

СОБЛЮДАЕМ БАЛАНС ИНТЕРЕСОВ



Содержание

Обращение Президента – Председателя Правления	4	ВТБ для экологии	82
		Финансирование экологических проектов	83
		Управление экологическим воздействием	88
		Благотворительные экологические проекты	93
Группа ВТБ в 2019 году	8		
Ценности	9	ВТБ для общества	96
Общая характеристика деятельности Группы ВТБ в 2019 году	10	Управление спонсорской и благотворительной деятельностью	97
Кредитные рейтинги Банка ВТБ	11	Спортивная страна	100
		Патриотизм и традиции страны	104
		Культурная страна	105
		Образованная страна	108
		Деловая страна	111
		Здоровая страна	114
О Группе ВТБ	14		
Миссия и видение Группы ВТБ	16	Об Отчете	116
Надежность в основе управления	18	Границы Отчета	116
Внутренний контроль и этика бизнеса	21	Подход к определению существенных вопросов	118
Управление аспектами корпоративной социальной ответственности	23		
Содействие достижению Целей в области устойчивого развития ООН	27		
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	30		
		Приложения	122
ВТБ для клиентов	36	Участие компаний Группы ВТБ в деловых объединениях	122
Поддержка социально значимого бизнеса и сотрудничество с государством	40	Сокращения	124
Содействие развитию малого и среднего бизнеса	48	Таблица соответствия Стандартам GRI	125
Оказание социально значимых розничных услуг	52		
Доступность и качество банковских услуг	58	Контакты	130
ВТБ для сотрудников	64		
Управление персоналом	65		
Обучение и развитие талантов	68		
Мотивация и оплата труда сотрудников	74		
Корпоративная культура и внутренние коммуникации	76		
Охрана труда	79		

Обращение Президента – Председателя Правления



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

Дорогие друзья!

Представляю вашему вниманию Отчет об устойчивом развитии Группы ВТБ за 2019 год. Этот важный документ отражает наш принципиальный подход: отвечать на вызовы глобальной и национальной повестки в соответствии с Целями в области устойчивого развития ООН и в интересах всех заинтересованных сторон, с которыми мы взаимодействуем: акционеров, клиентов, партнеров, сотрудников, а также общества и страны в целом.

Деятельность ВТБ в минувшем году была успешной. Все намеченные планы были выполнены. По итогам года показатель чистой прибыли впервые в истории ВТБ превысил 200 млрд рублей. Число наших клиентов в России составило более 14 млн.

Важным итогом отчетного периода стало утверждение новой Стратегии развития Группы ВТБ. Она опирается на глубокий анализ глобальных и отраслевых изменений и предусматривает существенную трансформацию бизнес-модели. Ключевая задача – построение к 2022 году высокорезультативной организации, которую отличают привлекательность для клиента, активная вовлеченность персонала и открытость к изменениям. Рассчитываем, что начатая масштабная работа позволит в трехлетней перспективе выйти на уровень прибыли в размере более 300 млрд рублей при рентабельности собственного капитала 15 %.

Другое этапное событие 2019 года – объединение с 1 января розничной и корпоративной сетей Банка ВТБ, что стало результатом крупнейшей структурной трансформации такого рода в истории российской банковской системы.

Важным итогом
отчетного периода
стало одобрение
новой
Стратегии
развития
Группы ВТБ

Интеграция серьезно повысила управляемость бизнеса в интересах наших клиентов. Сегодня они могут получить весь комплекс услуг по общей продуктовой линейке и единым стандартам в любом отделении ВТБ во всех регионах присутствия Банка, то есть практически во всех субъектах Российской Федерации.

Объединенный Банк ведет свою работу с учетом социальных и экономических факторов, важных для широкого круга заинтересованных сторон в регионах и странах присутствия. ВТБ стремится наращивать портфель проектов, которые способствуют повышению занятости и уровня благосостояния людей. Особое внимание Банк традиционно уделяет развитию отраслей реального сектора экономики: сельского хозяйства, социальной и транспортной инфраструктуры, строительства жилья. В этом контексте значимым событием 2019 года является завершение строительства скоростной автомобильной дороги М-11 «Нева» (Москва – Санкт-Петербург) при активном участии ВТБ. Запуск трассы дал хороший импульс экономической деятельности сразу в нескольких регионах России.

Объем финансирования жилищного строительства при участии Группы ВТБ за год достиг уровня 150 млрд рублей, что составляет около 20 % от общероссийского показателя.

В 2019 году каждый четвертый ипотечный кредит в России выдавался ВТБ, а портфель ВТБ в сегменте жилищных кредитов вырос на 20 % – до 1,7 трлн рублей.

Банк активно участвует в программах повышения доступности жилья, в том числе в рамках специальных ипотечных программ для получателей материнского капитала, многодетных семей, военных и жителей Дальневосточного федерального округа.

На протяжении года мы целенаправленно укрепляли позиции в сегменте Среднего и малого бизнеса, успешная работа которого имеет особое значение для экономики, прежде всего на муниципальном и региональном уровнях. В 2019 году доля малого и среднего бизнеса на рынке кредитования корпоративных клиентов составила порядка 34 %. Банк сохранил место в тройке лидеров российского рынка по объему кредитов, выданных этому сегменту.

Для совершенствования взаимодействия с малым и средним бизнесом в 2019 году в ВТБ были запущены ориентированные на него продуктовая и цифровая фабрики. Это, в частности, позволило ускорить целевую разработку продуктов и нарастить возможности дистанционного предоставления услуг, в том числе небанковских, например специальных образовательных программ для предпринимателей.

Развитие каналов дистанционного банковского обслуживания на основе инновационных решений – один из ключевых факторов обеспечения интересов всех наших клиентов, 60 % которых активно используют ВТБ-Онлайн и мобильное приложение Банка.

Значительные ресурсы ежегодно выделяются на обеспечение качества, стабильности и надежности информационных систем.

Среди востребованных цифровых сервисов ВТБ – запущенное в 2019 году мобильное приложение «Мой умный город», которое объединило городские сервисы Москвы и сервисы Банка ВТБ в удобном для пользователей формате и было признано лучшим технологическим продуктом года по версии журнала The Banker.

Одна из основ устойчивого развития Банка, в том числе в широком контексте социально-экономических отношений, –

В 2019 году
каждый
четвертый
ипотечный
кредит
в России
выдавался ВТБ

профессионализм сотрудников и высокий уровень корпоративной культуры. Комфортные условия труда, корпоративные программы социальной поддержки и обеспечение равных возможностей для профессионального и личного роста позволяют поддерживать на высоком уровне привлекательность бренда как работодателя.

В 2019 году в ВТБ реализован масштабный проект по работе с кадровым резервом руководителей объединенной сети, участниками которого стали более 1,7 тыс. человек. Помимо этого, за прошедший год основные обучающие программы Банка были актуализированы компонентами, способствующими формированию культуры лидерства и эффективности, а также обеспечивающими соблюдение высочайших требований к качеству сервиса для внешних и внутренних клиентов ВТБ. Также в 2019 году был проведен опрос вовлеченности сотрудников, который показал, что 83 % сотрудников Группы полностью разделяют стратегические цели, миссию, видение и ценности ВТБ.

Как крупный работодатель, заинтересованный в развитии качественной образовательной среды, ВТБ проводит системную работу по поддержке российского высшего образования. В 2019 году были заключены восемь новых соглашений о сотрудничестве в данной области, на сегодняшний день Банк взаимодействует со 180 вузами. В частности, ВТБ активно участвует в обеспечении успешной работы Высшей школы менеджмента (ВШМ) СПбГУ – ведущей отечественной бизнес-школы, которая имеет уникальный набор международных аккредитаций и занимает стабильно высокие позиции в международных рейтингах. В 2019 году

руководителем ВШМ стала Ольга Дергунова, Заместитель Президента – Председателя Правления Банка ВТБ.

В 2019 году в рамках Группы запущен процесс формирования сквозного сфокусированного подхода к «зеленому» финансированию и оценке экологического воздействия кредитруемых проектов. Основной задачей стало повышение эффективности участия ВТБ в продвижении глобальной и национальной климатической повестки. Среди значимых проектов года – участие ВТБ Капитал в качестве соорганизатора в первом выпуске «зеленых» еврооблигаций ОАО «РЖД» на общую сумму 500 млн евро, а также финансирование Банком ВТБ строительства генерирующих объектов возобновляемой энергетики в ряде регионов России.

Кроме того, Банк продолжил работу по снижению своего воздействия на окружающую среду. В частности, был запущен масштабный проект по переходу на электронный документооборот, который уже в 2022 году позволит перевести на безбумажное обслуживание 80 % клиентских операций во всех 1,5 тыс. офисов Банка.

Одной из важных задач деятельности ВТБ в контексте устойчивого развития является сохранение экосистемы в Арктике. С 2014 года Банк выполняет функционал Российского исполнительного агентства Инструмента поддержки проектов Арктического совета – фонда, целью которого является финансирование проектов по снижению загрязнения окружающей среды в Арктике. Помимо этого, в 2019 году ВТБ вошел в состав рабочей группы национального проекта «Экология» Министерства природных ресурсов и экологии Российской

В 2019 году в рамках Группы запущен процесс формирования сквозного сфокусированного подхода к «зеленому» финансированию и оценке экологического воздействия кредитруемых проектов

Федерации, который способствует сохранению биоразнообразия на особо охраняемых природных территориях федерального значения.

Банк продолжает оказывать благотворительную помощь крупным некоммерческим организациям, сохраняющим природу и биоразнообразие России, в том числе Всемирному фонду дикой природы (WWF) и Центру по изучению и сохранению популяции амурского тигра. В общей сложности объем благотворительных расходов на экологические проекты составил около 143 млн рублей.

В 2019 году работа Группы в области спонсорства и благотворительности продолжалась по шести направлениям, определенным годом ранее:

- Спортивная страна;
- Патриотизм и традиции страны;
- Культурная страна;
- Образованная страна;
- Деловая страна;
- Здоровая страна.

Такой подход показал свою эффективность, в том числе в контексте содействия достижению Целей в области устойчивого развития ООН. В рамках комплексного совершенствования системы управления спонсорской и благотворительной деятельностью в 2019 году были обновлены ключевые регламентирующие документы Банка в этой сфере.

Всего в 2019 году Банк поддержал 562 проекта на общую сумму 16,3 млрд рублей. В их числе международный теннисный турнир

«ВТБ Кубок Кремля» (более 60 тыс. зрителей), выставка к юбилею Ильи Репина (более 600 тыс. посетителей в Москве и 300 тыс. – в Санкт-Петербурге), а также седьмой сезон доступного общественного велопроката «Велобайк» в Москве (5 млн поездок).

В отчетном периоде продолжилась реализация корпоративной благотворительной программы ВТБ «Мир без слез», целью которой является приобретение оборудования для детских больниц. С момента запуска проекта финансовую помощь для приобретения высокотехнологичного оборудования получили более 100 детских больниц в 52 регионах России. Общая сумма перечисленных средств составила 400 млн рублей (в 2019 году – более 75 млн рублей).

В 2020 году ВТБ отмечает свое 30-летие. Уверен, что достигнутые успехи и слаженная работа команды позволят Группе в этот юбилейный год сохранить и усилить позиции ведущего финансового института страны, остаться на уровне ожиданий клиентов, акционеров, партнеров и всех заинтересованных сторон, а также внести новый вклад в решение национальных и глобальных задач в области устойчивого развития.

С уважением,
А. Л. Костин

В 2019 году Банк поддержал 562 спонсорских и благотворительных проекта на общую сумму **16,3** млрд рублей

Группа ВТБ сегодня

МИССИЯ

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

ИДЕНТИЧНОСТЬ

Группа ВТБ – ведущая международная финансовая группа российского происхождения.

ВИДЕНИЕ

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.

ЦЕННОСТИ



ДОРОЖИМ КЛИЕНТОМ

Мы ставим потребности клиента во главу угла. Мы доверяем клиенту и стремимся заслужить его доверие. Мы слушаем и слышим клиента.



ПРОЯВЛЯЕМ ИНИЦИАТИВУ

Мы относимся к делу неравнодушно. Мы занимаем проактивную позицию при решении общих задач. Мы делаем больше, чем формально обязаны.



РАБОТАЕМ В КОМАНДЕ

Мы уважаем и доверяем друг другу. Мы поддерживаем друг друга и помогаем коллегам расти. Мы добиваемся общих целей.



СОВЕРШЕНСТВУЕМСЯ ПОСТОЯННО

Мы открыты к изменениям. Мы начинаем изменения с себя. Мы не боимся экспериментировать.



ОТВЕЧАЕМ ЗА РЕЗУЛЬТАТ

Мы нацелены на результат, а не на процесс. Каждый из нас отвечает за свой вклад в достижение общих целей. Мы открыто говорим об успехах и неудачах.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГРУППЫ ВТБ В 2019 ГОДУ



18 стран
Группа ВТБ в мире



1,6 тыс.
точек продаж в России



159 тыс.
акционеров –
физических лиц



61 %
обыкновенных акций
принадлежит государству



14 млн
клиентов в России



68,6 тыс.
среднесписочная
численность сотрудников



18 тыс.
банкоматов
в России



45 ак. ч.
обучения на одного
сотрудника Группы



9,6 млрд рублей
расходы
на благотворительность



32 %
снижение общего расхода
топлива по Группе



712 млрд рублей
выданные ипотечные
кредиты



923
спонсорских
и благотворительных проекта

КРЕДИТНЫЕ РЕЙТИНГИ
БАНКА ВТБ

S&P Global
Ratings

BBB–

Moody's

Baa3

RAEX

ruAAA



РАСШИРЯЕМ ГОРИЗОНТЫ РАЗВИТИЯ

159 тыс.

АКЦИОНЕРОВ – ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

ПРИНЯТА НОВАЯ СТРАТЕГИЯ ГРУППЫ ВТБ

К 2022 ГОДУ РАЗМЕР
ЧИСТОЙ ПРИБЫЛИ
ДОЛЖЕН СОСТАВИТЬ

>300 млрд рублей

ПРИ РЕНТАБЕЛЬНОСТИ
СОБСТВЕННОГО
КАПИТАЛА

15 %



О Группе ВТБ

- 18

Надежность в основе управления
- 21

Внутренний контроль и этика бизнеса
- 23

Управление аспектами корпоративной социальной ответственности
- 27

Содействие достижению Целей в области устойчивого развития ООН
- 30

Взаимодействие с заинтересованными сторонами



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

Деятельность Группы за пределами Российской Федерации осуществляется через дочерние и ассоциированные банки, расположенные в ряде стран СНГ, Европы и Азии, что содействует развитию международного сотрудничества и продвижению российских предприятий на мировые рынки. На конец 2019 года банковский и инвестиционно-банковский бизнес Группы присутствовал в 18 странах мира.

Для Группы ВТБ 2019 год стал знаковым: целевые показатели предыдущей Стратегии были выполнены досрочно, и в конце апреля Наблюдательный совет ВТБ утвердил новую Стратегию развития Группы ВТБ на 2019–2022 годы (далее – Стратегию). Стратегия построена вокруг трех основных приоритетов:

- интенсивный рост банковского бизнеса, дополненный инициативами в цифровой экономике;
- интересы клиента и качество обслуживания в центре внимания;
- новая динамика изменений: повышение эффективности, цифровизация и передовые технологии¹.

в 18
странах мира
расположен
бизнес
Группы ВТБ

¹ Более подробно информация о Стратегии развития Группы ВТБ на 2019–2022 годы раскрыта в Годовом отчете Группы ВТБ за 2019 год.

«В 2019 году командой топ-менеджеров Группы была проделана большая работа, в ходе которой мы тщательно проанализировали, куда движется российский банковский рынок и какие существуют возможности для Группы ВТБ по укреплению своих позиций. Это позволило нам установить новые амбициозные цели по существенному совершенствованию бизнес-модели. В основе успешной реализации новой Стратегии должны лежать значительные внутренние преобразования. Именно поэтому руководство Группы посчитало необходимым обновить миссию, видение и ценности Группы ВТБ, сохранив при этом фокус на прозрачности системы корпоративного управления Банка и высоких стандартах этики бизнеса Группы».



Ю. А. Соловьев
Первый заместитель Президента – Председателя Правления Банка ВТБ

Также в 2019 году завершилось объединение корпоративной и розничной региональных сетей Банка ВТБ, что привело к росту продаж в корпоративном и розничном сегментах, а также к оптимизации расходов и увеличению рентабельности капитала.

Важнейшим событием отчетного периода также стало обновление миссии, видения и ценностей Группы 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.

МИССИЯ И ВИДЕНИЕ ГРУППЫ ВТБ

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



УНИВЕРСАЛЬНАЯ ФИНАНСОВАЯ ГРУППА



ФИНАНСОВЫЙ ПАРТНЕР ПЕРВОГО ВЫБОРА



УДОБНЫЕ И СОВРЕМЕННЫЕ СПОСОБЫ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ



БОЛЬШЕ ЧЕМ БАНК



БАНК БЫСТРОГО РЕАГИРОВАНИЯ

Как Группа мы работаем со всеми клиентами, используя различные модели взаимодействия, чтобы каждый клиент мог получить наиболее удобное для себя решение.

ПОВЫШЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ
БИЗНЕС-МОДЕЛИ

Мы – банк первого выбора для наших клиентов, вовремя предлагающий любые необходимые банковские продукты благодаря глубокому пониманию потребностей.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БИЗНЕСА

Мы – высокотехнологичный омниканальный банк, опирающийся как на динамично развивающиеся дистанционные каналы, так и на эффективную сеть отделений. Мы предоставляем клиентам возможность персонального контакта в цифровом мире.

РАЗВИТИЕ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Мы сопровождаем наших клиентов в цифровом мире и интегрируем наши сервисы в их повседневную жизнь. Мы используем широкую партнерскую сеть наряду с собственными каналами продаж.

ПОСТРОЕНИЕ ПЕРЕДОВОЙ ОПЕРАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПЛАТФОРМЫ

Мы быстро реагируем на изменения благодаря гибкой операционно-технологической платформе, сочетанию делегирования и личной ответственности и отношениям партнерства внутри Группы.

СОЗДАНИЕ ВЫСОКОРЕЗУЛЬТАТИВНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И КУЛЬТУРЫ

НАДЕЖНОСТЬ В ОСНОВЕ УПРАВЛЕНИЯ

В ВТБ выстроена эффективная система корпоративного управления, нацеленная на достижение долгосрочных задач, стоящих перед компаниями Группы, и обеспечивающая прозрачность принятия решений органами управления.

Принципы и процедуры корпоративного управления закреплены в Кодексе корпоративного управления Банка ВТБ¹, направленном на построение эффективной работы Банка и защиту интересов всех акционеров, независимо от количества акций, которыми они владеют.

«Безусловными приоритетами являются гарантия равного отношения ко всем акционерам и обеспечение реализации их прав на управление Банком, получение дивидендов и информации о деятельности Банка. Для этого Банк выстроил эффективную систему корпоративного управления и внутреннего контроля. При Наблюдательном совете Банка функционирует Комитет по аудиту, который совместно с Департаментом внутреннего аудита помогает органам управления обеспечивать эффективную работу Банка. Ревизионная комиссия осуществляет контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка. Хотелось бы также выделить работу Консультационного совета акционеров (КСА) Банка в отчетном году: члены КСА принимали активное участие в коммуникациях с акционерами Банка, а также выступали в качестве спикеров на всех ключевых мероприятиях для акционеров, включая Дни инвестора в Москве и Санкт-Петербурге. Ежегодно Банк ставит новые цели по совершенствованию системы корпоративного управления и планомерно работает над их исполнением».



И. Н. Репин
Член Наблюдательного совета Банка ВТБ,
Председатель КСА Банка ВТБ

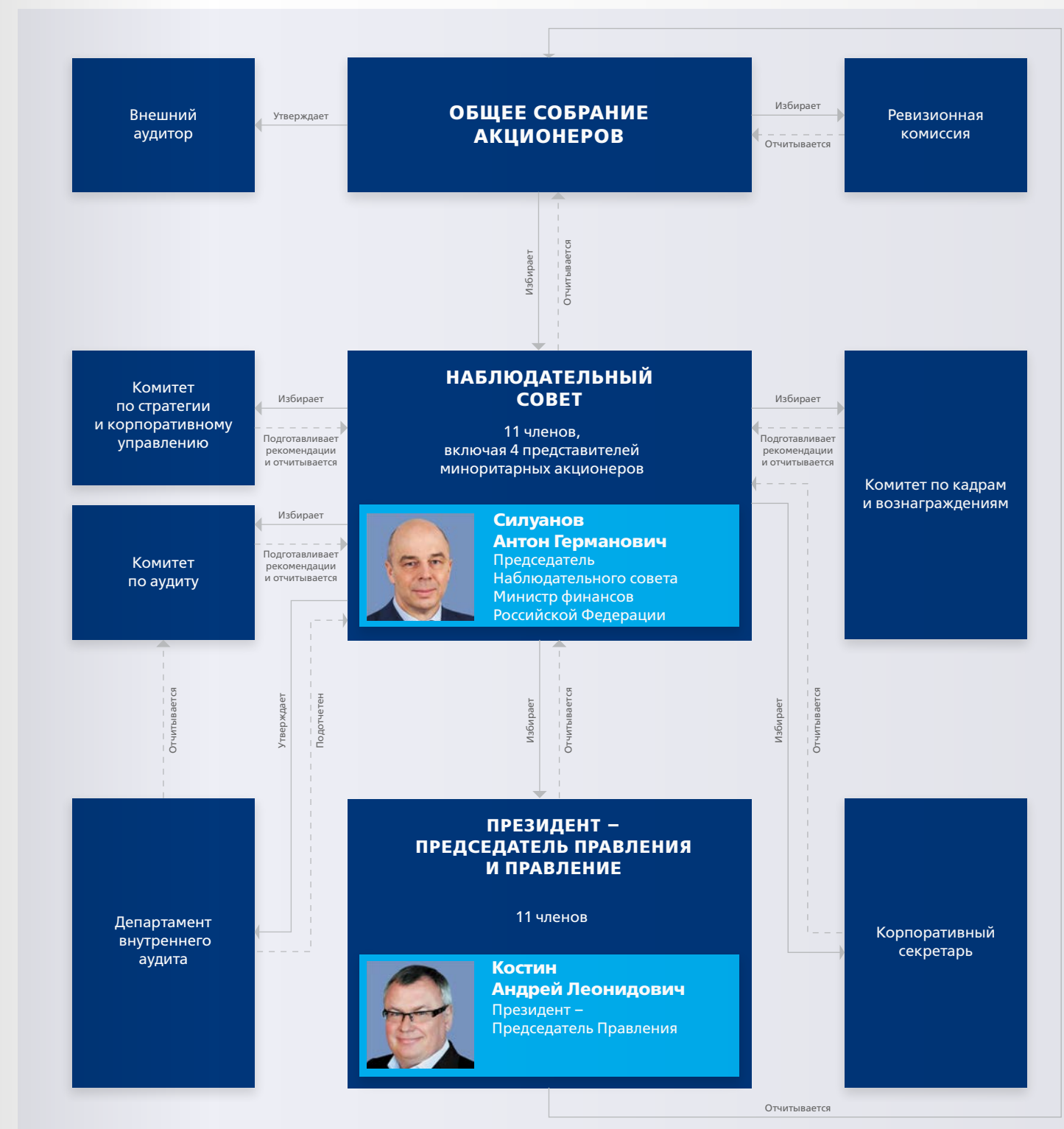
На прошедшем в июне 2019 года годовом Общем собрании акционеров был избран новый состав Наблюдательного совета Банка, в который вошли пять директоров, не связанных с основным акционером, в том числе четыре представителя миноритарных акционеров, что, по мнению Банка, делает Наблюдательный совет максимально

независимым в своей деятельности, а также позволяет представлять интересы широкого круга акционеров.

Акционеры также избрали новый состав Ревизионной комиссии Банка, в котором сохранилось место за представителем миноритарных акционеров.



СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ БАНКА ВТБ



¹ С Кодексом корпоративного управления ВТБ можно ознакомиться на официальном сайте Банка по ссылке: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/raskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty>.

В 2019 году Банком была продолжена работа по реализации Плана мероприятий по внедрению положений Кодекса корпоративного управления, принятого Наблюдательным советом Банка. Данный документ по-прежнему остается главным ориентиром для совершенствования системы корпоративного управления Банка¹.

Результатом реализуемых Банком мер в области корпоративного управления стало сохранение

высокой позиции в Национальном рейтинге корпоративного управления на уровне «7++», что соответствует показателю «Развитая практика корпоративного управления». В рамках мониторинга анализировались компоненты системы корпоративного управления: права акционеров, деятельность органов управления и контроля, раскрытие информации, а также корпоративная социальная ответственность.

«7++»

позиция ВТБ в Национальном рейтинге корпоративного управления

ВНЕШНЯЯ ОЦЕНКА РАБОТЫ НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА БАНКА ВТБ

В 2019 году впервые была проведена внешняя оценка работы Наблюдательного совета Банка, в рамках которой также оценивалась работа Комитетов при Наблюдательном совете, Председателя Наблюдательного совета и Корпоративного секретаря Банка. В качестве консультанта для проведения оценки был привлечен Российский институт директоров, являющийся признанным российским экспертом в области корпоративного управления и оценки эффективности работы советов директоров в российских компаниях.

По итогам проведенной оценки работа Наблюдательного совета Банка была высоко оценена экспертами. Был сделан вывод о глубокой вовлеченности Наблюдательного совета в процесс принятия решений по ключевым вопросам деятельности Банка при сохранении им фокуса на стратегическом управлении. Вместе с тем по результатам оценки были выделены области, в которых деятельность Наблюдательного совета и Комитетов при Наблюдательном совете может быть улучшена.

Результаты оценки будут рассмотрены на заседании Наблюдательного совета Банка и отражены в Годовом отчете Банка по итогам 2019 года. Все полученные рекомендации будут проработаны и учтены при дальнейшем совершенствовании работы Наблюдательного совета и системы корпоративного управления Банка в целом.

