Этика и добросовестность

G4-56	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. Корпоративное поведение http://www.vtb.ru/group/mission/	10 16-29	
-------	---	--	-------------	--

Специфические стандартные элементы отчетности

Экономическая категория

Экономическая результативность

G4-EC1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Глава 1. О группе ВТБ	10	
G4-EC3	Обеспеченность обязательств организации, связанных с пенсионными планами с установленными льготами	Глава 4. Внутренняя среда	77	
G4-EC4	Финансовая помощь, полученная от государства	Глава 1. О группе ВТБ	8	

Непрямые экономические воздействия

G4-EC7	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Глава 5. Социальная среда	95-97	
G4-EC8	Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния	Глава 3. Рыночная среда	36-38	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
Экологическая категория				
Материалы				
G4-EN1	Израсходованные материалы по массе или объему	Глава 6. Природная среда	102	+ (потребление бумаги)

Энергия

G4-EN3	Потребление энергии внутри организации	Глава 6. Природная среда	102	+ (потребление электроэнергии и топлива)
G4-EN5	Энергоемкость	Глава 6. Природная среда	102-103	
G4-EN6	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	Глава 6. Природная среда	101-103	

Социальная категория

Занятость

G4-LA1	Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Глава 4. Внутренняя среда (раскрыт частично)	70, 78	
G4-LA2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Глава 4. Внутренняя среда	77	

Взаимоотношения сотрудников и руководства

G4-LA4	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

G4-LA6	Виды и уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам и полу	Глава 4. Внутренняя среда	81	
--------	---	---------------------------	----	--

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
Подготовка и образование				
G4-LA9	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Глава 4. Внутренняя среда	66, 72	
Разнообразие и равные возможности				
G4-LA12	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Глава 4. Внутренняя среда	66, 69	
Общество				
Местные сообщества				
G4-S01	Процент подразделений с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия на местные сообщества и программами развития местных сообществ	Показатель неприменим к финансовым компаниям Группы. УК «Динамо» организует регулярные встречи с болельщиками ФК «Динамо-Москва». Галс-Девелопмент участвует в общественных слушаниях по своим проектам.		
Противодействие коррупции				
G4-S04	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Глава 2. Корпоративное поведение	19-21	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
Ответственность за продукцию				
Маркировка продукции и услуг				
G4-PR5	Результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителей	Глава 3. Рыночная среда	61-65	
Показатели приложения для финансового сектора				
FS5	Взаимодействие с клиентами/ инвестируемыми компаниями/ деловыми партнерами в области экологических и социальных рисков и возможностей	Глава 3. Рыночная среда Глава 5. Социальная среда Глава 6. Природная среда	51 86-87 104-107	
FS6	Распределение клиентов по регионам, размерам, отраслям	Глава 3. Рыночная среда	35	
FS7	Денежная стоимость продуктов и услуг, специально разработанных с учетом их социальной значимости, по каждому направлению деятельности с разбивкой по назначению	Глава 3. Рыночная среда	53-58	
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Глава 3. Рыночная среда	59	
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам		54-55	
Страхование		Глава 3. Рыночная среда Глава 5. Социальная среда	54	
БИС	Благотворительность и спонсорство	Глава 5. Социальная среда	84-97	

8.3. Отчет о независимой проверке



Отчет о независимой проверке выбранных показателей в области устойчивого развития за год, закончившийся 31 декабря 2015 года

Наблюдательному совету Банка ВТБ (ПАО)

Определение и описание предмета проверки

По поручению Банка ВТБ (ПАО) (далее — «Банк») мы провели проверку с предоставлением подтверждения ограниченного уровня в отношении шести существенных показателей деятельности в области устойчивого развития, опубликованных в Социальном отчете группы ВТБ за 2015 год (далее — «Отчет») и отмеченных в нем символом «✓» (далее — «Показатели»):

- среднесписочная численность персонала (страница 69 Отчета);
- количество точек продаж, включая количество точек продаж в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах Российской Федерации (страницы 9, 59 Отчета);
- расходы на благотворительную деятельность (страница 84 Отчета);
- потребление электроэнергии (страница 103 Отчета);
- потребление топлива (бензина и дизельного топлива) (страница 103 Отчета);
- потребление бумаги (страницы 103 Отчета).

