



**ОТЧЕТ
ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ
2020**



Здравствуйте.
Это **банк ВТБ**?

Да



Я хочу сегодня
**сделать мир
лучше**

Конечно. Минутку,
соединяю

СОДЕРЖАНИЕ

ВТБ в 2020 году 2

Обращение Президента – Председателя Правления	2
Ключевые показатели области устойчивого развития	6
ВТБ 30 лет	8
Действия ВТБ в связи с пандемией COVID-19	12

О Группе 22

Бизнес-модель и рынки присутствия	24
События и результаты года	26
Миссия, видение и стратегия ВТБ	28
Содействие достижению Целей ООН в области устойчивого развития	30

Управление устойчивым развитием 36

Подход к управлению аспектами устойчивого развития	38
Корпоративное управление	40
Управление рисками в области устойчивого развития	46
Комплаенс-контроль	48
Этика бизнеса и противодействие коррупции	50
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	53

Ответственная банковская деятельность 64

Подход к управлению и основные результаты	66
Ответственное финансирование	68
Доступность розничных финансовых услуг	80
Повышение безопасности финансовых услуг	92

Ответственное инвестирование 94

Выпуск социальных и «зеленых» облигаций ОАО «РЖД»	96
Управление крупнейшими эндаументами в социально значимых сферах развития общества	97
Программа инвестирования со встроенной благотворительностью	97
ESG-фонды	98

Управление экологическим воздействием 100

«Зеленое» финансирование	103
Повышение собственной экологической эффективности	108
Партнерские проекты ВТБ в области экологии	112

Команда ВТБ 114

Управление персоналом	116
Права человека, гендерное равенство и инклюзивность	118
Привлечение и удержание персонала	120
Обучение и развитие талантов	124
Мотивация и оплата труда	129
Корпоративная культура и внутренние коммуникации	130
Обеспечение безопасности труда	134

Содействие социальному развитию регионов присутствия 136

Подход к управлению	138
Спортивная страна	140
Патриотизм и традиции страны	142
Культурная страна	144
Здоровая страна	146
Образованная страна	148
Деловая страна	152

Об Отчете 156

Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность 160

Приложения 162

Участие компаний группы ВТБ в деловых объединениях	162
Таблица соответствия Стандартам GRI	165

Контакты 171

ИНТЕРАКТИВНАЯ ВЕРСИЯ
ОТЧЕТА ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ 2020



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА – ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

Дорогие читатели!

Представляю вашему вниманию Отчет об устойчивом развитии группы ВТБ за 2020 год.

Минувший год для всех нас стал серьезным вызовом. Так совпало, что для ВТБ он также стал по-своему рубежным: Банк отметил **30-летие – значимую дату на пути развития в качестве системообразующего финансового института**. Все эти десятилетия Группа активно участвует в решении ключевых задач национальной и глобальной экономической и социальной повестки.

Важный ориентир в этой работе – Цели устойчивого развития ООН. Они формируют широкую основу для нашего взаимодействия с акционерами, клиентами, партнерами, сотрудниками, регулирующими органами и другими заинтересованными сторонами по реализации долгосрочных приоритетов экономики, государства и общества.

Несмотря на трудности 2020 года, ВТБ прошел его достойно.

Группа показала хорошие операционные показатели.

Совокупный кредитный портфель вырос на 15%, средства клиентов – на 17%. Ключевые банковские доходы – чистые процентные доходы и чистые комиссионные доходы – показали рост на 20,7 и 12,5% соответственно. До 14,9 млн увеличилось число клиентов ВТБ в России.

На фоне уверенной динамики банковских доходов существенное влияние на наш финансовый результат оказали, тем не менее, внешние факторы. Прежде всего, это объективное ухудшение экономической ситуации, волатильность цен на нефть и валютного курса. Как и весь сектор, мы столкнулись с резким ростом стоимости риска, что заставило нас в 2,4 раза по сравнению с предыдущим годом увеличить расходы на создание резервов (249,8 млрд рублей).

С первых дней пандемии в России приоритетом нашей работы стала забота о здоровье и безопасности клиентов, партнеров и команды.

Были приняты все необходимые меры безопасности в отделениях и офисах, организовано информирование клиентов о финансовых услугах, которые доступны дистанционно.

ВТБ стал одним из активных участников государственных мер помощи клиентам, столкнувшимся с финансовыми трудностями из-за пандемии. В рамках программ Правительства Российской Федерации мы предоставляли льготные кредиты компаниям системообразующих секторов и предприятиям из наиболее пострадавших отраслей, в том числе с целью сохранения занятости и продолжения деятельности.

Одновременно **Банк оперативно разработал собственные программы поддержки розничных клиентов, крупнейших компаний и предприятий малого и среднего бизнеса**. В течение прошлого года около 400 тыс. наших розничных клиентов, которые столкнулись со снижением доходов, смогли воспользоваться кредитными каникулами на общую сумму более 300 млрд рублей. **Группа предоставила финансовую помощь около одной трети системообразующих предприятий Российской Федерации.**

В 2020 году мы расширили программы по повышению доступности жилья. Общий объем нашего ипотечного портфеля увеличился в 2020 году на 18% и достиг 2 трлн рублей. Было выдано свыше 63 тыс. ипотечных кредитов по программе государственной поддержки ипотеки на сумму 198 млрд рублей. Банк запустил собственную ипотечную программу поддержки семей с детьми.

Эффективная работа ВТБ в условиях ограничений, связанных с COVID-19, во многом стала возможной благодаря глубокой технологической трансформации, запущенной в соответствии со Стратегией развития Группы на 2019–2022 годы.

В условиях значительного роста нагрузки по объему онлайн-операций Банк смог полностью обеспечить качественное дистанционное обслуживание клиентов. Мы продолжали оперативно выводить на рынок инновационные продукты. В период наиболее жесткого локдауна впервые в России реализовали и продолжили масштабирование удаленных ипотечных онлайн-сделок, первыми из крупнейших банков предоставили возможность дистанционного открытия счета с помощью биометрии. Пятикратный рост показала пользовательская аудитория мобильного приложения «ВТБ Мои Инвестиции».

В числе знаковых проектов технологической трансформации 2020 года – вывод на рынок новой версии розничного приложения и развитие единой омниканальной платформы, позволяющей непрерывно пользоваться сервисами и продуктами ВТБ через любые удобные каналы связи.

Внедрение инноваций позволило создать более удобные, доступные и надежные продукты и сервисы для наших клиентов, значительно повысить внутреннюю эффективность Банка, улучшить доступность и качество банковских услуг для граждан и предпринимателей.

20

тыс. юридических лиц,

обеспечивающих работой более 1 млн человек, получили помощь от ВТБ в рамках государственной программы на возобновление деятельности

230

млрд рублей

реструктурированных кредитов для малого и среднего бизнеса

>10

млн человек

пользователей ВТБ-Онлайн

400

тыс. розничных клиентов

воспользовались кредитными каникулами на сумму более 300 млрд рублей

ЧИСЛО КЛИЕНТОВ ВТБ
В РОССИИ УВЕЛИЧИЛОСЬ
ДО 14,9 МЛН



А. Л. Костин

Президент – Председатель
Правления Банка ВТБ (ПАО)

Многие новые цифровые решения в 2020 году были ориентированы на малые и средние предприятия. Во многом в результате этого на 25% – до почти 640 тыс., – увеличилась клиентская база ВТБ в этом сегменте. Мы верим, что успешная деятельность малого и среднего бизнеса – весомый фактор развития территорий, повышения экономической активности граждан и укрепления благополучия общества в целом. Их поддержка – один из наших приоритетов.

В 2020 году было принято важное решение, закрепившее трансформацию политики ВТБ в области устойчивого развития от отдельных проектов и инициатив в полноценную интегрированную часть бизнеса, – была практически завершена подготовка Стратегии банка ВТБ в области устойчивого развития.

В числе ее ключевых направлений – ответственное инвестирование, взаимодействие с клиентами по вопросам улучшения ESG-характеристик¹ их бизнеса, вовлечение клиентов в ESG-проекты и инициативы, поддержка социально значимых проектов, спонсорство и благотворительность, а также формирование модели управления ESG.

Большинство инициатив, заложенных в Стратегию, уже достаточно давно реализуются в ВТБ. Среди них – инструменты ответственного инвестирования, финансирование проектов в области возобновляемой энергетики, экологические требования в рамках осуществляемых при поддержке ВТБ инфраструктурных проектов, благотворительная помощь в природоохранной сфере, экологические инициативы для розничных клиентов.

ВТБ первым из российских банков запустил два фонда ответственного инвестирования и программу со встроенной благотворительностью, в рамках которой часть средств из вознаграждения управляющей компании направляется на благотворительные цели.

В 2020 году была начата пилотная программа зеленого кредитования, в рамках которой Банк предоставляет клиентам финансирование для реализации экологических проектов и инициатив по улучшению параметров устойчивого развития бизнеса.

ВТБ РАЗРАБАТЫВАЕТ СТРАТЕГИЮ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ, КОТОРАЯ ПРИЗВАНА СФОРМУЛИРОВАТЬ ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОТВЕТСТВЕННОЙ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ОСНОВЕ КРИТЕРИЕВ ESG (ENVIRONMENTAL – ЭКОЛОГИЯ, SOCIAL – СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ, GOVERNANCE – КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ).

ВТБ продолжил участие в работе по сохранению крупных кошачьих. С 2016 года мы поддерживаем проект WWF России по охране и мониторингу снежного барса, амурского тигра, дальневосточного и переднеазиатского леопардов, с 2014 года – Центр по изучению и сохранению популяции амурского тигра. В 2020 году совместно с Министерством природных ресурсов и экологии Российской Федерации велась подготовка к подключению ВТБ к исполнению национального проекта «Экология», в том числе по сохранению переднеазиатского леопарда на Кавказе – начинаем участвовать в нем с 2021 года.

Важным направлением остается сокращение нашего собственного углеродного следа. В частности, значительного снижения потребления бумаги удалось добиться в последнее время благодаря технологической трансформации Банка, в том числе программе «Безбумажный банк».

Как значимую составляющую доступности финансовых услуг мы рассматриваем финансовую грамотность. ВТБ – один из учредителей российской Ассоциации развития финансовой грамотности. В 2020 году мы осуществили 15 тематических образовательных проектов, включая серию мероприятий для школьников и студентов.

Работа ВТБ в области благотворительности уже несколько лет структурирована в рамках шести масштабных целевых программ по поддержке спорта, образования, здравоохранения, культуры, сохранения традиций и совершенствования деловой среды.

В апреле 2020 года мы зарегистрировали благотворительный фонд «ВТБ-Страна» для координации осуществления проектов в регионах. Фонд стал основным оператором нашей корпоративной программы «Мир без слез», реализуемой с 2003 года, а также каналом по оказанию помощи медицинским учреждениям в связи с пандемией COVID-19.

¹ ESG – от англ. environmental – экология, social – социальное развитие, governance – корпоративное управление.

По линии ВТБ и благотворительного фонда «ВТБ-Страна» получили помощь работающие с коронавирусной инфекцией больницы в десятках регионов России на общую сумму 326 млн рублей.

В период локдауна нам было особенно важно поддерживать долгосрочных партнеров в сфере культуры. Среди прошедших при содействии ВТБ онлайн-мероприятий – выставка «Художники и коллекционеры – Русскому музею. Дары» к 125-летию Государственного Русского музея, которая получила более 11,5 млн просмотров онлайн-экскурсий в социальных сетях.

Как крупный работодатель ВТБ уделяет повышенное внимание устойчивости политики по управлению персоналом. Банк входит в число лучших работодателей России. Наши сильные стороны – открытая, ориентированная на сотрудников корпоративная культура, высокий уровень обучающих программ, привлекательные условия труда и социального пакета.

В 2020 году была запущена ориентированная на региональную сеть масштабная программа «Карьерные маршруты», направленная на создание целостной системы поддержки роста и продвижения персонала внутри Банка. Сегодня общая численность Группы ВТБ составляет более 75 тыс. сотрудников.

Уверен, что слаженная работа ВТБ по тематике устойчивого развития позволит нам и далее вносить существенный вклад в решение национальных и глобальных задач, а наша 30-летняя история, накопленная экспертиза и глубокая вовлеченность в продвижение этой повестки в России останутся надежной основой для эффективной реализации всех поставленных целей.

С уважением,

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

80%
клиентских операций

будет переведено на безбумажный оборот в 2021 году

15,8,8
млрд рублей

направлено на реализацию спонсорских и благотворительных проектов

2,99
млрд рублей

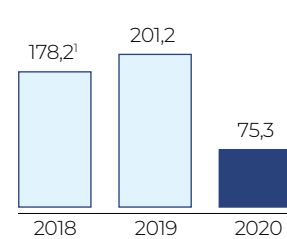
выделено на социальные программы для сотрудников Банка

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

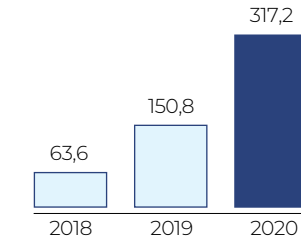


Экономические показатели

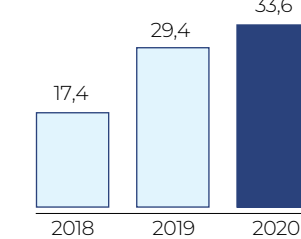
ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ,
млрд рублей



ОБЩИЙ ОБЪЕМ ЗАКУПОК,
млрд рублей

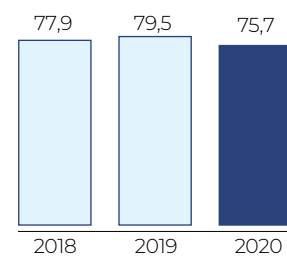


ЗАКУПКИ У МАЛОГО И СРЕДНЕГО
БИЗНЕСА, млрд рублей

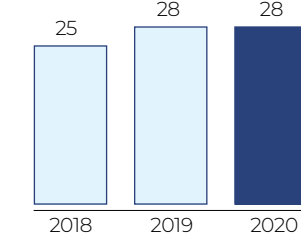


Персонал

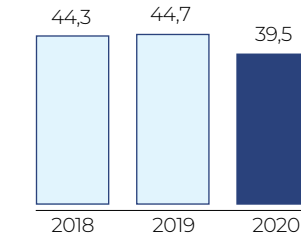
СПИСОЧНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ
СОТРУДНИКОВ², тыс. человек



ПОКАЗАТЕЛЬ ОБЩЕЙ
ТЕКУЧЕСТИ КАДРОВ (ОТТОКА
ПЕРСОНАЛА)³, %

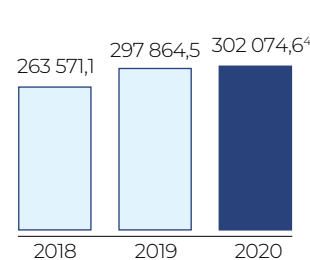


СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ
ОБУЧЕНИЯ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА
ГРУППЫ, ак. часов

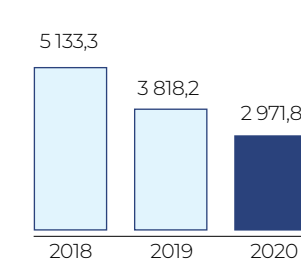


Снижение экологического воздействия

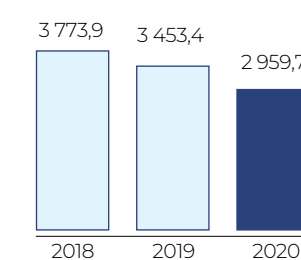
ОБЩЕЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ
ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ, тыс. кВт·ч



ОБЩИЙ РАСХОД ТОПЛИВА,
тыс. л



ПОТРЕБЛЕНИЕ БУМАГИ, т



Ответственное финансирование

КОРПОРАТИВНО-ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БИЗНЕС

1,9
тыс. групп
компаний

Объем клиент-
ской базы в
России

7,4
трлн
рублей¹

Кредитный
портфель

4,9
трлн
рублей

Средства
клиентов

СРЕДНИЙ И МАЛЫЙ БИЗНЕС

636
тыс. активных
клиентов

Объем клиент-
ской базы в
России

1,6
трлн
рублей¹

Кредитный
портфель

1,8
трлн
рублей

Средства
клиентов

РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС

14,3
млн
активных
клиентов

Объем клиент-
ской базы в
России

3,8
трлн
рублей¹

Кредитный
портфель

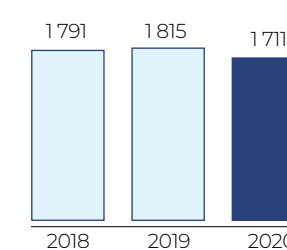
5,2
трлн
рублей

Средства
клиентов

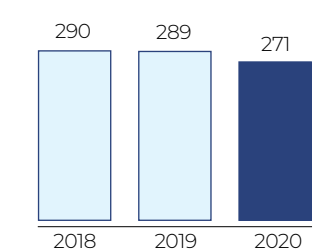


Доступность банковских услуг

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ТОЧЕК
ПРОДАЖ В РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ, шт.

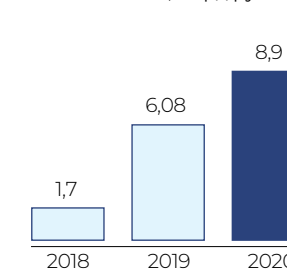


КОЛИЧЕСТВО ТОЧЕК
ПРОДАЖ В МИЭСР, шт.

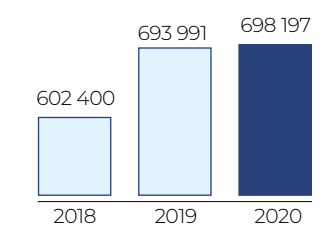


Зеленое финансирование

ОБЪЕМ ПОРТФЕЛЯ
ЭНЕРГОСЕРВИСНОГО
ФАКТОРИНГА, млрд рублей

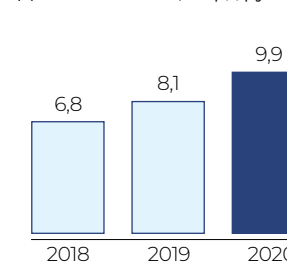


КОЛИЧЕСТВО РОЗНИЧНЫХ
КЛИЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ
УЧАСТИЕ В ЭКОЛОГИЧЕСКИХ
ИНИЦИАТИВАХ, человек

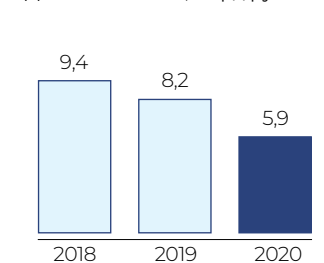


Спонсорство и благотворительность²

РАСХОДЫ
НА СПОНСОРСКУЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, млрд рублей



РАСХОДЫ
НА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНУЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, млрд рублей



¹ Показатели за 2018–2019 годы представлены в размере, утвержденном на момент публикации МСФО отчетности без учета дальнейших корректировок и реклассификаций.

² Представленные значения отличаются от тех, которые были указаны в Годовом отчете за 2020 год, из-за разницы в периметре показателей. Периметр Отчета об устойчивом развитии указан в главе «Об Отчете».

³ Общая текучесть кадров (отток персонала) – отношение числа сотрудников, покинувших организацию по собственному желанию, уволенных по другим причинам, вышедших на пенсию или умерших, будучи сотрудником организации, к среднесписочной численности.

⁴ Рост общего потребления электроэнергии в 2020 году связан с необходимостью обеспечения бесперебойной работы всего комплекса технологического оборудования в режиме удаленной работы от 50 до 70% сотрудников.

¹ До вычета резервов под обесценение.

² Данные Банка ВТБ (ПАО).



425

место

в списке наиболее
капитализированных банков мира
журнала The Banker в 1994 году

1990-2000



Старт корпоративной
благотворительной
программы "Мир без слёз"

Получена генеральная
лицензия на право
совершения всех видов
банковских операций
в российских рублях
и иностранной валюте

Выпуск первых 23 тысяч
пластиковых карт

В 1990 ГОДУ
УЧРЕЖДЁН
ВНЕШТОРГБАНК

Главный акционер ВТБ –
Правительство Российской
Федерации

Коммерческий бизнес
Внешэкономбанка СССР
переведён во Внешторгбанк

Начало многолетней
благотворительной
и спонсорской поддержки
знаковых учреждений культуры:

- Государственной
Третьяковской галереи
- Государственного Русского музея
- Государственного академического
Большого театра России
- Государственного академического
Мариинского театра
- Московского театра «Мастерская
П. Н. Фоменко»

ВТБ СТАНОВИТСЯ УНИВЕРСАЛЬНЫМ
КОММЕРЧЕСКИМ БАНКОМ В 2002 ГОДУ

Создан Корпоративный
университет ВТБ

ВТБ вошёл в Попечительский
совет Высшей школы
менеджмента СПбГУ

ВТБ - эффективный проводник
государственной политики
по поддержке российской
экономики в период мирового
финансового кризиса

Выпущен первый
Социальный отчет

Учрежден Консультационный
совет акционеров

Принята новая кредитная
политика Банка, учитывающая
оценку экологических
и социальных аспектов
деятельности заемщиков

Выпущен первый
номер корпоративного
журнала для сотрудников
"Энергия команды"

В 2005 ГОДУ ЗАПУЩЕН
САМЫЙ УСПЕШНЫЙ
В РОССИИ ПРОЕКТ
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО
РОЗНИЧНОГО БАНКА ВТБ24

Утверждена Стратегия развития
Группы на 2010–2013 годы,
ориентированная
на эффективный,
а не агрессивный рост

ВТБ финансирует крупные
социально значимые
и экологические проекты

Одобрена Концепция
управления недвижимостью
в группе ВТБ и разработана
Программа энергосбережения
и повышения энергетической
эффективности Банка

Принята Политика ВТБ
в области корпоративной
социальной ответственности

Реализуются уникальные
инфраструктурные проекты ВТБ
по строительству Центрального
участка Западного
скоростного диаметра (ЗСД)
и автомагистрали
М-11 «Москва – Санкт-Петербург»

ВТБ присвоен
статус Российского
исполнительного агентства,
Инструмента поддержки
проектов Арктического совета

ВТБ ПРЕДСТАВЛЯЕТ
РОССИЮ НА ЕЖЕГОДНОМ
САММИТЕ «БОЛЬШОЙ
ДВАДЦАТКИ» В ТОРОНТО
В 2010 ГОДУ

Сформированы три
глобальные бизнес-линии:
«Корпоративно-инвестиционный
бизнес», «Средний и малый
бизнес» и «Розничный бизнес»

Принята стратегия 2017-2019,
ознаменовавшая цифровую
трансформацию бизнеса ВТБ

Завершена интеграция
Банка Москвы

Совместно с ФГУП «Почта России»
создан Почта Банк

С 1 января 2018 года в результате
объединения Банка ВТБ и ВТБ24
начал обслуживание клиентов
единый универсальный банк

Начата разработка Стратегии ВТБ
в области устойчивого развития

Запущены первые на российском
рынке открытые паевые
инвестиционные фонды,
учитывающие факторы
ответственного инвестирования
при управлении активами

На борьбу с коронавирусной
инфекцией направлено
262,2 млн рублей

Более 50 млрд рублей
направлено на кредитование
экологических проектов, включая
возобновляемую энергетику
в 2020 году

10 млн пользователей установили
новую версию розничного
приложения «ВТБ Онлайн»
в 2020 году

ВТБ ПОЛУЧИЛ НАГРАДУ
«БАНК ГОДА – 2020»
БРИТАНСКОГО ЖУРНАЛА
THE BANKER КАК ЛУЧШИЙ
РОССИЙСКИЙ БАНК

2005-2010

ВТБ ИСПОЛНИЛОСЬ

20 ЛЕТ

2010-2015

40

наград

получил ВТБ Капитал
в международных рейтингах
в 2016 году

30

млрд рублей

Объем льготного
кредитования малого и
среднего бизнеса в 2016 году

>1,3

млн человек

посетили выставки, прошедшие
при поддержке ВТБ в 2016 году

13,6

млрд рублей

затрачено на спонсорские и
благотворительные проекты
в 2017 году

2,9

млрд рублей

выделено на социальные
программы для
сотрудников Банка
в 2020 году

14,9

млн

клиентов ВТБ
в России в 2020 году

2015-2020

МЫ

соединяем

ОКАЗАВШИХСЯ

В СЛОЖНОЙ СИТУАЦИИ

С

финансовой

ПОДДЕРЖКОЙ

В условиях пандемии коронавирусной инфекции COVID-19:

- 300 млрд рублей – кредитные каникулы для более 400 тыс. розничных клиентов ВТБ;
- 1,3 трлн рублей – реструктурированные кредиты крупных корпоративных клиентов;
- ВТБ реструктуризировал кредиты клиентам из числа среднего и малого бизнеса на сумму около 230 млрд рублей.



ДЕЙСТВИЯ ВТБ В СВЯЗИ С ПАНДЕМИЕЙ COVID-19

В 2020 ГОДУ МИР ВПЕРВЫЕ В НОВЕЙШЕЙ ИСТОРИИ СТОЛКНУЛСЯ С РЕАЛЬНОЙ УГРОЗОЙ ТАКОГО МАСШТАБА, КАК ПАНДЕМИЯ COVID-19, КОТОРАЯ ОХВАТИЛА ВСЕ СТОРОНЫ ЖИЗНИ И ЗАТРОНУЛА ВСЕ СТРАНЫ И КОМПАНИИ. В ЭТОТ НЕПРОСТОЙ ПЕРИОД БАНКОВСКОМУ СЕКТОРУ ПРЕДСТОЯЛО СЫГРАТЬ ОСОБЕННО ВАЖНУЮ СТЕРЖНЕВУЮ РОЛЬ В ПОДДЕРЖКЕ ЭКОНОМИКИ И ГРАЖДАН СТРАНЫ.

Действия ВТБ в связи с пандемией COVID-19



1,3 трлн рублей

объем реструктурированных сделок с крупными корпоративными клиентами

230 млрд рублей

сумма оказанной поддержки клиентам малого и среднего бизнеса¹

400 тыс. розничных клиентов

получили кредитные каникулы на сумму 300 млрд рублей

С момента начала пандемии ВТБ удалось в кратчайшие сроки радикально перестроить свою работу, перенастроить все ключевые процессы без потери эффективности и выйти на новый уровень обслуживания клиентов.

За первый месяц пандемии более 20 тыс. сотрудников в целях обеспечения безопасности были переведены на удаленный режим работы. Также решены задачи по организации быстрой дезинфекции помещений, поиску новых офисов для обеспечения безопасного режима работы сотрудников,

отказу от бумажного документооборота и переходу на электронный формат обмена данными, в том числе и в работе с государственными органами.

Слаженная работа всех департаментов Банка позволила поддержать сотни тысяч людей по всей стране.

Поддержка малого и среднего бизнеса

В рамках оказания помощи клиентам ВТБ предложил следующие решения:

Беспроцентные кредиты для выплаты заработной платы сотрудникам;

Специальные льготные **продукты рефинансирования** текущей задолженности;

Реструктуризация действующих кредитов как по основному долгу, так и по процентам и комиссиям;

Информационная поддержка предпринимателей через специальный раздел на сайте Банка vtb.ru/stayhome, где размещены ответы на актуальные вопросы по ведению бизнеса в условиях пандемии, собрана информация о продуктах и дистанционных сервисах, о выгодных предложениях партнеров;

Расширение онлайн-обслуживания: онлайн-резервирование расчетных счетов, полностью дистанционный прием документов от клиентов для открытия счетов и обновления сведений об индивидуальных предпринимателях и юридических лицах, онлайн-регистрация бизнеса, предоставление онлайн-сервиса для автоматизации закупок и продаж, подключение мобильного приложения «Цифра» для бухгалтерского и налогового документооборота.

Одной из наиболее масштабных программ помощи малому бизнесу стала программа государственной поддержки для малых и микропредприятий из отраслей, наиболее пострадавших в результате пандемии COVID-19.

По государственной программе беспроцентного кредитования на выплату заработной платы работникам от предпринимателей в ВТБ поступило более 9,8 тыс. заявок. Первые кредиты под 0% были предоставлены клиентам Банка на срок до шести месяцев, в дальнейшем срок финансирования был увеличен до 12 месяцев с частичным субсидированием процентной ставки на первый шестимесячный период. Всего по данной программе клиентам Среднего и малого бизнеса Банк одобрил кредиты на 26 млрд рублей.

Помимо участия в государственных программах поддержки в 2020 году ВТБ запустил новые собственные программы кредитования малого и среднего бизнеса, выдав кредиты на сумму более чем 93 млрд рублей.

Большим спросом у малого и среднего бизнеса пользовались программы реструктуризации: по ним поступило более 7 тыс. заявок. В этом направлении Банк работал как по собственным программам отсрочки и рефинансирования на срок до 10 лет, учитывающим индивидуальный подход к заемщику, так и по государственным программам снижения процентной ставки на 2/3 и предоставления кредитных каникул на полгода¹. Общий объем одобренных реструктуризаций для малого и среднего бизнеса составил 230 млрд рублей.

В УСЛОВИЯХ РАСПРОСТРАНЕНИЯ
КОРОНАВИРУСА КОМПАНИИ МАЛОГО
И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА ОСОБЕННО
НУЖДАЛИСЬ В ПОДДЕРЖКЕ.

¹ В рамках программы реструктуризации с апреля по декабрь 2020 года.

¹ В соответствии с Федеральным законом от 3 апреля 2020 года № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

Поддержка крупных работодателей

Важным направлением работы ВТБ в этот период была поддержка отраслей российской экономики и крупных предприятий, наиболее пострадавших от пандемии.

С начала апреля 2020 года реструктурированы сделки с крупными корпоративными клиентами объемом более 1,3 трлн рублей. ВТБ реструктурировал кредиты 75 группам компаний, что составляет 30% от общего числа предприятий, входящих в список системообразующих и имеющих кредиты в группе ВТБ.

Также ВТБ оказывал поддержку крупным предприятиям в рамках государственной программы кредитования на возобновление деятельности. Всего за время работы по государственной программе ВТБ оказал поддержку клиентам, рассчитанную на сохранение более чем 1 млн рабочих мест. В 2020 году оформлено 21 тыс. кредитных соглашений под 2% годовых на сумму свыше 92 млрд рублей. В случае сохранения численности работников более 90% кредитная задолженность по программе полностью списывалась. При сохранении численности более 80% государство возмещало банкам 50% задолженности заемщика.