С 2009 года в Банке активно функционирует Консультационный совет акционеров (далее – КСА) представляющий интересы миноритарных акционеров Центрального банка Российской Федерации (Банк России). В российской практике случаи создания подобных советов единичны. Банк России оценивает данный опыт как эффективный и полезный для повышения активности и вовлеченности акционеров. КСА уже более десяти лет защищает интересы миноритариев и принимает участие в развитии Группы ВТБ. Все члены КСА являются акционерами Банка. Один из участников КСА входит в состав Ревизионной комиссии Банка, а Председатель КСА Игорь Репин является Членом Наблюдательного совета ВТБ.

Члены КСА принимают активное участие в коммуникациях с другими акционерами, в том числе на Общих собраниях акционеров Банка, очных встречах и в онлайн-режиме посредством электронных каналов. Полученные информация и пожелания находят отражение в предложениях КСА, адресованных менеджменту ВТБ. В 2019 году члены КСА выступали в качестве спикеров на всех ключевых мероприятиях для акционеров, включая годовое Общее собрание акционеров, а также Дни инвестора в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге.

¹ Более подробная информация о системе корпоративного управления Группы раскрывается в Годовом отчете Группы ВТБ за 2019 год.

ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И ЭТИКА БИЗНЕСА

Обеспечение высоких стандартов этики бизнеса и прозрачности деятельности ВТБ является неотъемлемой частью корпоративной культуры Группы. Неукоснительное следование требованиям законодательства и безопасность финансовых операций обеспечиваются за счет эффективной системы внутреннего (комплаенс) контроля² ВТБ.

Для объединения усилий по предотвращению вовлечения в проведение сомнительных операций, связанных с отмыванием доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма, компании Группы ВТБ реализуют единый подход при создании и совершенствовании системы внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ и ФРОМУ³.

В 2019 году ВТБ, являющийся Головным банком Группы ВТБ, реализовал ряд мероприятий и в рамках обеспечения единства подходов к организации системы внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ и ФРОМУ рекомендовал их к реализации на уровне компаний Группы ВТБ:

- в части совершенствования процедур идентификации, в том числе повышения привлекательности Банка и лояльности клиентов при приеме на обслуживание при соблюдении всех законодательных требований по ПОД/ФТ и ФРОМУ упрощена процедура принятия на обслуживание новых клиентов, в том числе за счет использования дистанционных каналов предоставления услуг и сведений о клиентах из открытых источников органов государственной власти;

- в целях повышения квалификации и получения знаний о новых нормах законодательства в области внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ и ФРОМУ проводилось дистанционное обучение персонала как на внутригрупповых семинарах, так и на специализированных мероприятиях с привлечением представителей организаций банковского надзора.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ И ЭТИКА БИЗНЕСА

Одной из основных задач системы внутреннего контроля является снижение коррупционных рисков. В 2019 году в Банке актуализированы положения Политики по противодействию коррупции⁴, которая устанавливает основные правила и меры по предотвращению случаев коррупции. Для новых работников подготовлен обязательный вводный инструктаж, содержащий информацию о ключевых положениях данного документа. Для действующих работников Банка также проводится антикоррупционное обучение. За 2019 год такое обучение прошли 11,3 тыс. работников Банка.

Также в Банке действует Этический кодекс⁵, в котором закреплены обязательные для соблюдения всеми работниками 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 работников: 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.



² Осуществление деятельности за соблюдением законодательства страны регистрации, нормативных актов, стандартов саморегулируемых организаций (если такие стандарты или правила являются обязательными для Банка), а также контроль рисков возникновения убытков в результате применения санкций и/или иных мер воздействия со стороны надзорных органов.

³ ПОД/ФТ и ФРОМУ – противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

⁴ С Политикой по противодействию коррупции можно ознакомиться на официальном сайте Банка по ссылке: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/raskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty>.

⁵ С Этическим кодексом можно ознакомиться на официальном сайте Банка по ссылке: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/raskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty>.

Банк присоединился к Антикоррупционной хартии российского бизнеса в 2013 году. В соответствии с Национальным планом противодействия коррупции на 2018–2020 годы¹ в Банке введен в действие и выполняется План по противодействию коррупции на 2018–2020 годы.

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПО НАРУШЕНИЯМ И ЗЛУПОТРЕБЛЕНИЯМ

О нарушениях законодательства Российской Федерации, нормативных и организационно-распорядительных документов Банка, в том числе о случаях коррупции, работники Банка могут сообщать на «Горячую линию по нарушениям и злоупотреблениям». В 2019 году была подготовлена новая редакция Правил сообщения работниками Банка о совершенных или потенциальных нарушениях «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям», актуализирующая и структурирующая порядок взаимодействия профильных подразделений Банка, участвующих в рассмотрении обращений, поступивших на «Горячую линию по нарушениям и злоупотреблениям».

Всего в 2019 году в Банке на «Горячую линию по нарушениям и злоупотреблениям» поступило 50 обращений работников. По каждому обращению были проведены проверочные мероприятия, а по результатам проверочных мероприятий были приняты соответствующие меры.

ПОДГОТОВКА И ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА В ОБЛАСТИ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ И ЭТИКИ БИЗНЕСА

С целью поддержания высоких этических стандартов деятельности в Банке и в Группе ВТБ предусмотрена система обязательного обучения для всех работников. При приеме на работу все новые работники изучают внутренние регламенты, описывающие принципы, правила этического поведения и условия работы в Банке или в соответствующей компании Группы ВТБ. В процессе адаптации всем категориям новых работников назначаются вводные обязательные курсы, разъясняющие положения Этического кодекса. Обучающие программы представлены в дистанционном формате на портале корпоративного обучения Банка и на внутрикорпоративных ресурсах компаний Группы ВТБ.

Система обязательного обучения формирует единые стандарты соблюдения нормативных документов для всех работников в Группе ВТБ и предоставляет общекорпоративные знания по вопросам внутреннего (комплаенс) контроля и внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ и ФРОМУ.

¹ Утверждено Указом Президента Российской Федерации № 378 от 29 июня 2018 года «О Национальном плане противодействия коррупции на 2018–2020 годы».

УПРАВЛЕНИЕ АСПЕКТАМИ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Наряду с финансовой эффективностью и нацеленностью на коммерческий успех ВТБ принимает на себя ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности. Группа ВТБ стремится повсеместно и равномерно внедрять принципы устойчивого развития во все сферы своей работы.

Деятельность ВТБ в области корпоративной социальной ответственности (далее – КСО) отражает главные приоритеты Стратегии развития Группы ВТБ на 2019–2022 годы.

Согласно новой Стратегии, ВТБ стремится «стать банком первого выбора для всех категорий потребителей финансовых услуг». В рамках выполнения этой задачи в 2019 году было существенно повышено внимание к качеству предоставляемых продуктов и сервисов, показателям клиентской удовлетворенности и лояльности, а также обеспечению доступности

финансовых услуг для уязвимых категорий населения и отдаленных регионов.

В 2019 году в рамках реализации новой Стратегии большое внимание уделялось вопросам защиты окружающей среды, в частности снижению собственного экологического воздействия за счет ускорившейся цифровизации бизнеса Группы и перехода на безбумажный документооборот.

Также важным отражением новой Стратегии ВТБ стало формирование позиции Банка в области «зеленого» финансирования и реализации крупнейших сделок в этой области. Среди них – размещение «зеленых» еврооблигаций ОАО «РЖД», соорганизатором которого выступил ВТБ Капитал, а также кредитование крупных проектов по солнечной и ветроэнергетике в России.

Другим важным достижением целей новой Стратегии в 2019 году стало совершенствование системы управления благотворительной и спонсорской деятельностью. В частности, в отчетном периоде был обновлен регламент работы Комитета по спонсорской и благотворительной деятельности.



«Зеленое» финансирование – один из приоритетов развития практики КСО Группы ВТБ



Политика Банка ВТБ в области КСО (далее – Политика) является базовым документом, определяющим принципы и направления деятельности в сфере устойчивого развития. Наличие формализованной Политики позволяет структурировать деятельность Группы в области КСО и способствует повышению эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами. Положения Политики распространяются на все подразделения Банка ВТБ и раскрывают вопросы управления корпоративным поведением и влиянием Банка на корпоративную, рыночную, социальную и природную среду.

КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВТБ В ОБЛАСТИ КСО



Рыночная среда
Ответственное финансирование, повышение доступности услуг и качества обслуживания



Внутренняя среда
Развитие кадрового потенциала, создание безопасных условий труда



Экология
Сокращение потребления ресурсов, реализация природоохранных проектов, «зеленое» финансирование



Социальная среда
Реализация благотворительных и спонсорских проектов в регионах присутствия



Корпоративное управление
Создание прозрачной и эффективной системы корпоративного управления



ОСНОВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ БАНКА ВТБ В ОБЛАСТИ КСО

- Политика Банка ВТБ в области КСО (2012)
- Этический кодекс (2020)
- Политика по противодействию коррупции (2019)
- Кодекс корпоративного управления (2015)
- Положение об информационной политике (2017)
- Положение о предотвращении и урегулировании конфликтов интересов (2020)
- Положение о предотвращении, выявлении и пресечении неправомерного использования инсайдерской информации и манипулирования рынком в Банке (2019)
- Положение о порядке доступа и правилах охраны конфиденциальности инсайдерской информации Банка ВТБ (2019)
- Правила сообщения работниками Банка о совершенных или потенциальных нарушениях «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям» (2020)
- Положение о Комитете по спонсорской и благотворительной деятельности (2019)
- Положение о благотворительной деятельности (2019)
- Положение о спонсорской деятельности (2019)

УПРАВЛЕНИЕ НЕФИНАНСОВЫМИ РИСКАМИ

Еще одной важной составляющей деятельности ВТБ в области КСО является управление нефинансовыми рисками. Подходы к управлению нефинансовыми рисками определены во внутренних нормативных документах Группы, а целенаправленная работа по их контролю и снижению в конечном итоге способствует повышению капитализации Банка и подтверждению его статуса на международном уровне.

В Группе ВТБ реализованы процедуры идентификации, оценки, агрегирования, контроля и мониторинга рисков, в том числе нефинансовых, в соответствии со Стратегией управления рисками и капиталом Банка, утвержденной Наблюдательным советом в ноябре 2019 года.

К нефинансовым рискам Группа относит операционный, репутационный, стратегический, правовой, регуляторный (комплаенс)¹ и модельный риски.

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

¹ Оценка Банком ВТБ и его филиалами рисков, связанных с коррупцией, производится в рамках исполнения требований Положения «О порядке управления регуляторным (комплаенс) риском Банка ВТБ (ПАО)», введенного в действие приказом № 366 от 2 июня 2015 года, Положения «О порядке проведения самооценки операционных и регуляторных (комплаенс) рисков», введенного в действие приказом № 336 от 10 мая 2016 года, и Положения «О сборе сведений о событиях операционного и регуляторного рисков и связанных с ними последствиях», введенного в действие приказом № 12 от 18 января 2016 года.



УПРАВЛЕНИЕ КЛИМАТИЧЕСКИМИ РИСКАМИ

Управление климатическими рисками ВТБ осуществляется в рамках комплексного управления кредитным риском, риском концентрации, репутационным риском, а также операционным и стратегическим рисками.

Банк ВТБ оценивает переходный и физический риски, связанные с глобальным изменением климата, следующим образом:

- переходный риск оценивается в рамках кредитного риска при рассмотрении возможности выдачи кредита и присвоении кредитного рейтинга заемщику. Оценка переходного риска также осуществляется при отраслевом анализе с учетом политических, правовых и технологических изменений в отрасли;
- оценка физического риска производится прежде всего в рамках оценки операционного риска, в том числе может проводиться сценарный анализ, включающий оценку последствий возможных неблагоприятных условий, а также самооценку фактически понесенных потерь от операционного риска, в том числе в связи с чрезвычайными ситуациями. Кроме того, в рамках оценки залогового имущества осуществляется анализ рисков, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций.

В 2020 году ВТБ планирует продолжить развитие системы управления климатическим риском и участвовать в мероприятиях, организуемых Банком России по этому вопросу.

СОДЕЙСТВИЕ ДОСТИЖЕНИЮ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН

ВТБ продолжает раскрывать информацию о том, как деятельность Группы связана с установленными ООН Целями в области устойчивого развития (далее – ЦУР).

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

Стратегия, миссия и стратегические ориентиры Группы ВТБ находятся в соответствии с ЦУР и содействуют реализации всех 17 Целей. При этом в соответствии с лучшими мировыми практиками Группой определены восемь приоритетных Целей, достижению которых ВТБ будет способствовать в ходе своей основной деятельности, в том числе за счет поддержки и участия в различных проектах и инициативах, направленных на повышение качества жизни в регионах присутствия, развитие здравоохранения, науки, образования и культуры, а также на охрану окружающей среды.

ВТБ способствует реализации всех 17 ЦУР и при этом выделяет 8, вклад в которые является наиболее значимым



ИНИЦИАТИВЫ ВТБ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ДОСТИЖЕНИЕ ПРИОРИТЕТНЫХ ЦУР В 2019 ГОДУ



- Развитие профессиональных и личностных компетенций сотрудников
- Сотрудничество с вузами в регионах присутствия (в 2019 году Банк ВТБ поддержал 180 вузов)
- Базовая кафедра Банка ВТБ в Финансовом университете при Правительстве Российской Федерации
- Сотрудничество с Высшей школой менеджмента (ВШМ) СПбГУ, включая руководство бизнес-школой, актуализацию и внедрение стратегии развития, а также совместную разработку ряда образовательных проектов
- Реализация благотворительных проектов, направленных на поддержку образования в регионах и странах присутствия



- Обеспечение занятости и достойных условий труда в регионах присутствия (в 2019 году создано 19,9 тыс. новых рабочих мест в Группе ВТБ)
- Поддержка малого и среднего бизнеса: присоединение к обновленной программе Министерства экономического развития Российской Федерации (льготная кредитная ставка 8,5 %), ряд специализированных сервисов и услуг, призванных упростить работу предприятий малого и среднего бизнеса
- Финансирование социально значимых отраслей экономики
- Повышение доступности финансовых услуг в регионах присутствия
- Противодействие коррупции, отмыванию доходов и финансированию терроризма
- Организация специальных акций по привлечению потенциальных сотрудников, участие в конкурсе «Лучший работодатель»



- Финансирование социально значимых проектов по развитию инфраструктуры (транспорт, ирригационные системы, энергоснабжение, информационные и коммуникационные технологии) в регионах присутствия
- Разработка и поддержка внедрения инновационных технологий в финансовой сфере: 29 пилотных проектов с технологическими стартапами в рамках корпоративного Акселератора ВТБ
- Вхождение ВТБ в состав учредителей АНО «Цифровая экономика»



- Реализация благотворительных проектов и корпоративных волонтерских инициатив, направленных на уменьшение неравенства и оказание помощи людям, которые в ней нуждаются
- Обеспечение равных условий и оплаты труда для мужчин и женщин
- Наем людей с ограниченными возможностями здоровья
- Повышение финансовой грамотности различных категорий населения
- Вклад в обеспечение равного и облегченного доступа к медицинским, образовательным и финансовым услугам



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



- Сокращение потребления ресурсов, внедрение энергосберегающих технологий
- «Зеленое» финансирование
- Проведение тренингов по ответственному потреблению для сотрудников
- Постепенный отказ от бумажных носителей
- Мероприятия по энергоэффективности и оптимизации утилизации отходов



- Поддержка Банком ВТБ программы Всемирного фонда дикой природы (WWF) по сохранению редких видов крупных кошачьих
- Поддержка Банком Центра по изучению и сохранению популяции амурского тигра
- Выполнение Банком ВТБ функций Российского исполнительного агентства Инструмента поддержки проектов Арктического совета по сохранению природы Арктики
- Участие Банка в национальном проекте «Экология»
- Реализация природоохранных инициатив в странах присутствия



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

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Взаимодействие ВТБ с заинтересованными сторонами¹ основано на принципах честности, добросовестности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента и нерушимости обязательств.

ВТБ стремится к конструктивному и эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами, используя для этого различные каналы взаимодействия и формы раскрытия информации.



КЛЮЧЕВЫЕ КАНАЛЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ ВТБ

АКЦИОНЕРЫ И ИНВЕСТОРЫ

- Годовое Общее собрание акционеров (2 348 участников, +47 % по сравнению с годовым Общим собранием акционеров 2018 года)
- Внеочередное Общее собрание акционеров (2 759 участников, +106 % по сравнению с внеочередным Общим собранием акционеров 2018 года)
- Три Центра по работе с акционерами (в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге)
- Консультационный совет акционеров² (проведено пять заседаний)
- Прием обращений в Службе по работе с акционерами (свыше 13,8 тыс. обращений по вопросам организации корпоративных мероприятий, клиентского обслуживания, специальным предложениям для акционеров, акциям, дивидендам и т. д.)
- Информационный бюллетень (10 выпусков, 46 тыс. получателей)
- Мобильное приложение «Акционер ВТБ» (30,3 тыс. установок)
- Три Дня инвестора (1,7 тыс. участников), 14 семинаров по фондовому рынку (782 участника), телетрансляции, восемь дней открытых дверей, круглый стол, онлайн-трансляция годового Общего собрания акционеров (2 028 участников)
- Программа специальных предложений и льгот для держателей акций Банка (более 111 тыс. продуктов и услуг ВТБ оформлено акционерами Банка)
- Проактивное взаимодействие с институциональными инвесторами, аналитиками и рейтинговыми агентствами (313 встреч с институциональными инвесторами и аналитиками, 538 участников конференц-звонков по раскрытию отчетности). Более половины всех встреч организовано в индивидуальном порядке. Проводилась активная работа по информированию инвесторов о финансовых показателях и деятельности Банка
- Проведен день аналитика в рамках объявления Стратегии развития Группы ВТБ с участием руководства (участие 26 sell-side аналитиков от крупнейших российских и иностранных компаний)

КЛИЕНТЫ

- Исследования удовлетворенности клиентов
- Каналы дистанционного банковского обслуживания, включая мобильный и интернет-банк «ВТБ-Онлайн», информационная поддержка в аккаунтах социальных медиа и мобильных приложениях
- Центр клиентского обслуживания ВТБ

¹ Основные группы заинтересованных сторон Банка определены в Политике Банка ВТБ в области КСО, с которой можно ознакомиться на официальном сайте Банка по адресу: <https://www.vtb.ru/o-banke/bank-vtb/socialnaya-otvetstvennost>.

² С более подробной информацией о деятельности КСА можно ознакомиться на официальном сайте Банка по адресу: www.vtb.ru/akcionery-i-investory/informaciya-dlya-akcionerov/konsultacionnyj-sovet-akcionerov.

СОТРУДНИКИ

- Опрос удовлетворенности и вовлеченности сотрудников
- Корпоративный портал
- Корпоративный журнал «Энергия команды» (тираж – 15 тыс. экземпляров)
- «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям»
- Командообразующие мероприятия, встречи с руководством
- Портал обучения сотрудников
- Система сбора и обработки идей от сотрудников «Гравитация»

НАСЕЛЕНИЕ

- Поддержка массового спорта и развитие физической культуры
- Участие в проектах, направленных на возрождение национальных и духовных ценностей, сохранение объектов исторического наследия
- Финансирование проведения знаковых выставок, постановки спектаклей и другие проекты в сфере культуры
- Поддержка вузов, развитие научного потенциала и высоких технологий
- Поддержка учреждений здравоохранения и проектов, связанных с развитием передовых технологий в медицине
- Финансирование проектов, способствующих решению экологических проблем
- Повышение финансовой грамотности населения, включая мастер-классы по финансовому просвещению для молодежи (700 участников в 2019 году)
- Портал о социальных проектах «ВТБ – России» (<https://vtbrussia.ru/>)
- Аккаунты в социальных сетях

ОРГАНЫ ВЛАСТИ И РЕГУЛЯТОРЫ

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

ДЕЛОВЫЕ ПАРТНЕРЫ

- Участие в международных и национальных профессиональных ассоциациях
- Развитие конкурсных закупочных процедур
- Профилактика коррупционных действий в цепочке поставок

СРЕДСТВА МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ (СМИ) И АНАЛИТИКИ

- 12 мероприятий с представителями СМИ (86 участников)
- 7 мероприятий для аналитиков (66 участников)
- Упоминания Группы в СМИ (403,1 тыс. упоминаний)

Россия относится к числу стран с высоким уровнем распространения интернета: 95,8 млн россиян пользуются интернетом, в том числе социальными сетями. Учитывая постоянно возрастающий масштаб онлайн-коммуникаций с заинтересованными сторонами, в 2019 году компании Группы активно работали над наполнением своих страниц в социальных сетях, публикуя информацию, актуальную для всех заинтересованных сторон ВТБ. В интернет-проектах ВТБ в 2019 году приняли участие в общей сложности 1,6 млн человек. Кроме того, в 2019 году был обновлен сайт объединенного Банка, а количество посетивших его людей увеличилось практически в два раза и составило 41,6 млн человек.

Еще одним каналом коммуникации Группы со своими заинтересованными сторонами является публикация Отчета об устойчивом развитии¹ (далее – Отчета). Для того чтобы сделать его содержание интересным и полезным, ВТБ ежегодно проводит процедуру определения существенных вопросов для раскрытия в Отчете, в том числе анкетирование заинтересованных сторон. По итогам проведения данной процедуры разрабатывается матрица существенности, отражающая наиболее значимые аспекты деятельности Группы в области устойчивого развития с точки зрения ее внутренних и внешних заинтересованных сторон, а также влияния на достижение стратегических целей.

1,6
млн человек
приняли участие
в интернет-
проектах ВТБ



ОФИЦИАЛЬНЫЕ АККАУНТЫ ГРУППЫ ВТБ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



27 млн
просмотров



206 тыс.
подписчиков



106,7 тыс.
подписчиков



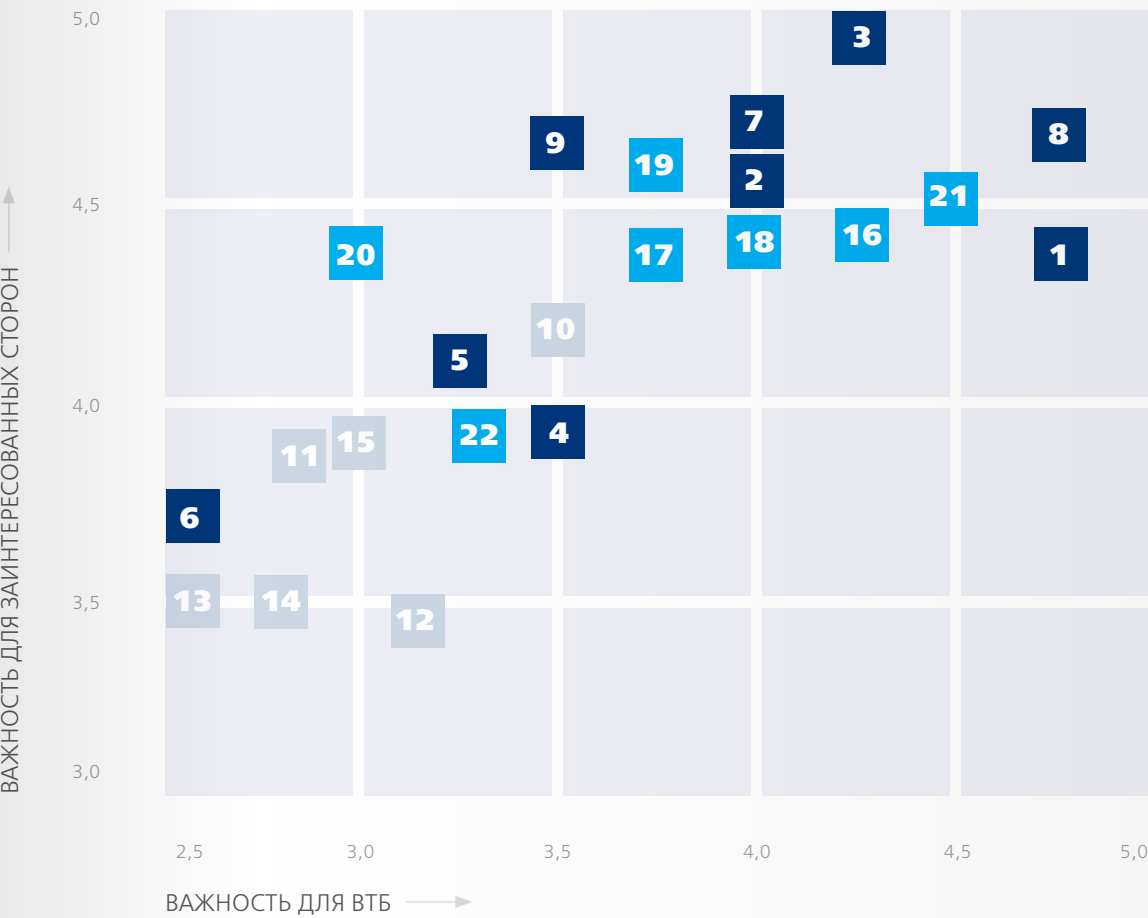
18,8 тыс.
подписчиков



40,4 тыс.
подписчиков

¹ До 2018 года – Социальный отчет Группы ВТБ.

МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННЫХ ВОПРОСОВ ГРУППЫ ВТБ



- Экономическая категория**

 - 1 Корпоративное управление
 - 2 Прозрачность закупок
 - 3 Экономическая результативность
 - 4 Финансирование государственных проектов
 - 5 Социально-экономическое развитие регионов
 - 6 Импортзамещение
 - 7 Внедрение инноваций
 - 8 Удовлетворенность клиентов
 - 9 Доступность стоимости банковских продуктов и услуг
- Экологическая категория**

 - 10 Управление отходами
 - 11 Сокращение потребления энергии
 - 12 Сокращение потребления топлива
 - 13 Сокращение выбросов парниковых газов
 - 14 Сокращение водопотребления
 - 15 Поддержка проектов по сохранению биоразнообразия
- Социальная категория**

 - 16 Ответственные деловые практики
 - 17 Корпоративная культура и деловой климат
 - 18 Здоровье и безопасность на рабочем месте
 - 19 Обучение и развитие персонала
 - 20 Работа с молодежью
 - 21 Мотивация персонала
 - 22 Благотворительность и спонсорство



НАХОДИМ ОБЩИЕ ИНТЕРЕСЫ

14млн

КЛИЕНТОВ В РОССИИ

Приложение
«Мой умный город» –
лучший технологический
продукт года

ПО ВЕРСИИ ЖУРНАЛА THE BANKER



ВТБ для клиентов

- 40
- Поддержка социально значимого бизнеса и сотрудничество с государством
- 48
- Содействие развитию малого и среднего бизнеса
- 52
- Оказание социально значимых розничных услуг
- 58
- Доступность и качество банковских услуг



ВТБ повышает доступность и качество услуг, финансирует социально значимые проекты, а также способствует созданию рабочих мест на предприятиях в различных отраслях. ВТБ строит свой бизнес таким образом, чтобы вносить максимальный вклад в социально-экономическое развитие регионов и стран своего присутствия и всегда оправдывать доверие клиентов.

В 2019 году принята новая Стратегия развития Группы ВТБ, включающая обновленные миссию, видение и ценности. Группа установила для себя новые амбициозные цели по существенному совершенствованию бизнес-модели и достижению к 2022 году чистой прибыли в размере более 300 млрд рублей при рентабельности собственного капитала на уровне 15 %.

ПРИОРИТЕТЫ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ГРУППЫ ВТБ НА 2019–2022 ГОДЫ

- Интенсивный рост банковского бизнеса, дополненный инициативами в цифровой экономике
- Интересы клиента и качество обслуживания в центре внимания
- Новая динамика изменений: повышение эффективности, цифровизация, передовые технологии

«Ключевая ценность Группы ВТБ – клиентоориентированность. Мы строим отношения с предпринимателями и организациями на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и оказания всесторонней поддержки в реализации их бизнес-идей. Мы осознаем свою роль в качестве мотора развития реального сектора экономики регионов России, поддерживаем все отрасли и знаковые проекты. В круг наших клиентов входят как ведущие представители в своих сферах, создающие большое количество рабочих мест, так и только начинающие собственное дело предприниматели, которые открывают для себя весь спектр возможностей сотрудничества с ВТБ. Ежедневно команда Банка работает под девизом «Помогаем делом», разрабатывая и внедряя практические решения, которые будут востребованы».



Д. А. Бортников
Заместитель Президента – Председателя Правления Банка ВТБ

~5 млн человек активно пользуются дистанционным банковским обслуживанием ВТБ

За 2019 год были достигнуты следующие результаты:

- увеличение чистой прибыли – по итогам года прибыль составила 201,2 млрд рублей (увеличилась на 12,9 %¹ по сравнению с 2018 годом);
- интеграция банковского бизнеса – состоялось объединение розничной и корпоративной сетей Банка ВТБ, став крупнейшим за всю историю российской банковской системы и послужив логичным продолжением успешно завершеного в 2018 году проекта по присоединению ВТБ24 к Банку ВТБ.

В отчетном году Банком ВТБ велась работа по интеграции в Группу ПАО «Запсибкомбанк» и ПАО «Саровбизнесбанк», а также ПАО «Банк «Возрождение», приобретенного в 2018 году;

- модернизация – в 2019 году запущен ряд масштабных цифровых проектов; количество активных пользователей дистанционного банковского обслуживания выросло на 31 % и составило почти 5 млн человек. Больше всего новых цифровых решений было внедрено в розничных системах – их количество составило более 9 тыс.

¹ Сравнение показателей отчета о прибылях и убытках приведено на базе модифицированных показателей за 2018 год, что обеспечивает сопоставимость год к году (без учета операционных результатов ПАО «Почта Банк», ООО «Мультикарта», ООО СК «ВТБ Страхование», АО «ВТБ Банк» (Украина) и АО Банк ВТБ (Белград).

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОВ В РАМКАХ КЛЮЧЕВЫХ КЛИЕНТСКИХ СЕГМЕНТОВ РАБОТЫ ГРУППЫ ВТБ



ПОДДЕРЖКА СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМОГО БИЗНЕСА И СОТРУДНИЧЕСТВО С ГОСУДАРСТВОМ

В своей инвестиционной и иной финансовой деятельности Банк принимает во внимание социальные факторы, которые могут оказать воздействие на широкий круг заинтересованных сторон. Банк стремится финансировать проекты, в результате которых повышается уровень занятости, благосостояния и социальной обеспеченности людей.

ВТБ уделяет большое внимание проектам, нацеленным на развитие социально-экономического потенциала регионов и стран своего присутствия. Компании Группы поддерживают развитие всех отраслей экономики, а также приоритетные социально значимые проекты в области ЖКХ, здравоохранения и инфраструктурного строительства.

ВТБ вносит вклад в экономику регионов и стран своего присутствия, тесно сотрудничая с государством, обеспечивая занятость и формируя трудовые доходы населения, генерируя налоговые поступления в муниципальные, региональные и государственные бюджеты.

В 2019 году Группа ВТБ продолжила активно взаимодействовать с государственными предприятиями регионов своего присутствия, в том числе:

- Банк ВТБ подписал соглашение о сотрудничестве с ОАО «РЖД», определяющее принципы дальнейшего развития сотрудничества в различных направлениях. В 2019 году ВТБ Лизинг завершил сделку по передаче АО «Федеральная грузовая компания» (дочернему обществу ОАО «РЖД») 13 тыс. полувагонов, которая была признана Федерацией лизинга «Лизинговой сделкой года»;

- Группа ВТБ и Федеральный центр развития экспорта продукции агропромышленного комплекса Российской Федерации заключили соглашение о сотрудничестве, совместной консультационной деятельности, а также проведении мероприятий с целью популяризации на внешних рынках российской продукции;
- Банк ВТБ выиграл тендер ГУП «Московский метрополитен» по созданию «Виртуальной Тройки» – электронной версии транспортной карты «Тройка», разработанной специально для смартфонов;
- Банк ВТБ и ГК «Содружество» подписали меморандум о стратегическом сотрудничестве, предусматривающий взаимодействие сторон в сфере финансирования инвестиционных проектов компании, организации расчетов и взаимодействия по экспортно-импортным сделкам, в том числе на рынке зерна, и др.;
- Банк ВТБ и АО «Почта России» в 2019 году продолжали развивать и совершенствовать почтовые предприятия страны через совместное предприятие АО «Национальные логистические технологии». В рамках сотрудничества Банк ВТБ обеспечил непрерывное расчетно-кассовое обслуживание отделений АО «Почта России» во время реорганизации компании. Также были созданы 38 новых логистических почтовых центров, в которых благодаря современному оборудованию была повышена максимальная пропускная способность. Объем финансирования составил 22 млрд рублей. Кроме того, ВТБ Лизинг предоставил АО «Почта России» 70 багажно-почтовых вагонов в лизинг на семь лет; общая сумма договора составила 2,9 млрд рублей.



ВТБ ведет активную работу по внесению поправок в законопроекты на стадии их обсуждения. В 2019 году представители ВТБ участвовали в доработке около 60 законопроектов, в том числе по таким вопросам, как безопасность персональных данных, работа систем быстрых платежей, разработка и внедрение электронной инфраструктуры и др.

В отчетном периоде Банк ВТБ принял участие в следующих мероприятиях по взаимодействию с органами государственной власти, в том числе рабочих встречах с главами субъектов Российской Федерации:

- заседания Совета Общественной Палаты Российской Федерации при Министерстве финансов Российской Федерации;
- встречи рабочих групп по совершенствованию законодательства при Правительстве Российской Федерации, научных и экспертных центрах;
- парламентские слушания, заседания круглых столов, рабочие группы по актуальным для Банка законопроектам (экспертные советы при профильных комитетах Совета Федерации и Государственной Думы Российской Федерации), участие в съездах и общих собраниях Ассоциации региональных банков России (Ассоциации «Россия»);
- рабочие встречи на площадках Торгово-промышленной палаты Российской Федерации;
- мероприятия Комиссии по банковской деятельности РСПП, а также других рабочих органов РСПП;
- заседания Бюро Правления и Правления, а также съезды и общероссийские объединения работодателей;
- собрания экспертного совета при Штабе по защите прав и законных интересов субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в г. Москве.

В 2019 году ВТБ вошел в состав учредителей АНО «Цифровая экономика». Это позволит Банку вести продуктивный диалог с государством и участвовать в принятии ключевых решений по развитию передовых цифровых технологий. АНО «Цифровая экономика» является основной площадкой для диалога государства и бизнес-сообщества по вопросам выработки общей стратегии и реализации мероприятий, предусмотренных национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации». В рамках реализации национальной программы представители бизнеса участвуют в работе по шести федеральным проектам:

- кадры для цифровой экономики;
- информационная инфраструктура;
- информационная безопасность;
- цифровые технологии;
- нормативное регулирование;
- цифровое государственное управление.

ПОДДЕРЖКА ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

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

В 2019 году между Банком ВТБ и рядом регионов Российской Федерации были заключены 27 соглашений о сотрудничестве.

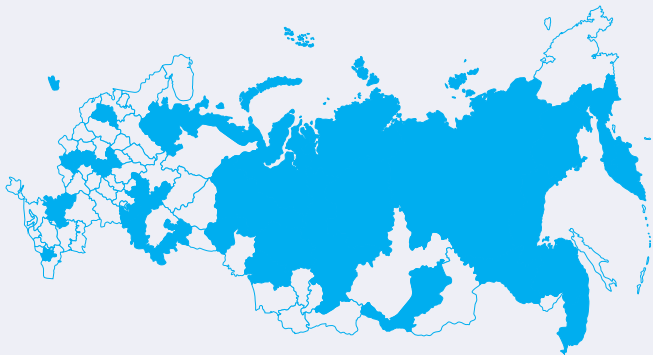
Представители ВТБ участвовали в доработке

около 60 законопроектов Российской Федерации в 2019 году



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
- Развитие жилищного строительства



РЕГИОНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, С КОТОРЫМИ БАНК ВТБ ЗАКЛЮЧИЛ СОГЛАШЕНИЯ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ:

Челябинская область, Томская область, Владимирская область, Республика Марий Эл, Республика Удмуртия, Тюменская область, Новосибирская область, Курская область, Чеченская Республика, Приморский край, Республика Татарстан, Красноярский край, Орловская область, Камчатский край, Архангельская область, Рязанская область, Калининградская область, Тульская область, Новгородская область, Самарская область, Ростовская область, Оренбургская область, Амурская область, Хабаровский край, Республика Саха (Якутия), Магаданская область, Республика Бурятия.



Финансирование строительства энергоисточника в г. Билибино Чукотского автономного округа

Банк ВТБ подписал соглашение о сотрудничестве с Правительством Чукотского автономного округа в сфере реализации проектов в Арктической зоне Российской Федерации. В рамках сотрудничества с Правительством Чукотки Банком профинансирован проект строительства и ввода в эксплуатацию энергоисточника в г. Билибино, который представляет собой дизель-генераторную электро- и теплостанцию, возводимую в условиях вечной мерзлоты. В связи с запланированным выводом из эксплуатации Билибинской АЭС и необходимостью замещения ее мощностей проект имеет чрезвычайно важное значение для региона. Банком прорабатывается возможность выдачи банковской гарантии исполнения контракта, ведется его финансирование. Общая стоимость проекта превышает 8 млрд рублей.

РАЗВИТИЕ ТРАНСПОРТНОЙ СИСТЕМЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Группа ВТБ продолжила поддержку проектов по развитию транспортной отрасли Российской Федерации, основные цели

которых – обеспечение территориальной доступности регионов присутствия и повышение мобильности местного населения. Объем кредитования предприятий транспортной отрасли составил 673,6 млрд рублей.

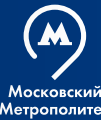
УЧАСТИЕ В ПРОЕКТАХ ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ

ГУП «Петербургский метрополитен»



Единая карта петербуржца с возможностью функционирования в качестве проездного билета

ГУП «Московский метрополитен»



Обеспечение турникетов ГУП «Московский метрополитен» оборудованием для приема банковских карт

ГУП «Мосгортранс»



Около 500 единиц городского транспорта оборудовано валидаторами для бесконтактной оплаты проезда



Проект «Социальное такси»: более 100 автомобилей оснащено терминалами для оплаты поездок с помощью карты москвича и банковских карт

Департамент транспорта и дорожной инфраструктуры г. Москвы



Новая версия мобильного приложения «Парковки Москвы» с оплатой через Apple Pay

ПРИМЕРЫ ПРОЕКТОВ ПО РАЗВИТИЮ ТРАНСПОРТНОЙ СИСТЕМЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРИ УЧАСТИИ БАНКА ВТБ

Проект	Компания	Описание	Сумма, млн рублей	Эффект от реализации проекта
Строительство автомобильной дороги М-4 «Дон» – Тамбов – Волгоград – Астрахань и реконструкция участков автомобильной дороги	АО «Донаэродорстрой»	Гарантийный лимит	10 000	Улучшение транспортной инфраструктуры, развитие дополнительных путей сообщения
Строительство и реконструкция участков автомобильной дороги Р-22 «Каспий»				
Строительство скоростной автомобильной дороги М-11 «Нева» (Москва – Санкт-Петербург)	ГК «Автодор»	Кредитный лимит Банковские гарантии	10 200 16 700	Преобразование транспортной инфраструктуры, развитие дополнительных путей сообщения. Модернизация магистральной инфраструктуры
Реконструкция Филевской линии	ГУП «Московский метрополитен»	Гарантия	4 861	Усовершенствование инфраструктуры метрополитена

Кроме того, в 2019 году Банк ВТБ приобрел Новороссийский зерновой терминал, долю 50 % в аэропорте г. Геленджик, а также контрольный пакет ведущего российского оператора специализированных вагонов для перевозки зерна, древесины и минеральных удобрений – «Рустранскома».

ПОДДЕРЖКА ПРОЕКТОВ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ВТБ понимает, что развитие социальной инфраструктуры – необходимое условие повышения уровня жизни населения в регионах присутствия. Компании Группы традиционно уделяют особое внимание поддержке проектов в области здравоохранения, активно инвестируя в проекты по строительству и модернизации медицинских учреждений.

ПРИМЕРЫ ПРОЕКТОВ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2019 ГОДУ

- Кредитное соглашение с Самарским заводом медицинских изделий;
- Кредитная линия для ГК «Университетская клиника» на создание Центра семейной медицины, работающего в системе обязательного медицинского страхования и рассчитанного на 10 тыс. пациентов;
- Кредит «Пэтскан» на приобретение медицинского оборудования для Центра позитронно-эмиссионной томографии (ПЭТ) – первого медицинского учреждения на юге России, в котором проводятся исследования с применением данного метода диагностики;
- Кредитная линия ФГУП «Санкт-Петербургский научно-исследовательский институт вакцин

и сывороток и предприятие по производству бактериальных препаратов» Федерального медико-биологического агентства на цели производства противогриппозных вакцин в рамках Национального календаря профилактических прививок и модернизации существующих мощностей по производству противогриппозных препаратов, аллергенов и комбинированных вакцин.

Также предприятия Группы ВТБ вносят свой вклад в развитие здравоохранения в регионах. В частности, в 2019 году Банк ВТБ (Грузия) выделил денежные средства для строительства и закупки оборудования больниц и медицинских пунктов в Тбилиси, Рустави, Кутаиси и Батуми.

СТРАХОВОЙ ПРОДУКТ «НОВОЕ ПОКОЛЕНИЕ»

Банк ВТБ финансирует многофункциональные медицинские центры и клиники ГК «Мать и дитя» с 2011 года. В 2019 году совместно с ГК «Мать и дитя» и страховой компанией «СОГАЗ» Банк ВТБ запустил коробочный страховой продукт – уникальную программу ведения беременности и родов в ведущей российской сети частных клиник «Мать и дитя».

Компания «Мать и дитя» имеет огромный опыт в области акушерства и гинекологии. В клиниках компании существует возможность проводить уникальные операции. Проект «Новое поколение» позволит еще большему числу жителей самых разных регионов России обращаться за врачебной помощью в ведущую частную клинику.

СОТРУДНИЧЕСТВО С ПРЕДПРИЯТИЯМИ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА

Доступность жилья – приоритетное направление развития городской инфраструктуры, способствующее повышению качества жизни населения. Группа ВТБ активно поддерживает проекты в сфере жилищного строительства в регионах своего присутствия. В 2019 году фокус внимания ВТБ был направлен на взаимодействие с застройщиками.

Объем финансирования ВТБ отрасли жилищного строительства в отчетном периоде достиг уровня 150 млрд рублей, что составляет около 20 % от общего объема российского рынка.

20%
доля ВТБ от общего объема финансирования российского рынка отрасли жилищного строительства

ПРИМЕРЫ ПРОЕКТОВ БАНКА ВТБ, НАПРАВЛЕННЫХ НА РАЗВИТИЕ ЖИЛИЩНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА

Клиент	Описание проекта	Вид продукта	Сумма, млрд рублей
ГК «Инград»	ЖК RiverSky (Москва)	Кредитная линия	21,7
ГК «Росстройинвест»	ЖК Terra (Санкт-Петербург)	Кредитная линия	5,6
ИСГ «МАВИС»	ЖК «Урбанист» в Мурино (Ленинградская область)	Кредитный лимит	3,1
ГК «Росстройинвест»	ЖК «11» (Москва)	Кредитная линия	2,0
ООО «Новый дом»	Гостиничный комплекс в Камчатском крае	Кредитный лимит	2,0
ООО «СЗ «Древо.Центр»	ЖК «Панова Парк» (Самара)	Кредитный лимит	1,9
ООО «СЗ «Объектстрой»	ЖК «Маршал Град» (Нижний Новгород)	Кредитный лимит	1,6

Кроме того, в 2019 году Банк ВТБ направил средства на благоустройство городской среды:

- перепрофилирование здания бывшего Хлебозавода № 5 им. В. П. Зотова для музейно-выставочной деятельности;
- реконструкция 39 кинотеатров, расположенных в спальных районах Москвы, по окончании которой город получит 463 тыс. м² полезной площади;
- оборудование паркового комплекса на территории бывшей промзоны на Шелепихинской набережной в г. Москве.

РАЗВИТИЕ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА

Группа ВТБ реализует большое количество проектов, направленных на развитие сельского

хозяйства в стране. Особое внимание ВТБ к развитию отрасли сельского хозяйства объясняется прежде всего перспективностью развития данного сектора в условиях политики импортозамещения и поддержки местных производителей.

В отчетном периоде объем кредитования предприятий пищевой промышленности и сельского хозяйства Группы ВТБ вырос на 3,7 % по сравнению с прошлым годом и составил 427,7 млрд рублей.

Помимо того, что ВТБ активно работает в рамках льготной программы кредитования Министерства сельского хозяйства Российской Федерации, Банк модернизирует собственные предложения.

427,7
млрд рублей
объем
кредитования
предприятий
пищевой
промышленности
и сельского
хозяйства
Группой ВТБ



ПРИБРЕТЕНИЕ КОМПАНИИ «МИРОГРУПП РЕСУРСЫ»

В 2019 году Банк ВТБ приобрел 70%-ную долю в капитале компании «Мирогрупп Ресурсы». Данная сделка является важным шагом в реализации новой Стратегии ВТБ на зерновом рынке. Компания «Мирогрупп Ресурсы» имеет разветвленную сеть региональных представительств, а также долгосрочные партнерские отношения с различными сельскохозяйственными производителями – от небольших фермерских хозяйств до агрохолдингов федерального уровня.

Данная транзакция позволит добиться прозрачного ценообразования на зерно на внутреннем рынке Российской Федерации и обеспечить поддержку в организации биржевой торговли.

За счет формирования трейдинговой и логистической инфраструктуры Банк сможет продавать качественное зерно на международных рынках напрямую конечным потребителям. Такая система позволит снизить риски для всех участников и будет способствовать более эффективной работе с экспортерами, производителями и инфраструктурными компаниями.



УРОЖАЙНЫЙ БИЗНЕС

В 2019 году ВТБ в целях поддержки малого и среднего бизнеса обновил линейку продуктов «Урожайный бизнес» для сельскохозяйственных предприятий. Теперь минимальный размер кредита составляет 4 млн рублей.

Деньги выделяются на пополнение оборотных средств, приобретение имущества, а также ремонт и реконструкцию. Кроме этого, в обновленной линейке кредитов существенно упрощены требования к залоговому обеспечению. В частности, стала возможной реализация сделок, где единственным залогом выступает основной актив агропромышленного комплекса – земли сельскохозяйственного назначения.

ПРИМЕРЫ ПРОЕКТОВ БАНКА ВТБ, НАПРАВЛЕННЫХ НА РАЗВИТИЕ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА

Клиент	Описание проекта	Вид продукта	Сумма, млрд рублей
Холдинг «РосАгроМаркет»	Строительство оптово-распределительного центра в Новосибирской области	Кредитная линия	5,0
ООО «Ресурс»	Создание современного производственно-логистического комплекса в Челябинской области	Кредитная линия	2,5
Инвестиционный проект «Хлопок Руси»	Строительство систем орошения и приобретение комплекса оборудования для оросительных систем	Кредитная линия	1,5
ГК «Зерно Заволжья»	Строительство двух элеваторов для хранения и реализации зерна; расширение территорий для посева зерновых, масличных и технических культур	Кредитный лимит	1,0
ООО «Мастер Гриб»	Строительство фермы полного цикла по выращиванию шампиньонов в Калужской области	Кредитная линия	1,2
ООО «Долина Солнца»	Строительство второй очереди тепличного комплекса в Ставропольском крае	Кредитная линия	0,9

СОДЕЙСТВИЕ РАЗВИТИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Исходя из понимания, что малый и средний бизнес играют большую роль в экономике любой страны, компании Группы ВТБ повышают доступность долгосрочных финансовых ресурсов для предприятий данного сегмента за счет активного участия в реализации программ государственной поддержки, а также разработки собственных продуктов и инициатив, учитывающих потребности клиентов.

В 2019 году Банк ВТБ присоединился к обновленной программе Министерства экономического развития Российской Федерации, которая направлена на финансирование субъектов малого и среднего бизнеса в приоритетных отраслях экономики России (в частности, сельском хозяйстве, строительстве, транспорте, обрабатывающих производствах, туризме, здравоохранении и др.) по льготной ставке не более 8,5 %.



СЕРВИС ДЛЯ ОТКРЫТИЯ РАСЧЕТНОГО СЧЕТА



Для оптимизации и упрощения процесса по открытию счетов Банком ВТБ был разработан полностью новый личный кабинет для клиента с возможностью резервирования счета, что позволило сделать банковское обслуживание для клиентов еще более доступным и комфортным. Также запущена услуга «Выездной сервис» – возможность открытия расчетного счета клиентом – юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем или физическим лицом, занимающимся частной практикой, без посещения офиса Банка. Кроме того, Банк ВТБ совместно с компанией АО «ЭСК» (бренд «Первый ОФД») запустил новый сервис для малого и среднего бизнеса, благодаря которому можно в режиме одного окна открыть расчетный счет и приобрести онлайн-кассу. Это позволит минимизировать финансовые и временные затраты клиентов.

ДОГОВОРЫ ДОЛЕВОГО УЧАСТИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА



Банк ВТБ запустил пилотный проект, в рамках которого клиенты малого и среднего предпринимательства могут оформить кредит на приобретение объектов коммерческой недвижимости на этапе строительства по договору долевого участия. Компании смогут увеличить свои активы и расширить деятельность с минимальными рисками, поскольку права и денежные средства покупателей будут защищены.

ПЛАТФОРМА НЕБАНКОВСКИХ СЕРВИСОВ



ВТБ запустил платформу, позволяющую предпринимателям в онлайн-режиме подключать необходимые услуги для ведения своего бизнеса: решения по ведению бухгалтерского учета и сдаче налогов, круглосуточную юридическую поддержку, пакет услуг по выводу бизнеса в онлайн-режим, поиск контрагентов для решения разовых задач, а также экспресс-сервисы по проверке контрагентов и регистрации товарных знаков.

ВТБ БИЗНЕС-КОННЕКТ



Система онлайн-сервисов для B2B, которая включает платформу для корпоративных закупок и цифровой дистрибутор – сервис, соединяющий несетевую розницу и поставщиков для прямого взаимодействия. Задача ВТБ Бизнес-коннект – объединить рынок B2B и обеспечить точки роста всем участникам.

На платформе также доступны услуги «Безопасный платеж» для защиты сделок предпринимателей и «Акселератор экспорта», который помогает бизнесу в анализе своих экспортных возможностей и способствует выходу на зарубежные рынки.

СЕРВИС START.VTB.RU



Сервис бесплатно осуществляет онлайн-регистрацию ООО или ИП в Федеральной налоговой службе (ФНС) и позволяет оставить заявку на открытие расчетного счета в Банке ВТБ. Дистанционная регистрация бизнеса подразумевает выпуск квалифицированной электронной подписи для клиента и подписание с ее помощью пакета документов, необходимых для регистрации бизнеса, с последующей отправкой документов в ФНС полностью в режиме онлайн.

Банк ВТБ активно поддерживает предприятия малого и среднего бизнеса на территории России. Так, например, в 2019 году:

- установлен кредитный лимит ООО «Декоративно-цветочные культуры» (Республика Удмуртия) на строительство современной теплицы и на инновационные газопоршневые установки для обогрева и освещения;
- выдан целевой кредит судоходству «Бункерная компания» в Архангельской области на приобретение двух судов усиленного ледового класса;
- открыта кредитная линия ООО «СЕЛФ» на реконструкцию Художественного музея Алтайского края;
- открыта кредитная линия ООО «Камчаттралфлот» на строительство рыбоперерабатывающего завода в Камчатском крае;
- АО ВТБ Лизинг и ООО «Яндекс.Такси» подписали соглашение о сотрудничестве, согласно которому партнеры сервиса «Яндекс.Такси» могут пополнять и обновлять таксопарки по упрощенной схеме.