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

Определение критериев проверки

Критерии нашей проверки описаны в главе «Об Отчете» на страницах 110-111 Отчета. Мы полагаем, что данные критерии соответствуют целям нашей проверки.

Ответственность руководства

Руководство Банка несет ответственность за подготовку Показателей и за то, что включенные в Отчет Показатели раскрыты достоверно во всех существенных отношениях в соответствии с принципами, областью охвата и методами отчетности в области устойчивого развития. Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание такой системы внутренних контролей, которая достаточна для подготовки 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 вывод в отношении того, что Показатели были раскрыты достоверно во всех существенных отношениях.

Основные выполненные процедуры проверки

Мы выполнили проверку в соответствии с Международным стандартом по заданиям по подтверждению достоверности информации 3000 «Задания по подтверждению достоверности информации, отличные от аудита и обзорных проверок ретроспективной финансовой информации» (ISAE3000), что включало в себя выполнение следующих процедур:

- анализ внутренних нормативных документов, относящихся к политикам, деятельности и подготовке отчетности группы ВТБ в области устойчивого развития;
- опрос руководителей и специалистов, которые отвечают за политики, деятельность и подготовку отчетности в области устойчивого развития, относящиеся к Показателям, в головном офисе Банка, «ВТБ 24» (ПАО), ОАО «Банк Москвы» и ПАО «Лето Банк»;
- анализ отчетов в области устойчивого развития, подготовленных рядом национальных и зарубежных финансовых институтов;
- изучение подборки публикаций в средствах массовой информации и корпоративной печати, затрагивающих политики, деятельность и соответствующие события Банка в области устойчивого развития в 2015 году;
- выявление существенных для Банка вопросов в области устойчивого развития на основе процедур, описанных выше;
- анализ выборки данных и процессов их сбора, в отношении Показателей в Банке и его дочерних организациях, в том числе выборочная проверка документального подтверждения количественных значений Показателей за год, закончившийся 31 декабря 2015 года, с тем, чтобы убедиться, что на уровне Банка указанные данные были собраны, подготовлены, объединены и включены в Отчет надлежащим образом.

Мы считаем, что наши процедуры достаточны для обоснования наших выводов с предоставлением подтверждения ограниченного уровня. Наши процедуры по подтверждению информации, выполняемые для получения подтверждения ограниченного уровня, по своему объему уступают процедурам, выполняемым для получения подтверждения разумного уровня. Таким образом, выполненная проверка позволяет получить уровень подтверждения ниже, чем при проведении проверки с получением подтверждения разумного уровня.

Выводы

На основании проведенных процедур, описанных в данном отчете, мы не обнаружили фактов, которые позволяли бы нам полагать, что в соответствии с критериями нашей проверки, описанными в главе «Об Отчете» на страницах 110-111 Отчета, Показатели не были раскрыты достоверно во всех существенных отношениях.

*ООО, Эрней энд Янг —
оценка и консультационные
услуги*

Москва, 31 мая 2016 г.

Контактная информация

Банк ВТБ (ПАО)

Фактический адрес: Россия, г. Москва, 123100,
Пресненская наб., д. 12

Юридический адрес: Россия, г. Санкт-Петербург,
190000, ул. Большая Морская, д. 29

Тел.: +7 (800) 200-77-99, +7 (495) 739-77-99

Факс: +7 (495) 258-47-81

Сайт: www.vtb.ru, www.vtbrussia.ru

E-mail: info@vtb.ru

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

E-mail: melikhova@vtb.ru

Телефон: +7 (495) 775-54-54, доб. 1-46-48

