



УВЕРЕННОСТЬ ПОДДЕРЖКА ПЕРСПЕКТИВЫ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ
БАНКА ВТБ (ПАО) ЗА 2021 ГОД

Содержание

Обращение Президента – Председателя Правления.....	4	КОМАНДА ВТБ	86
О ВТБ	12	Подход к управлению и характеристика персонала.....	86
События и результаты года.....	12	Предоставление равных возможностей.....	88
Бизнес-модель.....	14	Привлечение и удержание персонала.....	90
Ключевые показатели группы ВТБ в области устойчивого развития.....	16	Обучение и развитие талантов.....	93
Стратегия устойчивого развития группы ВТБ.....	19	Мотивация и оплата труда.....	94
УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ	22	Обеспечение безопасности труда.....	96
Корпоративное управление.....	22	ВКЛАД В СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ	98
Управление рисками в области устойчивого развития.....	28	Подход к управлению и оказанное воздействие.....	98
Комплаенс-контроль и финансовый мониторинг.....	29	Спортивная страна.....	100
Система этического менеджмента ВТБ.....	30	Патриотизм и традиции страны.....	102
Ответственная налоговая политика.....	31	Культурная страна.....	104
Ответственный подход к закупкам.....	33	Здоровая страна.....	106
Продвижение ESG-повестки в России.....	34	Образованная страна.....	108
Взаимодействие с заинтересованными сторонами.....	35	Деловая страна.....	110
ВКЛАД В УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ	42	Развитие доступной среды и инклюзия.....	112
Финансирование социально значимых отраслей.....	43	ОБ ОТЧЕТЕ	114
Ответственное финансирование.....	46	ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА О ЗАДАНИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМ УВЕРЕННОСТЬ	118
Поддержка среднего и малого бизнеса и предпринимательства.....	51	ПРИЛОЖЕНИЯ	120
СОЗДАНИЕ ФИНАНСОВЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ	54	Участие компаний Группы ВТБ в деловых объединениях.....	120
Доступность и инклюзивность услуг.....	55	Сокращения.....	121
Социально значимые продукты и услуги.....	58	Таблица соответствия Стандартам GRI.....	122
Социально ответственное кредитование.....	61	КОНТАКТЫ	127
Повышение качества услуг.....	65		
Обеспечение безопасности клиентов.....	68		
УПРАВЛЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ	72		
Содействие переходу к низкоуглеродной экономике.....	72		
Снижение собственного экологического воздействия.....	75		
Сохранение биоразнообразия.....	79		
Экологичные продуктовые решения для розничных клиентов.....	84		

Обращение Президента – Председателя Правления

ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ,

Перед вами Отчет об устойчивом развитии группы ВТБ за 2021 год, который отражает важность и значение ESG-повестки в нашей работе.

ВТБ публикует отчетность по основным вопросам социальной, экологической ответственности и корпоративного управления в течение полутора десятилетий. Широкая поддержка акционеров, клиентов, партнёров и регионов нашего присутствия по достижению целей развития, повышению качества жизненной среды и обеспечению возможностей для создания лучшего будущего – весомая составляющая политики Банка как системообразующего финансового института России.

В последние годы мы усилили интеграцию элементов ESG во все операционные направления деятельности. Для нас это принципиальный подход.

2021 год отмечен для ВТБ серьёзными достижениями. За последний год ВТБ существенно укрепил свои цифровые компетенции. Среди значимых итогов на этом направлении – завершение масштабной программы технологического развития «600 дней». В фокусе повышенного внимания оставались вопросы кибербезопасности. В 2021 году системы защиты ВТБ отразили более 1 млн кибератак. Для защиты персональных данных была внедрена уникальная на российском рынке платформа обезличивания на базе алгоритмов машинного обучения.

Как и в прошлые годы, ВТБ активно участвовал в реализации государственных и собственных программ социальных выплат и мер поддержки. Выдача субсидируемой ипотеки в 2021 году составила более 300 млрд рублей. За время пандемии более 400 тысяч клиентов воспользовались возможностями гибких программ реструктуризации и кредитных каникул. Были запущены собственные продукты с социальной составляющей. Это бесплатное онкострахование для детей наших клиентов и специальная страховка по возмещению потерь от действий мошенников для пенсионеров, которые получают пенсионные выплаты в банке ВТБ. По этим программам в отчётном периоде было застраховано более 50 тыс. детей и 675 тыс. пенсионеров.

ВТБ продолжал работать на укрепление стандартов и практик корпоративного управления. По итогам 2020 года Банк получил высокую оценку Российского института директоров – «Передовая практика корпоративного управления». Важное место в системе подготовки и принятия решений в ВТБ сохранял Консультационный совет акционеров – экспертно-консультативный и совещательный орган, представляющий интересы миноритарных акционеров с 2009 года. В 2021 году был избран его новый состав.

Одним из ключевых событий 2021 года в области корпоративного управления стало расширение полномочий Наблюдательного совета по вопросам устойчивого развития и принятие Стратегии устойчивого развития ВТБ. Это важный документ систематизирует подходы в области социальной, экологической политики и корпоративного управления и обеспечивает сквозной учёт этой проблематики во всех аспектах работы организации.

Минувший год в России был отмечен принятием целого ряда знаковых решений по противодействию изменению климата. Наша страна взяла на себя обязательство достичь углеродной нейтральности к 2060 году. Сформирован солидный корпус регуляторных норм для развития зелёных финансовых инструментов.

В структуре Группы создано направление операций на углеродных рынках и климатического финансирования, а также Центр экспертизы по устойчивому развитию для поддержки экологической трансформации клиентов. Запущена ESG-платформа для продвижения инструментов и опыта, связанных ответственным финансированием.

ВТБ на постоянной основе осуществляет поддержку проектов в области спорта, культуры, образования, сохранения биоразнообразия и экологии. Ежегодно более 100 тысяч человек занимаются в финансируемых ВТБ спортивных центрах, 500 тысяч человек посещают партнёрские культурные мероприятия, комплексную поддержку получают 233 вуза в регионах нашего присутствия.



В 2021 году ВТБ поддержал более 400 благотворительных и спонсорских проектов, в числе которых – празднование 800-летия Нижнего Новгорода, выставка «Михаил Врубель» в Государственной Третьяковской галерее, проекты Кроноцкого заповедника на Камчатке, экспедиция «Арктический плавучий университет – 2021».

Продолжали реализацию собственных программ по поддержке медицинских учреждений, привлечению инвестиций в развитие медицинской инфраструктуры в регионах России. ВТБ профинансировал исследования по созданию на базе Санкт-Петербургского научно-исследовательского института вакцин и сывороток (СПбНИИВС) ФМБА новой профилактической вакцины против коронавирусной инфекции «Конвасэл», официально зарегистрированной в марте 2022 года.

Вся эта большая результативная деятельность была бы невозможна без командной и слаженной работы наших сотрудников, их неравнодушного отношения к своему делу. Сегодня в группе ВТБ более 72 тысяч специалистов. Достойные условия труда, прозрачность карьерных маршрутов, система

социальных льгот, открытый диалог и постоянное совершенствование условий для самореализации позволяют ВТБ последовательно подтверждать ведущие позиции в рейтингах работодателей и добиваться высоких показателей вовлечённости и удовлетворённости персонала.

ВТБ гордится своим многолетним опытом и компетенциями в реализации повестки устойчивого развития. Надеюсь, что наш отчёт о работе в этой сфере в 2021 году позволит читателям получить всестороннее представление о том, что мы делаем для достижения общественно значимых целей, каковы наши принципы и долгосрочные приоритеты, наше видение справедливого будущего.

С уважением,

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



Environment

Экономика заботы — в нашей природе

Важной частью корпоративной философии ВТБ является бережное отношение к природе. Вопросы снижения собственного воздействия на окружающую среду являются для Банка неотъемлемой частью политики по ответственному управлению ресурсами.



Social

Смысл работы — счастливые люди

Чем более качественную и своевременную поддержку и помощь получают от нас клиенты, тем более лояльными они остаются к нашему банку. Несмотря на все ограничения, мы и дальше будем поддерживать тот уровень качества продуктов и услуг, которого ожидают от нас наши клиенты.



Governance

Главное — ответственность

Банк ВТБ, как и вся экономика страны, работает в новых условиях – мы корректируем бизнес-план, по-новому расставляем приоритеты в различных направлениях деятельности, чтобы сохранить устойчивость своего бизнеса и статус одного из самых крупных и привлекательных работодателей страны.

О ВТБ

Стабильная уверенность

Группа ВТБ является второй по величине финансовой группой Российской Федерации и одним из лидеров рынка. Группа ориентирована на долгосрочное и устойчивое развитие и строит свой бизнес таким образом, чтобы вносить максимальный вклад в социально-экономическое развитие регионов и стран своего присутствия и всегда оправдывать доверие клиентов.

В России количество активных розничных клиентов банка ВТБ составило



млн человек

События и результаты года

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

Группа ВТБ построена по принципу стратегического холдинга, что предусматривает наличие единой стратегии развития компаний Группы, единого бренда, централизованного финансового менеджмента и управления рисками, унифицированных систем контроля.

В 2021 году группа ВТБ добилась рекордных результатов по динамике объемов бизнеса, по показателям прибыльности и эффективности,

а также по скорости трансформации и технологических изменений, существенно превзойдя стратегические ориентиры. Чистая прибыль за 2021 год составила 327 млрд рублей, что соответствует возврату на капитал 16,5%, при этом базовые банковские доходы – чистые процентные и чистые комиссионные, выросли на 22% и 16% соответственно. На фоне существенных инвестиций в технологическую трансформацию ВТБ продолжил улучшать операционную эффективность, снизив показатель отношения расходов к доходам до 37,5%.

По итогам 2021 года активы группы ВТБ достигли нового исторического максимума, превысив отметку 20 трлн рублей и составив по состоянию на 31 декабря 2021 года 20,9 трлн рублей.

Объем совокупного кредитного портфеля до вычета резервов составил 14,7 трлн рублей, увеличившись за год на 11,6%. При этом большая часть прироста была обеспечена Розничным бизнесом и Средним и малым бизнесом, что соответствует Стратегии развития Банка ВТБ (ПАО) на 2019–2022 годы.

В 2021 году средства клиентов Группы выросли на 18,3% до 15,2 трлн рублей. Рост средств клиентов – юридических лиц составил 23,5%, при этом остатки на текущих счетах юридических лиц выросли на 29,4%. Объем средств клиентов –

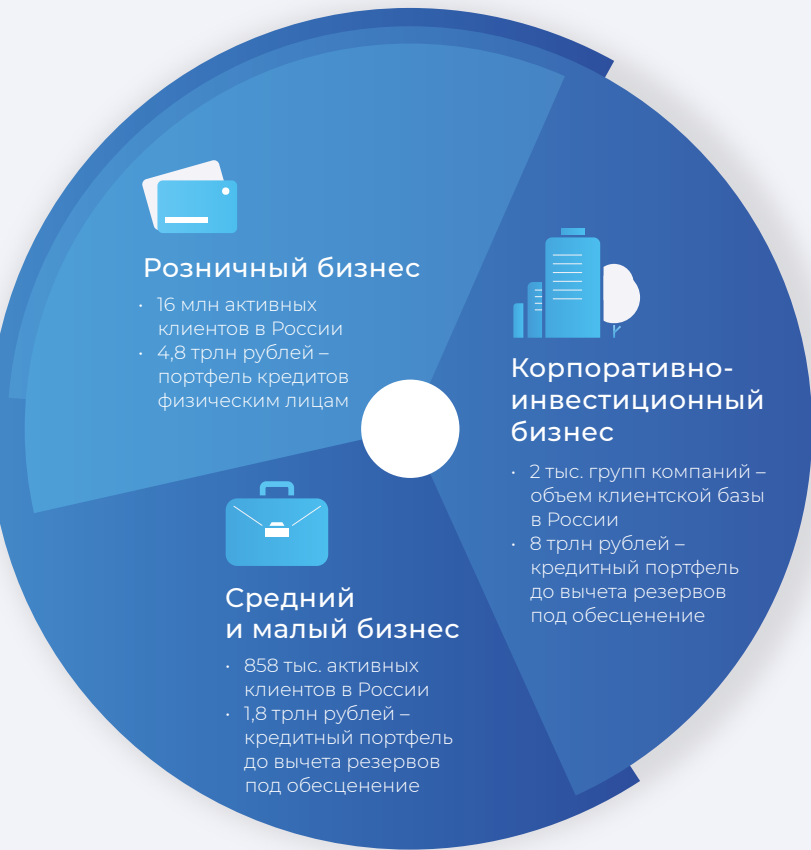
физических лиц по итогам 2021 года увеличился на 682,3 млрд или на 11,9%, составив 6,4 трлн рублей.

В результате опережающего роста клиентских привлечений соотношение кредитов и средств клиентов (LDR) снизилось по состоянию на 31 декабря 2021 года до рекордного для Группы уровня в 90,9% по сравнению с 95,6% на 31 декабря 2020 года. Доля средств клиентов в совокупных обязательствах Группы увеличилась по итогам 2021 года до 81,4% с 78,1% на 31 декабря 2020 года.



Бизнес-модель

Интегрированная диверсифицированная бизнес-модель Группы



Стратегические приоритеты развития на 2019–2023 годы

- Повышение клиентоцентричности бизнес-модели
- Цифровизация бизнеса
- Развитие в цифровой экономике
- Построение передовой операционно-технологической платформы
- Создание высокорезультативной организации и культуры

Ключевые направления устойчивого развития ВТБ



СОЗДАНИЕ ФИНАНСОВЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ВСЕХ КЛИЕНТОВ



ВКЛАД В УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ



СОДЕЙСТВИЕ СОЦИАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ



БЛАГОПРИЯТНЫЙ РАБОЧИЙ КЛИМАТ И ПОДДЕРЖКА В РЕАЛИЗАЦИИ ПОТЕНЦИАЛА СОТРУДНИКОВ



УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Реализация ESG инициатив в 2021 году

E

- Центр экспертизы по устойчивому развитию с широким спектром решений привлечения капитала для экологической трансформации и выстраивания ESG-стратегии для корпоративных клиентов.
- Содействие декарбонизации экономики за счет линейки лизинговых и факторинговых продуктов для бизнеса.
- Эко-продукты для розничных клиентов, среди которых программа льготных кредитов на электроавтомобили и «Обезличенный металлический счет», представляющий собой счет в драгоценных металлах, который снижает углеродный след от добычи руды, транспортировки, переработки, аффинажа и производства физических слитков.
- Переработка отходов и оборудования с истекшим сроком службы, в рамках которой на утилизацию передаются серверы, источники бесперебойного питания, стойки, системы хранения, рабочие станции, банкоматы, POS-терминалы, офисная и бытовая техника.

S

- Более 50 банковских и небанковских продуктов для комфортного ведения бизнеса в новом интернет-банке для клиентов СМБ «ВТБ Бизнес».
- Адаптация функционала ВТБ-Онлайн и банкоматов для слепых и слабовидящих пользователей. Развитие направления инклюзии и доступной среды.
- Собственный бесплатный для клиентов сервис доставки дебетовых карт в 30 городах России.
- Сервис «Социальное казначейство» для упрощения зачисления выплат от государства клиентам ВТБ.
- Меры по усилению борьбы с мошенниками, позволившие предотвратить хищение 22 млрд рублей клиентских средств, отразив 1,35 млн мошеннических атак.
- Расширение сотрудничества с вузами и развитие программ работы со студентами.

G

- Утверждение стратегии ВТБ в области устойчивого развития (ESG).
- Расширены компетенции Комитета Наблюдательного совета по стратегии и корпоративному управлению, комитет переименован в Комитет Наблюдательного совета Банка по стратегии и устойчивому развитию.
- Закрепление в составе Правления куратора реализации ESG инициатив.
- Повышение Национального рейтинга корпоративного управления (НРКУ) банка ВТБ до уровня «8+» (Передовая практика корпоративного управления).
- Наивысший класс Антикоррупционного рейтинга российского бизнеса – А1.
- Внедрение единого подхода к учету влияния ESG-факторов на риски Банка.
- Разработка Кодекса ответственных поставщиков ВТБ, присоединение к которому станет обязательным для всех партнеров ВТБ.



1 Данные по портфелям даны по МСФО на 31.12.2021.

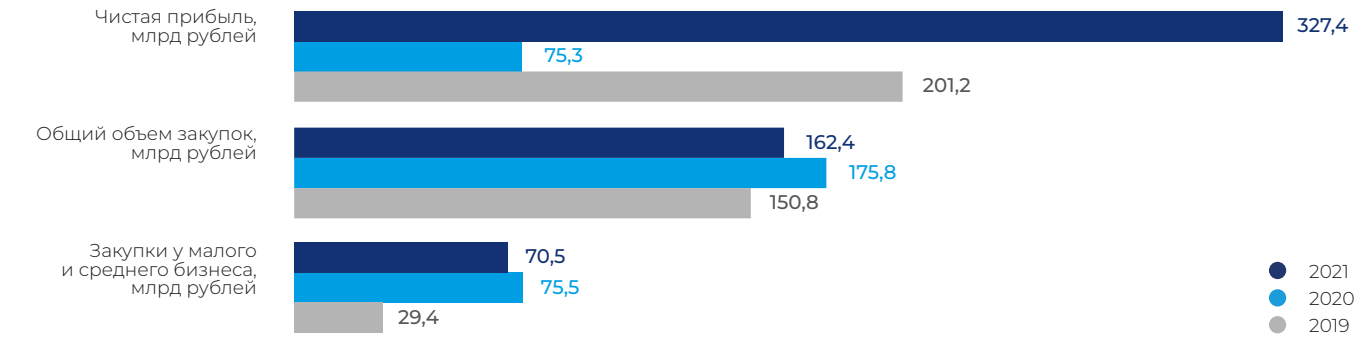
Ключевые показатели группы ВТБ в области устойчивого развития²

Ответственное финансирование



² По состоянию на 31.12.2021.

Экономические показатели



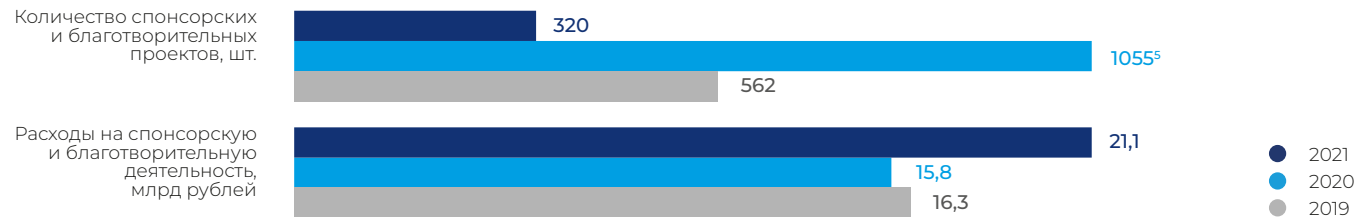
Персонал



Снижение экологического воздействия



Спонсорство и благотворительность⁴



³ Общая текучесть кадров – отношение числа сотрудников, покинувших организацию по собственному желанию, уволенных по другим причинам, вышедших на пенсию или умерших, будучи сотрудником организации, к среднесписочной численности.
⁴ Данные Банка ВТБ (ПАО).
⁵ Включая онлайн- и офлайн-проекты.

Ключевые достижения в области устойчивого развития

Группа ВТБ на рынке финансовых услуг в 2021 году



- 
- Награды премии Global Banking & Finance Awards в номинациях «Лучшая инновационная команда России с инновациями в интернет-банке», «Лучший Банк России для МСБ» и «Лучшие онлайн-сервисы интернет-банка для микро- и МСБ в России – 2021»
 - Премия Global CIO в четырех номинациях, включая «Лучший ИТ-проект в области «Мобильные решения», и RETAIL FINANCE AWARDS в двух номинациях: за «Лучшее ИТ-решение 2021» и «Лучший розничный финансовый продукт 2021»
 - Лидер по уровню инновационности банков рейтинга фонда «Сколково»
 - Премия в индустрии клиентского опыта Customer Experience Awards за проект по реализации инклюзивности розничных услуг
 - Международная премия в области клиентского сервиса и контактных центров Contact Center World Awards: золотая награда за дизайн офиса в Воронеже и серебряная в номинации «Контакт-центр года» и «Лучший контакт-центр в обслуживании клиентов»
 - Премия «Лучший электронный документооборот в России и СНГ 2021» за проект «Безбумажный банк»
 - Лидер рейтинга «Лучшие работодатели России» по версии журнала Forbes
 - В тройке лучших работодателей банковской сферы по версии рейтингов Randstad Award и Universum для категории «Профессионалы и руководители»
 - Лучший работодатель в банковской сфере для молодых специалистов по версии рейтинга Best Company Awards

РЭНКИНГ ESG-ПРОЗРАЧНОСТИ КОМПАНИЙ И БАНКОВ

ВТБ занял лидирующую позицию в первом рэнкинге ESG-прозрачности компаний и банков, подготовленном агентством «Эксперт РА». В рамках исследования годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии 134 крупнейших российских компаний из 21 сегмента рынка были проанализированы на предмет предоставления инвестору достаточной картины об общепринятых ESG-аспектах. Итоговый балл ВТБ является лучшим показателем среди финансовых учреждений. Эксперты высоко оценили работу Банка в сфере раскрытия нефинансовой отчетности, наградив высокими баллами по всем критериям четырех основных секций.

Стратегия устойчивого развития банка ВТБ

ВТБ – универсальный финансовый институт, надежный партнер для населения, бизнеса и государства. Устойчивое развитие, социальная ответственность и создание новых возможностей – фундаментальные принципы, которыми руководствуется Группа.

Группа ВТБ следует принципам ответственного ведения бизнеса не первый год. Логичным шагом последовательной интеграции принципов устойчивого развития в свою стратегию и операционную деятельность стала разработка и принятие Стратегии Банка ВТБ (ПАО) в области устойчивого развития.

Стратегия Банка ВТБ (ПАО) в области устойчивого развития утверждена Наблюдательным советом Банка ВТБ (ПАО) 19 Ноября 2021 года (Протокол №17) (далее также Стратегия устойчивого развития). В ее основе лежат **три основных цели**, которые перекликаются с ценностями и миссией Группы.

Стратегия включает **пять ключевых направлений** работы для достижения целей устойчивого развития ВТБ, отражающих значимые для окружающей среды, общества и бизнеса аспекты деятельности Банка.

Положения Стратегии распространяются на все компании группы ВТБ и обеспечивают эффективное управление аспектами устойчивого развития при соблюдении интересов всех заинтересованных сторон Группы. Разработанная ESG-стратегия является неотъемлемой частью корпоративной стратегии Банка.

Стратегия подтверждает приверженность деятельности Банка национальным целям развития Российской Федерации до 2030 года и соответствие целям в области устойчивого развития ООН, принципам Глобального договора ООН.

МИССИЯ ВТБ

Мы помогаем людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения.
Мы – команда профессионалов, работающих для наших клиентов и всей страны.

ВИДЕНИЕ ВТБ

Динамично и устойчиво растущая универсальная финансовая группа, которая призвана быть для своих клиентов финансовым партнером первого выбора, обеспечивая их потребности наиболее удобными и современными способами.

Цели и ключевые направления Стратегии Банка ВТБ (ПАО) в области устойчивого развития:

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ

- ПОМОЧЬ БИЗНЕСУ И ГОСУДАРСТВУ В РЕАЛИЗАЦИИ ИНИЦИАТИВ ПО УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ;
- ПОВЫСИТЬ БЛАГОСОСТОЯНИЕ КЛИЕНТОВ ГРУППЫ И СОЗДАТЬ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ САМОРЕАЛИЗАЦИИ;
- СТАТЬ ПРИМЕРОМ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПРАКТИК УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ.



ИНИЦИАТИВЫ, ПОМОГАЮЩИЕ СОЗДАВАТЬ ФИНАНСОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

Можно уверенно сказать, что сегодня ВТБ является одним из лидеров в социальной поддержке населения. Банк активно дополняет государственные меры поддержки собственными инициативами и выплатами, повышает доступность жилья и содействует улучшению жилищных условий населения за счет развития программ ипотеки.

Банком реализована первая в России универсальная льготная программа ипотеки, позволившая объединить федеральные, региональные и банковские программы в одном окне. В рамках утвержденной стратегии планируется продолжать оказывать клиентам социальную поддержку, помогать им в принятии правильных финансовых решений, развивать практики социально ответственного кредитования. Особое внимание уделяется обеспечению доступности услуг банка для всех граждан.



ВКЛАД В УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ

Задача ВТБ – помочь бизнесу и государству в реализации инициатив устойчивого развития. С этой целью создан центр экспертизы по вопросам устойчивого развития, активно развиваются инструменты ответственного финансирования. ВТБ занимает лидирующую позицию на российском рынке «зеленых размещений» и инфраструктурных инвестиций.



ИНИЦИАТИВЫ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ САМОГО ВТБ

ВТБ наметил шаги по эффективной интеграции ESG-факторов в систему корпоративного управления и систему управления рисками, а также реализации инициатив по снижению собственного углеродного следа и экологического воздействия. Разработанная стратегия поможет Группе ВТБ систематизировать и ускорить ту большую работу, которая уже активно проводится в области устойчивого развития, позволит реализовать новые инициативы, способствующие улучшению жизни и благополучию населения нашей страны.



БЛАГОПРИЯТНЫЙ РАБОЧИЙ КЛИМАТ И ПОДДЕРЖКА В РЕАЛИЗАЦИИ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА

Сейчас ВТБ занимает лидирующие позиции среди работодателей, в ноябре мы получили наивысший статус «Платина» в рейтинге лучших работодателей России по версии Forbes. Банк ставит перед собой цель дальнейшего совершенствования компетенций сотрудников, их профессиональное развитие и повышение вовлеченности.



ИНИЦИАТИВЫ, СВЯЗАННЫЕ С СОДЕЙСТВИЕМ СОЦИАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

Банк планирует развивать существующие долгосрочные благотворительные, спонсорские и партнерские программы по поддержке медицины, спорта, культуры, экологии и образования в регионах присутствия Банка. Продолжится работа с регионами над проектами по устойчивому развитию в рамках ESG-платформы.



УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

Эволюция устойчивости



В ВТБ выстроена эффективная система корпоративного управления, обеспечивающая прозрачность принятия управленческих решений и нацеленная на реализацию долгосрочных задач по внедрению принципов ответственной банковской деятельности во все направления деятельности Группы. В ноябре 2021 года Наблюдательным советом Банка ВТБ (ПАО) утверждена Стратегия Банка ВТБ (ПАО) в области устойчивого развития, базисные принципы которой перекликаются с ценностями и миссией Группы.

В 2021 г. количество акционеров Банка увеличилось до



тысяч лиц

Корпоративное управление

Цели системы корпоративного управления ВТБ:

- реализация прав акционеров и инвесторов;
- повышение инвестиционной привлекательности и прозрачности деятельности Банка;
- создание действенных механизмов оценки рисков, способных оказать влияние на стоимость Банка;
- эффективное использование предоставленных акционерами (инвесторами) средств.

Принципы и процедуры корпоративного управления Банка закреплены во внутренних документах, основным из которых является

Кодекс корпоративного управления Банка, актуализированный в отчетном периоде с учетом лучших практик и приверженности Банка принципам устойчивого развития.

Система корпоративного управления ВТБ постоянно совершенствуется с учетом потребностей акционеров и других заинтересованных сторон, обеспечивая единый подход к управлению устойчивым развитием Группы. Данный процесс рассматривается Банком как составная часть общей работы по повышению эффективности деятельности Банка и является объектом постоянного контроля со стороны Наблюдательного совета и исполнительных органов Банка.

Развитие системы корпоративного управления в 2021 году

В 2021 году совершенствование практики корпоративного управления Банка во многом было связано с усилением фокуса на вопросах устойчивого развития, социальной и экологической ответственности.

С утверждением Стратегии в области устойчивого развития связан ряд реализованных Банком ключевых мероприятий:

- утверждены в новой редакции Кодекс корпоративного управления⁶ и Этический кодекс Банка⁷;
- расширены компетенции Комитета Наблюдательного совета по стратегии и корпоративному управлению, а сам комитет переименован в Комитет Наблюдательного совета Банка по стратегии и устойчивому развитию;

- в составе Правления Банка определен куратор реализации проектов, направлений и инициатив в области устойчивого развития, социальной и экологической ответственности;
- в состав ключевых показателей эффективности членов Правления Банка включены показатели, характеризующие достижение целей Стратегии устойчивого развития Банка.

На прошедшем 30 июня 2021 года годовом Общем собрании акционеров был избран новый состав Наблюдательного совета Банка. Из 11 членов Наблюдательного совета пять директоров не связаны с основным акционером, при этом четверо из них являются независимыми директорами. В 2021 году в состав Наблюдательного совета ВТБ вошла представительница женского пола.

НОВЫЕ РЕДАКЦИИ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ



В обновленной версии Положения о Наблюдательном совете были расширены компетенции Наблюдательного совета Банка в части утверждения основных направлений деятельности в области устойчивого развития, социальной и экологической ответственности; закреплено положение о возможности избрания из числа членов Наблюдательного совета куратора по координации реализуемых Банком направлений и инициатив в области устойчивого развития, социальной и экологической ответственности.

В новой редакции Кодекса корпоративного управления, в целях исполнения поступивших в адрес Банка рекомендаций Банка России, закреплены положения об ответственности органов управления Банка за достаточность реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

Банк ВТБ выполняет значительную часть рекомендаций Кодекса корпоративного управления, одобренного Банком России 21 марта 2014 года. Уровень фактического исполнения Банком рекомендаций Кодекса ежегодно отражается в Отчете о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления, который рассматривается и утверждается

Наблюдательным советом в виде приложения к Годовому отчету Банка.

За отчетный год уровень соблюдения рекомендаций Кодекса вырос с 93 до 95%. В частности, по итогам 2021 года Банк привел свою практику в соответствие с принципом 2.4.3 «Независимые директора составляют не менее одной трети состава совета директоров».

⁶ Протокол заочного голосования Наблюдательного совета Банка ВТБ (ПАО) № 1 от 17.01.2022.
⁷ Протокол заочного голосования Наблюдательного совета Банка ВТБ (ПАО) № 18 от 30.11.2021.

ПОВЫШЕНИЕ ПОЗИЦИИ БАНКА ВТБ В НАЦИОНАЛЬНОМ РЕЙТИНГЕ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ



По результатам ежегодного независимого мониторинга Российский институт директоров (РИД) в 2021 году повысил Национальный рейтинг корпоративного управления банка ВТБ до уровня «8+», что соответствует показателю «Передовая практика корпоративного управления».

Рейтинг «8+» присваивается компании, которая, по мнению экспертов, соблюдает требования российского законодательства в области корпоративного управления, следует рекомендациям существенной части Кодекса корпоративного управления, а также характеризуется незначительными рисками потерь собственников, связанных с качеством корпоративного управления.

Методика оценки Российского института директоров насчитывает 160 критериев по четырем компонентам: права акционеров, деятельность органов управления и контроля, раскрытие информации, устойчивое развитие.

Организационная структура управления устойчивым развитием

Общее собрание акционеров

Высшим органом управления Банка ВТБ является Общее собрание акционеров. Любой акционер, имеющий в своем распоряжении обыкновенные акции, может реализовать свое право на участие в управлении Банком путем голосования по вопросам повестки дня Общего собрания акционеров.

Банк уделяет серьезное внимание организации и проведению Общего собрания акционеров, информируя каждого акционера о проведении собрания и порядке участия в нем, создавая комфортные условия для ознакомления с материалами и голосования, используя все доступные каналы коммуникаций, в том числе сайт Банка и мобильное приложение «Акционер ВТБ». Принять участие в собрании акционеры могут как очно, так и дистанционно – для этого существует удобная система электронного голосования, разработанная реестродержателем Банка – АО ВТБ Регистратор.

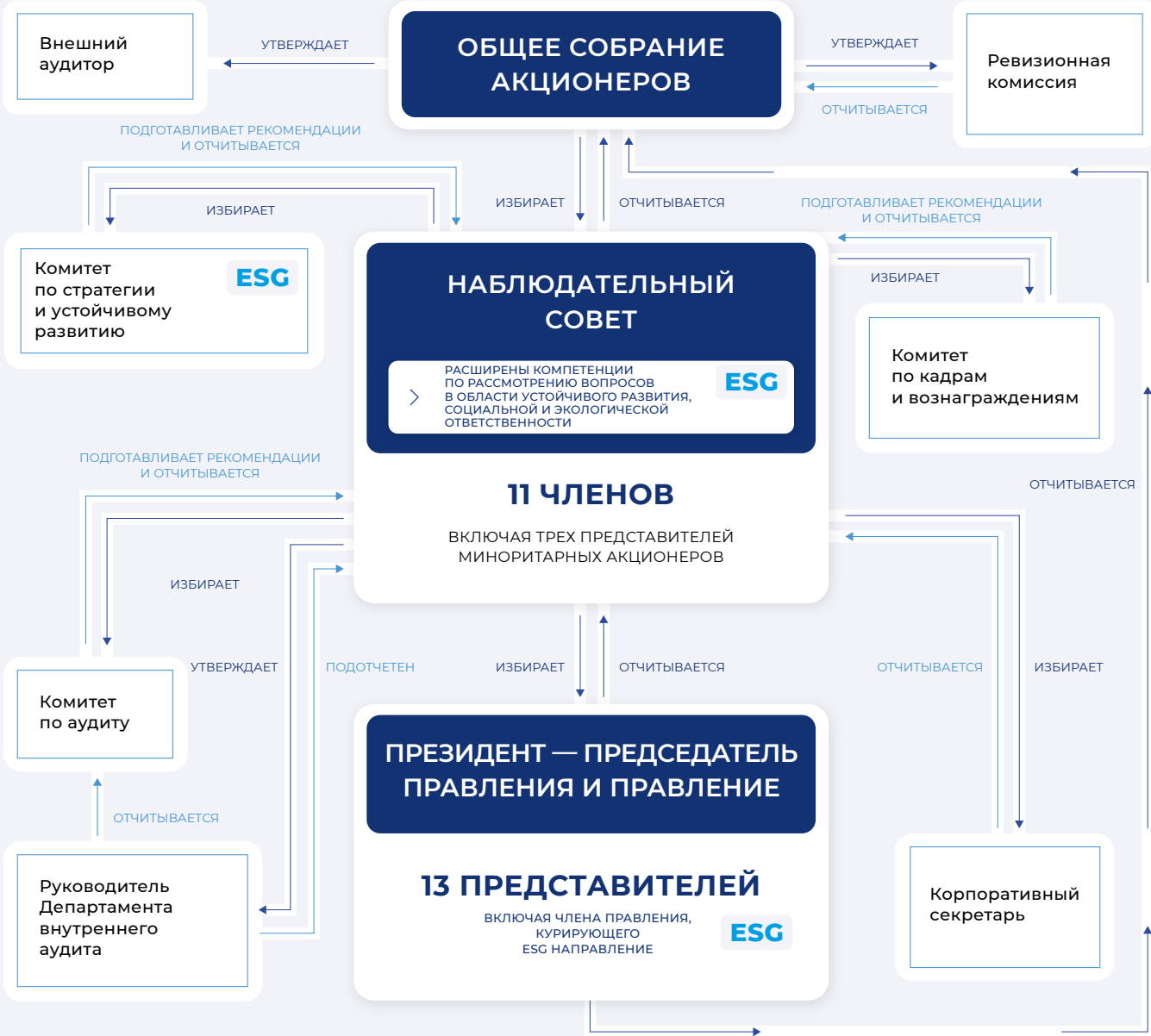
В 2021 году Общим собранием акционеров рассмотрен ряд вопросов, связанных с устойчивым развитием, в том числе:

- утверждение изменений, вносимых в Устав Банка, и новой редакции Положения о Наблюдательном совете Банка;
- рассмотрение и утверждение Годового отчета Банка ВТБ.

В Банке функционирует Консультационный совет акционеров – состоящий из представителей миноритарных акционеров независимый экспертно-консультативный и совещательный орган, в заседаниях которого принимают участие члены Наблюдательного совета и представители исполнительных органов Банка.

Члены Консультационного совета акционеров активно участвуют в деятельности Банка ВТБ, обсуждая с топ-менеджментом Банка ВТБ наиболее актуальные и важные вопросы, затрагивающие интересы акционеров, в том числе вопросы устойчивого развития Банка ВТБ, разработки и реализации стратегии, а также совершенствования практики корпоративного управления.