Банки Группы ВТБ также оказывают поддержку предприятиям в регионах и странах своего присутствия:

- Банк ВТБ (Армения) благодаря взаимодействию с фондом «Центр поддержки инвестиций» предоставил стартап-компаниям, существующим не более одного года, возможность получать беззалоговые кредиты;
- Банк ВТБ (Беларусь) продолжил выдачу потребительских кредитов «Ремесленник» для самозанятых;
- Банк ВТБ (Грузия) выдал кредит на финансирование университета им. Андрея Первозванного при Патриархии Грузии;
- Запсибкомбанк открыл кредитные линии для проектов по развитию сельского хозяйства и поддержке сельскохозяйственных предприятий в Тюменской области и ХМАО-Югре;
- Банк «Возрождение» выдал кредит на строительство тепличного комплекса в Волгоградской области.



ПРОДУКТОВАЯ И ЦИФРОВАЯ ФАБРИКИ ДЛЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

В 2019 году ВТБ запустил продуктовую и цифровую фабрики для работы с малым и средним бизнесом. Работа продуктовой фабрики ВТБ позволит усовершенствовать и ускорить разработку новых предложений, покрывающих потребности бизнеса, и обеспечит их оперативное внедрение на рынок. Среди задач цифровой фабрики – внедрение и развитие небанковских сервисов для предпринимателей, обеспечение клиентов современными цифровыми решениями для бизнеса, а также развитие новых цифровых каналов коммуникации.

В 2019 году Банк продолжил укреплять свои позиции на рынке, в частности с использованием новых форматов поддержки сегмента Среднего и малого бизнеса. С целью поддержки предприятий малого и среднего бизнеса, а также для популяризации этого сегмента рынка Банк ВТБ запустил ряд рекламных активностей. В их числе:

- проект «Помогаем делом» (совместно с «РБК»), в рамках которого был проведен всероссийский конкурс для предпринимателей. Все три победителя получили сертификаты на рекламные кампании (Банк полностью подготовил для них все креативные материалы и провел сами кампании), один год расчетно-кассового обслуживания в ВТБ, а также возможность прохождения тренинга по выходу на экспорт;
- федеральная рекламная кампания со специальным предложением в рамках пакета услуг «На старте» – открытие и обслуживание счета «Один год – 0 рублей»;
- специальный проект «Честный стол» (совместно с «РБК»), в рамках которого был проведен всероссийский конкурс для предпринимателей «Сложности приводят к успеху». Победительница конкурса получила приз – 1 млн рублей на развитие своего бизнеса. Все три победителя получили один год расчетно-кассового обслуживания в ВТБ, а также возможность прохождения специализированных тренингов;
- серия специальных проектов с ведущими информационными медиа (The Village, VC.RU, Rusbase, «Лайфхакер», «Секрет фирмы»);
- поддержка национальной премии «Бизнес-Успех», направленной на развитие малого и среднего бизнеса и спонсорство номинации «Лучший интернет-проект», а также участие в региональных форумах «Территория бизнеса – территория жизни».

АКСЕЛЕРАТОР ВТБ

В 2019 году Банк ВТБ совместно с Фондом развития интернет-инициатив организовал Акселератор ВТБ. Корпоративный Акселератор ВТБ создан для поиска на рынке готовых инновационных решений, способных оптимизировать затраты и принести дополнительную прибыль Банку за счет создания новых продуктов и сервисов.

В его рамках проводятся быстрые пилотные проекты для оценки потенциального бизнес-эффекта и технологической реализуемости инновационных решений, а самые успешные из них масштабируются.

В рамках второго набора корпоративного Акселератора ВТБ Банк приступил к реализации таких пилотных проектов со стартапами, как:

- сервис оценки заемщиков на основе поведенческих данных клиентов;
- удаленная верификация пользователей мобильных сервисов;
- интерактивный помощник для обучения сотрудников;
- платформа по созданию виртуальных голосовых операторов.

В ходе второго набора Акселератора ВТБ была получена 301 заявка из пяти стран от технологических компаний, соответствующих требованиям Банка. За 2019 год прошло два набора программы, по результатам которой десять проектов находятся в процессе пилотирования, четыре проекта уже завершены и еще один проект запущен в эксплуатацию. В качестве внутренних заказчиков пилотных проектов выступили восемь подразделений Банка.

Также в рамках работы Акселератора ВТБ в 2019 году был проведен и поддержан ряд мероприятий для внешней аудитории, направленных на развитие инноваций и построение площадки для общения корпораций и стартапов:

- открытый Demo Day пилотных проектов Акселератора ВТБ с участием внутренних заказчиков из ВТБ и более 300 гостей (стартапы, инвесторы, корпорации);
- конференция «Пилот с банком: как доказать ценность ИТ-решения и перейти к сотрудничеству»;
- хакатон Правительства Москвы Urban Tech Moscow (2 тыс. участников) – международный проект, направленный на развитие студенческого предпринимательства;
- форум GoTech Arena о бизнесе и технологиях;
- конференция Spb Startup Day – крупнейшее стартап-мероприятие в Санкт-Петербурге (2 тыс. участников).

8

подразделений Банка выступили внутренними заказчиками пилотных проектов Акселератора ВТБ

ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ

Услуги розничного бизнеса Группы направлены на поддержку клиентов в непредвиденных жизненных ситуациях, помощь отдельным категориям населения, а также на содействие в приобретении жилья. В 2019 году деятельность банков Группы ВТБ по оказанию поддержки отдельным категориям населения была ориентирована на разработку продуктов и услуг, учитывающих потребности клиентов, которые зачастую не могут себе позволить традиционные банковские продукты.

Банк ВТБ стал победителем в номинации «Прорыв года в розничном финансовом бизнесе» XII ежегодной премии RETAIL FINANCE AWARDS, которую вручает журнал The Retail Finance за достижения в области финансового бизнеса в России. Эксперты отметили рекордные показатели Банка ВТБ в сегментах ипотеки, кредитных, сберегательных и комиссионных продуктов, а также мобильное приложение «ВТБ Мои Инвестиции».

ПОДДЕРЖКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ

Группа ВТБ активно работает над реализацией проектов, учитывающих потребности отдельных категорий населения: студентов, пенсионеров, получателей материнского капитала, многодетных семей, государственных служащих и военных.

Для людей пенсионного возраста в 2019 году Банк ВТБ реализовал ряд значимых проектов. Более 68 тыс. новых клиентов воспользовались картами

Банка ВТБ для получения пенсионных и социальных выплат, а также для хранения накоплений. Неработающие пенсионеры, в том числе военные, имели возможность получать кредиты наличными при условии, что они получают пенсию на карту ВТБ. Также Банк предложил своим клиентам специализированный сберегательный вклад «Пенсионный» с повышенной ставкой. Особыми условиями по вкладам могли воспользоваться военные пенсионеры.

В 2019 году была реализована возможность формирования проекта заявления на доставку пенсии в Банк ВТБ через портал «Госуслуги». Это позволяет клиенту без визита в Пенсионный фонд России или Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг оформить заявление на смену банка для получения пенсии.

Банки Группы ВТБ специально разрабатывают продукты для людей пенсионного возраста. В частности, в Банке ВТБ (Беларусь) предельный возраст кредитополучателей увеличен до 69 лет. В банках ВТБ (Армения) и ВТБ (Азербайджан), а также в Запсибкомбанке продолжен выпуск пенсионных карт с возможностью обналичивания через банкомат. Кроме того, в Запсибкомбанке предлагается специальный вклад для пенсионеров с минимальным взносом.

Другая целевая категория населения, для которой компании Группы разрабатывают специализированные продукты, – это люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации. Например, в 2019 году Банк ВТБ выдал денежные средства и банковские гарантии на строительство домов для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, и для переселенцев из ветхого жилья.



Запсибкомбанк в 2019 году реализовал ипотечный конвейер «северных сделок» для жителей северных округов с возможностью подать заявку в своем городе, а оформить кредит и приобрести жилье в любом другом городе присутствия Запсибкомбанка.

Банк ВТБ одним из первых предоставил возможность оформления кредитов на автомобили с электронными паспортами транспортных средств, а также активно принимал участие в заседаниях рабочих групп по внедрению электронных паспортов транспортных средств в России (в рамках программы «Цифровая экономика»).

Банк ВТБ принял участие в государственной программе льготного автокредитования, направленной на повышение доступности автокредитов для отдельных категорий

населения: семей с двумя и более детьми, а также граждан, приобретающих первый автомобиль. Объем выданных кредитов составил 8,2 млрд рублей; в программе приняли участие более 17 тыс. человек.

В 2019 году усилия Группы ВТБ были направлены на повышение уровня цифровизации деятельности, и для отдельных категорий населения также были предложены новые онлайн-услуги. В частности, ВТБ Пенсионный фонд обновил сервис «Личный кабинет» для участников программ негосударственного пенсионного обеспечения. Теперь им нет необходимости отправлять документы с личными данными по почте или посещать отделение Банка или фонда: они могут подать заявление на выплату пенсии, а также получить дополнительные консультации в онлайн-режиме.

17 тыс. человек приняли участие в государственной программе льготного автокредитования, реализованной ВТБ



ПРИЛОЖЕНИЕ SOFTPOS ДЛЯ МИКРОБИЗНЕСА

Банк ВТБ начал подключать клиентов к сервису приема бесконтактных платежей на смартфонах. SoftPOS – это мобильное приложение, которое полностью заменит классический POS-терминал. Банк обеспечивает эквайринговое обслуживание данной платформы для самозанятых россиян и предприятий микробизнеса. Теперь у них появилась возможность принимать оплату за предоставляемые услуги, не приобретая специальное оборудование.

СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ РОЗНИЧНЫЕ УСЛУГИ

Компании Группы рассматривают повышение уровня жизни населения как одну из важнейших задач бизнеса. Достижению такой цели способствуют различные проекты с социальной направленностью.

«В этом году мы продолжили развитие зарплатного проекта, предоставляя возможность каждому клиенту оформить в Банке ВТБ индивидуальную банковскую карту для зачисления заработной платы. Помимо стандартных банковских сервисов, держателям данной банковской карты дополнительно доступны льготные условия по розничным кредитным продуктам Банка ВТБ. Благодаря привлекательности данного продукта с начала 2019 года количество клиентов, которые самостоятельно сделали выбор и перешли на обслуживание из других финансовых организаций в Банк ВТБ, увеличилось на 82 % и составило около 700 тыс. человек».



М. В. Болоняев
Заместитель Руководителя Департамента розничного бизнеса,
старший вице-президент ВТБ

> **300** тыс.
клиентов ВТБ
улучшили условия
обслуживания
своих кредитов

В конце 2018 года ВТБ запустил опцию «Заемщик», позволяющую снизить ставку по кредитам. При активном использовании Мультикарты для повседневных покупок Банк предоставляет клиенту дисконт по процентной ставке кредитного продукта. За год более 300 тыс. клиентов Банка улучшили условия обслуживания своих кредитов.

В 2019 году начал работу виртуальный мобильный оператор Банка ВТБ – ВТБ Мобайл, запущенный на базе сети радиодоступа и инфраструктуры «Tele2 Россия». ВТБ предлагает мобильную связь без скрытых списаний и подписок с возможностью создать собственный тариф и подключать только необходимые услуги.



ЕДИНЫЕ КАРТЫ ВТБ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ

КАРТА МОСКВИЧА
для всех жителей Москвы



- Банковское приложение
- Полис обязательного медицинского страхования
- Пропуск
- Госуслуги
- Льготный проездной / «Тройка»

ЕДИНАЯ КАРТА
ПЕТЕРБУРЖЦА
для всех жителей Санкт-Петербурга



- Банковские, транспортные и социальные услуги, в том числе получение заработной платы
- Услуги в сфере здравоохранения
- Скидки в торговых и сервисных предприятиях
- Возможность размещения электронной подписи для медицинских работников

КАМПУСНАЯ КАРТА
для студентов и сотрудников вузов



- Пропуск
- Стипендия и зарплата
- Электронный документооборот
- Читательский билет
- Льготный проездной



МОЙ УМНЫЙ ГОРОД

В 2019 году Группой ВТБ было создано мобильное приложение «Мой умный город», которое объединило в себе городские сервисы Москвы и Банка: в нем можно ознакомиться с афишей мероприятий, пополнить парковочный счет, оплатить услуги ЖКХ и штрафы ГИБДД, пополнить баланс транспортной карты «Тройка», узнать о текущих голосованиях программы «Активный гражданин» и многое другое.

Мобильное приложение «Мой умный город» названо лучшим технологическим продуктом года по версии журнала The Banker. Решение ВТБ стало лауреатом премии Tech Projects Awards в категории мобильных приложений, опередив мобильные продукты ведущих банков мира.

В дальнейших планах – добавить расписание и маршруты городского транспорта, карту парковок с указанием свободных мест, поиск ближайших машин каршеринга, покупку билетов на культурные мероприятия и заказ столиков в близлежащих ресторанах. Кроме того, прорабатывается добавление новых разделов. В частности, в разделе «Для мам» будет представлена информация о ресторанах с детскими комнатами и афишей мероприятий для детей, а в разделе «Здоровье» – контакты медицинских учреждений и возможность записаться к врачу.

ПОДДЕРЖКА В ПРИОБРЕТЕНИИ ЖИЛЬЯ

По итогам 2019 года портфель Группы ВТБ в сегменте жилищных кредитов вырос на 20 % – до 1,7 трлн рублей, а объем выдачи ипотеки достиг рекордных 712 млрд рублей. За отчетный период ВТБ стал абсолютным лидером по приросту рыночной доли в сегменте ипотечного кредитования: на сегодняшний день ВТБ выдает каждую четвертую ипотеку в стране.

Банк ВТБ активно переводит весь процесс обслуживания клиентов при получении ипотечного кредита в дистанционный формат, делая его максимально простым и удобным для клиента.

В 2019 году Банк ВТБ продолжил повышать доступность ипотеки для отдельных категорий населения, продлив срок действия ряда программ по жилищному кредитованию. Таким образом, в 2019 году:

- более 1,5 тыс. военных воспользовались услугой льготного кредитования в размере 2,6 млрд рублей;
- более 12 тыс. получателей материнского капитала смогли использовать его для улучшения жилищных условий на сумму 29,5 млрд рублей;
- почти 16 тыс. человек воспользовались программой «Ипотека с господдержкой», размер которой составил 44 млрд рублей.

ДИНАМИКА ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ В БАНКЕ ВТБ В 2017–2019 ГОДАХ

Показатель	2017	2018	2019
Объем выданных ипотечных кредитов, млн рублей	433 812	670 411	675 440 ¹
Количество выданных ипотечных кредитов, шт.	201 633	289 898	275 546
Количество выданных ипотечных кредитов на строящееся жилье, шт.	74 503	102 565	87 047

¹ В целом по рынку в 2019 году произошло снижение объемов выданных ипотечных кредитов на 6 %.

ВТБ активно участвует в государственных программах повышения доступности ипотечного кредитования. В 2019 году ВТБ снизил ставку ипотеки с 6 до 5 % в рамках программы субсидирования ипотечной ставки семьям с двумя и более детьми на всей территории России. Сервис ВТБ упростил и ускорил возможность использования новых условий государственного субсидирования.

В рамках специальной ипотечной программы ВТБ «Люди дела» более 30 тыс. клиентов Банка, работающих в секторах здравоохранения, образования и правоохранительных органов, улучшили жилищные условия с помощью льготной ипотеки (скидка к ставке составляет 0,3–0,5 %).

В 2019 году ВТБ организовал прием заявок и выдачу ипотечных кредитов в рамках новой программы государственного субсидирования для жителей Дальнего Востока, ставка по которой составила 2 %. Заемщиками смогли стать молодые семьи, приобретающие недвижимость на Дальнем Востоке (при этом возраст обоих супругов не должен превышать 35 лет), а также одинокие родители с ребенком, возраст которого не превышает 18 лет. Льготный кредит доступен на покупку квартиры в новостройке или приобретение уже готового жилья у застройщика на территории Дальневосточного федерального округа.

>30 тыс. клиентов Банка, работающих в секторах здравоохранения, образования и правоохранительных органов, улучшили жилищные условия с помощью льготной ипотеки

ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ В СФЕРЕ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ

ЦИФРОВАЯ ИПОТЕКА



Сервис позволяет клиентам прямо на сайте Банка подать заявку на ипотеку, получить предварительное решение, доступ в личный кабинет, в котором можно, прикрепив нужные документы, согласовать объект недвижимости и получить финальное одобрение заявки. После этого пользователю останется выбрать удобную дату, время и отделение для подписания документов. По итогам 2019 года онлайн-заявка на ипотеку от ВТБ победила в ежегодной премии «Банк года», организованной крупнейшим независимым финансовым сайтом «Банки.ру».

VR-ИПОТЕКА



Сервис «VR-ипотека» позволяет при помощи шлема виртуальной реальности оценить все характеристики объекта недвижимости: месторасположение на карте города, инфраструктуру, планировку и возможный детальный дизайн комнат. ВТБ первым на рынке выдал ипотечный кредит в рамках сервиса «VR-ипотека». Сделка по приобретению квартиры в Санкт-Петербурге была оформлена клиентом из Красноярска.

ЦИАН.ИПОТЕКА



В 2019 году Банк ВТБ и сервис для покупателей и арендодателей жилья «ЦИАН» запустили дистанционную подачу заявок на ипотечные кредиты для пользователей. Сервис «ЦИАН.Ипотека» предоставляет клиенту предварительное решение Банка по кредиту в течение 2 мин. Интеграция с «ЦИАН» позволяет предоставить клиентам еще один простой и удобный способ получения предварительного решения по займу.

Также в 2019 году Банк реализовал три выпуска ипотечных облигаций ООО «ДОМ.РФ Ипотечный агент», обеспеченных портфелем ипотечных кредитов, выданных Банком ВТБ. Третий выпуск объемом 96,6 млрд рублей стал крупнейшим выпуском на российском рынке ипотечной секьюритизации за всю его историю. Ипотечные облигации являются одним из ключевых

инструментов достижения целевых показателей национального проекта «Жилье и городская среда» и Указа Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 года «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», в котором поставлена цель по улучшению жилищных условий не менее 5 млн семей ежегодно.

ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Группа ВТБ увеличивает количество точек продаж в странах и регионах своего присутствия, расширяет сеть банкоматов, стремится делать свои продукты и услуги качественными для всех – вне зависимости от удаленности региона или возможностей клиента.

РАЗВИТИЕ СЕТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

В 2019 году ВТБ продолжил предоставлять услуги розничным клиентам в России, Азербайджане, Армении, Республике Беларусь,

Грузии, Казахстане, Германии и Австрии. Общее количество точек продаж Группы составляет 1 815 единиц, из которых более 90 % находятся на территории России. Рост числа точек продаж в отчетном периоде связан с приобретением новых активов, обладающих развитой сетью офисов обслуживания в регионах.

Одной из ключевых задач клиентского обслуживания является повышение доступности финансовых услуг для людей, проживающих в небольших и отдаленных поселениях.



Банк ВТБ получил награду в номинации «За высокое качество предоставляемых услуг», войдя в число мировых лидеров как банк с наименьшим количеством мошеннических операций по картам Visa.

КОЛИЧЕСТВО ТОЧЕК ПРОДАЖ БАНКОВ ГРУППЫ В 2017–2019 ГОДАХ

Точки продаж	2017	2018	2019	2019
	без учета новых активов			с учетом новых активов
В Российской Федерации	1 341	1 345	1 395	1 638
в том числе в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах страны	247	251	266	305
За рубежом	180	183	177	177

В 2019 году количество банкоматов Группы ВТБ в России составило 18 тыс. единиц.

В 2019 году Банк ВТБ увеличил сеть банкоматов с функцией Resusling, которая позволяет обеспечить более длительную работу банкомата. По данному показателю Банк занимает лидирующие позиции в России.

Клиенты с каждым годом все больше и больше предпочитают цифровые каналы обслуживания, переходя на общение в мессенджерах и чатах. В 2019 году Банк ВТБ значительно расширил спектр услуг, предоставляемых дистанционно.

В настоящее время идет работа по оборудованию сети устройств самообслуживания бесконтактными ридерами.

Кроме того, ВТБ предоставляет своим клиентам возможность открывать вклады и накопительные счета в банкоматах. Оформить вклад можно в любом устройстве самообслуживания. При этом доходность по ряду депозитов превышает соответствующий показатель для аналогичных продуктов, оформленных в отделениях Банка. Через банкомат также можно пополнять накопительный счет и снимать с него денежные средства.

ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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

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

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. С 2018 года все приобретаемые банкоматы оснащаются клавиатурой Брайля. Кроме того, сайт Банка позволяет преобразовать текстовую информацию в устную речь с четким и понятным звучанием.

Банки Группы ВТБ также проявляют инициативу в том, чтобы облегчить взаимодействие с Банком лицам с ограниченными возможностями здоровья.

ИНИЦИАТИВЫ БАНКОВ ГРУППЫ ВТБ ПО ПОВЫШЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ

Банк Группы ВТБ	Описание инициативы
Банк ВТБ (Беларусь)	38 офисов оборудованы пандусами
Банк ВТБ (Армения)	25 офисов оборудованы пандусами; установлены 187 банкоматов с азбукой Брайля
Банк ВТБ (Казахстан)	16 офисов оборудованы пандусами
Банк ВТБ (Грузия)	7 офисов оборудованы пандусами
Запсибкомбанк	41 офис оборудован пандусами
Банк «Возрождение»	75 офисов оборудованы пандусами; имеются мобильные гусеничные подъемники и антивандальные кнопки вызова сотрудников

РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В 2019 году роль цифровизации и внедрения новых технологий вышла на новый, национальный уровень. Правительством Российской Федерации были инициированы несколько национальных проектов, цель которых – создать благоприятные условия для экономического роста и дальнейшего

развития страны за счет внедрения современных технологий. ВТБ активно включился в эту работу и продолжил развитие своих цифровых проектов для всех категорий клиентов.

В 2019 году ВТБ показал исторический рекорд: число активных клиентов Банка в России достигло 14 млн физических лиц, и свыше 60 % из них являются активными пользователями ВТБ-Онлайн.

14 млн физических лиц являются активными клиентами Банка ВТБ в России, и свыше 60 % из них регулярно пользуются ВТБ-Онлайн

ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ ВТБ



Виртуальный помощник в мобильном приложении

В 2019 году ВТБ запустил в мобильном приложении виртуального помощника в формате чат-бота, основными задачами которого являются консультации по часто задаваемым вопросам и навигация в мобильном приложении. Также бот может предоставить клиенту информацию о реквизитах карты, балансе, минимальном платеже или пяти последних операциях по его картам. Запуск чат-бота позволил ВТБ снять почти половину нагрузки с сотрудников, которые ранее лично отвечали в чате, и автоматизировать большую часть клиентских обращений.



Автоматическое распознавание паспортных данных

Банк ВТБ применил новую технологию автоматического распознавания и ввода паспортных данных при обслуживании физических лиц. Данная технология позволяет совместить процесс сканирования документа, его автоматического распознавания и заполнения клиентских данных в учетных системах Банка. Этот метод позволит избежать ошибок при вводе данных вручную, повысить лояльность клиентов за счет улучшения качества и скорости обслуживания и оптимизировать банковские процессы. Проект по автоматическому распознаванию паспортов охватывает всю сеть Банка, которая превышает 1,5 тыс. офисов.



Онлайн-вклады

В 2019 году ВТБ упростил оформление онлайн-вкладов в мобильном и интернет-банке. Новый сервис позволяет пользователям получать сразу всю информацию по каждому вкладу – от размера процентных ставок и сроков до опций снятия и пополнения. Теперь в ВТБ-Онлайн появилась единая таблица ставок, которая позволяет сразу увидеть наиболее подходящее предложение.



Сбор биометрических данных

ВТБ обеспечил сбор данных клиентов в рамках Единой биометрической системы во всех регионах присутствия Банка в России. В любом из оборудованных отделений ВТБ граждане могут сдать биометрические образцы лица и голоса в полном соответствии с требованиями Банка России. Клиенты, прошедшие процедуру, смогут дистанционно оформлять вклады, накопительные и текущие счета, осуществлять платежи, переводы и другие услуги. Это позволит повысить доступность банковских услуг жителям отдаленных населенных пунктов.



Дистанционное открытие счета

В начале 2019 года Банк ВТБ запустил на своем сайте услугу дистанционного открытия счета с использованием государственной биометрии. Теперь любой гражданин Российской Федерации, который зарегистрирован на портале «Госуслуги», может стать клиентом ВТБ, не приходя в отделение Банка. Для этого нужно лишь подтвердить личность на портале – сфотографироваться и произнести набор цифр.

Возможность пользоваться услугами Банка ВТБ через дистанционные каналы доступна не только для розничных клиентов, но также и для компаний и предпринимателей. Реализована возможность дистанционного заключения с бизнес-клиентами депозитных и кредитных договоров в электронном виде и подписания документов усиленной квалифицированной электронной подписью. Внедрены в промышленную эксплуатацию сервисы для подачи заявлений на выдачу гарантий в электронном виде с возможностью внесения изменений.

Доработаны и оптимизированы системы дистанционного взаимодействия в таких компаниях Группы, как Банк ВТБ (Беларусь), Банк ВТБ (Казахстан), Банк ВТБ (Армения), Банк ВТБ (Грузия), Банк «Возрождение» и Запсибкомбанк. Создан сервис оплаты по QR-коду, стал доступен функционал короткой заявки на кредит, усовершенствованы услуги по погашению кредитов, организовано отображение действующих и закрытых банковских продуктов.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ НЕПРИКОСНОВЕННОСТИ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ

Деятельность ВТБ направлена на совершенствование качества работы и улучшение качества обслуживания для всех категорий клиентов. Стратегия развития Группы ВТБ одним из ключевых приоритетов развития определяет необходимость повышения качества сервиса и лояльности клиентов во всех сегментах. В связи с этим банки Группы ежегодно проводят исследования с целью выявления удовлетворенности обслуживанием в подразделениях.