75
группам компаний

ВТБ предоставил льготное финансирование

Финансовые решения для ПАО «Аэрофлот» во время пандемии COVID-19

ВТБ КАПИТАЛ ВЫСТУПИЛ В КАЧЕСТВЕ ЕДИНСТВЕННОГО ГЛОБАЛЬНОГО КООРДИНАТОРА И БУКРАННЕРА В СДЕЛКЕ ПО УВЕЛИЧЕНИЮ КАПИТАЛА ПАО «АЭРОФЛОТ» В ОБЪЕМЕ 80 МЛРД РУБЛЕЙ.

В связи с закрытием границ из-за распространения COVID-19 значительно пострадал рынок авиаперевозок по всему миру. Российские и иностранные авиакомпании столкнулись с необходимостью рассматривать финансовые решения, которые позволят им поддержать бизнес, сохранить рабочие места и работоспособность инфраструктуры, чтобы возобновить полеты в полном объеме после снятия ограничений.

Размещение дополнительной эмиссии стало сбалансированным финансовым решением, которое позволило ПАО «Аэрофлот» привлечь средства для поддержания операционной деятельности, придерживаясь при этом оптимальной долговой нагрузки. ПАО «Аэрофлот» планирует использовать средства, привлеченные в ходе предложения, на общие корпоративные цели и снижение долговой нагрузки.

Данная сделка стала беспрецедентной для российского рынка как с точки зрения объема (по сути, компания увеличила количество акций в обращении более чем в два раза), так и с точки зрения структуры сделки.

В рамках сделки был соблюден баланс интересов всех сторон:

Компании, привлечшей необходимое количество средств;

Основного акционера в лице государства, которому не пришлось существенно увеличивать долю в компании;

Инвесторов, которые получили возможность принять участие в сделке через преимущественное право и публичное предложение с прозрачным и рыночным механизмом ценообразования.

Поддержка розничных клиентов

С первых же дней введения ограничений, связанных с распространением COVID-19, ВТБ сделал приоритетом поддержку граждан, попавших в сложную финансовую ситуацию.

Около 400 тыс. клиентов ВТБ получили кредитные каникулы на сумму порядка 300 млрд рублей. Эта мера была реализована как по линии государственных программ, так и ресурсами Банка.

Также ВТБ первым начал прием заявок по ипотечной государственной программе с льготной ставкой. Ею воспользовались уже более 63 тыс. семей на сумму свыше 198 млрд рублей. Программа стала эффективной мерой поддержки строительной отрасли и улучшения жилищных условий граждан.

63
тыс. семей

воспользовались ипотечной государственной программой с льготной ставкой на сумму свыше 198 млрд рублей

Обеспечение бесперебойной работы банковской сферы

Важнейшей задачей ВТБ в период пандемии COVID-19 было сохранить привычные сроки и объемы банковских оборотов, чтобы не создавать препятствий для осуществления предпринимательской деятельности и обеспечения социальной поддержки граждан по всей стране. ВТБ удалось обеспечить работу всех самых востребованных клиентских сервисов и функций в полном объеме, в том числе переводов денежных средств внутри страны и за рубеж.

Доступность онлайн-услуг

Чтобы минимизировать число визитов клиентов в офисы Банка, ВТБ совершил рывок в направлении увеличения использования новейших технологий для развития собственных продуктов. В течение апреля 2020 года количество услуг, доступных клиентам через дистанционные каналы, существенно выросло. Так, стали возможными следующие услуги: дистанционное открытие счетов физическим лицам при помощи биометрии, подача заявки на отсрочку платежа по кредитным каникулам в чат-боте и онлайн-проведение ипотечных сделок.

Высокие стандарты бесперебойного обслуживания

Во время введенного в апреле 2020 года режима самоизоляции ВТБ приложил максимум усилий для обеспечения бесперебойной работы. Клиенты продолжили совершать привычные операции, при этом в дистанционных каналах сохранился доступ к полному спектру привычных услуг. ВТБ не прекратил выпуск, доставку и выдачу карт в работающие отделения Банка, а на счета клиентов продолжала зачисляться заработная плата и другие выплаты, удалось сохранить на прежнем уровне скорость и качество совершения операций по счетам клиентов Среднего и малого бизнеса.

В условиях введенных ограничений для приоритетной категории клиентов – участников внешнеэкономической деятельности ВТБ сумел обеспечить предоставление всех услуг с использованием дистанционных каналов обслуживания в установленные сроки: от принятия на обслуживание новых контрактов до оперативного осуществления валютного контроля по трансграничным переводам и проверки документов по сделкам. Эти меры оказались особенно важными для заключения договоров на закупку медицинского оборудования и средств индивидуальной защиты.

Кроме того, многим компаниям, работающим с зарубежными партнерами, в сложившейся ситуации международной изоляции,

частичного закрытия границ и появления новых барьеров для бизнеса потребовалась помощь в адаптации внешнеторговых контрактов. С этой задачей успешно справились наши эксперты валютного контроля.

Также Банк успешно выявлял и предотвращал мошеннические схемы, несмотря на заметную активизацию злоумышленников, которые начали использовать новые виды социальной инженерии и бин-атаки.

Сохранение территориальной доступности

Банк продолжил поддержку работы 15,5 тыс. банкоматов и 850 своих отделений по всей стране. Все точки продаж были поделены на несколько типов в зависимости от критичности сохранения бесперебойной работы в сложившихся эпидемиологических условиях. В основу ранжирования был положен географический подход: если в населенном пункте только одна точка продаж, критически важно обеспечить ее работу, если несколько, выбирались точки, выполняющие наибольший объем операций.

Благодаря своевременным и слаженным действиям удалось добиться сохранения непрерывной деятельности Банка во всех субъектах Российской Федерации. С целью профилактики распространения коронавирусной инфекции сотрудников каждого работающего офиса обеспечили всеми необходимыми средствами индивидуальной защиты (маски, перчатки, кожные антисептики). Во всех офисах ВТБ была выделена разметка «Социальная дистанция 1,5 м». Клиентам ВТБ рекомендовали воздержаться от посещения офисов и воспользоваться дистанционными каналами получения услуг Банка.

Помощь в борьбе с пандемией COVID-19

Помимо оказания помощи гражданам и предприятиям в рамках своей операционной деятельности ВТБ выделил более 262 млн рублей на благотворительную поддержку медицинских учреждений и общественных организаций, борющихся с COVID-19.

Направления помощи в борьбе с COVID-19



Строительство и переоборудование больниц под нужды больных COVID-19



Закупка средств индивидуальной защиты для медицинских и социальных работников



Организация транспортировки больных и перевозки врачей



Закупка лекарственных препаратов



Обеспечение средств связи в образовательных и научных целях

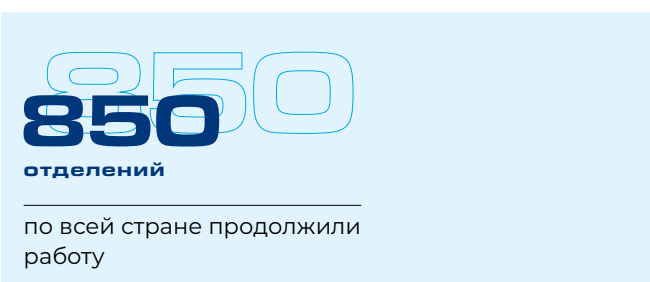
Вопрос предоставления срочной медицинской помощи встал особенно остро весной 2020 года, когда количество заболевших людей в стране стало расти в геометрической прогрессии. В связи со сложившейся ситуацией ВТБ предоставил благотворительные средства общей суммой 262,2 млн рублей на осуществление

40 благотворительных проектов, реализуемых учреждениями здравоохранения и некоммерческими организациями в 21 регионе Российской Федерации.

262,2
млн рублей

предоставил ВТБ на реализацию благотворительных проектов по борьбе с COVID-19

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТОВ ПОЗВОЛИЛА ОБЕСПЕЧИТЬ ПОДДЕРЖКУ БОЛЬНЫХ COVID-19, МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ И НЕЗАЩИЩЕННЫХ СЛОЕВ НАСЕЛЕНИЯ.



МЫ

соединяем

НАСТОЯЩЕЕ

уверенное

С

устойчивым

БУДУЩИМ

Суммарно с 2007 года в инфраструктуру Российской Федерации привлечено 18 млрд долларов США российских и иностранных инвестиций, из которых 6,5 млрд долларов США – кредиты и средства группы ВТБ.



О ГРУППЕ

ГРУППА ВТБ ЯВЛЯЕТСЯ ОДНОЙ ИЗ КРУПНЕЙШИХ ПО ВЕЛИЧИНЕ ФИНАНСОВОЙ ГРУППОЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ОДНИМ ИЗ ЛИДЕРОВ МЕЖДУНАРОДНОГО РЫНКА ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ. В СОСТАВ ГРУППЫ ВХОДИТ БОЛЕЕ 20 РОССИЙСКИХ И ЗАРУБЕЖНЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ И ФИНАНСОВЫХ КОМПАНИЙ, РАБОТАЮЩИХ ВО ВСЕХ ОСНОВНЫХ СЕГМЕНТАХ ФИНАНСОВОГО РЫНКА.

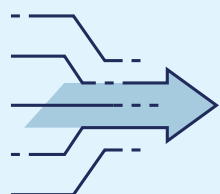
Группа ВТБ построена по принципу стратегического холдинга



ЕДИНЫЙ БРЕНД



ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЙ
ФИНАНСОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ
И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ



ЕДИНАЯ СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ
КОМПАНИЙ ГРУППЫ



УНИФИЦИРОВАННЫЕ
СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ

Наши ценности



ДОРОЖИМ КЛИЕНТОМ

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



РАБОТАЕМ В КОМАНДЕ

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



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.



ПРОЯВЛЯЕМ ИНИЦИАТИВУ

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



СОВЕРШЕНСТВУЕМСЯ ПОСТОЯННО

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

Бизнес-модель и рынки присутствия

Группа работает во всех основных сегментах финансового рынка. «Корпоративно-инвестиционный бизнес», «Средний и малый бизнес», а также «Розничный бизнес» представляют собой глобальные бизнес-линии Группы, специализирующиеся на обслуживании различных клиентских сегментов.

Группа обладает уникальной для российских банков сетью. 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 2020 года

банковский и инвестиционно-банковский бизнес Группы присутствовал в 18 странах мира.

Деятельность Группы за пределами России осуществляется через дочерние банки, расположенные в Германии, Великобритании, Грузии, республиках Армения, Беларусь, Казахстан, Азербайджан и Ангола, и через представительства, расположенные в Италии и Китае, а также через филиалы ВТБ в Китае и Индии, филиал VTB Bank (Europe) в Австрии и филиал ВТБ Капитал в Сингапуре. Инвестиционно-банковское подразделение Группы проводит операции с ценными бумагами и предоставляет финансовые

консультации в Гонконге, а также занимается инвестиционно-банковской деятельностью в Болгарии и предоставляет услуги товарного финансирования в Швейцарии. Кроме того, Группа имеет ассоциированный банк на Кипре. Во Вьетнаме ведет деятельность Вьетнамско-Российский Совместный Банк, созданный ВТБ в партнерстве с местной кредитной организацией.

Интегрированный диверсифицированный бизнес Группы

РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС

- Кредитный портфель 3,8¹ трлн рублей
- 100% продуктов доступно в цифровых каналах

СРЕДНИЙ И МАЛЫЙ БИЗНЕС

- Кредитный портфель 1,6¹ трлн рублей
- 636 тыс. активных клиентов²

КОРПОРАТИВНО-ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БИЗНЕС

- Кредитный портфель 7,4¹ трлн рублей
- 21% доля рынка по инвестиционным продуктам физических лиц (согласно данным ВТБ Капитал на 31 декабря 2020 года)

Стратегические приоритеты развития 2019–2022

1

Повышение
клиентоцен-
тричности
бизнес-модели

2

Цифровизация
бизнеса

3

Развитие
в цифровой
экономике

4

Построение
передовой
операционно-
технологической
платформы

5

Создание
высоко-
результативной
организации
и культуры

Результаты воздействия на заинтересованные стороны в 2020 году

> 63
тыс. семей

получили льготную ипотеку на сумму 198 млрд рублей в рамках программы государственной поддержки с момента ее запуска

№1

по энергосервисному факторингу

> 50
млрд рублей

кредитование экологических проектов, включая возобновляемую энергетику

749
отделений

(55% сети) оснащены инфраструктурой для доступа и обслуживания лиц с ограниченными возможностями

76

социально значимых фондов

в семи федеральных округах Российской Федерации под управлением АО ВТБ Капитал Управление активами

> 354
тыс. семей

улучшили жилищные условия при поддержке ВТБ

100
млрд рублей

ВТБ – организатор первых в Российской Федерации зеленых еврооблигаций (эмитент – ОАО РЖД)

33,6
млрд рублей

объем закупок у субъектов малого и среднего бизнеса

¹. До вычета резервов под обесценение.

². Активные клиенты СМБ - это действующие клиенты, которые имеют либо ненулевой чистый операционный доход за 12 мес. до отчетной даты, либо активные карты зарплатного проекта на отчетную дату.

СОБЫТИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ГОДА

ВТБ ориентирован на долгосрочное и устойчивое развитие и строит свой бизнес таким образом, чтобы вносить максимальный вклад в социально-экономическое развитие регионов и стран своего присутствия и всегда оправдывать доверие клиентов.

Финансовые результаты года

Новые вызовы 2020 года потребовали значительного развития бизнес-модели ВТБ, усиления внимания к клиенту и его потребностям, а также ускорения внутренних процессов и оптимизации операционной модели.

В течение всего года Группа реализовала ряд знаковых проектов технологической трансформации. В частности, внедрен целевой технологический слой единой омниканальной платформы, которая позволяет клиентам непрерывно пользоваться ключевыми сервисами и продуктами через любые удобные каналы связи (в приложении, офисах, личном кабинете, кол-центре и др.), легко и без ограничений меняя способы контакта с Банком.

В рамках стратегии технологической трансформации продолжилось внедрение роботизированных решений и технологий машинного обучения в цифровые сервисы, такие как сервис инвестиционных рекомендаций в приложении «ВТБ Мои Инвестиции». Также ВТБ перевел формирование всех предодобренных кредитов и получение цифровой кредитной карты в «ВТБ-Онлайн» на новый розничный кредитный конвейер. Объем обрабатываемых заявок вырос в четыре раза при сокращении срока расчета лимита втрое.

Чистая прибыль Группы составила 75,3 млрд рублей за 2020 год, снизившись на 62,6% год к году в связи с ростом расходов на создание резервов и отрицательной переоценкой нефинансовых активов на фоне пандемии COVID-19;

Чистые процентные доходы за 2020 год увеличились на 20,7% год к году в результате роста объемов процентных активов и увеличения чистой процентной маржи;

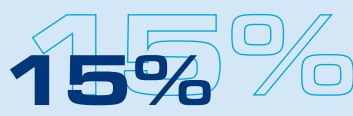
Чистые комиссионные доходы за 2020 год выросли на 12,5% по сравнению с 2019 годом до 136,8 млрд рублей. Поддержку динамике чистых комиссионных доходов оказали, в основном, активный рост комиссий по операциям с ценными бумагами и операциям на рынках капитала, в том числе на фоне увеличения масштабов бизнеса ВТБ Капитал Инвестиции, а также комиссии за распространение страховых продуктов;

Расходы на персонал и административные издержки по итогам 2020 года составили 269,9 млрд рублей, увеличившись на 6,2%, в том числе в связи с инвестициями в ИТ-инфраструктуру в рамках процессов цифровизации бизнеса. Группа продолжает реализацию инициатив по сокращению издержек и повышению операционной эффективности в соответствии со своей стратегией и долгосрочными приоритетами развития.

Ключевые банковские доходы показали устойчивый рост



Совокупный кредитный портфель вырос на



Средства клиентов увеличились на



На 31 декабря 2020 года **совокупные обязательства Группы составили 16,4 трлн рублей, увеличившись на 18,4%** по сравнению с 31 декабря 2019 года.

Портфель кредитов юридическим лицам увеличился с начала года на 14,9%, в основном благодаря расширению корпоративного кредитования на фоне продолжившегося восстановления экономики.

Портфель кредитов физическим лицам вырос с начала года на 14,6% в основном за счет роста ипотечного кредитования, отчасти компенсированного снижением объема автокредитов.

По итогам четвертого квартала **рост объемов ипотечного портфеля Группы составил рекордные 122,4 млрд рублей**, в частности благодаря активному участию ВТБ в государственной программе поддержки ипотеки, запущенной в апреле 2020 года.

С начала действия программы ВТБ оформил **свыше 63 тыс. ипотечных кредитов по льготной ставке** на сумму 198 млрд рублей.

Рост средств клиентов – юридических лиц составил 19,6%. Рост средств клиентов – физических лиц составил 13,8%, в том числе благодаря росту остатков на брокерских счетах и остатков на эскроу-счетах, использующихся в рамках приобретения жилья у застройщиков.

По итогам 2020 года Группа продемонстрировала **значительное увеличение доли текущих счетов в совокупном объеме средств клиентов** – с 25,2% по состоянию на 31 декабря 2019 года до 40,1% по состоянию на 31 декабря 2020 года.

МИССИЯ

МЫ ПОМОГАЕМ ЛЮДЯМ ВОПЛОЩАТЬ ИХ ПЛАНЫ, СОЗДАВАЯ ЛУЧШИЕ ФИНАНСОВЫЕ РЕШЕНИЯ.

МЫ — КОМАНДА ПРОФЕССИОНАЛОВ, РАБОТАЮЩИХ ДЛЯ НАШИХ КЛИЕНТОВ И ВСЕЙ СТРАНЫ.

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.

- ✓ **Универсальная финансовая группа**
- ✓ **Финансовый партнер первого выбора**
- ✓ **Больше, чем банк**
- ✓ **Банк быстрого реагирования**
- ✓ **Удобные и современные способы взаимодействия с клиентами**

СТРАТЕГИЯ

Стратегические приоритеты для реализации видения

1

ПОВЫШЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ БИЗНЕС-МОДЕЛИ

2

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БИЗНЕСА

3

РАЗВИТИЕ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

4

ПОСТРОЕНИЕ ПЕРЕДОВОЙ ОПЕРАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПЛАТФОРМЫ

5

СОЗДАНИЕ ВЫСОКОРЕЗУЛЬТАТИВНОЙ ОПЕРАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ

Направления новой Стратегии устойчивого развития

Финансирование социальных и экологических проектов

Развитие ESG-фондов

Предоставление финансовых продуктов, способствующих ведению экологичного образа жизни

Вовлечение клиентов в ESG-ориентированную продуктовую линейку

Стимулирование клиентов к улучшению показателей в области устойчивого развития

Отчисления с кредитных и дебетовых карт на экологические и социальные проекты

Доступность цифровых сервисов для предпринимателей

Поддержка в разработке суперсервисов государственных услуг

Доступность и безопасность цифровых технологий для клиентов Банка

Сокращение собственного экологического следа

Улучшение структуры и снижение потребления энергии, переход на безбумажный документооборот

Содействие достижению Целей ООН в области устойчивого развития

Стратегия ВТБ до 2022 года и развитие практик ответственной банковской деятельности Группы интегрированы в контекст достижения Целей ООН в области устойчивого развития (ЦУР ООН).

Миссия, ценности и видение ВТБ соответствуют реализации всех 17 целей ООН в области устойчивого развития. В 2020 году в рамках подготовки к разработке Стратегии группы ВТБ в области устойчивого развития был проведен комплексный анализ различных аспектов деятельности ВТБ и их вклада в ЦУР ООН. В рамках этого анализа было принято решение сократить количество приоритетных целей с 8 до 6 в целях повышения эффективности отслеживания результатов для достижения этих целей и разработки целевых показателей для Стратегии ВТБ в области УР.



ДОСТИЖЕНИЮ ШЕСТИ ПРИОРИТЕТНЫХ ЦЕЛЕЙ ГРУППА СПОСОБСТВУЕТ 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.

Цель 4: КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ	Задача: 4.4	4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
Цель 8: ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ	Задачи: 8.2 8.3 8.4 8.5 8.10	8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ
Цель 9: ИНФРАСТРУКТУРА, ИННОВАЦИИ И ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ	Задачи: 9.1 9.3 9.4	9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА
Цель 11: УСТОЙЧИВОСТЬ ГОРОДОВ И НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ	Задачи: 11.1 11.4	11 УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА И НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ
Цель 12: РАЦИОНАЛЬНЫЕ МОДЕЛИ ПОТРЕБЛЕНИЯ И ПРОИЗВОДСТВА	Задачи: 12.5 12.6 12.7	12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО
Цель 15: ЭКОСИСТЕМЫ СУШИ	Задачи: 15.5	15 СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ



Цель 4: КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

Задача 4.4

Существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью

- Партнерство с Высшей школой менеджмента Санкт-петербургского государственного университета (ВШМ СПбГУ);
- Система стажировок и грантов ВТБ для одаренных студентов;
- Программы финансовой грамотности и повышения квалификации.

200 вузов

в регионах присутствия ВТБ получают комплексную поддержку

654 млн рублей

объем глобальной целевой программы «Образованная страна»



Цель 8: ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ

Задача 8.2

Добиться повышения производительности в экономике посредством диверсификации, технической модернизации и инновационной деятельности

Финансирование социально значимых отраслей экономики:

- Жилищное строительство;
- Транспортная инфраструктура;
- Здравоохранение;
- Сельское хозяйство.

Модернизация и инновации в банковской сфере:

- Внедрение целевого технологического слоя единой омниканальной платформы для клиентов;
- Внедрение роботизированных решений и технологий машинного обучения в цифровые сервисы;
- Создание розничного кредитного конвейера.

Задача 8.3

Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам

- Активное участие в реализации государственных программ поддержки малого и среднего бизнеса;
- Особые условия финансирования предприятий малого и среднего бизнеса;
- Разработка специальных финансовых сервисов для малого и среднего бизнеса, призванных упростить работу предприятий;
- Реструктуризация сделок для крупных работодателей.

Задача 8.4

Добиваться, чтобы экономический рост не сопровождался ухудшением состояния окружающей среды

- Ответственное инвестирование;
- Финансирование зеленых отраслей;
- Финансирование энергоэффективных проектов;
- Предъявление экологических требований при финансировании проектов;
- Экологические инициативы для розничных клиентов.

Задача 8.5

Обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату за труд равной ценности

- Программы обеспечения гендерного равенства и инклюзивности на рабочем месте;
- Работа со студентами и молодыми специалистами;
- Обеспечение достойных условий труда и социальных льгот для сотрудников во всех регионах присутствия.

Задача 8.10

Укреплять способность национальных финансовых учреждений поощрять и расширять доступ к банковским, страховым и финансовым услугам для всех

- Территориальная доступность финансовых услуг и цифровизация банковских процессов;
- Обеспечение доступности финансовых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- Программы повышения финансовой грамотности населения;
- Специализированные продукты и услуги для социально уязвимых категорий населения.



Цель 9: ИНФРАСТРУКТУРА, ИННОВАЦИИ И ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ

Задача 9.1

Развивать качественную, надежную, устойчивую и стойкую инфраструктуру в целях поддержки экономического развития и благополучия людей, уделяя особое внимание обеспечению недорогого и равноправного доступа для всех

- Финансирование социально значимых проектов по развитию инфраструктуры (транспорт, энергоснабжение, информационные и коммуникационные технологии) в регионах присутствия;
- Разработка и поддержка внедрения инновационных технологий в финансовой сфере, цифровизация бизнеса;
- Вхождение ВТБ в состав учредителей АНО «Цифровая экономика».

Задача 9.3

Расширить доступ мелких промышленных и прочих предприятий к финансовым услугам, в том числе к недорогим кредитам, и усилить их интеграцию в производственно-сбытовые цепочки и рынки

- Специализированные продукты и сервисы для малого и среднего бизнеса;
- Содействие проведению программы государственной поддержки малых и средних предприятий.



Цель 11: УСТОЙЧИВОСТЬ ГОРОДОВ И НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ

Задача 11.1

Обеспечить всеобщий доступ к достаточному, безопасному и недорогому жилью и основным услугам

- Финансирование проектов, направленных на обеспечение городов присутствия новыми возможностями, доступом к различным услугам, адекватным энергоснабжением, жильем, транспортом, спортивной и социальной инфраструктурой (сотрудничество с региональными и муниципальными органами власти);
- Развитие региональной сети (создание рабочих мест, инвестиции в региональные программы).

Задача 11.4

Активизировать усилия по защите и сохранению всемирного культурного и природного наследия

33688
млн рублей

масштабная целевая программа «Патриотизм и традиции страны»



Цель 12: РАЦИОНАЛЬНЫЕ МОДЕЛИ ПОТРЕБЛЕНИЯ И ПРОИЗВОДСТВА

Задача 12.5

Существенно уменьшить объем отходов путем принятия мер по предотвращению их образования, их сокращению, переработке и повторному использованию

- Внедрение безбумажного документооборота, радикальное сокращение потребления бумажных носителей;
- Оптимизация утилизации отходов.

Задача 12.7

Содействовать обеспечению устойчивой практики государственных закупок в соответствии с национальными стратегиями и приоритетами

- Применение ответственного подхода к закупкам;
- Антикоррупционные программы и система комплаенс.



Цель 15: ЭКОСИСТЕМЫ СУШИ

Задача 15.5

Сдерживать деградацию природных сред обитания, остановить утрату биологического разнообразия, обеспечить сохранение и предотвращение исчезновения видов, находящихся под угрозой вымирания

- Участие в национальном проекте «Экология»;
- Выполнение функций Российского исполнительного агентства Инструмента поддержки проектов Арктического совета по сохранению природы Арктики;
- Финансовая поддержка программы Всемирного фонда дикой природы (WWF) по сохранению редких видов крупных кошачьих и Центра по изучению и сохранению популяции амурского тигра;
- Зеленое финансирование;
- Экологические инициативы для розничных клиентов ВТБ.

МЫ

соединяем

АКЦИОНЕРОВ

С

управлением

ESG-АСПЕКТАМИ

ВТБ постоянно повышает вовлеченность стейкхолдеров, в том числе миноритарных акционеров, в управление Банком. С их участием разрабатывается новая ESG-стратегия, которая дополнит бизнес-стратегию ВТБ в середине 2021 года.



УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

ГРУППА ВТБ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНО ИНТЕГРИРУЕТ ПРИНЦИПЫ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В СВОЮ СТРАТЕГИЮ И ОПЕРАЦИОННУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, СТРЕМЯСЬ УЧИТЫВАТЬ ИНТЕРЕСЫ ВСЕХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН. ПРИ ЭТОМ ВАЖНОЙ ЗАДАЧЕЙ ГРУППА СЧИТАЕТ ВЫСТРАИВАНИЕ КОМПЛЕКСНОЙ И ЭФФЕКТИВНОЙ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ СВОИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ НА РЕГИОНЫ ПРИСУТСТВИЯ.



«Наряду с целями в области финансовой эффективности перед группой ВТБ стоит задача повсеместно и равномерно внедрять принципы устойчивого развития во все сферы своей деятельности. Мы уже проделали большую работу по реализации отдельных инициатив по устойчивому развитию и теперь переходим к фазе интегрированного управления всеми аспектами устойчивого развития и систематического мониторинга результатов».

Владимир Левыкин

Руководитель Департамента стратегии и корпоративного развития, старший вице-президент банка ВТБ

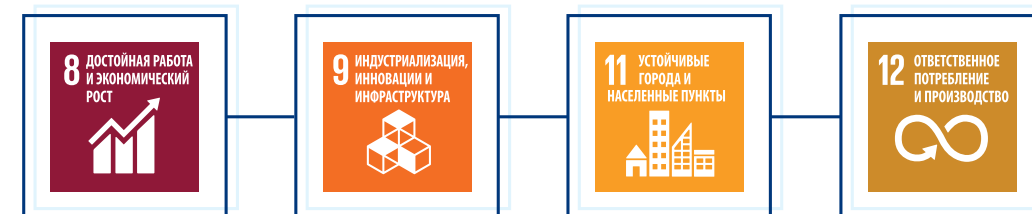
Подход к управлению аспектами устойчивого развития

В процесс управления аспектами устойчивого развития ВТБ вовлечены функциональные подразделения и руководящие органы как на уровне Группы, так и на уровне Банка.

Ключевые аспекты устойчивого развития находятся в ведении высшего руководства – Наблюдательного совета Банка и Комитетов при нем. С точки зрения операционного управления данными аспектами в процесс вовлечены Комитеты при Правлении, ключевые профильные департаменты и службы Банка.

Управление аспектами устойчивого развития в Группе регламентируется Политикой о корпоративной социальной ответственности, определяющей принципы и направления

деятельности в сфере устойчивого развития. Положения Политики распространяются на все подразделения банка ВТБ и раскрывают вопросы управления корпоративным поведением и влиянием Банка на корпоративную, рыночную, социальную и природную среду.



Стратегическое видение ВТБ в области устойчивого развития

ВТБ не только продолжает интеграцию принципов устойчивого развития в общую бизнес-стратегию Группы, но также приступает к разработке Стратегии устойчивого развития ВТБ, которая закрепит основные направления ответственной банковской деятельности ВТБ и целевые показатели в области устойчивого развития.

В действующей Стратегии Банка, разработанной на период до 2022 года, частично отражены принципы ответственного ведения бизнеса, учет экологических, социальных и управленческих факторов в процессах принятия решений (ESG-факторы). Для более полного внедрения ESG-факторов в деятельность Банка принято решение о разработке отдельного профильного документа.

Новая ESG-стратегия будет принята в середине 2021 года и предусмотрит следующие приоритетные направления: ответственное финансирование, в том числе консультирование клиентов по вопросам улучшения ESG-характеристик их бизнеса, вовлечение клиентов в ESG-проекты и инициативы, инвестиции в социально значимые проекты, спонсорство и благотворительность, развитие организации, а также формирование модели управления ESG, включая управление соответствующими рисками.

Значительное внимание будет уделено зеленому финансированию и ответственному инвестированию – кредитованию экологических проектов, энергосервисному факторингу, выпуску зеленых облигаций, а также созданию новых зеленых инструментов.

Кроме того, будут рассмотрены вопросы сокращения собственного экологического следа, снижение и улучшение структуры потребления энергии, переход на безбумажный документооборот.

Отдельным направлением новой Стратегии станет реализация проектов в области социальной инфраструктуры, в том числе реализации льготных программ ипотечного кредитования, жилищного строительства и транспортной инфраструктуры, развития социальных сервисов.

Также предусматривается включение в Стратегию четких ориентиров, по которым можно будет судить об успешности ее выполнения.