При подготовке Стратегии Банка ВТБ в области устойчивого развития на 2022–2025 годы и Отчета об устойчивом развитии Группы ВТБ за 2021 год Консультационным советом был проведен опрос акционеров и сбор предложений для выявления значимых для стейкхолдеров тем.



Наблюдательный совет

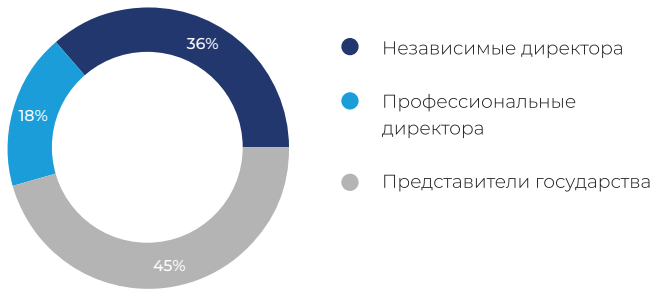
Наблюдательный совет Банка, избираемый акционерами и подотчетный им, обеспечивает стратегическое управление и контроль деятельности исполнительных органов: Президента – Председателя Правления и Правления Банка.

Наблюдательный совет утверждает Стратегию и Долгосрочную программу развития Банка, включающую, среди прочего, вопросы устойчивого развития, политику по вознаграждению и возмещению расходов исполнительных органов

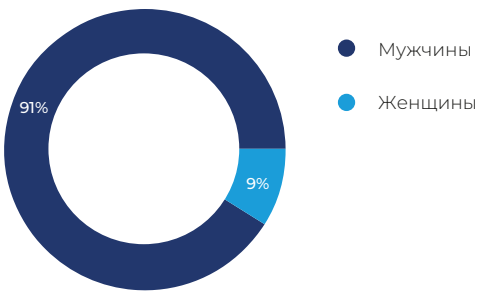
и иных ключевых руководящих сотрудников. Одной из функций Наблюдательного совета является обеспечение работы системы управления рисками и внутреннего контроля Банка.

Последовательно внедряя стандарты устойчивого развития, Банк увеличил количество независимых директоров в составе Наблюдательного совета, а также изменил гендерное соотношение состава Наблюдательного совета. В 2021 году состав Комитета Наблюдательного совета по аудиту и Комитета Наблюдательного совета по кадрам и вознаграждениям сформированы исключительно из независимых директоров.

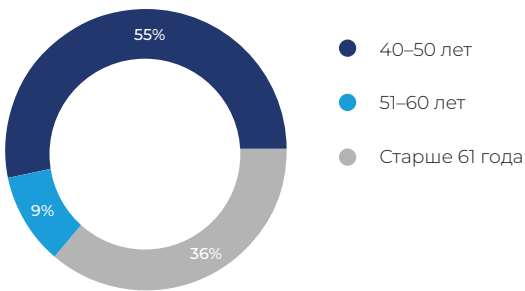
Состав Наблюдательного совета банка ВТБ по критерию независимости



Гендерный состав Наблюдательного совета банка ВТБ



Состав Наблюдательного совета банка ВТБ по возрастному критерию



- массового уничтожения (ПОД/ФТ и ФРОМУ) и рекомендуемых мерах по улучшению системы ПОД/ФТ и ФРОМУ;
- рассмотрение результатов спонсорской и благотворительной деятельности Банка ВТБ за 2021 год;
 - рассмотрение планируемых расходов Банка ВТБ на осуществление спонсорской деятельности и оказание благотворительной помощи в 2022 году.

Правление

Исполнительные органы, Президент – Председатель Правления и Правление, осуществляют текущее руководство в рамках реализации задач, поставленных перед Банком акционерами и Наблюдательным советом. В том числе, на них возложена ответственность за реализацию решений Наблюдательного Совета в экономической, экологической и социальной сферах.

При Правлении функционирует ряд постоянно действующих рабочих коллегиальных органов, комиссий и комитетов, задействованных в принятии управленческих решений по вопросам устойчивого развития. Данные комитеты и комиссии подотчетны исполнительным органам Банка.

Ключевые комитеты при Правлении Банка ВТБ, ответственные за управление аспектами устойчивого развития:

- Комитет по развитию розничного бизнеса;
- Комитет по развитию среднего и малого бизнеса;
- Кредитный комитет;
- Комитет по управлению операционными и регуляторными (комплаенс) рисками;
- Комиссии по закупкам товаров, работ, услуг;
- Кадровый комитет;
- Комитет по спонсорской и благотворительной деятельности.

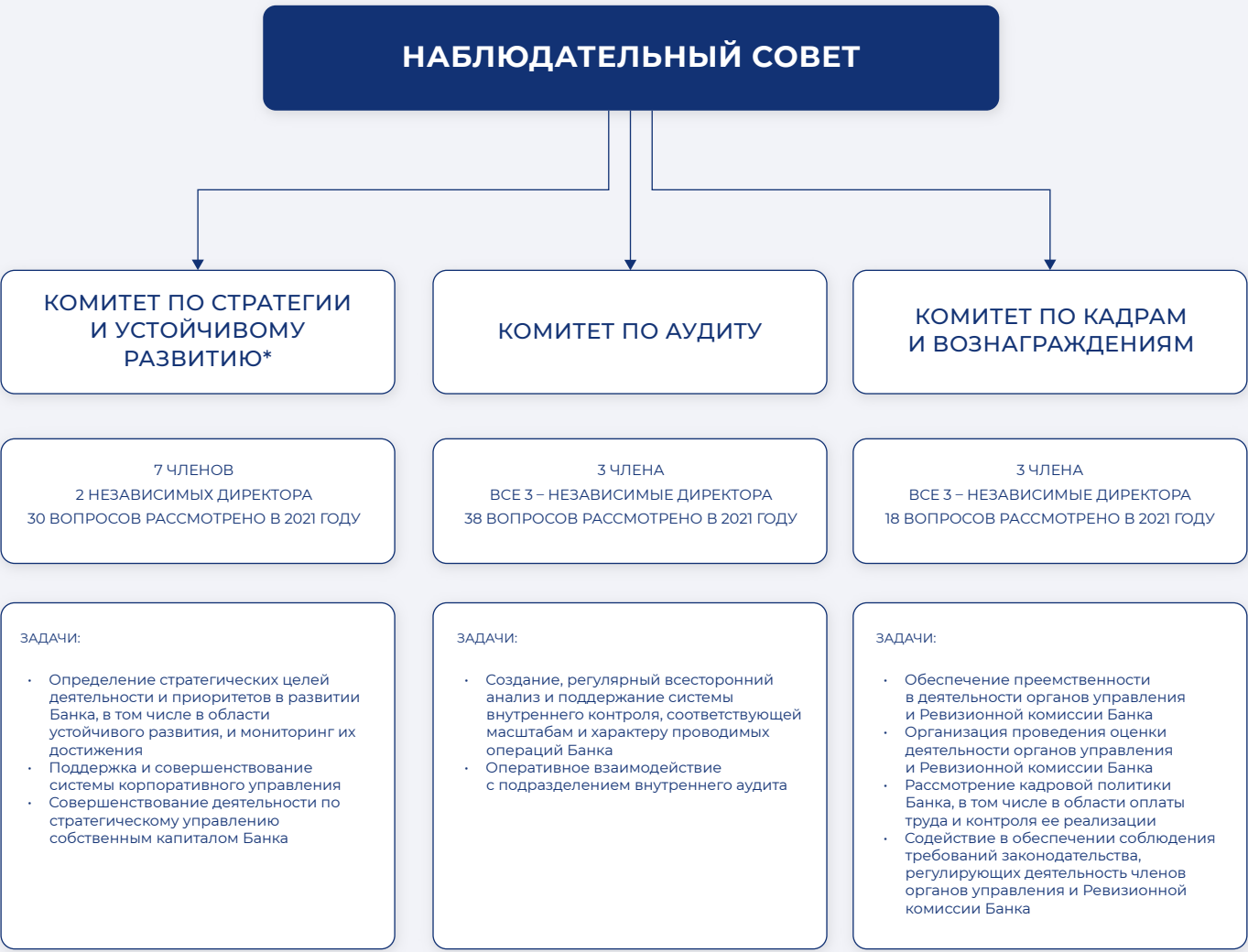
В перечень общих и индивидуальных КПЭ исполнительных органов включены показатели, характеризующие достижение целей Стратегии устойчивого развития, в том числе:

- рентабельность инвестиций акционеров;
- доля рынка Банка по объему ипотечного кредитного портфеля;
- кредитование и закупки у субъектов малого и среднего предпринимательства.

Для эффективной работы Наблюдательного совета, а также для предварительной детальной проработки отдельных вопросов в банке ВТБ действуют Комитеты, разрабатывающие рекомендации по наиболее важным вопросам, входящим в компетенцию Наблюдательного совета. Компетенции Комитета Наблюдательного совета Банка по стратегии и корпоративному управлению были дополнены в части рассмотрения стратегических целей деятельности и приоритетов в развитии Банка в области устойчивого развития, социальной и экологической ответственности. Сам комитет переименован в Комитет Наблюдательного совета Банка по стратегии и устойчивому развитию. В отчетном периоде Комитет направлял Наблюдательному совету рекомендации по ключевым вопросам стратегического и бизнес-планирования, а также устойчивого развития.

Перечень вопросов, связанных с деятельностью в области устойчивого развития, которые были рассмотрены Наблюдательным советом в 2021 году:

- утверждение Стратегии Банка ВТБ в области устойчивого развития на 2022–2025 годы;
- оценка реализации Долгосрочной программы развития Банка ВТБ и выполнения ключевых показателей эффективности;
- реализация инвестиционной программы и программы повышения операционной эффективности Банка;
- рассмотрение результатов оценки системы корпоративного управления Банка за 2020 год;
- утверждение новой редакции Этического кодекса Банка ВТБ и Кодекса корпоративного управления Банка ВТБ;
- рассмотрение отчета о результатах реализации в 2021 году Правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия



* Комитет по стратегии и корпоративному управлению был переименован в Комитет по стратегии и устойчивому развитию (Протокол заочного голосования Наблюдательного совета Банка № 1 от 17 января 2022 года), компетенции Комитета расширены в части рассмотрения вопросов о приоритетных направлениях ESG.

В 2021 году за заместителем Президента – Председателя Правления Банка было закреплено кураторство вопросов устойчивого развития, в том числе мониторинг реализации Стратегии устойчивого развития банка ВТБ и отдельные проектные показатели по наиболее важным вопросам ESG-повестки Банка.

Ревизионная комиссия и внутренний аудит

Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка осуществляет Ревизионная комиссия, а также Департамент внутреннего аудита.

Ревизионная комиссия является выборным органом, осуществляющим контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка. Компетенция Ревизионной комиссии определяется законодательством Российской Федерации и Уставом Банка, а порядок деятельности Положением

о Ревизионной комиссии Банка. Ревизионная комиссия Банка независима от должностных лиц/органов управления Банка и подотчетна Общему собранию акционеров Банка. Состав Ревизионной комиссии утверждается Общим собранием акционеров Банка. С 2014 года в состав комиссии входит представитель миноритарных акционеров.

Департамент внутреннего аудита – подотчетное Наблюдательному совету самостоятельное структурное подразделение, осуществляющее проверку и оценку эффективности функционирования в Банке системы внутреннего контроля, управления банковскими рисками, проверку достоверности, полноты, объективности и своевременности бухгалтерской и управленческой отчетности, формирование единых подходов к организации систем внутреннего контроля в подконтрольных Банку компаниях, сбор информации об их состоянии, выработку рекомендаций по их совершенствованию. Наблюдательный совет утверждает планы работы Департамента внутреннего аудита и контролирует их исполнение.

Управление рисками в области устойчивого развития

Управление рисками группы ВТБ, в том числе рисками в области устойчивого развития, реализуется на основе унифицированных стандартов, разрабатываемых и принимаемых в Банке. В них регламентированы процедуры идентификации, оценки, агрегирования, контроля и мониторинга рисков, в том числе нефинансовых, в соответствии со Стратегией управления рисками и капиталом Банка ВТБ⁸.

Управление рисками Группы включает в себя идентификацию, оценку и мониторинг рисков, контроль их объема, структуры и концентрации, выработку эффективных мер по оптимизации и снижению рисков, а также составление регулярной отчетности о рисках. Наиболее значимыми видами рисков, которым подвержена деятельность группы ВТБ, являются кредитный риск, рыночные риски, риск ликвидности, операционный риск, а также отдельные подвиды риска концентрации.

В рамках реализации Стратегии устойчивого развития и в целях учета комплексных взаимосвязей между рисками Банк уделяет внимание ESG-рискам,

связанным с такими факторами рисков, как воздействие на окружающую среду, социальные и управленческие аспекты, которые могут оказывать положительный или отрицательный эффект на финансовые показатели Банка. Управление ESG-рисками интегрировано в существующую систему управления рисками Банка. Интеграция начинается с оценки влияния ESG-факторов на значимость банковских рисков, что обеспечивает связь уровня влияния ESG-факторов на финансовое положение Банка с применяемыми подходами к управлению рисками и капиталом.

Методологические подходы к управлению рисками Группы с учетом влияния ESG-факторов включают, в частности:

- методику выявления (идентификации), анализ влияния ESG-факторов на итоговую категорию значимости риска, классификации рисков;
- уточнения методики оценки рисков, включая ESG-факторы, в том числе, отдельных показателей / компонентов убытков, возникающих в связи с реализацией рисков;
- систему риск-аппетита Группы, включая виды контрольных значений

- количественных показателей (метрик) риск-аппетита и методологию их расчета. В рамках ESG-повестки Банком установлен качественный риск-аппетит на ограничение финансирования проектов/ контрагентов, которые не соответствуют целям устойчивого развития;
- оценку экономического капитала на покрытие ESG-факторов, которая реализуется в рамках оценки экономического капитала на покрытие основных рисков Банка;
- уточнения подходов оценки эффективности методологии оценки рисков, в том числе подходы к проведению валидации моделей количественной оценки рисков.

УПРАВЛЕНИЕ КЛИМАТИЧЕСКИМИ РИСКАМИ

Управление климатическими рисками проводится в рамках процедур управления ESG-рисками, интегрированными в систему риск-менеджмента Банка. В рамках этого направления Банк рассматривает следующие каналы передачи ESG-факторов:

- последствия процесса перехода к низкоуглеродной экономике⁹, такие как рост расходов клиентов Компаний Группы на научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы;
- события, связанные со стихийными бедствиями, приводящие к утрате активов клиентов Компаний Группы и обеспечения в виде залогов, а также нарушению деятельности Компаний Группы в нормальных рабочих условиях;
- реализация таких событий как повышение уровня мирового океана, снижение доступности воды и плодородности почв, приводящих к росту операционных расходов.

Комплаенс-контроль и финансовый мониторинг

Одним из ключевых условий функционирования Банка является наличие эффективной системы элементов и механизмов противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и распространения оружия массового уничтожения (далее – ПОД/ФТ и ФРОМУ) и управления регуляторными (комплаенс) рисками.

Для выполнения законодательных требований и организации процессов и процедур по управлению комплаенс риском, ПОД/ФТ и ФРОМУ в Банке создан и функционирует Департамент комплаенс контроля и финансового мониторинга. Подразделения, входящие в его структуру, обеспечивают исполнение требований действующего законодательства о ПОД/ФТ и ФРОМУ и нормативных актов Банка по данным направлениям, а также оказывают

В 2021 году были внедрены единые подходы к учету влияния ESG-факторов на риски Банка, в том числе при присвоении категории значимости рисков и при проведении стресс-тестирования. Помимо этого, было проведено обучение в области интеграции управления ESG-рисками в систему управлению рисками группы ВТБ, в котором приняли участие руководители департаментов риск-менеджмента компаний группы ВТБ и руководители риск-подразделений Банка (центров компетенции).

Важным достижением отчетного периода стало установление риск-аппетита на ограничение финансирования проектов/контрагентов, которые не соответствуют целям устойчивого развития.

содействие подразделениям Банка в выполнении задач по ведению и поддержке бизнеса с учетом соблюдения регуляторных норм в таких областях, как управление комплаенс-рисками, противодействие неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком, управление конфликтами интересов, противодействие коррупции.

На ежедневной основе ведется работа по анализу продуктов и услуг Банка, нормативных документов, обращений клиентов для их оценки с позиций возможного наличия регуляторных (комплаенс) рисков, их потенциальных последствий и мер по минимизации. Информация об уровне регуляторного (комплаенс) риска в разрезе различных направлений на ежеквартальной основе доводится до уполномоченных органов Банка.

8 Утверждена Наблюдательным советом (протокол № 18 от 30.11.2021).

9 Основанная на низкоуглеродных источниках энергии, имеющая минимальный объема эмиссии парниковых газов в атмосферу.

АНТИКОРРУПЦИОННЫЙ РЕЙТИНГ РОССИЙСКОГО БИЗНЕСА



В 2021 году Банк ВТБ получил наивысший класс Антикоррупционного рейтинга российского бизнеса – А1. Это достижение подтверждает максимально высокий уровень организации работы по предупреждению коррупции, а также свидетельствует о внимании руководства Банка к вопросам антикоррупционной политики.

Целью рейтинга является повышение открытости и прозрачности российского бизнеса путем публикации уровня соответствия деятельности компаний положениям Антикоррупционной хартии российского бизнеса и международному стандарту ISO 37001:2016 «Системы менеджмента противодействия коррупции – Требования и рекомендации по применению». Рейтинг позволяет увидеть, насколько крупнейшие компании страны готовы эффективно использовать и публично раскрывать свои системы управления противодействием коррупции.

Система этического менеджмента ВТБ

Обеспечение высоких стандартов этики бизнеса, прозрачности деятельности, а также противодействие и недопущение коррупции является неотъемлемой частью корпоративной культуры группы ВТБ. Построение эффективной системы противодействия коррупции, способствующей минимизации экономических и репутационных рисков, – это один из важных факторов повышения инвестиционной привлекательности компании и внедрения ESG-факторов в повседневную жизнь Банка.

устанавливают этические стандарты деятельности и предусматривают обязательные для соблюдения всеми сотрудниками и членами Наблюдательного совета принципы и правила делового поведения и этики, в том числе недопущение коррупции при выполнении служебных обязанностей. Следование Этическому кодексу Банка является обязательным и безусловным для всех сотрудников. В случаях, когда этические нормы и принципы, установленные Этическим кодексом, являются более высокими, чем нормы и принципы, определенные деловой практикой и применимым правом, Банк придерживается норм и принципов Этического кодекса.

В Банке действуют Этический кодекс Банка ВТБ (ПАО) и Политика по противодействию коррупции Банка ВТБ (ПАО), которые

НОВАЯ РЕДАКЦИЯ ЭТИЧЕСКОГО КОДЕКСА



В 2021 году Наблюдательным советом Банка была утверждена новая версия Этического кодекса¹⁰. Основные изменения затронули обеспечение выполнения Банком ключевых положений Стратегии устойчивого развития ВТБ.

Среди прочего актуализированы ценности, подходы при построении взаимоотношений с конкурентами и с сотрудниками Банка, уточнены приоритетные направления поддержки населения территорий присутствия Банка при взаимодействии Банка с окружающей средой, а также были дополнены положения о соблюдении прав человека, предоставлении равных возможностей всем сотрудникам Банка и неприятии недобросовестной конкуренции.

В своей деловой практике Банк учитывает общественно-значимые аспекты деятельности и свою ответственность в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров, общества и государства. Ответственные структурные подразделения Банка на регулярной основе осуществляют контроль соблюдения деловой этики и антикоррупционных требований.

Система обязательного обучения формирует единые стандарты соблюдения требований нормативных документов для всех сотрудников группы ВТБ и предоставляет общекорпоративные знания по следующим вопросам:

- комплаенс-контроль;
- ПОД/ФТ и ФРОМУ;
- противодействие инсайду и манипулированию рынками;
- информационная безопасность;
- управление операционными рисками.

Для сотрудников Банка также проводится антикоррупционное обучение. В 2021 году обучение антикоррупционным практикам и процедурам прошли 12 833 руководителей и специалистов Банка ВТБ.

ПОДДЕРЖКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОРРУПЦИИ

В 2021 году ВТБ поддержал ряд мероприятий антикоррупционной направленности. Среди них проведение 8-й ежегодной конференции «Комплаенс и антикоррупция в России и СНГ», XI Международный конгресс сравнительного правоведения и «Конституционно-правовые ориентиры противодействия коррупции».

Во всех мероприятиях выступали ведущие специалисты в области комплаенса и антикоррупционной политики, что позволило расширить антикоррупционную повестку в России и распространить практический опыт борьбы с коррупцией крупных российских и международных компаний различных отраслей.

Система получения обращений сотрудников о нарушениях и злоупотреблениях

В Банке организована многоканальная система получения обращений сотрудников о нарушениях и злоупотреблениях, в том числе в части конфликтов интересов, коррупции и деловой этики. Ответственное структурное подразделение Банка на регулярной основе осуществляет сбор и анализ таких обращений, при необходимости направляются рекомендации подразделениям по урегулированию возникших ситуаций.

Всего в 2021 году в Банке на «Горячую линию по нарушениям и злоупотреблениям» поступило 90 обращений сотрудников. По каждому обращению проведены проверочные мероприятия, по результатам которых приняты соответствующие меры (при необходимости).

Ответственная налоговая политика

Группа ВТБ входит в состав крупнейших налогоплательщиков России. От налоговых платежей компаний Группы в значительной мере зависит наполняемость региональных бюджетов и социальное развитие регионов Российской Федерации. В 2021 году в результате реализации ответственной налоговой политики группы ВТБ доходы в виде налогов получили 79 регионов России от Калининградской области до Камчатского края.

В Группе реализуется ответственная налоговая политика, которая предполагает неукоснительное следование налоговому законодательству государств присутствия Группы и является условием повышения надежности системы управления Банком и обеспечения устойчивого развития Банка.

В рамках реализации ответственной налоговой деятельности Группа ВТБ придерживается

10 | Протокол от 30.11.2021 № 18.

принципов открытости и прозрачности, последовательности и единообразия при исполнении налоговых обязательств. Порядок реализации ответственной налоговой политики закреплён в Положении «Учетная политика Банка ВТБ для целей налогообложения». Налоговая политика пересматривается и утверждается ежегодно.

Банк ВТБ и компании группы ВТБ не допускают осуществления мероприятий, исключительной целью которых является уменьшение налоговой нагрузки компаний Группы в результате неуплаты и зачета/возврата суммы налога. Любые инструменты агрессивного налогового планирования являются неприемлемыми. Группа ВТБ считает недопустимым уменьшение налоговой базы или суммы подлежащего уплате налога в результате искажения сведений о фактах хозяйственной жизни, об объектах налогообложения, подлежащих отражению в налоговом или бухгалтерском учете, либо налоговой отчетности в соответствии с законодательством государств присутствия группы ВТБ.

Открытость и прозрачность налоговой политики

Группа ВТБ раскрывает в своей налоговой отчетности во всей полноте данные, подлежащие раскрытию в соответствии с требованиями налогового законодательства. Кроме того, ВТБ реализует следующие инициативы:

- предоставляет максимально возможный объем информации, запрашиваемой налоговыми органами, в рамках мероприятий налогового контроля;
- публикует на своем интернет-портале информацию для своих клиентов об особенностях порядка выполнения Банком функций налогового агента при выплате клиентам доходов;
- взаимодействует с налоговыми органами на основе партнерства, что предполагает своевременное реагирование на запросы контролирующих органов.

Банк ВТБ одним из первых в России в 2019 году присоединился к инновационной системе

налогового контроля в форме налогового мониторинга согласно положениям Раздела V.2 Налогового кодекса Российской Федерации, предоставляя налоговым органам расширенный объем данных налогового и бухгалтерского учета. Налоговый мониторинг позволяет освободить налогоплательщика от регулярных налоговых проверок. К системе налогового контроля в форме налогового мониторинга присоединились и крупнейшие компании группы ВТБ, среди которых ООО «ВТБ Факторинг» и АО «ВТБ Лизинг».

Трансфертное ценообразование

В части трансфертного ценообразования Группа ВТБ соблюдает базовые принципы, изложенные в Руководстве Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) по трансфертному ценообразованию для транснациональных корпораций и налоговых администраций и следует законодательству и правилам Российской Федерации и стран присутствия Группы. Для налоговых целей организации Группы во внутригрупповых сделках применяют рыночные цены.

Управление налоговыми рисками

Система управления налоговыми рисками в группе ВТБ включает регулярное выявление, оценку и мониторинг рисков компаниями группы ВТБ. В рамках этой работы проводится агрегирование информации о налоговых рисках Группы на уровне головной организации, а также разрабатываются мероприятия по минимизации рисков на уровне компаний Группы с участием налогового подразделения головной организации. Управление налоговыми рисками в Банке ВТБ и компаниях Группы базируется на следующих принципах:

- регулярное выявление, оценка и мониторинг рисков;
- отказ от принятия рисков, реализация которых с высокой вероятностью может привести к существенным финансовым и нефинансовым потерям для Группы;
- выполнение мероприятий по минимизации рисков.

Ответственный подход к закупкам

ВТБ придерживается ответственного подхода к организации закупочной деятельности и ведет последовательную работу по созданию прозрачной и эффективной инфраструктуры закупок и совершенствованию взаимодействия с поставщиками. Закупочная деятельность Банка осуществляется в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 18 июля 2011 года №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

Закупочная деятельность Банка ВТБ направлена на обеспечение своевременного и полного удовлетворения потребностей Банка в продукции надлежащего качества на условиях прозрачности закупок, эффективного использования денежных средств, расширения возможностей участия в закупках юридических и физических лиц, в том числе субъектов малого и среднего предпринимательства, развития добросовестной конкуренции.

Принципы ответственной закупочной деятельности ВТБ:

- информационная открытость закупок;
- равноправие, отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам;
- целевое и экономически эффективное расходование денежных средств;
- отсутствие ограничения допуска к участию в закупках путем установления неизмеряемых требований к участникам.

Общий объем закупочной деятельности группы ВТБ¹¹ в 2021 году составил 162,4 млрд рублей.

Объем закупочной деятельности ВТБ

	2019	2020	2021
Общий объем закупок, млрд рублей	150,8	175,8	162,4
Закупки у малого и среднего бизнеса ¹² , млрд рублей	29,4	75,5	70,5

¹¹ Общая сумма заключенных договоров со всеми контрагентами Группы в 2021 году.
¹² Общая сумма заключенных договоров Группы с МСП в 2021 году.

ОБЩИЙ ОБЪЕМ ЗАКУПОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ ВТБ В 2021 ГОДУ СОСТАВИЛ

162,4 млрд рублей

В рамках совершенствования закупочной деятельности по состоянию на декабрь 2021 года более 85% хозяйственного документооборота при заключении и исполнении договоров по итогам закупок было переведено в электронный вид.

Важным достижением 2021 года стало расширение доступа субъектов малого и среднего предпринимательства к участию в закупках Банка за счет технических решений и проведения специализированных мероприятий для поставщиков. Так, в отчетном периоде совместно с Корпорацией по развитию малого и среднего предпринимательства было проведено 25 мероприятий, способствующих привлечению поставщиков этой категории к участию в закупках Банках.

Общий объем закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства составил 70,5 млрд рублей, при этом объем проведенных оплат товаров и услуг поставщиков этой категории составил 20,8 млрд рублей. Годовой объем закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства составил 35% (при законодательно установленном нормативе 20%), а годовой объем закупок, участниками которых могут являться только субъекты малого и среднего предпринимательства, составил 18%.

Инициативы 2021 года по организации ответственной закупочной деятельности в рамках ESG-стратегии группы ВТБ:

- разработан и находится на утверждении Кодекс ответственных поставщиков Банка ВТБ; после утверждения присоединение поставщиков к Кодексу станет обязательным требованием заключения договора с поставщиком;

- началась разработка ESG-критериев для обязательной оценки заявок участников конкурентных закупок на предмет их соответствия принципам и требованиям в области экологической и социальной ответственности, а также корпоративного управления;
- запущен пилотный проект по проведению среди поставщиков Банка ESG-сертификации, что позволит оценивать соответствие поставщиков требованиям ESG, проводить с ними работу по повышению уровня соответствия принципам устойчивого развития или принимать решение об отказе от работы с поставщиками, не соответствующим требованиям Банка;
- разработана Дорожная карта ESG-инициатив на период 2022–2025 годов по вопросам ответственной закупочной деятельности. Среди наиболее значимых проектов – внедрение процедуры ESG-скоринга поставщиков, разработка инструментов и методики проверки поставщиков на соответствие ESG-критериям, проведение тренингов по вопросам устойчивой цепочки поставок для поставщиков и сотрудников.

Продвижение ESG-повестки в России

Партнерство в бизнесе – часть философии ВТБ. В сфере экологии, социального развития и корпоративного управления эффективны только коллективные усилия всех участников: общества, бизнеса и власти. Сегодня следование принципам ESG – необходимое условие, новый значимый фактор в регулировании рынка и инвестиционной привлекательности, влияющий на стоимость капитала. Взаимовыгодное партнерство банковской системы, компаний, регионов и граждан сделает возможным переход на работу по ESG-стандартам. Поэтому ВТБ принимает усилия по продвижению ESG-повестки в России.

Запуск ESG-платформы

В 2021 году Группа ВТБ запустила федеральную инициативу в сфере ESG в России – ESG-платформу. Это полностью открытая инфраструктура для ESG-трансформации, включающая комплекс финансовых продуктов и сервисов, отвечающих стандартам экологического, социального

ESG-требования к поставщикам

Базовые требования к поставщикам в области ESG изложены в находящемся на утверждении руководства Кодексе ответственных поставщиков Банка ВТБ, устанавливающем принципы и требования экологической и социальной ответственности поставщиков, включая соблюдение прав человека, норм охраны здоровья и безопасности труда. После утверждения Наблюдательным советом Банка требования Кодекса планируется распространить на всех поставщиков Банка.

В 2021 году началась разработка специализированных учебных материалов, направленных на популяризацию ESG-принципов среди сотрудников закупочного подразделения и поставщиков Банка. Также проведен семинар для сотрудников Финансового департамента на предмет внедрения стандартов ESG в закупки Банка. Все мероприятия, реализуемые в Банке в рамках организации ответственной закупочной деятельности, планируется распространить на компании Группы ВТБ в 2022 году.

и корпоративного управления. ВТБ сделал платформу открытой для партнеров и клиентов: от субъектов Российской Федерации до компаний и частных лиц.

В соответствии с заключаемыми соглашениями о сотрудничестве и взаимодействии, Банк ВТБ предоставляет регионам доступ к своей ESG-платформе. Жителям городов, крупному бизнесу, предприятиям среднего и малого бизнеса, а также индивидуальным предпринимателям становятся доступны продукты и сервисы Банка ВТБ в области ESG (включая финансирование соответствующих проектов).

Образовательные проекты в сфере ESG

В 2021 году Банк ВТБ совместно с Высшей школой менеджмента Санкт-Петербургского университета (ВШМ СПбГУ) разработал и внедрил онлайн-курс по устойчивым финансам

– «ESG in Finance». Цель курса – познакомить студентов финансово-экономических специальностей с прикладными направлениями устойчивых финансов. Курс состоит из 5 лекций на английском языке, по итогам которых проводится тестирование полученных знаний. Среди основных тем курса:

- способы измерения ESG-рисков;
- существующие стандарты интегрированной отчетности;
- ESG-рейтинги и их значение;
- зеленые финансовые инструменты на профессиональном рынке.

Благодаря проведению ESG-челленджа «Green is no about color», в пилотирование курса были вовлечены более 180 студентов ВШМ СПбГУ, а также учащиеся из МГИМО, НИУ ВШЭ и Полоцкого университета (Республика Беларусь). С 2022 учебного года дисциплина Sustainable Finance, дополненная бизнес-кейсами от специалистов ВТБ и международных экспертов, станет обязательной частью учебного плана магистерской программы ВШМ СПбГУ «Корпоративные финансы». На базе курса будет разработана обучающая программа по основам ESG для сотрудников Банка ВТБ.

Экспертные мероприятия по вопросам ESG

В рамках продвижения ESG-повестки ВТБ принял участие в организации ряда крупных экспертных мероприятий для представителей бизнеса и государства. Наиболее крупным мероприятием стал флагманский проект ВТБ – Инвестиционный форум «Россия зовет!», центральной темой

которого в 2021 году стал лозунг «Переосмысляя приоритеты в пользу устойчивого развития». В форуме в режиме онлайн приняли участие зрители из 106 стран мира.

Также ВТБ выступил генеральным партнером конгресса РБК «ESG-(P)Эволюция», который прошел в Москве 14 октября 2021 года. В конгрессе приняли участие руководители крупнейших российских и мировых компаний, а также главы ведомств, отвечающих за ESG-повестку. Мероприятие стало первым крупным форумом по ESG в России, эксперты из сфер финансов, банковского дела, бизнеса, инноваций и образования обсудили успешное применение стандартов ESG в российской практике, а также перспективы развития бизнеса в условиях все более развивающегося сектора «зеленого» финансирования.

Важным мероприятием в рамках Конгресса стала тематическая сессия Банка ВТБ «ESG: неравнодушные выигрывают». Ключевыми темами конференции стали обсуждение рисков и возможностей «зеленого» перехода, особенности углеродного регулирования для различных отраслей, а также практические шаги по внедрению критериев устойчивого развития в стратегии компаний

В 2021 году специалисты Банка принимали активное участие в деятельности различных рабочих групп под эгидой регулятора, в том числе при подготовке аналитических материалов, связанных с продвижением повестки ESG-банкинга. Так, ВТБ принял участие в исследовании Ассоциации банков «Россия», посвященном ключевым тенденциям и перспективам развития ESG-банкинга в России.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Доверие заинтересованных стороны является ключевым элементом успешной реализации стратегических целей Группы. Взаимодействие ВТБ с заинтересованными сторонами основано на принципах честности, добросовестности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента и нерушимости обязательств.

Комплексная система коммуникаций ВТБ включает широкий набор форм и инструментов взаимодействия с заинтересованными сторонами и предусматривает механизмы обратной связи, позволяющие своевременно выявлять наиболее существенные вопросы и эффективно управлять собственным воздействием.

Акционеры

В 2021 году количество акционеров ВТБ увеличилось на 71,19% – с 337 до 577 тысяч лиц. По состоянию на декабрь 2021 года, акционерами ВТБ являлись 575 тысяч частных инвесторов, проживающих в 84 регионах страны. 81% держателей акций составляли лица моложе 50 лет.

ВТБ 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. Служба реализует ряд значимых проектов и мероприятий, обеспечивающих эффективное взаимодействие и высокую вовлеченность акционеров, получение обратной связи и повышение финансовой грамотности миноритарных акционеров.

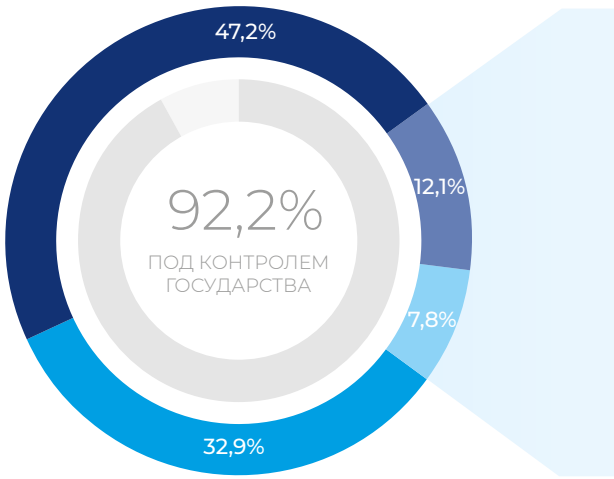
В Банке выстроена эффективная система взаимодействия с миноритариями. Акционер

ВТБ может обратиться в Банк по максимально широкому спектру каналов: онлайн через сайт Банка и социальные сети, по электронной почте, по телефонам Службы по работе с акционерами и колл-центра, с помощью мобильного приложения, а также через Центры по работе с акционерами.