В отчетном периоде Банк ВТБ проводил онлайн- и телефонные опросы, анализировал поступающие обращения, а также пользовался методом «Тайный покупатель» для определения уровня удовлетворенности обслуживанием в точках продаж.

Согласно ежемесячному опросу Банка ВТБ, удовлетворенность клиентов обслуживанием в онлайн-каналах (мобильный банк, интернет-банк, банкоматы) стабильна. При этом наблюдается рост удовлетворенности в части работы банкоматов, обусловленный

проведением в 2019 году комплекса мероприятий по стабилизации их работы. Банк ВТБ использует современные системы защиты информации и стремится к сокращению случаев нарушения неприкосновенности личных данных клиента до нуля.

Банки Группы ВТБ также в полной мере осознают необходимость улучшения процессов взаимодействия с клиентами. Например, в Банке ВТБ (Беларусь) удовлетворенность клиентов на начало 2020 года составила 9,4 балла из 10 возможных, при этом из анализа статистики результатов телефонного опроса следует, что наиболее важными факторами для клиентов при обслуживании в Банке являются вежливость и профессионализм сотрудников.

Банк ВТБ (Армения) в 2019 году в рамках проекта «Мониторинг качества обслуживания» провел проверку офисов в филиальной сети методом «Тайный покупатель». Во время проведения проверки оценивалось 74 критерия обслуживания.

В результате исследований были предприняты меры по исправлению выявленных ошибок, организованы тренинги в целях повышения квалификации персонала. Удовлетворенность сотрудниками контактного центра в течение года выросла с 86 до 95 %.

РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ ВТБ (АРМЕНИЯ) В 2019 ГОДУ



ВТБ Пенсионный фонд также стремится к улучшению качества оказываемых услуг и вычисляет степень удовлетворенности потребителей. В 2019 году были проведены телефонные опросы и оценка уровня удовлетворенности клиентов при обращении через сервис «Омничат». Индекс удовлетворенности клиентов, согласно телефонному опросу, составил 4,8 из 5 и 4,6 из 5, по данным «Омничата».

До 95 % вырос уровень удовлетворенности клиентов сотрудниками контактного центра Банка ВТБ (Армения)



РАСКРЫВАЕМ ЛИЧНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ

68,6 тыс.

СРЕДНЕСПISОЧНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ
СОТРУДНИКОВ

83%

УРОВЕНЬ ИНДЕКСА ВОВЛЕЧЕННОСТИ
СОТРУДНИКОВ ВТБ



ВТБ для сотрудников

- 65 Управление персоналом
- 68 Обучение и развитие талантов
- 74 Мотивация и оплата труда сотрудников
- 76 Корпоративная культура и внутренние коммуникации
- 79 Охрана труда

4

КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

8

ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ

5

ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО

10

УМЕНЬШЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА

«Для успеха нам нужна вовлеченная команда, в которой каждый неравнодушно относится к своему делу, проявляет инициативу и работает на результат. Именно поэтому развитие корпоративной культуры – культурного кода, который должен объединять сотрудников разных подразделений, – одна из ключевых задач в управлении персоналом. У нас общие цели, и очень важно, чтобы все сотрудники были на одной волне, разделяли наши ценности и им следовали».



А. Л. Костин
Президент – Председатель Правления Банка ВТБ

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Нацеленная на результат инициативная сплоченная команда – безусловно, важнейший элемент реализации Стратегии развития Группы ВТБ до 2022 года. Именно поэтому работа компаний Группы по развитию высокорезультативной организации и культуры, постоянному повышению уровня вовлеченности персонала, а также совершенствованию систем вознаграждения и обучения сотрудников является безусловным приоритетом ВТБ.

Помимо оптимизации и повышения эффективности всех процессов, Группа ВТБ активно занимается расширением своего бизнеса. Среднесписочная численность сотрудников Группы в 2019 году составила 68,6 тыс. человек, что на 19 % больше по сравнению с предыдущим годом. Из них прирост 14 % связан с включением в периметр новых активов.

Показатель добровольной текучести персонала¹ в 2019 году составил порядка 21 % как с учетом приобретенных активов, так и без их учета. Показатель общей текучести кадров (оттока персонала²)² составил 28 % с учетом новых активов и 27 % без учета новых активов.

☑ СРЕДНЕСПИСОЧНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ ГРУППЫ ВТБ В 2017–2019 ГОДАХ, человек³

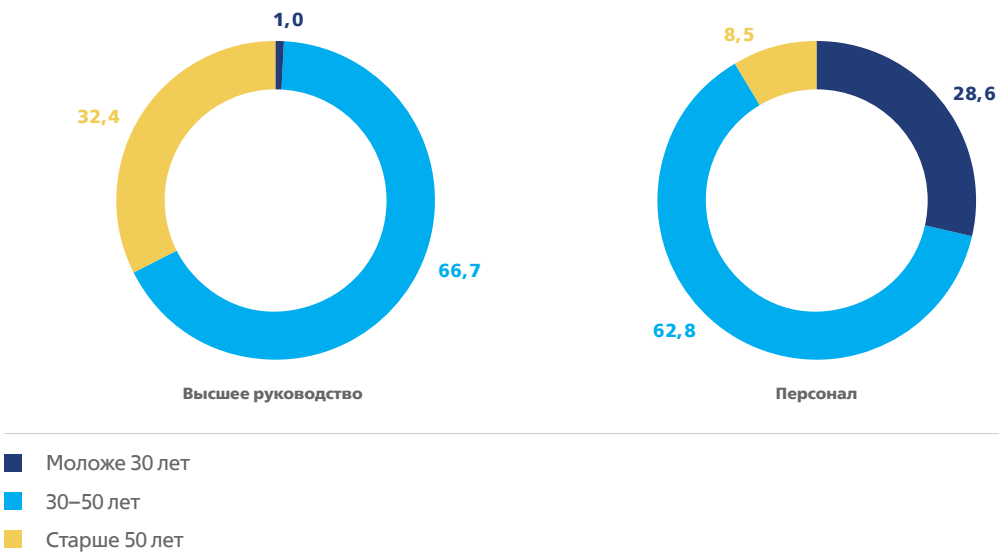


☑ ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА ГРУППЫ ВТБ НА 31 ДЕКАБРЯ 2019 ГОДА, % (с учетом новых активов⁴)



¹ Добровольная текучесть кадров – отношение числа сотрудников, покинувших организацию по собственному желанию, к среднесписочной численности.
² 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.
³ Данные по среднесписочной численности прошлых лет отличаются от опубликованных в предыдущих Отчетах об устойчивом развитии в связи с изменением периметра.
⁴ Новые активы включают в себя ПАО «Банк «Возрождение», ПАО «Саровбизнесбанк» и ПАО «Запсибкомбанк».

ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА ГРУППЫ ВТБ НА 31 ДЕКАБРЯ 2019 ГОДА, %
(с учетом новых активов¹)



ДОБРОВОЛЬНАЯ ТЕКУЧЕСТЬ ПЕРСОНАЛА ПО ГРУППЕ ВТБ ЗА 2019 ГОД, %
(с учетом новых активов¹)

Категория персонала	Значение
По гендерному признаку	
мужчины	18
женщины	21
По возрасту	
моложе 30 лет	32
30–50 лет	17
старше 50 лет	8

¹ Новые активы включают в себя ПАО «Банк «Возрождение», ПАО «Саровбизнесбанк» и ПАО «Запсибкомбанк».



ПРАВА ЧЕЛОВЕКА, ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО И ИНКЛЮЗИВНОСТЬ

Этический кодекс ВТБ закрепляет неприемлемость дискриминации по политическим, религиозным, национальным, гендерным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе. Кодекс запрещает предоставление необоснованных привилегий и преимуществ при приеме на работу и продвижении по службе, а также в предоставлении материального стимулирования.

ВТБ обеспечивает равенство возможностей среди мужчин и женщин, создавая равные условия для обучения и карьерного роста. В 2019 году количество женщин среди представителей высшего руководства Группы составило 34 %; из всех принятых на работу сотрудников в отчетном периоде доля женщин составила 66 %. Среднее годовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы ВТБ составило 43 академических часа среди мужчин и 45 академических часов – среди женщин. Справедливость вознаграждения и равные условия труда призвана обеспечить в том числе система грейдов, которая позволяет непредвзято оценивать все должности.

Кроме того, Группа уделяет особое внимание содействию занятости социально незащищенных категорий населения. В 2019 году в Группе ВТБ было трудоустроено 154 человека с ограниченными возможностями здоровья, что на 12 % больше, чем в 2018 году.

В Банке ВТБ предусмотрен механизм подачи жалоб на практику трудовых отношений через анонимную горячую линию. В 2019 году таким способом было подано 16 жалоб, которые касались вопросов профессиональной этики, отношений с руководством или справедливости материального поощрения. Все обращения были обработаны, по результатам чего предприняты необходимые меры.

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.

В 2019 году основными приоритетами профессионального и личного развития стало формирование культуры лидерства и эффективности при балансе командных и индивидуальных успехов, обусловленное Стратегией развития Группы ВТБ, а также соблюдение высочайших требований к качеству сервиса для внешних и внутренних клиентов.



ОБУЧЕНИЕ В БАНКЕ ВТБ

Руководители

- Совершенствование управленческих навыков
- Развитие стратегического мышления
- Клиентоориентированность
- Управление качеством сервиса

Специалисты

- Развитие функциональных навыков сотрудников
- Интеграция сотрудников в корпоративную культуру
- Личная эффективность и ориентированность на результат

Сотрудники массовых специальностей

- Развитие профессиональных и поведенческих компетенций для быстрой и эффективной работы с клиентами

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 45 академических часов с учетом новых активов. Больше всего обучения среди компаний Группы было организовано Банком ВТБ. В 2019 году среднее количество часов обучения на одного сотрудника Банка составило 54 академических часа, из которых

44 % – дистанционное обучение. За год было обучено свыше 87,6 тыс. штатных сотрудников Банка¹. По сравнению с прошлым годом количество обученных выросло на 47 %. В среднем на каждого сотрудника Банка в 2019 году пришлось более десяти развивающих мероприятий в различных форматах.

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

Среднее количество часов обучения на одного сотрудника Группы составило **45** академических часов

¹ Численность обученных сотрудников превышает списочную численность по причине повторного обучения одних и тех же сотрудников в силу различных причин, в том числе в случае продвижения по службе, увольнения, отпуска по уходу за ребенком / возвращения из него и т. д.

КЛЮЧЕВЫЕ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ БАНКА ВТБ В 2019 ГОДУ

Программы развития для линейного менеджмента Набор треков развития корпоративных компетенций по различным направлениям: переговоры, кросс-функциональное взаимодействие, управление конфликтами, мотивация и вовлеченность сотрудников, управление изменениями, командное лидерство и т. д.	Технологические завтраки: краткосрочные мероприятия для всех сотрудников Банка по инновационным тематикам Короткие обучающие программы с целью популяризации мероприятий по инновационным тематикам, направленным на повышение уровня профессиональных знаний сотрудников ВТБ, и формирования внутрибанковского технологического сообщества	Управление эффективностью деятельности Банка ВТБ Набор очных, онлайн- и дистанционных курсов по процедуре управления эффективностью деятельности сотрудников, внедренной в 2018 году
↓	↓	↓
 1 028 человек  >40 ак. ч. продолжительность каждого курса Три дистанционных и один очный модуль	20 мероприятий  >4 тыс. человек  2 ак. ч.	 >1 тыс. человек  От 2 до 21 ак. ч.
Мастер-мигрантор Тренинг по развитию клиентоориентированности и навыков навигации клиентов в дистанционных каналах обслуживания	Секреты успешной команды Обучающий трек по развитию навыка успешного взаимодействия в команде	Бизнес-симуляция «Цифровая трансформация банка 2.0» Тренировка навыков управления целеполаганием в нелинейно изменяющейся обстановке
↓	↓	↓
 497 человек  12 ак. ч.	 621 человек  2 ак. ч.	 136 человек  4 ак. ч.

Продуктовые сессии в рамках ежегодного обучения сотрудников клиентских и продающих подразделений Обучение сотрудников клиентских и продающих подразделений Банка по банковским продуктам и услугам, закрепленным за Департаментом транзакционного бизнеса	Взаимодействие Банка ВТБ с миноритарными акционерами Базовые понятия об акциях и фондовом рынке, практика работы ВТБ с акционерами	Программа развития для руководителей региональной сети «Управление конфликтами» Развитие навыков управления конфликтными ситуациями и создания атмосферы сотрудничества в команде
↓	↓	↓
 >986 человек  21 ак. ч.	 12 919 человек  1 ак. ч.	 826 человек Комплексная программа, состоящая из трех модульных активностей в дистанционном и очном форматах  2,5 месяца
Программа развития для руководителей региональной сети «Эмоциональный интеллект» Обучение влиянию на атмосферу в команде и, как следствие, на производительность труда своих сотрудников	Управленческий старт Набор программ для новых руководителей точек продаж (цель программ – помочь руководителю быстро адаптироваться в ситуации изменений, повысить навыки самоорганизации и личной эффективности)	
↓	↓	
 574 человека  21 ак. ч.	 >100 человек  От 3 до 21 ак. ч.	 Количество участников  Продолжительность

В 2019 году в Банке ВТБ активно развивался институт наставничества. Проект реализуется в целях адаптации и профессиональной подготовки новых сотрудников объединенной региональной сети Банка. Наставниками назначаются действующие сотрудники, в том числе и руководители территориальных подразделений, прошедшие процедуру отбора и специализированное обучение, направленное на подготовку к выполнению функционала.

В 2019 году более 7,5 тыс. участников проекта прошли вебинары и тренинги под общим названием «Практика наставничества в ВТБ». В рамках обучения участники изучили ключевые аспекты, роли и технологию работы наставника в Банке ВТБ, разобрались со спецификой и различными подходами в обучении взрослых людей, а также освоили инструменты обучения и обратной связи.



СОТРУДНИЧЕСТВО С МЕЖДУНАРОДНЫМИ БИЗНЕС-ШКОЛАМИ INSEAD И IMD

В 2019 году Банк ВТБ укрепил партнерство с международными бизнес-школами INSEAD и IMD. Более 200 руководителей ВТБ изучили технологии управления международного уровня на онлайн-программах INSEAD «Управление организацией в условиях цифровой трансформации» и «Формирование цифровых партнерств и экосистем», являющихся одними из самых востребованных в портфеле онлайн-программ этой бизнес-школы. Помимо этого, в 2019 году была разработана уникальная модульная программа «Инновации и создание стоимости в банкинге», которая будет реализована для руководителей в очном формате в 2020 году.

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ

В рамках управления талантами ВТБ уделяет особое внимание созданию условий для профессионального роста и развития способных сотрудников. Создание и развитие кадрового резерва позволяют решить поставленную задачу.

В 2019 году в связи с объединением розничной и корпоративной сетей Банка работа

с кадровым резервом сети вышла на новый виток развития. Стартовал масштабный проект по развитию кадрового резерва руководителей объединенной сети. Участниками нового проекта стали 1 723 человека. Для участников кадрового резерва на позиции среднего и линейного менеджмента в 2019 году были реализованы комплексные программы развития, адаптированные под соответствующий управленческий уровень.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

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

Банк ВТБ сотрудничает с более чем 180 вузами на территории Российской Федерации. Основные цели сотрудничества – повышение уровня компетенций выпускников российских вузов, организация и участие в мероприятиях для студентов и выпускников, организация прохождения практики студентов в Банке, взаимодействие в области профессиональной подготовки и переподготовки кадров, а также повышение квалификации для сотрудников Банка. В рамках взаимодействия Банка ВТБ с вузами в течение года было проведено 549 мероприятий.

Ежегодно Банк ВТБ организует прохождение практики для молодых специалистов. Всего

за 2019 год около 2,3 тыс. студентов прошли производственную и преддипломную практику в различных подразделениях Банка.

В качестве примера реализуемых программ оплачиваемых стажировок можно привести программы «ВТБ Юниор» (для выпускников бакалавриата) и «ВТБ РОСТ» (для выпускников магистратуры с минимальным опытом работы), которые Банк ВТБ проводит уже девять лет. В 2019 году в программе «ВТБ Юниор» приняли участие 177 человек, а в программе «ВТБ РОСТ» – 19 человек. В этом году программа «ВТБ Юниор» была масштабирована на объединенную региональную сеть Банка и проводилась не только в Москве, но и в 60 городах России.

Кроме того, в 2019 году впервые были запущены стажировки «ИТ Юниор» для молодых ИТ-специалистов и школы разработки по Java и JavaScript. Программа обучения для 86 ИТ-стажеров помимо основных курсов включала встречи с внутренними и внешними экспертами по технологическим вопросам.

Банк ВТБ сотрудничает с более чем **180** вузами на территории Российской Федерации



ВУЗЫ, СТАВШИЕ ПАРТНЕРАМИ БАНКА В 2019 ГОДУ



Московский физико-технический институт (МФТИ)



Северо-Западный институт управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации



Северный (Арктический) федеральный университет им. М. В. Ломоносова



Оренбургский государственный университет



Воронежский государственный университет

МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА СОТРУДНИКОВ

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

Для того чтобы обеспечить конкурентоспособность системы оплаты труда, компании Группы ежегодно проводят комплексное исследование заработной платы. Исходя из полученных результатов

Группа ВТБ в рамках имеющихся экономических возможностей корректирует размер заработной платы и стремится соответствовать текущей конъюнктуре рынка.

В 2019 году в Банке ВТБ в целях дальнейшего повышения эффективности системы оплаты труда велась работа по разработке системы грейдов, основной целью которой являлось повышение внешней конкурентоспособности и внутренней справедливости системы вознаграждения персонала. Такая система позволяет более гибко и оперативно реагировать на рыночные изменения в ходе регулярного мониторинга рынка труда и более взвешенно подходить к установлению конкурентоспособного уровня заработных плат.

СИСТЕМА СОЦИАЛЬНЫХ ЛЬГОТ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ВТБ



ЗДОРОВЬЕ

- Программа добровольного медицинского страхования
- Ведение беременности и родов
- Страхование от несчастных случаев и болезней



СЕМЬЯ

- Доплата за отпуск по беременности и родам
- Единовременные пособия в связи с семейными обстоятельствами
- Дополнительные оплачиваемые отпуска по семейным обстоятельствам



ФИНАНСОВАЯ СТАБИЛЬНОСТЬ

- 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
- Пособия при выходе на пенсию, а также юбилярам
- Компенсация расходов в связи с переездом к новому месту работы, в том числе в районы Крайнего севера
- Корпоративные скидки и специальные предложения партнеров ВТБ



В 2019 году Банк ВТБ выделил около 2,4 млрд рублей на различные социальные программы, из которых 1,5 млрд рублей (60 %) приходится на добровольное медицинское страхование. Его участниками являются все сотрудники Банка, включая находящихся в отпуске по уходу за ребенком, а также пенсионеры Банка, получившие данный статус до 29 декабря 2017 года.

Также для сотрудников Банка в 2019 году действовали две программы негосударственного пенсионного обеспечения:

- целевая программа для поддержания сотрудников предпенсионного и пенсионного возраста: удвоенный взнос со стороны Банка позволяет получить при увольнении на пенсию прибавку в размере до 3,5 тыс. рублей ежемесячно при условии участия в этой программе не менее пяти лет;
- долевая программа для сотрудников со стажем от пяти лет: реализуемый в программе вестинг¹ позволяет получить при увольнении в связи с выходом на пенсию прибавку в размере от 8 тыс. рублей ежемесячно при условии участия в программе не менее десяти лет.

В целях дополнительного поощрения сотрудников за их личный вклад в результаты работы Банка в 2019 году была проведена очередная церемония награждения наиболее выдающихся сотрудников нагрудными знаками «Отличник ВТБ», а также благодарственными грамотами Президента – Председателя Правления и других руководителей Банка.

ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА

Оценка персонала является неотъемлемой частью системы управления персоналом ВТБ. Оценка является не только важным этапом в процессе эффективного профессионального развития сотрудника, но и позволяет обеспечивать объективность при продвижении сотрудников по службе.

В 2019 году в Банке ВТБ продолжила свое действие процедура управления эффективностью деятельности, в рамках которой в начале года сотрудникам были установлены индивидуальные цели деятельности и цели по развитию поведенческих компетенций на год, а по завершении года руководителями проведена оценка как результатов выполнения целей деятельности, так и уровня развития поведенческих компетенций.

Управление эффективностью деятельности помогает сотрудникам в диалоге с руководителями определить приоритетные направления деятельности по реализации Стратегии развития Группы ВТБ, критерии оценки результатов, зоны развития поведенческих компетенций, а по итогам года получить обратную связь и наметить направления дальнейшего развития. Цели и ожидаемые результаты отображаются в автоматизированной системе управления эффективностью деятельности, что делает процесс прозрачным и позволяет сформировать четкое понимание того, что ожидается от каждого сотрудника.

В 2019 году в процедурах управления эффективностью деятельности приняли участие 39,7 тыс. сотрудников, что составляет около 80 % всего персонала Банка.

2,4 млрд рублей выделил Банк на различные социальные программы для сотрудников в 2019 году

¹ Вестинг – срок наступления отложенного права требования на пенсионные резервы, сформированные за счет средств работодателя, на именном пенсионном счете сотрудника.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

Новая Стратегия развития Группы ВТБ на 2019–2022 годы стала основой для дальнейшего развития корпоративной культуры и системы внутренних коммуникаций.

В апреле 2019 года были приняты обновленные миссия, видение и ценности Группы. В течение года в разных регионах Российской Федерации прошла серия тематических очных встреч (десять городов, более 4,5 тыс. участников). Онлайн-трансляция встречи руководства Группы, в рамках которой были представлены новые Стратегия, миссия и ценности, набрала более 12 тыс. просмотров.

«В работе над обновленными ценностями ВТБ мы стремились к тому, чтобы найти такие ориентиры и установки в поведении и действиях всего нашего коллектива, которые, с одной стороны, необходимы нам для достижения целей нашей амбициозной бизнес-стратегии, а с другой – культурно объединяли бы людей различных профессий, возраста и опыта для достижения общих рабочих задач. Нам было важно найти тот культурный код, который приведет нас к цели, отталкиваясь от наших достоинств и четко понимая наши области для улучшений».



Г. В. Ермаков

Руководитель Департамента по работе с персоналом – старший вице-президент Банка ВТБ

ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

В 2019 году значительное внимание было уделено усилению и развитию каналов внутренних коммуникаций. Был запущен обновленный интранет-портал, который стал современным и удобным инструментом, расширил информационную поддержку подразделений Головной организации и сети Банка и повысил эффективность работы сотрудников за счет предоставления им единообразного доступа к информационным разделам и сервисам,

в том числе с мобильных устройств, а также за счет интеграции сервисов самообслуживания. Работы по развитию нового интранет-портала продлятся до конца 2020 года.

Также были обновлены редакционный стиль и дизайн корпоративного журнала «Энергия команды». Количество выпусков увеличилось с четырех до шести в год. Кроме того, запущена электронная версия журнала, в том числе для мобильного телефона.



ОЦЕНКА УРОВНЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

Осенью 2019 года был проведен опрос, направленный на измерение индекса вовлеченности персонала в России и за рубежом, впервые проведенный по единой методологии во всех компаниях Группы, участвовавших в опросе. Индекс вовлеченности сотрудников Группы составил 83 %, что, согласно методологии исследования, свидетельствует о том, что сотрудники понимают стратегические цели, миссию, видение и ценности Группы ВТБ, готовы прилагать дополнительные усилия для достижения поставленных целей и обладают необходимыми ресурсами. Результаты исследования также позволили выявить сильные стороны и области для улучшений. Среди сильных сторон ВТБ сотрудники отметили:

- взаимодействие с непосредственным руководителем;
- доступность информации;
- наличие полномочий для эффективного выполнения работы;
- сильный командный дух.

Вместе с тем сотрудники указали на ряд областей для улучшений, в частности таких, как оперативное и качественное внедрение изменений, поддержка инициатив сотрудников и оптимизация рабочих процессов.

По результатам опроса в первом квартале 2020 года будет сформирована дорожная карта инициатив, работа над которыми позволит повысить уровень вовлеченности, а значит, сделать ВТБ еще более эффективным.

Группа ВТБ осознает, что наличие эффективной корпоративной культуры является одним из основных факторов успешного функционирования бизнеса Группы. Именно поэтому ВТБ проводит большое количество

командообразующих и спортивных мероприятий, в которых принимают участие как сотрудники, так и члены их семей. За 2019 год было проведено более 300 коммуникационных мероприятий общим охватом более 20 тыс. сотрудников.

ВОЛОНТЕРСТВО

Волонтерство с каждым годом становится все более привычным и незаменимым элементом корпоративной культуры ВТБ. Сотрудники

традиционно помогают взрослым и детям, находящимся в сложной жизненной ситуации, одиноким пенсионерам и другим людям, нуждающимся в поддержке.

ПРИМЕРЫ ВОЛОНТЕРСКИХ ИНИЦИАТИВ, РЕАЛИЗОВАННЫХ БАНКОМ ВТБ В 2019 ГОДУ¹

Наименование мероприятия	Описание мероприятия
Поздравление с Новым годом детей из детских домов и больниц	500 участников 430 новогодних подарков вручено
Помощь детям нуждающихся семей к 1 сентября	400 участников 225 детей получили наборы первоклассника
Помощь ко Дню защиты детей	245 участников 220 детей в школах и больницах получили в подарок спортивный инвентарь и канцтовары
Акция «Никто не забыт»	80 участников 30 ветеранов Великой Отечественной войны получили помощь и подарки
Помощь интернатам и детям, попавшим в сложную жизненную ситуацию	50 участников 150 детей получили комплекты одежды и канцелярских товаров Проведены концерты и совместные активности
Помощь нуждающимся	50 участников 60 человек, попавших в сложную жизненную ситуацию, получили комплекты теплой одежды

Компании Группы также принимают активное участие в волонтерских акциях. Сотрудники Банка «Возрождение» приняли участие в нескольких масштабных акциях, в том числе в акциях по донорству крови (141 сотрудник), материальной поддержке около 200 воспитанников детских домов (179 участников) и поддержке 450 животных

в приюте (85 участников). Сотрудники Запсибкомбанка помимо традиционной поддержки воспитанников детских домов также приняли участие в V Всероссийской неделе финансовой грамотности для детей и молодежи – 2019 и провели 42 мероприятия для более чем 1 тыс. участников.