Структура Стратегии устойчивого развития ВТБ



ОТВЕТСТВЕННОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ



ВОВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ В ESG-ОРИЕНТИРОВАННУЮ ПРОДУКТОВУЮ ЛИНЕЙКУ



ИНВЕСТИЦИИ В СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ ПРОЕКТЫ



СПОНСОРСТВО И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

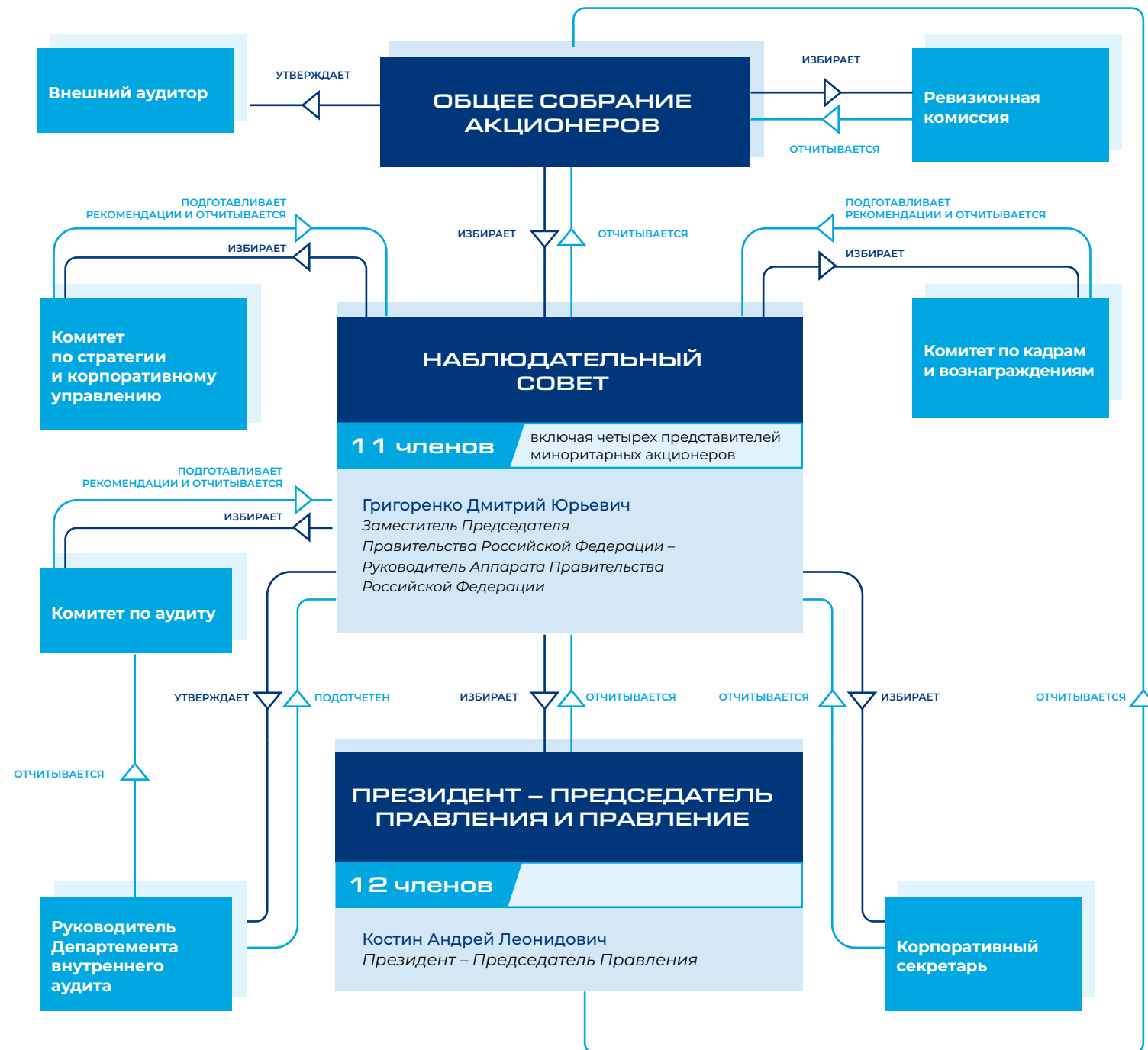


НАДЕЖНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОГО БАНКА

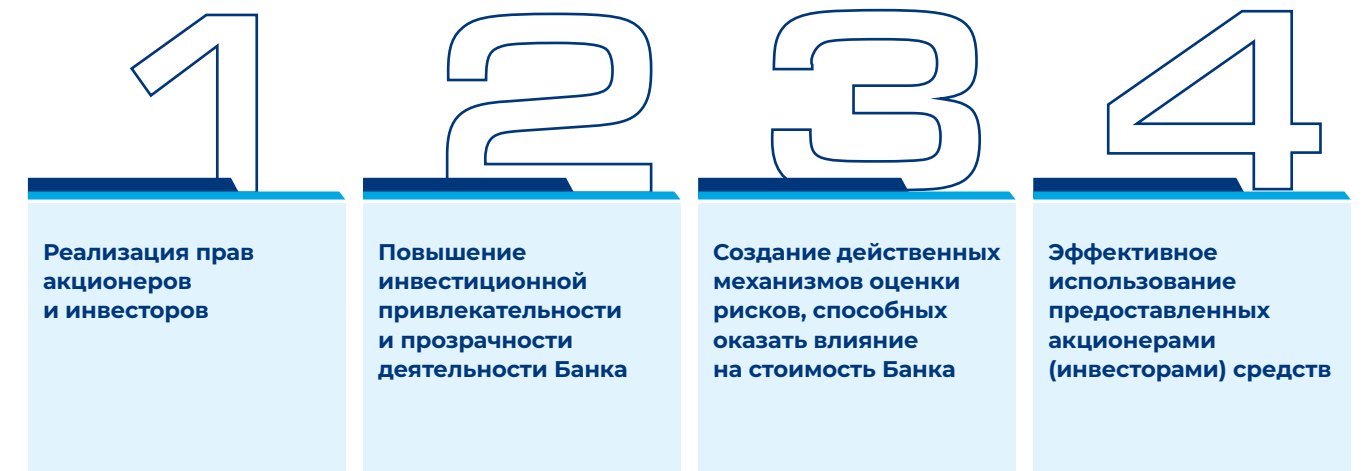
Корпоративное управление

В ВТБ выстроена эффективная система корпоративного управления, обеспечивающая прозрачность принятия управленческих решений и нацеленная на реализацию долгосрочных задач по внедрению принципов ответственной банковской деятельности во все направления деятельности Группы.

Структура органов корпоративного управления Банка ВТБ (ПАО)



Цели системы корпоративного управления ВТБ



Общее собрание акционеров

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

Общее собрание акционеров рассматривает и утверждает Годовой отчет. При этом акционеры привлекаются к формированию содержания Отчета в области устойчивого развития Группы, в котором детально описаны экономические, экологические и социальные воздействия, риски и возможности.

Банком и его миноритарными акционерами создан Консультационный совет акционеров – независимый экспертно-консультативный и совещательный орган,

состоящий из миноритарных акционеров, в заседаниях которого принимают участие члены Наблюдательного совета и исполнительные органы Банка. Члены Консультационного совета акционеров участвуют в деятельности банка ВТБ, обсуждая с топ-менеджментом Группы наиболее актуальные и важные вопросы, затрагивающие интересы акционеров, в том числе вопросы устойчивого развития группы ВТБ, разработки и реализации Стратегии, а также совершенствования практики корпоративного управления.

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ВТБ ОСНОВЫВАЕТСЯ НА ПЕРЕДОВОМ РОССИЙСКОМ И МЕЖДУНАРОДНОМ ОПЫТЕ И ПОСТОЯННО СОВЕРШЕНСТВУЕТСЯ С УЧЕТОМ ПОТРЕБНОСТЕЙ АКЦИОНЕРОВ И ДРУГИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН, ОБЕСПЕЧИВАЯ ЕДИНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ ГРУППЫ.

Наблюдательный совет

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

Наблюдательный совет утверждает Стратегию и Долгосрочную программу развития Группы, включающую вопросы устойчивого развития, политику по вознаграждению и возмещению расходов исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников, играет ключевую роль в существенных корпоративных событиях. Важной функцией Наблюдательного совета является обеспечение работы системы управления рисками и внутреннего контроля Группы в целом.

На прошедшем 24 сентября 2020 года Годовом Общем собрании акционеров был избран новый состав Наблюдательного совета Банка. По мнению Банка, действующий состав Наблюдательного совета максимально независим в своей деятельности, что позволяет представлять интересы широкого круга акционеров.

Сформированные в 2020 году Комитет по аудиту и Комитет по кадрам и вознаграждениям при Наблюдательном совете Банка состоят исключительно из независимых директоров.

При Наблюдательном совете созданы и активно функционируют следующие Комитеты:

- **Комитет по кадрам и вознаграждениям**, который готовит рекомендации по ключевым вопросам назначений и мотивации членов Наблюдательного совета, исполнительных органов и органов контроля;
- **Комитет по аудиту**, основными направлениями деятельности которого являются анализ и поддержание эффективной и адекватной системы внутреннего контроля;
- **Комитет по стратегии и корпоративному управлению**, который рассматривает и готовит рекомендации по вопросам стратегического развития, в том числе по вопросам устойчивого развития, повышения качества корпоративного управления и совершенствования управления собственным капиталом Банка.

В новый состав Наблюдательного совета Банка вошли:

5

директоров, не связанных с основным акционером

3

независимых директора

4

представителя миноритарных акционеров

Вопросы, связанные с деятельностью в области устойчивого развития и рассмотренные Наблюдательным советом Банка в 2020 году

1

Проведение оценки реализации Долгосрочной программы развития банка ВТБ и выполнения ключевых показателей эффективности.

2

Утверждение новой редакции Этического кодекса банка ВТБ.

3

Утверждение новой редакции Положения о закупках товаров, работ, услуг банка ВТБ.

4

Рассмотрение отчета о спонсорской и благотворительной деятельности банка ВТБ за 2019 год.

5

Рассмотрение планируемых расходов банка ВТБ на осуществление спонсорской деятельности и оказание благотворительной помощи в 2021 году.

6

Утверждение плана противодействия негативным последствиям эпидемии COVID-19, включающего меры по защите сотрудников банка ВТБ от распространения коронавирусной инфекции и обеспечению стабильности их работы.

7

Рассмотрение отчета о результатах реализации в 2019 году Правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ и ФРОМУ) и рекомендуемых мерах по улучшению системы ПОД/ФТ и ФРОМУ.



Повышение позиции в Национальном рейтинге корпоративного управления до уровня 8

По результатам ежегодного независимого мониторинга Российский институт директоров в 2020 году повысил Национальный рейтинг корпоративного управления банка ВТБ до уровня 8, что соответствует показателю «Передовая практика корпоративного управления».

По мнению экспертов, за прошедший год в системе корпоративного управления Банка был реализован ряд качественных изменений. Так, на прошедшем 24 сентября 2020 года Годовом Общем собрании акционеров был избран новый состав Наблюдательного совета Банка, в который вошли пять директоров, не связанных с основным акционером. При этом трое из пяти директоров являются независимыми, а четверо – представителями миноритарных акционеров. Также акционеры избрали новый состав Ревизионной комиссии, куда вошел представитель миноритарных акционеров – Сосков Вадим Викторович.

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

Позитивные изменения системы корпоративного управления:

Рассмотрение Наблюдательным советом Банка итогов проведенной внешней оценки эффективности работы Наблюдательного совета, впервые прошедшей с привлечением независимого консультанта;

Утверждение новой редакции Этического кодекса ВТБ, в которую, в частности, включены новые нормы, касающиеся комплексного регулирования конфликта интересов работников и членов Наблюдательного совета Банка;

Формирование нового состава Комитета по аудиту и Комитета по кадрам и вознаграждениям при Наблюдательном совете Банка исключительно из независимых директоров.

Правление

Исполнительные органы, Президент – Председатель Правления и Правление, осуществляют текущее руководство и реализуют задачи, поставленные перед ними акционерами и Наблюдательным советом. В том числе на них возложена ответственность реализовывать управленческие решения Наблюдательного совета в экономической, экологической и социальной сферах.

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

Ревизионная комиссия

Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка осуществляют Ревизионная комиссия, а также Департамент внутреннего аудита – подотчетное Наблюдательному совету самостоятельное структурное подразделение. Департамент контролирует и оценивает эффективность функционирования в Банке системы внутреннего контроля, управления банковскими рисками, проверяет достоверность, полноту, объективность и своевременность бухгалтерской и управленческой отчетности. Также формирует единые подходы к организации систем внутреннего контроля в подконтрольных Банку компаниях, собирает информацию об их состоянии и вырабатывает рекомендации по их совершенствованию. Наблюдательный совет утверждает планы работы Департамента внутреннего аудита и контролирует их исполнение.

Состав Ревизионной комиссии утверждается Общим собранием акционеров Банка. В ее состав, в том числе, с 2014 года входит представитель миноритарных акционеров.



Ключевые Комитеты при Правлении банка ВТБ, ответственные за управление аспектами устойчивого развития

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

Управление рисками в области устойчивого развития

Управление рисками группы ВТБ, в том числе рисками в области устойчивого развития, реализуется на основе унифицированных стандартов, разрабатываемых и принимаемых в Банке. В них регламентированы процедуры идентификации, оценки и мониторинга рисков, контроля их объема, структуры и концентрации, выработки эффективных мер по оптимизации и снижению рисков, а также составление регулярной отчетности о рисках.

К рискам в области устойчивого развития группа ВТБ относит:

- ESG-риски;
- Стратегический риск;
- Риск информационной безопасности.

ESG-риски

В рамках устойчивого развития и учета комплексных взаимосвязей между рисками Банк уделяет внимание ESG-рискам, которые связаны с такими факторами, как воздействие на окружающую среду, социальные и управленческие аспекты. Также они влияют на стоимость компании, учитываются при ответственном инвестировании и реализуются в рамках идентифицированных в Банке рисков.

Управление ESG-рисками осуществляется комплексно в части следующих видов рисков: кредитного, репутационного, операционного и риска концентрации.

Физический риск определяется Банком прежде всего в рамках оценки операционного риска, в том числе может проводиться сценарный анализ, который включает оценку последствий возможных неблагоприятных условий и самооценку фактически понесенных потерь от операционного риска, в том числе в связи с чрезвычайными ситуациями. Кроме того, при оценке залогового имущества анализируются риски, связанные с возникновением чрезвычайных ситуаций.

Переходный риск оценивается Банком в рамках кредитного риска при рассмотрении возможности выдачи кредита и присвоении кредитного рейтинга заемщику. При отраслевом анализе Банк принимает во внимание политические, правовые и технологические изменения в отрасли, таким образом осуществляется дополнительная оценка переходного риска.

При оценке премии за кредитный риск учитывается кредитный рейтинг заемщика, который в свою очередь включает оценку вероятности потерь от инвестиционных рисков переходного риска, а также физического риска.

В рамках подхода к управлению ESG-рисками Банк проверяет соблюдение клиентом требований законодательства, а также анализирует влияние объектов залога в части недвижимости и имущественных комплексов на окружающую среду.

На финансовую стабильность Группы могут повлиять следующие виды ESG-рисков:

Физический риск (Physical Risk) – риск финансовых и экономических потерь в результате чрезвычайных ситуаций или тенденций природного характера (наводнения, землетрясения, повышение средней температуры);

Переходный риск (Transition Risk) – риск возникновения финансовых потерь в результате политических, правовых и технологических изменений в связи с переходом к низкоуглеродной экономике. Данная категория рисков связана с финансовыми последствиями мер, нацеленных на ограничение негативных влияний изменения климата или адаптацию к климатическим изменениям.

Стратегический риск

Стратегический риск – это риск неблагоприятного изменения результатов деятельности Банка вследствие принятия ошибочных решений в процессе управления Банком, в том числе при разработке, утверждении и реализации стратегии развития Банка, ненадлежащем исполнении принятых решений, а также неспособности Банка учитывать изменение внешних факторов.

К внешним факторам, обуславливающим стратегический риск, Банк относит изменение социально-экономических, демографических процессов, сегментации рынка банковских услуг и тенденций спроса и предложения на них, конкурентной позиции Банка на выделенных сегментах рынка, а также воздействие третьих лиц.

Применяемыми методами управления стратегическим риском в Банке являются стратегическое и бизнес-планирование, контроль за выполнением утвержденных планов, а также анализ изменения рыночной среды.

Для поддержания стратегического риска на приемлемом уровне Банк предусматривает:

- мониторинг и контроль достижения целей и целевых показателей Банка;
- мониторинг условий внешней среды (в том числе макроэкономики, изменений в клиентских сегментах, рыночного спроса на банковские продукты, конкурентной среды) и внутренней среды Банка;
- мониторинг общего уровня стратегического риска на основе разработанной методики оценки.

Риск информационной безопасности

Риск информационной безопасности – один из видов операционного риска. Он представляет собой риск реализации угроз безопасности информации, которые обусловлены недостатками процессов обеспечения информационной безопасности, в том числе проведения технологических и других мероприятий, недостатками прикладного программного обеспечения автоматизированных систем и приложений, а также несоответствием указанных процессов деятельности Банка.

Система управления операционным риском банка ВТБ направлена на минимизацию случаев реализации риска информационной безопасности, включая снижение вероятности нарушения бизнес-процессов, ошибок персонала, совершения преднамеренных действий персоналом или третьими лицами в отношении Банка и его клиентов, сбоев в работе систем и оборудования, нарушения прав клиентов и контрагентов, а также ограничение размера потерь от его реализации.



Комплаенс-контроль

Одной из важных задач Банка является наличие эффективной системы элементов и механизмов противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ и ФРОМУ) и управления регуляторными (комплаенс) рисками.

Для выполнения законодательных требований и организации процессов и процедур по управлению комплаенс-риском, ПОД/ФТ и ФРОМУ в Банке создан и функционирует Департамент комплаенс-контроля и финансового мониторинга, который осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением, утвержденным Правлением банка ВТБ.

Подразделения, входящие в его структуру, обеспечивают исполнение действующего законодательства о ПОД/ФТ и ФРОМУ и нормативных актов Банка по указанным направлениям, а также оказывают содействие подразделениям Банка в выполнении задач по ведению и поддержке бизнеса с учетом соблюдения регуляторных требований в таких областях, как управление комплаенс-рисками, противодействие использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком, управление конфликтами интересов, противодействие коррупции.

В рамках реализации стратегических задач Банка по созданию финансовой организации первого выбора был переработан подход в отношении ряда требований по ПОД/ФТ и ФРОМУ, что существенно продвинуло направление финансового мониторинга и комплаенс в сторону цифровизации и внедрения автоматизированных решений.

Неоднократно введенные в отчетном периоде ограничения и режим самоизоляции послужили факторами, подтолкнувшими процесс цифровизации банковских услуг и приоритезации их перехода в онлайн-режим. Реинжиниринг процессов в сторону автоматизации дал возможность практически полностью перевести взаимодействие с клиентами в дистанционные каналы коммуникации и сформировать пользовательский опыт у клиентов.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БАЛАНСА МЕЖДУ БЕЗУСЛОВНЫМ СОБЛЮДЕНИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ НОРМ И УДОВЛЕТВОРЕНИЕМ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТОВ – ОДНА ИЗ ПРИОРИТЕТНЫХ ЗАДАЧ ВТБ.

Банк является постоянным членом профильных комитетов профессиональных ассоциаций: Ассоциации банков России (Ассоциация «Россия»), Национального совета финансового рынка, Совета комплаенс при Росфинмониторинге. Сотрудники Департамента комплаенс-контроля и финансового мониторинга в рамках этих ассоциаций рассматривают и формируют замечания и предложения по законодательным инициативам, выносят предложения по совершенствованию регуляторных требований в сфере ПОД/ФТ и комплаенс, а также совместно с представителями банковского сообщества и государственных структур вырабатывают единые решения и подходы по реализации указанных требований.

В банке ВТБ на регулярной основе осуществляется контроль соблюдения деловой этики и антикоррупционных требований. Организована многоканальная система получения обращений работников о нарушениях и злоупотреблениях, в том числе в части конфликтов интересов, коррупции и деловой этики. Проводится анализ информации, устанавливаются причины и разрабатываются рекомендации подразделениям по тому, как урегулировать возникшие ситуации и не допускать их возникновения в будущем.



ВТБ присвоен высший класс Антикоррупционного рейтинга российского бизнеса

В 2020 году по итогам первого национального Антикоррупционного рейтинга российского бизнеса, организованного Российским союзом промышленников и предпринимателей, банку ВТБ присвоен высший класс рейтинга – А1. Данный класс присваивается компаниям с максимально высоким уровнем противодействия коррупции, а также минимальным уровнем рисков коррупции и сопряженной угрозы для инвесторов, кредиторов, деловых партнеров и иных заинтересованных сторон.

Целью рейтинга является повышение открытости и прозрачности российского бизнеса путем публикации уровня соответствия деятельности компаний положениям Антикоррупционной хартии российского бизнеса и международному стандарту ISO 37001:2016 «Системы

менеджмента противодействия коррупции – Требования и рекомендации по применению». Рейтинг позволяет увидеть, насколько крупнейшие компании страны готовы эффективно использовать и публично раскрывать свои системы управления противодействия коррупции.

По мнению рейтингового комитета, лидерство банка ВТБ в антикоррупционном комплаенс Российской Федерации основано на развитой системе внутренних актов антикоррупционного контроля, а также их применении с высоким уровнем автоматизации/цифровизации результатов такого контроля.

Этика бизнеса и противодействие коррупции

Обеспечение высоких стандартов этики бизнеса, прозрачности деятельности, а также противодействие и недопущение коррупции является неотъемлемой частью корпоративной культуры группы ВТБ.

В Банке действуют Этический кодекс и Политика по противодействию коррупции, которые устанавливают этические стандарты деятельности и предусматривают 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.

ВТБ также участвует в партнерских проектах по противодействию коррупции. В частности, в 2020 году совместно с Антикоррупционным центром Высшей школы экономики были реализованы проекты по развитию нормативно-правовой базы в сфере противодействия коррупции, в том числе создание электронных курсов по зарубежному антикоррупционному законодательству, применимому к российским организациям, а также по созданию базы данных судебной практики по применению мер ответственности за коррупционные правонарушения.

Также при поддержке ВТБ Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации провел ряд мероприятий научно-практического и просветительского характера, направленных на создание в обществе атмосферы нетерпимости к коррупционным проявлениям и повышение эффективности антикоррупционного просвещения.

Подготовка и обучение персонала в области внутреннего контроля и этики бизнеса

С целью поддержания высоких этических стандартов деятельности 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 требований нормативных документов для всех работников группы ВТБ и предоставляет общекорпоративные знания по следующим вопросам:

- Комплаенс-контроль;
- ПОД/ФТ и ФРОМУ;
- Противодействие инсайду и манипулированию рынками;
- Информационная безопасность;
- Управление операционными рисками.

Для всех работников Банка также проводится антикоррупционное обучение.

10,1,1
тыс. работников Банка

прошли антикоррупционное обучение в 2020 году

2,5
млн рублей

расходы на поддержку партнерских проектов по противодействию коррупции

Система получения обращений работников о нарушениях и злоупотреблениях

В Банке организована многоканальная система получения обращений работников о нарушениях и злоупотреблениях, в том числе в части конфликтов интересов, коррупции и деловой этики. Ответственные структурные подразделения Банка регулярно проводят анализ информации, устанавливают причины и дают рекомендации по тому, как урегулировать возникшие ситуации и не допустить их возникновения в будущем.

Частью данной системы является «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям», куда работники могут обращаться по вопросам нарушения законодательства

Российской Федерации, нормативных и организационно-распорядительных документов Банка, в том числе сообщать о случаях коррупции.

Всего в 2020 году в Банке на «Горячую линию по нарушениям и злоупотреблениям» поступило 49 обращений работников. По каждому обращению проведены проверочные мероприятия, по результатам которых приняты соответствующие меры.

Ответственный подход к закупкам

ВТБ придерживается ответственного подхода к организации закупочной деятельности и ведет последовательную работу по созданию прозрачной и эффективной инфраструктуры закупок и совершенствованию взаимодействия с поставщиками.

Закупочная деятельность банка ВТБ направлена на обеспечение своевременного и полного удовлетворения потребностей Банка в продукции надлежащего качества на следующих условиях:

- Прозрачность закупок;
- Эффективное использование денежных средств;
- Расширение возможностей участия в закупках юридических и физических лиц, в том числе субъектов малого и среднего предпринимательства;
- Развитие добросовестной конкуренции.

Банк руководствуется базовыми принципами закупочной деятельности и обеспечивает информационную открытость закупок, равноправие, отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам. ВТБ придерживается принципа целевого и экономически эффективного расходования денежных средств, а также обеспечивает отсутствие ограничения допуска к участию в закупках путем установления необъективных требований к участникам.



В целях развития цифровизации закупочных процессов в 2020 году в ВТБ были внедрены технологии электронного хозяйственного документооборота между Банком и контрагентами, введена в промышленную эксплуатацию новая система управления закупками iProc, а также разработаны и внедрены технологии роботизированной обработки массовых операций.

В рамках создания оптимальной модели управления закупочной функцией в ВТБ в 2020 году закупочная функция ряда подразделений Банка была передана на централизованное сопровождение в единый центр компетенций.

Ключевые направления развития ответственного подхода к закупкам в банке ВТБ



Внедрение оптимальной модели и эффективных инструментов управления закупочной функцией



Непрерывное улучшение закупочных процессов



Цифровизация процесса управления закупок



Поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства



Реализация программы по импортозамещению

Увеличение доли малого и среднего предпринимательства в общем объеме закупок

Важным достижением 2020 года стало расширение доступа субъектов малого и среднего предпринимательства к участию в закупках Банка. Общий объем размещенных среди них заказов составил 33,6 млрд рублей. При этом годовой объем закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства составил 40% (при законодательно установленном нормативе 20%). Годовой объем закупок, участниками которых могут являться только субъекты малого и среднего предпринимательства, составил 27% (при законодательно установленном нормативе 18%).

Закупки малого объема в 2020 году были переведены в Корпоративный интернет-магазин на платформе «ВТБ Бизнес Коннект». С одной стороны, такой подход обеспечивает повышение конкурентоспособности потенциальных поставщиков, а также предоставляет возможность объективной оценки существующего рынка предложений и анализа сведений о выполнении обязательств поставщиками со стороны ВТБ. С другой стороны, это эффективная онлайн-платформа, развивающая добросовестную конкуренцию и предоставляющая возможность малому бизнесу стать надежными поставщиками ВТБ. Всего в 2020 году в Корпоративном интернет-магазине на платформе «ВТБ Бизнес Коннект» было размещено 2 820 закупок общим объемом 0,7 млрд рублей.



Взаимодействие с заинтересованными сторонами

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

Акционеры

В 2020 году количество акционеров ВТБ увеличилось более чем вдвое – со 159 тыс. до 337 тыс. лиц. По состоянию на декабрь 2020 года, акционерами ВТБ являются 336 тыс. частных инвесторов, проживающих в 85 регионах страны. В 2020 году продолжилось омоложение состава акционеров: 79% держателей акций – лица моложе 50 лет.

ВТБ продолжил реализацию программы комплексного взаимодействия с акционерами и инвестиционным сообществом, направленную на повышение инвестиционной привлекательности акций ВТБ и рост капитализации Банка.

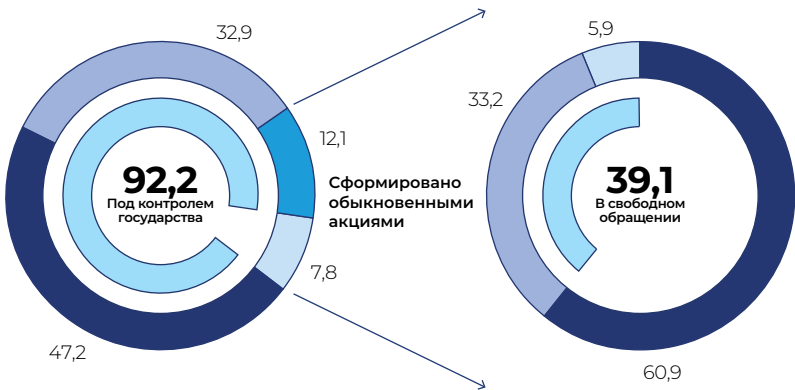
Основным органом, осуществляющим взаимодействие со всеми акционерами – физическими лицами, является Служба по работе с акционерами. ВТБ реализует ряд значимых проектов и мероприятий, обеспечивающих эффективное взаимодействие

и высокую вовлеченность акционеров, получение обратной связи и повышение финансовой грамотности миноритарных акционеров.

В Банке выстроена эффективная система взаимодействия с миноритарными акционерами. Акционер ВТБ может обратиться в Банк по максимально широкому спектру каналов: онлайн через сайт Банка и социальные сети, по электронной почте, по телефонам Службы по работе с акционерами и кол-центра, с помощью мобильного приложения, а также через Центры по работе с акционерами.

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

СТРУКТУРА АКЦИОНЕРНОГО КАПИТАЛА ВТБ, %



- Обыкновенные акции в свободном обращении

Обыкновенные акции (в собственности Росимущества)

Привилегированные акции первого типа (в собственности Министерства финансов Российской Федерации)

Привилегированные акции второго типа (в собственности ГК «Агенство по страхованию вкладов»)
- Росимущество

Институциональные инвесторы

Индивидуальные инвесторы

3366 тыс.

частных инвесторов из 85 регионов Российской Федерации

79%

держателей акций – лица моложе 50 лет



Влияние пандемии COVID-19 на процессы взаимодействия с акционерами

В 2020 году реализованы следующие инициативы:

Значительно расширен функционал мобильного приложения «Акционер ВТБ»;

Обновлен раздел «Акционерам и инвесторам» на сайте банка ВТБ;

Усовершенствована система коммуникации с акционерами через социальные сети;

Разработан новый интерактивный онлайн-формат предоставления информации для акционеров – «Путеводитель акционера»;

Создано сообщество «Я – акционер ВТБ» на внутреннем портале Банка для сотрудников ВТБ;

Реализовано четыре обучающих онлайн-программы.

Пандемия COVID-19 внесла значительные коррективы в планы банка ВТБ по проведению мероприятий для акционеров. Запланированные очные мероприятия переводились в онлайн-формат, более широко использовались дистанционные каналы коммуникации.

В целях обеспечения безопасности акционеров и сотрудников ВТБ в апреле 2020 года Центры по работе с акционерами были временно закрыты для личного приема посетителей. Вследствие этого одной из ключевых задач в рамках развития коммуникаций являлось совершенствование существующих электронных каналов и предоставление акционерам новых возможностей.