В 2021 году были реализованы следующие инициативы:

- модернизирован дизайн и значительно расширен функционал мобильного приложения «Акционер ВТБ»;
- обновлен раздел «Акционерам и инвесторам» на сайте Банка ВТБ;
- усовершенствована система коммуникации с акционерами через социальные сети;
- открыт аккаунт в социальной сети для розничных инвесторов – «Пульс»;
- обновлен «Путеводитель акционера», в котором появился интерактивный формат;
- реализовано четыре обучающих онлайн-программы;
- проведено семь онлайн мероприятий для акционеров.

Структура акционерного капитала



- Обыкновенные акции (в собственности Росимущества)
- Обыкновенные акции в свободном обращении
- Привилегированные акции первого типа (в собственности Министерства финансов Российской Федерации)
- Привилегированные акции второго типа (в собственности ГК «Агентство по страхованию вкладов»)

Консультационный совет акционеров

Консультационный совет акционеров (далее – КСА) является уникальным совещательным органом, повышающим эффективность взаимодействия ВТБ с миноритарными акционерами Банка. Основная деятельность КСА направлена на представление интересов миноритарных акционеров и донесение их позиции до топ-менеджмента Банка. КСА регулярно предлагает новые способы улучшения качества обслуживания, а также участвует в обсуждении стратегически важных вопросов, включая дивидендные выплаты и стратегию развития Группы. В заседаниях совета принимают участие члены Правления и Наблюдательного совета, руководители департаментов и структурных подразделений Банка, а также дочерних компаний.

В 2021 году прошли выборы нового состава КСА. По итогам открытого голосования акционеров в Совет вошли 14 миноритарных акционеров. Это эксперты из разных отраслей: представители крупного и малого бизнеса, преподаватели, эксперты в области IT и государственного управления, успешные инвесторы. После прошедших выборов состав КСА обновился на 65 %, география членов совета объединяет экспертов

Московского региона, Екатеринбурга, Санкт-Петербурга и Ставрополя. По устоявшейся практике представители КСА входят в органы управления и контроля Банка.

Поддержка акционеров старшего поколения

Особое внимание Банк уделяет социальной поддержке акционеров-ветеранов, ключевым мероприятием которой является ежегодная поздравительная кампания ко Дню Победы. Ее адресатами являются держатели акций Банка – участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории: труженики тыла, жители блокадного Ленинграда, а также бывшие несовершеннолетние узники концлагерей.

В 2021 году в очередной акции Банка ВТБ приняли участие 329 акционеров из 25 регионов России. С 2014 года ко Дню Победы участники этой программы получают памятный подарок и материальную помощь. Поддержка оказывается за счет личных средств Президента – Председателя Правления Банка ВТБ А.Л. Костина.

Органы власти

Российская Федерация в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом является мажоритарным акционером Банка ВТБ, что оказывает существенное воздействие на политику Банка. В своей деятельности ВТБ стремится учитывать поставленные государством задачи и способствовать успешному достижению стратегических национальных целей.

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. Для этого ВТБ принимает участие в ряде рабочих групп и консультативных органов при федеральных органах исполнительной и законодательной власти, общественных и профессиональных объединениях.

ВТБ ведет планомерную работу по улучшению и гармонизации законодательства Российской Федерации. В фокусе внимания Банка находятся законопроекты, связанные с появлением новых банковских сервисов, вопросы, связанные

с регулированием удаленной идентификации клиентов, цифровых финансов, внебиржевого финансового рынка, пенсионного законодательства; инициативы, затрагивающие брокерский, корпоративно-инвестиционный, лизинговый бизнес Банка. Специалисты Банка принимают активное участие в разработке поправок в корпоративное законодательство, Налоговый кодекс Российской Федерации, законодательство о национальной платежной системе, ПОД/ФТ и ФРОМУ, нормативных и правовых актов, связанных с участием Банка в цифровой экономике.

Специалисты Банка по взаимодействию с органами государственной власти также проводят активную работу по обеспечению координации подразделений Банка с органами власти по вопросам устойчивого развития, климатической повестки и отдельных проблем в области ESG в соответствии с принятой Стратегией Банка ВТБ (ПАО) в области устойчивого развития.

Группа ВТБ считает необходимым укреплять сотрудничество с органами государственного и муниципального управления в области социально-экономического развития регионов присутствия.

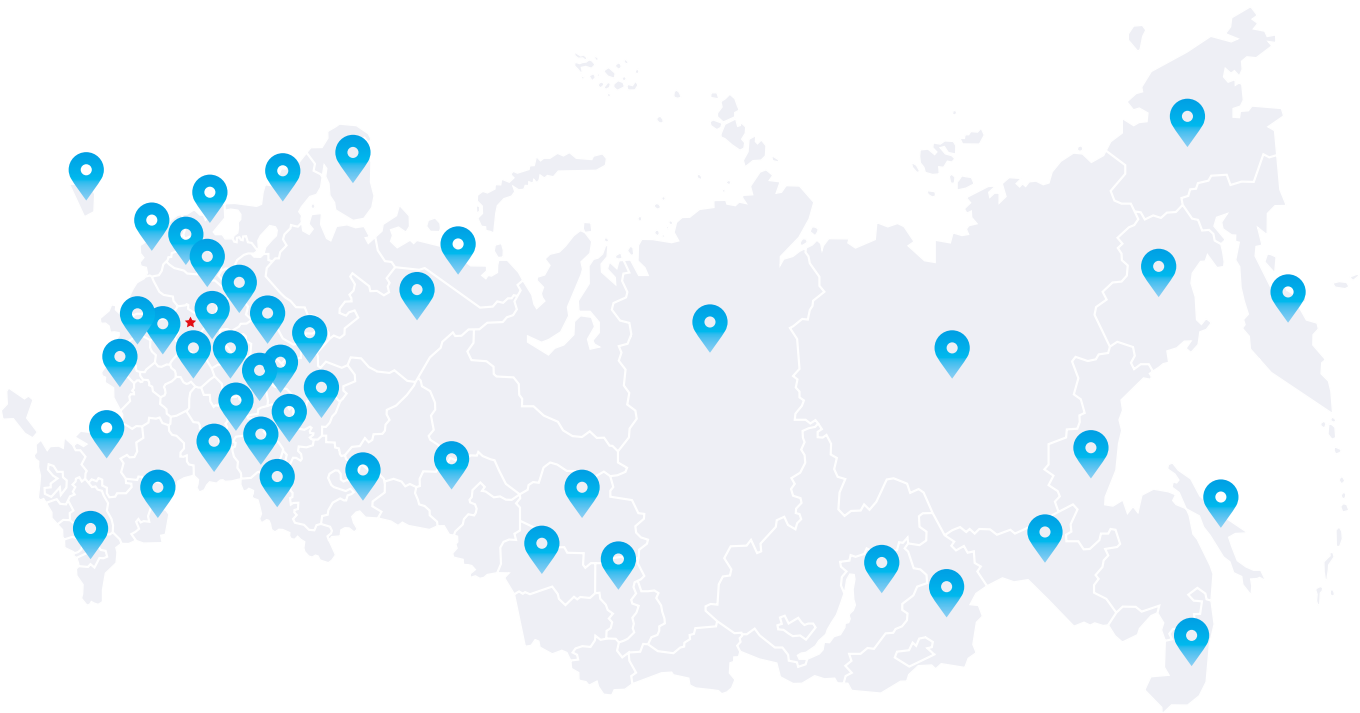
Направления сотрудничества ВТБ с регионами Российской Федерации

- Развитие социально-экономического потенциала регионов
 - Внедрение современных банковских технологий и повышение доступности финансовых услуг
 - Развитие инфраструктуры обслуживания
- банковских карт
 - Модернизация промышленного комплекса
 - Содействие привлечению инвестиций в регионы
 - Развитие системы кредитования

РЕГИОНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, С КОТОРЫМИ У БАНКА ВТБ ЗАКЛЮЧЕНЫ СОГЛАШЕНИЯ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ



Республика Бурятия, Республика Карелия, Республика Коми, Республика Марий Эл, Республика Татарстан, Удмуртская республика, Республика Саха (Якутия), Чеченская республика, Чувашская республика, Забайкальский край, Камчатский край, Красноярский край, Приморский край, Хабаровский край, Амурская область, Архангельская область, Астраханская область, Белгородская область, Владимирская область, Калининградская область, Кемеровская область, Кировская область, Костромская область, Курская область, Ленинградская область, Магаданская область, Мурманская область, Ненецкий автономный округ, Нижегородская область, Новгородская область, Новосибирская область, Оренбургская область, Орловская область, Псковская область, Ростовская область, Рязанская область, Самарская область, Саратовская область, Сахалинская область, Тверская область, Томская область, Тульская область, Тюменская область, Ульяновская область, Челябинская область, Чукотский автономный округ, Ярославская область.



Клиенты

Клиентами ВТБ являются десятки тысяч крупных компаний, предприятий малого и среднего бизнеса, работающих в различных сферах экономики, а также сотни тысяч частных лиц.

Взаимодействуя с клиентами, ВТБ предлагает инновационные решения и индивидуально адаптированные для каждой из групп клиентов продукты и сервисы, а также стремится обеспечить высочайший уровень обслуживания для каждого. В Банке выстроена эффективная система повышения качества обслуживания, позволяющая из года в год добиваться высокого уровня лояльности клиентов.

ВТБ придерживается ответственного подхода к взаимодействию с клиентами, соблюдает принципы деловой этики и честного маркетинга. Банк принимает все необходимые меры для предотвращения недобросовестных продаж и введения клиентов в заблуждение. Для определения наиболее актуальных вопросов и эффективной поддержки клиентов по всем возникающим вопросам проводятся исследования удовлетворенности клиентов и анализ результатов обратной связи.

Более подробно о результатах взаимодействия с клиентами см. раздел «Повышение качества обслуживания».

Деловые партнеры

Группа ВТБ развивает долгосрочные взаимовыгодные отношения со своими деловыми партнерами на основе принципов равноправия, справедливости, отсутствия дискриминации, предотвращения коррупции и информационной открытости.

В эту категорию заинтересованных сторон включены поставщики и подрядные организации, компании разнообразных форм и масштабов деятельности – крупные компании, малый и средний бизнес, индивидуальные предприниматели. ВТБ обеспечивает равные конкурентные условия, осуществляя беспристрастный и эффективный выбор поставщиков и подрядчиков через тендерные процедуры по ключевым направлениям деятельности Группы.

Более подробно о результатах взаимодействия с деловыми партнерами см. раздел «Ответственный подход к закупкам».

Сотрудники

Выстраивая эффективные и доверительные взаимоотношения с персоналом, ВТБ создает возможности для профессионального развития сотрудников, обеспечивает конкурентный компенсационный пакет, а также соблюдает все необходимые требования в области охраны труда и здоровья сотрудников.

Значительное внимание в Группе уделяется развитию благоприятной корпоративной культуры, ориентированной на максимальное раскрытие потенциала сотрудников, эффективность и результат.

Высокая эффективность корпоративной культуры ВТБ достигается, в том числе, благодаря выстроенной системе внутренних коммуникаций, основными принципами которой являются активная вовлеченность сотрудников, динамичный рост и развитие каналов обратной связи.

Более подробно о результатах взаимодействия с сотрудниками см. главу «Команда ВТБ».

Общество

Группа ВТБ выстраивает партнерские отношения с общественными организациями в целях обеспечения устойчивого экономического развития регионов присутствия и повышения качества жизни населения. Реализация программ социальных инвестиций осуществляется в постоянном контакте с местными властями, СМИ и общественными организациями.

В результате такого взаимодействия ежегодно реализуется ряд масштабных благотворительных и спонсорских проектов в области поддержки массового спорта, культуры и искусства, здравоохранения, образования и социального обеспечения. ВТБ также входит в состав ряда профессиональных ассоциаций и деловых объединений.

Взаимодействие с общественными организациями основано на принципах последовательности и долгосрочности и осуществляется строго в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также внутренними нормативно-правовыми документами компаний Группы.

Более подробно о результатах взаимодействия с местными сообществами см. главу «Вклад в социальное развитие регионов присутствия».

Результаты взаимодействия с заинтересованными сторонами в 2021 году

КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	РЕЗУЛЬТАТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
Акционеры • Прием обращений в Службе по работе с акционерами • Общее собрание акционеров • Специализированный сайт, посвященный Общему собранию акционеров • Консультационный совет акционеров • Информационный бюллетень • 5 онлайн площадок для акционеров, в том числе «Путеводитель акционера», «Форум акционеров», «Выборы КСА». • Мобильное приложение «Акционер ВТБ» • Социальные сети • Обучающие онлайн-курсы • Вебинары для акционеров • Центры по работе с акционерами (в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге)	• Более 5 тыс. обращений по вопросам взаимодействия с акционерами, специальным предложениям для акционеров, клиентскому обслуживанию, брокерскому обслуживанию и т.д. • Более 5 тыс. участников Годового Общего собрания акционеров и внеочередного общего собрания акционеров, пошедших в онлайн-формате • 6 заседаний КСА в онлайн-формате • Онлайн-конференция, посвященная выборам нового состава КСА, более 3,5 тыс. участников • Выбран новый, 4-й состав КСА • 11 выпусков информационного бюллетеня, 170 тыс. получателей • Суммарно более 28 тыс. посещений онлайн площадок для акционеров • Более 950 тыс. просмотров раздела «Акционерам и инвесторам» на сайте Банка • Более 84 тыс. установок мобильного приложения «Акционер ВТБ» • 7,6 тыс. подписчиков в социальных сетях, • 5 тыс. подписчиков в новом аккаунте социальной сети для розничных инвесторов – «Пульс» • Более 50 тыс. участников обучающих мероприятий для акционеров • 7 онлайн мероприятий, в которых приняли участие около 20 000 человек • Программа специальных предложений и льгот для держателей акций Банка: около 283 тыс. пользователей розничных продуктов Банка.
Органы власти • Выплата налогов в федеральный и региональный бюджеты • Сотрудничество с региональными властями • Участие в экспертных советах, парламентских слушаниях, круглых столах, рабочих группах по подготовке законодательных актов и нормативных документов • Раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства • Участие в ассоциациях и хартиях, крупнейших деловых форумах и мероприятиях • Участие в государственных социальных проектах и рабочих группах	• 47 соглашений с регионами • Более 50 представителей ВТБ принимают активное участие в рабочих группах при комитетах Государственной Думы и Совета Федерации, на экспертных площадках в Российском Союзе промышленников и предпринимателей Российской Федерации (РСПП), Торгово-промышленной палате Российской Федерации (ТПП), а также в профильных ассоциациях, объединяющих участников финансового рынка • Взаимодействие с участниками социального проекта по развитию доступности финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями и маломобильных граждан • Участие в проекте «Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы» • Продвижение страховых и накопительных продуктов для сотрудников системы образования предпенсионного и пенсионного возраста • Участие в рабочих группах по реализации важных социальных проектов г. Москвы, в том числе: модернизация Единого информационно-расчетного центра, транспортный процессинг, биометрия в Московском метрополитене, виртуальная «Тройка» и др.

КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	РЕЗУЛЬТАТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
Клиенты	• Офисы банка • Каналы дистанционного банковского обслуживания, включая мобильное приложение и интернет-банк ВТБ Онлайн • Информационная поддержка в аккаунтах социальных медиа и мобильных приложениях • Центр клиентского обслуживания ВТБ (Контактный центр) • Исследования удовлетворенности клиентов (онлайн и телефонные опросы) • Внедрено более 210 продуктовых доработок и мероприятий, направленных на корректировку и улучшение качества клиентского пути • 13,1 млн пользователей сервиса ВТБ Онлайн, включая интернет банк и мобильный банк • 32 млн обращений клиентов принято Контактным центром, все обращения клиентов обработаны • Сертификация соответствия международному стандарту ISO 10002 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях». • Проведено 11 исследований лояльности и удовлетворенности клиентов различных сегментов • Первое место в рейтинге Агентства «Интерфакс» «Лидеры раскрытия информации»
Партнеры	• Развитие конкурсных закупочных процедур • Профилактика коррупционных действий в цепочке поставок • Организация обучающих мероприятий для поставщиков и подрядчиков • Участие в международных и национальных профессиональных ассоциациях • В процессе утверждения Кодекс ответственных поставщиков ВТБ • Начата разработка ESG-критериев для обязательной оценки заявок участников конкурентных закупок • Запущен пилотный проект по проведению ESG-сертификации среди поставщиков Банка • 162,4 млрд рублей – общий объем закупок группы ВТБ • 70,5 млрд рублей – объем закупок у субъектов малого и среднего бизнеса • 35% составил годовой объем закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства
Сотрудники	• Корпоративный портал • Корпоративный журнал «Энергия команды» • Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям • Командообразующие мероприятия, встречи с руководством • Портал обучения сотрудников • Опрос по вовлеченности сотрудников • 200 амбассадоров региональной сети, публикующих новости на внутреннем портале • Созданы интернет- и аудиоверсии корпоративного журнала «Энергия команды» • 83,4% – показатель уровня вовлеченности сотрудников Группы ВТБ • Более 2 тыс. сотрудников приняли участие в корпоративных командообразующих мероприятиях • 100% обращений на «Горячую линию» обработано, по каждому проведен анализ и приняты меры (при необходимости) • 1,5 млн академических часов дистанционного обучения проведено через Портал обучения сотрудников
Общество	• Спонсорская и благотворительная поддержка в рамках целевых программ • Поддержка вузов, студентов и аспирантов, помощь молодым ученым • Поддержка учреждений здравоохранения и участие в проектах, связанных с развитием передовых технологий в медицине • Совместные проекты с некоммерческими и благотворительными организациями • Повышение финансовой грамотности населения • Взаимодействие со СМИ • Развитие портала о социальных проектах «ВТБ – России» • Аккаунты в социальных сетях • 21,1 млрд рублей общий объем благотворительной и спонсорской деятельности банка ВТБ • 320 социальных проектов в рамках 6 глобальных программ • 832 благотворительных проекта в 67 регионах реализовано Фондом «ВТБ-Страна» • Более 30 проектов по финансовой грамотности для разных категорий населения, клиентов и сотрудников ВТБ • Выпущено 1184 пресс-релиза, проведено 131 медиа мероприятие • 30 000 слушателей голосовых чатов в Телеграме

ВКЛАД В УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ

Федеральный масштаб



Задача ВТБ – помочь бизнесу и государству в реализации инициатив, направленных на устойчивое развитие экономики России. ВТБ активно продвигает инструменты ответственного инвестирования, а также обеспечивает эффективную поддержку развития малого бизнеса и предпринимательства в рамках государственных и собственных программ, способствуя комфортному старту и ведению бизнеса.

Количество активных клиентов сегмента среднего и малого бизнеса достигло



ТЫСЯЧ АКТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

Стратегия в области устойчивого развития предусматривает реализацию инициатив в рамках внедрения принципов ответственного инвестирования в операционную деятельность Группы. Разделяя идеологию ESG, компании Группы в 2021 году продолжили оказывать услуги по предоставлению финансирования на «зеленые» и социальные проекты, а также внедрять принципы ответственного инвестирования в операционные процессы.

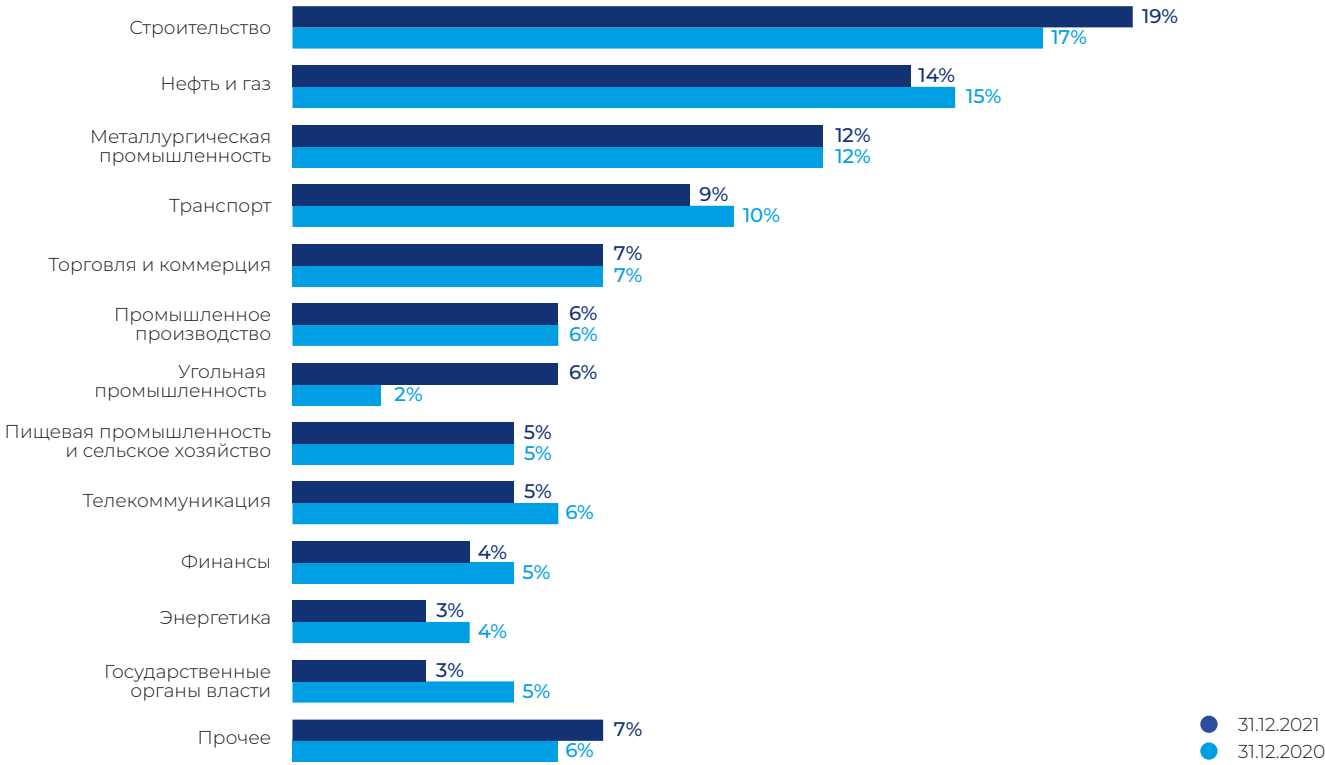
Также ВТБ продолжил помогать предприятиям малого и среднего бизнеса максимально

эффективно решать стоящие перед ними задачи, адаптируя и развивая свои услуги.

В 2021 году группа ВТБ достигла значимых результатов в области операционной деятельности:

- совокупный кредитный портфель группы ВТБ увеличился на 11,6% и достиг 14,7 трлн рублей;
- объем средств клиентов достиг 15,2 трлн рублей, увеличившись на 18,3%;
- портфель корпоративных кредитов Группы вырос на 6,7% – до 9,9 трлн рублей.

Структура портфеля кредитов юридическим лицам на 31 декабря 2021 года, %



Финансирование социально значимых отраслей

Развивая коммерческие отношения с крупными корпоративными клиентами, ВТБ учитывает социальные факторы, которые могут оказать воздействие на широкий круг заинтересованных сторон. В рамках этого направления Банк стремится финансировать проекты, в результате реализации которых повышается уровень занятости, благосостояния и социальной обеспеченности людей.

В 2021 году ВТБ продолжил уделять большое внимание проектам, нацеленным на развитие потенциала регионов. Банк поддерживает развитие социально значимых отраслей экономики, а также приоритетные проекты в области ЖКХ, здравоохранения и инфраструктурного строительства.

Развитие транспортной инфраструктуры Российской Федерации

Группа ВТБ, поддерживая развитие транспортной отрасли Российской Федерации путем предоставления финансирования в проекты по строительству дорог, мостов, аэропортов и прочей транспортной инфраструктуры, не только способствует обеспечению территориальной доступности регионов

присутствия и повышению мобильности местного населения, но также видит своей задачей реализацию принципа качественных инфраструктурных инвестиций. Помимо экономических результатов в рамках реализации проектов учитываются социальные и экологические воздействия.

Социально-экономические эффекты, достигаемые при реализации инфраструктурных проектов ВТБ:

- создание новых рабочих мест и рост заработной платы;
 - улучшение качества жизни людей, повышение мобильности населения;
 - приток квалифицированных кадров,
- повышение производительности труда;
 - внедрение современных производственных и сервисных технологий;
 - повышение экологических стандартов и стандартов в области безопасности;
 - рост инвестиций;
 - рост сопутствующего и обслуживающего инфраструктуру бизнеса.

Поддержка проектов в сфере здравоохранения

Система предоставления населению квалифицированной медицинской помощи приобретает в современных условиях значение жизненно важной для сохранения здоровья общества и для обеспечения национальной безопасности. Решить задачи по поддержанию достойного уровня медицины возможно только при активном участии всех заинтересованных сторон, в том числе государства и бизнеса. Группы ВТБ вносят значительный вклад в развитие здравоохранения, предоставляя финансовые услуги предприятиям, деятельность которых напрямую или косвенно касается этой сферы.

Дальневосточной концессии. В перечень запланированных к строительству медицинских объектов вошли хирургический корпус, новое здание инфекционной больницы, две городские поликлиники и детская централизованная поликлиника с консультативно-диагностическим центром. В рамках концессии инвестор принимает на себя обязательства по проектированию, финансированию, строительству и технической эксплуатации объектов концессии. Ожидается, что Министерство по развитию Дальнего Востока и Арктики РФ предоставит региону субсидии из федерального бюджета. Проект будет способствовать опережающему развитию современной и доступной медицинской инфраструктуры в регионе.

Помимо этого, в 2021 году был завершен и сдан в эксплуатацию окружной клинический центр охраны материнства и детства в г. Ханты-Мансийск. На реализацию проекта ВТБ предоставил кредитную линию в размере 6,5 млрд рублей.

Крупнейшим в 2021 году проектом государственно-частного партнерства в сфере здравоохранения стало концессионное соглашение на сумму около 30 млрд рублей между ВТБ и правительством Магаданской области по строительству пяти объектов специализированной и первичной медицинской помощи в г. Магадане. Проект реализуется с помощью механизма

ПОДДЕРЖКА ВАКЦИНАЦИИ В РОССИИ



В 2021 году Банк ВТБ продолжил финансировать проекты и осуществлять банковское обслуживание предприятий, координатором деятельности которых выступает Федеральное медико-биологическое агентство, таких как Санкт-Петербургский научно-исследовательский институт вакцин и сывороток, Научно-исследовательский институт гигиены, профпатологии и экологии человека, Государственный научно-исследовательский институт особо чистых препаратов. В 2021 году объем инвестиций составил 4 млрд рублей.

При поддержке Банка в 2021 году Санкт-Петербургский научно-исследовательский институт вакцин и сывороток реализовал программу создания новой профилактической вакцины против коронавирусной инфекции COVID-19. В целях последующего промышленного производства вакцины Банком было профинансировано создание цеха рекомбинантных препаратов. Как и в прошлые годы, Банк продолжил финансирование производства противогриппозных вакцин в рамках национального календаря профилактических прививок.

Сотрудничество с предприятиями в сфере жилищного строительства

Доступность жилья – приоритетное направление развития городской инфраструктуры, способствующее повышению качества жизни населения. Банк ВТБ активно поддерживает проекты в сфере жилищного строительства в регионах своего присутствия.

В рамках программы развития жилищно-коммунального хозяйства Москвы Банк ВТБ

оказывает финансовую поддержку в реализации комплексных городских программ, направленных на модернизацию и развитие столичной системы теплоснабжения. Другим примером поддержки системы ЖКХ стало финансирование замены лифтового оборудования в многоквартирных домах Свердловской области на сумму в 315 млн рублей.

Примеры проектов Банка ВТБ, направленных на развитие жилищного строительства

РЕГИОН	ОПИСАНИЕ	СУММА ФИНАНСИРОВАНИЯ, МЛРД РУБЛЕЙ
Республика Татарстан	Строительство жилого комплекса «Мечта» в Казани – семь домов, два из которых кредитуются в рамках Программы № 1764 Минэкономразвития РФ	6,3
Краснодарский край	Строительство второй очереди жилого комплекса «Облака» на 1,2 тыс. квартир в Новороссийске	3,3
Свердловская область	Возведение шестой очереди нового квартала на Уралмаше в Екатеринбурге; один из самых крупных проектов по расселению ветхого и аварийного жилья, которое ведется с 2012 года	2,8
Санкт-Петербург	Строительство первой очереди жилого квартала ЦДС Dreamline в Санкт-Петербурге; проект предусматривает детский сад, школу, поликлинику, линию стрит-ритейла, паркинги и парковки, удобные выезды на главные магистрали, а также общественные пространства	2,5
Нижегородская область	Строительство многоквартирного жилого дома ЖК «Тетра» в Нижнем Новгороде	2,4
Свердловская область	Завершение строительства ЖК «NOVA Park» на 647 квартир в микрорайоне Широкая Речка г. Екатеринбурга	2,4
Пензенская область	Строительство 17-этажного жилого дома в ЖК «Парк Рояль» и двух домов высотой 14 и 17 жилых этажей в микрорайоне Город Спутник	2,1
Республика Татарстан	Строительство ЖК «Свобода» в рамках льготной «Программы 1764» Минэкономразвития России в Ново-Савиновском районе Казани	2,0
Свердловская область	Строительство жилого комплекса комфорт-класса «Высота» в Екатеринбурге	1,5
Ленинградская область	Строительство новой очереди голландского квартала «Янила», в рамках проекта комплексного освоения территории в микрорайоне Янино Всеволожского района Ленинградской области	1,5
Нижегородская область	Строительство 25-этажного жилого комплекса «Каскад на Автозаводе» в Нижнем Новгороде	1,45
Нижегородская область	Строительство трех 10-этажных жилых домов в Нижнем Новгороде	1,3
Республика Бурятия	Строительство двух жилых комплексов в Улан-Удэ	1,3
Челябинская область	Строительство двух 24-этажных домов в ЖК «Лесопарковый»	1,0
Алтайский край	Строительство двух многоквартирных домов общей площадью 22,8 тысячи кв. м в жилом комплексе «Классика» в Барнауле	0,9
Калининградская область	Строительство третьей очереди жилого комплекса «Стерео» в Калининграде с применением современных технологий: устанавливаются бесшумные эргономичные лифты, система магнитной очистки воды и другие новейшие решения	0,89

Развитие сельского хозяйства и пищевой промышленности

Группа ВТБ стремится внести значительный вклад в развитие агропромышленного комплекса, оказывая поддержку производителям сельскохозяйственной продукции и предприятиям пищевой промышленности. Благодаря этому в отрасли создаются дополнительные рабочие места, а предприятия наращивают объемы бизнеса, производят качественную, доступную и экологически чистую продукцию.

В рамках поддержки предприятий среднего и малого бизнеса в 2021 году ВТБ заключил кредитное соглашение сроком до 15 лет с одним из ведущих агропромышленных предприятий Республики Татарстан в рамках программы льготного кредитования Министерства сельского хозяйства РФ. Кредитные средства в размере 850 млн рублей будут направлены на строительство первой очереди и закупку оборудования животноводческого комплекса с молочным блоком в селе Малмыжка Мамадышского района Республики Татарстан. В результате его реализации предприятие сможет увеличить дойное стадо, доведя его до 7 тысяч голов крупного рогатого скота, и получать более 200 тонн сырого молока ежедневно.

В 2021 году по программе льготного кредитования Минсельхоза России ВТБ открыл кредитную линию 1,3 млрд рублей птицефабрике на срок до 7 лет на модернизацию

птицеводческого комплекса компании и приобретение нового оборудования. Общая сумма вложений в инвестиционный проект на птицефабрике в 2021–2022 гг. составит 1,6 млрд рублей. Он охватит всю технологическую цепочку предприятия: будут модернизированы пять птичников, участок сортировки и упаковки яиц и цех по глубокой переработке яиц. В результате реализации проекта объем производства яиц уже в 2023 году будет увеличен на 16% до 1,6 млрд штук, мощность переработки вырастет в два раза.

В рамках поддержки пищевой промышленности ВТБ открыл кредитную линию сроком на восемь лет для строительства крупнейшего в России консервного завода. Финансирование предоставляется на льготных условиях в рамках программы, реализуемой совместно с Министерством сельского хозяйства РФ. Строительство нового завода ведется в Волжском — городе-спутнике Волгограда. Основным направлением его деятельности станет производство маринованной продукции из свежих овощей и фруктов, выращенных на собственных полях компании в регионе. Проектная мощность составляет 40 млн банок в год, ассортимент будет насчитывать около 100 наименований. На первом этапе на предприятии будет создано более 500 рабочих мест.

снижают потребление природных ресурсов и способствуют повышению уровня жизни населения.

ВТБ занимает проактивную позицию в вопросе распространения ESG-практик среди крупных корпоративных клиентов. В целях развития этого направления в Банке функционирует Центр экспертизы по устойчивому развитию. Центр предлагает своим клиентам широкий спектр решений в области привлечения капитала для экологической трансформации, реализации экологических проектов, оказывает консультационные услуги при выстраивании ESG-стратегии и работе с рейтинговыми агентствами.

Оценка ESG-рисков в кредитном процессе

ВТБ ведет проработку подходов к ESG-скорингу и встраиванию оценки ESG-факторов в кредитный процесс, интегрируя соответствующие показатели в расчет внутренних рейтингов корпоративных клиентов.

При оценке ESG-факторов к учету принимается комплекс доступной информации, включающей данные возможные к получению от клиентов в рамках анкеты для анализа ESG-рисков, а также другой доступной информации, включающей данные, которые могут быть получены при взаимодействии с клиентами и отраженные на сайте клиента, данные, раскрываемые в открытых независимых источниках, а также данные, формируемые внешними рейтинговыми агентствами.

В рамках подготовки кредитных политик по отраслям, чувствительным к ESG-рискам, отраслевыми экспертами Банка ведется проработка возможных уточнений подходов к оценке клиентов, представленных в корпоративном кредитном портфеле Банка и работающих в отраслях, чувствительных к ESG-рискам. В результате Банк установил риск-аппетит на ограничение финансирования проектов и контрагентов, которые не соответствуют

Зеленое кредитование

В 2021 году ВТБ запустил пилотную программу кредитования крупных корпоративных клиентов с целью финансирования зеленых проектов и проектов в области устойчивого развития. В рамках зеленого финансирования Банк предоставляет заемные средства для реализации тех проектов, которые предусматривают улучшение экологических показателей, снижают потребление природных ресурсов и способствуют продвижению использования возобновляемых источников энергии.

принципам устойчивого развития, что отражено в составе Стратегии управления рисками и капиталом Банка ВТБ, утвержденной Наблюдательным советом от 30.11.2021.

Услуги включают в себя разработку рекомендаций по стратегии, подбор востребованных ESG-агентств и взаимодействие с ними, разработку стратегии ответственного финансирования и содействие эмитенту в выпуске инструментов устойчивого финансирования. Основными проектами Центра являются оценка рисков и возможностей, сопряженных с энергопереходом для нефтегазовой и энергетической отраслей, разработка вариантов декарбонизации потребления энергии, интеграция долгосрочных ESG-рисков в финансовые модели.

В 2021 году Центром были произведена интеграция климатических факторов в оценку электроэнергетических и нефтегазовых компаний, произведен расчет стоимости декарбонизации экономики РФ в целом и отдельных секторов, выпущены аналитические обзоры по принятому климатическому законодательству РФ и решениям климатического форума в Глазго, освещались различные аспекты влияния мероприятий по декарбонизации экономик на отдельные сектора, технологий зеленой экономики, трансграничного углеродного регулирования.

В рамках реализации Стратегии устойчивого развития дочерняя компания группы ВТБ – ВТБ Депозитарий – разработал специальное тарифное предложение для своих депонентов. В 2021 году клиентам депозитария, которым ведущими международными или национальными рейтинговыми агентствами присвоен ESG-рейтинг, подтверждающий приверженность компании ответственному ведению своей деятельности в экологической, социальной и экономической сферах на высоком уровне, устанавливается скидка за расчетные услуги депозитария.

Ответственное финансирование

В рамках осуществления ESG-Стратегии ВТБ видит своей задачей содействие бизнесу и государству в достижении целей национального развития. Для ВТБ как финансового института это означает, в первую очередь, неуклонное следование принципам ответственного финансирования, учет социальных и экологических воздействий проектов, финансируемых ВТБ.