¹ Указанные централизованные проекты курируются Департаментом по работе с персоналом. Помимо них ежегодно реализуются и другие волонтерские проекты силами самих сотрудников в рамках личной инициативы.

ОХРАНА ТРУДА

Важнейшая социальная задача компаний Группы ВТБ – это обеспечение безопасных условий труда и сохранение здоровья работников.

Система управления охраной труда в компаниях Группы ВТБ включает в себя ряд взаимосвязанных и взаимодействующих между собой процедур и мероприятий, важнейшие из которых:

- обучение работников по охране труда;
- проведение специальной оценки условий труда;
- проведение оценки профессиональных рисков;
- динамическое наблюдение за состоянием здоровья работников;
- расследование и учет случаев производственного травматизма.

В 2019 году в компаниях Группы ВТБ обучение по охране труда прошли более 24,5 тыс. работников. В рамках мероприятий, направленных на улучшение условий труда, в 2019 году была также проведена специальная оценка условий труда на 19 791 рабочем месте работников компаний Группы ВТБ.

КОЭФФИЦИЕНТЫ ЧАСТОТЫ ТРАВМАТИЗМА ГРУППЫ ВТБ В 2019 ГОДУ

Коэффициент	Значение
☑ Коэффициент частоты травматизма (количество несчастных случаев, приходящихся на 1 тыс. работников), LTAFR	0,306
Коэффициент частоты травматизма на отработанные часы (количество несчастных случаев на 1 млн отработанных часов), LTIFR	0,199

Приоритетными направлениями в области охраны труда на 2020 год являются обеспечение сохранения жизни и здоровья работников, выполнение соответствующих

Помимо этого, в компаниях Группы ВТБ были проведены медицинские осмотры для 7 058 работников в целях своевременного выявления начальных форм профессиональных заболеваний.

В Группе ВТБ активно используется механизм страхования от несчастных случаев. Участниками данной программы являются отдельные категории работников, такие как водители, инкассаторы и другие работники, сталкивающиеся с рисками травматизма во время выполнения ими служебных обязанностей. Выплаты могут быть произведены в случае полной или частичной потери трудоспособности работника, а также при наступлении смерти в результате несчастного случая.

В целом в 2019 году в компаниях Группы ВТБ наметилась тенденция к уменьшению показателей травматизма: произошел 21 несчастный случай ☹, что на 30 % меньше, чем в 2018 году. Каждый несчастный случай на производстве был расследован в установленном законодательством порядке, а также были предприняты соответствующие меры во избежание повторения подобных инцидентов.

нормативных требований охраны труда, а также совершенствование системы управления охраной труда и профессиональными рисками.





ПОДДЕРЖИВАЕМ ЧИСТЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

500 млн евро

РАЗМЕР «ЗЕЛЕНых» ЕВРООБЛИГАЦИЙ
ОАО «РЖД» (СООРГАНИЗАТОР
РАЗМЕЩЕНИЯ – ВТБ КАПИТАЛ)

100%

ЦИФРОВОЙ ВНУТРЕННИЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ
В БАНКЕ ВТБ К 2022 ГОДУ



ВТБ для экологии

- 83
- Финансирование экологических проектов
- 88
- Управление экологическим воздействием
- 93
- Благотворительные экологические проекты

12

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО

15

СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ

17

ПАРТНЕРСТВО В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

«Мы гордимся тем, что усилия ВТБ по сохранению уникальной природы нашей страны и ее обитателей с каждым годом приносят все более значимые результаты. Своими действиями мы в том числе призываем профессиональное сообщество обратить внимание на актуальность экологических проблем на территории России. В будущем мы продолжим предоставлять финансирование, осуществлять администрирование и оказывать благотворительную поддержку важнейшим природоохранным проектам».



А. Г. Гоголев
старший вице-президент Банка ВТБ,
генеральный директор ООО «ВТБ Экология»,
член Наблюдательного совета WWF Россия

ФИНАНСИРОВАНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ

Забота об окружающей среде является одним из важнейших аспектов как социальной, так и экономической деятельности Группы. Осознавая важность участия финансовых институтов

в формировании низкоуглеродной экономики, ВТБ активно развивает инструменты «зеленого» финансирования, а также поддерживает работу государства в этом направлении.

ПОДХОД ВТБ К «ЗЕЛЕНОМУ» ФИНАНСИРОВАНИЮ

В 2019 году ВТБ приступил к разработке новых принципов и подходов к осуществлению «зеленого» финансирования, а также учету и мониторингу экологических факторов в инвестиционной и другой финансовой деятельности Банка.

Группа ВТБ способствует предотвращению негативного экологического воздействия за счет информирования клиентов и предъявления к ним экологических требований до реализации финансируемых Банком проектов или на их ранней стадии реализации в тех случаях, когда это возможно.

В рамках «зеленого» финансирования Банк также стремится предоставлять заемные средства для реализации тех проектов, которые предусматривают улучшение экологических показателей, снижают потребление природных ресурсов и способствуют продвижению использования возобновляемых источников энергии (ВИЭ).

В 2019 году ВТБ Капитал выступил соорганизатором размещения «зеленых» еврооблигаций ОАО «РЖД» – первым в истории размещением подобных облигаций эмитентом из России и стран СНГ. Эмитенты «зеленых» облигаций направляют полученные с их помощью

средства на экологические проекты, например на переход к использованию возобновляемых источников энергии или уменьшение вредных выбросов. Общий объем «зеленых» еврооблигаций составил 500 млн евро со ставкой купона 2,2 % и сроком погашения восемь лет.

12

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО

15

СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ

17

ПАРТНЕРСТВО В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

«Банк ВТБ поддерживает своих клиентов в их стремлении к реализации проектов, снижающих экологическое воздействие. Такие проекты помогают не только беречь ресурсы нашей планеты за счет грамотного управления экологическими рисками, но и в полной мере позволяют достигать поставленных экономических целей. Сегодня наши совместные усилия создают продукты, отвечающие потребностям современного бизнеса и общества в целом».



Д. Н. Снесарь
Руководитель Департамента по работе с клиентами рыночных отраслей,
старший вице-президент Банка ВТБ

Одним из приоритетов для ВТБ является финансирование проектов в области возобновляемых источников энергии (ВИЭ). Эта деятельность согласуется с предпринимаемыми Правительством Российской Федерации мерами, направленными на стимулирование развития генерирующих объектов, функционирующих на основе использования ВИЭ.

Являясь одним из наиболее перспективных направлений альтернативной энергетики, солнечные и ветровые электростанции генерируют электроэнергию из неисчерпаемого и постоянного источника, в том числе в удаленных и труднодоступных регионах.

Гарантируя стабильность, экологическую чистоту, возобновляемость и экономичность с точки зрения стоимости, солнечная и ветрогенерация являются будущим «зеленой» энергетики.

В рамках данного направления ВТБ предоставил долгосрочное проектное финансирование в размере 187,4 млн евро на строительство и ввод в эксплуатацию семи солнечных электростанций общей мощностью 105 МВт в Астраханской области, Бурятии и Забайкальском крае.

Проект был реализован при поддержке экспортно-кредитного агентства Австрии Oesterreichische Kontrollbank AG. Инициатором проекта выступил консорциум австрийских и российской компаний – Core Value Capital GmbH, Green Source GmbH и ООО «Вершина Девелопмент». Солнечные электростанции будут вырабатывать более 140 млн кВт·ч «зеленой» электроэнергии в год, что позволит снизить выбросы CO₂ в атмосферу в объеме не менее 24 тыс. тонн в год.

Также в рамках поддержки развития ВИЭ в 2019 году Банк ВТБ оказал содействие в реализации одного из важнейших для Российской Федерации проектов по строительству объектов ветрогенерации в Ростовской области. Проект реализуется Фондом развития ветроэнергетики¹ и играет ключевую роль в создании в России нового промышленного кластера возобновляемой энергетики. Суммарная мощность Второго ветропарка Фонда развития ветроэнергетики (ООО «Второй ветропарк ФРВ») составит 200 МВт и будет состоять из 26 ветроэнергетических установок производства компании Vestas мощностью 3,8 МВт каждая.

На цели финансирования проекта по строительству ветровых электростанций компании ООО «Второй ветропарк ФРВ» Банком ВТБ была открыта кредитная линия на срок 13 лет. Кроме того, для строительства объекта Банком ВТБ были открыты аккредитивы на общую сумму более 36 млн евро на организацию поставки оборудования из Германии и Великобритании. Эти аккредитивы были подтверждены первоклассными международными банками.

Помимо этого, ВТБ Факторинг в рамках трехлетнего энергосервисного контракта на сумму 3,9 млрд рублей профинансировал поставку ПАО «МРСК» новейших систем учета расхода электроэнергии, которые позволят сократить энергопотери и повысят эффективность потребления электричества.

Также Банк ВТБ одобрил холдингу «Атомстройкомплекс» кредитный лимит на сумму 2,55 млрд рублей сроком на десять лет для строительства в Свердловской области цементного завода с планируемым годовым объемом выработки порядка 460 тыс. тонн. Завод станет частью кластера безотходного производства строительных материалов.

На **24**
тыс. тонн в год
снизится объем
выбросов CO₂
в атмосферу
в результате
строительства
семи солнечных
электростанций
при участии ВТБ

¹ Фонд развития ветроэнергетики создан на паритетной основе АО «Роснано» и ПАО «Фортум» в целях инвестирования в строительство ветропарков. Датская компания Vestas (один из лидеров на рынке производства, установки и обслуживания ветровых турбин) была выбрана Фондом развития ветроэнергетики в качестве партнера по данному проекту прежде всего благодаря тому, что компания смогла локализовать производство оборудования на территории Российской Федерации. В 2019 году уровень локализации составил 65 %.



ФИНАНСИРОВАНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ БАНКАМИ ГРУППЫ

Банки Группы также финансируют проекты, позволяющие сократить выбросы парниковых газов и сбросы загрязняющих веществ в водные объекты. Банк ВТБ (Казахстан) с 2018 года финансирует проекты в области энергосбережения и снижения выбросов парниковых газов в рамках проекта программы развития ООН «Устойчивые города для низкоуглеродного развития в Казахстане». В рамках этой программы Банк ВТБ (Казахстан) предоставил финансирование для проекта по реконструкции котельной в г. Караганде, который позволил снизить выбросы парниковых газов на более чем 3 тыс. тонн за сезон.

Саровбизнесбанк, в свою очередь, в 2019 году профинансировал реконструкцию очистных сооружений в г. Выкса Нижегородской области в рамках федеральных программ «Оздоровление Волги» и «Обеспечение населения Нижегородской области качественными услугами в сфере ЖКХ».

АРКТИЧЕСКИЙ СОВЕТ

С 2014 года Банк ВТБ выполняет функционал Российского исполнительного агентства (РИА) Инструмента поддержки проектов Арктического совета – фонда, целью которого является финансирование проектов по снижению загрязнения и совершенствованию практик управления воздействием на окружающую среду в Арктике.

В 2019 году РИА принимало участие в подготовке и реализации 16 проектов Арктического совета, направленных на противодействие

изменению климата, управление опасными видами отходов и сохранение биоразнообразия. Главный экологический результат проектов – сокращение выбросов парниковых газов, сажи и других загрязняющих веществ в Республике Карелии, Мурманской, Архангельской областях и Арктической зоне Российской Федерации за счет перехода к использованию ВИЭ и оптимизации утилизации отходов.

РИА ведет постоянную работу с клиентами Банка ВТБ и другими компаниями и организациями по поиску потенциальных проектов, отвечающих целям Арктического

совета, и привлечению дополнительного финансирования. В частности, ведутся переговоры о совместных проектах по следующим направлениям:

- модернизация и повышение экологической эффективности цементного производства;
- ликвидация накопленного экологического ущерба в районах Крайнего Севера;
- создание предприятия по переработке отходов и производства готовой продукции из вторичного сырья в Арктической зоне Российской Федерации;

- организация производства, использующего инновационные технологии утилизации отходов;
- перевод угольных и мазутных котельных на биотопливо.

Основными задачами РИА на предстоящий период являются активное продолжение работы над одобренными проектами в тесном взаимодействии с Министерством природных ресурсов и экологии Российской Федерации, а также поиск новых проектных идей.



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ЭКОЛОГИЯ»

В 2019 году Банк ВТБ был приглашен к участию в национальном проекте «Экология»¹ и вошел в состав рабочей группы Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации «Бизнес и биоразнообразии». 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. По результатам заседаний рабочей группы 2019 года Банком было принято решение заключить Соглашение о взаимодействии с Министерством природных ресурсов и экологии Российской Федерации.

¹ Для исполнения положений п. 7 Указа Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 года «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

16

экологических проектов Арктического совета было подготовлено и реализовано при участии Банка ВТБ

УПРАВЛЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ

Снижение экологического воздействия является важной частью новой Стратегии развития Группы ВТБ: высокая степень цифровизации и внедрение инновационных технических решений в бизнес-процессы предполагают переход к безбумажным внутренним и внешним процессам и более эффективному потреблению ресурсов всеми компаниями Группы.

ВТБ из года в год продолжает повышать свою энергоэффективность, модернизировать эксплуатируемые объекты, активно применять ресурсосберегающие технологии, а также обучать своих сотрудников рациональному использованию ресурсов. Таким образом, Группа старается минимизировать свое негативное воздействие на окружающую среду посредством установления строгого контроля за использованием всех видов ресурсов.



КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО МИНИМИЗАЦИИ НЕГАТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ БАНКА ВТБ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ В 2019 ГОДУ



¹ Люминесцентные лампы, аккумуляторы, отработанная оргтехника и картриджи.



Другим важным направлением деятельности ВТБ является повышение эффективности использования недвижимости. В рамках формирования единых операционных центров Банк стремится оптимально распределить объекты инфраструктуры, сократив площади офисов,

минимизировав повторяющиеся функции персонала и таким образом снизив потребление ресурсов и воздействие на окружающую среду. Получение результатов по сокращению экологического воздействия в рамках данной инициативы планируется к концу 2020 года.



ПРОЕКТ ПО ПЕРЕХОДУ НА ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

В 2019 году в Банке началась реализация инициативы «Безбумажный документооборот». Ее цель заключается в существенном снижении потребления бумаги и затрат за счет реализации комплексного подхода к управлению документооборотом и хранению документов.

К концу 2021 года во всех внутренних процессах Банка будут использоваться только электронные документы, в то время как хранение документов в бумажном виде останется только для соблюдения требований законодательства. Корпоративная среда и инфраструктура Банка будут усовершенствованы, что позволит работать в цифровом пространстве как с клиентами Банка, так и с сотрудниками.

Для достижения необходимых результатов в Банке проводятся следующие мероприятия:

- внедрение принципов безбумажного документооборота в ежедневную деятельность;
- координация активностей Банка по переходу на электронный документооборот с включением мер по оптимизации процессов и отказу от бумаги в текущих проектах;
- развитие технологий, обеспечивающих реализацию процессов в электронном формате;
- идентификация источников создания бумажных документов и трансформация соответствующих бизнес-процессов;
- оптимизация процессов логистики, хранения и уничтожения документов на бумажных носителях.

ВТБ стал одним из первых банков, предложивших подобное обслуживание в 155 офисах в России. Технология позволяет клиентам подписывать необходимые документы в онлайн-режиме, без бумажных носителей. На конец 2019 года сервис был доступен для 17 типов операций по кредитам, картам и счетам. В 2020 году планируется расширить их число: появятся депозиты, платежи, переводы, кассовые операции, оформление эскроу-счетов и инвестиционные продукты. К концу 2020 года 40 % всех операций в 1,5 тыс. офисов будут оформляться безбумажным способом, а к концу 2022 года – 80 %.

Компании Группы также активно занимались реализацией мер, направленных на повышение эффективности использования ресурсов в 2019 году. Среди таких мер можно выделить замену ламп накаливания на светодиодные лампы, внедрение электронного документооборота, переход к экологичным

видам транспорта и оптимизацию имеющихся площадей. Важная роль в этой работе отводится так называемым Lean-проектам – особым мероприятиям, позволяющим оптимизировать внутренние процессы и таким образом повысить эффективность использования ресурсов.



LEAN: «БЕРЕЖЛИВОЕ» ПРОИЗВОДСТВО В БАНКЕ ВТБ

В 2019 году Банк ВТБ продолжил активное внедрение концепции Lean («бережливого» производства) в свою повседневную деятельность. В рамках данного подхода управление компанией строится таким образом, чтобы постоянно сокращать все виды потерь. «Бережливое» производство предполагает вовлечение в процесс оптимизации бизнеса каждого сотрудника и максимальную ориентацию на потребности клиента.

В 2019 году начала работу Lean-лаборатория, эксперты которой разработали обучающие курсы по методологии Lean Six Sigma. В течение года обучение базовым понятиям и инструментам Lean прошли более 130 сотрудников – представителей разных подразделений Банка ВТБ. Также для обмена лучшими практиками в Банке была организована конференция «Территория Lean-лидеров», собравшая более 150 участников – активистов принципов «бережливого» производства.

За 2019 год в Банке было реализовано свыше 200 Lean-проектов с общим экономическим эффектом более 200 млн рублей.

200 млн
рублей
экономический
эффект
от реализации
Lean-проектов
в 2019 году

Общий расход топлива в отчетном периоде с учетом вновь приобретенных активов увеличился незначительно. В периметре прошлого года произошло снижение потребления топлива на 32 %. Этот результат стал возможен благодаря оптимизации использования автопарка. Стабилизация расхода топлива компаниями Группы ВТБ, включая новые активы, соответственно отразилась на показателях прямых выбросов парниковых газов. В 2019 году общее потребление электроэнергии составило 257,05 млн кВт·ч ☑. Рост по сравнению с предыдущим периодом

связан с присоединением новых активов. Без учета новых активов потребление электроэнергии и соответствующие ему косвенные выбросы парниковых газов остались примерно на уровне 2018 года.

Потребление бумаги также незначительно выросло с учетом присоединения новых активов. Без учета новых активов объемы потребления бумаги сократились на 9 %. В дальнейшем Группа ВТБ планирует значительно снизить этот показатель за счет введения систем электронного документооборота.

На **32 %** снизилось потребление топлива компаниями Группы ВТБ в 2019 году

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ В ОБЛАСТИ ПОТРЕБЛЕНИЯ РЕСУРСОВ И ОБЪЕМА ВЫБРОСОВ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ В 2017–2019 ГОДАХ

Показатель	2017	2018	2019	2019
	без учета новых активов			с учетом новых активов
☑ Общее потребление электроэнергии, тыс. кВт·ч	234 846,1	233 544,5	230 044,8	257 049,4
☑ Общий расход топлива, тыс. л	4 015,1	3 661,7	2 486,3	3 780,3
☑ Потребление бумаги, тонн	3 238,6	3 305,8	2 993,9	3 437,6
☑ Прямые выбросы парниковых газов, тонн CO ₂ -эквивалента	9 519,0	8 711,2	5 940,3	9 272,4
☑ Косвенные выбросы парниковых газов, тонн CO ₂ -эквивалента	159 393,4	159 644,3	159 191,0	177 878,2

ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ КОМПАНИЯМИ ГРУППЫ В 2017–2019 ГОДАХ В РАСЧЕТЕ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЕКТЫ

Благотворительная деятельность, направленная на сохранение биоразнообразия и рациональное использование природных ресурсов, – еще одно важнейшее направление деятельности ВТБ в области экологии.

Банк традиционно поддерживает ряд некоммерческих организаций и фондов, главной целью которых является решение экологических проблем.



КРУПНЕЙШИЕ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЕКТЫ БАНКА ВТБ



Центр по изучению и сохранению популяции амурского тигра

Рост популяции амурского тигра и сохранение природы Дальнего Востока России



Всемирный фонд дикой природы (WWF)

Поддержание численности амурского тигра, дальневосточного леопарда и снежного барса, восстановление популяции переднеазиатского леопарда



Русское географическое общество

Сохранение природного, исторического и культурного наследия Российской Федерации

150 млн рублей
с 2017 года

212,5 млн рублей
с 2016 года

130 млн рублей
с 2014 года

Компании Группы также поддерживают благотворительные и спонсорские проекты, улучшающие экологическую обстановку в регионах.

Банк «Возрождение» поддержал общественный проект по реабилитации р. Темерник в Ростове-на-Дону и созданию самого длинного в Европе линейного рекреационного парка. Проект предусматривает создание системы экологического мониторинга состояния реки,

ликвидацию всех источников загрязнения и непосредственное создание паркового пространства с благоустройством и озеленением. Запсибкомбанк проводит ежегодную акцию по корпоративной посадке деревьев: в 2019 году 250 сотрудников банка посадили 40 деревьев в парке г. Тюмени. Сотрудники Банка ВТБ (Азербайджан) присоединились к городской акции по посадке 650 тыс. деревьев в рамках празднования 650-летнего юбилея поэта-мыслителя Имадеддина Насими.



РАЗВИВАЕМ ТВОРЧЕСКИЕ ИНИЦИАТИВЫ

6 масштабных
целевых программ ВТБ

НАПРАВЛЕНЫ НА ПОДДЕРЖКУ СПОРТА,
ОБРАЗОВАНИЯ, ЗДРАВООХРАНЕНИЯ,
КУЛЬТУРЫ, СОХРАНЕНИЕ ТРАДИЦИЙ
И РАЗВИТИЕ ДЕЛОВОЙ СРЕДЫ

77 проектов

В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ БЫЛИ
РЕАЛИЗОВАНЫ БАНКОМ ВТБ



ВТБ для общества

- 97 Управление спонсорской и благотворительной деятельностью
- 100 Спортивная страна
- 104 Патриотизм и традиции страны
- 105 Культурная страна
- 108 Образованная страна
- 111 Деловая страна
- 114 Здоровая страна

3

Хорошее здоровье и благополучие

4

Качественное образование

8

Достойная работа и экономический рост

9

Индустриализация, инновации и инфраструктура

10

Уменьшение неравенства

11

Устойчивые города и населенные пункты

16

Мир, правосудие и эффективные институты

17

Партнерство в интересах устойчивого развития

«ВТБ традиционно занимает активную позицию в вопросах поддержки спорта, образования, культуры и здравоохранения. Мы ответственно подходим к управлению своей спонсорской и благотворительной деятельностью, на постоянной основе совершенствуя нашу систему управления. В 2019 году были обновлены ключевые документы, регламентирующие эту область. Помимо получения эффекта на региональном уровне усилия ВТБ направлены и на решение глобальных задач, в том числе на достижение Целей в области устойчивого развития ООН».



Н. В. Германова
Советник Президента – Председателя Правления Банка ВТБ

УПРАВЛЕНИЕ СПОНСОРСКОЙ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

ВТБ вносит значительный вклад в социально-экономическое благополучие регионов своего присутствия, поддерживает профессиональный и массовый спорт, стимулирует развитие образования и здравоохранения, заботится о культурных традициях.

В 2019 году Банк ВТБ продолжал активно поддерживать общественно значимые проекты с помощью своей спонсорской и благотворительной деятельности. При этом в структуре данной работы произошли существенные изменения.

Было утверждено Положение о Комитете по спонсорской и благотворительной деятельности, в функции которого входят рассмотрение

поступивших в адрес Банка обращений с просьбами об оказании спонсорской и благотворительной помощи, подготовка предложений о размере и структуре расходов Банка по данному направлению, а также утверждение Плана спонсорской и благотворительной деятельности для включения в проект бюджета Банка на предстоящий финансовый год. С 2019 года заседания Комитета регулярно проводятся в дистанционном безбумажном формате, что позволяет сокращать время и сохранять объективность рассмотрения вопросов.

Также были обновлены Положение о спонсорской деятельности и Положение о благотворительной деятельности. Согласно данным документам, основными принципами Банка в этих двух сферах являются прозрачность, адресность и эффективность использования выделяемых средств.



3

Хорошее здоровье и благополучие

4

Качественное образование

8

Достойная работа и экономический рост

9

Индустриализация, инновации и инфраструктура

10

Уменьшение неравенства

11

Устойчивые города и населенные пункты

16

Мир, правосудие и эффективные институты

17

Партнерство в интересах устойчивого развития

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ КОМИТЕТА ПО СПОНСОРСКОЙ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2019 ГОДУ



СПОРТИВНАЯ СТРАНА

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

ПОДДЕРЖКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СПОРТА

В 2019 году Банк ВТБ продолжил спонсировать федерации профессионального спорта, в числе которых Международная федерация гимнастики, Федерация спортивной гимнастики России, Всероссийская федерация волейбола и Федерация пляжного волейбола.

ПОДДЕРЖКА ВОЛЕЙБОЛА В ЦИФРАХ В 2019 ГОДУ

Волейбол		Пляжный волейбол	
30	Финасирование со стороны ВТБ, млн рублей	20	
>150	Количество проведенных матчей	>400	
415	Количество посетителей, тыс. человек	26	



- В 2019 году Банком ВТБ были реализованы 32 крупных спортивных проекта. Наиболее заметными событиями стали:
- Формула-1 ВТБ Гран-при России;
 - баскетбольный турнир «Единая лига ВТБ»;
 - теннисный турнир «ВТБ Кубок Кремля»;
 - спортивные мероприятия с участием раллийной команды «КАМАЗ-мастер».

Банк ВТБ является титульным спонсором Единой лиги ВТБ, которая была создана в 2008 году совместно с Российской федерацией баскетбола. В 2019 году ВТБ выступил спонсором Матча всех звезд Единой лиги ВТБ – главного баскетбольного события года. Мероприятие состоялось в Москве на только что открывшемся стадионе «ВТБ Арена».