Консультационный совет акционеров

Консультационный совет акционеров является уникальным совещательным органом, повышающим эффективность взаимодействия ВТБ с миноритарными акционерами Банка. Основная деятельность Консультационного совета акционеров направлена на представление интересов миноритарных акционеров и донесение их позиции до топ-менеджмента Банка. Консультационный совет акционеров регулярно предлагает новые способы улучшения качества обслуживания, а также

участвует в обсуждении стратегически важных вопросов, включая дивидендные выплаты и стратегию развития Группы. В заседаниях совета принимают участие члены Правления и Наблюдательного совета, руководители департаментов и структурных подразделений Банка, а также дочерних компаний.



Прием обращений в Службе по работе с акционерами



Специализированный сайт, посвященный Общему собранию акционеров



Информационный бюллетень



Социальные сети



Дни инвестора и семинары (временно приостановлены и переведены в онлайн)



Общее собрание акционеров



Консультационный совет акционеров



Мобильное приложение «Акционер ВТБ»



Обучающие онлайн-курсы



Центры по работе с акционерами (в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге)

РЕЗУЛЬТАТЫ

Заседание Консультационного совета акционеров

1

заседание

в очном формате

3

заседания

в онлайн-формате

Информационный бюллетень

12

выпусков

121

тыс. получателей

Онлайн-конференции с представителями Консультационного совета акционеров и топ-менеджмента ВТБ

4

конференции

> 18

тыс. участников

Работа с обращениями

~ 12

тыс. обращений

по вопросам взаимодействия с акционерами, специальным предложениям для акционеров, клиентскому обслуживанию, брокерскому обслуживанию и т. д.

Онлайн взаимодействие

2,5

тыс. подписчиков

в социальных сетях

~ 40

тыс. установок

мобильного приложения «Акционер ВТБ»

1

млн просмотров

раздела «Акционерам и инвесторам» на сайте Банка

Программа специальных предложений и льгот для держателей акций Банка:

> 290

тыс. акционеров

приобретают розничные продукты Банка

181

тыс. пакетов услуг ВТБ

оформлено акционерами Банка

Мероприятия для акционеров

> 50

тыс. участников

обучающих онлайн мероприятий для акционеров

766

участников

очных мероприятий для акционеров в 2020 году

Годовое Общее собрание акционеров в онлайн-формате

4,2

тыс. участников

Инвесторы

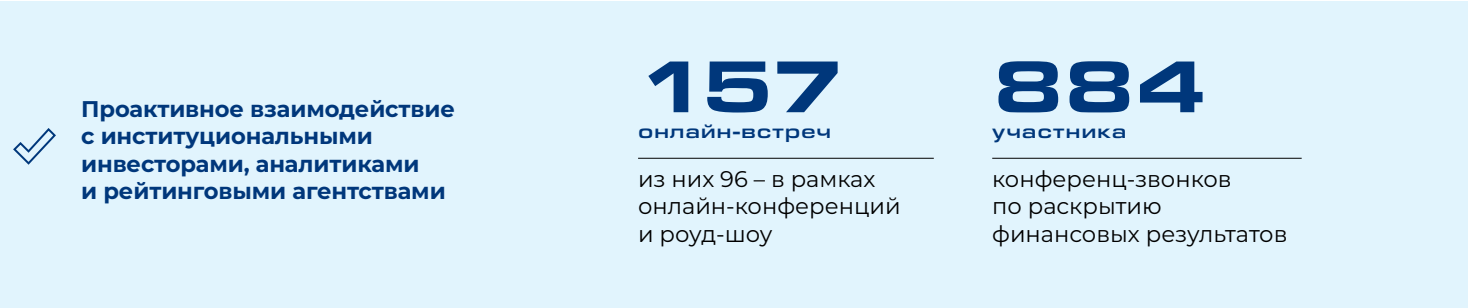
ВТБ стремится своевременно и максимально оперативно информировать инвестиционное и аналитическое сообщество об операционных и финансовых результатах деятельности группы ВТБ. ВТБ ведет работу по диверсификации базы институциональных инвесторов и поддержанию контактов с портфельными управляющими инвестиционных фондов, являющихся держателями акций и облигаций Банка, а также с потенциальными инвесторами ВТБ. Мы стремимся постоянно повышать уровень информационной прозрачности и регулярно информировать представителей инвестиционного и финансового сообщества по всем интересующим вопросам, используя для этого различные каналы, а также оперативно реагировать на поступающие запросы.

Важнейшим элементом взаимодействия с инвестиционным и аналитическим сообществом является обеспечение качественной и оперативной обратной связи. На основе поступающих запросов постоянно повышается уровень раскрытия информации в финансовой отчетности, годовых отчетах, отчетах об устойчивом развитии и на корпоративном сайте.

На фоне пандемии COVID-19 был изменен формат коммуникации с институциональными инвесторами и аналитиками, все мероприятия переведены в онлайн-формат: проведено 157 онлайн-встреч (из них 96 – в рамках онлайн-конференций и роуд-шоу).

Также в отчетном периоде проведено независимое исследование по восприятию ВТБ инвестиционным и аналитическим сообществом в целях выявления сильных сторон и стратегических целей для развития группы ВТБ с точки зрения участников рынка. В исследовании приняли участие крупнейшие международные инвестиционные фонды. Вопросы касались операционных и финансовых результатов группы ВТБ, положения на рынке, стратегических приоритетов, а также целей развития Группы.

РЕЗУЛЬТАТЫ



Был зафиксирован рекордный рост количества участников конференц-звонков по ежеквартальному раскрытию отчетности МСФО, количество участников увеличилось на 64% по сравнению с 2019 годом.

Клиенты

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

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

Взаимодействуя с клиентами, ВТБ предлагает инновационные решения и индивидуально адаптированные для каждой из групп клиентов продукты и сервисы, а также стремится обеспечить высочайший уровень обслуживания для каждого.

Подробнее о поддержке клиентов в период пандемии COVID-19 см. на с. 13

РЕЗУЛЬТАТЫ



В банке выстроена эффективная система повышения качества обслуживания, позволяющая из года в год добиваться высокого уровня лояльности клиентов.

Органы власти

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

Банк принимает активное участие в решении актуальных задач национального развития, способствуя успешному функционированию различных отраслей российской экономики и содействуя обеспечению социально-экономической стабильности Российской Федерации. ВТБ принимает участие в ряде рабочих групп и консультативных органов при федеральных органах исполнительной и законодательной власти, общественных и профессиональных объединениях.

ВТБ участвует в работе по улучшению и гармонизации законодательства Российской Федерации. В фокусе

внимания Банка находятся законопроекты, связанные с появлением новых банковских сервисов, вопросы внебиржевого финансового рынка, пенсионного законодательства, а также инициативы, затрагивающие брокерский, корпоративно-инвестиционный и лизинговый бизнес Банка. В частности, ведется разработка поправок в корпоративное законодательство, Налоговый кодекс Российской Федерации, Федеральный закон «О национальной платежной системе», ПОД/ФТ, внесения изменений в ряд нормативных и правовых актов, связанных с участием Банка в цифровой экономике.

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

Регионы Российской Федерации, с которыми у банка ВТБ заключены соглашения о сотрудничестве

1. Амурская область	17. Новгородская область	33. Тверская область
2. Архангельская область	18. Новосибирская область	34. Томская область
3. Белгородская область	19. Оренбургская область	35. Тульская область
4. Владимирская область	20. Орловская область	36. Тюменская область
5. Забайкальский край	21. Приморский край	37. Удмуртская Республика
6. Калининградская область	22. Псковская область	38. Ульяновская область
7. Камчатский край	23. Республика Бурятия	39. Хабаровский край
8. Кемеровская область	24. Республика Карелия	40. Челябинская область
9. Кировская область	25. Республика Коми	41. Чеченская Республика
10. Костромская область	26. Республика Марий Эл	42. Чувашская Республика
11. Красноярский край	27. Республика Саха (Якутия)	43. Ярославская область
12. Курская область	28. Республика Татарстан	
13. Магаданская область	29. Ростовская область	
14. Мурманская область	30. Рязанская область	
15. Ненецкий автономный округ	31. Самарская область	
16. Нижегородская область	32. Саратовская область	



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

В 2020 году ВТБ Капитал организовал более 30 сделок по размещению облигаций субъектов Российской Федерации и муниципальных образований общим объемом более 300 млрд рублей. Указанное финансирование бюджетов субъектов Российской Федерации позволило эмитентам в полном объеме выполнить все социальные функции, возложенные на соответствующие бюджеты. Ряд эмитентов, таких как Свердловская, Ульяновская, Новосибирская области, попали в топ-10 ESG-рейтинга российских регионов, составленного рейтинговым агентством «РАЭК-Аналитика» по критерию Governance (Качество управления). Лидеры по критерию Environmental (Окружающая среда) согласно тому же рейтингу – Санкт-Петербург и Московская область – выделили значительные средства на развитие экологических программ соответствующих регионов, в том числе по развитию экологического транспорта.

РЕЗУЛЬТАТЫ

✓

Выплата налогов в федеральный и региональный бюджеты

✓

Сотрудничество с региональными властями

✓

Участие в экспертных советах, парламентских слушаниях, круглых столах, рабочих группах по подготовке законодательных актов и нормативных документов

✓

Раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства

✓

Участие в ассоциациях и хартиях, крупнейших деловых форумах и мероприятиях

43

соглашения

с регионами

>10

отраслевых объединений

федерального уровня, в которых Банк принимает участие

50

представителей ВТБ

принимают активное участие:

- в рабочих группах при комитетах Государственной Думы и Совета Федерации;
- на экспертных площадках в Российском союзе промышленников и предпринимателей Российской Федерации и Торгово-промышленной палате Российской Федерации;
- в профильных ассоциациях, объединяющих участников финансового рынка.

Деловые партнеры

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

В эту категорию заинтересованных сторон включены поставщики и подрядные организации, компании разнообразных форм и масштабов деятельности – крупные компании, малый и средний бизнес, индивидуальные предприниматели.

Подробнее о взаимодействии с деловыми партнерами см. на с. 51.

Выстраивая эффективные и доверительные взаимоотношения с персоналом, ВТБ создает возможности для профессионального и личного развития сотрудников, обеспечивает конкурентный компенсационный пакет, а также заботится об охране труда.

Значительное внимание в Группе уделяется созданию благоприятной корпоративной культуры, которая соответствует ценностям Группы и способствует максимальному раскрытию потенциала сотрудников.

Другими важнейшими направлениями взаимодействия с сотрудниками являются обеспечение равных возможностей для карьерного роста и профессионального развития, предоставление социальных льгот и охрана труда.

Подробнее о взаимодействии с сотрудниками см. на с. 116.

РЕЗУЛЬТАТЫ



ВТБ ОБЕСПЕЧИВАЕТ РАВНЫЕ КОНКУРЕНТНЫЕ УСЛОВИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯЯ БЕСПРИСТРАСТНЫЙ И ЭФФЕКТИВНЫЙ ВЫБОР ПОСТАВЩИКОВ И ПОДРЯДЧИКОВ ЧЕРЕЗ ТЕНДЕРНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПО КЛЮЧЕВЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ.

Сотрудники

РЕЗУЛЬТАТЫ



ВЫСОКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ВТБ ДОСТИГАЕТСЯ ПРЕЖДЕ ВСЕГО БЛАГОДАРЯ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЕ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ, ОСНОВНЫМИ ПРИНЦИПАМИ КОТОРОЙ ЯВЛЯЮТСЯ АКТИВНАЯ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ, РАБОТАЮЩИЕ КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ, ДИНАМИЧНЫЙ РОСТ И РАЗВИТИЕ.

Общество

Группа ВТБ уделяет значительное внимание выстраиванию партнерских отношений с общественными организациями в целях обеспечения устойчивого экономического развития регионов присутствия и повышения качества жизни населения. Реализация программ социальных инвестиций осуществляется в постоянном контакте с местными властями, средствами массовой информации и общественными организациями.

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

Подробнее о взаимодействии с общественными организациями и НКО см. на с. 138.

✓ Спонсорская и благотворительная поддержка в рамках целевых программ

✓ Поддержка вузов, студентов и аспирантов, помощь молодым ученым

✓ Поддержка учреждений здравоохранения и участие в проектах, связанных с развитием передовых технологий в медицине

✓ Совместные проекты с некоммерческими и благотворительными организациями

✓ Повышение финансовой грамотности населения

✓ Взаимодействие со средствами массовой информации

✓ Развитие портала о социальных проектах «ВТБ – России»

✓ Аккаунты в социальных сетях

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ОСНОВАНО НА ПРИНЦИПАХ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ И ДОЛГОСРОЧНОСТИ И ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ СТРОГО В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, А ТАКЖЕ ВНУТРЕННИМИ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫМИ ДОКУМЕНТАМИ КОМПАНИЙ ГРУППЫ.

РЕЗУЛЬТАТЫ

15,8

млрд рублей

общий объем благотворительной и спонсорской деятельности

53

тыс.

уникальных пользователей, принявших участие в онлайн-проектах ВТБ

> 15

проектов

по финансовой грамотности для разных категорий населения

580

пресс-релизов

18

пресс-конференций

1 055

мероприятий

в онлайн- и офлайн-форматах

21

тыс. подписчиков

в You Tube

71

тыс. подписчиков

в Instagram

285

тыс. упоминаний Группы

в средствах массовой информации

49

млн посетителей

сайта vtb.ru

2

млн посетителей

портала «ВТБ – России» vtbrussia.ru

1,4

млн уникальных посетителей

канала «Яндекс.Дзен» «ВТБ Страна»

МЫ

соединяем

малый и средний

БИЗНЕС

Доступность кредитования: ставка от 8% годовых является одной из самых низких на рынке, позволяет предпринимателям экономить на кредитных платежах и реализовать свои планы.

Новые цифровые решения: абсолютное большинство расчетных операций в ВТБ доступны среднему и малому бизнесу дистанционно.

С

доступными

КРЕДИТАМИ



ОТВЕТСТВЕННАЯ БАНКОВСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ОТВЕТСТВЕННАЯ БАНКОВСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДЛЯ ВТБ – ЭТО В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ОТВЕТСТВЕННЫЕ КОРПОРАТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ, КОТОРЫЕ В ДОЛГОСРОЧНОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ ОКАЗЫВАЮТ ПОЗИТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ НА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ.

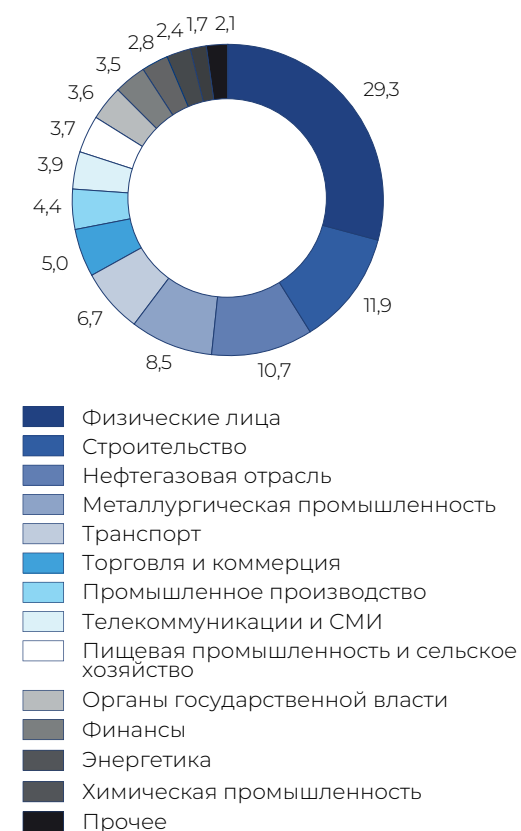


«В 2020 году экономика России оказалась в ситуации «совершенного шторма», и группа ВТБ приняла самое активное участие в реализации инициатив, направленных на поддержку экономики. За год кредитный портфель корпоративно-инвестиционного бизнеса ВТБ достиг 7,4 трлн рублей, общий объем реструктуризаций для крупного бизнеса, организованных ВТБ, составил 1,3 трлн рублей, что помогло нашим клиентам пройти наиболее тяжелые периоды кризиса».

Юрий Соловьев

Первый заместитель Президента – Председателя Правления банка ВТБ

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ ГРУППЫ ВТБ НА 31 ДЕКАБРЯ 2020 ГОДА, %



Следуя принципам ответственной банковской деятельности, Группа предоставляет финансирование социально значимым отраслям, обеспечивает территориальную и социальную доступность банковских услуг, а также повышает безопасность финансовых операций.

В 2020 году группа ВТБ достигла значимых результатов в области операционной деятельности:

- Увеличение совокупного кредитного портфеля: совокупный кредитный портфель группы ВТБ увеличился на 14,8% и достиг 13 162,6 млрд рублей. Без учета эффекта валютной переоценки прирост совокупного кредитного портфеля по итогам года составил 9,2%;
- Увеличение средств клиентов: рост составил 16,9%. Объем средств клиентов достиг 12 831 млрд рублей. Без учета валютной переоценки прирост составил 10,5%;
- Поддержка клиентов в период пандемии COVID-19:
 - Льготное финансирование 75 групп компаний крупного бизнеса, общий объем реструктуризаций кредитов – 1,3 трлн рублей;
 - Объем реструктуризаций кредитов предприятиям малого и среднего бизнеса составил порядка 230 млрд рублей;
 - Кредитные каникулы предоставлены для 400 тыс. розничных клиентов, реструктуризация задолженности составила более 300 млрд рублей.



Портфель розничных кредитов группы ВТБ продемонстрировал в отчетном периоде высокий темп роста, увеличившись на 14,6% – до 3,9 трлн рублей. Доля розничных кредитов в структуре совокупного кредитного портфеля практически не изменилась и составила 29,3%.

Портфель корпоративных кредитов Группы вырос на 14,9% – до 9,3 трлн рублей. В кредитовании юридических лиц по ряду отраслей Группа продолжила наращивать кредитный портфель, рост продемонстрировали такие отрасли, как строительство, нефтегазовая, металлургическая промышленности и транспорт.



Банк года – 2020

ВТБ получил награду «Банк года – 2020» британского журнала The Banker как лучший российский банк

Количество клиентов банка ВТБ в 2020 году

КОРПОРАТИВНО-ИНВЕСТИЦИОННЫЙ
БИЗНЕС

1,9

ТЫС. КЛИЕНТОВ

групп компаний

СРЕДНИЙ И МАЛЫЙ БИЗНЕС

636

ТЫС. КЛИЕНТОВ

активных клиентов

РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС

14,3

МЛН ЧЕЛОВЕК

активных клиентов

Ответственное финансирование

Значительное внимание ВТБ уделяет участию в проектах, нацеленных на развитие социально-экономического потенциала регионов и стран присутствия. Компании Группы предоставляют услуги, направленные на поддержку приоритетных отраслей экономики, развитие малого и среднего бизнеса, а также проектов в области ЖКХ, здравоохранения и инфраструктурного строительства.

Финансируя социально значимые проекты и тесно сотрудничая с государством, ВТБ вносит вклад в экономику регионов и стран присутствия за счет обеспечения занятости и формирования трудовых доходов населения, генерирования налоговых поступлений в муниципальные, региональные и государственные бюджеты. Также ВТБ помогает предприятиям малого и среднего бизнеса максимально эффективно решать стоящие перед ними задачи, адаптируя и развивая свои услуги. Особое внимание при этом уделяется развитию инновационных цифровых технологий.

ВТБ и ПАО «Ростелеком» внедрили первую в России универсальную платформу геоаналитики

Компания «Платформа больших данных», созданная весной 2020 года банком ВТБ и ПАО «Ростелеком», разработала первую в России универсальную геоплатформу на основе анализа обезличенных данных с применением методов автоматического машинного обучения. Платформа позволяет прогнозировать спрос, потоки клиентов и другие факторы в конкретных локациях для принятия решений о расположении торговой точки, офисов, рекламных объектов, а также оценить инвестиционную привлекательность зданий и земельных участков.

Геоплатформа сопоставляет 170 слоев обезличенных данных из банковской сферы, телекома и цифровых сервисов и предлагает оптимальную площадку для новой парикмахерской, рекламного билборда или строительства жилого комплекса.

Собранные в единую геосетку данные позволяют использовать методы автоматического машинного обучения, что ускоряет процесс вывода продуктов на рынок. Технологии могут быть адаптированы под конкретные задачи той или иной компании в течение недели.



Развитие транспортной системы Российской Федерации

Группа ВТБ, поддерживая развитие транспортной отрасли Российской Федерации, не только способствует обеспечению территориальной доступности регионов присутствия и повышению мобильности местного населения, но также видит своей задачей реализацию принципа качественных инфраструктурных инвестиций. Помимо экономических результатов в рамках реализации проектов учитываются социальные и экологические воздействия.

В 2020 ГОДУ ВТБ И ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ДОГОВОРИЛИСЬ О РЕАЛИЗАЦИИ ВАЖНЕЙШИХ ГОРОДСКИХ ПРОЕКТОВ В СФЕРЕ ТРАНСПОРТА:

- Стороны достигли договоренности о совместной деятельности в целях обеспечения бесперебойного и непрерывного строительства объектов петербургского метрополитена. ВТБ зарегистрировал компанию АО «Метрострой Северной Столицы», 65% акций которой были безвозмездно переданы в собственность города. Основным видом деятельности АО «Метрострой Северной Столицы» является проектирование, строительство и реконструкция объектов метрополитена;
- Стороны заключили соглашение о реализации проекта строительства Витебской развязки Западного скоростного диаметра на основе государственно-частного партнерства. Стоимость строительства развязки оценивается в 27 млрд рублей.

884,4 млрд рублей

объем кредитования предприятий транспортной отрасли в 2020 году



Строительство автомобильной дороги в Республике Башкортостан

Проект строительства восточного выезда из г. Уфы на федеральную трассу М-5 «Урал» реализуется в рамках концессионного соглашения между Башкирской концессионной компанией (входит в «ВТБ Инфраструктурный Холдинг») и Правительством Республики Башкортостан. Строительство «Восточного выезда» не только повысит пропускную способность дорожной сети г. Уфы, но также увеличит налоговые поступления в бюджет Башкирии и повысит ее инвестиционную привлекательность.

Благодаря реализации проекта будут созданы новые рабочие места: на пике стройки планируется задействовать более 1,3 тыс. человек, при этом более половины персонала – жители Башкирии. Проект способствует развитию малого и среднего бизнеса в зоне строительства, а также появлению возможности для развития новых районов г. Уфы.

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

ПРОЕКТ	ОПИСАНИЕ	СУММА, МЛН РУБЛЕЙ	ЭФФЕКТ ОТ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
«Восточный выезд» в г. Уфе	Кредитный лимит Строительство платной автомобильной дороги в Республике Башкортостан	1 1 600	Улучшение транспортной инфраструктуры, развитие дополнительных путей сообщения, создано более 1,5 тыс. новых рабочих мест
Строительство Витебской развязки	Кредитный лимит Западного скоростного диаметра в г. Санкт-Петербург	10 000	Улучшение доступности Западного скоростного диаметра (ЗСД) для жителей прилегающих районов города, снижение нагрузки на существующую развязку ЗСД и прилегающую улично-дорожную сеть; создано более 5,5 тыс. новых рабочих мест
«Сила Сибири»	Оборудование в лизинг Строительство газопровода на участке «Ковыкта – Чаянда»	370	Обеспечение поставок газа потребителям на Дальнем Востоке и в страны Азиатско-Тихоокеанского региона
Строительство угольного терминала закрытого типа	Кредитный лимит г. Находка, Приморский край	150	Строительство угольного терминала с соблюдением актуальных норм экологической безопасности

Социально-экономические воздействия от реализации инфраструктурных проектов ВТБ

Социально-экономические эффекты напрямую не отражаются на коммерческих показателях объектов инфраструктуры, но ведут к приросту показателей социально-экономического развития субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, среди которых:

- создание новых рабочих мест и рост заработной платы;
- улучшение качества жизни людей, повышение мобильности населения;

- приток квалифицированных кадров, повышение производительности труда;
- внедрение современных производственных и сервисных технологий;
- повышение экологических стандартов и стандартов в области безопасности;
- рост инвестиций;
- рост сопутствующего и обслуживающего инфраструктуру бизнеса.

Поддержка проектов в сфере здравоохранения

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

Банк ВТБ является ключевым финансовым партнером ГК «Мать и дитя» (MD Medical Group). При участии Банка в 2020 году были запущены госпитали в гг. Самаре, Тюмени, Уфе, Новосибирске. Кроме того, в сентябре 2020 года благодаря финансированию Банка состоялось открытие второй очереди Клинического госпиталя «Лапино» (хирургического комплекса «Лапино-2»), что стало одним из самых масштабных проектов в сфере здравоохранения Российской Федерации.



9
млрд рублей

кредитный лимит для ФГУП «Санкт-Петербургский научно-исследовательский институт вакцин и сывороток и предприятие по производству бактериальных препаратов»

Примеры финансирования проектов в сфере здравоохранения в 2020 году

- Кредитный лимит более 9 млрд рублей для ФГУП «Санкт-Петербургский научно-исследовательский институт вакцин и сывороток и предприятие по производству бактериальных препаратов» Федерального медико-биологического агентства, из них 3 млрд рублей направляются на финансирование производства иммунобиологических препаратов в рамках национального календаря профилактических прививок, 6 млрд рублей – на модернизацию и технологическое обновление производственной площадки для соответствия условий производства препаратов международным стандартам;
- Кредитно-документарный лимит на сумму 1,7 млрд рублей для ООО «Елме Мессер Рус» (ГК «ELME MESSER GAAS») для строительства завода по производству промышленных, пищевых и медицинских газов (сжиженный кислород, азот, аргон) в особой экономической зоне «Моглино» в Псковской области;
- Кредитная линия для АО «Медицина» на сумму 5 млрд рублей сроком на девять лет. Большая часть средств (3,9 млрд рублей) будет направлена на строительство Центра ядерной медицины в г. Химки. Также ВТБ Лизинг и АО «Медицина» заключили контракт на поставку оборудования для проведения магнитно-резонансной томографии и лучевой терапии в Институте ядерной медицины. Проект включает финансирование приобретения позитронно-эмиссионного томографа и комплекса для производства радиофармакологических лекарственных препаратов. Сумма сделки составила более 400 млн рублей. Техника предоставляется клиенту на условиях финансового лизинга сроком на три года;
- Банк ВТБ (Азербайджан) выделил денежные средства для строительства нового корпуса стоматологической клиники в г. Баку, а также на ремонт и оснащение действующих помещений клиники.



Сотрудничество с предприятиями в сфере жилищного строительства

Группа ВТБ активно поддерживает развитие городской инфраструктуры с целью повышения доступности жилья и улучшения качества жизни населения регионов присутствия.

Портфель жилищных кредитов Группы за год вырос на 18% и превысил 2 трлн рублей. По итогам отчетного периода ВТБ занимает 19,3% на рынке жилищных кредитов в России.



2
трлн рублей

портфель жилищных кредитов группы ВТБ

ПРИМЕРЫ ПРОЕКТОВ БАНКА ВТБ, НАПРАВЛЕННЫХ НА РАЗВИТИЕ ЖИЛИЩНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА

КЛИЕНТ	ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	КРЕДИТНАЯ ЛИНИЯ / КРЕДИТНЫЙ ЛИМИТ, МЛРД РУБЛЕЙ
АО «МР ГРУПП»	ЖК Hide (Москва)	12,9
ГК «Самолет»	ЖК «Остафьево» (Москва)	10,4
Компания «PPF Real Estate Russia»	ЖК Homecity (Москва)	9,7
ГК «Мангазея»	ЖК «Ты и я» (Москва)	7,0
ГК «Трансгруз»	ЖК «Академический» (Самара)	2,4
ГК «Регион-инвест»	ЖК «Французские кварталы» (Ижевск)	1,6
КОМОССТРОЙ®	ЖК «Город Оружейников» (Ижевск)	1,5

Ипотечные облигации ООО «ДОМ.РФ Ипотечный агент»

В декабре 2020 года банк ВТБ реализовал крупнейшую на российском рынке сделку по выпуску ипотечных облигаций ООО «ДОМ.РФ Ипотечный агент», обеспеченных портфелем ипотечных кредитов, выданных банком ВТБ. Выпуск объемом 191,5 млрд рублей призван стать эталонным на российском рынке ипотечной секьюритизации благодаря значительному объему и предназначен для размещения в широкой инвесторской базе.

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.

Развитие сельского хозяйства

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

В отчетном периоде объем кредитования предприятий пищевой промышленности и сельского хозяйства группы ВТБ вырос на 3,7% по сравнению с прошлым годом и составил 491,9 млрд рублей.

В 2020 году группа ВТБ согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 26 апреля 2019 года № 512 начала прием заявок и выдачу кредитов сельскохозяйственным производителям в рамках новой программы государственного субсидирования Министерства сельского хозяйства Российской Федерации. Процентная ставка составляет до 5% годовых. В программе может принять участие широкий круг предприятий, включая организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих дальнейшую переработку или реализацию сельскохозяйственной продукции. Новый механизм способствует повышению конкурентоспособности продукции российского агропромышленного комплекса. Объем кредитного портфеля по данной программе на конец года превысил 190 млрд рублей.

190

млрд рублей

объем кредитного портфеля по программе государственного субсидирования Министерства сельского хозяйства Российской Федерации

Приобретение доли в ООО «Зерновой Терминальный комплекс Тамань»

В 2020 году ООО «Деметра-Холдинг» (входит в группу ВТБ) приобрело 50-процентную долю компании Taman Grain Terminal Holdings Limited, владеющей 100% долей ООО «Зерновой Терминальный комплекс Тамань». ООО «Зерновой Терминальный комплекс Тамань» является единственным специализированным глубоководным терминалом, осуществляющим перевалку зерновых на экспорт в порту Тамани.

Дальнейшая стратегия акционеров зернового комплекса предусматривает инвестиции в развитие и расширение пропускной способности терминала, в частности за счет строительства железнодорожной ветки, позволяющей осуществлять прием зерновых грузов с железнодорожного транспорта.

ПРИМЕРЫ ПРОЕКТОВ БАНКА ВТБ, НАПРАВЛЕННЫХ НА РАЗВИТИЕ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА

КЛИЕНТ	ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	КРЕДИТНАЯ линия / КРЕДИТНЫЙ лимит, млрд рублей
ГК Ruspole Brands	Строительство крупнейшего в России консервного завода по производству продукции торговой марки «Дядя Ваня» в г. Волжском	2,5
ООО «Череповецкий тепличный комплекс «Новый»	Строительство тепличного комплекса для выращивания листового салата, огурцов и томатов в Вологодской области, приобретение производственной техники и сырья	1,5
ГК Агросемцентр	Увеличение производственных площадей современного рассадного комплекса «Росток» в г. Волгограде общей площадью 5,9 га и эффективностью до 180 млн корней рассады в год	0,4

Поддержка предприятий малого и среднего бизнеса

В 2020 году компании группы ВТБ провели масштабную работу по кредитной поддержке предприятий малого и среднего бизнеса. Продолжилась деятельность по повышению качества обслуживания: банк ВТБ осуществлял ускоренное внедрение новых цифровых решений для своих клиентов. Абсолютное большинство расчетных операций в ВТБ стали доступны малому и среднему бизнесу дистанционно.