Учитывая описанный подход к финансированию, Банк при предоставлении заемных средств отдает предпочтение проектам, которые предусматривают улучшение экологических и социальных показателей,

Зеленый кредит	• целевое использование средств кредита строго ограничено финансированием «зеленых» проектов • пост-контроль целевого использования средств кредита, требования по обособленному учету средств клиентов • на входе в сделку заемщик должен получить сертификат от независимого верификатора о соответствии сделки выбранным стандартам зеленого финансирования	Экологический проект Верификация проекта независимым консультантом Снижение стоимости финансирования проекта
Кредит устойчивого развития	• специфические требования к целевому использованию средств кредита отсутствуют • ставка по кредиту зависит от выполнения заемщиком заранее согласованных КПЭ в сфере устойчивого развития • заемщик обеспечивает регулярное предоставление сертификата соответствия, заверенного независимым аудитором, в отношении нефинансовых данных, необходимых для расчета КПЭ/регулярное обновление ESG-рейтинга	ESG стратегия, рейтинг или экологическая программа Отчетность по параметрам устойчивого развития Снижение ставки в случае достижения ESG КПЭ

Размещение ESG-облигаций

В 2021 году ВТБ Капитал сохранил лидерство на рынке размещения ESG-инструментов, оставаясь единственным банком, участвовавшим во всех международных размещениях ESG-инструментов российских эмитентов.

По итогам 2021 года ВТБ Капитал разместил 7 выпусков ESG-облигаций, включая 2 социальных и 5 зеленых, совокупным объемом USD 1.9 млрд. Выпуски были размещены как на международном, так и на локальном рынках.

Ответственное инвестирование

Следуя ключевым положениям Стратегии в области устойчивого развития ВТБ Капитал Управление активами продолжил активное внедрение принципов ответственного инвестирования в свою операционную деятельность, систематически оценивая влияние инвестиций на общество и окружающую среду.

Управление активами ориентируется на признанные международные документы и стандарты, в том числе:

При реализации принципов ответственного инвестирования в своей деятельности ВТБ Капитал

- конвенции и декларации Организации Объединенных Наций и Международной организации труда;
- цели ООН в области устойчивого развития;
- руководящие принципы предпринимательской деятельности ООН.

ПРИСОЕДИНЕНИЕ ВТБ КАПИТАЛ УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ К UN PRI

В 2021 году ВТБ Капитал Управление активами первой среди российских управляющих компаний присоединилась к глобальной инициативе «Принципов ответственного инвестирования» (Principles for Responsible Investment), вступив в Международную ассоциацию PRI.

Принципы ответственного инвестирования были разработаны Ассоциацией PRI при поддержке Организации Объединенных Наций. Официально этих принципов придерживаются уже более 4 тысяч компаний во всем мире. Формой обратной связи с участниками инициативы «Принципов ответственного инвестирования» является ежегодная оценка. По итогам каждого календарного года организация PRI присваивает компаниям-участникам рейтинг. Результаты оценки размещаются в открытом доступе на сайте организации.

Членство ВТБ Капитал Управление активами в Ассоциации PRI отражает готовность компании и дальше интегрировать принципы ESG в процесс принятия инвестиционных решений, опираясь на международный опыт.

В 2021 году в ВТБ Капитал была утверждена Политика ответственного инвестирования, в которой описаны ключевые принципы принятия инвестиционных решений и разработки инвестиционных продуктов.

При разработке инвестиционных продуктов и управлении активами, наряду с другими факторами, ВТБ Капитал учитывает ESG-факторы и сопряженные с ними риски. К числу ESG-факторов относятся:

ВТБ Капитал считает недопустимым инвестирование в компании намеренно и систематически нарушающие основные права человека, нормы по охране окружающей среды или компании, вовлеченные в коррупционные практики. Такие компании подлежат исключению из инвестиционных портфелей после получения соответствующих сведений (с учетом ликвидности бумаг и других релевантных факторов).

При инвестировании ВТБ Капитал принимает все разумные меры, чтобы убедиться, что компания, являющаяся объектом инвестиций, придерживается следующих принципов:

- полное искоренение детского труда;
- ликвидация дискриминации в сфере труда и занятости;
- поддержка подхода к экологическим вопросам, основанная на принципе предосторожности;
- повышение ответственности за состояние окружающей среды;
- развитие и распространение экологически безопасных технологий;
- противодействие всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.

- Экологические факторы: как неизбежное, в рамках существующих технологий (например, выбросы CO₂ или других загрязняющих веществ), так и вероятное (например, аварии) негативное влияние на окружающую среду.
- Социальные факторы: насколько практики, применяемые в компании, обеспечивают достойную жизнь и свободное развитие сотрудников и других лиц, на которых компания оказывает прямое или косвенное влияние. К данному направлению относится достойная оплата и безопасные условия труда, возможность получать справедливое вознаграждение независимо от пола, расы, вероисповедания, безопасность товаров и услуг для потребителей.
- Факторы в области организации корпоративного управления: насколько деятельность менеджмента компании соответствует интересам акционеров, сотрудников и общества в целом, каким образом обеспечивается соблюдение прав миноритарных акционеров, как соотносится оплата труда сотрудников и топ-менеджмента, насколько своевременно производится уплата налогов, каким образом гарантируется соблюдение законодательства.

- ВТБ Капитал применяет различные подходы к учету ESG-факторов и рисков, в зависимости от вида инвестиционного продукта или стратегии, в том числе:
- исключение из портфеля компаний, которые не соответствуют этическим нормам, а также экологически «грязных» компаний;
 - включение в портфель компаний лучших по критериям ESG в своем классе/повышение доли в портфеле;
 - тематические инвестиции;
 - ESG-интеграция;
 - активное владение (когда это возможно и имеет практическую ценность, Компания участвует в голосованиях на общих собраниях акционеров компаний, которые находятся в инвестиционных портфелях под управлением ВТБ Капитал Управление активами).
- При реализации прав владельца ценных бумаг, находящихся под управлением ВТБ Капитал Управление активами, Компания принимает во внимание влияние ESG-факторов и связанных с ними рисков.

ПРИСВОЕНИЕ ESG-РЕЙТИНГА ВТБ КАПИТАЛ УПРАВЛЕНИЯ АКТИВАМИ



В 2021 году Национальное Рейтинговое Агентство присвоило ВТБ Капитал Управление активами некредитный ESG-рейтинг на уровне «A2.esg» за высокую степень интеграции повестки ESG в деятельность и качество соблюдения соответствующих практик.

Активное и последовательное включение ESG-принципов в процесс принятия инвестиционных решений в соответствии с международными и национальными стандартами в области устойчивого развития являются приоритетом ВТБ.

Другая дочерняя компания группы ВТБ – ВТБ Пенсионный фонд (НПФ ВТБ) – в свою очередь в 2021 году вошел в число мировых лидеров среди пенсионных фондов по доле социально значимых инвестиций. Их объем составил 8,2% от общего объема портфеля. Среди российских пенсионных фондов НПФ ВТБ занял первое место по доле зеленых инвестиций в портфеле – 5,5%. Отчет по пенсионным фондам подготовлен Организацией экономического сотрудничества и развития.

Фонды ответственного инвестирования

ВТБ Капитал Инвестиции, крупнейшая в России инвестиционная платформа с активами под управлением в размере более 4,1 трлн рублей, оказывает полный спектр инвестиционных услуг для самого широкого круга инвесторов: розничных, корпоративных и институциональных. В 2021 продолжили работу запущенные ВТБ Капитал

Инвестиции открытые фонды ответственного инвестирования:

- ВТБ – Фонд Акций, стратегия которого нацелена на долгосрочный прирост капитала за счет инвестирования в акции российских эмитентов, которые имеют высокий потенциал роста и одновременно прошли анализ и соответствуют критериям ESG;
- ВТБ – Фонд Облигаций со стратегией инвестирования средств в корпоративные облигации российских эмитентов, для которых экологические, социальные и управленческие факторы интегрированы в производственный процесс, с фокусом на обеспечение сохранности инвестированного капитала.

При формировании и управлении активами обоих фондов факторы ответственного инвестирования учитываются наряду с традиционными фундаментальными показателями. На конец 2021 года стоимость чистых активов ВТБ – Фонда Акций составил около 934,6 млн рублей, а ВТБ – Фонда Облигаций – 279,5 млн рублей.

Поддержка среднего и малого бизнеса и предпринимательства



Поддержка развития среднего и малого бизнеса (СМБ) – одно из приоритетных направлений ESG-стратегии ВТБ, так как этот корпоративный сегмент является основой устойчивого развития экономики России. В 2021 году компании группы ВТБ провели масштабную работу по кредитной поддержке предприятий малого и среднего бизнеса. Продолжилась разработка и внедрение инновационных продуктов и сервисов для СМБ, абсолютное большинство расчетных операций в ВТБ стали доступны малому и среднему бизнесу дистанционно.

Общее количество активных клиентов Банка ВТБ, относящихся к сегменту среднего и малого бизнеса, за 2021 год выросло более чем на 35% и достигло 856 тысяч. В общем объеме кредитного портфеля клиентов среднего и малого бизнеса ВТБ лидируют предприятия строительной отрасли (22%), пищевой промышленности и сельского хозяйства (21%), торговли (20%).

Банк ВТБ принимает самое активное участие в государственных программах кредитования малого и среднего бизнеса в условиях распространения COVID-19. В рамках реализации 10 ключевых государственных программ за 2021 год ВТБ оказал поддержку более чем 37 тысячам клиентов средних и малых предприятий. В частности, по программе

льготного кредитования бизнеса 279 (ФОТ 3.0) для организаций, нуждающихся в дополнительной господдержке и осуществляющих деятельность в наиболее пострадавших отраслях, ВТБ выдал более 5,5 тысяч льготных кредитов по ставке 3% на общую сумму более 33 млрд рублей. Подать заявку на льготный кредит могли юридические лица и ИП из определенного Правительством РФ перечня требующих поддержки отраслей, ранее получившие финансирование по госпрограмме поддержки бизнеса 696 (ФОТ 2.0) или включенные в реестр субъектов МСП после 1 июля 2020 года. Кредитные средства предназначались на расходы, связанные с любой предпринимательской деятельностью, включая выплату зарплаты работникам и платежи по действующим кредитным договорам. По состоянию на конец 2021 года кредитный портфель по данному направлению составил 18,4 млрд рублей.

Кроме того, Банк реализует собственную программу реструктуризации действующих кредитов с предоставлением отсрочки по платежам для клиентов, бизнес которых пострадал в условиях распространения коронавирусной инфекции (COVID-19). Всего в 2021 году по собственным программам Банка было проведено 4 717 реструктуризаций кредитных соглашений на общую сумму 237 млрд рублей.

Продукты и сервисы ВТБ для упрощения работы предприятий малого и среднего бизнеса

Интернет-банк «ВТБ Бизнес». В сентябре 2021 года запущена массовая миграция клиентов на новый интернет-банк для клиентов СМБ. Это позволило Банку начать работу с клиентами в digital-каналах, вывести качество удаленного обслуживания на новый уровень и сократить время обслуживания. В новом интернет-банке «ВТБ Бизнес» клиентам доступно более 50 банковских и небанковских продуктов для комфортного ведения бизнеса, а также цифровые сервисы в помощь предпринимателям. Среди них возможность подбора продуктов и сервисов, чаты и чат-боты с использованием искусственного интеллекта, предиктивные продуктовые предложения, интеллектуальный помощник, а также виртуальные обучающие туры. По состоянию на конец 2021 года более 100 тысяч клиентов СМБ использовали новый интернет-банк в своей ежедневной работе.

Экосистема цифровых решений и онлайн-сервисов для внешнеэкономической деятельности. В целях поддержки малого и среднего бизнеса в развитии отношений с зарубежными партнерами ВТБ создал отдельный личный кабинет участника ВЭД, в который по умолчанию уже включены все востребованные сервисы и услуги, такие как календарь сроков и событий, полное досье по международной сделке, SWIFT-подтверждение валютного перевода и комплекс встроенных онлайн-помощников, в том числе подборщики кодов валютных операций и IBAN. Предпринимателям предоставляются также дополнительные услуги, например, «умный» валютный контроль в один клик, удобные международные расчеты в 127 валютах с сервисом мультивалютного перевода и дополнительные сервисы, такие как проверка зарубежных контрагентов, проверка контракта и консультации по его составлению и другие.

Цифровизация кредитно-документарного бизнеса. С 2021 года клиентам Банка стало доступно оформление экспресс-кредита

онлайн в интернет-банке, а индивидуальные предприниматели, которые еще не являются клиентами ВТБ, могут подать заявку на кредит на сайте Банка и получить решение в течение 5 минут. В 2021 году по данной технологии было выдано более 3000 предодобренных и экспресс-кредитов. Помимо этого, ВТБ запустил выдачу электронных банковских гарантий в пользу налоговых органов, а электронные таможенные гарантии стали доступны для предпринимателей и малого бизнеса. Линейка экспресс-гарантий расширилась продуктами для участия в государственных закупках и коммерческих контрактах.

Программа лояльности «Бизнес-лига». Уникальная полноценная программа лояльности для среднего и малого бизнеса, к которой присоединилось уже более 300 тысяч клиентов. Участникам программы доступны решения для развития бизнеса, специальные предложения и скидки на небанковские сервисы, а также инструменты для профессионального и личного развития. Привилегии, которые получают участники, зависят от активности их взаимодействия с Банком: чем дольше предприниматель обслуживается в Банке, чем активнее пользуется его услугами, тем выше статус привилегий.

Цифровизация транзакционных продуктов. В 2021 году клиентам СМБ стали доступны виртуальные бизнес-карты, которые можно выпустить онлайн и приступить к немедленному использованию, добавив карту в электронный кошелек. Также у клиентов появилась возможность управления картами с помощью дистанционного банковского обслуживания. Продолжено развитие продукта «ВТБ-касса», объединяющего функции онлайн-кассы и эквайрингового терминала, обновилась депозитная линейка, появился новый продукт «Копилка для бизнеса». В интернет-банке стали доступны заказ наличных, получение типовых справок, оформление торгового и интернет-эквайринга.

Поддержка предпринимательства

В 2021 году ВТБ продолжил развитие небанковских сервисов и услуг, призванных поддерживать развитие предпринимательства в России. В частности, ВТБ предлагает собственный сервис регистрации бизнеса с возможностью дистанционного открытия счета для тех, кто только начинает свой путь как предприниматель, а также целый ряд услуг для действующего бизнеса: выдача электронных подписей, консультации по юридическим вопросам, онлайн-бухгалтерия и конструктор документов. Для удобства клиента все эти сервисы доступны для подключения в дистанционном формате в личном кабинете интернет-банка ВТБ.

Одним из наиболее крупных проектов ВТБ по поддержке предпринимательства остается информационно-образовательный портал «Ближе к делу». По итогам 2021 года общее число посетителей портала достигло уже 643 тыс. человек, из которых 42 тыс. стали его постоянными пользователями. Наибольшей популярностью у посетителей пользуются статьи с практическими рекомендациями для действующего и начинающего бизнеса, вебинары и обучающие курсы, которые доступны всем зарегистрированным на портале предпринимателям. Регистрация на портале в 2021 году была упрощена. Также появилась возможность комментировать

материалы, ставить лайки и сохранять в Избранное. Кроме того, для пользователей, которые планируют открывать бизнес, на портале были запущены инструменты и сервисы, среди которых:

- сервис «Каталог бизнес-идей» с выбором ниши для открытия бизнеса, который содержит советы по запуску бизнеса от действующих предпринимателей и расчеты потенциальных затрат и выручки;
- проект «Люди бизнеса»: видео-интервью с предпринимателями, которые рассказывают о том, как они начинали, о трудностях и решениях своих бизнес-задач;
- курс «От идеи до первой выручки за 5 недель»: онлайн-образование с обратной связью от методистов и кураторов.

Также в 2021 году ВТБ начал поддержку самозанятых. Было запущено комплексное решение по регистрации в качестве самозанятого и управлению финансовыми потоками, доступное для физических лиц в ВТБ Онлайн и для предпринимателей в ВТБ Бизнес Lite. Это значительно упростило процессы для этого сегмента: самозанятым доступен полный набор необходимых продуктов и сервисов, который позволяет совершать операции как в офисах Банка, так и в цифровых каналах.



СОЗДАНИЕ ФИНАНСОВЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Приоритетный вектор



Ключевое место в Стратегии устойчивого развития ВТБ занимают инициативы, помогающие создавать финансовые возможности для повышения качества жизни людей. На данный момент ВТБ является одним из лидеров в социальной поддержке населения. Розничный бизнес Банка уже в течение многих лет развивает продукты и сервисы, которые соответствуют принципам устойчивого развития.

Выдача субсидируемой ипотеки в 2021 году составила более



млрд рублей

В 2021 году ВТБ продолжил активную работу по созданию финансовых возможностей для повышения качества жизни своих клиентов. В частности, была значительно повышена инклюзивность банковских услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, Банк продолжил запускать новые и развивать имеющиеся социально значимые продукты и услуги для населения, повышать финансовую грамотность, обеспечивать высокое качество и безопасность своих услуг.

В рамках утвержденной Стратегии ВТБ будет активно развивать социальную поддержку клиентов, помогать клиентам в принятии правильных финансовых решений, внедрять практики социально ответственного кредитования, повышать доступность жилья, развивая ипотечные инструменты, создавать больше возможностей для участия клиентов в социальных и экологических инициативах. Решения ВТБ позволят клиентам повысить финансовое здоровье и благополучие и самостоятельно участвовать в инициативах устойчивого развития.

Доступность и инклюзивность услуг

Группа ВТБ стремится обеспечить равный доступ к своим услугам для всех клиентов. В 2021 году ВТБ продолжил реализовывать проекты по повышению инклюзивности и обеспечению территориальной доступности банковских услуг для своих клиентов

самых разных категорий. В отчетном периоде ВТБ активно развивал цифровой банкинг, обеспечивал комфортные условия в офисах обслуживания, а также повышал доступность банковских услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Адаптация продуктов и услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Являясь одним из системообразующих банков, ВТБ стремится сделать банкинг доступным для всех клиентов, независимо от наличия и типов ограничений их возможностей. С момента глобального перезапуска ВТБ Онлайн в 2020 году Банк уделяет особое внимание удобству приложения для пользователей с ограниченными возможностями здоровья, постоянно расширяя его функционал. В разработке новых сервисов участвуют сотрудники Банка с ограничениями здоровья, которые помогают адаптировать новый функционал. Задача ВТБ – сделать мобильное приложение и интернет-банк полностью доступными для клиентов с ограниченными возможностями здоровья, чтобы им было действительно удобно пользоваться всеми функциями дистанционных каналов обслуживания.

Для слепых и слабовидящих пользователей обеспечена доступность 100% функционала мобильного приложения и 100% функционала интернет-банка. Для этого была проведена адаптация мобильного приложения и интернет-банка для программ экранного доступа для незрячих клиентов, использована адаптивная верстка в интернет-банке и динамические шрифты в приложении. Также используется удобный

шрифт с достаточной контрастностью текста к фону и особый контрастный фон, комфортный для слабовидящих клиентов.

ВТБ также начал адаптацию банкоматов для слепых и слабовидящих пользователей. В 2021 году был разработан специальный интерфейс, который позволил слабовидящим клиентам настроить комфортную для себя цветовую схему и осуществить операции снятия и внесения наличных, просмотра баланса. Воспользоваться сервисом могут не только клиенты ВТБ, но и пользователи других банков. Такой интерфейс доступен в банкоматах ВТБ при нажатии на специально обозначенную кнопку на экране ввода ПИН-кода.

Для полностью утративших зрение пользователей реализован сценарий вывода информации в аудиоформате через наушники пользователя. Такие банкоматы оснащены специальным программным обеспечением с возможностью речевого вывода информации. Это позволяет пользователям самостоятельно выполнять необходимые операции: запросить баланс, снять наличные, внести деньги на банковскую карту. По состоянию на конец 2021 года такой сервис был доступен на 4 101 устройстве. В планах Банка тиражирование сервиса на весь парк банкоматов до конца 2023 года.

ПРЕМИЯ В ИНДУСТРИИ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА В РАМКАХ ПОВЫШЕНИЯ ИНКЛЮЗИВНОСТИ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ



Профессиональной премией в индустрии клиентского опыта Customer Experience Awards, в рамках которой каждый год выявляются самые интересные и успешные проекты и инициативы, награждена команда ВТБ в номинации «Лучшая программа социальной ответственности/социальный проект».

Премией отмечены усилия специалистов Банка по адаптации мобильного приложения и интернет-банка ВТБ Онлайн для клиентов с нарушениями зрения, чтобы им было действительно удобно пользоваться всеми сервисами банка.

Повышение доступности офисов для людей с ограниченными возможностями здоровья

ВТБ также продолжил адаптацию своих офисов для всех категорий клиентов. К концу 2021 года 55% офисов сети Банка (765 офисов) было оборудовано пандусами и устройствами, которые облегчают доступ к услугам людям с ограниченными возможностями здоровья и пожилому населению. Также с 2021 года в перечень проводимых работ при открытии и реконструкции внесены правила установки оборудования, обеспечивающие доступность Банка для всех категорий населения.

Сотрудники Группы ВТБ обучены правилам работы и оказания помощи людям с ограниченными возможностями здоровья при преодолении ими барьеров, которые мешают получению услуг. Для инвалидов по зрению и слабовидящих установлены тактильные информационные таблички со шрифтом Брайля, тактильная плитка на полах и тактильные пиктограммы направления движения.

Территориальная доступность

В 2021 году ВТБ продолжил предоставлять услуги розничным клиентам в России, Азербайджане, Армении, Республике Беларусь, Грузии, Республике Казахстан, Германии и Австрии. Общее количество точек продаж Группы составляет 1 565 единиц. В России расположено 1 413 точек продаж, из которых 299 находятся в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах. Количество банкоматов группы ВТБ в России составило 14,4 тыс. единиц.

В рамках масштабной модернизации сети ВТБ открыл 29 офисов нового формата для обслуживания физических и юридических лиц в России. В зале офиса нового формата располагаются удобные места ожидания, бесплатный Wi-Fi обеспечивает дополнительный комфорт для клиентов. Сотрудник офиса выступает квалифицированным консультантом по сложным финансовым вопросам, что обеспечивает более персонализированный подход в обслуживании даже в сегменте массовой розницы. Офисы нового формата ориентированы на максимальное использование цифровых каналов и систем самообслуживания. В частности, в офисах нового формата отсутствует барьерная стойка; сотрудник выходит навстречу к клиенту, а не наоборот. Сотрудники легко перемещаются по залу с ноутбуками от одного клиента к другому, отсутствуют закрепленные рабочие места сотрудников.

КОЛИЧЕСТВО БАНКОМАТОВ В РОССИИ
СОСТАВИЛО

14,4 тыс.

Одной из ключевых задач клиентского обслуживания является повышение доступности финансовых услуг для людей, проживающих в небольших и отдаленных поселениях. ВТБ присутствует в 486 населенных пунктах России, но благодаря развитию цифрового банкинга стать клиентом Банка при наличии биометрического слепок уже можно в любом уголке страны без посещения офиса или вызова курьера. В частности, в 2021 году была существенно расширена территория работы курьерской службы Банка. Собственная курьерская служба ВТБ охватывает более 30 городов России. С помощью курьерской службы можно стать клиентом Банка, оформить кредитную, дебетовую или пенсионную карту с возможностью оформления заявления на перевод пенсии с курьером при получении карты, получить цифровую подпись для оформления ипотеки онлайн. Перечень продуктов Банка, доступных для получения через курьера, постоянно увеличивается. Услуга курьерской доставки полностью бесплатна для всех клиентов.



Цифровые решения для повышения доступности банковских услуг

Развитие цифрового банкинга также повышает доступность услуг для всех категорий клиентов ВТБ. Дистанционные каналы Банка позволяют клиентам совершать большинство необходимых финансовых операций круглосуточно без посещения офисов.

Мобильный интернет банк и мобильное приложение ВТБ Онлайн доступны для пользователей в режиме 24/7. Даже во время профилактических работ клиенты могут просматривать баланс по картам и счетам, совершать переводы между своими счетами, по номеру телефона и оплачивать сотовую связь. В 2021 году ВТБ Онлайн стал доступен абсолютно для всех, даже для клиентов других банков. Ведется постоянное расширение функционала чат-бота (например, в 2021 году добавлены тематики по открытию накопительного счета в чат-боте или заказа дебетовой карты).

В 2021 году количество пользователей сервиса ВТБ Онлайн, включая интернет банк и мобильный банк, составило 13,1 млн человек.

В феврале 2021 года в приложении ВТБ Онлайн стал доступен голосовой ассистент, который значительно упростил выполнение рутинных задач клиентов и в том числе повысил доступность услуг Банка для всех клиентов. Голосовой ассистент готов проконсультировать клиентов по 1,5 тысячи различных тематик – ипотеке, кредитам наличными, картам и другим. За год клиенты воспользовались сервисом около 500 тысяч раз и провели платежи и переводы по наиболее частым операциям на общую сумму свыше 40 млн рублей. В 2021 году голосовой ассистент ВТБ Онлайн победил в номинации «Лучший ИТ-проект в области «Мобильные решения» в премии Global Cio и «Лучшее ИТ решение» в премии Retail Finance Awards.

В 2021 году ВТБ начал обслуживать клиентов через видеозвонки на сайте, услуга доступна во всех регионах присутствия Банка. По видеосвязи можно проконсультироваться со специалистом, оформить базовые продукты и услуги с помощью цифровой подписи.

Социально значимые продукты и услуги

ВТБ на протяжении многих лет активно поддерживает инициативы государства, направленные на помощь незащищенным категориям населения. В рамках собственной ESG-стратегии Банк сфокусировался на ряде ключевых направлений по адресной помощи клиентам, которые особенно нуждаются

в поддержке. Среди наиболее уязвимых категорий населения ВТБ выделяет семьи с детьми, пенсионеров и людей с инвалидностью. На реализацию комплексного проекта, направленного на поддержку этих категорий населения до 2023 года, ВТБ планирует направить 2,5 млрд рублей.

СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА ВТБ

АДРЕСАТ	ВИД ПОДДЕРЖКИ	РЕЗУЛЬТАТЫ
 СЕМЬИ С ДЕТЬМИ	Дополнительные привилегии для получателей школьных выплат в августе 2021: +10% к сумме зачисления от государства - бесплатное онкострахование детей Для новых получателей детских пособий на карту ВТБ «МИР» с 01.12.2021: +2 000 руб. за перевод пособий в ВТБ - Онкострахование детей (бесплатно) - Бесплатная «Страховка от мошенничества» до 100 тыс. руб. Для получателей материнского капитала: - онлайн сервис по распоряжению материнским капиталом в пользу ипотеки	50 тыс. детей застраховано на случай онкологии 650 млн руб. ВТБ направил на поддержку семей с детьми более 3 тыс. заявок за июль-ноябрь 2021 года на распоряжение материнским капиталом в пользу ипотеки направили клиенты ВТБ через ВТБ Онлайн
 ПЕНСИОНЕРЫ	+2 000 руб. за перевод пенсии в ВТБ в сентябре-декабре 2021 года 10% кэшбек пенсионерам за оплату ЖКХ и покупки в аптеке - Бесплатный полис страхования текущих счетов и карт от действий мошенников до 100 тыс. руб. - Повышенная доходность по текущему счету 7,5% годовых - Бесплатная курьерская доставка карты «Мир» для зачисления пенсии - Специальный вклад «Ваш пенсионный» с минимальным порогом входа от 1 тыс. руб., возможностью пополнения и снятия сроком на 2 года и высокой процентной ставкой	520 млн руб. за сентябрь-декабрь составила прямая поддержка пенсионеров более 260 тыс. клиентов за сентябрь-декабрь перевели пенсию в ВТБ 52 тыс. клиентов воспользовались специальным предложением по вкладу для пенсионеров
 люди с инвалидностью	+ 2000 руб. всем, впервые получившим пособие по инвалидности в 2021 году на карту ВТБ - Бесплатный полис страхования текущих счетов и карт от действий мошенников до 100 тыс. руб. - Бесплатная курьерская доставка карты «Мир» для зачисления пенсии	54 млн руб. за сентябрь-декабрь составила прямая поддержка людей с ограниченными возможностями здоровья более 27 тыс. клиентов получили дополнительные к пособиям выплаты ВТБ

СЕРВИС «СОЦИАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО»



В России действуют около 400 видов федеральных и региональных мер социальной поддержки, жителям страны доступны более 30 тысяч видов адресной помощи. Людям часто непросто разобраться в том, какую помощь от государства можно получить в каждой жизненной ситуации, при этом для каждого пособия нужно заполнить свое заявление.

Для решения этой проблемы в декабре 2021 года ВТБ запустил сервис «Социальное казначейство» для упрощения получения выплат от государства. Центр социальных выплат доступен на сайте и в мобильном приложении ВТБ Онлайн в разделе «Госуслуги».

Клиенту достаточно один раз указать банковскую карту для зачисления государственных пособий, и далее все выплаты будут перечисляться на указанный счет без дополнительных заявлений. Сервис Банка избавит клиентов от необходимости заполнять реквизиты счета вручную, а также позволит в ВТБ Онлайн узнать о доступных мерах социальной поддержки. Назначить счет для получения всех государственных пособий можно будет как в мобильном приложении Банка, так и на едином портале Госуслуг.

Для получения государственных пособий ВТБ предлагает карту «Мир», которая не только выпускается и обслуживается бесплатно, также позволяет снять наличные в любом банкомате группы ВТБ, потратить деньги в любой торговой точке, оплатить ЖКХ или перевести по номеру телефону деньги в любой банк без комиссий.

Повышение доступности жилья

Возможность приобрести собственное жилье является одним из важнейших условий повышения уровня жизни населения. Для улучшения жилищных условий своих клиентов ВТБ активно развивает ипотечное кредитование, являясь одним из лидеров с рыночной долей более 21% в Российской Федерации. Ипотечный портфель ВТБ в 2021 году составил 2 625 млрд рублей. По итогам 2021 года Банк выдал 340 тысяч ипотечных кредитов на общую сумму 1,2 трлн рублей. Прирост к 2020 году составил 28%.

В 2021 ГОДУ БАНК ВЫДАЛ
ИПОТЕЧНЫХ КРЕДИТОВ НА ОБЩУЮ СУММУ

1,2 трлн
рублей

В 2021 году ВТБ инициировал разработку универсальной льготной программы ипотеки, позволившей объединить федеральные, региональные и банковские программы в одном окне. Программа направлена на повышение доступности региональных программ поддержки по вопросам улучшения жилищных условий для отдельных категорий граждан, в первую очередь медицинских работников, педагогов, малоимущих граждан. Совмещение региональной поддержки с федеральными программами позволяет снизить ставку по ипотечному кредиту для клиента до 2 – 4% годовых.

Помимо этого, в рамках программы господдержки для семей с детьми выдано 54 тысячи кредитов на сумму 160,9 млрд рублей; для 15,5 тысяч семей ставка по действующим кредитам была снижена.

ВТБ продолжил развитие программы Дальневосточной ипотеки, которая позволяла клиентам приобрести жилье на Дальнем

Востоке в рамках программы государственного субсидирования по ставке 1% в 2021 году. Со 2 сентября 2021 года ставка была снижена до 0,1% годовых. Всего в отчетном периоде предложением Банка воспользовались более 3 тысяч клиентов и заключили договоры на сумму 14,7 млрд рублей. Доля программы в общем объеме ипотечных продаж ВТБ в макрорегионе на конец декабря составила 23%; с начала работы по программе ВТБ провел сделки на общую сумму в 24 млрд рублей. За все время действия программы регионами – лидерами по объему заключенных договоров являются Приморский

край (11 млрд рублей), Хабаровский край (свыше 4 млрд рублей) и Республика Саха (Якутия) (3,4 млрд рублей).

В 2021 году Банк ВТБ активно продолжал цифровизацию своих ипотечных продуктов. Клиенты со всей России имеют возможность подать заявку на получение ипотечного кредита дистанционно. Доля дистанционных заявок выросла с 20% в 2020 году до 70% в 2021 году. Всего в 2021 году в цифровых и дистанционных каналах было совершено 13 тыс. сделок на сумму 93 млрд рублей. Среднее время электронной регистрации составило 4 дня..

Доступное автокредитование

В 2021 году Банк ВТБ продолжил активное участие в государственных программах льготного кредитования новых автомобилей, а именно: «Первый автомобиль», «Семейный автомобиль», «Медицинские работники», «Трейд-ин» и «Специализированная техника». Основной объем пришёлся на программы «Первый Автомобиль» – 1 756 кредитов на сумму 1,3 млрд рублей и «Семейный автомобиль» – 3 874 кредитов на сумму 2,8 млрд рублей. Вместе с тем было выдано также 975 кредитов на сумму 710 млн.

рублей по программам «Трейд-ин» и 84 кредита на сумму 64,9 млн. рублей медицинским работникам. По спецтехнике выдано 2 769 кредитов на сумму 1,8 млрд руб.

Среди цифровых инициатив Банка, которые являются основой текущей стратегии, появились такие продукты как «Подписка на авто» и возможность проведения полноценной цифровой сделки по автокредиту – от подачи заявки до выдачи денежных средств по кредиту.

ЕДИНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ КАРТА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ



Важным социальным проектом в 2021 году стал запуск продукта «Единая социальная карта Свердловской области», разработанного на базе Мультикарты ВТБ и национальной платежной системы «Мир». Единая социальная карта – важный инструмент, который значительно упрощает решение повседневных финансовых задач и получение социальных услуг для жителей Среднего Урала. Карта, получившая название «Уралочка», предоставляет доступ ко всем государственным, муниципальным и коммерческим сервисам в режиме «одного окна». На карту поступают все региональные социальные выплаты, назначаемые с 1 января 2021 года.

Единая социальная карта с банковским приложением заменяет электронный проездной билет с тарифом «Электронный кошелек», предусматривающим списание средств с отдельного транспортного счета. Оплатить проезд с помощью «Уралочки» можно в Екатеринбурге, Верхней Пышме, Ревде, Среднеуральске, Сысерти и Шале. Владелец Единой социальной карты автоматически становится участником программы лояльности «Мир» и получает возможность пользоваться дополнительными преимуществами, например, кешбэком до 20% от партнеров платежной системы.

Социально ответственное кредитование



ВТБ видит свою ответственность в том, чтобы способствовать финансовому благополучию своих клиентов и придерживаться принципов социально ответственного кредитования. Принципы ответственного кредитования ВТБ подразумевают предоставление клиентам полной и открытой информации о продуктах и услугах Банка, защите прав потребителей, адекватную оценку финансовых возможностей клиента, гибкий подход к кредитованию как важное подспорье в выстраивании взаимовыгодного процесса взаимодействия Банка и клиента.

В 2021 году Банк продолжил помогать своим клиентам снижать долговую нагрузку и высвобождать финансовые ресурсы, а также предоставлять возможность отсрочки платежей в рамках собственных программ кредитных каникул по потребительским кредитам.

В конце 2021 года банком ВТБ разработана Политика урегулирования задолженности физических лиц. Политика направлена на поддержку заемщиков на разных стадиях просрочки, оптимальное решение клиентских ситуаций с сохранением высокого уровня лояльности.

Политика содержит описание применяемых Банком вариантов урегулирования задолженности, включая меры помощи клиентам (реструктуризация, отмена пеней).

Это позволяет клиентам ВТБ быть информированными, мотивирует на недопущение

возникновения просроченной задолженности, способствует принятию клиентами своевременных и осознанных решений.

Основные принципы Банка ВТБ при работе с клиентами:

- внимательное отношение к каждому клиенту;
- применение наиболее оптимального для клиента инструмента урегулирования задолженности;
- соблюдение Банком всех применимых законодательных норм.

За время пандемии более 400 тыс. клиентов воспользовались программами реструктуризации и кредитных каникул. Банк ВТБ более 10 лет предлагает своим клиентам возможность отсрочки платежей по основному долгу в рамках собственных программ реструктуризации и с 01.10.2020 – полной отсрочки платежей в рамках собственных программ кредитных каникул по потребительским кредитам. ВТБ является лидером рынка рефинансирования, помогая снижать долговую нагрузку и высвобождать финансовые ресурсы клиентов. Доля рынка Банка в рефинансировании ипотеки в 2021 году составила 41%.