Группа ВТБ поддерживает международный теннисный турнир «ВТБ Кубок Кремля» с 1998 года. В 2019 году в Москве состоялся уже XXX турнир. Общий призовой фонд, предоставленный Банком, составил 1 954 520 долларов США. В рамках социальной

программы ВТБ провел акцию, которая позволила клиентам Банка посетить первые дни матчей бесплатно. Также бесплатные приглашения были предоставлены учащимся 300 средних общеобразовательных школ г. Москвы. В рамках благотворительной программы турнир посетили дети – подопечные фондов «Подари жизнь» и «Футболка дарит жизнь». Всего матчи посетили более 61 тыс. зрителей.

Группа ВТБ традиционно выступает генеральным спонсором раллийной команды «КАМАЗ-мастер» и официальным спонсором газомоторного грузовика «КАМАЗ». В июле 2019 года в Иркутске стартовал международный ралли-марафон «Шелковый путь – 2019. Россия – Монголия – Китай».

Банк ВТБ (Грузия) в 2019 году выступил генеральным спонсором спортивных организаций по футболу, водному поло, конному спорту, фехтованию, а также детских клубов по регби и лыжному спорту. При его участии были проведены турнир по футболу «Кубок Д. Кипиани», турнир по триатлону и Чемпионат Европы по футболу U21.

32 крупных спортивных проекта реализовано Банком в 2019 году



ФОРМУЛА-1 ВТБ ГРАН-ПРИ РОССИИ – 2019

Банк ВТБ выступил титульным спонсором российского этапа Формулы-1 ВТБ Гран-при России – 2019. Шестнадцатый этап чемпионата мира Формулы-1 – значимый проект в глобальном процессе развития профессионального спорта. Самое ожидаемое автоспортивное событие года в стране посетили болельщики из более чем 1 тыс. городов Российской Федерации и 49 других стран.

Российский этап Формулы-1 прошел в сентябре на «Сочи Автодроме», который является первой и единственной в стране трассой, принимающей Гран-при. Организаторы подготовили масштабную развлекательную программу для гостей мероприятия. Кроме того, в рамках Гран-при на трассе в Олимпийском парке состоялись гонки молодежных чемпионатов Формулы-2 и Формулы-3.

ПОДДЕРЖКА МАССОВОГО СПОРТА
И РАЗВИТИЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

Развитие массового спорта в России – одно из приоритетных направлений социальной деятельности ВТБ. Группа стремится поддерживать поколение будущих чемпионов через формирование городской инфраструктуры, развивать массовые виды спорта и популяризировать здоровый образ жизни.

С 2013 года Банк ВТБ совместно с Департаментом транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры г. Москвы поддерживает общественный велопрокат «Велобайк». Московский велопрокат «Велобайк» входит в пятерку самых крупных в мире. Использование прокатных велосипедов помогает людям

поддерживать себя в хорошей физической форме; кроме того, снижается транспортная нагрузка на город и сокращаются выбросы углекислого газа. В 2019 году прошел седьмой сезон московского велопроката «Велобайк». Москвичи использовали велосипеды для поездок на работу и учебу, прогулок в парках, а также в ходе столичных велофестивалей.

Группа ВТБ планирует расширять географию присутствия «Велобайка» в других городах. ВТБ и правительство Мурманской области подписали соглашение об установке десяти велостанций на территории Мурманска. При организации станций велопроката будут учтены все нюансы климатического и географического расположения региона. Также велопрокат станет доступен жителям Санкт-Петербурга и Нижнего Новгорода.

«ВЕЛОБАЙК-2019» В ЦИФРАХ



В 2019 году Банк ВТБ и оператор проката «Велобайк» стали генеральными партнерами традиционных мероприятий по популяризации велоспорта, направленных на привлечение внимания к велосипедной культуре, таких как «Осенний велопарад» (30 тыс. участников), «Московский велопарад» и «Ночной велопарад» (по 40 тыс. участников в каждом).

В рамках общей новогодней рекламной кампании Банк ВТБ зимой 2019 года выступил спонсором популярных катков г. Москвы: «Фабрика счастливых людей» в парке Горького, «Город зимы» на ВДНХ, каток «Лед» в парке «Сокольники» и ГУМ-каток на Красной площади. За зимний сезон 2018/2019 годов поддерживаемые Банком катки посетили в общей сложности 1,7 млн человек.

Банк ВТБ (Грузия) также вносит значительный вклад в развитие любительского спорта. Так, при его участии в 2019 году были профинансированы трансляции футбольных

матчей Euro 2020, детский спортивный фестиваль «Под небом Тбилиси», а также турнир по мини водному поло им. Зураба Сахелашвили «Кубок Зуки».

Банк «Возрождение» выступил спонсором чемпионата Пушкинского муниципального района по мини-футболу, легкоатлетической эстафеты в Новороссийске, а также фестиваля воздухоплавания «Город на ладони» и танцевального фестиваля «Клин Фест» в Клину.

Запсибкомбанк оказал поддержку Открытому молодежному фестивалю экстремальных видов спорта в Сургуте и Открытому чемпионату Тюменской области по конному спорту. Кроме того, были выделены средства в размере 1,1 млн рублей благотворительному фонду «Благодарю тебя, Югра» для организации и проведения мероприятий, направленных на развитие и популяризацию детского и юношеского спорта.

ПАТРИОТИЗМ И ТРАДИЦИИ СТРАНЫ

Основные цели данной программы – формирование чувства патриотизма и интереса к истории своей страны. Программа включает в себя поддержку уникальных проектов, направленных на возрождение национальных и духовных ценностей, а также сохранение объектов исторического наследия. Кроме того, Банк осуществляет поддержку социально значимых фондов, в том числе оказывающих благотворительную помощь лицам, попавшим в трудные жизненные ситуации.

В 2019 году Банком ВТБ был реализован 151 проект по этому направлению, в том числе оказана поддержка 17 фондам ветеранов, Валаамскому и Ново-Иерусалимскому монастырям.

ВТБ традиционно поддерживает производство кинематографических картин, направленных на популяризацию изучения истории России. В 2019 году ВТБ профинансировал следующие кинопроекты:

- художественный фильм «Лев Яшин. Вратарь моей мечты» – биографическую спортивную драму о жизни советского футбольного вратаря Льва Яшина. Премьера картины была приурочена к 90-летию юбилею великого советского футболиста;

- телесериал «Годунов. Продолжение» – второй сезон исторической саги «Годунов». Это масштабный проект об одном из самых сложных периодов в истории Российского государства. В 2019 году сериал стал лауреатом премии «Золотой орел» в номинации «Лучший мини-сериал»; всего картину посмотрели свыше 3 млн зрителей;
- исторический сериал «Грозный» – в 2019 году начата работа над многосерийным фильмом о противоречивой личности царя Ивана IV.

Банк «Возрождение» выступил партнером XVI Международного кинофестиваля военно-патриотического фильма «Волоколамский рубеж». Фестиваль проходил в 16-й раз, из них последние десять лет – при поддержке Банка «Возрождение». Задача фестиваля – формирование средствами кинематографа интереса зрителей к истории своей страны, русской культуре и ее достижениям.



КУЛЬТУРНАЯ СТРАНА

В рамках данной программы Банк поддерживает ключевые российские учреждения культуры и их новые проекты (проведение знаковых выставок в ведущих музеях страны, постановка спектаклей и организация гастролей театров федерального уровня), творческие союзы, а также ключевые каналы распространения культурных ценностей (кинопроизводство, телевидение). Приоритетными являются проекты, способствующие выполнению стратегических задач развития Российской Федерации до 2024 года в рамках национального проекта «Культура».

В 2019 году при участии банка ВТБ было реализовано 77 проектов в области культуры.

Особое внимание ВТБ уделил сотрудничеству с театрами в рамках Года театра, объявленного в России в 2019 году. Банк поддержал Государственный академический Большой театр, Театр балета Бориса Эйфмана, Театр им. Евгения Вахтангова, Театр О. Табакова и Театр «Мастерская Петра Фоменко». Постановки, прошедшие при участии ВТБ, собрали более 66 тыс. зрителей. В частности, новую редакцию балета «Жизель» в Большом театре увидели 7,5 тыс. человек. Подготовкой премьеры руководил Алексей Ратманский – один из самых известных хореографов современности, команда которого стремится соединить изящество и виртуозность классического танца с современными техническими возможностями артистов. На сцене Александринского театра был поставлен балет Бориса Эйфмана в жанре трагикомедии «Эффект Пигмалиона». Насладиться хореографической трактовкой мифа о художнике и его творении, по-новому взглянуть на тему сложного взаимодействия искусства и жизни смогли более 9 тыс. зрителей.



Третьяковская галерея

ВЫСТАВКА РАБОТ ИЛЬИ РЕПИНА

300
произведений художника
из 35 собраний

>600 тыс.
посетителей

В 2019 году при участии Группы ВТБ в Третьяковской галерее состоялась масштабная выставка работ Ильи Репина, посвященная 175-летию со дня его рождения.

Большой раздел выставки был посвящен позднему периоду творчества художника, который до сих пор недостаточно изучен. Помимо знаковых картин Ильи Репина на выставке были представлены такие малоизвестные произведения, как «Крестный ход в дубовом лесу. Явленная икона», «Автопортрет за работой», «Портрет дочери Нади», а также «Гопак. Танец запорожских казаков» – последнее полотно Репина.

Кроме картин были широко представлены результаты научно-исследовательской работы. Была также разработана разнообразная культурно-образовательная программа: лекции, публикации, видеоэкскурсии и др.

Из Москвы экспозиция была перенесена в Санкт-Петербург в рамках кураторского проекта Русского музея. Генеральным спонсором выставки Ильи Репина в Русском музее также выступил банк ВТБ.

В 2019 году при поддержке Банка ВТБ состоялся XXXIX Международный музыкальный фестиваль «Декабрьские вечера Святослава Рихтера. Прогулки с Томасом Гейнсборо». Уникальность фестиваля состоит в том, что в его основе лежит идея синтеза изобразительного искусства, музыки, слова, театра и танца. В отчетном году в программе звучала английская музыка в исполнении ведущих мировых музыкантов. Мероприятие состоялось в Пушкинском музее, генеральным спонсором которого является Банк.

В 2019 году Банк ВТБ продолжил сотрудничество с оркестром musicAeterna под руководством Теодора Курентзиса. При участии Банка была организована серия концертов в Санкт-Петербурге (Государственная капелла) и Москве (Московская консерватория, парк «Зарядье»). Всего концерты посетило более 7 тыс. зрителей. Оригинальные и неожиданные подходы к исполнению классических произведений вносят важный вклад в формирование современной музыкальной культуры.

ВЫСТАВКИ, ПРОШЕДШИЕ ПРИ ПОДДЕРЖКЕ ГРУППЫ В 2019 ГОДУ

Название выставки	Экспозиция	Количество посетителей, тыс. человек
 Ретроспектива работ Ильи Ефимовича Репина Третьяковская галерея	Более 300 работ из 35 собраний	601
 Илья Репин. К 175-летию со дня рождения Государственный Русский музей	Более 250 живописных и графических работ	300
 Фрэнсис Бэкон, Люсьен Фрейд и Лондонская школа ГМИИ им. А. С. Пушкина	80 живописных и графических экспонатов	113
 Авангард. Список № 1. К 100-летию Музея живописной культуры Новая Третьяковка на Крымском Валу	Более 250 экспонатов: живопись, графика, скульптура, архивные документы, книги	76
 Гости из Неаполя. Артемизия Джентилески и современники ГМИИ им. А. С. Пушкина	«Юдифь и Олоферн» Артемизии Джентилески, «Ангел с игральными костями и туникой Христа» Симона Вуэ, «Святая Агата» Франческо Гварино и работы их современников	76
 Забывтый русский меценат. Собрание графа Павла Сергеевича Строганова Эрмитаж. Зимний дворец	Более 140 экспонатов: картины, скульптуры, фотографии, акварели, книги	64
 Союз молодежи. Русский авангард 1909–1914 Еврейский музей и центр толерантности	80 произведений 35 художников	62
 Леонардо и «Мадонна Литта» Музей Польди-Пеццولي (Милан)	Картина Леонардо да Винчи «Мадонна Литта»	27

Компании Группы ВТБ также участвовали в организации культурных мероприятий. При поддержке Банка ВТБ (Армения) были проведены концерты, посвященные юбилею армянского джазмена Левона Малхасяна. Банк ВТБ (Грузия) поддержал Телавский государственный академический драматический театр им. Важа-Пшавела и Тбилисский академический театр им. Котэ Марджанишвили, а также выступил спонсором концерта певца Стефана и культурных мероприятий Посольства Италии в Грузии. Банк ВТБ (Беларусь) стал генеральным партнером проектов «Художник и город» в Минске и «Арт-галерея для горожан» в Новополоцке.

Банк ВТБ считает необходимым давать возможность расти и развиваться творческой молодежи и в этих целях поддержал создание

в Пушкинском музее площадки для молодежного направления «Пушкинский.Youth». Теперь в усадьбе Лопухиных открыто собственное пространство, в котором объединены все музейные программы, адресованные молодежи. В здании работают исследовательская лаборатория, читальный зал, выставочная площадка, медиатека, лекционное пространство, а также коворкинг и зона отдыха. Молодые люди могут работать, используя материалы медиатеки, самостоятельно заниматься после школы, общаться и проводить время с пользой.

Учитывая важнейшую роль телевидения в контексте культуры современного общества, Банк ВТБ планомерно развивает это стратегическое направление. В 2019 году было продолжено сотрудничество с ВГТРК и телеканалом «Россия – Культура».



ДЕТСКИЙ МУЗЕЙНЫЙ ЦЕНТР «НОВАЯ ФЕРМА»

Музейный центр «Новая ферма» – это совместный проект Банка ВТБ и государственного музея «Петергоф». Одна из задач центра – возрождение таких семейных традиций, как чтение вслух, учебная игра и домашний театр, для чего «Новая ферма» оборудована игровыми экспозициями и творческими мастерскими. Все обучение в центре проходит в интерактивной форме.

За почти пять лет работы музейный центр добился значительных результатов:

- количество посетителей по программам «Новой фермы» выросло с 4 647 до 21 670 человек;
- количество музеев, включенных в программы «Новой фермы», увеличилось с 10 до 24;
- «Новую ферму» на регулярной основе посещают ученики 20 школ и воспитанники 9 детских садов;
- «Новая ферма» ежегодно принимает участие в фестивалях «Детские дни в Петербурге», «Большая регата» и множестве других городских и всероссийских мероприятий;
- в 2019 году на всероссийском музейном фестивале «Интермузей 2019» «Новая ферма» получила диплом в номинации «Лучший образовательно-просветительский проект».

ОБРАЗОВАННАЯ СТРАНА

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 соответствии с задачами национальных проектов «Образование» и «Наука» Банк ВТБ осуществляет долгосрочную финансовую поддержку ведущих вузов страны с целью достижения системного соответствия их образовательных и научных программ актуальным запросам общества и перспективным задачам развития российской

экономики. В 2019 году финансовую поддержку получили такие вузы, как НИУ ВШЭ, Московская высшая школа социальных и экономических наук (Шанинка), Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации и Дальневосточный федеральный университет. Всего в 2019 году Банк ВТБ поддержал 124 образовательных учреждения.

В 2019 году с 28 ведущими вузами страны начата реализация кампусных проектов, в рамках которых выпущено более 100 тыс. кампусных карт, предназначенных для получения стипендий и зарплат, пропуска на территорию учебных заведений и доступа к ИТ-системам вузов.



СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО ВТБ С ВЫСШЕЙ ШКОЛОЙ МЕНЕДЖМЕНТА СПБГУ

ВШМ СПБГУ – это ведущая бизнес-школа в России, имеющая уникальный набор аккредитаций и стабильно высокие позиции в международных рейтингах. С 2012 года ее возглавлял Андрей Костин, Президент – Председатель Правления Банка ВТБ. За это время ВШМ впервые в истории российского бизнес-образования вошла в рейтинги деловой газеты The Financial Times и издания The Economist. Программа ВШМ Master in Management вошла в рейтинг FT Global Masters in Management в 2013 году, заняв 65-е место. Каждый последующий год ВШМ укрепляла свои позиции, достигнув к 2018 году 23-й строчки.

В 2019 году руководителем ВШМ была назначена Ольга Дергунова, Заместитель Президента – Председателя Правления Банка ВТБ. В отчетном периоде ВШМ продемонстрировала рекордные за всю свою историю показатели приема. Растет число научных публикаций в высокорейтинговых изданиях, а также количество академических наград и грантов. В сотрудничестве с корпоративными партнерами был реализован ряд уникальных проектов, таких как лаборатория <5g_Dream_Lab> совместно с ПАО «МегаФон», буткэмп с ПАО «Северсталь» и др. В конце 2019 года ВШМ приступила к актуализации Стратегии развития на период до 2025 года. Команда экспертов ВТБ принимает активное участие в формировании видения будущего ВШМ и в разработке образовательных программ с использованием современных технологий.

«Поддержка сферы образования становится неотъемлемой частью актуальной модели корпоративной устойчивости лидеров российской экономики. Активное вовлечение ВТБ в жизнь вузов страны соответствует лучшим мировым практикам в области корпоративной социальной ответственности. В частности, наше сотрудничество с Высшей школой менеджмента СПбГУ призвано вывести российское бизнес-образование на самый высокий международный уровень».



О. К. Дергунова
Заместитель Президента – Председателя Правления Банка ВТБ,
Директор ВШМ СПбГУ

Также к программе «Образованная страна» относятся проекты повышения финансовой грамотности, поддержка стартапов, выявление талантливых студентов через профессиональные конкурсы, грантовые и стипендиальные программы.

В рамках программы «Образованная страна» Группа ВТБ считает необходимым повышать финансовую грамотность населения. В этих целях Банк наряду с другими ведущими банками страны учредил Ассоциацию развития финансовой грамотности. В данный момент Ассоциация развития финансовой грамотности разрабатывает образовательные мероприятия совместно с такими государственными учреждениями,

как Департамент образования и науки, Департамент здравоохранения и Министерство обороны Российской Федерации.

Компании Группы не только обучают взрослых, студентов и старшеклассников, но и стремятся сформировать правильное отношение к финансам у детей дошкольного и младшего школьного возраста. Наиболее эффективным способом обучения в этом возрасте является игра, поэтому Банк ВТБ продолжает поддержку игровых зон в формате мини-банка в городах профессий «Кидбург». Игротека Банка действует в десяти комплексах «Кидбург» в Москве, Санкт-Петербурге и Самаре, а также в Нижегородской, Воронежской и Ярославской областях.





ОЛИМПИАДЫ «Я – ПРОФЕССИОНАЛ»

В 2019 году в Москве стартовал сезон 2018/2019 олимпиады «Я – профессионал» для студентов технических, гуманитарных и естественно-научных специальностей. Банк ВТБ выступает главным партнером – организатором олимпиады с момента ее запуска.

Финалисты олимпиады получили возможность принять участие в Зимних школах, организованных Банком ВТБ совместно с НИУ ВШЭ. Для Банка ВТБ Зимние школы по экономическим направлениям – эффективный инструмент продвижения бренда работодателя и возможность привлечь на стажировки умных и мотивированных специалистов. Цель проекта – создание социального лифта для талантливых ребят.

В Зимней школе «Бизнес-информатика» приняли участие 144 финалиста всероссийской олимпиады «Я – профессионал». Мероприятие включало в себя командные игры, кейсы, мастер-классы экспертов ВТБ и НИУ ВШЭ. Школа по направлению «Финансы и кредит» собрала 139 студентов из 30 регионов и 48 вузов России. На выступлениях экспертов Зимней школы, в число которых вошли преподаватели НИУ ВШЭ и топ-менеджеры ВТБ, обсуждались такие темы, как ценность высшего экономического образования, технологии машинного обучения в банковской сфере, реалии и тренды мира финансов и основные проблемы цифровой экономики.

Всего за два сезона олимпиады стажерами ВТБ стали более 70 призеров и победителей из 40 регионов страны. Часть из них по итогам стажировки была трудоустроена в Банк. Победители третьего сезона также получают приглашение пройти стажировку в Банке ВТБ.



Итоги второго сезона олимпиады 2019 года

- 54 направления
- Более 520 тыс. заявок на участие
- Почти 3,5 тыс. дипломантов
- 190 бронзовых медалей
- 139 серебряных медалей
- 106 золотых медалей

В целях подготовки грамотных кадров Банк ВТБ принял участие в проведении кейс-чемпионата Changellenge Cup IT Moscow 2019. Кейс-чемпионат – это соревнование по решению настоящих бизнес-задач, в рамках которого участники знакомятся с деятельностью Банка и работают над актуальной проблемой. Лига кейсов Changellenge – масштабная система кейс-чемпионатов, направленных на подготовку участников к карьере через практико-ориентированный подход. Ежегодно Changellenge организует более 200 проектов; в чемпионатах

принимают участие более 500 студентов, лучше всего проявивших себя на онлайн-этапе.

Группа ВТБ не только поддерживает профессиональную науку, но и поощряет повышение уровня образованности и познавательного интереса населения в игровой и развлекательной форме. В 2019 году Банк продолжил спонсирование интеллектуальной телевизионной игры «Что? Где? Когда?». ВТБ является спонсором уникальной игры российского происхождения с 2011 года.

ДЕЛОВАЯ СТРАНА

ВТБ выступает спонсором и организатором деловых мероприятий федерального и международного уровня. При участии компаний Группы проходят крупнейшие профильные мероприятия, относящиеся к стратегически значимым направлениям деятельности Банка ВТБ. Оказывается поддержка проектам, направленным на развитие современных технологий в банковском и других секторах экономики страны, в том числе способствующим исполнению стратегических задач развития Российской Федерации до 2024 года в рамках национального проекта «Цифровая экономика».

В 2019 году с целью укрепления деловой репутации и развития бизнес-сообщества Банк поддержал более 40 мероприятий, включая 9 крупнейших международных форумов (Петербургский международный экономический форум, Восточный экономический форум, Российский инвестиционный форум, ежегодный инвестиционный форум ВТБ Капитал «РОССИЯ ЗОВЕТ!» и т. п.) и ряд отраслевых конференций. Суммарная посещаемость форумов составила свыше 60 тыс. человек. На мероприятиях

обсуждались вопросы экономического роста, денежно-кредитной политики, усиления конкурентоспособности российской экономики и повышения мобильности ресурсов, а также ключевые факторы экономического роста и риски, с которыми сталкиваются инвесторы, компании и общество в процессе своей деятельности.

В 2019 году ВТБ Капитал провел деловой завтрак в рамках Всемирного экономического форума в Давосе. Темой мероприятия стало сохранение конкурентоспособности России. Были рассмотрены вопросы поддержки талантов, диверсификации промышленности, возможностей городов как платформ глобального сотрудничества, военного и политического взаимодействия на Ближнем Востоке, экономической и политической повестки в Евразии.

ВТБ позиционирует себя как один из лидеров в сфере инновационных технологий в финансовой отрасли, поэтому Банк принимает активное участие в дискуссиях и мероприятиях на эту тему. Так, при поддержке ВТБ были проведены три конференции, посвященные высоким технологиям: конференция для Java-разработчиков и тимлидов Joker, Международная конференция по вопросам качества программного обеспечения SQA DAYS и конференция для мобильных разработчиков Mobius.



КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ, ПРОВЕДЕННЫЕ ПРИ ПОДДЕРЖКЕ БАНКА ВТБ В 2019 ГОДУ



Российский инвестиционный форум (Сочи)

- 1 501 публикация, в том числе репортажи на телевидении



Петербургский международный экономический форум

- Подписано 25 соглашений
- Более 80 переговоров и встреч
- Более 30 пресс-подходов
- 8 408 публикаций, в том числе репортажи на телевидении



Международный финансовый конгресс (Санкт-Петербург)

- 26 сотрудников Банка в делегации
- 5 спикеров от Банка ВТБ
- 196 публикаций



Московский урбанистический форум

- 88 человек – состав делегации ВТБ
- 7 спикеров от Банка ВТБ
- Выступление Президента – Председателя Правления Банка ВТБ А. Л. Костина в качестве ключевого спикера на пленарном заседании
- Собственная панельная дискуссия «Умный город сегодня. Как цифровизация российских городов меняет качество жизни горожан?»
- 10 продуктовых предложений на стенде Банка
- 129 публикаций



Восточный экономический форум

- 16 соглашений
- Более 20 переговоров и встреч
- Порядка 20 пресс-подходов и интервью
- 2 652 публикации



Московский финансовый форум

- Выступление Президента – Председателя Правления Банка ВТБ А. Л. Костина в качестве ключевого спикера на пленарном заседании форума при участии Председателя Правительства Д. А. Медведева и мэра Москвы С. С. Собянина
- Около 10 продуктовых предложений на стенде Банка
- 866 публикаций



Java-конференция Joker 2019

- 549 игр
- Более 500 потенциальных кандидатов



Форум инновационных финансовых технологий FINOPOLIS (Сочи)

- 10 технологических продуктов и сервисов ВТБ
- 442 покупки через приложение ВТБ
- 176 публикаций с упоминанием бренда ВТБ
- Более 10 часов публичных выступлений



26-я Международная конференция SQA DAYS

- Более 200 потенциальных кандидатов
- 190 участников Бинго



Конференция Mobius 2019

- Более 500 участников
- 300 потенциальных кандидатов
- 171 игра



ПОДДЕРЖКА ЖЕНСКОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

В 2019 году в рамках программы «Деловая страна» Банк «Возрождение» поддержал женское предпринимательство и принял участие в организации региональных выставок и форумов, посвященных данному вопросу.

Выставка «Мама может все» на базе бизнес-инкубатора в Серпухове. При поддержке Банка прошла фотовыставка проекта «Мама может все» в Серпухове. Проект «Мама может все» реализуется в Московской области под патронатом депутата Государственной Думы Российской Федерации Оксаны Пушкиной. Главная задача проекта – популяризация женского делового движения. В рамках проекта на базе бизнес-инкубаторов Московской области проводятся фотовыставки, где главными героями выступают женщины-предприниматели.

Форум «Бизнес в женском стиле» в Ростове-на-Дону. В 2019 году Банк впервые поддержал деловой форум «Бизнес в женском стиле», организованный Торгово-промышленной палатой Ростовской области и Региональным агентством поддержки предпринимательства. Мероприятие было организовано в формате круглых столов, дискуссий, тренингов и мастер-классов. В мероприятии приняли участие более 200 женщин-предпринимателей.