Общее количество активных клиентов¹ банка ВТБ, относящихся к сегменту Среднего и малого бизнеса, за 2020 год выросло более чем на 25% и достигло 636 тыс.

Кредитный портфель клиентов сегмента Среднего и малого бизнеса банка ВТБ в 2020 году вырос на 12% по сравнению с 2019 годом и составил 1,42 трлн рублей.

В общем объеме кредитного портфеля лидируют предприятия торговли, (12%), сферы жилищного и коммерческого строительства, недвижимости и стройматериалов (10,5%), пищевой промышленности и сельского хозяйства (9,4%), транспорта и инфраструктурного строительства (5%).

В 2020 году банк ВТБ продолжил активное участие в реализации государственных программ, количество действующих соглашений по которым на 1 января 2021 года превысило 32 тыс. Кредитный портфель сегмента Среднего и малого бизнеса в рамках льготных инструментов по сравнению с аналогичным показателем 2019 года вырос в 2,3 раза и превысил 476 млрд рублей. Значительный объем портфеля формируют «Программа 1764»², направленная на льготное кредитование малого и среднего предпринимательства, и «Программа 1528»³, предназначенная для поддержки сельскохозяйственной отрасли.

¹ Активные клиенты СМБ - это действующие клиенты, которые имеют либо ненулевой чистый операционный доход за 12 мес. до отчетной даты, либо активные карты зарплатного проекта на отчетную дату.
² Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2018 года № 1764.
³ Постановление Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2016 года № 1528.

Кредиты на возобновление предпринимательской деятельности

В 2020 году банк ВТБ за время работы по государственной программе кредитования на возобновление деятельности (Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2020 года № 696) оформил 21 тыс. кредитных соглашений под 2% годовых на сумму свыше 92 млрд рублей, поддержав более миллиона рабочих мест.

Государственная программа кредитования на возобновление деятельности была введена 1 июня 2020 года и направлена на поддержку отраслей, пострадавших от пандемии COVID-19. В случае сохранения численности работников более 90% кредитная задолженность по программе подлежала полному списанию. При сохранении численности работников более 80% Банк возмещал 50% задолженности заемщика.

Программа реализуется с использованием цифровой платформы Федеральной налоговой службы России на основе блокчейн-технологии, предоставляющей участникам программы доступ к необходимым информационным сервисам.

Среди клиентов, получивших поддержку банка ВТБ: АО «Императорский фарфоровый завод», Государственный академический Мариинский театр, АНО ВО «Российский новый университет», ООО «Империя Мосигра», рестораны «Якитория» и «Рестостар», ГУП «Башавтотранс», ООО «Бауцентр Рус», АО «Электротранспорт», фабрика обуви «Ионесси» и др.

21 000

кредитных соглашений под 2% годовых выдано по государственной программе кредитования на возобновление деятельности в 2020 году

Совокупный объем кредитов, выданных по этим программам, составил в портфеле банка ВТБ 327,3 млрд рублей. Общая сумма кредитов, выданных ВТБ в рамках государственных программ поддержки занятости в период пандемии COVID-19, превысила 111,6 млрд рублей.

Проекты, призванные упростить работу предприятий малого и среднего бизнеса

Интернет-банк

За шесть месяцев 2020 года с нуля создан целевой для клиентов среднего и малого бизнеса абсолютно новый интернет-банк на омниканальной платформе с уникальным дизайном, основой для встройки продуктов (некоторые уже доступны действующим клиентам), универсальным маркетплейсом, системой навигации, а также интеллектуальным помощником, включая коммуникацию с клиентом.

ВТБ Бизнес Lite

ВТБ запустил новый мобильный банк «ВТБ Бизнес Lite» для дистанционного обслуживания предпринимателей, вошедший в топ-10 рейтинга Marksw Webb и получивший за 2020 год оценку клиентов 8 баллов из 10. ВТБ Бизнес Lite представлен в App Store, Google Play и AppGallery. В приложении упрощено выполнение повседневных операций с сохранением широкой функциональности. В ВТБ Бизнес Lite появилась возможность выставления счетов на оплату, а также платежей по упрощенной форме в адрес юридических и физических лиц или между счетами. При этом лимиты по разовым платежам для удобства клиентов увеличены в приложении до 300 тыс. рублей.

ВТБ-касса

ВТБ расширил линейку расчетных сервисов для среднего и малого бизнеса и запустил пилотный продукт «ВТБ-касса». Этот продукт объединяет функции онлайн-кассы и эквайрингового терминала. Устройство, представляющее собой компактный беспроводной смарт-терминал со встроенным сканером штрих-кодов, принимает банковские карты, печатает фискальные чеки и передает данные в Федеральную налоговую службу в режиме реального времени. Оборудование предоставляется клиентам без дополнительной платы. Стоимость подключения в рамках продукта зависит от выбранного тарифного плана. На конец 2020 года сервис бы доступен в шести городах России.

Цифра

ВТБ запустил сервис цифровой бухгалтерии для малого и среднего бизнеса «Цифра». Сервис помогает индивидуальным предпринимателям полностью автоматизировать бухгалтерию и налоговый учет. Сервис включает инструменты, необходимые индивидуальному предпринимателю для организации полноценного документооборота. «Цифра» поддерживает мультибанк, пользователь может управлять несколькими счетами, открытыми в разных банках. Сервис автоматически выгружает информацию о транзакциях, рассчитывает и отправляет налоговые и другие обязательные платежи, формирует декларации и прочие документы. В чате клиенты могут получить консультацию бухгалтера по любым вопросам, связанным с финансовым сопровождением бизнеса. Также недавно у предпринимателей появилась возможность получать оперативную помощь по юридическим вопросам.

ВТБ Бизнес QR

ВТБ создал для всех клиентов среднего и малого бизнеса мобильное приложение «ВТБ Бизнес QR», которое позволило предпринимателям принимать платежи по QR-коду через Систему быстрых платежей с низкой комиссией, без карт и терминалов. Для приема платежей по QR-коду предпринимателям необходимо иметь расчетный счет в банке ВТБ и установить на свой смартфон приложение «ВТБ Бизнес QR», никакого дополнительного оборудования не требуется. Принимать платежи можно моментально – сразу же после регистрации в приложении пользователям доступна возможность проведения операций онлайн. Для индивидуальных предпринимателей, которые являются самозанятыми, функционал сервиса дополнительно позволяет формировать и отправлять покупателю чек, вести учет доходов от безналичных и наличных операций, создавать квитанции для уплаты налогов.

Цифровой онбординг для клиентов ВТБ Факторинг

ВТБ Факторинг реализовал систему онбординга, позволяющую интегрировать любую клиентскую систему с системой оператора электронного документооборота (далее – ЭДО) GetFinance. Сервис разработан для представителей среднего и малого бизнеса. Процесс цифрового онбординга включает в себя идентификацию клиента и дистанционное заключение с ним договора факторинга в онлайн-формате, а также запуск финансирования безбумажного подписания уведомлений дебиторами, использующими системы ЭДО. Благодаря цифровизации процесса дистанционного онбординга любой клиент сегмента Среднего и малого бизнеса независимо от размера бизнеса и географии, имея только усиленную электронную подпись, может стать клиентом ВТБ Факторинг. Это дает ему доступ к финансированию на конкурентных условиях от группы ВТБ, а также позволяет пользоваться эффективными факторинговыми решениями и технологиями.

Специальные счета

В 2020 году в ВТБ в целях развития направления «Специальные счета» реализован сервис, позволяющий осуществлять обмен электронными документами между заказчиком и Банком по системе дистанционного банковского обслуживания в рамках услуги закупки товаров/работ/услуг в формате электронных торгов.

Онбординг

В 2020 году выстроен целевой клиентский путь в части онбординга (резервирование и открытие первых и последующих счетов новых клиентов), который благодаря унификации ИТ-ландшафта Банка стал доступен всем клиентам. В рамках онбординга реализовано дистанционное резервирование расчетного счета на сайте Банка по минимальным клиентским данным, а также предоставлена возможность открытия расчетного счета для индивидуальных предпринимателей за 20 минут в присутствии клиента.



«Нашими стратегическими задачами являются поддержка экономики регионов страны, клиентоориентированность и развитие цифровых продуктов и сервисов. Двигаясь к цели стать банком первого выбора для наших клиентов, мы совершенствуем процессы, чтобы весь комплекс необходимых услуг был максимально доступен предпринимателям и отвечал всем их потребностям в развитии дела. ВТБ использует лучшие мировые и собственные практики для разработки и внедрения на рынке современных технологичных решений, способствуя росту бизнеса своих клиентов».

Денис Бортников

Заместитель Президента – Председателя Правления банка ВТБ

Банк ВТБ активно содействует развитию регионального малого и среднего бизнеса. Например, в 2020 году Банком были предоставлены:

- Три кредитные линии общей суммой 5,8 млрд рублей АО «Сусуманзолото». Средства направлены на реализацию планов горно-перерабатывающего предприятия на Верхне-Алиинском золоторудном месторождении в Забайкальском крае;
- Среднесрочное финансирование для строительства гостинично-делового комплекса в г. Петропавловск-Камчатский: две кредитные линии на сумму 2 млрд рублей предоставлены ООО «Новый дом» в рамках программы льготного кредитования («Программа 1764»). Общая стоимость проекта – 5,5 млрд рублей;

- Финансирование приобретения рыболовного судна ООО «Камчаттралфлот» в размере 460 млн рублей, средства выданы сроком на пять лет;
- Кредитная линия компании «Мир ремонта» на общую сумму 580 млн рублей сроком на четыре года. Часть средств будет направлена на реализацию инвестиционного проекта по сохранению объекта культурного наследия – здания издательства «Молот» в центре г. Ростов-на-Дону.

Дочерние банки группы ВТБ также оказывают поддержку предприятиям в регионах и странах своего присутствия:

- Банк ВТБ (Казахстан) и ведущий оператор на телекоммуникационном рынке Республики Казахстан АО «Кселл» подписали соглашение о выделении компании кредитного лимита в размере 6 млрд тенге сроком на 36 месяцев;
- Банк ВТБ (Армения) в рамках объявленных кредитных каникул реструктурировал 1,3 тыс. кредитов корпоративных клиентов на 400 млн драм отложенных платежей;
- Банк ВТБ (Грузия) выделил кредит на сумму 670 тыс. лари кооперативу «Грузинские фрукты» на строительство холодильного хозяйства в д. Сакобо Сигнагского района.

Информационно-обучающий портал «Ближе к делу»

Созданный ВТБ интернет-портал «Ближе к делу» призван осуществлять информационную поддержку предпринимателей. В 2020 году количество пользователей на портале выросло в 20 раз, число новых пользователей составило 50 тыс. человек. На портале есть возможность бесплатно пройти обучение в режиме онлайн-формата от профессионалов рынка, предлагается широкий набор курсов, бизнес-кейсов, вебинаров, экспертных статей, а также ресурсы электронной библиотеки. Такая активность предпринимателей подтверждает, что платформа «Ближе к делу» может выполнять роль помощника и бизнес-ментора как для начинающих, так и более опытных предпринимателей.

АКСЕЛЕРАТОР ВТБ

Акселератор ВТБ является площадкой для сотрудничества технологических стартапов с бизнес-подразделениями Банка, которые выбирают интересные для них решения для запуска пилотных проектов. Специалисты ВТБ тестируют инновационные технологии и оценивают их зрелость, потенциальный бизнес-эффект и возможности интеграции в банковскую инфраструктуру.

В 2020 году завершился второй цикл Акселератора ВТБ, в рамках которого по заказу подразделений Банка проведено пилотирование 16 инновационных решений технологических стартапов. 12 из них начали тестировать свои решения в Банке и еще четыре находятся на этапе подготовки. Среди выбранных пилотов – технологии оплаты с использованием метода распознавания лиц, технологии мобильной электронной подписи документов, HR-сервисы и др.

Результаты двух наборов Акселератора ВТБ

900+

стартапов прошли экспертизу

42

пилота запущено

10

решений запущены
или готовы к запуску

27

пилотов завершено

40

департаментов ВТБ
заинтересованы
в пилотировании технологий

Банк ВТБ запустил пилотный проект по биометрии и термометрии для кампусов

В 2020 году в ВТБ стартовал пилотный проект с Московским государственным медико-стоматологическим университетом им. А. И. Евдокимова по запуску системы распознавания лиц студентов и преподавателей для входа в здание вуза на основании технологий биометрии и термометрии.

Пилотный проект реализуется совместно со стартапом, участником Акселератора ВТБ, компанией O.Vision, которая является российским разработчиком бесконтактных биометрических устройств и системы распознавания лиц, основанной на технологиях компьютерного зрения и машинного обучения.

Новая технология интегрирована в систему контроля управления доступом людей в здание и решает сразу несколько задач: идентификация сотрудников по базе данных и бесконтактное измерение температуры, что оказывает положительное влияние на эпидемиологическую обстановку в вузе.

По итогам пилотирования проекта планируется запуск технологии на широкий рынок. Это позволит развивать удобную и современную экосистему для участников кампусных проектов. Сервис может быть интегрирован не только в пропускную систему, но и в другие, такие как бесконтактная оплата питания, парковки и пр.

Доступность розничных финансовых услуг

В 2020 году ВТБ продолжил реализовывать проекты по повышению финансовой и территориальной доступности банковских услуг для своих клиентов разных категорий.

В отчетном периоде компании Группы занимались развитием сетей офисов обслуживания, в том числе в удаленных и малонаселенных регионах, а также повышением доступности для людей с ограниченными возможностями средствами здоровья. Программы, направленные на развитие финансовой грамотности, также призваны повысить доступность финансовых услуг для разных слоев населения.

Поддержка отдельных категорий населения

Развитие Розничного бизнеса ВТБ является одним из приоритетных направлений работы Группы. Физические лица составляют основной процент клиентской базы компаний группы ВТБ, финансовые услуги для этого сегмента особенно значимы, поскольку имеют социальную направленность.

Группа ВТБ ведет активную работу по созданию и реализации проектов, которые учитывают потребности отдельных категорий населения: студентов, пенсионеров, получателей материнского капитала, многодетных семей, государственных служащих и военных.

Кампусные проекты для студентов

В рамках подписанного соглашения о стратегическом партнерстве между банком ВТБ и Московским государственным институтом международных отношений (университетом) Министерства иностранных дел Российской Федерации (далее – МГИМО) студенты, магистры, а также аспиранты имеют возможность воспользоваться «Социальной картой студента», разработанной совместно с ГУП «Московский социальный регистр». Это кампусная карта обладает

Подход ВТБ к обеспечению доступности банковских услуг

- Доступность банковских услуг для различных слоев населения;
- Развитие финансовой грамотности;
- Территориальная доступность;
- Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями;
- Повышение качества банковских услуг.

всеми возможностями привычной банковской карты. Кроме того, она обеспечивает держателю идентификацию и доступ к сервисам г. Москвы, а также к инфраструктуре и сервисам МГИМО.

Для многих студентов эта карта может стать первым банковским инструментом, благодаря которому можно будет не только безопасно, быстро и удобно оплачивать покупки, но и научиться грамотно управлять денежными средствами и планировать свои расходы. Аналогичный кампусный проект запущен для сотрудников и учащихся Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова. Всего в 2020 году в кампусные проекты ВТБ привлечено 175 тыс. клиентов.

Комплексное банковское обслуживание военнослужащих

В 2020 году ВТБ подписал соглашение о сотрудничестве между банком ВТБ и Федеральной службой исполнения наказаний Российской Федерации (далее – ФСИН России). Основными целями сотрудничества в рамках соглашения являются обеспечение комплексного банковского обслуживания военнослужащих внутренней службы и гражданского персонала ФСИН России, в том числе в рамках зарплатных проектов. Кроме того, документ предусматривает совместную работу по повышению финансовой грамотности сотрудников ФСИН России, содействие в реализации социальных программ, а также поддержку членов семей военнослужащих внутренней службы, попавших в сложные жизненные ситуации.

Банк ВТБ реализует совместный проект с Федеральной службой судебных приставов (далее – ФССП России) по полной автоматизации процедуры назначения выплат военных пенсий. Планируется масштабирование данного цифрового решения для использования другими силовыми ведомствами.

Автокредиты

В 2020 году банк ВТБ принимал активное участие в программах государственного субсидирования покупки новых автомобилей (программы «Первый автомобиль» и «Семейный автомобиль»). Общий объем кредитов, выданных по данным программам, составил 18,6 млрд рублей, что более чем в два раза превышает значения прошлого года.

Банк ВТБ запустил ряд сервисов и продуктов, которые способствуют максимальной цифровизации процесса выдачи автокредитов. В частности, реализована возможность подачи онлайн-заявки на автокредит на сайте Банка и в ВТБ-Онлайн с одобрением за несколько минут, создана онлайн-витрина автомобилей партнеров на сайте Банка с возможностью их бронирования; в мобильном приложении Банка запущен пилот по проведению цифровых сделок по автокредитованию.

Специализированные продукты для пенсионеров

В 2020 году количество пенсионных карт, выпущенных банком ВТБ, увеличилось более чем в два раза по сравнению с 2019 годом и составило 190 тыс. карт. Клиентам, оформившим начисление пенсионных выплат в Банке, выплачивается 4% годовых на остаток по рублевому счету.

На сайте банка ВТБ появился информационный портал с детальным описанием процесса перевода пенсии, продуктовых преференций и сервисов для пенсионеров. Также разработано упрощенное интерактивное голосовое меню (IVR), что позволило сделать информационную поддержку для данной категории клиентов более эффективной.

В марте 2020 года более 2,2 тыс. пенсионерам – клиентам ВТБ Пенсионного фонда – были досрочно направлены выплаты по обязательному пенсионному страхованию. Решение о досрочной выплате принято фондом с целью поддержки клиентов в период пандемии COVID-19.

В целях увеличения доступности дистанционных услуг для пенсионеров в 2020 году ВТБ Пенсионный фонд представил обновленное мобильное приложение. Данное приложение «НПФ ВТБ» позволяет заключать договор негосударственного пенсионного обеспечения, пополнять пенсионный счет без комиссии с карты любого банка, подключать автоплатеж, принимать

¹ Федеральный закон от 3 апреля 2020 года № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

Количество выпущенных пенсионных карт



участие в программе лояльности НПФ, формировать выписку по счету и заказывать документы, необходимые для получения социального налогового вычета.

Социально значимые розничные услуги

ВТБ считает приоритетной задачей своей работы повышение качества жизни клиентов. Социально значимые проекты, реализуемые компаниями Группы, совершенствуются с каждым годом. ВТБ развивает удобные и современные платежные сервисы, реализует меры поддержки клиентов, оказавшихся в сложных ситуациях, предлагает инновационные форматы обслуживания, расширяет предложение по ипотечным продуктам.

ПОДДЕРЖКА РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19

В 2020 году в связи с пандемией COVID-19 многие клиенты Банка столкнулись со снижением доходов. Для оказания помощи таким клиентам ВТБ разработал комплекс мер поддержки.

В рамках акции ВТБ «Пропуск двух платежей» более 1,8 млн владельцев кредитных карт банка ВТБ получили отсрочку по двум минимальным платежам – в апреле и мае 2020 года. Для подключения программы клиенту не требовалось обращаться в Банк, услуга активировалась автоматически.

ВТБ в дополнение к мерам поддержки, предоставленным заемщикам государством по закону о льготном периоде кредитования¹, запустил дополнительно собственную программу кредитных каникул. Банк расширил число ее потенциальных участников за счет увеличения максимальной суммы кредита пострадавшего заемщика. Программа ВТБ действовала для клиентов, среднемесячный доход которых снизился более чем на 30% по сравнению с 2019 годом. После окончания каникул размер ежемесячного платежа по ипотеке, кредиту наличными

и автокредиту не увеличивался, изменялся только срок кредитования. Каникулы предоставлялись на три месяца. Данной программой в период пандемии COVID-19 воспользовались около 400 тыс. клиентов.

Также была запущена программа рефинансирования с отложенными платежами – возможность пропуска до трех первых платежей при переводе кредитов в ВТБ в случае, когда собственный банк клиента не предоставил кредитные каникулы.

В 2020 году банк ВТБ обновил приложение «Мой умный город». С обновленным приложением владельцы телефонов с операционной системой Android могут самостоятельно купить проездной билет и зачислить его на карту «Тройка». Технология, разработанная банком ВТБ, полностью бесконтактна, легка в использовании, позволяет исключить необходимость стоять в очереди в кассы и повысить безопасность пользования общественным транспортом. Также обновлен контент для обладателей смартфонов на базе операционной системы iOS: появился новый раздел «Городской навигатор», в котором жители г. Москвы могут увидеть информацию о ближайших остановках городского транспорта, построить удобный маршрут, вызвать такси, а также получить информацию об объектах городской инфраструктуры.



Отделения ВТБ нового формата

В 2020 году банк ВТБ заявил о запуске отделений нового формата. Клиенты этих отделений могут оформить запись на подходящее для них время и обслуживаться в любой удобной локации офиса, также они могут проходить идентификацию с помощью смартфона, получать видеоконсультации и проводить операции в устройствах самообслуживания. Это позволяет на треть снизить время ожидания и на 40% повысить эффективность работы офиса.

Новые офисы спроектированы таким образом, чтобы обеспечить персональное внимание к клиенту и наиболее комфортный опыт на всех стадиях обслуживания.

Перед посещением отделения клиент может предварительно записаться на удобное время с помощью чат-бота в WhatsApp – в этом случае сотрудники заранее подготовят к его визиту все необходимые документы. На входе в офис клиент автоматически идентифицируется по MAC-адресу телефона (уникальному идентификатору каждого имеющего доступ к сети устройства), получает личное приветствие и направление к нужному столу или переговорной комнате прямо в WhatsApp на своем смартфоне.

Специалист ВТБ проводит меньше рутинных операций и выступает в качестве эксперта, помогая найти оптимальное решение для задачи клиента и консультируя его по пользованию онлайн-сервисами.

Всего в 2020 году было открыто шесть отделений нового формата. В следующем году планируется открыть еще ряд отделений в разных регионах Российской Федерации.

Банковские карты с возможностью получения социально значимых услуг



Дебетовая Мультикарта ВТБ

В 2020 году ВТБ перезапустил свой флагманский продукт – дебетовую Мультикарту. Ее выпуск и обслуживание стали абсолютно бесплатными. При этом клиентам начисляется вознаграждение в размере до 3% в зависимости от выбранной опции лояльности. При заказе Мультикарты клиент имеет возможность выбрать физический носитель – обычный пластик или эокарту, которая изготавливается из экологичной замены пластика.



Мультикарта с транспортным приложением «Ситикард»

В конце 2020 года в пилотном режиме в Нижегородской области запущена Мультикарта ВТБ с транспортным приложением «Ситикард». Новая карта сочетает в себе преимущества дебетовой карты и проездного билета. Транспортное приложение на Мультикарте ВТБ «Ситикард» позволяет клиентам расплачиваться в городском транспорте проездным, интегрированным в банковскую карту, а также бесплатно пересаживаться с одного вида городского транспорта на другой в течение 60 минут. Держателям карты доступно 16 различных видов проездных, в том числе на льготных условиях. Владельцам Мультикарты ВТБ «Ситикард» также доступны все преимущества дебетовой карты Банка, такие как выбор программы лояльности: кешбэк, бонусы, мили или повышение процентной ставки по сбережениям. Обслуживание карты для всех клиентов абсолютно бесплатное.



Карта «Приморец»

В 2020 году ВТБ присоединился к социальному проекту правительства Приморского края по выпуску карты «Приморец», предназначенной для льготных категорий граждан. Карта «Приморец» от ВТБ помимо полного набора преимуществ социальной карты дает своему владельцу дополнительные возможности. Например, оплачивая покупки, каждый держатель социальной карты «Приморец» получает до 30% скидки в торговых сетях, аптеках, клиниках, которые являются партнерами программы. Банк ВТБ дает возможность получить кешбэк от совершаемых покупок, начисляет бонусы, которые держатель карты может потратить на товары, услуги, авиабилеты или выбрать повышенный процент по вкладам или пониженную ставку по кредиту.



Банковские карты «Мир» в Московском метрополитене

Банк ВТБ на базе собственных платежных решений обеспечил проведение акции платежной системы «Мир», направленной на предоставление скидки пассажирам Московского метрополитена и Московского центрального кольца, оплачивающим на турникетах проезд бесконтактными банковскими картами «Мир» или платежным приложением Mir Pay. Держатели бесконтактных карт «Мир» смогли оплачивать проезд со скидкой в размере 10 рублей за каждую поездку.

Поддержка в приобретении жилья



«Итоговые выдачи ипотечных кредитов в 2020 году оказались даже выше наших ожиданий, составив рекордные для российского рынка 4,2 трлн рублей. ВТБ при этом также показал крупнейший результат в своей истории, выдав ипотечных кредитов на почти 1 трлн рублей. Такому росту способствовала цифровизация бизнеса на фоне пандемии COVID-19, а также снижение ставок и льготная госпрограмма. Мы гордимся тем, что ВТБ помогает все большему количеству семей улучшать свои жилищные условия».

Анатолий Печатников

Заместитель Президента – Председателя Правления банка ВТБ

Для повышения доступности жилья и уровня жизни населения группа ВТБ активно развивает ипотечное кредитование, являясь одним из лидеров с рыночной долей более 23% в Российской Федерации. ВТБ является стратегическим партнером ряда крупнейших застройщиков России.

По итогам 2020 года группа ВТБ выдала 354 тыс. ипотечных кредитов на общую сумму 935 млрд рублей. Это крупнейший результат в истории ВТБ, который почти на 38% превышает уровень 2019 года. Ипотечный портфель Группы вырос за год на 18% и достиг 2 трлн рублей.

В 2020 году банк ВТБ первым в России запустил государственную программу субсидирования ипотечного кредитования, которая

ставила своей целью поддержание отрасли и граждан в условиях кризиса, связанного с пандемией COVID-19. Ставка по ипотечному кредиту в рамках этой программы составила 6,1% (в сентябре 2020 года). Всего в 2020 году на этих условиях оформлено свыше 63 тыс. кредитов на сумму около 198 млрд рублей.

Банк ВТБ также снизил ставку по ипотечным кредитам в рамках программы государственного субсидирования клиентов, приобретающих недвижимость на Дальнем Востоке («Дальневосточная ипотека») с 2 до 1%. После снижения ставки спрос на льготные кредиты по данной программе вырос в 2,5 раза. Регионами – лидерами по объему заключенных договоров являются Приморский край (5,6 млрд рублей), Хабаровский край (2,29 млрд рублей) и Республика Саха (Якутия) (2,26 млрд рублей).

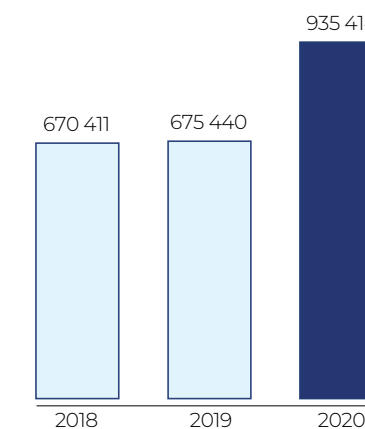
В 2020 году банк ВТБ продолжил повышать доступность ипотеки для отдельных категорий населения, в частности:

- Около 1 тыс. военных воспользовались услугой льготного кредитования, общая сумма выданных кредитов составила 1,9 млрд рублей;
- Более 10 тыс. получателей материнского капитала смогли использовать его для улучшения жилищных условий. Для этой группы заемщиков в 2020 году ВТБ реализовал возможность получения ипотечного кредита без первого взноса, если размер материнского капитала составляет не менее 15% от стоимости жилья.

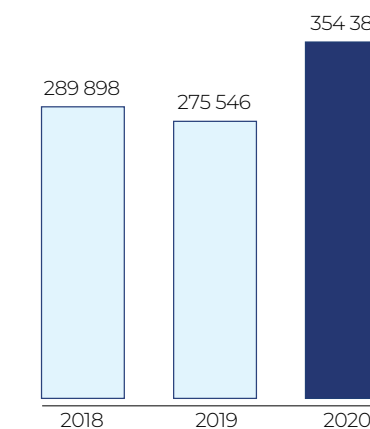
В 2020 году банк ВТБ запустил собственную ипотечную программу поддержки семей с детьми. В соответствии с данной программой клиенты, у которых после 1 января 2020 года родился второй или последующий ребенок, при покупке квартиры могут получить дисконт в размере 1% от базовой

ДИНАМИКА ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ В БАНКЕ ВТБ В 2018–2020 ГОДАХ

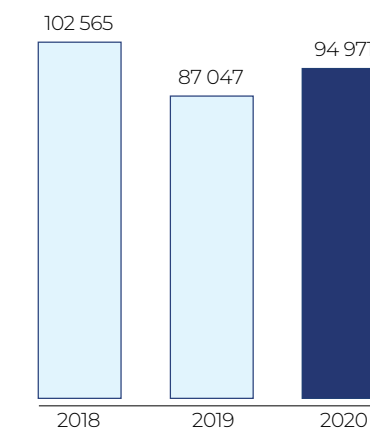
ОБЪЕМ ВЫДАННЫХ ИПОТЕЧНЫХ
КРЕДИТОВ, МЛН РУБЛЕЙ



КОЛИЧЕСТВО ВЫДАННЫХ ИПОТЕЧНЫХ
КРЕДИТОВ, ШТ.



КОЛИЧЕСТВО ВЫДАННЫХ ИПОТЕЧНЫХ
КРЕДИТОВ НА СТРОЯЩЕЕСЯ ЖИЛЬЕ, ШТ.



ставки Банка. Льготные условия программы доступны клиентам с детьми при покупке квартир как на вторичном, так и первичном рынках. Эта программа запущена для тех клиентов, которые не могли воспользоваться государственной программой «Ипотека с государственной поддержкой для семей с детьми». В рамках данной программы ВТБ было выдано почти 2 тыс. кредитов на общую сумму 5 млрд рублей.

В 2020 году банк ВТБ активно продолжал цифровизацию своих ипотечных продуктов. Клиенты со всей России получили возможность подать заявку на получение ипотечного кредита дистанционно. Доля дистанционных заявок выросла с 5% в 2019 году до 20% в 2020 году.