ВТБ не использует скрытые комиссии и непрозрачные условия кредитования. В 2021 году в ответ на обратную связь от клиентов Банка были отменены неочевидные для клиентов комиссии за пакеты услуг Мультикарта 2.0, Классический, Золотой, Платиновый.

Повышение финансовой грамотности

СИСТЕМА РАЗВИТИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ГРУППЫ ВТБ

Темы:

- личные финансы
- финансовая безопасность
- инвестирование
- кредитование

Целевые группы:

- клиенты
- школьники и студенты
- дети младшего возраста
- пенсионеры и люди предпенсионного возраста
- госслужащие
- военнослужащие
- профессиональные сообщества (врачи, учителя)
- сотрудники

Форматы:

- онлайн и офлайн мероприятия
- СМИ и социальные сети
- учебные пособия

Важнейшей составляющей ответственного подхода к кредитованию розничных клиентов ВТБ считает постоянное повышение уровня финансовой грамотности населения. Формирование у людей достаточного уровня знаний и навыков, позволяющего принимать осознанные и эффективные решения в различных областях управления личными финансами, таких как сбережения, инвестиции, недвижимость, страхование, налоговое и пенсионное планирование, существенно влияет на качество жизни людей. ВТБ регулярно предоставляет экспертизу для клиентов по улучшению их финансового состояния.

Повышение финансовой грамотности клиентов

В 2021 году Банк запустил ряд инициатив, направленных на повышение уровня финансовой грамотности своих клиентов и улучшению их финансового состояния. В частности, для клиентов ВТБ стали доступны:

- бесплатный цифровой робот-советник, обеспечивающий доступ к инвестиционной экспертизе для широкого круга инвесторов – 50 тыс. клиентов воспользовались данной услугой;
- ежемесячные вебинары по инвестиционным продуктам для всех клиентов в рамках Школы инвестора, аудитория которой составила 210 тыс. человек;
- проведение отдельных вебинаров по запросам клиентов крупного бизнеса для своих сотрудников; например, проведение серии вебинаров для сотрудников РЖД по темам «Мошенники в цифровом мире», «Финансы в семье»;
- игры «Финансовая безграмотность» в голосовом помощнике приложения Банка и «Найди мошенника» – в социальных сетях и мессенджерах ВТБ;
- вовлечение молодого поколения в пользование финансовыми продуктами Банка за счет геймификации: запуск челленджей для накопительных счетов, подключено более 24 тыс. челленджей;
- информационные видеоролики в офисах обслуживания с целью повышения осведомленности клиентов о мошеннических сценариях;
- образовательный FAQ в ВТБ Онлайн по новациям в налоговом законодательстве вследствие изменения налогообложения вкладов.

АУДИТОРИЯ ШКОЛЫ ИНВЕСТОРА

210 тыс. человек

В целях повышения уровня квалификации корпоративных клиентов Банка в вопросах структурирования, финансирования и реализации инвестиционных проектов в сфере инфраструктурного строительства с использованием инструментов проектного финансирования и государственно-частного партнерства, Управление развития новых образовательных продуктов и технологий совместно с Департаментом координации и анализа бизнеса разработали программу по развитию компетенций «Крупные инфраструктурные проекты в регионах РФ: от идеи до реализации». Программа рассчитана на сотрудников органов государственной власти, институтов развития федерального и регионального уровней, а также представителей бизнес-сообщества.

Помимо этого, Банк регулярно информирует клиентов о новых сценариях мошенничества и о необходимости повышать уровень финансовой грамотности. В 2021 году был организован сбор мошеннических номеров и информации о фишинговых сайтах в чат-боте.

Повышение финансовой грамотности детей и молодежи

ВТБ оказывает повышенное внимание повышению финансовой грамотности студентов, школьников и дошкольников России. В 2021 году ВТБ предложил своим клиентам возможность оформить дебетовые карты для детей от 6 лет. Родители получили возможность заказать дополнительную детскую карту к своему счету бесплатно в ВТБ Онлайн и дистанционно контролировать расходы и управлять лимитами. Карта оформляется для несовершеннолетних детей в возрасте от 6 лет как дополнительная к счету родителей, с которого и будут происходить списания и пополнения, а молодым людям старше 14 лет она может быть заказана как основная к личному счету. Детская карта призвана стать для ребенка безопасной альтернативой наличным при осуществлении ежедневных расходов.

В целях прививания основ финансовой грамотности детям дошкольного возраста ВТБ запустил рубрику «Финансовая азбука» в передаче «Спокойной ночи малыши». Рубрика выходит каждый четверг, ее ведет новый персонаж передачи – Айтиша. Всего с момента запуска программы в 2021 году записан 51 видеоролик программы.

В рамках повышения финансовой грамотности молодежи в 2021 году были реализованы образовательные мероприятия в крупнейших вузах страны, в том числе в РГАУ МСХА им. К.А. Тимирязева и МГИМО, в рамках летней школы ВШЭ, а также в рамках совместных программ с Департаментом образования и науки г. Москвы, Комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области и Министерством образования Сахалинской области. В частности, в 2021 году ВТБ возобновил проведение мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности для студентов высших и средних учебных заведений Южно-Сахалинска. Всего в 2021 году лекции прошли в 5 вузах Сахалинской области, в мероприятиях приняли участие 300 человек. Кроме того, в 2021 году был реализован проект по основам финансовой грамотности для воспитанников Академии «Динамо». Раз в месяц для 15–18-летних игроков проводились занятия в виде практикумов по финансовой грамотности с применением игровых методик и домашних заданий.

Помимо этого, в 2021 году был выпущен учебник для учащихся 10-11 классов «Финансовая грамотность. Цифровой мир» крупнейшим издательством учебной литературы в России «Просвещение». Учебное пособие включено в Федеральный перечень учебников, допущенных к использованию при реализации программ общего образования. Статус учебника позволяет учебным учреждениям осуществлять его закупку за счет бюджетных средств. Всего в 2021 году было продано более 10 тыс. экземпляров учебника.

Повышение финансовой грамотности населения

Помимо работы с клиентами, ВТБ также реализует ряд инициатив по повышению финансовой грамотности населения регионов присутствия. В 2021 году был запущен пилотный проект по повышению финансовой грамотности жителей удаленных районов. В сентябре региональный операционный офис «Улан-Удэнский» провел

18 встреч с бюджетными организациями Курумканского района – одного из самых отдаленных районов, расположенных на северо-востоке Республики Бурятия. Сотрудники Банка провели лекции по повышению уровня финансовой грамотности и объяснили, как получатели государственных выплат, работники организаций и пенсионеры могут самостоятельно менять банк для зачисления платежей и дистанционно оформлять другие банковские продукты с помощью сайта или мобильного приложения.

НАПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОВ ПО ПОВЫШЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

	МИНИСТЕРСТВО ОБОРОНЫ	Выступления по теме «Мошенники в цифровом мире» перед военнослужащими и сотрудниками Военной академии Генерального штаба
	ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ	Серия вебинаров по финансовой грамотности для подразделений Центрального аппарата и территориальных органов ФССП во всех субъектах РФ
	РОССТАТ	Цикл лекций по финансовой грамотности для сотрудников Росстата
	РОССТАНДАРТ	Вебинар по теме «Мошенники в цифровом мире» для сотрудников Росстандарта
	МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ	Серия лекций для граждан предпенсионного возраста и пенсионеров по теме «Мошенники в цифровом мире. Как сберечь свои деньги?» в рамках проекта «Московское долголетие»
	ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ Г. МОСКВЫ	Серия вебинаров «Финансовая грамотность для работников столичного здравоохранения» в рамках проекта «Финансовая грамотность врача»

Повышение качества услуг

Оптимизируя время вывода востребованных перспективных клиентских сервисов на рынок и увеличивая масштабы нового продуктового функционала, Банк в 2021 году одновременно сохранял неизменный фокус на поддержке высокого качества оказываемых розничных услуг.

Внутренние стандарты качества охватывают все ключевые этапы жизненного цикла разработки и сопровождения продуктов и сервисов, продолжая фундаментально совершенствоваться.



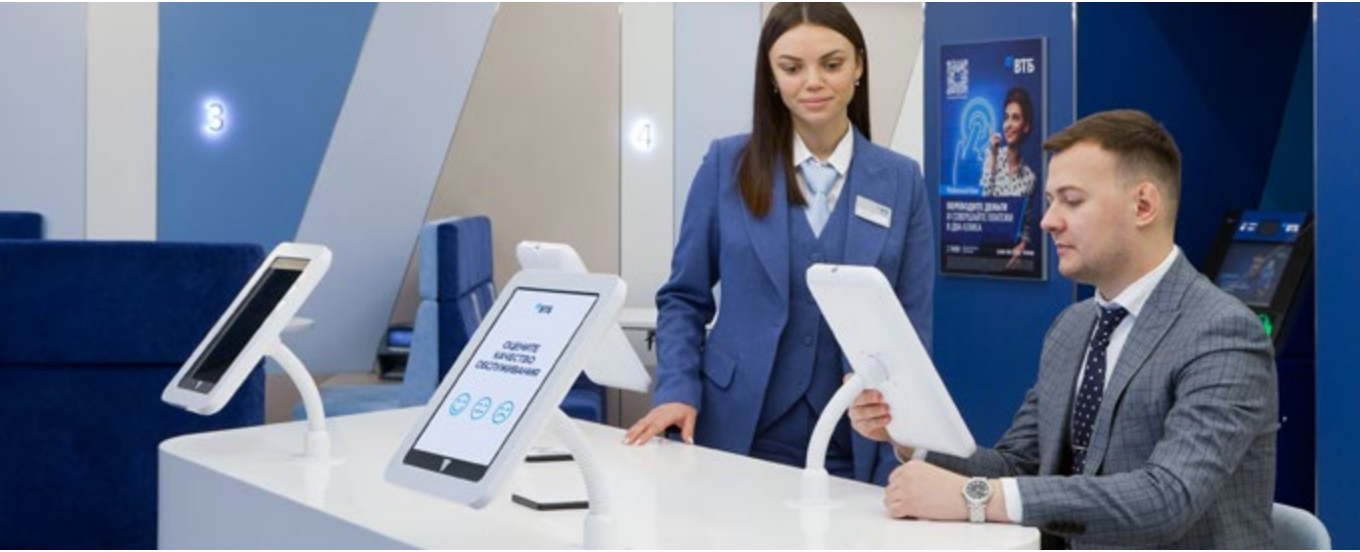
Реакция на обратную связь от клиентов

Важный вклад в управление процессами качества внесли многочисленные независимые внешние исследования, организованные в 2021 году Центром качества клиентского опыта Банка. Подтверждая лидирующие позиции Банка в области качества банковских сервисов, они помогли максимально точно оценить ситуацию на рынке и внести дополнительные коррективы в дальнейшие планы развития.

Опираясь на обратную связь и пожелания клиентов, Банк в 2021 году внедрил более 210 продуктовых доработок и мероприятий, направленных на корректировку и улучшение качества клиентского пути, с обязательным контролем полученных результатов. Среди них:

- обновление дизайна раздела ВТБ Онлайн по кредитным картам;
- проведение дополнительных мероприятий, направленных на предупреждение мошенничества и несанкционированного использования средств клиентов;
- создание сервиса личного кабинета для клиентов ипотечного кредитования;
- оптимизация визуальных характеристик и улучшение технических характеристик онлайн-банка, в том числе адаптация под мобильные устройства;
- увеличение количества поставщиков услуг в каталоге, возможность поиска ПУ ГИС ЖКХ по названию, ранжирование по количеству платежей в категориях.

Работа с обращениями клиентов



Значимым направлением повышения качества обслуживания клиентов Банка стали новые целевые ориентиры по скорости и эффективности рассмотрения клиентских обращений.

В 2021 году ВТБ первым на российском рынке получил сертификат соответствия международному стандарту ISO 10002 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях». В процессе подготовки к сертификации внешними аудиторами в Банке были проведены проверки всех процессов работы с обращениями клиентов на соответствие лучшим мировым практикам. Банк выполнил все полученные рекомендации и подтвердил соответствие текущих процессов международному стандарту.

Среди наиболее значимых достижений по работе с обращениями клиентов в 2021 году:

- повышение доли автоматизации выплат по обращениям до 50% позволило сократить сроки зачисления средств с 1 рабочего дня до 5 минут;
- обеспечение доступа к просмотру в ВТБ Онлайн статусов обращений и ответов Банка извбавляет клиентов от необходимости звонить в контактный центр или идти в офис;
- перевод подачи обращений в безбумажный формат позволяет экономить время клиентов и соответствует ESG стратегии Банка;
- централизация функций по работе с обращениями клиентов по таким

- направлениям как финансовые проблемы с погашением кредитов, технические проблемы при использовании ВТБ Онлайн, вопросы наследования, позволила эффективнее решать вопросы клиентов, сократить риски операционных ошибок и обеспечить сопровождение клиента с момента обращения в Банк до момента урегулирования ситуации.
- внедрение сервиса по направлению запросов клиентам для получения уточняющей информации позволяет значительно сократить время на обработку обращений от клиентов и предоставление ожидаемого решения;
 - сокращение среднего времени реакции на обращения в социальных сетях с 11 минут в 2020 году до 3 минут в 2021 году среди прочего позволило ВТБ занять 1 место в рейтинге «Сколково» по уровню цифровизации банков.

Также в 2021 году Банк приступил к созданию новой платформы, обеспечивающей комплексный сбор обратной связи клиентов – физических лиц о качестве продуктов и сервисов Банка и своевременную реакцию на возникающие у клиентов сложности, пожелания и потребности. Новое решение охватит все внутренние и внешние каналы коммуникаций с клиентами и источники информации, включая публичные интернет-ресурсы и социальные сети, а передовые подходы к классификации и анализу данных позволят максимально точно и оперативно выявлять наиболее актуальные направления совершенствования клиентского опыта, поддерживая позитивный интерактивный контакт с клиентом.

Оценка удовлетворенности клиентов

ВТБ стремится постоянно улучшать качество своей работы, а также повышать уровень обслуживания для всех категорий клиентов. В связи с этим банки Группы ежегодно проводят исследования с целью оценки лояльности и удовлетворенности клиентов и выявления проблемных зон в продуктах и процессах Банка. По результатам независимой оценки лояльности розничных клиентов, в рамках которой проведено более 12 тыс. интервью, Банк ВТБ стабильно входит в пятерку лидеров российского розничного банковского бизнеса.

В 2021 году в Банке ВТБ продолжала активно совершенствоваться система оценки качества клиентского опыта, выросла частота взаимодействия с клиентами в целях получения обратной связи о работе Банка.

Всего в отчетном периоде было проведено 11 исследований лояльности клиентов различных сегментов, 8 из которых – для розничных клиентов, два – для представителей малого и среднего бизнеса и один – для крупных корпоративных клиентов.

Кроме того, на регулярной основе проводился мониторинг удовлетворенности клиентов по 45 точкам взаимодействия. Около 500 тыс. клиентов ВТБ в квартал имеют возможность дать развернутую обратную связь о качестве клиентского сервиса ВТБ, а также озвучить предложения по его улучшению. Все исследования были направлены на оценку лояльности и удовлетворенности клиентов при взаимодействии с Банком в различных каналах и при использовании продуктовых сервисов.

В 2021 году в банке ВТБ продолжалось внедрение системы Ключевых показателей эффективности (КПЭ) по качеству для всех направлений обслуживания клиентов и продуктовых процессов. Целевая система КПЭ распространяется на все уровни сотрудников, начиная от руководства бизнес-линий и заканчивая линейными сотрудниками.

В офисах сети проводятся регулярные мероприятия, включающие обмен лучшими практиками клиентского сервиса, а также «Сервисные недели» для проработки наиболее проблемных зон.

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР



В Контакт-центре в 2021 году стартовала инициатива по сохранению лояльности клиентов, в рамках которой сотрудники ВТБ звонят клиентам, низко оценившим качество обслуживания в Банке, с целью решения вопроса клиента «под ключ» и нивелирования негативных последствий. Помимо этого, в рамках повышения эффективности работы Контакт-центра ВТБ была усовершенствована система речевой аналитики, которая в автоматическом режиме контролирует более ста сценариев обслуживания и помогает команде Контактного центра вовремя выявлять и корректировать зоны внимания. Настройка системы маршрутизации звонков позволила повысить точность попадания звонков определенной тематики к нужному оператору, что значительно сократило объем переключаемых вызовов.

Всего за 2021 Контакт-центр принял 32 миллиона обращений от клиентов и показал положительную динамику по основным показателям качества обслуживания:

- индекс удовлетворенности клиентов за 2021 год улучшился на 20%;
- доля вопросов, решенных с первого обращения, увеличилась и составила 83% на конец отчетного периода.

По результатам работы в 2021 году розничный контактный центр ВТБ удостоился высших наград сразу в трех номинациях престижной мировой премии в области клиентского сервиса и контактных центров – Contact Center World Awards, став победителем регионального этапа среди стран Европы, Ближнего Востока и Африки.

Обеспечение безопасности клиентов

Обеспечение безопасности финансовых сервисов и клиентских операций является ключевой стратегической задачей ВТБ на пути создания финансовых условий для повышения качества жизни своих клиентов.

В условиях всеобщей цифровизации прибыльность, успешность, а в некоторых ситуациях и жизнеспособность Банка зависят от надежного и бесперебойного функционирования информационных технологий, основы современных продуктов и услуг, а также от доверия клиентов к ним.

Система информационной безопасности

Деятельность по обеспечению информационной безопасности Банка ВТБ представляет собой реализацию системы комплексных мероприятий, направленных на минимизацию рисков информационной безопасности, которые возникают при использовании информационных технологий в рамках основной деятельности Банка. В результате этой деятельности в ВТБ сформирована система защитных мер, состоящая из технических средств защиты и комплекса организационных мероприятий, позволяющих обеспечить максимально эффективное обеспечение информационной безопасности всех процессов жизнедеятельности Банка.

В целях управления рисками информационной безопасности Банк проводит политику выбора мер и средств защиты информации, адекватных и соразмерных цели и области их применения, в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, подходами и требованиями регулирующих и надзорных органов, договорными обязательствами и с учетом лучших мировых и российских практик в области защиты информации.

Ключевыми документами, регламентирующими основные вопросы защиты информации, являются Концепция обеспечения информационной безопасности, Положение о политике обеспечения защиты информации и Положение об управлении рисками информационной безопасности в Банке ВТБ. В рамках последовательной работы по совершенствованию процессов обеспечения информационной безопасности в 2021 году введено в действие Положение по мониторингу информационной безопасности и реагированию на инциденты информационной безопасности.

Для противостояния угрозам и обеспечения эффективности мероприятий по ликвидации неблагоприятных последствий инцидентов необходимо обеспечить достаточный уровень защищенности финансовых и информационных активов, сохранить и поддерживать этот уровень на всех этапах их жизненного цикла. В 2021 году Банк продолжил предотвращать любые возможные утечки данных и совершенствовать технологии по борьбе с мошенничеством.

Для обеспечения, контроля и управления системой информационной безопасности в Банке создано специальное подразделение, непосредственно подчиненное руководству Банка, – Управление обеспечения информационной безопасности. В составе Управления также организована отдельная Служба «Центр мониторинга информационной безопасности», в задачи которой входит оперативное выявление и обработка угроз, связанных с кибератаками, регистрация и обработка (реагирование) инцидентов защиты информации.

Ключевым фактором, определяющим целесообразность применения технологии при предоставлении тех или иных продуктов и услуг Банка, является безопасность реализуемой технологии как для Банка, так и для его клиента. Поэтому решение о внедрении новых банковских продуктов и услуг принимается Банком только с учетом оценки и анализа рисков информационной безопасности.

В целях повышения уровня профессиональной подготовки в области информационной безопасности для сотрудников Банка на регулярной основе проводятся обучающие курсы по информационной безопасности и по защите персональных данных. Для поддержания профессиональной грамотности и предотвращения возможного совершения действий, которые могли бы быть квалифицированы как инциденты информационной безопасности, с сотрудниками Банка на системной основе проводилась соответствующая разъяснительно-профилактическая работа. Общий процент сотрудников Банка, успешно прошедших обучение по направлению информационной безопасности, за 2021 год составил 74%.



Защита персональных данных

ВТБ несет полную ответственность за сохранность персональных данных своих клиентов, сотрудников и поставщиков, а также за прозрачность использования и хранения данных. В ВТБ действует Политика конфиденциальности, которая определяет порядок обработки персональных данных и меры по обеспечению безопасности персональных данных. Ее ключевой целью является защита прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защита прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну. Действующие и выстраиваемые процессы и продукты Банка предполагают получение согласия клиентов, сотрудников и поставщиков Банка на обработку их персональных данных и минимизацию использования данных в процессе взаимодействия между сотрудниками и системами Банка.

Для повышения уровня защиты персональных данных в 2021 году ВТБ внедрил уникальную на российском рынке платформу обезличивания данных на базе алгоритмов машинного обучения, которая в полностью автоматическом режиме классифицирует и обезличивает данные клиентов. После внедрения платформы трудозатраты на данную операцию сократились более чем в 50 раз, а скорость поиска критичных данных увеличилась в 10 раз. Это позволило в кратчайшие сроки создавать еще более безопасные среды разработки и тестирования, а также сокращать время вывода продуктов и сервисов Банка на рынок.

В 2021 году обращения клиентов Банка по факту нарушения неприкосновенности частной жизни не поступали.

Борьба с мошенничеством



Безопасность средств клиентов является приоритетом для ВТБ, поэтому Группа на постоянной основе совершенствует технологии борьбы с мошенничеством.

В Банке организовано постоянное информирование клиентов Банка о правилах безопасности использования банковских карт, мобильного приложения и дистанционного обслуживания ВТБ-Онлайн. Информация о наиболее характерных видах и способах мошенничества доводится до клиентов различными возможными способами, как традиционными (на информационных стендах в офисах Банка, официальном сайте, информационных заставках банкоматов, с помощью СМС и электронной почты), так и инновационными способами, например, с помощью проведения интерактивных игр в социальных сетях. Памятка клиентам по финансовой безопасности, сведения

о наиболее часто используемых схемах мошенничества размещены на официальном сайте Банка по ссылке <https://www.vtb.ru/bezopasnost/>.

Для усиления борьбы с мошенниками в 2021 году Банк запустил ряд новых способов защиты своих клиентов. В частности, при угрозе доступа в ВТБ Онлайн со стороны третьих лиц была значительно ускорена возможность его блокировки, которая в данный момент не превышает 10 секунд; также пользователь может самостоятельно заблокировать мобильный и интернет-банк и тем самым предотвратить нежелательное списание средств. В случае утери своей дебетовой или кредитной карты клиенты могут мгновенно перевыпустить ее в ВТБ Онлайн, заблокировав предыдущую. Кроме того, в 2021 году был запущен сервис по проверке веб-адресов и платежных ссылок на благонадежность. Также все клиенты ВТБ получили возможность застраховать свои карты и счета от мошенников.

В 2021 году специалисты ВТБ предотвратили хищение 22 млрд рублей клиентских средств, отразив 1,35 млн мошеннических атак. 98% составила доля отраженных атак. Всего ВТБ помог защитить от мошенников средства более 77 тыс. клиентов – физических лиц. Более 800 тыс. номеров мошенников было передано ВТБ в Банк России для блокировки. Свыше 90% от всех атак пришлось на сценарии с использованием социальной инженерии – злоумышленники, используя психологические уловки и манипуляции, стремятся получить доступ к учетным данным пользователей по телефону, SMS или через мессенджеры.

Также в 2021 году ВТБ выявил и заблокировал более 7,8 тыс. различных фишинговых сайтов, 2,3 тыс. мошеннических ресурсов, 190 мобильных

приложений и 4,1 тыс. аккаунтов в социальных сетях, «мимикрирующих» под бренд ВТБ. Всего в отчетном периоде было устранено 7,8 тыс. нарушений подобного рода.

ВТБ также предпринимает значительные усилия для обеспечения физической безопасности своих объектов. Все объекты Банка оборудованы техническими средствами охраны, системами видеонаблюдения, контроля и управления доступом. Техническими средствами системы охранной и тревожной сигнализации оснащены все помещения с постоянным или временным хранением материальных ценностей, а также все уязвимые места зданий, через которые возможно несанкционированное проникновение в помещения. Для формирования сигналов тревоги применяются средства тревожной сигнализации.

УПРАВЛЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ

Ответственность за будущее



В рамках российской повестки устойчивого развития ВТБ как системообразующий финансовый институт видит свою роль в поддержке и ускорении перехода к низкоуглеродным, устойчивым к изменению климата технологиям и бизнес-моделям. В 2021 году ВТБ продолжил развивать новые направления финансирования, способствующие переходу к низкоуглеродной экономике, и снижать собственное экологическое воздействие. Также Банк поддерживал крупные проекты по сохранению биоразнообразия и стремился вовлекать своих розничных клиентов в экологические инициативы.

Реализация программы «Безбумажный банк» позволила сохранить



тысячи деревьев

Содействие переходу к низкоуглеродной экономике

Борьба с изменением климата становится значимой частью парадигмы устойчивого развития в условиях ESG-трансформации. Принятие Федерального закона от 02.07.2021 №296-ФЗ «Об ограничении выбросов парниковых газов», одновременно с которым в стране в 2022 году начнет действовать государственная система учета парниковых газов, а также утверждение Стратегии социально-экономического развития России

с низким уровнем выбросов парниковых газов до 2050 года создает благоприятные условия для декарбонизации российской экономики.

В этом вопросе ВТБ проводит масштабную работу, в первую очередь, как финансовый институт, занимающий активную позицию по отношению к своим партнерам и клиентам, а также реализуя инициативы по снижению собственного углеродного следа.

ФИНАНСИРОВАНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИ ЧИСТОГО ТРАНСПОРТА МОСКВЫ



В 2021 году Банк ВТБ предоставил ПАО «КАМАЗ» кредит на финансирование ряда инвестиционных проектов, одним из которых является поставку электробусов и зарядных станций для ГУП «Мосгортранс». Производство электробусов осуществляется на мощностях дочернего общества «КАМАЗ» – ПАО «НЕФАЗ». В декабре 2021 года Банк ВТБ предоставил финансирование ПАО «НЕФАЗ» на поставку аккумуляторных батарей. Такие батарейные системы используются для производства электробусов КамАЗ-6282 и позволяют заменить дизельный источник питания на электрический.

Благодаря развитию электробусной сети в Москве существенно сократился выброс углекислого газа в окружающую среду и объем закупок дизельного топлива, в связи с чем Правительством Москвы принято решение о полном переходе столицы от дизельных автобусов к использованию экологически чистого транспорта в виде электробусов с 2025 года.

Финансирование развития чистой энергетики

Финансирование строительства возобновляемых источников энергии является прямым вкладом финансовых институтов в ускорение глобального энергетического перехода и снижение рисков, связанных с изменением климата. ВТБ реализует стратегию финансирования инновационных проектов российской энергетической отрасли, направленных на снижение выбросов углекислого газа и поддержку внедрения современных технологических решений.

В 2021 году Банк направил в общей сложности 46,1 млн рублей для финансирования 435 МВт мощности ВИЭ. Среди наиболее крупных проектов строительство солнечных станций в Астрахани, Забайкалье и Республике Бурятия мощностью более чем 200 МВт и ветропарков в Ростовской области мощностью более чем 300 МВт.

Декарбонизация транспортной отрасли

Транспорт является одной из точек роста для глобального энергетического перехода – он генерирует около 16% мировых выбросов парниковых газов и находится в фокусе государственных мер, направленных на улучшение экологической обстановки.

ВТБ Лизинг в 2021 году активно реализовывал проекты, способствующие переходу транспортной отрасли на электричество, газомоторное (ГМТ) и гибридное топливо, что способствовало снижению выбросов парниковых газов.

В 2021 году портфель ВТБ Лизинг по зеленым и социальным проектам превысил 11 млрд рублей: 40%, или 4,5 млрд рублей, пришлось на энергоэффективный транспорт (электрический автотранспорт и транспорт на ГМТ), 60% – на сделки с морскими судами, отвечающими высоким экологическим стандартам. Одним из подобных проектов стала поставка ГК Солар в финансовый лизинг сухогруза Rostrum Asia, который является самым экологически чистым судном в мире по выбросам в атмосферу среди судов с грузоподъемностью до 50 тыс. тонн. По оценке независимой международной веттинговой организации Rightship, сухогрузу присвоена наивысшая оценка A+ по классификации GHG Rating. Оно является первым в мире судном своего класса, которое получило эту наивысшую оценку. Индекс его энергетической эффективности равен 3,97 г CO₂ на тонну груза, перевезенного на одну морскую милю.

ПОРТФЕЛЬ ВТБ ЛИЗИНГ ПО ЗЕЛЕНЫМ И СОЦИАЛЬНЫМ ПРОЕКТАМ

11 млрд рублей



Факторинг энергоэффективных проектов

ESG-факторинг – новое направление на рынке финансовых услуг, которое появилось в результате эволюции решений долгосрочного факторинга, применяемых компаниями Группы ВТБ. Он используется для финансирования проектов устойчивого развития с длительной рассрочкой платежа, включая проекты, направленные на повышение энергоэффективности, снижение энергозатрат и энергопотерь, внедрение «зеленых» технологий и использование возобновляемых источников энергии, модернизацию жилого фонда.

Группа ВТБ демонстрирует лидерство на российском рынке ESG-факторинга благодаря партнерству с провайдерами энергосервисных решений, крупными заказчиками и органами федерального и регионального управления. На 31 декабря 2021 года размер ESG-продуктов ВТБ Факторинга составил 6,8 млрд рублей.

Одними из самых знаковых проектов в области устойчивого развития стали мероприятия по повышению энергетической эффективности ПАО «Россети Северо-Запад», стоимость которых составила 1,5 млрд рублей. В рамках проекта были установлены системы интеллектуального учета электрической энергии в ряде регионов России, позволяющих снизить коммерческие потери в распределительных сетях, и как следствие сдержать рост тарифов на электроэнергию и снизить сопутствующие выбросы парниковых газов. Другим важным климатическим проектом стало финансирование энергоэффективной модернизации системы освещения ОАО «РЖД» с применением светодиодных типов светильников. Объем долгосрочного факторингового финансирования составил 60 млн рублей. Это позволило сократить потребление электроэнергии на 60% при сохранении уровня освещенности в соответствии с требованиями нормативов.

Снижение собственного экологического воздействия

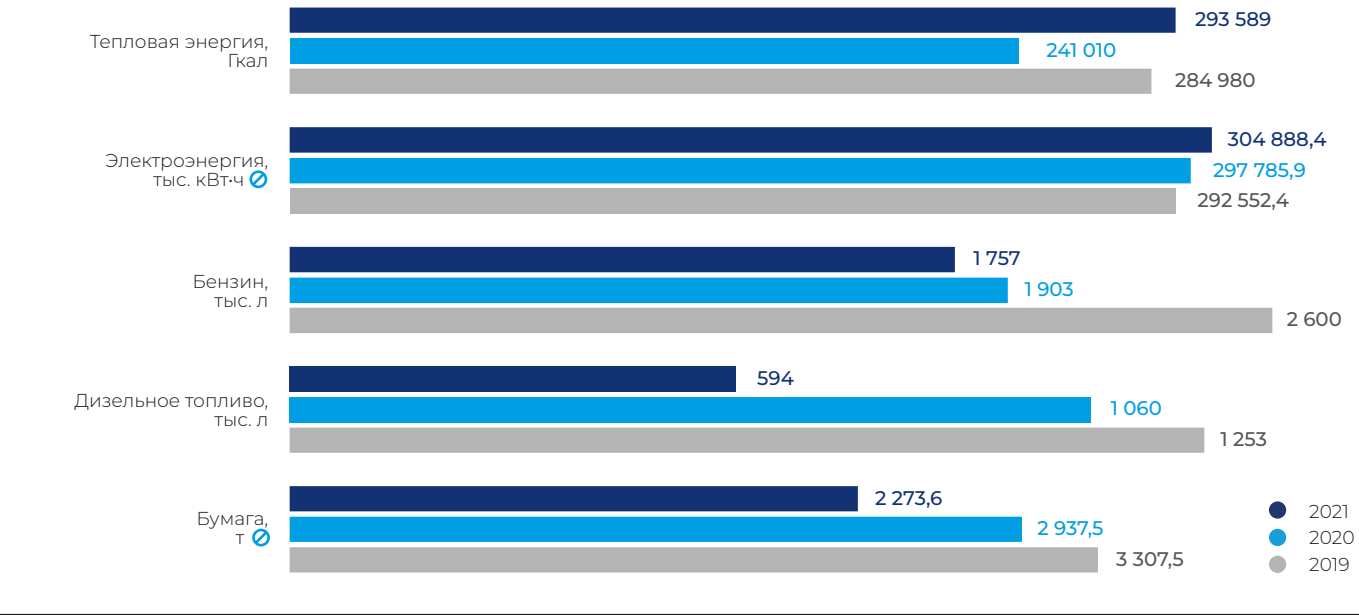
Снижение собственного экологического воздействия является важной частью Стратегии устойчивого развития Группы ВТБ. Внедрение инновационных технических решений в бизнес-процессы и высокая степень цифровизации бизнеса предполагают реализацию инициатив по минимизации и переработке отходов производства и переход к более эффективному потреблению ресурсов.

В 2021 году Банк ВТБ продолжил модернизировать эксплуатируемые объекты, снижать объем образованных отходов, а также обучать своих сотрудников рациональному использованию ресурсов. Группа стремится минимизировать свое негативное воздействие на окружающую среду также посредством установления строгого контроля за использованием всех видов ресурсов. Целевые показатели по снижению собственного воздействия на окружающую среду были включены в Стратегию устойчивого развития ВТБ.

Эффективное потребление ресурсов

НАПРАВЛЕНИЕ	ИНИЦИАТИВЫ	РЕЗУЛЬТАТЫ
Отходы	- передача на вторичную переработку электронных отходов: серверов, источников бесперебойного питания, систем хранения, рабочих станций, банкоматов, POS-терминалов, офисной и бытовой техники - разделение отходов на типы непосредственно на территории Банка и их передача на вторичную переработку	96,8 т составил объем образованных опасных отходов в 2021 году 100% отходов компьютерной, электронной и бытовой техники переданы подрядчикам на переработку
Бумага	- переход на электронный документооборот - установка дополнительных мониторов сотрудникам для сверки документов без печати	- на 15% снизилась закупка бумаги 428,6 т бумаги передано на вторичную переработку
Вода	- реализация плановых мероприятий по снижению потребления воды в офисных помещениях - отказ от крупных административных объектов в Москве - заключение договоров аренды, в рамках которых горячее водоснабжение включено в отопление	- общее потребление воды в 2021 году составило 655 472,2 м³ - на 73% сократилось потребление холодной воды - на 56% сократилось потребление горячей воды

Потребление ресурсов Группой ВТБ



Снижение собственного углеродного следа

Для снижения собственного углеродного следа компании Группы ВТБ в 2021 году продолжили повышать свою энергоэффективность, модернизировать эксплуатируемые объекты, активно применять ресурсосберегающие технологии и снижать потребление топлива.

Важным направлением природоохранной деятельности ВТБ является повышение эффективности использования недвижимости. В рамках формирования единых операционных центров Банк стремится оптимально распределить объекты инфраструктуры, сокращая площади офисов и снижая таким образом потребление электро- и тепловой энергии.

Объемы выбросов парниковых газов Группы ВТБ за 2019–2021 годы

ПОКАЗАТЕЛЬ	2019	2020	2021 ¹³
Прямые выбросы парниковых газов, тонн CO ₂ -эквивалента	9 857,4	7 590,3	5 998,1
Косвенные выбросы парниковых газов, тонн CO ₂ -эквивалента	174 740,9	160 707,3	186 660,8

При строительстве и модернизации офисов Банка в 2021 году активно применялись современные ресурсосберегающие технологии, в том числе энергосберегающее светодиодное освещение и инверторное кондиционирование. В течение отчетного периода 86 офисов Банка были оснащены системой мониторинга инженерных систем Smart Office, позволяющей удаленно управлять потреблением энергоресурсов. По состоянию на конец 2021 года 76% офисов Банка оснащены энергосберегающим светодиодным освещением, 33% объектов Банка – энергоэффективными инверторными кондиционерами.