Форум «Леди-Бизнес» в Чехове. Банк впервые выступил партнером конкурса для деловых женщин городского округа Чехов «Леди-Бизнес». Конкурс был организован Чеховским отделением Торгово-промышленной палаты Московской области совместно с Администрацией городского округа Чехов. Мероприятие призвано популяризировать женский бизнес в регионе. В конкурсе приняли участие порядка 50 предпринимателей, которые представили свои бизнес-проекты. Шесть из них были признаны лучшими и получили награды.

ЗДОРОВАЯ СТРАНА

Данная программа вносит вклад в реализацию целей национальных проектов «Здоровье» и «Экология». Осуществляется благотворительная поддержка учреждений здравоохранения, а также проектов, связанных с развитием передовых технологий в медицине. Также поддерживаются проекты, способствующие решению экологических проблем¹.

За 2019 год ВТБ поддержал 77 проектов, включая мероприятия 59 учреждений здравоохранения, а также 7 благотворительных фондов. Прошли 26 мероприятий программы «Мир без слез»: 4 – в Москве и 22 – в регионах.

Более 15 лет Банк ВТБ реализует всероссийскую корпоративную программу «Мир без слез», направленную на приобретение оборудования для детских больниц. С момента запуска проекта более 100 детских больниц в 52 регионах России получили финансовую помощь на приобретение высокотехнологичного оборудования, дорогостоящих лекарств и расходных материалов. Участвовать в акции может любое детское медицинское учреждение.

В 2019 году Банк выделил более 75 млн рублей на оказание благотворительной помощи в рамках проекта, что почти в два раза превышает бюджет прошлого года. Сумма пожертвований для региональных больниц увеличена с 1,5 млн до 3,0 млн рублей; для московских она составила 3,5 млн рублей.



ПОДДЕРЖКА НАЦИОНАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ЦЕНТРА ДЕТСКОЙ ГЕМАТОЛОГИИ, ОНКОЛОГИИ И ИММУНОЛОГИИ ИМ. ДМИТРИЯ РОГАЧЕВА

В 2019 году Банк ВТБ во второй раз перечислил 75 млн рублей в эндаумент-фонд «Врачи, инновации, наука – детям», который был создан в 2014 году с целью обеспечения устойчивого финансирования научных и клинических исследований Национального медицинского исследовательского центра детской гематологии, онкологии и иммунологии им. Дмитрия Рогачева.

В число основных задач Национального медицинского исследовательского центра детской гематологии, онкологии и иммунологии им. Дмитрия Рогачева входит не только эффективное лечение детей, но и разработка и внедрение единых признанных на международном уровне протоколов терапии. Центр является локомотивом развития детской гематологии-онкологии в Российской Федерации. За счет внедрения современных технологий стало возможным лечение более 80 % пациентов, в том числе ранее считавшихся неизлечимыми.

Благодаря работе фонда «Врачи, инновации, наука – детям» поддерживаются самые инновационные методы и технологии лечения детского рака и других тяжелых заболеваний; привлекаются ресурсы на проведение научных исследований; проводятся лекции, семинары, тренинги и конференции на данную тематику.

¹ Информация о благотворительных экологических проектах приведена в главе «ВТБ для экологии».



Банк «Возрождение» выступил спонсором подмосковного проекта «Добрые комнаты», целью которого является организация игровых зон для детей в больницах и поликлиниках. Проект стартовал в конце 2019 года. В настоящий момент открыто уже более 60 «добрых комнат» в 47 муниципальных образованиях Московской области; реализация проекта продолжается.

С 2011 года Банк ВТБ поддерживает благотворительный фонд «Иллюстрированные

книжки для маленьких слепых детей». Банк «Возрождение» участвует в проектах фонда с 1995 года – практически с момента его основания. За время существования организации было издано более 150 тыс. комплектов книг. В программе фонда принимают участие более 1 тыс. детских учреждений в 300 населенных пунктах России. Кроме того, в этом году Группа ВТБ оказала значительную поддержку Фонду поддержки слепоглохих.

Об Отчете

116 Границы Отчета

118 Подход к определению существенных вопросов

Настоящий Отчет об устойчивом развитии Группы ВТБ за 2019 год является 12-м нефинансовым отчетом, выпускаемым Банком ВТБ. Отчет публикуется на ежегодной основе и является частью годовой отчетности Группы. Целевая аудитория Отчета – сотрудники, клиенты, акционеры и инвесторы, местные сообщества и некоммерческие организации. Отчет информирует представителей заинтересованных сторон о деятельности Группы в области КСО и устойчивого развития в отчетном периоде. Отчет публикуется на русском и английском языках. В случае каких-либо расхождений между русской и английской версиями официальная русская версия считается приоритетной.

ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА

Все компании, входящие в периметр, соответствуют ранее установленным критериям, необходимым для включения в границы отчетности: подконтрольность дочерних организаций Банку ВТБ (доля Банка – более 50 % голосующих акций/долей) и/или значимость с точки зрения экономических, социальных и экологических аспектов.

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПАНИЙ ГРУППЫ ВТБ, ВОШЕДШИХ В ПЕРИМЕТР ОТЧЕТА

Страна	Полное наименование	Вид деятельности	Доля владения Банка ВТБ на 31.12.2019, %
Россия	Банк ВТБ (ПАО)	Банк	–
	АО «Холдинг ВТБ Капитал» ¹	Финансы	100,00
	ПАО «Банк «Возрождение»	Банк	100,00
	ПАО «Саровбизнесбанк»	Банк	84,36
	ПАО «Запсибкомбанк»	Банк	100,00
	ПАО «Галс-Девелопмент»	Недвижимость	99,76
	АО «УК «Динамо»	Недвижимость	75,00
	ООО «ВБ-Сервис»	Техническая эксплуатация и хозяйственное обслуживание объектов	100,00
	ООО «ВТБ Факторинг»	Факторинг	100,00
	АО «ВТБ Лизинг»	Лизинг	100,00
	АО «ВТБ Специализированный депозитарий»	Небанковская депозитарная организация	100,00
	АО «НПФ ВТБ Пенсионный фонд»	Пенсионный фонд	100,00
	ООО «ВТБ ДЦ»	Финансы	100,00
СНГ и Грузия	АО «ВТБ Регистратор»	Реестродержатель	100,00
	ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»	Банк	100,00
	ЗАО «Банк ВТБ (Беларусь)»	Банк	100,00
	ОАО «Банк ВТБ (Азербайджан)»	Банк	100,00
	АО «Банк ВТБ (Грузия)»	Банк	97,38
Европа	ДО АО «Банк ВТБ (Казахстан)»	Банк	100,00
	ВТБ Банк (Европа) СЕ	Банк	99,39

Финансовая информация, если не указано иное, представлена по Группе ВТБ, как она определена в консолидированной финансовой отчетности Банка ВТБ на 31 декабря

2019 года, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО).

¹ Включая дочерние компании АО ВТБ Капитал и VTB Capital Plc.

ПОДХОД К ОПРЕДЕЛЕНИЮ СУЩЕСТВЕННЫХ ВОПРОСОВ

Отчет раскрывает информацию о деятельности в области КСО и 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.

ПРОЦЕДУРА ОПРЕДЕЛЕНИЯ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ ДЛЯ ВКЛЮЧЕНИЯ В ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ ЗА 2019 ГОД

Этап 1. Выявление полного перечня существенных тем	→	Для выявления тем были проведены интервью с руководителями ответственных подразделений, изучены нефинансовые отчеты российских и зарубежных компаний-аналогов, внутренние нормативные документы, а также материалы СМИ.
Этап 2. Приоритизация существенных тем	→	Для определения значимости выявленных тем с точки зрения заинтересованных сторон было проведено анкетирование, участниками которого стали инвесторы, партнеры, некоммерческие организации, топ-менеджеры и сотрудники Банка.
Этап 3. Построение матрицы существенности	→	Была составлена матрица существенности, отражающая наиболее значимые темы в области устойчивого развития как для заинтересованных сторон, так и для достижения стратегических целей Группы.
Этап 4. Экспертная оценка существенных тем	→	Проведена экспертная оценка выявленных тем на предмет полноты и сбалансированности, а также определение границ раскрытия каждой темы в Отчете.

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

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 КСО в отчетном периоде.

СУЩЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ВТБ, ПОДВЕРГНУТЫЕ НЕЗАВИСИМОМУ ПОДТВЕРЖДЕНИЮ

Показатель	Описание показателя
Расходы на благотворительную деятельность, млрд рублей	Объем благотворительных пожертвований, совершенных компаниями Группы (в соответствии с границами консолидированной финансовой отчетности Группы ВТБ) в отчетном периоде. В случаях, когда благотворительные пожертвования совершались в иностранной валюте, для пересчета в рубли применялся средний курс Банка России за год.
Точки продаж, включая точки продаж, находящиеся в МиЭСР, 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) и 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, за исключением АО «УК «Динамо», ПАО «Галс-Девелопмент», влияние которых не существенно на данный показатель) в отчетном периоде.
Потребление бумаги, тонн	Объем потребления бумаги всеми компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета, за исключением АО «УК «Динамо», ПАО «Галс-Девелопмент», влияние которых не существенно на данный показатель) в отчетном периоде. Объем рассчитан путем перевода числа использованных пачек бумаги в метрические тонны. Для случаев, когда вес пачки бумаги формата А4 или А3 не был известен, применялись средние значения (2,5 или 4,8 кг соответственно).
Потребление топлива (бензина и дизельного топлива), тыс. л	Объем потребления топлива всеми компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета, за исключением АО «УК «Динамо», ПАО «Галс-Девелопмент», влияние которых не существенно на данный показатель) в отчетном периоде. Учитывалось только потребление топлива автомобильным транспортом, стоящим на балансе.
Прямые и косвенные выбросы парниковых газов, тонн CO ₂ -эквивалента	Прямые (область охвата 1) и косвенные (область охвата 2) энергетические выбросы парниковых газов всеми компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета, за исключением АО «УК «Динамо», ПАО «Галс-Девелопмент», влияние которых не существенно на данный показатель) в отчетном периоде. Прямые выбросы парниковых газов рассчитываются исходя из показателей потребления топлива (бензин и дизель). Косвенные выбросы парниковых газов рассчитываются исходя из показателей потребления электроэнергии.
Среднесписочная численность персонала, человек	Среднесписочная численность сотрудников исчисляется путем суммирования численности сотрудников списочного состава компаний Группы за каждый календарный день месяца в отчетном периоде (включая выходные и праздничные дни) и деления полученной суммы на число календарных дней месяца. Среднесписочная численность работников за отчетный период определяется путем суммирования среднесписочной численности работников за все месяцы отчетного периода и деления полученной суммы на количество месяцев, входящих в отчетный период. При определении среднесписочной численности сотрудников лица, работавшие неполное рабочее время в соответствии с трудовым договором, учитываются пропорционально отработанному времени. В среднесписочную численность сотрудников не включаются следующие категории лиц: • женщины, находившиеся в отпусках по беременности и родам и в дополнительных отпусках по уходу за ребенком; • сотрудники, обучавшиеся в образовательных учреждениях и находившиеся в дополнительном отпуске без сохранения заработной платы, а также поступавшие в образовательные учреждения и находившиеся в отпуске без сохранения заработной платы для сдачи вступительных экзаменов.
Коэффициент частоты травматизма	Коэффициент частоты травматизма по Группе (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Показатель рассчитывается как количество несчастных случаев, приходящихся на 1 тыс. сотрудников по среднесписочной численности персонала.
Списочная численность персонала в разбивках на мужчин/женщин, виды занятости	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 учитываются в фактической численности как один человек. Данные предоставляются в разбивках по типу занятости (полная/частичная) и полу (мужчины/женщины).
Среднегодовое количество часов обучения на сотрудника	Общее количество академических часов обучения персонала, разделенное на среднесписочную численность персонала за период (в соответствии с границами Отчета, за исключением АО «УК «Динамо», ПАО «Галс-Девелопмент», ООО «ВБ-Сервис» и ПАО «Саровбизнесбанк»).
Общая текучесть кадров (отток персонала)	Показатель рассчитывается как отношение числа сотрудников, покинувших организацию по собственному желанию, уволенных по другим причинам, вышедших на пенсию или умерших, будучи сотрудником организации, к среднесписочной численности.



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

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

Отчет по заданию
в отношении выбранных показателей,
раскрываемых в Отчете об устойчивом
развитии группы ВТБ за 2019 год

Наблюдательному совету Банка ВТБ (ПАО)

Предмет задания

По поручению Банка ВТБ (ПАО) (далее – «Банк») мы выполнили задание, обеспечивающее ограниченную уверенность в отношении одиннадцати существенных показателей деятельности в области устойчивого развития, содержащихся в Отчете об устойчивом развитии группы ВТБ за 2019 год (далее – «Отчет») и отмеченных в нем символом «» (далее – «Показатели»):

- ▶ количество точек продаж, включая их количество в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах Российской Федерации (страницы 10, 58 Отчета);
- ▶ среднесписочная численность персонала (страницы 10, 65 Отчета);
- ▶ списочная численность персонала в разбивках на мужчин/женщин, виды занятости (страница 65 Отчета);
- ▶ среднегодовое количество часов обучения на одного работника (страницы 10, 69 Отчета);
- ▶ общая текучесть кадров (отток персонала) (страница 65 Отчета);
- ▶ расходы на благотворительную деятельность (страницы 10, 99 Отчета);
- ▶ коэффициент частоты травматизма (страница 79 Отчета);
- ▶ потребление электроэнергии (страница 92 Отчета);
- ▶ выбросы CO₂ (прямые и косвенные) (страница 92 Отчета);
- ▶ потребление топлива (бензина и дизельного топлива) (страница 92 Отчета);
- ▶ потребление бумаги (страница 92 Отчета).

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

Применимые критерии задания

Критерии, применимые к нашему заданию, описаны в главе «Об Отчете» на страницах 116-119 Отчета. Мы полагаем, что данные критерии соответствуют целям нашего задания.

Ответственность руководства

Руководство Банка несет ответственность за подготовку Отчета и за то, что включенные в него Показатели за год, закончившийся 31 декабря 2019 года, раскрыты достоверно во всех существенных аспектах в соответствии с критериями, которые описаны в главе «Об Отчете» на страницах 116-119 Отчета. Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание такой системы внутренних контролей, которая достаточна для раскрытия значений Показателей без существенных искажений. Руководство Банка также несет ответственность за выбор и применение надлежащих принципов отчетности и использование соответствующих методов измерения и оценки.

Наша ответственность

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

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

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



Основные выполненные процедуры задания

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

- ▶ интервью с руководителями и специалистами Банка, которые отвечают за политики, деятельность и результаты в области устойчивого развития, относящиеся к Показателям, а также за подготовку соответствующей отчетности;
- ▶ анализ ключевых документов, касающихся политик, результатов деятельности и отчетности группы ВТБ в области устойчивого развития;
- ▶ получение понимания процесса подготовки отчетности по Показателям и других обстоятельств задания путем рассмотрения процесса, использованного для подготовки отчетности в области устойчивого развития;
- ▶ анализ выборки данных и процессов их сбора по Показателям в Банке и его дочерних организациях, в том числе выборочная проверка документального подтверждения количественных значений Показателей за год, закончившийся 31 декабря 2019 года, с тем, чтобы убедиться, что указанные данные были собраны, подготовлены, объединены и включены в Отчет надлежащим образом.

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

22 июня 2020 года

Сведения об аудируемом лице

Наименование: Банк ВТБ (ПАО)
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 22 ноября 2002 г. и присвоен государственный регистрационный номер 1027739609391.
Местонахождение: 190000, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 29.

Сведения об аудиторе

Наименование: ООО «Эрнст энд Янг»
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 5 декабря 2002 г. и присвоен государственный регистрационный номер 1027739707203.
Местонахождение: 115035, Россия, г. Москва, Садовническая наб., д. 77, стр. 1.
ООО «Эрнст энд Янг» является членом Саморегулируемой организации аудиторов Ассоциация «Содружество» (СРО ААС).
ООО «Эрнст энд Янг» включено в контрольный экземпляр реестра аудиторов и аудиторских организаций за основным регистрационным номером записи 12006020327.

Приложения

- 122 Участие компаний Группы ВТБ в деловых объединениях
- 124 Сокращения
- 125 Таблица соответствия Стандартам GRI

УЧАСТИЕ КОМПАНИЙ ГРУППЫ ВТБ В ДЕЛОВЫХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ

Компания Группы ВТБ	Деловые объединения
Банк ВТБ	Американская торговая палата в России (AmCham) Деловой консультативный совет форума «Азиатско-Тихоокеанское экономическое сотрудничество» Корпорация МСП Лондонская ассоциация участников рынка драгоценных металлов Международная ассоциация рынков капитала (ICMA) Международная торговая палата (МТП) Национальный совет по корпоративному управлению (НСКУ) Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП) Российское партнерство за сохранение климата Саморегулируемая организация «Национальная фондовая ассоциация» (НФА) Финансово-банковский совет СНГ (ФБС СНГ) Ассоциация менеджеров Ассоциация банков «Россия» Ассоциация корпоративных казначеев
ПАО «Банк «Возрождение»	Общероссийская общественная организация «ОПОРА РОССИИ» (отделения Московской и Волгоградской областей) 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) Международная факторинговая цепь (FCI)

Компания Группы ВТБ	Деловые объединения
ВТБ Пенсионный фонд	Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)
ВТБ Капитал	Американская торговая палата в России (AmCham) Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) Объединение корпоративных юристов (ОКЮР) Российская национальная ассоциация SWIFT (РОССВИФТ) Российско-Британская торговая палата (РБТП) British Bankers Association (BBA) Association of Foreign Banks (AFB) Association for Financial Markets (AFM) German-Bulgarian Industrial and Commercial Chamber – АНК International Capital Markets Association (ICMA) The Association of Banks in Singapore (ABS) Financial Industry Disputes Resolution Centre (Singapore) Singapore Business Federation
ВТБ Регистратор	Саморегулируемая организация «Национальная фондовая ассоциация» (НФА) Небанковская кредитная организация закрытое акционерное общество «Национальный расчетный депозитарий»
ВТБ Специализированный депозитарий	Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР)
Банк ВТБ (Казахстан)	Ассоциация налогоплательщиков Казахстана Ассоциация финансистов Казахстана Казахстанская фондовая биржа Казахстанский фонд гарантирования депозитов Общество всемирных Межбанковских финансовых телекоммуникаций S.W.I.F.T. SCRL Совет представителей банковского 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
ВТБ Банк (Европа)	Международная ассоциация рынков капитала (ICMA)

СОКРАЩЕНИЯ

В таблице ниже приведены ключевые сокращения, использованные при подготовке Отчета об устойчивом развитии Группы ВТБ за 2019 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 энергии
ВТБ Банк (Европа)	ВТБ Банк (Европа) СЕ
ВТБ Капитал	АО «Холдинг ВТБ Капитал»
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 2019 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	Глава 6. Об Отчете Контактная информация	116–119 130	
102-2	Основные бренды, продукция и услуги	Глава 2. ВТБ для клиентов	36–61	
102-3	Расположение штаб-квартиры организации	Контактная информация	130	
102-4	Количество стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Глава 1. О Группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 6. Об Отчете	10, 14 116–119	
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Глава 1. О Группе ВТБ	14, 117	
102-6	Рынки, на которых работает организация	Глава 1. О Группе ВТБ Глава 6. Об Отчете	36–61 116–119	
102-7	Масштаб организации	Глава 1. О Группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 6. Об Отчете	10 36–61 116–119	+ (количество точек продаж)
102-8	Численность сотрудников	Глава 3. ВТБ для сотрудников	65	+ (среднесписочная численность, списочная численность в разбивках по полу и виду занятости)
102-9	Цепочка поставок	Подход Группы к закупкам описан на сайте: https://www.vtb.ru/o-banke/bank-vtb/zakupki/zakupki/ . Учет по закупкам у местных поставщиков не ведется		
102-10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	Глава 1. О Группе Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 6. Об Отчете	4–7 116–119	
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	Приложения. Участие компаний Группы в деловых объединениях	122–123	
102-14	Обращение председателя совета директоров и председателя правления	Вступительное обращение Президента – Председателя Правления А. Л. Костина	4–7	
102-15	Описание ключевых воздействий, рисков и возможностей	Глава 1. О Группе ВТБ	4–7 14–33	
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации	Глава 1. О Группе ВТБ https://www.vtb.ru/o-banke/gruppa-vtb/missiya-i-cennosti/	14–33	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / комментарий	Номер страницы в Отчете	Внешнее заверение
102-18	Структура управления организацией	Глава 1. О Группе ВТБ Сайт www.vtb.ru	18–20	
102-35	Правила вознаграждения членов высшего органа корпоративного управления и исполнительных руководителей высшего ранга	Сайт www.vtb.ru		
102-40	Список групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Глава 1. О Группе ВТБ	30–33	
102-41	Доля сотрудников, охваченных коллективным договором	Коллективный договор отсутствует		
102-42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	Глава 1. О Группе ВТБ Приложение 6. Об Отчете	30–33 116–119	
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Глава 1. О Группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников Глава 6. Об Отчете	30–33 36–61 64–79 116–119	
102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Глава 1. О Группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников	30–33 36–61 64–79	
102-45	Юридические лица, включенные в отчетность	Глава 6. Об Отчете	116–119	
102-46	Методика определения содержания отчета	Глава 6. Об Отчете	116–119	
102-47	Список всех существенных тем, выявленных в процессе определения содержания отчета	Глава 6. Об Отчете	116–119	
102-48	Результаты всех переформулировок показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и причины такой переформулировки	Глава 6. Об Отчете	116–119	
102-49	Существенные изменения охвата и границ тем по сравнению с предыдущими отчетными периодами	Глава 6. Об Отчете	116–119	
102-50	Отчетный период	Глава 6. Об Отчете	116–119	
102-51	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Глава 6. Об Отчете	116–119	
102-52	Цикл отчетности	Глава 6. Об Отчете	116–119	
102-53	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Контактная информация	130	
102-54	Вариант подготовки отчета в соответствии с Руководством GRI, выбранный организацией	Глава 6. Об Отчете	116–119	
102-55	Таблица соответствия Стандартам GRI	Приложения. Таблица соответствия Стандартам GRI	125–129	
102-56	Заверение отчета	Глава 6. Об Отчете	120–121	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / комментарий	Номер страницы в Отчете	Внешнее заверение
Управленческие подходы				
103-1	Существенные темы и их границы	Глава 1. О Группе ВТБ Глава 6. Об Отчете	30–33 116–119	
103-2	Подход менеджмента и его составляющие	Глава 1. О Группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников Глава 4. ВТБ для экологии Глава 5. ВТБ для общества	14–33 36–61 64–79 82–93 96–115	
103-3	Оценка эффективности подхода менеджмента	Глава 1. О Группе ВТБ Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников Глава 4. ВТБ для экологии Глава 5. ВТБ для общества	4–7 14–33	
СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ				
Экономическая категория				
Экономическая результативность				
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Глава 1. О Группе ВТБ Консолидированная финансовая отчетность с аудиторским заключением независимого аудитора Группы ВТБ за 2019 год: с. 13–14		
201-3	Обеспеченность обязательств организации, связанных с пенсионными планами с установленными льготами	Глава 3. ВТБ для сотрудников Консолидированная финансовая отчетность с аудиторским заключением независимого аудитора Группы ВТБ за 2019 год: с. 70	74–75	
Непрямые экономические воздействия				
203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 5. ВТБ для общества	36–61 96–115	
203-2	Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния	Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 5. ВТБ для общества	36–61 96–115	
Экологическая категория				
Материалы				
301-1	Израсходованные материалы по массе или объему	Глава 4. ВТБ для экологии	92	+ (потребление бумаги)
Энергия				
302-1	Потребление энергии внутри организации	Глава 4. ВТБ для экологии	92	+ (потребление электроэнергии и топлива)
302-4	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	Глава 4. ВТБ для экологии	88–92	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / комментарий	Номер страницы в Отчете	Внешнее заверение
Выбросы				
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	Глава 4. ВТБ для экологии	92	+ (прямые выбросы парниковых газов)
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2)	Глава 4. ВТБ для экологии	92	+ (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	Глава 3. ВТБ для сотрудников	64–66	+ (общая текучесть кадров (отток персонала))
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Глава 3. ВТБ для сотрудников	74–75	
Взаимоотношения сотрудников и руководства				
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	Минимальный период уведомления определяется законодательством стран присутствия и строго соблюдается всеми компаниями Группы		
Здоровье и безопасность на рабочем месте				
403-9	Виды и уровень производственного травматизма	Глава 3. ВТБ для сотрудников	79	+ (коэффициент частоты травматизма)
Подготовка и образование				
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Глава 3. ВТБ для сотрудников	68–72	+ (среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы)
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	Глава 3. ВТБ для сотрудников Сайт: http://www.vtb.ru/group/management/	64–67	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета / комментарий	Номер страницы в Отчете	Внешнее заверение
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		
Противодействие коррупции				
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Глава 1. О Группе ВТБ	21–22	
Показатели приложения для финансового сектора				
FS5	Взаимодействие с клиентами / инвестируемыми компаниями / деловыми партнерами в области экологических и социальных рисков и возможностей	Глава 2. ВТБ для клиентов Глава 3. ВТБ для сотрудников Глава 4. ВТБ для экологии Глава 5. ВТБ для общества	26–33 40–59 64–79 96–115	
FS6	Распределение клиентов по регионам, размерам, отраслям	Глава 2. ВТБ для клиентов	36–61	
FS7	Денежная стоимость продуктов и услуг, специально разработанных с учетом их социальной значимости, по каждому направлению деятельности с разбивкой по назначению	Глава 2. ВТБ для клиентов	40–61	
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Глава 2. ВТБ для клиентов	58–59	
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	Глава 2. ВТБ для клиентов	58–59	
БиС	Благотворительность и спонсорство	Глава 5. ВТБ для общества	96–115	

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