ВТБ совместно с экосистемой недвижимости «Метр квадратный» разработал для клиентов услугу электронной регистрации ипотечной сделки. Этот сервис позволяет проводить сделку без посещения многофункциональных центров предоставления государственных услуг и Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (далее – Росреестр). Все документы оформляются дистанционно, подписываются с использованием

усиленной квалифицированной электронной подписи и передаются в Росреестр. Пилотирование новой технологии успешно прошло в 31 регионе России, на которые приходится около 70% всех ипотечных сделок с готовыми объектами.

Кроме того, для клиентов и партнеров Банка был разработан Сервис безопасных расчетов, не требующий подписания договора на бумаге и визита в Банк.

Онлайн-сделки по ипотечному кредитованию

Банк ВТБ совместно с Группой компаний ПИК провели первую в России онлайн-выдачу ипотечного кредита. Пилотная сделка прошла в г. Москве в апреле 2020 года: клиент дистанционно приобрел недвижимость в комплексе Группы компаний ПИК «Шереметьевский».

Запущенный банком ВТБ процесс получения ипотечного кредита является полностью цифровым и не требует посещения офиса Банка. Заявка на ипотеку оформляется на сайте застройщика. После ее одобрения Банком клиент подписывает все документы удаленно с помощью усиленной квалифицированной электронной подписи, выданной удостоверяющим центром. Расчеты по сделке проводятся онлайн через Сервис безопасных расчетов.

В 2020 году количество застройщиков, у которых можно оформить онлайн-ипотеку, увеличено до 20. По итогам года 1,5 тыс. кредитов оформлено онлайн.

1,99

млрд рублей

объем выданных ипотечных кредитов
военнослужащим

Финансовая грамотность

Группа ВТБ считает необходимым повышать финансовую грамотность населения. Формирование у людей достаточного уровня знаний и навыков, позволяющего принимать осознанные и эффективные решения в различных областях управления личными финансами, таких как сбережения, инвестиции, недвижимость, страхование, налоговое и пенсионное планирование, существенно влияет на качество жизни населения.

В 2020 году Банк запустил целый ряд инициатив, направленных на увеличение уровня финансовой грамотности различных категорий населения.

Кроме того, ВТБ принимает участие в партнерских проектах. В частности, ВТБ входит в состав Ассоциации развития финансовой грамотности (далее – АРФГ). АРФГ выполняет задачи по масштабированию успешных инициатив в сфере финансового просвещения и занимается поддержкой, координацией и обучением волонтеров в данной сфере. В 2020 году банк ВТБ принимал участие в мероприятиях АРФГ, среди которых Цифровая неделя финансовой грамотности в регионах России, Московский международный салон образования, заключительный этап VI Всероссийского конгресса волонтеров финансового просвещения и др.



Проекты по повышению финансовой грамотности

- ✓

Мероприятия совместно с Департаментом образования и науки г. Москвы (мастер-игра «Я – предприниматель», лекции по финансовой грамотности для учеников 9–11 классов по темам «Навыки будущего» и «Мошенники в цифровом мире», участие в образовательном проекте «Финансовая киберграмотность»);
- ✓

Вебинары по финансовой грамотности для студентов Московской сельскохозяйственной академии им. К. А. Тимирязева и МГИМО;
- ✓

Серия вебинаров для работников системы московского здравоохранения;
- ✓

Пилотный выпуск учебного материала «Денежный устав» совместно с Министерством обороны Российской Федерации для повышения финансовой грамотности военнослужащих;
- ✓

Участие представителя ВТБ в пяти эфирах экономического блока телепрограммы «Правила жизни» на телеканале «Культура», посвященных теме финансовой грамотности;
- ✓

Учебное пособие для учащихся 10–11 классов «Финансовая грамотность. Цифровой мир» (продано более 8 тыс. экземпляров).

Расширение географии присутствия

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. В период пандемии COVID-19 существенно возросла роль сервисов и услуг, предоставляемых в дистанционном формате. В 2020 году ВТБ особое внимание уделял цифровизации своих продуктов.

В 2020 году ВТБ продолжил предоставлять услуги розничным клиентам в России, Азербайджане, Армении, Республике Беларусь, Грузии, Республике Казахстан, Германии и Австрии. Общее количество точек продаж Группы составляет 1 711 единиц, из которых 91% находятся на территории России.

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

В 2020 году количество банкоматов группы ВТБ в России составило 17 тыс. единиц.

Повышение доступности банковских услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Группа ВТБ стремится обеспечить равный доступ к своим услугам для всех клиентов. С этой целью ВТБ внедряет технологии для людей с ограниченными возможностями здоровья в свои цифровые продукты, а также оборудует отделения необходимой для них инфраструктурой.

АДАПТАЦИЯ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ НЕЗРЯЧИХ И СЛАБОВИДЯЩИХ КЛИЕНТОВ
ВТБ стремится учитывать особые требования, возникающие у незрячих и слабовидящих клиентов. В 2020 году банк ВТБ адаптировал мобильный банк «ВТБ-Онлайн» для этой категории потребителей. Для того чтобы таким клиентам было действительно удобно пользоваться ВТБ-Онлайн, в команду разработчиков были приглашены незрячие специалисты. Пользователям сервиса стали полностью доступны регистрация и вход, главная страница, а также большинство операций в разделах «Переводы» и «Платежи». Это только первый этап адаптации ВТБ-Онлайн для данной категории клиентов. В дальнейшем планируется расширить спектр доступных операций. До конца 2022 года ВТБ намерен сделать доступной большую часть своих цифровых каналов для клиентов с нарушениями моторики, слабовидящих и клиентов с дислексией.

В 2020 году банк ВТБ также разработал специальный интерфейс для банкоматов, который предназначен для обслуживания людей со слабым зрением. Воспользоваться им могут не только клиенты ВТБ, но и клиенты других банков. В реализованном интерфейсе есть все необходимые пункты меню, а сам текст написан крупным белым шрифтом на черном фоне. Этот функционал доступен на более чем 7 тыс. банкоматах ВТБ по всей России. Банк планирует продолжить развитие функционала для слабовидящих в собственной сети банкоматов с учетом потребностей и рекомендаций клиентов.

Количество точек продаж банков Группы в 2018–2020 годах

ТОЧКИ ПРОДАЖ	2018	2019	2020
В Российской Федерации	1 791	1 815	1 711
· в том числе в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах страны	290	289	271
За рубежом	183	177	160

РАЗВИТИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ОФИСОВ БАНКА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Банк ВТБ стремится оборудовать свои отделения пандусами и устройствами, которые облегчают доступ к услугам людям с ограниченными возможностями здоровья и клиентам пожилого возраста. На текущий момент 55% отделений сети Банка (749 отделений) имеют необходимую инфраструктуру. До 2023 года банк ВТБ планирует обеспечить необходимым оборудованием 100% отделений.

Дочерние банки группы ВТБ также проявляют инициативу в том, чтобы облегчить лицам с ограниченными возможностями здоровья взаимодействие с Банком. В частности, в 2020 году Банк ВТБ (Армения) дополнительно установил 12 банкоматов с возможностью использования азбуки Брайля, Банк ВТБ (Казахстан) открыл четыре дополнительных офиса, оснащенных специализированным оборудованием.

7
тыс. банкоматов

с интерфейсом для слабовидящих

130 000

пользователей в минуту – нагрузка приложения ВТБ-Онлайн

Повышение качества банковских услуг

В 2020 году ограничения, связанные с пандемией COVID-19, сделали дистанционное обслуживание еще более востребованным. Банк ВТБ активно внедрял новые цифровые сервисы для розничных клиентов и бизнеса. ВТБ по итогам первого полугодия 2020 года вошел в тройку лидеров в составленном Фондом «Сколково» и компанией VR_Bank топ-50 российских банков по уровню цифровизации, заняв второе место.

- В частности, в 2020 году Банком внедрены новые цифровые инструменты по работе с клиентами:
- Упрощена процедура принятия на обслуживание новых клиентов за счет использования дистанционных каналов предоставления услуг и интеграции банковских систем с государственными источниками информации. Новая технология позволила сократить время на открытие счетов без запроса документов со стороны клиентов;
 - Проверка новых (потенциальных) клиентов стала быстрее – решения принимаются буквально в секунды без участия сотрудников Банка. Банк также отменил необходимость посещения корпоративными клиентами офисов Банка для прохождения собеседования, что также ускорило прием на обслуживание;
 - Обновление идентификационных сведений тоже стало возможным без посещения клиентами офисов Банка: сведения и документы могут быть представлены в электронном виде с помощью дистанционного банковского обеспечения.

Работа по цифровизации и развитию дистанционного обслуживания проводится также в дочерних компаниях группы ВТБ.

Банк ВТБ (Беларусь) запустил обновленную версию мобильного приложения для физических лиц VTB mBank. Теперь клиентом Банка можно стать без посещения офиса, зарегистрировавшись на сайте. В новой версии сервиса VTB mBank реализована возможность регистрации с использованием межбанковской системы идентификации. Благодаря этому новым клиентам доступно большинство банковских услуг в режиме онлайн.

Банк ВТБ (Казахстан) обновил систему интернет-банкинга ВТБ Бизнес Онлайн для юридических лиц: расширен ее функционал и усовершенствован ряд сервисов. Кроме того, Банк одним из первых на рынке Республики Казахстан предоставил казахстанским предпринимателям возможность открытия расчетного счета в Банке дистанционно за один день, без посещения офиса и встреч с представителями Банка. Услуга доступна в 17 крупных городах Республики Казахстан.

Банк ВТБ (Беларусь) ввел инновационный сервис для юридических лиц, который позволяет принимать оплату за товары и услуги с помощью QR-кодов. Банк ежегодно модернизирует интернет и мобильный банкинг, в 2020 году добавлены услуги онлайн-депозитов, появилась возможность подачи онлайн-заявок на документарные услуги. Также Банком внедрены небанковские сервисы «Зарегистрируй свой бизнес сейчас», «Личный юрист для бизнеса», «Онлайн-бухгалтерия», что обеспечивает доступность наиболее востребованных услуг для бизнеса в одном месте.

Цифровые решения для розничных клиентов ВТБ

Новый ВТБ-Онлайн

В 2020 году ВТБ запустил для своих клиентов полностью новый мобильный интернет-банк. Новый ВТБ-Онлайн стал работать вдвое быстрее и теперь скорость входа составляет всего 2–3 секунды, время отклика интерфейсов сократилось в 10 раз. Скорость проведения операции по платежам и переводам также увеличилась вдвое. Переход между разделами стал моментальным, в пределах одной секунды.

Предельная нагрузка использования ВТБ-Онлайн выросла в три раза. Сейчас приложение выдерживает до 130 тыс. пользователей в минуту, а в перспективе – до 400 тыс. одновременных сессий.

Приложение стало еще более безопасным для клиентов. Внедрена дополнительная защита от социальной инженерии, расширен контроль за удаленным управлением устройствами клиентов. Выявление и блокировка фишинга происходят в рекордно короткие сроки – в течение первых 24 часов.

В ВТБ-Онлайн добавлено 50 новых функций. Клиенты могут снимать деньги в банкоматах ВТБ без карты, используя QR-код, сортировать все свои траты по категориям, создавать цели для накоплений, переводить валюту другим клиентам ВТБ, оформлять цифровые кредитные карты и многое другое.

Количество активных пользователей интернет-банка «ВТБ-Онлайн» в 2020 году превысило 10,1 млн человек. Годовой прирост пользователей составил 25%. В 2020 году 59% вкладов, 56% накопительных счетов, 25% потребительских кредитов оформлено через ВТБ-Онлайн.

Совершенствование ВТБ Мобайл

В 2020 году подключение к оператору ВТБ Мобайл стало доступным для всех розничных отделений банка ВТБ гг. Москвы и Санкт-Петербурга (включая сеть Банка «Возрождение»). В 2020 году пользователям ВТБ Мобайл стало доступно удаленное заключение договора с доставкой сим-карты, дистанционное подключение eSIM, расширенный сервис по поддержке клиентов в чате ВТБ-Онлайн. Абонентская база ВТБ Мобайл выросла за 2020 год с 4 тыс. до 289 тыс. человек.

Обновление приложения «ВТБ Мои Инвестиции»

ВТБ Капитал Инвестиции выпустил обновленную версию мобильного приложения «ВТБ Мои Инвестиции». В новой версии улучшен дизайн, а также расширен функционал по аналитике инвестиционных портфелей. Проведена визуализация структуры портфеля в разрезе групп активов, отраслей, стран и валют. Также можно посмотреть полный состав портфеля в разбивке по соглашениям с указанием доли конкретного актива в портфеле. Дивидендные истории и планируемые выплаты по акциям теперь стали доступны для всех иностранных акций.

Активными пользователями «ВТБ Мои Инвестиции» являются более 260 тыс. человек в день. В 2020 году «ВТБ Мои Инвестиции» показало пятикратный рост пользовательской аудитории.

Оценка удовлетворенности клиентов

ВТБ стремится постоянно улучшать качество своей работы, а также повышать уровень обслуживания для всех категорий клиентов. В связи с этим банки Группы ежегодно проводят исследования с целью выявления удовлетворенности обслуживанием в подразделениях. По результатам независимой оценки лояльности розничных клиентов, в рамках которой проведено более 11 тыс. интервью, банк ВТБ вошел в пятерку лидеров российского розничного банковского бизнеса.

В банке ВТБ продолжает активно совершенствоваться система регулярной оценки качества клиентского опыта. Мониторинг осуществляется по 35 точкам взаимодействия. Более 10 тыс. клиентов ВТБ имеют возможность дать развернутую обратную связь о качестве клиентского сервиса ВТБ, а также озвучить предложения по его улучшению.

11
тыс. интервью

по оценке лояльности розничных клиентов

В 2020 году в банке ВТБ было осуществлено внедрение системы Ключевых показателей эффективности (далее – КПЭ) по качеству для всех каналов обслуживания клиентов Розничного бизнеса. Целевая система КПЭ распространяется на все уровни сотрудников сегмента «Розничный бизнес», начиная от руководства бизнес-линии и заканчивая линейными сотрудниками в точках продаж и контактном центре.

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

В 2020 году выросла частота взаимодействия с клиентами в целях получения обратной связи о работе Банка. Проведено 19 исследований удовлетворенности обслуживанием, 16 из которых – для розничных клиентов, два – для представителей малого и среднего бизнеса и один – для крупных корпоративных клиентов. Исследования были направлены на оценку лояльности и удовлетворенности клиентов как при взаимодействии с Банком в различных каналах, так и при использовании продуктовых сервисов.

Банки группы ВТБ также проводят исследования уровня удовлетворенности обслуживанием и нацелены на максимальное повышение этого показателя. Например, в Банке ВТБ (Армения) удовлетворенность клиентов к концу 2020 года составила 9,42 балла из 10 возможных.

Контактный центр ВТБ признан одним из лучших в Европе

16 марта 2021 года в Лондоне прошла торжественная церемония объявления и награждения победителей международной программы номинирования European Contact Centre & Customer Service Awards (ECCCSA). Контактный центр ВТБ обошел всех конкурентов из России и занял призовые места в двух номинациях. Второе место присуждено в самой престижной номинации премии «Контактный центр года (большой)». А команда обслуживания привилегированных клиентов банка ВТБ стала третьей в Европе в номинации «Лучшая большая команда по обслуживанию клиентов».

Команда ВТБ получила восемь наград конкурса индустрии контактных центров «Хрустальная Гарнитура»

Контактный центр ВТБ заслужил высокую оценку жюри в номинации «Лучший контактный центр» (свыше 500 человек). По итогам непростого 2020 года Банк принял рекордное количество обращений – свыше 58 млн, повысил качество и эффективность обслуживания клиентов, расширил возможности интерактивного голосового меню и внедрил речевую аналитику.

В номинации «Лучшая команда контроля и оценки качества» одержал победу коллектив отдела контроля качества Департамента клиентского обслуживания. Команда разработала правила обслуживания клиентов под названием «Космос» и научила операторов делать больше, чем они формально обязаны при решении вопросов клиентов. С внедрением данных правил повысилась скорость решения вопросов (среднее время диалога с клиентом на 35 секунд меньше, чем у лучших практик рынка); 87% вопросов клиентов решается одним звонком, это на 2% выше лучших практик рынка; 85% оценок клиентов составляет 4–5 по пятибалльной шкале.



Повышение безопасности финансовых услуг

Мероприятия по повышению безопасности финансовых услуг

Создание Службы тестирования безопасности

В ходе реорганизации Департамента по обеспечению безопасности Банка в его составе создано новое структурное подразделение, которое в рамках своей компетенции выполняет такие специальные задачи, как тестирование инфраструктуры Банка на проникновение, анализ уязвимостей в объектах инфраструктуры Банка, анализ уязвимостей в прикладном программном обеспечении, организация управления уязвимостями, проверка и контроль безопасности сторонних компонентов, используемых в процессе производства технологических продуктов Банка.

Проведение проверок

В отношении 10 компаний группы ВТБ проведены проверки по вопросам организации противодействия актуальным угрозам, связанным с рисками реализации целевых атак с использованием вирусного программного обеспечения.

Обновление программного обеспечения

Организовано и осуществляется непрерывное обновление программного обеспечения и техническое обслуживание устройств самообслуживания.

Блокировка фишинговых сайтов

Ежедневно проводятся мероприятия по своевременному выявлению и блокировке фишинговых сайтов и противодействию звонкам в адрес клиентов с подменных телефонных номеров.

Взаимодействие с правоохранительными органами

Организовано взаимодействие с правоохранительными органами, позволяющее решать вопросы, требующие оперативного реагирования на совершение злоумышленниками противоправных действий. По заявлениям работников Департамента по обеспечению безопасности Банка возбуждено более 200 уголовных дел по фактам противоправной деятельности злоумышленников, направленных на хищение денежных средств Банка и его клиентов, разглашения банковской тайны и т. п.

Информирование клиентов

Организовано постоянное информирование клиентов Банка о правилах безопасности при осуществлении финансовых операций, в том числе с использованием банковских карт и системы дистанционного банковского обслуживания «ВТБ-Онлайн».

Информация о наиболее характерных видах и способах мошенничества доводится до клиентов различными возможными способами в том числе путем ее размещения на информационных стендах в отделениях Банка, на официальном сайте Банка, на информационных заставках устройств самообслуживания, а также путем СМС-информирования и направления соответствующей информации по электронной почте. В частности, Памятка клиентам по финансовой безопасности, сведения о наиболее часто используемых схемах мошенничества размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет в разделе «Безопасность» по ссылке <https://www.vtb.ru/bezopasnost/>.



оборудовано антискимминговыми накладками



оснащены средствами видеонаблюдения с регулярным проведением их модернизации



заблокировано в 2020 году



информационных сообщений о правилах безопасности при осуществлении финансовых операций разослано клиентам в 2020 году

МЫ

соединяем

ИНВЕСТОРОВ

С

ESG-ответственными

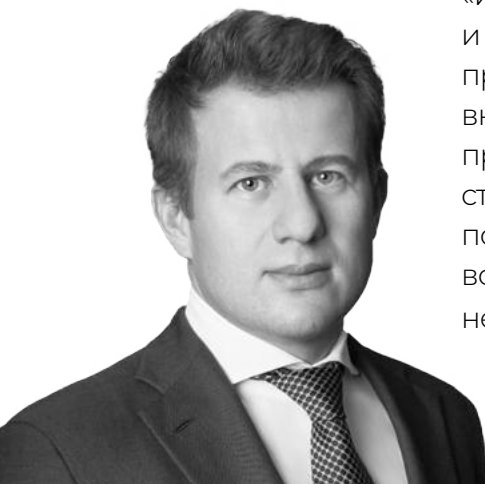
КОМПАНИЯМИ

Фонды ответственных инвестиций по акциям и облигациям, запущенные ВТБ, привлекли более 500 млн рублей новых средств клиентов.



ОТВЕТСТВЕННОЕ ИНВЕСТИРОВАНИЕ

ВТБ КАПИТАЛ ИНВЕСТИЦИИ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНО ВНЕДРЯЕТ В СВОЮ ПРАКТИКУ ПРИНЦИПЫ ОТВЕТСТВЕННОГО ИНВЕСТИРОВАНИЯ. ДАННЫЙ ИНВЕСТИЦИОННЫЙ ПОДХОД УЧИТЫВАЕТ НЕ ТОЛЬКО ФИНАНСОВЫЕ, НО И ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ, СОЦИАЛЬНЫЕ И УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ В ПРОЦЕССЕ ПРИНЯТИЯ ИНВЕСТИЦИОННЫХ РЕШЕНИЙ.



«Инвестиции становятся все более популярным способом сохранения и приумножения средств среди населения. Мы видим значительный приток инвесторов на рынок и хотим предоставить им возможность вкладывать средства ответственно, в соответствии с лучшими мировыми практиками ESG. Компании, удовлетворяющие метрикам ESG, становятся объектом внимания все большего числа инвесторов по всему миру, и мы уверены, что в России такой подход будет также востребован. Для нас и наших инвесторов важно, чтобы инвестиции не просто работали, а работали на благо всего общества».

Владимир Потапов

Главный исполнительный директор ВТБ Капитал Инвестиции,
старший вице-президент банка ВТБ

Выпуск социальных и «зеленых» облигаций ОАО «РЖД»

В 2020 году ВТБ Капитал выступил одним из организаторов размещения «зеленых» бессрочных облигаций ОАО «РЖД» (далее – РЖД) объемом 100 млрд рублей.

Данная сделка стала первым рыночным размещением «зеленых» облигаций в России для государственного корпоративного заемщика с наивысшим кредитным качеством. Кроме того, сделка стала самым крупным размещением облигаций в российских рублях в России и странах СНГ, а также самым большим вечным бондом корпоративного эмитента СНГ, Восточной Европы и Ближнего Востока. Денежные средства, полученные от размещения облигаций, направляются на финансирование «зеленых» проектов РЖД.

Выпуск облигаций был признан рейтинговым агентством «Эксперт РА» соответствующим принципам «зеленых» облигаций (Green Bond Principles) Международной ассоциации рынков капитала (International Capital Markets Association) и российской национальной методологии, разработанной под руководством ВЭБ.РФ.

ВТБ Капитал также выступил совместным организатором размещения шестилетних «зеленых» еврооблигаций РЖД объемом 250 млн швейцарских франков. Данное размещение стало первым выпуском швейцарских франков в «зеленом» формате среди эмитентов региона СЕЕМЕА, в рамках которого удалось достичь самой низкой ставки купона за всю историю размещения еврооблигаций РЖД в различных валютах. Поступления от размещения РЖД планирует использовать для финансирования «зеленых» проектов, в числе которых – приобретение электрических поездов.

Кроме того, ВТБ Капитал выступил совместным организатором размещения первых в России социальных еврооблигаций РЖД на сумму 25 млрд рублей со сроком погашения в марте 2028 года, что стало самым долгосрочным публичным размещением еврооблигаций в рублях в истории российских эмитентов. Вырученные от размещения еврооблигаций средства будут направлены на финансирование и рефинансирование расходов, связанных с реализацией социальных проектов Компании. Выпуск был подготовлен в соответствии с Принципами социальных облигаций Международной ассоциации рынков капитала (Social bond principles, International Capital Markets Association). Подтверждение о соответствии для РЖД предоставлено компанией Sustainalytics.



Управление крупнейшими эндаументами в социально значимых сферах развития общества

ВТБ Капитал Инвестиции является лидером на рынке услуг доверительного управления эндаумент-фондами (более 11 млрд рублей под управлением).

Компания успешно инвестирует средства целевых капиталов крупнейших эндаументов страны в области образования, культуры и искусства, науки, непрофессионального спорта и других важнейших сферах развития общества. Под управлением АО ВТБ Капитал Управление активами находится крупнейший пул российских эндаументов объемом более 11 млрд рублей, среди которых Специализированный фонд целевого капитала поддержки и развития Сколковского института науки и технологий, Фонд поддержки Государственной Третьяковской галереи, а также эндаументы крупнейших вузов (МГИМО, СПбГУ, ВШЭ, ВШМ, РЭУ им. Г. В. Плеханова, Финансового университета при Правительстве Российской Федерации и др.) и ряд других социально значимых фондов.

К настоящему моменту ВТБ управляет средствами 76 фондов в семи федеральных округах Российской Федерации. Представители ВТБ Капитал Инвестиции принимают активное участие в развитии института фондов целевого капитала, разработке нормотворческих инициатив, коммуникациях с профессиональным сообществом.

Программа инвестирования со встроенной благотворительностью

В 2020 году ВТБ Капитал Инвестиции запустил программу со встроенной благотворительностью, согласно которой 20% вознаграждения за управление активами открытого паевого инвестиционного фонда «ВТБ – Фонд Золото» управляющая компания направляет в пользу подопечных фонда «Старость в радость».

Благотворительный фонд «Старость в радость» существует с 2011 года. Стратегическая цель фонда – выстроить в России систему помощи, которая будет доступна каждому пожилому человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации. На данный момент «Старость в радость» курирует более 350 домов престарелых и психоневрологических интернатов по всей России. ВТБ оказывает благотворительную и волонтерскую помощь фонду с 2017 года.

За период функционирования программы со встроенной благотворительностью в 2020 году ВТБ Капитал Инвестиции перечислил в фонд «Старость в радость» более 4 млн рублей. Средства были направлены на обеспечение медикаментами и бесконтактными термометрами трех домов-интернатов для престарелых и инвалидов, на оплату труда дополнительных сотрудников по уходу за подопечными интернатов и организации их досуга, приобретение новогодних подарков.

Помимо этого, в 2020 году ВТБ Капитал Инвестиции согласовал практику выделения единовременной помощи по запросу на проекты благотворительных фондов из вознаграждения управляющей компании от управления инвестиционным фондом и поддержал проект «Помоги мне это сделать самому!» благотворительного фонда «Разные дети» (благотворительный фонд помощи воспитанникам интернатов, детям с синдромом Дауна и детям с ограниченными возможностями здоровья).

ВТБ Капитал Инвестиции в дальнейшем планирует запуск новых программ со встроенной благотворительностью и намерен расширять сотрудничество с другими благотворительными фондами.

ESG-фонды

В 2020 году ВТБ Капитал Инвестиции первым в России запустил два открытых паевых инвестиционных фонда (ОПИФ) ответственного инвестирования. При управлении активами наряду с традиционными фундаментальными показателями учитываются факторы ESG: экология, социальная ответственность и корпоративное управление. ВТБ Капитал Инвестиции предлагает клиентам два таких фонда – для инвестиций в акции и облигации российских компаний.

ВТБ – Фонд Облигаций. Ответственные инвестиции (для консервативных инвесторов)

СТРАТЕГИЯ

Стратегия фонда нацелена на инвестирование средств в корпоративные облигации российских эмитентов, у которых экологические, социальные и управленческие факторы были интегрированы в производственный процесс, с фокусом на обеспечение сохранности инвестированного капитала.

Объект инвестирования:
облигации российских эмитентов.

Оценка риска:
низкий.

Минимальная сумма инвестиций:
1 тыс. рублей.

Стоимость чистых активов «ВТБ – Фонд Облигаций. Ответственные инвестиции»:
415 млн рублей.

КЛЮЧЕВЫЕ ПАРАМЕТРЫ ПОРТФЕЛЯ

Средневзвешенная доходность к погашению	5,9%
Средневзвешенная дюрация	2 года
Средневзвешенный кредитный рейтинг	BB+

ФАКТОРЫ ОТВЕТСТВЕННОГО ИНВЕСТИРОВАНИЯ

- Инвестирование в бумаги компаний с наибольшей экологической и энергетической эффективностью;
- Улучшение кредитного профиля компаний за счет привлечения финансирования по «зеленым» проектам на более благоприятных условиях, чем в среднем по рынку;
- Непосредственное влияние инвестиций на окружающую среду.

КЛАССИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПОРТФЕЛЕМ

- Активное управление в разрезе процентного и кредитного рисков;
- Анализ текущих макроэкономических процессов в России и мире, кредитный анализ эмитентов;
- Улучшение соотношения риска и доходности за счет кредитной экспертизы и управления дюрацией;
- Широкая диверсификация кредитного риска по эмитентам.

ОТРАСЛЕВОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ



ВТБ – Фонд Акции. Ответственные инвестиции (для инвесторов, склонных к риску)

СТРАТЕГИЯ

Стратегия фонда нацелена на долгосрочный прирост капитала за счет инвестирования в акции российских эмитентов, которые имеют высокий потенциал роста и одновременно прошли анализ и соответствуют критериям ESG.

Объект инвестирования:
акции российских эмитентов

Оценка риска:
высокий

Минимальная сумма инвестиций:
1 тыс. рублей

Стоимость чистых активов «ВТБ – Фонд Акции. Ответственные инвестиции»:
280 млн рублей

ТОП-5 БУМАГ В ПОРТФЕЛЕ (ДОЛИ, %)

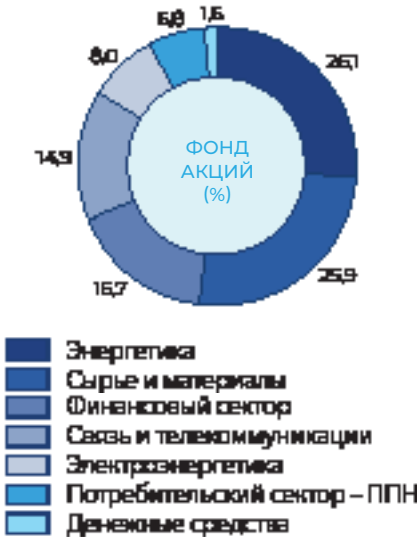
ПАО Сбербанк	10,8
ПАО «Газпром»	7,5
YNDX RX Equity	5,9
ПАО «Новатэк»	5,2
ПАО «ЛУКОЙЛ»	4,9

ФАКТОРЫ ОТВЕТСТВЕННОГО ИНВЕСТИРОВАНИЯ

- Финансовые показатели корректируются с учетом ожидаемого воздействия факторов ESG;
- Качественный анализ ESG-факторов;
- Используются данные собственных и независимых исследований;
- Комплексная оценка ESG-показателей по каждой компании в портфеле;
- Вес ценных бумаг может корректироваться в сторону повышения или понижения.

КЛАССИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПОРТФЕЛЕМ

- Фокус на высоколиквидные, недооцененные акции российских компаний;
- Анализ компаний на основе собственных финансовых моделей;
- Регулярный пересмотр активов портфеля с учетом изменяющихся рыночных условий;
- Поиск новых инвестиционных идей (встречи с менеджментом компании, посещение производственных площадок и отраслевых мероприятий).