В административных зданиях Москвы и Московской области, а также в региональных центрах операционной поддержки в Центральном Федеральном округе в 2021 году был реализован пилотный проект по установке датчиков движения, позволяющих экономить до 10% электроэнергии от объема потребления.

При модернизации административных зданий и дополнительных офисов Москвы и Московской области в 2021 году на системах отопления были установлены клапаны с термостатической головкой, которые позволили экономить до 20% потребляемой тепловой энергии.

УСТАНОВКА СОЛНЕЧНЫХ БАТАРЕЙ НА КРЫШАХ ЗДАНИЙ ВТБ

В 2021 году ВТБ реализовал проект по установке солнечных батарей на крышах собственных зданий в Хабаровске, Астрахани и Волгограде. Города выбраны как одни из самых солнечных в России: количество солнечных часов в году существенно выше, чем во многих других крупных городах России, поэтому энергию от солнечных панелей можно получать круглый год.

Проект по установке батарей стал важным событием для ВТБ, так как в рамках его реализации группа ВТБ добилась значимого эффекта по снижению углеродного следа: уменьшается нагрузка на генерирующие компании, и как следствие снижаются выбросы парниковых газов и загрязняющих атмосферу веществ, получаемых в результате производства энергии. Срок службы батарей составит 25 лет.

В результате проекта будет сгенерировано от 7,2 МВт*ч в Волгограде до 25 МВт*ч электроэнергии в Хабаровске и Астрахани. Сумма эффекта от реализации проекта составит в 2022 году более 350 тысяч рублей.

В рамках программы по снижению потребления топлива продолжилась реализация инициатив, направленных на оптимизацию собственного автопарка Банка. Количество служебного автотранспорта сокращено еще на 3%. Таким образом, с 2019 года общее количество служебного автотранспорта сократилось на 17%.

Также Банк ВТБ продолжает обновлять свой автомобильный парк; по состоянию на конец отчетного периода более 70% автомобилей соответствовали экологическим стандартам Евро-5 и Евро-6. Благодаря этим инициативам потребление бензина и дизеля с 2019 года снизилось на 23%.

Снижение образования отходов и их переработка

Одной из первоочередных задач в рамках снижения собственного экологического воздействия ВТБ видит в переработке и снижении образования отходов при осуществлении своей основной деятельности.

Во всех офисах и подразделениях Банка ВТБ организован сбор вторичных материальных ресурсов и передача их подрядчикам на

переработку. В крупнейших московских офисах – башнях Федерация и Евразия комплекса «Москва-Сити» и ДО «Воронцовский» установлены урны для сбора батареек, в которых за год собрано для последующей утилизации более 85 кг батареек. В 2021 году в качестве пилотного проекта урны по сбору батареек установлены на 5 объектах Банка в г. Хабаровск.

ПРОГРАММА «БЕЗБУМАЖНЫЙ БАНК»

В рамках технологической трансформации ВТБ продолжил активно внедрять решения по снижению использования бумаги для своих операций. Для решения этой задачи в ВТБ реализуется программа «Безбумажный банк», целью которой является полный отказ от бумаги для всех внутренних и внешних клиентских процессов и создание технологических условий для безбумажного ведения бизнеса.

В рамках этой программы в 2021 году были переведены в цифровой формат такие процессы как оформление автокредитов в ВТБ Онлайн, открытие первого и последующего счетов розничным клиентам; утвержден план перевода 90% документооборота для среднего и малого бизнеса в электронный вид. 62% составила доля хозяйственного документооборота в электронном виде с контрагентами Банка; доля электронного документооборота в хозяйственных операциях Административного департамента по состоянию на январь 2022 составила 98%.

Развитие сервисов сбережений для максимизации перевода операций по вкладам и накопительным счетам в цифровой формат привело к достижению значительных результатов: экономия бумаги составила порядка 290 млн листов бумаги, что эквивалентно сохранению 24 тыс. деревьев.

Программа «Безбумажный банк» была отмечена рядом наград, что подтверждает ее эффективность. Усилия Банка в этом направлении были отмечены международной премией PayTech Awards. Помимо этого, программа получила высокую оценку экспертов портала для финансовых руководителей CFO Russia и стала лауреатом премии «Лучший ЭДО в России и СНГ 2021» в номинации «Внедрение года в сфере ЭДО».

В планах программы «Безбумажный банк» к концу 2022 года планируется перевести в электронный вид 97% внутреннего документооборота Банка и 90% клиентских документов.

13 В 2021 году была обновлена методология в отношении используемых потенциалов глобального потепления, а именно они были взяты из Пятого оценочного доклада МГЭИК (AR5) вместо потенциалов из Четвертого оценочного доклада (AR4). При подсчете косвенных выбросов учитывались особенности региональных энергосистем. Коэффициенты перевода были обновлены в отчетном периоде.

Другим важным направлением является утилизация отработанной офисной техники и банкоматов. Для решения этой задачи в 2021 году ВТБ запустил проект «Зеленая» утилизация в «синих» тонах». В сотрудничестве с корпорацией «Экополис» ВТБ передал на переработку тысячи единиц устаревшего оборудования, серверы, источники бесперебойного питания, стойки, системы хранения, рабочие станции; запланирована передача банкоматов, pos-терминалов, офисной и бытовой техники. За 2021 год в Москве и области сдано на утилизацию более 20 тонн единиц банковского оборудования, что дало на выходе около 13 тонн материала для следующего

цикла производства. Кроме этого, организована работа в других регионах страны. Так, например, в Санкт-Петербурге за 2021 год сдано на утилизацию более 2 тысяч единиц банковского оборудования, а в Новосибирске более 180 единиц.

Благодаря активности сотрудников получили дальнейшее развитие инициативы по раздельному сбору отходов. В рамках общероссийского эколого-благотворительного волонтерского проекта «Добрые крышечки» сотрудники офисов, расположенных в башнях Федерация и Евразия, за 2021 год собрали для передачи в сортировочный центр около 80 кг крышек от пластиковых бутылок.



Lean – менеджмент и другие подходы к улучшению процессов Банка ВТБ

В рамках активного применения ресурсосберегающих технологий в Банке ВТБ продолжается реализация концепции непрерывных улучшений (Lean). В рамках данного подхода управление компанией строится таким образом, чтобы постоянно сокращать все виды потерь. Lean – подход также используется в проектах по улучшению сквозных процессов Банка.

Активными проводниками принципов Lean с целью сокращения всех видов потерь являются Lean-лидеры и ключевые эксперты – участники Lean-проектов. Для них проведен ряд дистанционных семинаров по методологии и инструментам «Бережливого производства», в том числе с применением современных цифровых

технологий совершенствования процессов. Всего с целью дальнейшего продвижения методологии и инструментов Lean в Банке было обучено почти 500 руководителей и сотрудников. В Департаменте операционной поддержки бизнеса внедрен ряд инициатив по улучшению рабочих процессов, сотрудниками Департамента предложено более 30 Lean-инициатив.

В 2021 году был разработан и запущен дистанционный курс по основам Lean Six Sigma, проведено обучение по теме «Lean: культура непрерывных улучшений» для всех сотрудников Банка. В рамках программы развития технологических компетенций сотрудников разработан и реализован курс по улучшению процессов на основе Lean Six Sigma и цифровых методов, а также на основе Lean подходов разработан стандарт организации рабочих мест, учитывающий актуальные тенденции комбинированного графика работы сотрудников и минимального использования бумаги в работе.

Сохранение биоразнообразия

Важной частью деятельности Банка ВТБ по достижению целей устойчивого развития ООН является сохранение биологического разнообразия Российской Федерации. Хотя сам Банк, осуществляя свою деятельность в городах, не представляет рисков непосредственно для флоры и фауны, ВТБ осознает свою ответственность и видит возможности для реализации инициатив в этой области. В целях достижения целей по сохранению биологического разнообразия ВТБ принимает участие в национальном проекте «Экология» и Арктическом совете, оказывает поддержку крупным экологическим мероприятиям и инициативам, а также вовлекает в экологические инициативы клиентов и сотрудников.

Деятельность группы ВТБ по сохранению биологического разнообразия Российской Федерации охватывает следующие регионы Российской Федерации: Приморский край, Хабаровский край, Амурская область, Еврейская автономная область, Камчатка, Вологодская область, Краснодарский край, Республика Адыгея, Республика Северная Осетия-Алания, Кабардино-Балкарская Республика, территорию Арктической зоны РФ.

Национальный проект «Экология»

С 2019 года Банк ВТБ является активным участником национального проекта «Экология» и входит в состав рабочей группы Министерства

природных ресурсов и экологии Российской Федерации «Бизнес и биоразнообразие». Главная задача рабочей группы – обеспечить синергический эффект при реализации корпоративных программ сохранения биоразнообразия и природоохранных мероприятий, осуществляемых государственными органами Российской Федерации на особо охраняемых природных территориях федерального значения.

В рамках заключенного с Министерством природных ресурсов и экологии Российской Федерации Соглашения о взаимодействии при выполнении мероприятий в рамках федерального проекта «Сохранение биологического разнообразия и развитие экологического туризма» Банк ВТБ продолжил способствовать реализации программы по сохранению и мониторингу популяций редких видов животных. Основные усилия ВТБ в данном проекте направлены на сохранение популяции редких кошачьих на территории Российской Федерации. При непосредственном участии ВТБ закупается вся необходимая техника и аппаратура, необходимая для работы по данному направлению в национальных заповедниках и на особо охраняемых территориях. В частности, закупки оборудования были организованы для Кроноцкого государственного природного биосферного заповедника и Национального парка «Русский север» в Вологодской области.





ПОДДЕРЖКА НАЦИОНАЛЬНЫХ ПАРКОВ

В 2021 году Банк ВТБ оказал поддержку двум крупным заповедникам на территории России: Кроноцкому заповеднику на Камчатке и Национальному парку «Русский север» в Вологодской области. Полученные от Банка средства были направлены на улучшение материальной базы, совершенствование природоохранной деятельности на заповедных территориях, реализацию образовательных программ и повышение уровня экологической культуры жителей и гостей данных регионов.

Помимо прочего значимым направлением поддержки является развитие экологического туризма. Как показывает международный опыт, в местах, популярных у путешественников, практически не появляются браконьеры. Благодаря поддержке ВТБ в Кроноцком заповеднике на кордоне «Озерный» Южно-Камчатского заказника начато проектирование визит-центра, который позволит привлечь большое количество туристов и улучшить материально-техническую базу для гостей заповедника.

Всего на поддержку национальных парков в 2021 году было выделено 48,6 млн рублей.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНГРЕСС АРКТИЧЕСКИХ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК (ICASS)



В 2021 году ВТБ поддержал проведение X Международного конгресса арктических социальных наук «Арктические поколения: взгляд в прошлое и будущее» в г. Архангельске. Конгресс включен в Программу председательства России в Арктическом совете в 2021-2023 годах и курируется Министерством науки и высшего образования РФ и Губернатором Архангельской области.

ICASS собрал ученых и экспертов, занимающихся исследованиями в сфере социальных и гуманитарных наук для решения проблем устойчивого развития в Арктике. Участниками мероприятия стали более 800 ведущих специалистов из 37 стран Арктического региона, Центральной Европы и Юго-Восточной Азии.

Арктический совет

В 2021 году Банк и ООО «ВТБ Экология», специальное юридическое лицо внутри Группы, отвечающее за поддержку и осуществление природоохранных проектов, продолжали деятельность по сопровождению проектов ИПП АС (Инструмент поддержки проектов Арктического совета) на территории Арктической зоны Российской Федерации.

Представители ВТБ принимали активное участие в заседаниях Комитета ИПП АС, являясь членами Наблюдательных комитетов, вносили предложения и замечания по рабочим и финальным отчетам Комитета, оказывали содействие в нахождении консенсуса в спорных рабочих ситуациях между российскими предприятиями и НЕФКО (Nordic Environment Finance Corporation), в рамках следующих проектов:

- поэтапное сокращение выбросов фторированных парниковых газов и озоноразрушающих веществ на перерабатывающих рыбу и морепродукты предприятиях Мурманской области;
- очистка захоронения твердых бытовых отходов в российской Арктике (г. Дудинка);
- содействие уменьшению загрязнения окружающей среды Арктического региона путем внедрения наилучших доступных технологий.



Кроме того, в 2021 году принято решение Комитета ИПП АС о начале реализации новых проектов:

- оценка использования стойких органических загрязнителей и ртути и источники их выбросов в Мурманской области;
- управление твердыми бытовыми отходами в отдаленных районах Арктики;
- ArcticFIRE: мониторинг лесных пожаров в Арктической зоне с составлением карт;
- изучение и устранение основных угроз, связанных с загрязнителями и незаконной охотой на арктических перелетных птиц на пролетных путях Центральной и Восточной Азии;
- инвентаризация и планирование мероприятий по снижению негативных последствий загрязнения стойкими органическими загрязнителями и ртутью бассейна реки Обь.



Сохранение крупных кошачьих

Отдельным направлением деятельности Банка ВТБ в области сохранения биоразнообразия является благотворительная поддержка программы сохранения крупных кошачьих на территории Российской Федерации.

Ключевая задача проекта – повысить экологическую устойчивость природных экосистем Дальнего Востока, Алтая, Саян и Северного Кавказа с целью сохранения и расширения среды обитания популяций амурского тигра, дальневосточного и переднеазиатского леопардов, снежного барса.

В 2021 году на реализацию программы восстановления популяции переднеазиатского леопарда и выпуска молодых особей в границах исторического ареала в регионах Северо-Кавказского федерального округа и Южного федерального округа было перечислено 15 млн рублей. В рамках бюджета профинансированы работы по ведению постоянного мониторинга формируемой популяции в местах выпуска леопардов, формированию положительного отношения местного населения к хищнику

и разработке схемы компенсационных мер в случае нанесения ущерба собственникам скота переднеазиатским леопардом на российской части Кавказа.

	2017	2022
Амурский тигр	540	600
Дальневосточный леопард	70	126
Переднеазиатский леопард	3	6
Снежный барс	46 – 50	65

В рамках программы сохранения крупных кошачьих Банк ВТБ с 2014 года поддерживает деятельность автономной некоммерческой организации Центр «Амурский тигр». Целью Центра является изучение, сохранение и увеличение популяции амурского тигра в России посредством реализации природоохранных, научных, образовательных и культурно-просветительских проектов. В 2021 году Центром были реализованы проекты по различным направлениям, в том числе по непосредственной реабилитации тигров, борьбе с браконьерами и незаконной рубкой леса, поддержке сотрудников парка и коренного населения в местах обитания тигра.

Поддержка экологических форумов

С целью привлечения внимания общества к климатической повестке в 2021 году ВТБ принял участие в обсуждении важнейших экологических вопросов в рамках тематических мероприятий, выступив спонсором ключевых событий, поднимающих важнейшие экологические вопросы.

В 2021 году ВТБ оказал спонсорскую поддержку XII Международному форуму «Экология», в котором приняли участие 1200 человек со всей России, а также из других стран мира. Основные вопросы повестки Форума: сохранение лесов, восстановление водных ресурсов России, проблемы изменения климата, охрана животного мира и развитие экотуризма. Программа форума включала два десятка деловых мероприятий – круглых столов, рабочих сессий и панельных дискуссий, где выступали представители федеральных и региональных органов власти, эксперты, экологи и лидеры общественных организаций.

Другим важным экологическим мероприятием года стал XI международный форум «Арктика: настоящее и будущее», одно из центральных ежегодных мероприятий по арктической повестке в России, в рамках которого прошло заседание Государственной комиссии по вопросам развития Арктики. Программа включала 2 пленарных заседания, 52 дискуссионные площадки, посвященные целям и основным направлениям государственной и социальной политики РФ в Арктике, экономике, инфраструктуре, науке и технологиям, экологии, международному сотрудничеству, обеспечению комплексной безопасности арктического региона и развитию креативных индустрий. За время проведения мероприятия в очном и заочном формате его посетили более 2 500 делегатов из 40 регионов России.

Просветительские и образовательные проекты

ВТБ считает необходимым поддерживать просветительские и научно-образовательные проекты как эффективные инструменты изучения природы России и повышения экологического сознания населения.

ЭКСПЕДИЦИЯ «АРКТИЧЕСКИЙ ПЛАВУЧИЙ УНИВЕРСИТЕТ – 2021»	Уникальная практика, организованная Северным Арктическим федеральным университетом им. М.В. Ломоносова (САФУ), в ходе которой велись научные исследования по 13 направлениям экологического мониторинга почв и экосистем криолитозоны
ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИКТАНТ	Ежегодный проект, направленный на популяризацию экологических знаний и повышение уровня экологической грамотности, в котором приняли участие около 1 млн человек
ФОТОКОНКУРС РУССКОГО ГЕОГРАФИЧЕСКОГО ОБЩЕСТВА	Один из самых масштабных конкурсов фотографий дикой природы, в рамках которого для творческого соревнования работы представили более 7 тысяч взрослых участников и более тысячи детей.



Экологичные решения для розничных клиентов

Учитывая возрастающий интерес клиентов к вопросам сохранения природного богатства России и разделяя подход личной ответственности каждого за качество окружающей среды, в 2021 году ВТБ продолжил расширять спектр розничных продуктов, оказывающих положительное воздействие на окружающую среду.

В 2021 году ВТБ продолжил реализацию флагманских розничных экопроектов: «Подари лес другу», выпуск экокарт, а также «Миссия: Чистая вода» (реализована программой лояльности «Мультибонус»).

«МИССИЯ: ЧИСТАЯ ВОДА»	«ПОДАРИ ЛЕС ДРУГУ»
• цель: защита и сохранение более 146 водоемов в восьми федеральных округах России • более 3 тыс. клиентов Банка поддержали проект и направили на него более 1,5 млн рублей • очищено 423 км прибрежных зон • волонтерами собрано 29 тыс. мешков с мусором в 143 населенных пунктах	• цель: восстановление лесов в природных заповедниках России • в 2021 году клиенты ВТБ и Почта Банка направили на высадку деревьев в российских лесах 13,5 млн рублей и бонусных вознаграждений • посажено более 4 млн деревьев • национальные парки России Смоленское поозерье, Заповедная Мордовия, Валдай • в 2022 году планируется расширение географии и добавление национальных парков: Угра, Мещера, Алексеевское, Заудинское

СИСТЕМА ГОРОДСКОГО ПРОКАТА «ВЕЛОБАЙК»



С 2013 года Банк ВТБ совместно с Департаментом транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры Москвы реализует проект «Велобайк». Сервис не только популяризирует здоровый образ жизни, но и несет в себе важную экологическую функцию, способствуя снижению количества вредных выхлопов и разгружая улицы Москвы от автотранспорта.

Все больше пользователей осознанно выбирают велосипеды как самый доступный, экологичный и удобный вид транспорта для передвижения и поддержания физической формы. Многие из них выбирают «Велобайк» в силу разветвленной сети точек проката, широкого ассортимента, доступных цен и целого набора сервисов, позволяющих удобно оплачивать услуги.

В сезоне 2021 в Москве работала 721 станция «Велобайка», в том числе 55 электрических станций; пользователям было доступно более 7 тыс. велосипедов, 737 из них – электрические. За период активных велопутешествий москвичи скачали приложение «Велобайк» более 370 тыс. раз. Наиболее активны велопутешественники были в мае и июле – общий километраж поездок составил порядка 2,7 млн километров ежемесячно.

В 2021 году география проекта «Велобайк» была расширена: теперь проект реализуется также в Мурманске и Тюмени.



Более 17 тыс. клиентов воспользовались продуктом «Обезличенный металлический счет», представляющим собой счет в драгоценных металлах. Клиенты, инвестирующие в драгоценные металлы, отказываются от приобретения слитков, что существенно снижает углеродный след от добычи руды, транспортировки, переработки, аффинажа и производства физических слитков.

Другим продуктовым решением является программа льготных кредитов на электроавтомобили, доступные к покупке у официальных дилеров в России. Клиенты могут получить средства по льготной ставке на срок до 7 лет. Максимально возможная сумма кредита – 7 млн рублей при минимальном первоначальном взносе 20% от стоимости автомобиля.

Экокарта – способ привлечь внимание клиентов ВТБ к вопросам экологии. Банк предлагает оформить ее совершенно бесплатно и внести свой вклад в важное дело сохранения чистоты нашей планеты. В 2021 году было выпущено 17 тысяч экомультикарт, 2,2 млн цифровых карт и 7,8 млн карт с безбумажными ПИН конвертами (57% от общей эмиссии карт).

На горизонте ближайших лет ВТБ планирует развивать экологичное индивидуальное жилищное строительство и предлагать специальные условия кредитования при строительстве домов с применением экологичных технологий и материалов.

КОМАНДА ВТБ

Наша экспертиза



Эффективная система управления персоналом, основанная на корпоративной культуре равных возможностей, постоянном повышении уровня вовлеченности персонала и совершенствовании систем вознаграждения и обучения сотрудников – важнейший элемент реализации Стратегии устойчивого развития банка ВТБ, одним из приоритетов которой является нацеленная на результат инициативная сплоченная команда.

Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы составило



Подход к управлению и характеристика персонала

Следуя основным задачам Стратегии, ВТБ стремится быстро реагировать на изменения экономики и социальной жизни, повышать производительность, а также обеспечивать конкурентоспособность оплаты труда. Для достижения поставленных целей ВТБ в среднесрочной перспективе решает следующие стратегические задачи:

- развитие бренда работодателя ВТБ за счет расширения направлений работы со студентами и молодыми специалистами;
- создание привлекательной рабочей среды для профессионалов всех профилей, в том числе за счет широких возможностей для обучения и профессионального развития для всех сотрудников и гибких форматов работы;
- развитие корпоративной культуры с акцентом на лидерство и эффективность, комплексное внедрение актуализированных ценностей во все процессы управления персоналом, системное развитие команд лидеров завтрашнего дня на основе персонализированных программ.

Среднесписочная численность сотрудников Группы в 2021 году составила 64 тыс. человек. Основной причиной изменения численности персонала Группы стали сокращение численности в Банке «Возрождение» (ПАО), ПАО «Запсибкомбанк», и присоединение Банка «Возрождение» (ПАО)

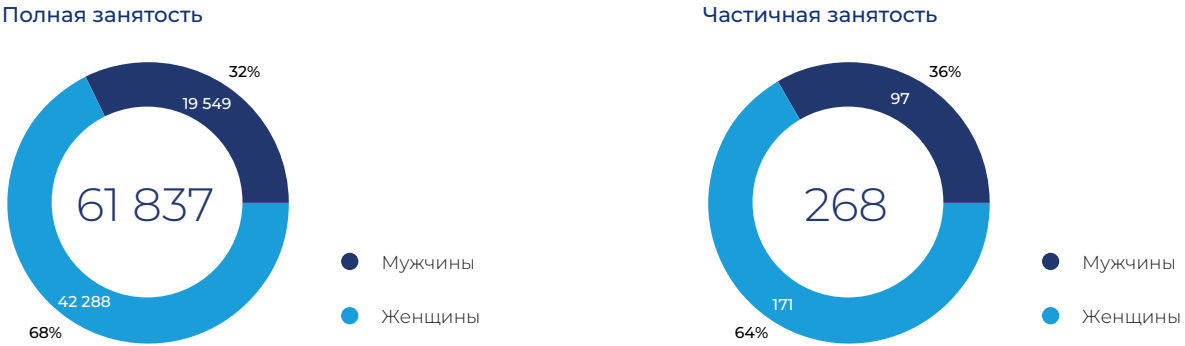
к БМ-Банку. В отчетном периоде Группа приняла на работу более 17,9 тыс. новых сотрудников, 66% которых составили женщины. Показатель общей текучести персонала по Группе в 2021 году составил 32,3%¹⁴. Показатель добровольной текучести персонала по Группе в 2021 году составил 23,0%¹⁵.

Среднесписочная численность сотрудников группы ВТБ в 2019-2021 годах, человек

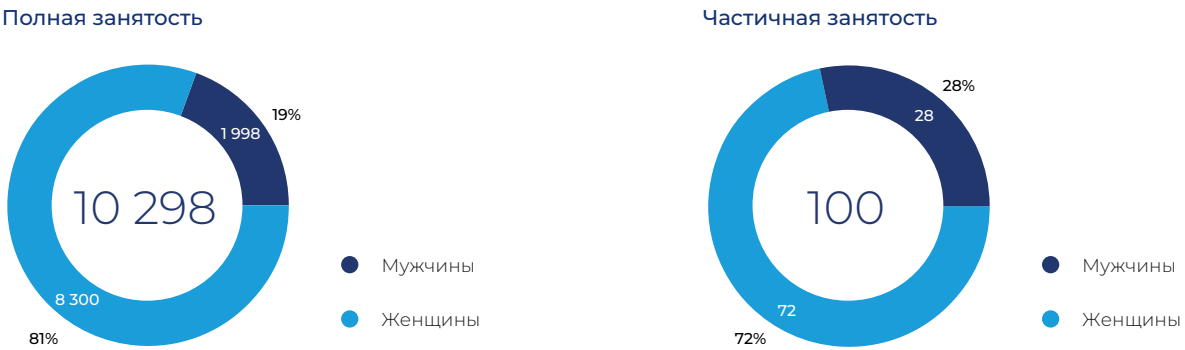


Численность персонала Группы ВТБ на 31 декабря 2021 года

Списочная численность сотрудников, имеющих бессрочный трудовой договор



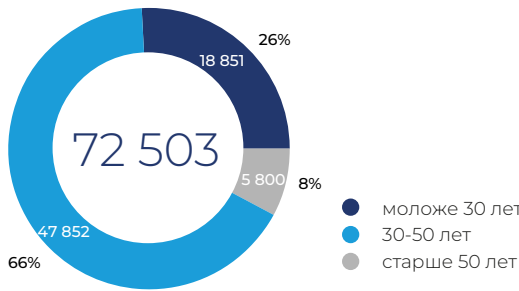
Списочная численность сотрудников, имеющих срочный трудовой договор



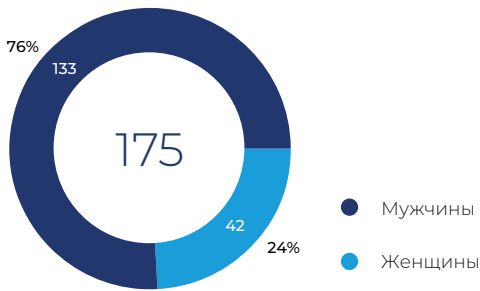
¹⁴ Общая текучесть кадров рассчитана как отношение числа сотрудников, покинувших организацию по собственному желанию, уволенных по другим причинам, вышедших на пенсию или умерших, будучи сотрудником организации, к среднесписочной численности.

¹⁵ Добровольная текучесть кадров рассчитана как отношение числа сотрудников, покинувших организацию по собственному желанию, к среднесписочной численности.

Численность персонала группы ВТБ на 31 декабря 2021 года в разбивке по возрасту



Численность высшего руководства группы ВТБ на 31 декабря 2021 года



ДОСТИЖЕНИЯ ВТБ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ



Принципы устойчивого развития, применяемые группой ВТБ в своей деятельности, непосредственно влияют на подход к управлению персоналом и приносят свои результаты. В 2021 году ВТБ стал одним из лидеров рейтинга «Лучшие работодатели России», составленного журналом Forbes, получив высшую категорию – «Платина».

Важным признанием успехов ВТБ в области управления персоналом стало включение ВТБ в тройку лучших работодателей банковской сферы по версии рейтингов Randstad Award и Universum для категории «Профессионалы и руководители», а также по версии рейтинга Best Company Awards для молодых специалистов.

Предоставление равных возможностей

Предоставление равных возможностей является для ВТБ важнейшим фактором привлечения лучших талантов и успешного всестороннего развития сотрудников Группы. Обеспечение разнообразия и гендерного равенства персонала, постоянное развитие системы внутренних коммуникаций, привлечение сотрудников в социально значимые проекты стали главными факторами успеха в этом направлении.

обеспечивают равные условия при приеме на работу кандидатов и продвижении по службе сотрудников независимо от пола, возраста, национальности и неукоснительно соблюдают законодательства стран присутствия в части недопущения дискриминации в отношении сотрудников и претендентов на работу.

В ВТБ разработаны внутренние корпоративные документы, обеспечивающие следование международным и национальным стандартам соблюдения прав человека. В частности, Этический кодекс банка ВТБ закрепляет неприемлемость дискриминации по политическим, религиозным, национальным, гендерным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе и предоставлении материального стимулирования.

Обеспечение разнообразия и гендерного равенства

ВТБ стремится создать рабочую атмосферу, которая помогает развивать потенциал любого сотрудника. Поэтому все компании Группы

При подборе персонала на вакантные должности банк ВТБ осуществляет отбор кандидатов в соответствии с требованиями к профессиональным знаниям и навыкам для каждой конкретной должности независимо от пола, возраста, национальности кандидата. Уровень постоянной части оплаты труда нанимаемых сотрудников определяется грейдом соответствующей должности, переменная часть, в свою очередь, определяется результативностью работы, вне зависимости от социальных признаков сотрудников.

ВТБ обеспечивает равенство возможностей мужчин и женщин, создавая равные условия для обучения и карьерного роста. В 2021 году количество женщин среди представителей высшего руководства Группы составило 24%; из всех принятых на работу сотрудников в отчетном периоде доля женщин составила 66%. Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы составило 55,4 академических часов: 47,0 академических часов среди мужчин и 59,5 академических часов – среди женщин.

Компании Группы ответственно подходят к выполнению установленных законодательством обязанностей по содействию занятости социально незащищенных категорий лиц, в том числе выделяют штатные единицы для приема на работу людей с ограниченными возможностями здоровья. В 2021 году в группе ВТБ трудоустроено 318 человек с ограниченными возможностями здоровья.

Для решения вопросов, связанных с исполнением Этического кодекса банка ВТБ, предусмотрен механизм подачи жалоб через «Горячую линию по нарушениям и злоупотреблениям», в т.ч. анонимно. В 2021 году на Горячую линию было подано 90 жалоб. Обращения касались вопросов профессиональной этики, трудовых отношений, справедливости материального поощрения, а также иных вопросов. Все обращения обработаны, по итогам рассмотрения приняты необходимые меры.

Каналы взаимодействия с сотрудниками

Группа ВТБ высоко ценит мнение своих сотрудников и стремится оперативно решать все возникающие в работе сложности. Для

этого группа ВТБ постоянно развивает систему эффективной коммуникации с сотрудниками; в 2021 году была продолжена активная работа по расширению и цифровизации каналов внутренних коммуникаций.

Инtranet-портал ВТБ является ключевым инструментом взаимодействия с сотрудниками ВТБ и единой точкой входа во все основные корпоративные ресурсы и сервисы самообслуживания для сотрудников. На внутреннем портале ВТБ размещено несколько автоматизированных модулей, с помощью которых сотрудник может узнать последние корпоративные новости, подать заявку на участие в общекорпоративных мероприятиях и встречах, заказать копии документов, справки, ознакомиться с учетом рабочего времени, изменить персональные данные, оформить заявки на пособия и пропуска.

В 2021 году в группе ВТБ была создана интернет-версия корпоративного журнала «Энергия команды», таким образом, сайт журнала доступен для всех сотрудников Группы, включая дочерние банки в России и за рубежом. Также в 2021 году начался выпуск аудиоверсии журнала, которая уже доступна на популярных подкаст-платформах для всех сотрудников группы ВТБ.

Продолжилась работа по выстраиванию каналов коммуникаций с сотрудниками в региональной сети. Благодаря вовлеченной работе сообщества из 200 амбассадоров региональной сети количество новостей о событиях в регионах и число их просмотров на внутреннем портале выросло в 2 раза.

Вовлечение сотрудников в корпоративные мероприятия также является одним из эффективных инструментов формирования сплоченности команды ВТБ. В связи с ограничениями в рамках пандемии COVID-19 значительное внимание в 2021 году было уделено проведению массовых онлайн-мероприятий. Среди наиболее крупных – два кибертурнира, в которых приняли участие в общей сложности около 1000 человек. Также был проведен внутренний онлайн-марафон, в котором приняли участие 735 человек, и общепанковская интерактивная викторина, собравшая около 600 человек. Победители внутренних соревнований приняли участие в Спартакиадах Банка России и заняли места как в личных номинациях, так и общекомандном зачете.

ДИАЛОГ С СОТРУДНИКАМИ И КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

83,4%
индекс
вовлеченности
персонала

Открытый диалог с сотрудниками является одним из ключевых критериев выстраивания корпоративной культуры равных возможностей. Вследствие этого, помимо основных каналов внутренних коммуникаций, таких как интранет-портал и корпоративный журнал «Энергия команды», в компаниях Группы активно используются и другие инструменты обратной связи от сотрудников. В частности, важным каналом взаимодействия является общение сотрудников с непосредственными руководителями.

Другой важный канал обратной связи – опрос по вовлеченности персонала, который регулярно проводится среди сотрудников компаний Группы ВТБ в России и за рубежом. Показатель вовлеченности персонала всегда демонстрирует менеджменту уровень понимания и поддержки коллективом проводимых преобразований, степень удовлетворенности сотрудников от работы в организации и их готовность способствовать и помогать реализуемым изменениям на своем рабочем месте.

В очередной раз в октябре 2021 года в компаниях Группы ВТБ в России и за рубежом прошел опрос по вовлеченности персонала по единой методологии. Мнением о работе в ВТБ поделились 73% сотрудников Группы от числа приглашенных к участию в опросе. По результатам опроса индекс вовлеченности составил 83,4%, что является достаточно хорошим показателем, свидетельствующим о высоком уровне поддержки персоналом проводимых преобразований.

Для работы с жалобами сотрудников в системе коммуникаций с персоналом предусмотрена «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям», с помощью которой сотрудники могут отправить обращения о совершенных или потенциальных нарушениях. Сообщения могут быть направлены следующим образом:

- через электронную форму на интранет-портале;
- в виде анонимного электронного сообщения на электронный адрес whistle_blowing@vtb.ru;
- на бумажном носителе в Управление комплаенс контроля Департамента комплаенс контроля и финансового мониторинга по внутренней корпоративной почте Банка (в т.ч. анонимно).

Привлечение и удержание персонала

В 2021 году ВТБ продолжил работу по развитию своего бренда работодателя, получившего высокую оценку рынка. В отчетном периоде в Банк было нанято более 14 200 человек, в том числе более 1000 сотрудников – на руководящие должности и столько же сотрудников – в ИТ-направления.

проводит кампании по лидогенерации, стажерские программы, хакатоны, ярмарки вакансий, онлайн-митапы и другие мероприятия.

В БАНК БЫЛО НАНЯТО

14,2 тыс.
человек

В 2021 году с использованием роботизированной технологии подбора персонала, позволяющей оптимизировать процесс поиска и отбора кандидатов на типовые массовые позиции, было принято на работу более 6 000 сотрудников в сетевые подразделения Банка по всей стране (что составило 66% всего объема принятых на работу в региональные подразделения).

Привлечение молодых специалистов

Группа ВТБ уделяет большое внимание привлечению молодых специалистов и взаимодействию с будущими потенциальными сотрудниками Группы – студентами ведущих вузов регионов присутствия. В 2021 году ВТБ продолжил эффективное сотрудничество с крупнейшими вузами и комплексное взаимодействие со студентами.

Банк ВТБ сотрудничает с более чем 233 вузами на территории Российской Федерации. В 2021 году заключено 40 соглашений о сотрудничестве с вузами. Основные цели сотрудничества: повышение уровня профессиональной подготовки выпускников российских вузов, организация прохождения практики и стажировок студентов в Банке. В рамках взаимодействия Банка ВТБ с вузами

в течение года проведено 205 мероприятий в онлайн-формате.

Банк продолжает развивать направление стажировок для студентов и молодых специалистов. Всего в 2021 году в флагманских программах стажировок «ВТБ РОСТ», «ВТБ Юниор», «ИТ-Юниор», а также в мероприятиях ИТ-Школ приняли участие около 500 человек по всей России, по результатам на работу в Банк принято 224 человека. В рамках развития программ стажировок Банка были расширены специализации «Школ молодых специалистов», а также проведены шесть ИТ-Школ по самым востребованным на рынке технологическим направлениям. Помимо этого, были организованы школы по специализации «Управление рисками», а также реализовано обучение-стажировка по новому направлению «Информационная безопасность».

В 2021 году был проведен третий онлайн-хакатон ВТБ для ИТ-специалистов «More. Tech 3.0». В нем приняло участие рекордное количество разработчиков за все время существования проекта – 700 человек со всей России решали наиболее актуальные для Банка технологические задачи. В рамках этого мероприятия ВТБ напрямую коммуницирует с ИТ-специалистами, знакомит их с работой Банка и укрепляет свою репутацию в качестве привлекательного работодателя в сфере высоких технологий.

ПРОГРАММА ИМЕННЫХ ГРАНТОВ «НА ШАГ ВПЕРЕДИ»

ВТБ второй год подряд организует программу именных грантов «На шаг впереди», направленную на поддержку талантливых студентов. Цель программы – дать возможность студентам получить ценные навыки и знания, а самым мотивированным предоставить грант на дальнейшее профессиональное развитие.

В 2021 году программа была организована для студентов 33 российских вузов в формате образовательного курса. Для победы в конкурсе участникам было необходимо успешно пройти специально созданный онлайн-курс «12 шагов к карьере мечты». Курс длился восемь недель и включал в себя 12 мастер-классов по развитию различных профессиональных навыков. Преподавателями курса выступили опытные внешние эксперты и специалисты ВТБ, которые поделились с участниками своими знаниями, опытом и примерами из рабочей практики.

На момент старта программы было получено более 6000 заявок от студентов со всей России. К участию в образовательном курсе были приглашены более 1300 студентов старших курсов, обучающихся на целевых для Банка факультетах. Курс завершили более 500 участников, 250 лучших выпускников курса получили от Банка памятные призы и сертификаты, а 20 победителей – грант в размере 200 тыс. рублей.



Адаптация сотрудников

В 2021 году в Банке ВТБ была расширена зона автоматизации адаптационных процессов.

Для сетевых подразделений был разработан и стартовал в пилотном режиме автоматизированный сервис по адаптации новых сотрудников региональной сети. Сервис помогает интегрировать новых сотрудников в процессы работы в ВТБ, знакомит их с Банком ВТБ, его стратегией, миссией и ценностями. Ведущая роль в процессе отведена руководителю: знакомство с командой, постановка задач, поддержка во время адаптации и обратная связь по ее итогам являются ключевыми составляющими успешного вхождения нового сотрудника в должность.

Для подразделений Головной организации Банка ВТБ с целью ускорения процесса адаптации в 2021 году был протестирован и масштабирован чат-бот для новых сотрудников. Чат-бот сопровождает кандидатов в процессе трудоустройства, отвечая на часто задаваемые вопросы, напоминая о списке необходимых документов для приема на работу, рассказывая о миссии и ценностях группы ВТБ. С момента масштабирования более чем 900 финальных кандидатов ВТБ получили возможность воспользоваться чат-ботом.

Карьерное развитие сотрудников

В 2021 году продолжил свое развитие проект формирования кадрового резерва для региональной сети Банка «Лига чемпионов», который включает в себя Высшую, Премьер и Первую лигу. В ходе проекта каждый участник проходил программу развития и получал прикладные инструменты для реализации стоящих перед ним задач. В результате проекта были произведены 74 назначения на следующую карьерную ступень. Назначения на новую должность получили 57% участников Высшей лиги, 34% участников Премьер лиги и 30% участников Первой лиги.

В 2021 году была запущена «Вторая лига» – программа кадрового развития сотрудников на первую менеджерскую позицию. Из 258 участников лиги 21 был назначен на целевую позицию. Стартовала программа менторинга для кадрового резерва Высшей и Премьер лиги. В качестве менторов выступили руководители и заместители руководителей дирекции Головной организации.

С целью развития и удержания персонала в Банке ВТБ реализована программа «Карьерные маршруты» для сотрудников региональных

офисов Банка. Проект призван обеспечить прозрачность карьерного передвижения для сотрудников внутри Банка ВТБ, увеличить количество внутренних переводов и удерживать высококвалифицированных сотрудников внутри Банка, укрепляя бренд ВТБ как работодателя.

В программе сотрудники нескольких клиентских бизнес-направлений Банка имеют возможность планировать свою карьеру и развиваться внутри своего бизнес-блока. Всего в программе задействовано на данный момент более 150 функциональных ролей.

Обучение и развитие талантов

Группа ВТБ предоставляет своим сотрудникам широкие возможности для обучения и профессионального развития. Компании Группы на постоянной основе проводят обучающие мероприятия, благодаря которым сотрудники получают новые навыки и знания, которые помогают им максимально раскрывать и реализовывать свой потенциал.

Приоритеты развития сотрудников Банка в 2021 году определялись задачами Стратегии развития Банка ВТБ (ПАО) на 2019–2022 годы, Стратегии устойчивого развития банка ВТБ, корпоративными ценностями, а также вызовами новой реальности, требующими гибкости и готовности к изменениям, усиления культуры лидерства и эффективности, повышения уровня цифровизации и клиентоцентричности.

Обучение проходят все категории сотрудников ВТБ: руководители всех уровней, рядовые сотрудники, в том числе сотрудники массовых специальностей. Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы составило 55,4 академических часов, из которых 43% – дистанционное. Общее число обученных сотрудников Группы, работающих на условиях неполной занятости или срочного трудового договора за год составило 3,8 тыс. человек. Всего за год обучено свыше 72 тыс.¹⁶ штатных сотрудников Банка.

ВСЕГО ЗА ГОД ОБУЧЕНО СЫШЕ

72 тыс. сотрудников

Проекты по развитию лидерского потенциала

В 2021 году ВТБ продолжил реализацию проектов по развитию лидерского потенциала и управленческих компетенций для подготовки высокоэффективных руководителей Банка. Для решения этой задачи было проведено более 100 программ обучения, из которых более половины – вновь разработанные, включая программы в области управления аспектами ESG.

Для руководителей бизнес-направлений наиболее актуальными являлись темы управления командой, результативностью и мотивацией сотрудников, раскрытия лидерского потенциала сотрудников. Для ИТ руководителей, руководителей функции поддержки и контроля самими востребованными в 2021 году стали программы, связанные с развитием коммуникационных навыков и навыков публичных выступлений, темами лидерства и эффективного управления изменениями.

Более 2500 руководителей различного уровня прошли обучение в рамках централизованных программ обучения в соответствии с ценностями Банка: дорожим клиентом, отвечаем за результат, проявляем инициативу, работаем в команде, совершенствуемся постоянно. Для сотрудников Банка были реализованы 45 программ обучения и развития, которые успешно прошли более 15 тыс. специалистов. Все обучающие программы были реализованы в различных форматах с использованием цифровых возможностей, позволяющих сохранить высокое качество и интерактивные элементы очных форматов.

16 Численность обученных сотрудников превышает списочную численность в связи с тем, что в течение года одну позицию может занимать несколько человек (по ряду причин, в том числе в связи с увольнением, продвижением по службе, отпуском по уходу за ребенком / возвращением из него и т. д.), и каждый из них получает обучение.

С целью развития ключевых руководителей Банка продолжилось расширение партнерства с международными бизнес-школами. В 2021 году были реализованы как эксклюзивно разработанные для Банка программы, так и программы открытого формата с участием руководителей Банка в составе международных групп. В рамках данных программ руководители Банка получают возможность перенимать опыт и лучшую экспертизу в области стратегического лидерства, эффективного управления командами, проведения цифровых трансформаций и др. Общее количество руководителей, прошедших обучение в ведущих бизнес-школах в 2021 году, выросло на 20%.

Наставничество

В 2021 году ВТБ продолжил развивать корпоративные программы наставничества и менторинга, создавать эффективную среду

для раскрытия потенциала сотрудников. С помощью этого подхода ВТБ помогает и молодым специалистам решать реальные бизнес-задачи, профессионально развиваться и набираться опыта, так и руководителям готовиться к новой должности.

ВТБ развивает программы наставничества и менторинга для ключевых бизнес-направлений Банка. Так, в сегменте Розничный бизнес был реализован проект «Институт наставничества» в целях адаптации и профессиональной подготовки новых сотрудников объединенной Региональной сети Банка ВТБ. Наставниками были назначены действующие сотрудники территориальных подразделений, прошедшие процедуру отбора и специализированное обучение. В рамках программы было проведено 22 онлайн тренинга и обучено 475 будущих наставников. В сегменте Средний и малый бизнес в рамках проекта «Институт наставничества» в 2021 году численность наставников была увеличена в 5 раз.

Мотивация и оплата труда

Система мотивации в компаниях Группы направлена на обеспечение конкурентоспособного уровня заработной платы и комплексную социальную поддержку сотрудников. В 2021 году ВТБ продолжил вести активную работу по совершенствованию системы вознаграждения персонала, которая призвана привлекать и удерживать лучших сотрудников и повышать их производительность труда.

система годового премирования, в которой вознаграждение каждого сотрудника одновременно зависит от выполнения бизнес-целей команды и индивидуальной оценки результативности, определяемой совместно его функциональным и административным руководителями, охватывает около 1500 участников.

Социальные льготы

В группе ВТБ действует развитая система социальных льгот, охватывающая 100% сотрудников. Содержательное наполнение социального пакета различается в зависимости от размера бизнеса и специфики деятельности каждой из компаний Группы.

В рамках совершенствования системы социальных льгот в 2021 году был расширен перечень клиник, входящих в программу добровольного медицинского страхования для ряда сотрудников Группы. Объем финансирования социальных льгот по Группе в 2021 году увеличился на 20% и составил 4,8 млрд рублей.



СИСТЕМА СОЦИАЛЬНЫХ ЛЬГОТ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ВТБ



- Здоровье**
- Программа ДМС
 - Ведение беременности
 - Страхование от несчастных случаев



- Семья**
- Материальная помощь в связи с семейными обстоятельствами
 - Дополнительные оплачиваемые отпуска по семейным обстоятельствам



- Финансовая стабильность**
- Доплата за отпуск по беременности и родам
 - Корпоративная пенсионная программа
 - Материальная помощь в случае исключительных обстоятельств
 - Доплата при выплате пособия по временной нетрудоспособности



- Повышение уровня жизни**
- Частичная компенсация за профильное высшее образование
 - Пособие при выходе на пенсию, а также юбилярам
 - Компенсация расходов в связи с переездом к новому месту работы
 - Корпоративные скидки и специальные предложения партнеров ВТБ

Оценка персонала

Процедура управления эффективностью деятельности продолжает являться ключевым инструментом для оценки результативности персонала в банке ВТБ. Составляющими оценки эффективности деятельности являются оценка результативности и оценка соответствия корпоративным ценностям Банка ВТБ. В оценке участвуют все категории сотрудников, включая специалистов и руководителей согласно внутренним регламентирующим документам.

В 2021 году была проведена оценка эффективности деятельности сотрудников по итогам 2020 года, в которой приняли участие около 45 тыс. сотрудников. Более 1500 сотрудников кросс-функциональных команд сегментов Розничного и Среднего и малого бизнеса, Технологического блока, а также

стримов прошли оценку по новой специально разработанной методике оценки эффективности деятельности.

Помимо оценки результативности в Банке проводятся проекты по оценке лидерских компетенций сотрудников Банка. В оценке принимают участие разные категории сотрудников – от специалистов до старшего менеджмента. К основным инструментам оценки относятся: профессионально-личностные опросники и тесты, центры оценки и др. Всего в 2021 году оценку корпоративных ценностей и лидерских компетенций прошло более 3000 сотрудников.

Также в 2021 году был реализован проект, направленный на повышение профессиональной экспертизы руководителей в оценке персонала и на формирование единых стандартов оценки сотрудников. В проекте приняли участие более 500 руководителей.

Обеспечение безопасности труда

Компании группы ВТБ уделяют особое внимание обеспечению права сотрудников на безопасные условия труда. Система управления охраной труда, функционирующая в группе ВТБ, направлена на создание безопасных условий труда, а также на сохранение жизни и здоровья сотрудников. Политика в области охраны труда гарантирует выполнение компаниями группы ВТБ обязанностей по соблюдению государственных нормативных требований охраны труда.

В 2021 году приоритетными направлениями в области охраны труда стали обеспечение сохранения жизни и здоровья сотрудников, в том числе минимизация рисков возникновения несчастных случаев, выполнение соответствующих нормативных требований охраны труда, а также совершенствование системы управления охраной труда и профессиональными рисками, основанной на анализе состояния условий труда на рабочих местах в сочетании с оценкой состояния здоровья сотрудников.

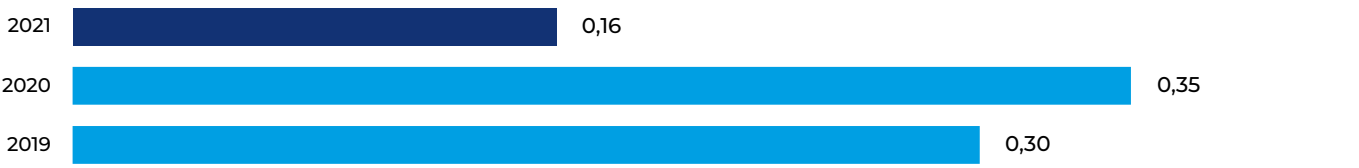
В рамках мероприятий по улучшению условий и охраны труда и снижению профессиональных рисков в 2021 году была проведена оценка профессиональных рисков и специальная оценка условий труда на 37 273 рабочих местах. Более 33 тыс. сотрудников прошли обучение безопасным приемам и методам работы, а также навыкам оказания первой доврачебной помощи. Группа ВТБ обеспечила прохождение обязательных медицинских осмотров более 360 работникам рабочих профессий.

Показатель травматизма по группе ВТБ в 2021 году снизился по сравнению с 2020 годом более чем в два раза: в 2021 году произошло 10 несчастных случаев. В отношении каждого происшедшего несчастного случая было организовано расследование в соответствии с требованиями трудового законодательства, а также был проведен анализ причин травматизма.

- Основные принципы обеспечения безопасности труда группы ВТБ:
- приоритет сохранения жизни и здоровья сотрудников в процессе их трудовой деятельности;
 - соответствие условий труда на рабочих местах требованиям охраны труда;
 - управление профессиональными рисками в области охраны здоровья и безопасности труда;
 - обеспечение сотрудников необходимыми средствами индивидуальной защиты;
 - систематическое обучение и повышение квалификации сотрудников в области охраны труда;
 - профилактика и предупреждение производственного травматизма.

Коэффициенты частоты травматизма группы ВТБ в 2019–2021 годах

LTAFR Коэффициент частоты травматизма (количество несчастных случаев, приходящихся на 1 тыс. сотрудников) [🔗](#)



LTIFR Коэффициент частоты травматизма на отработанные часы (количество несчастных случаев на 1 млн отработанных часов)



Обеспечение безопасности сотрудников в связи с пандемией

В 2021 году группа ВТБ провела ряд мероприятий и инициатив по обеспечению здоровья и поддержанию эффективного уровня коммуникаций в связи с пандемией COVID-19, позволивших снизить риск распространения COVID-19 и обеспечить непрерывность деятельности группы ВТБ в периоды высокой заболеваемости. В частности, на входе в офисы была организована процедура термометрии, точки продаж Банка были обеспечены необходимыми средствами индивидуальной защиты. Ежедневно проводилось обязательное тестирование сотрудников, продолжающих работать в головных офисах Москвы и Санкт-Петербурга. Также было организовано тестирование сотрудников сети, контактировавших с заболевшими коллегами.

Всего в 2021 году проведено более 187 тыс. тестов для сотрудников Банка ВТБ.

Результаты мероприятий 2021 года по снижению риска распространения COVID-19:

- более 46 тысяч сотрудников вакцинировано (хотя бы одним компонентом);
- более 187 тысяч тестов ПЦР проведено;
- более 20 тысяч тестов на антитела организовано.

В дополнение к государственной медицинской помощи была обеспечена дополнительная помощь по линии добровольного медицинского страхования (далее – ДМС): добавлена возможность вызова скорой и госпитализации по линии ДМС при COVID-19.

ВКЛАД В СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

Наша поддержка



Одна из ключевых идей социальной политики Банка ВТБ – равные возможности для людей по всей России. Наши программы нацелены на развитие доступных медицинских услуг для детей и взрослых, получение качественного образования, занятия спортом, доступ к богатейшему культурному наследию нашей страны. Основными принципами осуществления спонсорской и благотворительной деятельности Банка являются прозрачность, адресность и эффективность использования выделяемых средств.

В 2021 году общие расходы группы ВТБ на благотворительную деятельность составили



Подход к управлению и оказанное воздействие

Стремясь содействовать достижению национальных целей развития России и способствовать позитивным изменениям в обществе, ВТБ поддерживает профессиональный и массовый спорт, стимулирует развитие образования и здравоохранения, заботится о культурных традициях. Компании группы направляют значительные усилия на поддержку локальных сообществ и устойчивое развитие территорий, внося вклад в социально-

экономическое благополучие регионов своего присутствия.

В спонсорской и благотворительной деятельности ВТБ придерживается выбранного ранее подхода по реализации шести масштабных целевых программ: «Спортивная страна», «Патриотизм и традиции страны», «Культурная страна», «Здоровая страна», «Образованная страна» и «Деловая страна».

Кроме того, отдельно выделена подгруппа «Стратегические проекты», в которую входят долгосрочные масштабные проекты общенационального значения. Так, в партнерстве с обществом «Динамо» Банк вносит вклад в сохранение спортивных традиций и развивает в регионах сеть филиалов детской Футбольной Академии «Динамо» им. Л.И. Яшина.

Расходы группы ВТБ на благотворительность в 2019–2021 гг., млрд рублей



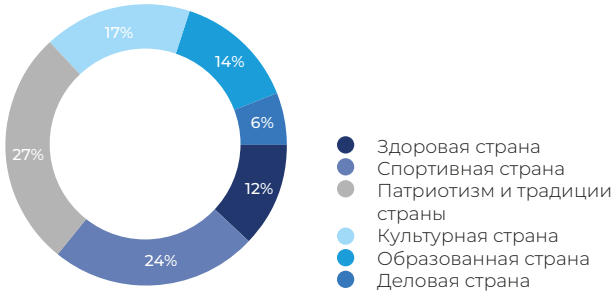
Комитет по спонсорской и благотворительной деятельности

Решения в области расходования денежных средств на цели спонсорской и благотворительной деятельности принимает постоянно действующий рабочий коллегиальный орган Банка – Комитет по спонсорской и благотворительной деятельности. Комитет обеспечивает своевременное и объективное рассмотрение обращений, а также осуществляет организацию контроля за целевым использованием предоставленных средств и рассматривает отчеты о расходовании средств.

В 2021 году было проведено 60 заседаний Комитета, в результате которых принято 428 решений по благотворительным и спонсорским проектам.

В 2021 году общие расходы группы ВТБ на благотворительную деятельность составили 13,3 млрд рублей. Основным донором является Банк ВТБ, выделивший финансирование для 320 благотворительных и спонсорских проектов. При этом доля благотворительных проектов составила 48%, а спонсорских – 52%.

Расходы Банка ВТБ по целевым программам в 2021 году, %



Благотворительный фонд «ВТБ-Страна»

Для координации и совершенствования благотворительной деятельности в регионах Российской Федерации в 2020 году был зарегистрирован корпоративный благотворительный фонд поддержки социальных инициатив и оказания адресной помощи «ВТБ-Страна». Фонд стал основным оператором региональных благотворительных проектов, в том числе программы «Мир без слез» и помощи медицинским учреждениям в рамках противодействия пандемии COVID-19, вызванной коронавирусной инфекцией.

В 2021 году усилиями Фонда реализовано 832 благотворительных проекта в 67 регионах страны на общую сумму 727,1 млн рублей. В результате реализации проектов помощь получили 24 подшефных детских дома, 146 больниц, более 2 тыс. детей. Также Фондом были реализованы 4 фандрайзинговые акции, которые поддержали более 10 тыс. человек, включая сотрудников ВТБ. Общая сумма собранных средств (с учетом удвоения Банком) составила 12,4 млн рублей.

Спортивная страна



Увеличение доли граждан, систематически занимающихся физической культурой и спортом – важнейший фактор укрепления здоровья населения. Цель государственной политики в этой сфере – вовлечение граждан в оздоровительные занятия на регулярной основе. Программа Банка ВТБ «Спортивная страна» направлена на содействие внедрению модели массового спорта, включая создание равных возможностей для занятия физической культурой и спортом для всех граждан, развитие инфраструктуры массового спорта в шаговой доступности, а также поддержку спорта высших достижений, включая совершенствование системы подготовки спортивного резерва и проведение на

территории Российской Федерации крупных международных спортивных мероприятий.

Помимо поддержки значимых для страны проектов, ВТБ уделяет большое внимание поиску современных решений, соответствующих запросам аудитории. Совместно с партнерами разрабатываются новые форматы по популяризации здорового образа жизни и повышению интереса населения России к деятельности спортивных организаций и их мероприятиям.

В 2021 году было продолжено финансирование долгосрочных программ по поддержке спортивной и художественной гимнастики, баскетбола, волейбола, футбола, хоккея, тенниса и других видов спорта.

Объем финансирования, млн рублей **2 530**

Количество реализованных проектов **47**

- Ключевые проекты
- Федерация спортивной гимнастики России**
 - Банк ВТБ выступает генеральным спонсором Федерации спортивной гимнастики России с 2006 года
 - С 2009 года Банк стал официальным партнером Международной федерации гимнастики (FIG)
 - На Олимпиаде в Токио-2020 гимнасты принесли в копилку сборной 8 медалей, включая золото в мужском и женском командном многоборье
 - Мужская сборная России завоевала золото впервые с 1996 года
 - 31-й Международный теннисный турнир «ВТБ Кубок Кремля»**
 - Первый в истории России ежегодный международный профессиональный турнир, который объединяет как мужские, так и женские соревнования
 - 118 спортсменов из 39 стран участвовали в турнире в 2021 году
 - Около 14 тыс. человек посетили турнир
 - 8,5 млн зрителей составил ТВ-охват
 - 149 млн зрителей со всей России и мира посмотрели турнир на виртуальной площадке «Онлайн-корт ВТБ» (проект победил в двух номинациях международной премии в области спортивного маркетинга MARSPO Awards 2022)
 - Всероссийская Федерация волейбола**
 - Банк ВТБ выступает спонсором Всероссийской федерации волейбола
 - На Олимпиаде Токио-2020 мужская сборная России по волейболу завоевала серебряную медаль
 - Российские пляжные волейболисты завоевали серебряные медали на Играх в Токио – первые олимпийские медали в истории отечественного пляжного волейбола



ФУТБОЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ «ДИНАМО» ИМ. Л.И. ЯШИНА



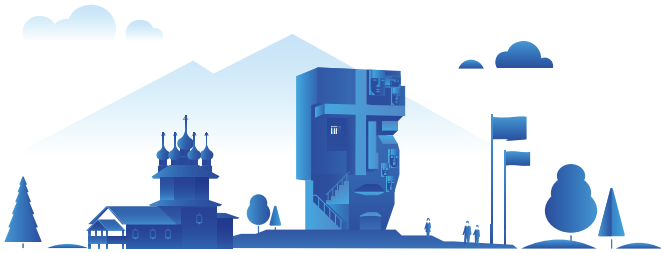
Футбольная Академия «Динамо» им. Л.И. Яшина по праву считается одной из лучших в стране и обладает почётным званием Академии «Высшей категории». 400 мальчишек постигают азы футбольного мастерства на полях «Лужников» и УТБ «ВТБ «Новогорск-Динамо». Каждый год самые талантливые воспитанники подписывают с ФК «Динамо-Москва» профессиональные контракты и пополняют ряды «Динамо-2», чтобы потом попасть в основной состав Клуба.

В 2020 году при поддержке Группы ВТБ и ФК «Динамо-Москва» стартовал проект создания сети региональных филиалов Футбольной Академии «Динамо» им. Л.И. Яшина, в феврале 2020 года было открыто первое подразделение в Республике Дагестан (г. Каспийск).

В 2021 году состоялось открытие трех новых филиалов клуба: в Барнауле, Воронеже и Владивостоке. Более 480 юных футболистов в возрасте от 7 до 16 лет прошли предварительный отбор и приступили к тренировкам под руководством лицензированных тренеров. Перспективные воспитанники филиалов академии «Динамо» получают возможность переехать в столицу и продолжить занятия в Центральной академии «Динамо», а в будущем смогут пополнить ряды «Динамо-2» и основной команды клуба.

До 2023 года планируется открытие региональных филиалов и в других регионах в России, что позволит довести количество воспитанников «Большой динамовской Академии» до 1600. Филиалы будут встроены в единую вертикаль подготовки талантов как для основной команды «Динамо-Москва», так и для региональных команд. Такой подход позволит повысить уровень вовлечённости в детско-юношеский спорт большего количества детей и их родителей, вырастить новых болельщиков «Динамо» и дать тысячам детей шанс осуществить мечту – стать профессиональными футболистами.

Патриотизм и традиции страны



Важной государственной задачей является создание условий для воспитания гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно-нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций. Банк ВТБ вносит вклад в достижение данной цели, реализуя социальную программу «Патриотизм и традиции страны», основными задачами которой являются сохранение исторических и национально-культурных традиций, а также организация на их основе процесса воспитания молодого поколения.

Программа включает в себя поддержку уникальных проектов, направленных на возрождение национальных и духовных ценностей, сохранение объектов исторического наследия, поддержку социально значимых фондов, в том числе оказывающих благотворительную помощь лицам, попавшим в трудные жизненные ситуации.

В 2021 году поддержку Банка ВТБ получили многие объекты национального культурного и духовного наследия, поддержана организация ряда мероприятий, профинансировано создание художественных фильмов, посвященных истории России.

Объем финансирования, млн рублей	2 934
Количество реализованных проектов	54
Ключевые проекты	Государственный историко-архитектурный и этнографический музей-заповедник «Кижский» - Уникальный историко-культурный и природный комплекс, являющийся особо ценным объектом культурного наследия народов России, входит в Список всемирного культурного и природного наследия ЮНЕСКО - В 2021 году профинансировано приобретение оборудования для ремонтно-реставрационных работ Дома Сергина и Дома Васильева на о. Киж Поддержка патриотических кинопроектов - Военно-исторический фильм Тимура Бекмамбетова «Девятаев», премьера 29 апреля 2021 года - Военно-патриотический фильм «Летчик» Рената Давлетьярова, премьера 2 декабря 2021 года Этнический фестиваль «Музыки мира» в Санкт-Петербургском музее театрального и музыкального искусства - Две площадки: в Шереметевском дворце – Музее музыки и ТЮЗе им. А. А. Брянцева 10 коллективов выступило на двух вечерних концертах в ТЮЗе - Более 2000 зрителей, 12 экскурсий, 6 творческих встреч и мастер-классов - Более 350 тыс. зрителей собрала онлайн-трансляция фестиваля



800-ЛЕТИЕ НИЖНЕГО НОВГОРОДА



В 2021 году одному из старейших городов страны, Нижнему Новгороду, исполнилось 800 лет. ВТБ принял решение поддержать празднование юбилея, оказав финансовую поддержку организации ключевых мероприятий программы празднования. В основу концепции праздника лег рассказ об истории города и о замечательных людях, которые живут в Нижнем Новгороде.

Праздничные события были разделены на несколько этапов: открытие Чкаловской лестницы после реставрации, гала-концерт «Начало нового», открытие «Ракушки» в Александровском саду и выступление артистов Санкт-Петербургского государственного академического театра балета Бориса Эйфмана. Всего в мероприятиях приняло участие более 2 миллионов человек.

Гала-шоу «Начало Нового» проходило сразу на девяти площадках в разных районах города, которые взаимодействовали между собой через телемост. В каждом районе города была проведена полноценная программа: концерты, мастер-классы, лекции, спортивные мероприятия и много других развлечений в течение дня.

Культурная страна



В соответствии с национальным проектом «Культура», государство признает актуальными следующие задачи развития в сфере культуры:

- Увеличение посещений культурных мероприятий
- Создание условий для реализации творческого потенциала нации
- Формирование информационного пространства в сфере культуры

Указанные цели могут быть достигнуты за счет совместного решения ключевых задач по повышению привлекательности и популярности культурных мероприятий, в том числе среди молодежи, использованию современных цифровых технологий и популяризации объектов культурного наследия. В рамках корпоративной социальной программы «Культурная страна» ВТБ поддерживает ключевые

российские учреждения культуры и искусства, коллективы и исполнителей федерального уровня, фестивали, выставки, продвижение культурных ценностей в кинематографе.

В 2021 году при поддержке Банка ВТБ состоялись 13 выставочных проектов в крупнейших галереях (Третьяковская галерея, Эрмитаж, ГМИИ им. Пушкина, Русский музей, Еврейский музей и центр толерантности, Музей театрального и музыкального искусства), вышли 3 премьеры в ведущих музыкальных театрах (Большой театр, Мариинский театр) и 6 премьерных спектаклей в драматических театрах (МХТ им. Чехова, театр им. Евгения Вахтангова, Московский театр «Мастерская П.Н. Фоменко», Театр им. О. Табакова). С большинством партнеров были проработаны возможности онлайн-доступа к мероприятиям в случае ограничений, связанных с санитарными нормами.

Объем финансирования, млн рублей	1 834
Количество реализованных проектов	62
Ключевые проекты	Выставка «Альбрехт Дюрер. К 550-летию со дня рождения» в Государственном Эрмитаже • Самая посещаемая выставка года: ежедневно ее посещали более 4 тыс. человек • Более 400 экспонатов • Цикл культурно-образовательных мероприятий • Видео экскурсию по выставке из серии «Культурный гид» посмотрели 450 тыс. человек • Специальный проект «Музыкальное измерение» – уникальная художественная коллаборация Банка и оркестра МузыкаЭтерна (более 10 тыс. посетителей digital каналов, более 12 тыс. прослушиваний плейлистов) Проект «Культурный гид» • Собственный проект Банка, позволяющий зрителям из любой точки мира посетить виртуальное музейное пространство • Создано 5 видеогидов по временным выставкам (Роберт Фальк и Михаил Врубель в Третьяковской галерее, Игорь Грабарь – в Русском музее, Альбрехт Дюрер – в Эрмитаже, а также по выставке «Маленькое» искусство» Еврейского музея и центра толерантности • Общее количество просмотров составило 1,4 млн 155-летие Московской консерватории • Банк ВТБ поддержал юбилейные мероприятия в качестве генерального партнера Московской консерватории • В праздничном концерте приняли участие выпускники разных лет, в том числе Юрий Башмет, Хибла Герзмава, Александр Князев и др. • Концерты посетили около 15 тыс. зрителей (в форматах офлайн и онлайн)



ВЫСТАВКА «МИХАИЛ ВРУБЕЛЬ» В ТРЕТЬЯКОВСКОЙ ГАЛЕРЕЕ

ВТБ и Государственную Третьяковскую галерею связывают многолетние партнерские отношения. Выставки, которые были организованы в рамках сотрудничества, меняют представление о знаковых художниках, помогают сохранять и развивать культурное наследие, оставляют след в истории.

В отчетном году в Новой Третьяковке на Крымском Валу с большим успехом прошла монографическая выставка Михаила Врубеля, приуроченная к 165-летию со дня рождения художника. Выставку посетили более 300 тыс. человек, а видео экскурсию «Культурный гид», выпущенную Банком к выставке, посмотрели 450 тыс. человек.

Ранее состоялись всего две крупные персональные выставки Врубеля – в 1921 и в 1956 годах. В рамках выставки 2021 года было представлено более 300 экспонатов, среди которых 50 живописных работ и около 200 листов графики. Уникальность данного проекта состояла в том, что на этот раз были представлены произведения не только из постоянной экспозиции и запасников Третьяковской галереи, но также экспонаты из 17 музейных и частных собраний.

Здоровая страна



Сохранение здоровья граждан, постоянное совершенствование системы здравоохранения России является важнейшей национальной задачей. В последние два года с развитием пандемии коронавирусной инфекции COVID-19 эта задача стала еще более актуальной. В фокусе внимания группы ВТБ – повышение доступности медицины, обновление материальной базы учреждений, поддержка научных разработок, развитие федеральной благотворительной программы «Мир без слез».

Продолжилось партнерство с научно-медицинскими центрами, занимающимися проблемами детской онкологии. Хорошее здоровье населения невозможно представить без здоровой планеты, поэтому целью программы ВТБ «Здоровая страна» является не только благотворительная поддержка учреждений здравоохранения и передовых технологий в медицине, но и улучшение экологической ситуации страны, в том числе реализация проектов в области сохранения биоразнообразия.

Объем финансирования, млн рублей **1 249**

Количество реализованных проектов **51**

- Ключевые проекты
- Программа «Мир без слез»**
 - Оказана помощь 27 детским учреждениям в 22 регионах Российской Федерации
 - Около 3 тыс. участников акций в офлайн и онлайн-форматах
 - 9 онлайн мероприятий на базе телестудии «СПОКОЙНОЙ НОЧИ, МАЛЫШИ!», которые посмотрели более 1300 зрителей
 - Более 9 млн человек узнали об акции благодаря публикациям в СМИ
 - Общая годовая сумма поддержки по программе составила 75 млн рублей
 - Фонд «Врачи, инновации, наука – детям» Национального медицинского исследовательского центра детской гематологии, онкологии и иммунологии имени Д. Рогачёва**
 - В течение года на базе Центра проведено исследование о влиянии COVID-19 на детей с онкогематологией
 - С начала 2020 года исследование прошли более 150 пациентов
 - Подготовлен скрининг на первичные иммунодефициты детей, тестирование ведется в четырех регионах, выбранных пилотными для отработки маршрутизации пациентов с ПИД, готовится законодательная база
 - В 2021 году ВТБ выделил 75 млн на поддержку проекта
 - АНО «Центр по изучению и сохранению популяции амурского тигра»**
 - Программы реабилитации тигров, мониторинг ранее реабилитированных тигров
 - Поддержка государственных органов по борьбе с браконьерством, незаконной рубкой лесов и предотвращению пожаров в ареале обитания тигров
 - Поддержка коренного местного населения в местах обитания тигра
 - Проведение Дня Амурского тигра для привлечения внимания общественности к проблеме сохранения дикой природы



ПРОГРАММА «МИР БЕЗ СЛЕЗ»



Поддержка российского здравоохранения является одним из важнейших направлений социальной деятельности Банка ВТБ. Цель программы «Мир без слез» – сделать медицинские услуги максимально качественными и доступными для детей по всей России.

Благотворительная программа «Мир без слез» существует с 2003 года. Ежегодно Банк стремится расширять географию проекта, включая в него все новые регионы. За 18 лет существования «Мира без слез» акции проходили в 77 субъектах Российской Федерации, а помощь получили более 180 медицинских учреждений.

В 2021 году 27 детских учреждений из 22 регионов страны получили финансовую помощь в приобретении необходимого медицинского оборудования, лекарств и расходных материалов. Общая сумма поддержки по программе «Мир без слез» в 2021 году составила более 75 млн рублей. Постоянным участником программы является Детская городская клиническая больница № 9 им. Г. Н. Сперанского города Москвы. В 2021 году ВТБ приобрел для больницы оптику и щипцы для бронхоскопии в педиатрии. Оборудование будет использовано как при поражениях дыхательных путей у детей, пострадавших от ожогов, так и для помощи пациентам с инородными телами в трахее и бронхах.

Образованная страна



Качественное образование – одна из национальных целей России и ЦУР ООН, достижению которых ВТБ способствует в ходе своей основной деятельности. В рамках направления «Образованная страна» Группа ВТБ ставит своей целью улучшать качество финансово-экономического образования, совершенствовать учебную инфраструктуру, развивать научный потенциал и высокие технологии.

В 2021 году Банк продолжал сотрудничество с ведущими вузами в регионах присутствия, реализовал ряд благотворительных проектов, направленных на поддержку образования, развивал стратегическое партнерство с Высшей школой менеджмента (ВШМ) СПбГУ.