МЫ

соединяем

В 2019–2020 годах банк ВТБ профинансировал строительство солнечных станций в Астрахани и Забайкалье мощностью более чем 200 МВт и ветропарков в Ростовской области мощностью более чем 300 МВт.

«ЗЕЛЕНУЮ» энергетику

С

эффективными
финансовыми

РЕШЕНИЯМИ



УПРАВЛЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ

ВАЖНОЙ ЧАСТЬЮ КОРПОРАТИВНОЙ ФИЛОСОФИИ ГРУППЫ ВТБ ЯВЛЯЕТСЯ БЕРЕЖНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ПРИРОДЕ. КОМПАНИИ ГРУППЫ СОКРАЩАЮТ НЕГАТИВНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ, ОСУЩЕСТВЛЯЯ «ЗЕЛЕНое» ФИНАНСИРОВАНИЕ В РАМКАХ СВОЕЙ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, РЕАЛИЗУЯ МЕРЫ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ОКАЗЫВАЯ ФИНАНСОВУЮ ПОДДЕРЖКУ ПРОЕКТАМ ПО СОХРАНЕНИЮ БИОЛОГИЧЕСКОГО РАЗНООБРАЗИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.



«Группа ВТБ придерживается принципов экологической ответственности по всем направлениям своей деятельности. Для нас это в первую очередь снижение собственного воздействия на окружающую среду за счет внедрения инновационных технологий, повышающих энергоэффективность наших офисов, сокращающих потребление ресурсов и снижающих объем производимых отходов. В работе с клиентами мы также учитываем воздействие на окружающую среду, экологическая безопасность – приоритет в любом финансируемом нами проекте».

Олег Князев,

руководитель Административного департамента, старший вице-президент

Приоритетные направления

1

«Зеленая» банковская деятельность:

- Финансирование «зеленых» проектов;
- Экологические инициативы для розничных клиентов.

2

Повышение собственной экологической эффективности:

- Экологичный офис;
- Переработка отходов;
- Безбумажный документооборот.

3

Экологические партнерские проекты ВТБ:

- Участие в работе Арктического совета;
- Содействие реализации национального проекта «Экология»;
- Партнерские проекты в области экологии.



«Зеленое» финансирование

Осознавая важность участия финансовых институтов в формировании низкоуглеродной экономики, ВТБ активно внедряет в свою операционную деятельность принципы ответственного финансирования и оказывает финансовую поддержку проектам, отвечающим экологическим требованиям Банка.

В рамках «зеленого» финансирования Банк стремится предоставлять заемные средства для реализации проектов, которые предусматривают улучшение экологических показателей, снижают потребление природных ресурсов и способствуют продвижению использования возобновляемых источников энергии (ВИЭ). Помимо этого, ВТБ занимается вовлечением розничных клиентов в экологические инициативы.

Финансирование «зеленых» отраслей

Одним из основных направлений «зеленого» финансирования ВТБ является реализация стратегии финансирования инновационных проектов российской энергетической отрасли, направленных на снижение выбросов углекислого газа и поддержку внедрения современных технологических решений.

ВЕТРЯНАЯ ЭЛЕКТРОСТАНЦИЯ В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В 2020 году ВТБ предоставил синдицированное финансирование проектной компании Фонда развития ветроэнергетики – совместному инвестиционному фонду, созданному на паритетной основе ПАО «Фортум» и АО «РОСНАНО».

В результате проекта будет построена ветряная электростанция установленной мощностью 100 МВт. Проект реализуется на принципах проектного финансирования и предполагает предоставление кредитных средств под гарантию будущих денежных потоков по договорам о предоставлении мощности генерирующих объектов, функционирующих на основе использования ВИЭ.

МОДЕРНИЗАЦИЯ ГИДРОЭЛЕКТРОСТАНЦИИ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН

В 2019 году банк ВТБ и АО «Татэнерго» подписали крупнейшее в истории компании кредитное соглашение на общую сумму 36 млрд рублей сроком на 16 лет. Финансирование будет направлено на реализацию проекта модернизации

Заинской гидроэлектростанции, ключевого объекта энергетической инфраструктуры Республики Татарстан.

Реконструкция Заинской гидроэлектростанции будет осуществляться путем сооружения самой мощной в России парогазовой установки производства General Electric с установленной мощностью 858 МВт и беспрецедентной эффективностью работы – КПД составит 65%.

СБОР И ПЕРЕРАБОТКА МУСОРА В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ И ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

В 2019 году группа ВТБ, правительство Санкт-Петербурга, правительство Ленинградской области и ПАО «Интер РАО» заключили соглашение о намерениях в целях совместного решения вопроса обращения и переработки отходов на территории двух субъектов Российской Федерации.

Совместные действия сторон в рамках соглашения будут направлены на реализацию концепции по организации сбора, транспортирования и переработки мусора с применением современных технологий в мусоропереработке. Реализация проекта отвечает требованиям национального проекта «Экология» и будет способствовать улучшению экологической обстановки на территории регионов.

36
млрд рублей

направлено на модернизацию одной из крупнейших гидроэлектростанций России

Предъявление экологических требований при финансировании проектов

Группа ВТБ придерживается принципов управленческой, социальной и экологической ответственности при реализации инфраструктурных проектов, что отражает наши обязательства перед клиентами, партнерами и обществом. Принципы ответственного инвестирования, ориентированные на достижение целей устойчивого развития, уже довольно прочно вошли в жизнь инфраструктурного рынка, такой подход практиковался в наших проектах еще в начале 2010-х годов.

Олег Панкратов
Генеральный директор
ВТБ Инфраструктурный Холдинг

На этапе создания концепции проекта прорабатываются вопросы снижения воздействия на окружающую среду, оцениваются не только прямые эффекты от реализации проекта, но и косвенные – например, объем прогнозируемых налоговых поступлений, создание рабочих мест, улучшение качества жизни людей, развитие территорий и повышение экологических стандартов.

Важным условием финансирования инфраструктурных проектов ВТБ являются обязательства проектных компаний по проведению общественных слушаний, регулярному мониторингу и подготовке отчетности по экологическим и социальным вопросам.

ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ
ИНФРАСТРУКТУРНЫХ ПРОЕКТОВ ВТБ

Аэропорт
Пулково



Раздельный сбор отходов в пассажирском терминале и офисных помещениях с 2012 года

Еженедельный сбор макулатуры:
119 т макулатуры собрано и направлено на переработку за 2014–2019 годы;
2 023 спасенных дерева;
5 млн кВт – экономия электроэнергии;
3,1 млн л – экономия воды;
3 т выбросов загрязняющих веществ предотвращено

Модернизация очистных сооружений для очистки поверхностного аэродромного стока на общую сумму **1,5 млрд рублей**

Западный скоростной
диаметр г. Санкт-Петербурга



Регулярное озеленение и уборка мусора

Компенсационные мероприятия:
~150 тыс. мальков выпущено для воспроизводства водных биологических ресурсов, высадка деревьев на Елагином острове;
82 очистных сооружения различной компоновки, шумозащитные экраны;
>75 тыс. л в сутки – сокращение использования топлива;
>170 т в сутки – сокращение выбросов CO₂

Ежегодный производственный экологический контроль негативного воздействия объекта на окружающую среду

Ежегодное гидроморфометрическое обследование водных объектов и их водоохранных зон

Мониторинг состояния животного мира (орнитофауны и ихтиофауны) и водных биологических ресурсов

Восточный
выезд из г. Уфы



Мониторинг состояния атмосферного воздуха с привлечением аккредитованных лабораторий

Лабораторные исследования поверхностных водных объектов, дренажных шахтных вод, сточных вод

Воспроизводство водных биоресурсов:
~400 тыс. штук молоди краснокнижной стерляди выпущено в 2020 году в р. Белую на территории Республики Башкортостан

Устройство накопительных гидроизолированных резервуаров для сбора ливневых сточных вод с поверхности проектируемой автомобильной дороги, поступающих после их очистки

Мероприятия по снижению образования отходов в процессе строительства и их переработки

Проект прошел сертификацию качественных инфраструктурных проектов (IRIS), разработанную ВЭБ.РФ совместно с Национальным Центром развития государственно-частного партнерства и международной компанией «АИКОВ» при поддержке Министерства финансов Российской Федерации

Финансирование энергоэффективных проектов

Одним из направлений работы группы ВТБ в целях повышения энергоэффективности является факторинг энергосервисных контрактов. Данный тип финансовых продуктов представляет собой альтернативный недолговой источник привлечения инвестиционных ресурсов для модернизации предприятий в целях повышения энергоэффективности производства. Факторинг энергосервисных контрактов не требует начальных вложений заказчика, и при этом реализуемые на его основе проекты приносят экономический эффект с даты запуска в эксплуатацию.

Внедрение современных энергоэффективных технологий по энергосервисному контракту позволяет гарантированно снизить расходы на топливно-энергетические ресурсы на 30–50%, тем самым пропорционально уменьшить выбросы парниковых газов и повысить экологичность производства.



Примером подобного проекта в 2020 году стало заключение одним из ведущих трубопрокатных заводов России контракта на сумму более 500 млн рублей на поставку инновационного энергосберегающего оборудования для нагрева трубной заготовки токами высокой частоты. Указанное оборудование снижает расход электроэнергии в несколько раз, а значит предотвращает выбросы при ее производстве. Финансовая поддержка ООО ВТБ Факторинг позволит заказчику оплатить поставку оборудования в рассрочку платежа за пять лет.

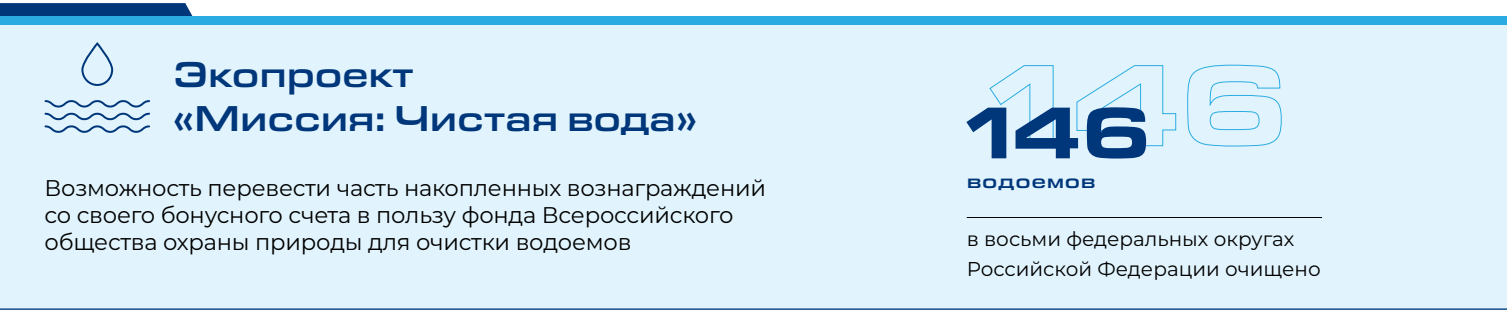
Другим направлением при финансировании проектов, способствующих повышению энергоэффективности, является лизинг энергоэффективного оборудования. Так, в 2020 году ВТБ Лизинг заключил с ПАО «МРСК Центра» договор лизинга комплексной автоматизированной системы учета электроэнергии на сумму 1,2 млрд рублей. В соответствии с условиями контракта ВТБ Лизинг профинансирует изготовление «под ключ» комплексной автоматизированной системы учета электроэнергии и телемеханики с удаленным сбором данных. Реализация проекта позволит снизить потери при передаче электроэнергии и повысит надежность и общую экологичность предприятия в долгосрочной перспективе.

НА ТЕКУЩИЙ МОМЕНТ
ВТБ ЯВЛЯЕТСЯ № 1
ПО ЭНЕРГОСЕРВИСНОМУ
ФАКТОРИНГУ В РОССИИ.

Экологические инициативы для розничных клиентов

Учитывая возрастающий интерес своих клиентов к вопросам сохранения природного богатства и разделяя личную ответственность за качество окружающей среды, в 2020 году ВТБ реализовал несколько розничных экопроектов на основе программы лояльности «Мультибонус».

РЕЗУЛЬТАТЫ



ОТКАЗ ОТ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ

Еще одним важным розничным проектом, благотворно влияющим на окружающую среду, стал переход с пластиковых на цифровые дебетовые и кредитные карты. Отказ от выпуска пластиковых карт стартовал в конце 2019 года и является одним из возможных вариантов сокращения воздействия банковских институтов на экологию. Помимо этого, ВТБ рассматривает выпуск цифровых карт в качестве важного шага в сторону развития цифрового опыта оформления, получения и использования карточных продуктов.

На конец 2020 года доля виртуальных карт составляла 5% выпуска, а оборот по ним – около 8 млрд рублей. Всего за 2020 год эмитировано 342 тыс. цифровых карт и 5 млн карт с безбумажными ПИН-конвертами (45% от общей эмиссии карт). К 2023 году ВТБ планирует увеличить долю цифровых карт в общем объеме эмиссии до 40%.

Повышение собственной экологической эффективности

Снижение собственного экологического воздействия является частью 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.

Направления снижения экологического воздействия банка ВТБ

Снижение потребления энергии

Реализация программы энергосбережения, внедрение энергосберегающих технологий

Замена люминесцентных (галогеновых) светильников на светодиодные

Замена устаревших систем кондиционирования на инверторные с меньшим энергопотреблением

Частичный ремонт тепловой изоляции трубопроводов системы отопления и горячего водоснабжения

Диспетчеризация инженерных систем на объектах Банка

РЕЗУЛЬТАТЫ

> 636

тыс. кВт·ч

общая экономия электроэнергии

Снижение образования отходов

Передача на вторичную переработку электронных отходов: серверов, источников бесперебойного питания, систем хранения, рабочих станций, банкоматов, POS-терминалов, офисной и бытовой техники

Разделение отходов на типы непосредственно на территории Банка и их передача на вторичную переработку

РЕЗУЛЬТАТЫ

До 2,5 т снизилось количество образованных опасных отходов в 2020 году (6,8 т в 2019 году);

100% образованных офисных отходов переданы подрядчикам на переработку

Оптимизация потребления бумаги

Постепенный переход на электронный документооборот

Применение двусторонней печати

РЕЗУЛЬТАТЫ

На 10% снизилась закупка бумаги;

220 т бумаги передано на вторичную переработку

Компании группы ВТБ следуют принципам «зеленого» офиса, направленным прежде всего на повышение энергоэффективности, модернизацию и оптимизацию количества эксплуатируемых объектов недвижимости, а также на обучение сотрудников рациональному потреблению ресурсов. Для снижения своего негативного воздействия на окружающую среду ВТБ осуществляет строгий контроль за использованием бумаги, электроэнергии и топлива, а также реализует комплекс мер по управлению отходами.

Снижение потребления топлива

Оптимизация использования служебного автопарка

Обновление парка автомобилей на 12%

Оптимизация маршрута движения автомобилей

РЕЗУЛЬТАТЫ

25% составило снижение потребления бензина и дизельного топлива;

На 14% сокращено количество служебного автотранспорта

Снижение потребления воды

Реализация плановых мероприятий по снижению потребления воды в офисных помещениях

РЕЗУЛЬТАТЫ

На 78% сократилось потребление холодной воды;

На 39% сократилось потребление горячей воды (частично в связи с пандемией COVID-19).

Экологичные офисы нового формата

Важным направлением природоохранной деятельности ВТБ является повышение эффективности использования недвижимости. В рамках формирования единых операционных центров Банк стремится оптимально распределить объекты инфраструктуры, сокращая площади офисов, минимизируя повторяющиеся функции персонала и снижая таким образом потребление ресурсов и воздействие на окружающую среду.

В офисах нового формата внедрена технология автоматического контроля параметров Smart Office для более эффективного использования ресурсов и повышения уровня экологичности. Они позволяют оптимизировать температуру, влажность, освещенность и концентрацию CO₂ в помещении. Это создает еще более комфортные условия как для сотрудников, так и для клиентов. Цифровое оформление и подписание документов позволяют существенно сократить использование бумаги.

В 2021 году все новые отделения ВТБ будут переведены на подобный формат, их число вырастет до 135.



ВТБ ПРОДОЛЖАЕТ МАСШТАБНУЮ МОДЕРНИЗАЦИЮ СЕТИ, РАСТЕТ ЧИСЛО ОФИСОВ НОВОГО ЭКОЛОГИЧНОГО ФОРМАТА. НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИЧНЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ ОТКРЫЛИСЬ В 2020 ГОДУ В МОСКВЕ, САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ, КАЛИНИНГРАДЕ И КАНАШЕ (РЕСПУБЛИКА ЧУВАШИЯ).

Экологичная переработка электронных отходов

В ходе цифровой трансформации ВТБ проводится масштабная модернизация офисной инфраструктуры и дата-центров. В рамках этого процесса из эксплуатации выводится большое количество отслужившего оборудования.

В 2020 году ВТБ в партнерстве с АО «Корпорация ЭКОПОЛИС» запустил крупнейший проект по экологической переработке электронных отходов и оборудования с истекшим сроком службы. На переработку уже переданы серверы, источники бесперебойного питания, стойки, системы хранения, рабочие станции, запланирована передача банкоматов, POS-терминалов, офисной и бытовой техники.

В результате переработки электронных отходов и оборудования будут получены медь, алюминий, сплавы цинка и латунь, печатные платы, черные металлы и пластики. До 95% материалов и утилизированной техники становится вторичным сырьем.

Безбумажный документооборот

В 2020 году в Банке была продолжена 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.

В конце 2019 года ВТБ запустил технологию цифрового подписания документов, а в марте 2020 года тиражировал сервис на всю сеть отделений. При обслуживании клиентов сотрудник оформляет услугу и формирует электронный документ, а пользователь подтверждает операцию и подписывает все документы электронной подписью в мобильном приложении ВТБ. Все подписанные таким способом договоры хранятся в электронном архиве и доступны клиенту в специальном разделе ВТБ-Онлайн в любое время. Безопасность технологии обеспечивается за счет целого комплекса мер, подтверждающих авторство и неизменность подписанного клиентом документа, а также благодаря надежной системе хранения данных и электронных документов.

На конец 2020 года сервис цифрового подписания документов стал доступен для 24 типов операций, что составляет более 50% всех операций сети. В результате клиенты оформили 4 млн договоров в безбумажном цифровом формате, что позволило сэкономить более 20 млн листов бумаги весом 100 т и спасти около 2 тыс. деревьев.



«Бережливое» производство в банке ВТБ

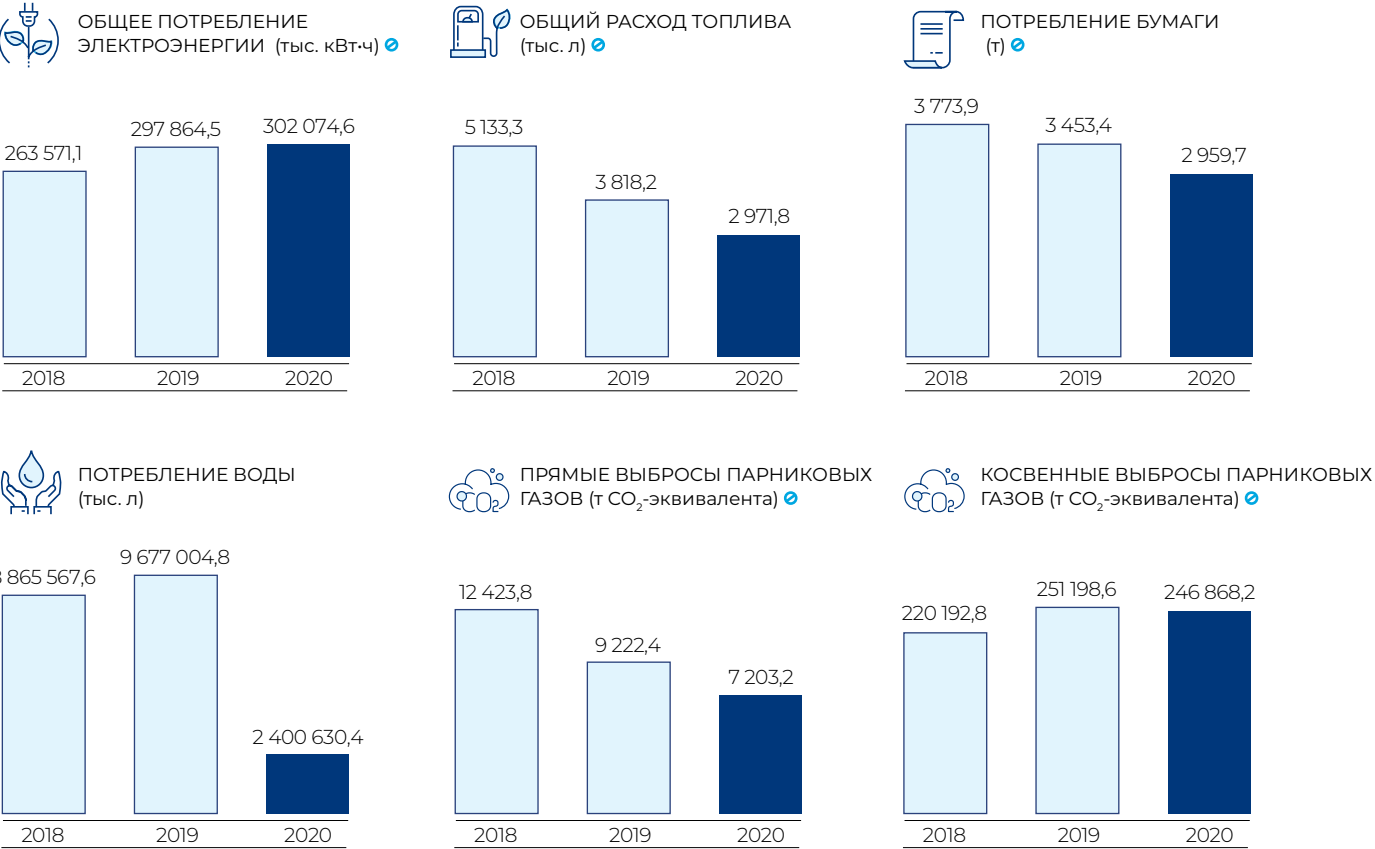
В рамках активного применения ресурсосберегающих технологий в банке ВТБ продолжается реализация концепции непрерывных улучшений (Lean). В рамках данного подхода управление компанией строится таким образом, чтобы постоянно сокращать все виды потерь. «Бережливое» производство предполагает вовлечение в процесс оптимизации бизнеса каждого сотрудника и максимальную ориентацию на потребности клиента.

В 2020 году в Банке был внедрен ряд инициатив по повышению эффективности рабочих процессов и отказу от бумажного документооборота. В частности, была запущена масштабная программа перехода на безбумажный документооборот не только с клиентами Банка, но и в рамках внутренних процессов. Инициатива объединяет различные проекты, повышающие эффективность рабочих процедур и улучшающих экологические показатели.

Активными проводниками принципов Lean с целью сокращения всех видов потерь являются Lean-лидеры и ключевые эксперты – участники Lean-проектов. Для них в отчетном периоде был проведен ряд дистанционных семинаров по методологии и инструментам «бережливого» производства. Всего с целью дальнейшего продвижения методологии и инструментов Lean в Банке обучено 56 лидеров и ключевых экспертов.

Всего за 2020 год в Банке реализовано свыше 40 Lean-проектов различного уровня – от небольших улучшений до значимых изменений кросс-функциональных процессов.

Основные показатели деятельности Группы в области потребления ресурсов и объема выбросов парниковых газов



Потребление ресурсов компаниями Группы в расчете на одного сотрудника



Партнерские проекты ВТБ в области экологии

ВТБ занимает проактивную позицию в вопросе продвижения и развития природоохранной деятельности в Российской Федерации и видит своей задачей преобразование подхода к реализации проектов в этой сфере от простого предоставления финансирования к предложению экспертизы финансового советника.

ВТБ делает свой вклад в решение данного вопроса в рамках сопровождения проектов Инструмента поддержки проектов Арктического совета, участия в национальном проекте «Экология» и благотворительной поддержки фондов, специализирующихся на охране окружающей среды.

Арктический совет

В 2020 году Банк и ООО «ВТБ Экология», специальное юридическое лицо внутри Группы, отвечающее за вопросы сопровождения природоохранных проектов, продолжали деятельность по сопровождению проектов Инструмента поддержки проектов (ИПП) на территории Арктической зоны Российской Федерации, а также оказывали содействие Министерству природных ресурсов и экологии Российской Федерации в подготовке необходимых справочных материалов и заключений по указанным проектам.

ИПП – международный фонд, занимающийся финансированием проектов по снижению загрязнения и совершенствованию практик управления воздействием на окружающую среду в Арктике.

В рамках данного направления в отчетном периоде ВТБ курировал реализацию природоохранных проектов на территории Арктической зоны Российской Федерации, а также оказывал содействие в нахождении консенсуса в спорных рабочих ситуациях между российскими предприятиями и Северной экологической финансовой корпорацией (НЕФКО), предоставляющей финансирование на реализацию экологических проектов.

Национальный проект «Экология»

С 2019 года банк ВТБ является активным участником национального проекта «Экология» и входит в состав рабочей группы Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации «Бизнес и биоразнообразие». Главная задача рабочей группы – обеспечить синергический эффект при реализации корпоративных программ сохранения биоразнообразия и природоохранных мероприятий, осуществляемых государственными органами Российской Федерации на особо охраняемых природных территориях федерального значения.

В рамках этой работы в 2020 году было заключено Соглашение о взаимодействии при выполнении мероприятий в рамках федерального проекта «Сохранение биологического разнообразия и развитие экологического туризма» с Министерством природных ресурсов и экологии Российской Федерации. Подписанное соглашение позволит реализовать программу по сохранению и мониторингу популяций редких видов животных и другие мероприятия, в том числе направленные на развитие экологического туризма.

Главные проекты Арктического совета в 2020 году

Пилотный проект по сокращению выбросов CO ₂ и черного углерода на реках Арктического региона Российской Федерации
Сокращение выбросов фторированных парниковых газов и озоноразрушающих веществ на предприятиях Мурманской области, перерабатывающих рыбу и морепродукты
Снижение выбросов черного углерода и метана в факельных выбросах попутного нефтяного газа в Арктической зоне Российской Федерации
Очистка захоронения твердых бытовых отходов в российской Арктике

На мероприятиях рабочей группы «Бизнес и разнообразие» в 2020 году были утверждены схемы развития Кроноцкого государственного заповедника и национального парка «Русский север», а также рассмотрены отчеты и разработаны дальнейшие планы мероприятий по восстановлению популяции переднеазиатского леопарда на Кавказе.

Благотворительные экологические проекты

Отдельным направлением деятельности банка ВТБ в области охраны окружающей среды является благотворительная поддержка фондов и организаций, занимающихся вопросами сохранения биоразнообразия.

В число ключевых задач природоохранной деятельности ВТБ входит поддержка проектов по сохранению биологического разнообразия Российской Федерации, среди которых наиболее ярким является совместный с Всемирным фондом дикой природы (WWF) проект по сохранению крупных кошек в Российской Федерации. В 2020 году Банк продолжил свое спонсорское участие в данном проекте.

Основная цель проекта – повысить экологическую устойчивость природных экосистем Дальнего Востока, Алтая, Саян и Северного Кавказа с целью сохранения и расширения среды обитания популяций амурского тигра, дальневосточного и переднеазиатского леопардов, снежного барса. Благодаря реализации проекта с 2012 года удалось существенно увеличить число особей крупных кошачьих.

В настоящее время численность амурского тигра составляет 580 особей, дальневосточного леопарда – 100, снежного барса – 70, выпущено в природу 10 переднеазиатских леопардов.

За время сотрудничества ВТБ и WWF с 2016 года проделана огромная работа по сохранению популяции редких животных, в том числе по следующим направлениям:

- Сохранение местообитаний и кормовых объектов этих видов;
- Обеспечение мониторинга заболеваний животных в местах их обитания;
- Усиление эффективности охраны;
- Предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций;
- Совершенствование правовых и методических основ охранной деятельности.

Крупнейшие благотворительные экологические проекты ВТБ

 Центр по изучению и сохранению популяции амурского тигра Рост популяции амурского тигра и сохранение природы Дальнего Востока России	1600 млн рублей с 2014 года
 Всемирный фонд дикой природы Поддержание численности амурского тигра, дальневосточного леопарда и снежного барса, восстановление популяции переднеазиатского леопарда	242,5 млн рублей с 2016 года
 Русское географическое общество Сохранение природного, исторического и культурного наследия Российской Федерации	2000 млн рублей с 2017 года

МЫ

соединяем

ПРОФЕССИОНАЛОВ

В 2020 году, несмотря на пандемию COVID-19 и изменение бизнес-процессов при переходе на удаленный формат работы, на работу в ВТБ были привлечены более 11,7 тыс. человек.



С

интересными

ЗАДАЧАМИ

КОМАНДА ВТБ

УСПЕШНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ДОСТИЖЕНИЕ ПОСТАВЛЕННЫХ ЗАДАЧ В ВТБ НЕРАЗРЫВНО СВЯЗАНЫ С НАЛИЧИЕМ ЛОЯЛЬНЫХ И КОМПЕТЕНТНЫХ СОТРУДНИКОВ. ЭФФЕКТИВНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ, ОСНОВАННАЯ НА КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЕ, ОРИЕНТИРОВАННОЙ НА РЕЗУЛЬТАТ, И БЛАГОПРИЯТНОМ РАБОЧЕМ КЛИМАТЕ ЯВЛЯЮТСЯ ВАЖНЕЙШИМИ ПРИОРИТЕТАМИ БИЗНЕС-СТРАТЕГИИ ВТБ.



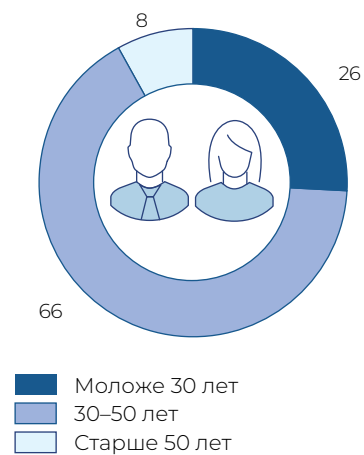
«Ключевым фактором успеха группы ВТБ является наличие слаженной и профессиональной команды, способной решать сложные задачи в быстро меняющихся экономических условиях. Задача подразделения по работе с персоналом – всегда оставаться надежным партнером в решении этих задач: менеджменту – помогать достигать целей бизнеса, сотрудникам – реализовать личностный и профессиональный потенциал».