Объем финансирования, млн рублей	1 469
Количество реализованных проектов	48

Ключевые проекты	ВТБ – стратегический академический партнер Высшей школы менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета (ВШМ СПбГУ) - Разработан и реализован онлайн-курс по устойчивым финансам – «ESG in Finance»; пилотный курс уже прошли более 180 студентов - Обновлена магистерская программа «Корпоративные финансы» - Прошла IX конференция «Менеджмент Будущего», в которой приняли участие 200 лучших студентов - Поддержка развития современного кампуса «Михайловская дача», на базе которого открыты 9 жилых корпусов на 600 мест Фонд «Институт «Вега» – школа финансовой математики в партнерстве с МГУ им. М.В. Ломоносова, Цифровая академия и Школа управления рисками - Совместный проект Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова и Банка ВТБ, участниками которого стали 147 студентов - Утверждена стратегия развития фонда 23 августа в Москве стартовала вторая летняя школа фонда «Институт “Вега”», занятия которой ведут мировые ученые в области финансовой математики 19 апреля в Университете «Сириус» стартовала первая «Черноморская школа по новейшим достижениям в финансовой математике» Рубрика «Финансовая азбука от ВТБ» в детской программе «Спокойной ночи, малыши!» - Рубрика стартовала 14 января и выходила в течение года каждый четверг - Всего записан 51 оригинальный выпуск передачи - Аудитория – 37,4 млн человек старше четырех лет - Благодаря рубрике в передаче появился новый анимационный робот-помощник Айтиша
------------------	--

Стратегическое академическое партнерство с Высшей школой менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета

Высшая школа менеджмента Санкт-Петербургского университета (ВШМ СПбГУ) – ведущая российская бизнес-школа, созданная на базе Санкт-Петербургского государственного университета, одного из старейших классических университетов, крупнейшего центра науки, образования и культуры в России. ВШМ СПбГУ – единственная российская бизнес-школа, которая входит в топ-100 лучших Европейских школ в рейтинге Financial Times. Банк ВТБ входит в Попечительский совет ВШМ СПбГУ наряду с крупнейшими российскими и глобальными компаниями, представителями органов власти и международного академического сообщества.

Благодаря новой стратегии развития, разработанной совместно с Банком ВТБ, ВШМ СПбГУ в 2021 году добилась значительных успехов, получив три престижные международные аккредитации бизнес-школ AACSB, AMBA, EQUIS. Среди 18 тыс. бизнес-школ в мире только 115 имеют «тройную корону» аккредитаций, среди них ВШМ СПбГУ – единственная в России. Бизнес-школа также вошла в международный рейтинг Positive Impact Rating 2021, который формируется на основе независимых опросов и учитывает воздействие, оказываемое бизнес-школами на общество, а также их усилия по подготовке и формированию ответственных лидеров. Инвестиции в развитие цифровой образовательной среды обеспечивают бизнес-школе высокое качество современного образовательного процесса. ВШМ СПбГУ усиливает позиции в сегменте дополнительного образования, предлагая новые востребованные рынком программы.

В 2021 году ВТБ поддержал развитие кампуса ВШМ СПбГУ «Михайловская дача», который объединяет современную среду для обучения и качественную инфраструктуру для проживания студентов. В отчетном периоде там были открыты 9 жилых корпусов на 600 мест.

В 2021 году Банк ВТБ разработал и совместно с ВШМ СПбГУ внедрил онлайн-курс по устойчивым финансам – «ESG in Finance». Цель курса – познакомить студентов финансово-экономических специальностей с прикладными направлениями



устойчивых финансов. Курс состоит из пяти уроков на английском языке, по итогам которых проводится тестирование полученных знаний. Также ВШМ СПбГУ представила обновленную магистерскую программу «Корпоративные финансы», разработанную при активном участии Банка ВТБ. Master in Corporate Finance (MCF) – программа для будущих лидеров в области корпоративных финансов и инвестиционного менеджмента.

При поддержке ВТБ в Высшей школе менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета в апреле 2021 года состоялась IX конференция «Менеджмент Будущего». 200 лучших студентов страны встретились с руководителями ведущих российских компаний в дистанционном формате и обсудили тенденции трансформации и развития предприятий в условиях новой бизнес-эпохи.

В планах дальнейшего развития важным приоритетом является работа Научно-образовательного центра «Цифровые технологии в образовании», деятельность которого направлена на исследование и создание инновационных форматов обучения в цифровой среде, использующих виртуальную и дополненную реальность (VR/AR), искусственный интеллект (AI), геймификацию и анализ больших данных. Инвестиции ВТБ позволят реализовать комплексный подход к внедрению digital-технологий в обучение, основанный на результатах научно-прикладных исследований.

Деловая страна



Банк ВТБ – активный член бизнес-сообщества, неизменный лидер повестки экономических форумов, профессиональных конференций и выставок. При участии компаний Группы проходят крупнейшие профильные мероприятия, относящиеся к стратегически значимым направлениям деятельности ВТБ. Банк ВТБ оказывает поддержку проектам, направленным на развитие современных технологий в банковском и других секторах экономики страны.

В 2021 году при участии ВТБ были проведены 33 мероприятия высшего уровня, включая XXIV Петербургский международный экономический форум, VI Восточный экономический форум, V Московский финансовый форум, X Московский урбанистический форум, 13-й Ежегодный Инвестиционный Форум ВТБ Капитал «РОССИЯ ЗОВЕТ!» и другие.

Объем финансирования, млн рублей	608
Количество реализованных проектов	58
Ключевые проекты	13-й ежегодный инвестиционный форум ВТБ Капитал «РОССИЯ ЗОВЕТ!» - В Форуме приняли участие представители бизнеса, политики, управленцы и заинтересованные зрители из 106 стран мира - Основная тема форума – «Переосмысляя приоритеты в пользу устойчивого развития» 60 спикеров в рамках 6 сессий 7,9 млн зрителей видеотрансляции XXIV Петербургский международный экономический форум - Первое и самое масштабное деловое событие очного формата после вынужденного перерыва из-за пандемии COVID-19 - За четыре дня работы Форум посетили свыше 13,5 тыс. участников из 141 страны, в том числе представители более 1000 организаций СМИ из 46 стран - Заключено более 890 соглашений на общую сумму более 4 трлн 266 млрд рублей Конгресс «ESG-(P)ЭВОЛЮЦИЯ» - Первый в России крупный форум на тему ESG - В очной части приняли участие более 500 руководителей российских компаний, представленных в рейтинге РБК-500 - Медиа-охват мероприятия составил 97,6 млн человек 3 пленарных и 7 тематических сессий, посвященных вопросам устойчивого развития, экологического и социального благополучия, и корпоративного управления



XXIV ПЕТЕРБУРГСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФОРУМ



Петербургский международный экономический форум (далее – ПМЭФ) является одним из самых масштабных и значимых деловых событий в мире. За 25 лет Форум завоевал статус ведущей мировой площадки для обсуждения ключевых вопросов глобальной экономики и обмена лучшими мировыми практиками. ВТБ выступил генеральным спонсором мероприятия. В рамках XXIV ПМЭФ Банк подписал ряд соглашений, в том числе соглашения о сотрудничестве и поддержки с главами 8 регионов.

В 2021 году ПМЭФ стал первым и самым масштабным в мире деловым событием очного формата после вынужденного перерыва из-за пандемии коронавируса и состоялся с использованием современных цифровых технологий. За четыре дня работы Форум посетили свыше 13 500 участников из 141 страны, в том числе представители более 1000 организаций СМИ из 46 стран. Среди них главы государств и правительств, руководители крупнейших компаний, а также ведущие мировые эксперты из числа представителей научных кругов и гражданского общества. Всего в рамках Форума было заключено более 890 соглашений на общую сумму более 4 трлн 266 млрд рублей.

Развитие доступной среды и инклюзия



Задачу по обеспечению равных возможностей для всех жителей страны и поддержке уязвимых категорий населения Банк ВТБ решает, не только создавая инклюзивную банковскую среду, но и оказывая благотворительную поддержку проектам по социальной и трудовой адаптации детей, оставшихся без попечения родителей, улучшая детскую инфраструктуру в отдаленных регионах страны, создавая в культурной и образовательной сфере уникальные продукты для людей с ограниченными возможностями.

Объем финансирования¹⁷, млн рублей **72,24**

Количество реализованных проектов **49**

- Ключевые проекты
- Еврейский музей и центр толерантности**
 - Банк ВТБ выступает партнером программы Музея по формированию доступной музейной среды
 - Музей обучил и подготовил персонал и экскурсоводов для работы с разными группами посетителей, полностью адаптировал веб-сайт, а также провел аудит на доступность среды музея для посетителей с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата, а также для посетителей с особенностями интеллектуального развития и по итогам разработал карту доступной среды для основных нозологий.
 - Проект «Социализация» Фонда «ВТБ-Страна»**
 - Проект включает фандрайзинг и реализацию инициатив по социализации детей, проживающих в детских учреждениях.
 - Повышение качества образования и профориентация детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и проживающих в детских учреждениях
 - Общая сумма сборов за год составила 14 млн рублей
 - Оказана поддержка 24 детским домам и интернатам
 - Благотворительный фонд помощи хосписам «Вера»**
 - Фонд занимается системным развитием паллиативной помощи в России.
 - 194 тыс. человек составляет ежемесячное количество читателей портала «Про паллиатив» – единственного в России просветительского проекта о паллиативной помощи взрослым и детям
 - Около 1,5 тыс. звонков поступает ежемесячно на «Горячую линию», специалисты которой консультируют тяжелобольных людей, их родственников и специалистов паллиативного сектора



ПРОЕКТ «ДИАЛОГИ ОБ ИСКУССТВЕ. ПОДКАСТ ДЛЯ НЕСЛЫШАЩИХ»



ВТБ работает над созданием инклюзивной банковской среды и активно развивает партнерство в этом направлении с учреждениями культуры. В 2021 году совместно с Центром «Языки без границ» ВТБ запустил проект по созданию серии видео гидов для слабослышащих и глухих людей.

Для работы над проектом была собрана команда неслышащих профессионалов – это сценаристы, копирайтеры, операторы, монтажеры. Удалось уйти от стандартного формата жестового комментария на фоне картин и представить полноценный фильм о жизни и творчестве художников, обыгранный как диалог двух посетителей. Фильмы снабжены субтитрами, интересны и полезны для всех категорий зрителей. Первые четыре выпуска гида, созданные в 2021 году, набрали более 70 тыс. просмотров.

¹⁷ Часть проектов, представленных в данном разделе, реализуется силами Благотворительного Фонда «ВТБ-Страна», часть – Банком ВТБ в рамках целевых программ благотворительной и спонсорской деятельности.

ОБ ОТЧЕТЕ

Настоящий Отчет об устойчивом развитии группы ВТБ за 2021 год является 14-м нефинансовым отчетом, выпускаемым банком ВТБ. Отчет публикуется на ежегодной основе и является частью годовой отчетности Группы.

Целевая аудитория Отчета – акционеры и инвесторы, клиенты, сотрудники, местные сообщества и некоммерческие организации. Отчет информирует представителей заинтересованных сторон о деятельности Группы в области устойчивого развития в отчетном периоде.

Границы Отчета

Финансовая и нефинансовая информация, если не указано иное, представлена по Группе ВТБ, как она определена в консолидированной финансовой отчетности Банка ВТБ на 31 декабря 2021 года, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО)¹⁸.

Подход к определению существенных вопросов

Отчет раскрывает информацию о деятельности в области устойчивого развития компаний Группы. В связи с особенностями и отличиями систем отчетности компаний Группы ряд количественных показателей отражает результаты деятельности только Банка.

Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (далее – Стандартами GRI) в «основном» варианте раскрытия. В целях соблюдения рекомендаций Стандартов GRI была проведена процедура определения существенных тем для включения в Отчет, в том числе анкетирование заинтересованных сторон. По итогам проведения данной процедуры разрабатывается матрица существенности, отражающая наиболее значимые аспекты деятельности Группы в области устойчивого развития с точки зрения ее внутренних и внешних заинтересованных сторон, а также влияния на достижение стратегических целей.

Для обеспечения качества Отчета Группа руководствовалась принципами

сбалансированности, сопоставимости, точности, своевременности, ясности и надежности, как они определены в Стандартах GRI.

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

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность в отношении существенных показателей Отчета

Банк организует процедуру независимого подтверждения ограниченного количества показателей, представленных в Отчете. В качестве объектов проверки были выбраны существенные показатели, относящиеся к результатам деятельности Группы ВТБ в области устойчивого развития в отчетном периоде.

¹⁸ Ознакомиться со списком компаний и банков, включенных в консолидированную финансовую отчетность за 2021 год, можно в разделе 44 отчетности на сайте банка (стр. 112). Нефинансовые показатели были собраны по этому периметру впервые, поэтому данные за прошлые периоды были пересчитаны для сопоставимости.



Процедура определения существенных тем для включения в Отчет об устойчивом развитии за 2021 год



Матрица существенных вопросов Группы ВТБ



Существенные показатели ВТБ, подвергнутые независимому подтверждению

ПОКАЗАТЕЛЬ	ПОКАЗАТЕЛЬ
Расходы на благотворительную деятельность, млрд рублей	Объем благотворительных пожертвований, совершенных компаниями Группы (в соответствии с границами МСФО) в отчетном периоде. В случаях, когда благотворительные пожертвования совершались в иностранной валюте, для пересчета в рубли применялся средний курс Банка России за год.
Количество точек продаж, включая их количество в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах Российской Федерации, шт.	Количество точек продаж исчисляется путем суммирования количества точек продаж банков Группы и не учитывает точки продаж легкого формата (стойки) и POS терминалы. К точкам продаж, находящимся в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах, относятся точки продаж, расположенные в регионах с более низкими доходами (менее 65% от средних по России доходов на душу населения) или с плотностью населения (менее 50% от средней плотности населения по России), согласно государственной статистике.
Потребление электроэнергии, тыс. кВт-ч	Объем потребления электроэнергии всеми компаниями Группы в соответствии с границами Отчета в отчетном периоде.
Потребление бумаги, тонн	Объем потребления бумаги всеми компаниями Группы в соответствии с границами Отчета в отчетном периоде. Объем рассчитан путем перевода числа использованных пачек бумаги в метрические тонны. Для случаев, когда вес пачки бумаги формата А4 или А3 не был известен, применялись средние значения (2,5 или 4,8 кг соответственно).
Потребление воды, м³	Потребление воды рассчитано как сумма потребления горячей и холодной воды всеми компаниями Группы в соответствии с границами Отчета в отчетном периоде.
Выбросы CO ₂ (прямые и косвенные), тонн CO ₂ -эквивалента	Прямые (область охвата 1) и косвенные (область охвата 2) энергетические выбросы парниковых газов всеми компаниями Группы в отчетном периоде. Прямые выбросы парниковых газов рассчитаны исходя из показателей потребления топлива (бензин и дизель). Косвенные выбросы парниковых газов рассчитаны исходя из показателей потребления электроэнергии и тепловой энергии.
Коэффициент частоты травматизма	Коэффициент частоты травматизма по Группе (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Показатель рассчитан как количество несчастных случаев, приходящихся на 1 тыс. сотрудников по среднесписочной численности персонала.
Списочная численность персонала в разбивках по полу, типу занятости и виду договора	Списочная численность персонала всех компаний Группы в соответствии с границами Отчета в отчетном периоде. Количество штатных сотрудников без учета внешних совместителей, а также выполняющих работу по договорам гражданско-правового характера на конец отчетного периода. Принятые на работу на неполный рабочий день в соответствии с трудовым договором учтены в фактической численности как один человек. Данные предоставлены в разбивках по типу занятости (полная/частичная), виду договора (срочный/бессрочный) и полу (мужчины/женщины).
Среднегодовое количество часов обучения на одного работника в разбивке по полу	Среднегодовое количество часов обучения на сотрудника в разбивке по полу всех компаний Группы в соответствии с границами Отчета в отчетном периоде. Показатель рассчитан как отношение общего количества часов обучения персонала к среднесписочной численности в разбивке по полу.
Общая текучесть кадров, %	Текучесть кадров всех компаний Группы в соответствии с границами Отчета в отчетном периоде. Общая текучесть кадров рассчитана как отношение числа сотрудников, покинувших организацию по собственному желанию, уволенных по другим причинам, вышедших на пенсию или умерших, будучи сотрудником организации, к среднесписочной численности.

Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность

Наблюдательному совету Банка ВТБ (ПАО)

Предмет задания

По поручению Банка ВТБ (ПАО) мы выполнили задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, как определено Международными стандартами заданий, обеспечивающих уверенность, (далее – «Задание») в отношении существенных показателей деятельности, включенных в прилагаемый ESG-Отчет¹ (далее – «Отчет») Банка ВТБ (ПАО) (далее – «Банк») и отмеченных в нем символом «» (далее – «Показатели»), по состоянию на 31 декабря 2021 года или за 2021 год (далее – «Отчетный период»):

- ▶ количество точек продаж, включая их количество в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах Российской Федерации;
- ▶ списочная численность персонала в разбивках по полу, типу занятости и виду договора;
- ▶ среднегодовое количество часов обучения на одного работника в разбивке по полу;
- ▶ общая текучесть кадров;
- ▶ расходы на благотворительную деятельность;
- ▶ коэффициент частоты травматизма;
- ▶ потребление электроэнергии;
- ▶ выбросы CO₂ (прямые и косвенные);
- ▶ потребление воды;
- ▶ потребление бумаги.

За исключением случаев, описанных в предыдущем параграфе, который определяет объем нашего задания, мы не выполняли процедуры в отношении оставшейся информации, включенной в Отчет, и, соответственно, мы не делаем вывод в отношении этой информации.

Применимые критерии

При подготовке Показателей Банк применял критерии, описанные в разделе «Об Отчете» Отчета (далее – «Критерии»).

Ответственность Банка

Руководство Банка несет ответственность за выбор Критериев и достоверное представление Показателей в соответствии с этими Критериями во всех существенных отношениях. Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание системы внутреннего контроля, ведение соответствующей документации и расчет оценочных значений, имеющих отношение к подготовке Показателей, таким образом, чтобы

он не содержал существенных искажений, вызванных недобросовестными действиями или ошибкой.

Ответственность практикующего специалиста

Наша ответственность заключается в том, чтобы сделать вывод о представлении Показателей на основании полученных нами доказательств.

Мы выполнили данное задание по обеспечению уверенности в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов» (далее – «МСЗОУ 3000»). МСЗОУ 3000 требует, чтобы мы планировали и выполняли Задание таким образом, чтобы получить ограниченную уверенность в том, что Показатели представлены во всех существенных отношениях в соответствии с Критериями, и выпустить Заключение. Характер, сроки и объем выбранных процедур зависят от нашего профессионального суждения, включая оценку риска существенного искажения информации вследствие недобросовестных действий или ошибки.

Мы считаем, что полученные доказательства являются достаточными и надлежащими для того, чтобы служить основанием для нашего вывода, обеспечивающего ограниченную уверенность.

Наша независимость и контроль качества

Мы применяем Международный стандарт контроля качества 1 (МСКК 1) и, следовательно, поддерживаем надежную систему контроля качества, в том числе политики и процедуры, документально подтверждающие соблюдение значимых этических требований и профессиональных стандартов, а также требований, установленных законом или нормативным актом.

Мы соблюдаем требование независимости и другие этические требования Международного кодекса этики профессиональных бухгалтеров, выпущенного Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров, который устанавливает фундаментальные принципы честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения.

Описание выполненных процедур

Выполненное задание, обеспечивающее уверенность, представляет собой задание, обеспечивающее ограниченную уверенность. Характер, сроки и объем процедур, выполняемых в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, меньше, чем для задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, более низкий.

Хотя мы принимали во внимание эффективность средств внутреннего контроля руководства при определении характера и объема наших процедур, наше задание, обеспечивающее уверенность, не было предназначено для обеспечения уверенности в отношении средств внутреннего контроля. В наши процедуры не входило тестирование средств контроля или выполнение процедур, связанных с проверкой консолидации или расчета данных в информационных системах.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, включает в себя опрос, в первую очередь лиц, ответственных за подготовку Показателей и соответствующей информации, а также в применении аналитических и других необходимых процедур.

Наши процедуры включали:

- ▶ опросы руководителей и специалистов Банка, которые отвечают за политики, деятельность и результаты в области устойчивого развития, а также за подготовку соответствующей отчетности;

- ▶ анализ ключевых документов, касающихся политик, результатов деятельности и отчетности Банка в области устойчивого развития;
- ▶ получение понимания процесса подготовки отчетности по Показателям;
- ▶ анализ выборки данных по Показателям за отчетный период с тем, чтобы убедиться, что на уровне Банка указанные данные были собраны, подготовлены, объединены и включены в Отчет надлежащим образом.

Мы также выполнили другие процедуры, которые сочли необходимыми в данных обстоятельствах.

Вывод

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что Показатели не представлены достоверно во всех существенных отношениях в соответствии с Критериями.



А.Ф. Лапина
Партнер
Общество с ограниченной ответственностью
«Центр аудиторских технологий и решений – аудиторские услуги»

27 июня 2022 года

Сведения о практикующем специалисте

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Центр аудиторских технологий и решений – аудиторские услуги»
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 5 декабря 2002 года и присвоен государственный регистрационный номер 1027739707203.
Местонахождение: 115035, Россия, г. Москва, Садовническая наб., д. 77, стр. 1.
Общество с ограниченной ответственностью «Центр аудиторских технологий и решений – аудиторские услуги» является членом Саморегулируемой организации аудиторов Ассоциация «Содружество» (СРО ААС). Общество с ограниченной ответственностью «Центр аудиторских технологий и решений – аудиторские услуги» включено в контрольный экземпляр реестра аудиторов и аудиторских организаций за основным регистрационным номером записи 12006020327.

Сведения о субъекте задания

Наименование: Банк ВТБ (ПАО)
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 22 ноября 2002 года, и присвоен государственный регистрационный номер 1027739609391.
Местонахождение: 191144, Россия, г. Санкт-Петербург, Дегтярный пер., д. 11, лит. А.

¹ ESG – экологическое, социальное и корпоративное управление.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Участие компаний Группы ВТБ в деловых объединениях

КОМПАНИЯ ГРУППЫ ВТБ	ДЕЛОВЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ
Банк ВТБ	Деловой консультативный совет форума «Азиатско-Тихоокеанское экономическое сотрудничество» Корпорация МСП Национальный совет по корпоративному управлению (НСКУ) Национальный совет финансового рынка Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП) Российское партнерство за сохранение климата Саморегулируемая организация «Национальная фондовая ассоциация» (НФА) Финансово-банковский совет СНГ (ФБС СНГ) Совет Комплаенс при Росфинмониторинге Ассоциация менеджеров Ассоциация банков «Россия» Ассоциация корпоративных казначеев Ассоциации по финансовой грамотности
ПАО «Банк «Возрождение»	Общероссийская общественная организация «ОПОРА РОССИИ» (отделение Московской области, Волгоградской области) Торгово-промышленная палата Московской области Саморегулируемая организация «Национальная ассоциация участников фондового рынка» (НАУФОР) Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА)
ПАО «Запсибкомбанк»	Ассоциация банков «Россия» Ассоциация кредитных организаций Тюменской области Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА) Союз «Региональное объединение работодателей Тюменской области» Торгово-промышленная палата Ямало-Ненецкого автономного округа
ВТБ Факторинг	Ассоциация факторинговых компаний (АФК)
ВТБ Пенсионный фонд	Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)
ВТБ Регистратор	Саморегулируемая организация «Национальная фондовая ассоциация» (НФА) Небанковская кредитная организация закрытое акционерное общество «Национальный расчетный депозитарий»
Банк ВТБ (Казахстан)	Ассоциация налогоплательщиков Казахстана Ассоциация финансистов Казахстана Казахстанская фондовая биржа Казахстанский фонд гарантирования депозитов Совет представителей банковского омбудсмена Фонд развития предпринимательства «ДАМУ»
Банк ВТБ (Азербайджан)	Ассоциация банков Азербайджана Национальная конфедерация организации предпринимателей Азербайджанской Республики 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)
Банк ВТБ (Грузия)	Банковская ассоциация Грузии

Сокращения

В таблице ниже приведены ключевые сокращения, использованные при подготовке Отчета об устойчивом развитии Группы ВТБ за 2020 год.

СОКРАЩЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ	ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ
GRI	Глобальная инициатива по отчетности (Global Reporting Initiative)
АО	Акционерное общество
Банк, Банк ВТБ	Банк ВТБ (ПАО)
Банк ВТБ (Армения)	ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»
Банк ВТБ (Беларусь)	ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)
Банк ВТБ (Грузия)	АО «Банк ВТБ (Грузия)»
Банк ВТБ (Казахстан)	ДО «АО Банк ВТБ (Казахстан)»
ВИЭ	Возобновляемые источники энергетики
ВТБ Лизинг	АО «ВТБ Лизинг»
ВТБ Пенсионный фонд	АО «Негосударственный пенсионный фонд ВТБ Пенсионный фонд»
ВТБ Регистратор	АО «ВТБ Регистратор»
ВТБ Факторинг	ООО «ВТБ Факторинг»
ВТБ, Группа, Группа ВТБ	Группа ВТБ (в соответствии с границами Отчета)
ГК	Группа компаний
ГУП	Государственное унитарное предприятие
ЗАО	Закрытое акционерное общество
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
КСО	Корпоративная социальная ответственность
МСП	Малое и среднее предпринимательство
МСФО	Международные стандарты финансовой отчетности
Наблюдательный совет	Наблюдательный совет Банка ВТБ (ПАО)
ОАО	Открытое акционерное общество
ООН	Организация Объединенных Наций
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
Отчет	Отчет об устойчивом развитии Группы ВТБ за 202119 год
ПАО	Публичное акционерное общество
РИА	Российское исполнительное агентство
РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
СМИ	Средства массовой информации
ФГУП	Федеральное государственное унитарное предприятие

Таблица соответствия Стандартам GRI

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА / КОММЕНТАРИЙ	НОМЕР СТРАНИЦЫ В ОТЧЕТЕ	ВНЕШНЕЕ ЗАВЕРЕНИЕ
ОБЩИЕ СТАНДАРТНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ				
102-1	Название организации	Об Отчете Контактная информация	с. 114 с. 127	
102-2	Основные бренды, продукция и услуги	О ВТБ	с. 12-19	
102-3	Расположение штаб-квартиры организации	Контактная информация	с. 127	
102-4	Количество стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	О ВТБ Об отчете	с. 12 с. 114	
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Об отчете	с. 114	
102-6	Рынки, на которых работает организация	О ВТБ	с. 12-14	
102-7	Масштаб организации	О ВТБ Об Отчете Создание финансовых возможностей для повышения качества жизни	с. 12 с. 114 с. 54-58	+ (количество точек продаж)
102-8	Численность сотрудников	Команда ВТБ	с. 86-88	+ (списочная численность персонала в разбивках по полу, типу занятости и виду договора)
102-9	Цепочка поставок	Управление устойчивым развитием	с. 33-34	
102-10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	Об Отчете	с. 114	
102-11	Применение принципа предосторожности	Группа в явном виде не использует принцип предосторожности		
102-12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает	Группа ВТБ является членом заявления «Банки против отмывания денег», а также Антикоррупционной хартии российского бизнеса		
102-13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов	Приложение. Участие компаний Группы в деловых объединениях	с. 120	
102-14	Обращение председателя совета директоров и председателя правления	Обращение Президента – Председателя Правления А. Л. Костина	с. 4–5	
102-15	Описание ключевых воздействий, рисков и возможностей	Обращение Президента – Председателя Правления А. Л. Костина О ВТБ Управление устойчивым развитием	с. 4–5 с. 12–19 с. 28-34	
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации	Миссия, видение и стратегия ВТБ https://www.vtb.ru/o-banke/gruppa-vtb/missiya-i-cennosti/		
102-17	Механизмы обращения за консультациями по вопросам этичного поведения	Управление устойчивым развитием	с. 30-31	
102-18	Структура управления организацией	Управление устойчивым развитием Сайт www.vtb.ru	с. 24-28	
102-19	Делегирование полномочий		с. 22-28	

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА / КОММЕНТАРИЙ	НОМЕР СТРАНИЦЫ В ОТЧЕТЕ	ВНЕШНЕЕ ЗАВЕРЕНИЕ
102-20	Руководящая должность или должности, ответственные за решение экономических, экологических и социальных проблем	Управление устойчивым развитием	с. 24-28	
102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	Сайт www.vtb.ru		
102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	Сайт www.vtb.ru		
102-24	Порядок выдвижения и отбора кандидатов в члены высшего органа корпоративного управления	Сайт www.vtb.ru		
102-25	Конфликты интересов	Управление устойчивым развитием	с. 30-31	
102-26	Роль высшего органа корпоративного управления в определении целей, ценностей и стратегии	Управление устойчивым развитием	с. 24-28	
102-32	Роль высшего органа корпоративного управления в утверждении отчетности в области устойчивого развития	Об отчете	с. 114	
102-35	Правила вознаграждения членов высшего органа корпоративного управления и исполнительных руководителей высшего ранга	Сайт www.vtb.ru		
102-40	Список групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Управление устойчивым развитием	с. 35-41	
102-41	Доля сотрудников, охваченных коллективным договором	Коллективный договор отсутствует		
102-42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	Управление устойчивым развитием	с. 35	
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Управление устойчивым развитием Об отчете	с. 35-41 с. 114	
102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Управление устойчивым развитием Об отчете	с. 35-41	
102-45	Юридические лица, включенные в отчетность	Об Отчете	с. 114	
102-46	Методика определения содержания отчета	Об Отчете	с. 114	
102-47	Список всех существенных тем, выявленных в процессе определения содержания отчета	Об Отчете	с. 114	
102-48	Результаты всех переформулировок показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и причины такой переформулировки	Об Отчете	с. 114	
102-49	Существенные изменения охвата и границ тем по сравнению с предыдущими отчетными периодами	Об Отчете	с. 114	
102-50	Отчетный период	Об Отчете	с. 114	
102-51	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Об Отчете	с. 114	
102-52	Цикл отчетности	Об Отчете	с. 114	
102-53	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Контактная информация	с. 127	

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА / КОММЕНТАРИЙ	НОМЕР СТРАНИЦЫ В ОТЧЕТЕ	ВНЕШНЕЕ ЗАВЕРЕНИЕ
102-54	Вариант подготовки отчета в соответствии с Руководством GRI, выбранный организацией	Об Отчете	с. 114	
102-55	Таблица показателей GRI	Таблица соответствия Стандартам GRI	с. 122-126	
102-56	Заверение отчета	Об Отчете	с. 118-119	
УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ				
103-1	Существенные темы и их границы	Об Отчете	с. 114	
103-2	Подход менеджмента и его составляющие	Управление устойчивым развитием Вклад в устойчивое развитие экономики Создание финансовых возможностей для повышения качества жизни Управление экологическим воздействием Команда ВТБ Вклад в социальное развитие регионов присутствия	с. 22-34 с. 42 с. 54 с. 72-85 с. 86-87 с. 98-99	
103-3	Оценка эффективности подхода менеджмента	Управление устойчивым развитием Вклад в устойчивое развитие экономики Создание финансовых возможностей для повышения качества жизни Управление экологическим воздействием Команда ВТБ Вклад в социальное развитие регионов присутствия	с. 22-34 с. 42 с. 54 с. 72-85 с. 86-88 с. 98-99	
СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ				
Экономическая категория				
Экономическая результативность				
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	О ВТБ Консолидированная финансовая отчетность с аудиторским заключением независимого аудитора Группы ВТБ за 2021 год	с. 12-13	
201-2	Финансовые аспекты и прочие риски и возможности для деятельности организации, связанные с изменением климата	Управление устойчивым развитием Управление экологическим воздействием	с. 28-29 с. 72-74	
201-3	Обеспеченность обязательств организации, связанных с пенсионными планами с установленными льготами	Консолидированная финансовая отчетность с аудиторским заключением независимого аудитора Группы ВТБ за 2021 год		
Непрямые экономические воздействия				
203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Вклад в устойчивое развитие экономики Создание финансовых возможностей для повышения качества жизни Вклад в социальное развитие регионов присутствия	с. 42-53 с. 54-71 с. 98-113	
203-2	Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния	Вклад в устойчивое развитие экономики Управление экологическим воздействием	с. 42-53 с. 72-85	
Деятельность в области закупок				
204-1	Процент закупок у местных поставщиков	Управление устойчивым развитием	с. 33-34	

показатель	определение показателя	раздел отчета / комментарий	номер страницы в отчете	внешнее заверение
Противодействие коррупции				
205-1	Подразделения, в отношении которых проводились оценки рисков, связанных с коррупцией	Оценка рисков, связанных с коррупцией, в подразделениях Группы не проводилась		
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им		с. 30-31	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	В отчетный период случаев коррупции не зафиксировано		
Экологическая категория				
Материалы				
301-1	Израсходованные материалы по массе или объему	Управление экологическим воздействием	с. 75	+ (потребление бумаги)
Энергия				
302-1	Потребление энергии внутри организации	Управление экологическим воздействием	с. 75	+ (потребление электроэнергии)
302-4	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	Управление экологическим воздействием	с. 75-78	
302-5	Снижение потребности в энергии реализованной продукции или услуг	Управление экологическим воздействием	с. 72-74	
Вода и сбросы				
303-5	Потребление воды	Управление экологическим воздействием	с. 75	+ (потребление воды)
Биоразнообразие				
304-2	Существенные воздействия деятельности, продукции и услуг на биоразнообразие	Управление экологическим воздействием	с. 79-83	
304-3	Сохраненные или восстановленные местообитания	Управление экологическим воздействием	с. 79-83	
Выбросы				
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	Управление экологическим воздействием	с. 76	+ (прямые выбросы парниковых газов)
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2)	Управление экологическим воздействием	с. 76	+ (косвенные выбросы парниковых газов)
Социальная категория				
Занятость				
401-1	Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Команда ВТБ	с. 86-88	+ (общая текучесть кадров)
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Команда ВТБ	с. 94-95	
Взаимоотношения сотрудников и руководства				
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	Минимальный период уведомления определяется законодательством стран присутствия и строго соблюдается всеми компаниями Группы		

показатель	определение показателя	раздел отчета / комментарий	номер страницы в отчете	внешнее заверение
Здоровье и безопасность на рабочем месте				
403-1	Система управления здоровьем и безопасностью на рабочем месте	Команда ВТБ	с. 96-97	
403-5	Обучение работников в области здоровья и безопасности на рабочем месте	Команда ВТБ	с. 96-97	
403-6	Продвижение здорового образа жизни среди сотрудников	Команда ВТБ	с. 96-97	
403-9	Виды и уровень производственного травматизма	Команда ВТБ	с. 96-97	+ (коэффициент частоты травматизма)
Подготовка и образование				
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Команда ВТБ	с. 93	+ (среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы в разбивке по полу)
Разнообразие и равные возможности				
405-1	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Команда ВТБ Сайт: http://www.vtb.ru/group/management/		
Общество				
Местные сообщества				
413-1	Процент подразделений с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия на местные сообщества и программами развития местных сообществ	Показатель не применим к финансовым компаниям Группы		
Существенные темы и показатели вне Стандартов GRI				
FS5	Взаимодействие с клиентами / инвестируемыми компаниями / деловыми партнерами в области экологических и социальных рисков и возможностей	Вклад в устойчивое развитие экономики	с. 42-53	
		Создание финансовых возможностей для повышения качества жизни	с. 54-71	
		Управление экологическим воздействием	с. 72-85	
		Вклад в социальное развитие регионов присутствия	с. 98-113	
FS6	Распределение клиентов по регионам, размерам, отраслям	О ВТБ Вклад в устойчивое развитие экономики Создание финансовых возможностей для повышения качества жизни	с. 12-13 с. 38, 42 с. 54	
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Создание финансовых возможностей для повышения качества жизни	с. 56	
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	Создание финансовых возможностей для повышения качества жизни	с. 55-56	
БиС	Благотворительность и спонсорство	Вклад в социальное развитие регионов присутствия	с. 98-113	+ (расходы на благотворительную деятельность)

контакты

Банк ВТБ (публичное акционерное общество)

Почтовый адрес:
109147, Российская Федерация, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 43, стр. 1

Адрес для приема корреспонденции:
123112, Российская Федерация, г. Москва, Пресненская наб., д. 12

Центр клиентского обслуживания
8 (800) 100-24-24 (для звонков из регионов России)
+7 (495) 777-24-24 (для звонков из Москвы и из-за границы)

Адрес электронной почты: info@vtb.ru

Официальные сайты в интернете: www.vtb.ru, www.vtbrussia.ru