Глеб Ермаков,

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

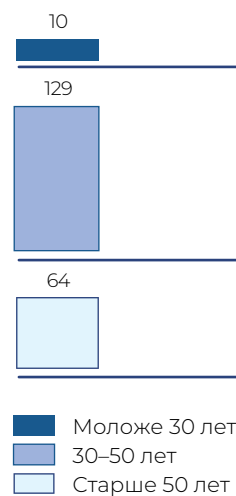
Управление персоналом

СПИСОЧНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ
ПЕРСОНАЛА ГРУППЫ ВТБ
НА 31 ДЕКАБРЯ 2020 ГОДА
В РАЗБИВКЕ ПО ВОЗРАСТУ (%)

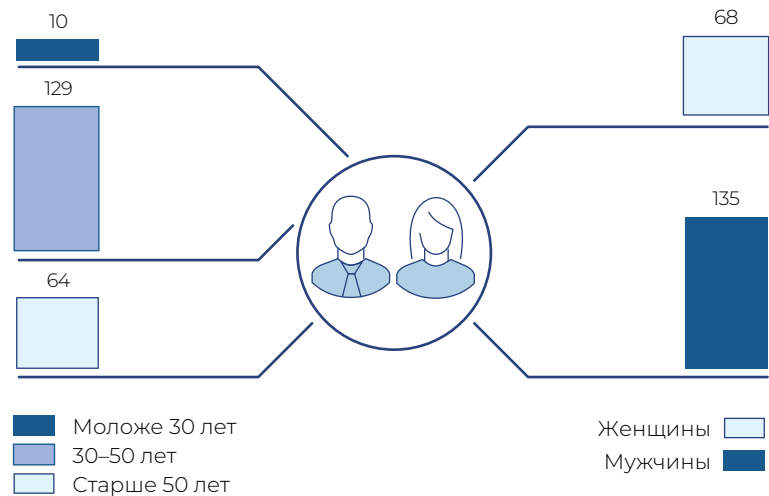


СОСТАВ РУКОВОДЯЩИХ ОРГАНОВ (человек)

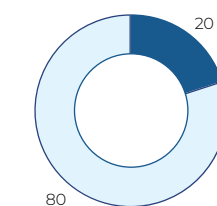
В разбивке по возрастной группе



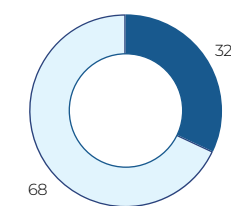
В разбивке по полу



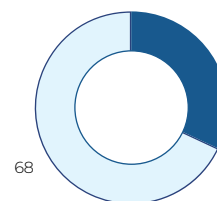
ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА ГРУППЫ ВТБ НА 31 ДЕКАБРЯ 2020 ГОДА (%)



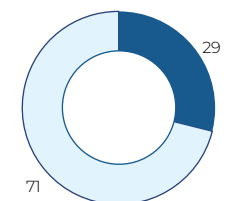
Срочный
трудоустройство



Бессрочный
трудоустройство



ПОЛНАЯ ЗАНЯТОСТЬ



ЧАСТИЧНАЯ ЗАНЯТОСТЬ



Мужчины

Женщины



Права человека, гендерное равенство
и инклюзивность

Банк ВТБ полностью соблюдает трудовое законодательство Российской Федерации и обеспечивает равные условия при приеме на работу кандидатов и продвижении по службе сотрудников независимо от пола, возраста, национальности.

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 одинаковые условия для обучения и карьерного роста. В 2020 году количество женщин среди представителей высшего руководства Группы составило 33%; из всех принятых на работу сотрудников в отчетном периоде доля женщин составила 64%. Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы составило 39,5 академических часов : 37,3 академических часа среди мужчин и 40,4 академических часов - среди женщин. Обеспечить справедливость вознаграждения и равные условия труда призвана в том числе система грейдов, которая позволяет объективно оценивать все должности.

Компании Группы ответственно подходят к выполнению обязанностей, установленных законодательством, по содействию занятости социально незащищенных категорий лиц, в том числе выделяют штатные единицы для приема на работу людей с ограниченными возможностями здоровья. В 2020 году в группе ВТБ трудоустроено 142 человека с ограниченными возможностями здоровья.

В банке ВТБ предусмотрен механизм подачи жалоб на практику трудовых отношений через анонимную горячую линию. В 2020 году таким способом была подана 21 жалоба. Обращения касались вопросов взаимоотношений с руководством и материального поощрения. Все обращения обработаны, по итогам рассмотрения приняты необходимые меры.

Приоритеты политики инклюзивности ВТБ



Равенство карьерных
возможностей для женщин
и мужчин



Содействие занятости
людей с ограниченными
возможностями здоровья



Эффективный механизм
подачи жалоб

Обеспечение безопасности сотрудников в связи
с пандемией COVID-19

С момента первых сообщений об угрозе массовой заболеваемости в ВТБ были приняты меры по защите здоровья сотрудников, предупреждающие возможность распространения инфекции.

В первую очередь более 20 тыс. сотрудников были в кратчайшие сроки переведены на удаленный режим работы, а на входе в офисы введена процедура термометрии. Ежедневно проводилось обязательное тестирование сотрудников, продолжающих работать в головных офисах Москвы и Санкт-Петербурга. Также было организовано тестирование сотрудников, контактировавших с заболевшими коллегами. Всего в 2020 году проведено более 128,9 тыс. тестов для сотрудников банка ВТБ.

С начала пандемии COVID-19 сотрудники регулярно получали информационную рассылку о формате работы, квоте сотрудников, работающих в офисе, и процедуре прохождения тестирования на коронавирусную инфекцию. На внутреннем корпоративном портале размещались материалы по вопросам подключения к удаленному рабочему месту, а также разработан и опубликован алгоритм действия сотрудника при заболевании COVID-19. По мере поступления официальных данных сотрудники своевременно информировались о возможности вакцинации во всех регионах Российской Федерации.

Ежедневно проводился мониторинг заболеваемости сотрудников с целью организации оперативной медицинской помощи. Для получения профессиональных консультаций по вопросам обеспечения безопасности сотрудников привлечены медицинские эксперты. В дополнение к государственной медицинской помощи была обеспечена дополнительная помощь по линии добровольного медицинского страхования (ДМС), особенно для наиболее сложных случаев заболеваний сотрудников.

128,9
тыс. тестов

для сотрудников

454
млн рублей

выделено на социальные программы для
поддержки сотрудников в рамках борьбы
с COVID-19



Ежедневный мониторинг
заболеваемости



Привлечение и удержание персонала

В 2020 году Банк продолжил работу по развитию своего бренда работодателя, которая получила высокую оценку рынка.

В 2020 году, несмотря на пандемию коронавируса и изменение бизнес-процессов при переходе на удаленный формат работы, на работу в ВТБ были привлечены более 11,7 тыс. человек, из которых на руководящие должности – 1,2 тыс. человек, более 1,4 тыс. человек – на должности ИТ-специализации, на позиции в региональной сети Банка – 7,5 тыс. человек. Более 1,1 тыс. высококвалифицированных сотрудников были наняты в рамках развития одного из ключевых стратегических проектов Банка – программы «600 дней».

Инновационные технологии подбора персонала

Одной из важных инициатив 2020 года было внедрение в процесс подбора персонала роботизированной технологии, которая позволила реализовать удобный и безбумажный путь с момента первичного отклика кандидата на вакансию до оформления на работу, а также улучшить качество процессов по поиску и подбору персонала и сократить сроки найма почти в два раза. При помощи роботизированной технологии в 2020 году нанято около 3,5 тыс. сотрудников в сетевые подразделения ВТБ по всей стране, что составило 46% всего количества принятых на работу в сеть Банка.

В 2020 году получил дальнейшее развитие карьерный портал – vtbcareer.com. Особое место на сайте занял раздел с описанием ценностей ВТБ, которые транслируются также через истории успеха сотрудников Группы. В 2020 году общее число уникальных пользователей портала составило более 600 тыс., 40 тыс. из которых откликнулись на вакансии ВТБ.

Планирование карьеры внутри ВТБ

Важной инициативой 2020 года стала масштабная программа для сотрудников региональной сети банка ВТБ «Карьерные маршруты». Она направлена на создание целостной и эффективной системы продвижения сотрудников внутри организации, развитие и удержание высокоэффективных кадров и уменьшение срока их адаптации в новой роли. Программа автоматизирована, реализуется на портале корпоративного обучения Банка и представляет собой платформу, которая позволяет сотрудникам планировать свою карьеру, заявлять о своем интересе к переходу на конкретные вакансии и формировать дальнейшие шаги для развития.



Второй год подряд Банк входит в топ-10 лучших работодателей страны по версии Forbes, регулярно занимает позиции в топ-5 номинаций «Лучший работодатель банковской сферы» по версии рейтингов HeadHunter, FutureToday, Universum и Best Company Award.

600

тыс. уникальных пользователей портала vtbcareer.com

>200

вузов – партнеров ВТБ

524

чел.

прошли стажировку в банке ВТБ в 2020 году



Привлечение молодых специалистов

Группа ВТБ уделяет большое внимание привлечению молодых специалистов и взаимодействию с будущими потенциальными сотрудниками Группы – студентами ключевых российских и зарубежных вузов. Каждый год в Банке заключаются соглашения с крупнейшими вузами регионов присутствия и проводятся стажировки для студентов.

Банк ВТБ сотрудничает с более чем 200 вузами на территории Российской Федерации. В 2020 году заключено 23 соглашения о сотрудничестве с вузами. Основные цели сотрудничества: повышение уровня профессиональной подготовки выпускников российских вузов, организация прохождения практики и стажировок студентов в Банке. В рамках взаимодействия банка ВТБ с вузами в течение года проведено 193 мероприятия в онлайн-формате.

Программа именных грантов «На шаг вперед»

В 2020 году банк ВТБ запустил программу именных грантов «На шаг вперед» для поддержки талантливых студентов старших курсов. В конкурсе приняли участие более 9 тыс. учащихся 350 российских вузов из 16 городов. Финалистами конкурса стали 50 студентов, каждый из которых получил от банка ВТБ 100 тыс. рублей на свое профессиональное развитие.

Онлайн-хакатон

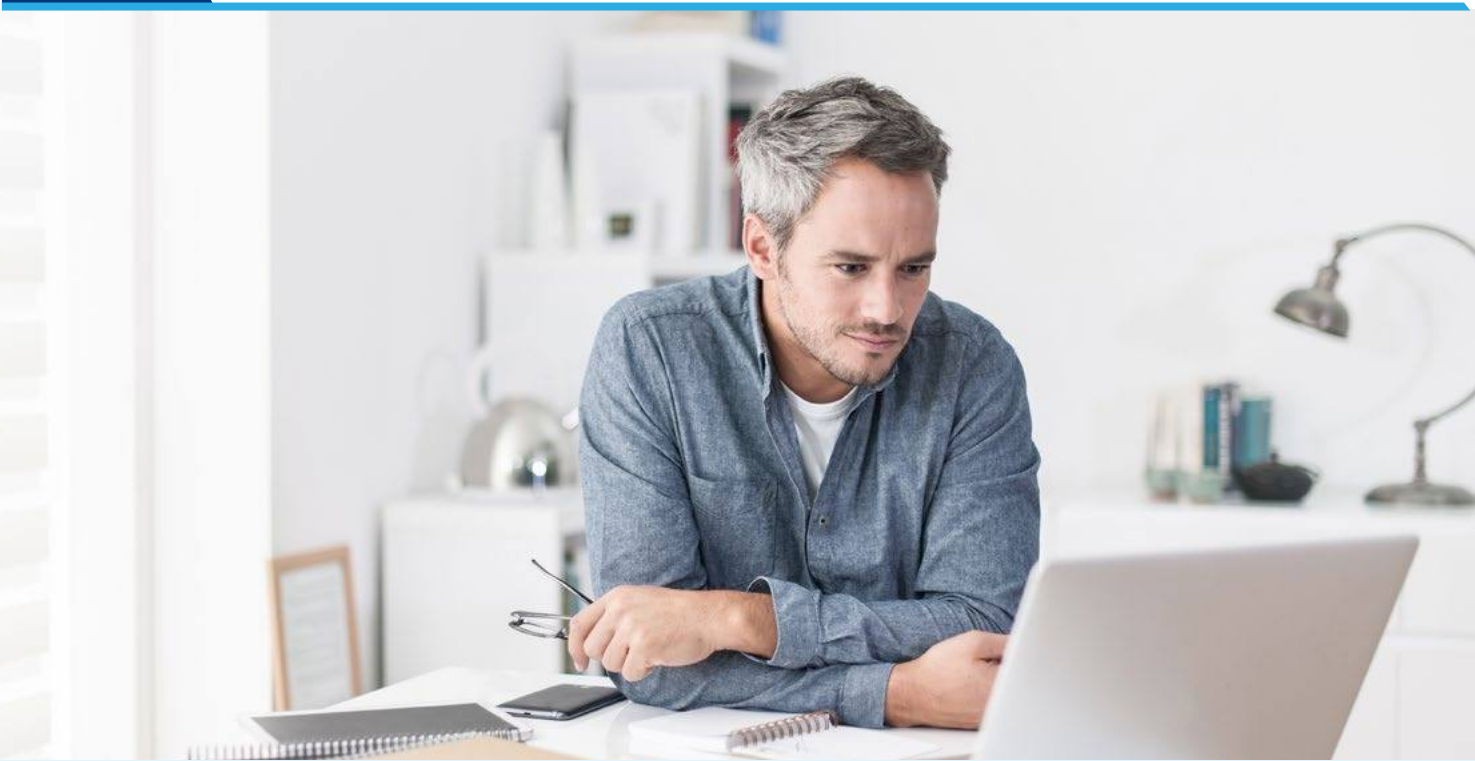
В 2020 году впервые состоялся онлайн-хакатон по двум направлениям разработки: web и mobile. В соревновании приняли

участие 470 молодых ИТ-специалистов. Комплекс мероприятий по работе с молодыми ИТ-специалистами помогает ВТБ выстраивать позиционирование среди ИТ-аудитории.

Программа стажировок ВТБ

Банк продолжает развивать направление стажировок для студентов и молодых специалистов. Всего в 2020 году в стажировках приняли участие 524 человека, по их результатам на работу в Банк принято 184 человека.

Особое внимание уделяется направлению ИТ-стажировок. В 2020 году открылось новое направление «Школы ИТ-специалистов» – программы развития, сочетающие в себе интенсивное теоретическое обучение и работу в проектных командах с применением на практике знаний по направлениям: Java, DevOps, iOS, автоматизированного тестирования. Всего в 2020 году ИТ-команда ВТБ пополнилась 150 стажерами (вместе с выпускниками «ИТ Юниор»).



Институт наставничества региональной сети банка ВТБ

В целях адаптации и профессиональной подготовки новых сотрудников региональной сети Банка в 2020 году продолжил свое активное развитие проект «Институт наставничества». Наставниками назначаются действующие сотрудники территориальных подразделений, прошедшие процедуру отбора и специализированное обучение.

В рамках обучения будущие наставники изучили функционал и инструменты работы со стажерами, ключевые аспекты и эффективные технологии работы наставника в банке ВТБ, вопросы мотивации и подходы к обучению взрослых. Особое внимание в обучении уделялось отработке навыков установления контакта со стажером, эффективной коммуникации, постановки целей на обучение, предоставления обратной связи стажеру. Было проведено 29 вебинаров для 619 наставников, 250 наставников прошли обучение в рамках 18 онлайн-тренингов.

18
онлайн-тренингов
проведено

250
наставников
обучено

В 2020 году в рамках программы по работе с молодыми специалистами «ИТ Юниор» и «Школы ИТ-специалистов» проведено обучение для наставников. Программа обучения разработана с учетом специфики целевой аудитории и особенностей программ стажировок. По итогам обучения 58 наставников повысили компетенции в области передачи стажерам знаний и опыта, получили алгоритмы постановки целей и задач, обратной связи, а также проведения наставнических встреч. Благодаря такому подходу стажеры максимально глубоко погрузились в ИТ-процессы Банка и сумели влиться в команды опытных разработчиков ВТБ.

Повышение вовлеченности персонала

В рамках реализации стратегии развития человеческого капитала и корпоративной культуры раз в два года проводится опрос по вовлеченности сотрудников.

В отчетном периоде реализован ряд инициатив, направленных на повышение уровня вовлеченности персонала, по результатам опроса 2019 года. Провести очередной опрос по уровню вовлеченности и оценить результаты в динамике планируется осенью 2021 года.

Инициативы 2020 года, направленные на повышение уровня вовлеченности сотрудников



Автоматизация ключевых процессов, которая позволила сотрудникам быстрее и эффективнее выполнять свои профессиональные обязанности, в том числе в формате удаленной работы



Расширение возможностей для профессионального роста и развития



Масштабный переход на работу в кросс-функциональных командах



Внедрение инновационного способа разработки и вывода на рынок новых продуктов



Масштабирование программы кадрового резерва и карьерных маршрутов (карьерного развития) для сотрудников

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, помогающие им максимально раскрывать и реализовывать свой потенциал.

Приоритеты развития сотрудников Банка в 2020 году определялись задачами Стратегии развития группы ВТБ, корпоративными ценностями, а также вызовами новой реальности, требующими гибкости и готовности к изменениям, усиления культуры лидерства и эффективности, повышения уровня цифровизации и клиентоцентричности.

В отчетном периоде обучение стало более адаптивным, основанным на построении индивидуальной учебной траектории с учетом текущих знаний, способностей и мотивации сотрудников. Абсолютное большинство обучающих программ переведено в онлайн-формат с использованием новых цифровых возможностей.

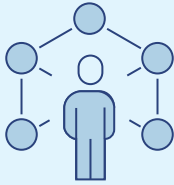
Обучение проходят все категории сотрудников ВТБ: руководители всех уровней, рядовые сотрудники, в том числе сотрудники массовых специальностей.

Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы составило 39,5 академических часов (📊). Наибольший объем обучения для сотрудников среди компаний Группы было организовано банком ВТБ. На одного сотрудника Банка приходится 47,7 академических часов обучения, из которых 48,5% – электронные курсы. За год обучено свыше 64 тыс. штатных сотрудников Банка.

Факторы успеха развития сотрудников ВТБ



Опора на корпоративные ценности и культуру



Адаптивное обучение с учетом индивидуальных особенностей сотрудника



Использование новых цифровых возможностей

Достижения системы обучения персонала

Значимым достижением 2020 года стала реализация задачи по переводу обучения в онлайн-формат для обеспечения непрерывного и эффективного развития всех категорий персонала ВТБ.

Все новые и действующие сотрудники продающих и сопровождающих подразделений своевременно совершенствовали уровень профессиональной квалификации в части знаний продуктов и услуг Банка: базовое обучение смогли пройти более 7 236 новых работников региональной сети.

В поддержку работы в удаленном формате проведен трехмесячный онлайн-марафон развития «Обучайся дома». Ключевые фокусы марафона определялись актуальными запросами и потребностями сотрудников.



Основные направления обучения персонала для адаптации к работе в условиях пандемии COVID-19

Практики сохранения личного и командного ресурсного состояния

Усиление навыков выстраивания эффективных коммуникаций как внутри команды, так и с внешними клиентами

Инструменты управления удаленными командами

Взаимодействие с использованием цифровых каналов коммуникации

47
тыс. сотрудников

прошли обучение, из них 18 тыс. руководителей и 29 тыс. специалистов

390
вебинаров

проведено

Новые программы обучения сотрудников ВТБ

ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ПРОГРАММЫ МЕЖДУНАРОДНЫХ БИЗНЕС-ШКОЛ

Разработанные с учетом потребностей банка программы: в партнерстве с INSEAD «Инновации и создание стоимости в банкинге» (два модуля); в партнерстве с IMD «Управление командой», «Цифровая трансформация» и «Управляя высокой результативностью», выступление профессора международной бизнес-школы ESMT Berlin Яна Хагена «Новый взгляд на ошибки. Как управлять бизнесом в условиях неопределенности»

286
руководителей

MANAGEMENT ESSENTIALS: ПРАКТИЧЕСКАЯ ШКОЛА МЕНЕДЖМЕНТА

Повышение квалификации линейных руководителей региональной сети совместно с одной из ведущих бизнес-школ России – Высшей школой менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета (ВШМ СПбГУ)

30
руководителей

МВА СО СПЕЦИАЛИЗАЦИЕЙ
«СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО»

26
руководителей

КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ
УПРАВЛЯЮЩИХ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОФИСОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПО РОЗНИЧНОМУ БИЗНЕСУ РЕГИОНАЛЬНОЙ СЕТИ БАНКА

89
руководителей

ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

Развитие базовых и продвинутых управленческих навыков среднего и линейного менеджмента

155
руководителей

ПИЛОТНАЯ ПРОГРАММА: ОБУЧЕНИЕ ПРОДАЖАМ
ИНВЕСТИЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ

183
руководителя

ШКОЛА НОВОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

Оперативное и глубокое погружение вновь принятых руководителей линейного звена региональной сети в корпоративную жизнь Банка, знакомство со стратегией, фокусными направлениями развития бизнеса, а также с ключевыми инструментами и технологиями управления персоналом

136
руководителей

ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ИНТЕГРИРУЕМЫХ
ДОЧЕРНИХ БАНКОВ

Базовое обучение основным продуктам и услугам банка ВТБ сотрудников Банка «Возрождение», Саровбизнесбанка и Запсибкомбанка

1 512
сотрудников
дочерних банков

ОБУЧЕНИЕ КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ КОМАНД

Программы развития кросс-функциональных команд, состоящих из сотрудников бизнес-подразделений, ИТ-команд и подразделений поддержки

842
сотрудника

ШКОЛА СПИКЕРОВ

Подготовка качественных спикеров, мотивация сотрудников на проведение внутренних митапов/техтоков/мастер-классов, формирование профессиональных сообществ вокруг экспертов-спикеров

45
сотрудников

ПРОГРАММА ПЕРЕКВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ
ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

Дополнительное техническое обучение при смене технологического стека по направлениям Java и React

55
сотрудников

БАЗОВЫЙ AGILE

Развитие базовых знаний по направлению Agile

1 159
сотрудников

ОНЛАЙН МАРАФОН РАЗВИТИЯ «ОБУЧАЙСЯ ДОМА»

Экосистема обучения сотрудников, темы обучения для которой определялись запросами и интересами самих сотрудников

29 000
специалистов

Сотрудничество с международными бизнес-школами

В 2020 году банк ВТБ укрепил партнерство с международными бизнес-школами. Более 700 руководителей Банка прошли обучение в ведущих бизнес-школах, как в открытых программах, так и в адаптированных под запрос Банка по актуальным тематикам. Все программы реализованы в современном образовательном пространстве с использованием высокотехнологичных платформ, позволяющих сконструировать эффективный учебный процесс, близкий к очному обучению.

Руководители выбирали наиболее интересные для себя тематики из области мировой экспертизы, взаимодействовали и обменивались опытом с руководителями международных глобальных корпораций.

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА



INSEAD:

«**Инновации и создание стоимости в банке**»



IMD:

«**Цифровая трансформация и «Управление высокой результативностью»**»



Harvard Business School и ESMT Berlin:

«**Стратегия и менеджмент в турбулентные времена**»

Кадровый резерв

В 2020 году продолжился этап отбора кандидатов в программу развития управленческих кадров региональной сети Банка. Кандидаты прошли многоступенчатую оценку. Важными критериями отбора были оценка эффективности деятельности и выполнение бизнес-показателей по итогам 2019 года, уровень развития лидерского потенциала, разделение ценностей Банка.

В 2020 году 266 потенциальных руководителей сети Банка стали участниками программы кадрового резерва «Лига чемпионов». Для них стартовала программа развития, в рамках которой резервисты прошли обучение в одной из ведущих бизнес-школ мира – International Institute for Management Development (IMD, Швейцария). Своим опытом с участниками программы поделились профессора Стокгольмской школы экономики, Московской школы управления «Сколково», Высшей школы экономики, другие признанные внешние эксперты, а также руководители Банка.

Все программы развития для кадровых резервистов специально разработаны с учетом специфики бизнеса банка ВТБ и носили максимально прикладной характер. По итогам 2020 года 58 участников программы получили повышение в должности.

Основные направления обучения Кадрового резерва

- 1
- Бизнес-стратегия и бизнес-экспертиза
- 2
- Риск-менеджмент
- 3
- Управление клиентским опытом
- 4
- Стратегическое и системное мышление
- 5
- Управление результативностью и командами в период изменений

Мотивация и оплата труда

Группа ВТБ ведет активную работу по совершенствованию системы вознаграждения персонала и улучшению условий труда. Это не только способствует привлечению и удержанию наиболее эффективных сотрудников, но и повышает их производительность труда.

Система мотивации в компаниях Группы направлена на обеспечение конкурентоспособного уровня заработной платы и комплексную социальную поддержку сотрудников.

Оплата труда

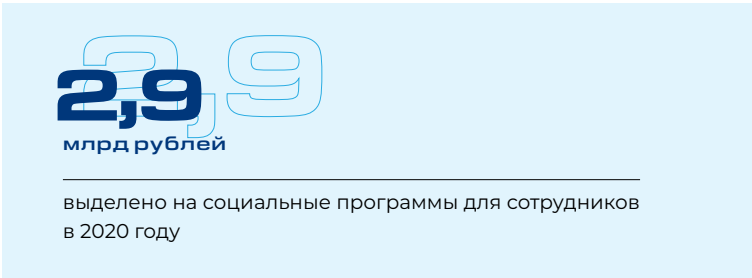
Группа ВТБ заботится о своих сотрудниках, предлагая им конкурентоспособную заработную плату. Ежегодно компании Группы проводят исследования заработных плат аналогичных компаний, чтобы в случае необходимости своевременно внести корректировки в уровни оплаты труда.

Одним из существенных событий 2020 года стало внедрение практики работы кросс-функциональных команд, включающих в себя экспертов из бизнеса, информационных технологий и других подразделений поддержки и контроля, создающих и развивающих продукты и услуги для удовлетворения комплексной потребности клиентов. Для таких команд была разработана соответствующая система годового премирования, в которой вознаграждение каждого работника одновременно зависит от выполнения бизнес-целей команды и индивидуальной оценки результативности, определяемой совместно его функциональным и административным руководителями.

Социальные льготы

В Группе действует развитая система социальных льгот. Содержательное наполнение социального пакета разнится в зависимости от размера бизнеса и специфики деятельности каждой из компаний Группы.

В 2020 году банк ВТБ выделил около 2,9 млрд рублей на социальные программы, из них 1,6 млрд (55%) – на ДМС. Его участниками являются все сотрудники Банка, включая находящихся в отпуске по уходу за ребенком.



Система социальных льгот для сотрудников ВТБ



Здоровье

- Программа ДМС;
- Ведение беременности и родов;
- Страхование от несчастных случаев.



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;
- Пособие при выходе на пенсию, а также юбилеям;
- Компенсация расходов в связи с переездом к новому месту работы;
- Корпоративные скидки и специальные предложения партнеров ВТБ.

128

Отчет об устойчивом развитии '20

//vtb.ru

129

Оценка персонала

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

Ключевым инструментом для оценки результативности персонала в банке ВТБ является процедура управления эффективностью деятельности. В 2020 году в рамках этой процедуры проведена оценка эффективности деятельности сотрудников по итогам 2019 года.

Также в 2020 году разработана система оценки сотрудников, являющихся участниками кросс-функциональных команд в рамках реализации программы «600 дней». Оценка деятельности участников команд проводилась по двум параметрам: личный вклад в достижение целей команды и соответствие ценностям Банка.

С целью формирования корпоративной культуры с акцентом на лидерство и эффективность банк ВТБ регулярно проводит мероприятия по оценке и развитию компетенций

Корпоративная культура и внутренние коммуникации

Развитая система внутренних коммуникаций, а также налаженные механизмы взаимодействия между ключевыми участниками процессов являются важнейшими факторами успешного функционирования бизнеса Группы.

В 2020 году проведена системная работа по цифровизации каналов внутренних коммуникаций. Завершился проект по созданию нового интранет-портала, который был преобразован в единую точку входа в ключевые корпоративные ресурсы и сервисы самообслуживания для сотрудников.

Технические возможности нового портала позволяют сотрудникам оперативно найти актуальную и структурированную информацию по разнообразным запросам с различных устройств – с компьютера, ноутбука, планшета или смартфона. Функционал личного кабинета значительно расширился благодаря сервисам самообслуживания. Сотрудник может посмотреть интересующую информацию по оформлению отпусков, расчету премий и заработной платы, положенным социальным льготам и получить иную информацию по вопросам организации труда.

Также на портале получила развитие цифровая версия корпоративного журнала «Энергия команды», что значительно увеличило его читательскую аудиторию.

В рамках развития каналов коммуникаций создано сообщество из 200 амбассадоров, которые формируют повестку и генерируют уникальный новостной контент из всех географических точек присутствия ВТБ в Российской Федерации.



В 2020 году отчетные совещания с участием высшего и старшего менеджмента проводились с использованием современных технологий прямой трансляции.



тыс. человек

приняли участие в отчетных совещаниях в 2020 году

Диалог с сотрудниками и каналы обратной связи

Открытый диалог с сотрудниками является одним из признаков организационной зрелости компании. Вследствие этого, помимо основных каналов внутренних коммуникаций, таких как интранет-портал и корпоративный журнал «Энергия команды», в компаниях Группы активно используется инструмент обратной связи от сотрудников.

Одним из основных каналов обратной связи является общение сотрудников с непосредственными руководителями.

Другой важный канал структурированной обратной связи – опрос по вовлеченности персонала, который проводится в группе ВТБ раз в два года. Опрос помогает оценить качество корпоративной культуры и систему внутренних коммуникаций, эффективность обучающих программ, удовлетворенность уровнем заработной платы, а также степень мотивации и лояльности сотрудников.

По результатам прошедшего в 2019 году опроса в отчетном периоде был реализован ряд инициатив, направленных на повышение уровня вовлеченности персонала. Особое внимание уделялось расширению возможностей для профессионального развития сотрудников и повышению эффективности бизнес-процессов. В 2021 году планируется провести очередной опрос по вовлеченности и оценить результаты в динамике.



Портал для работы с идеями сотрудников «Гравитация»

В рамках развития каналов обратной связи в ВТБ создан специальный портал «Гравитация», доступный каждому сотруднику Банка. Портал представляет собой онлайн-пространство, где можно опубликовать рационализаторские идеи по оптимизации рабочих процессов, а также предложить новаторские идеи о развитии Банка и его продуктов.

Целью создания такого портала был не только поиск новых оригинальных идей развития, но и преодоление границ, предоставление возможности каждому сотруднику банка ВТБ быть услышанным.

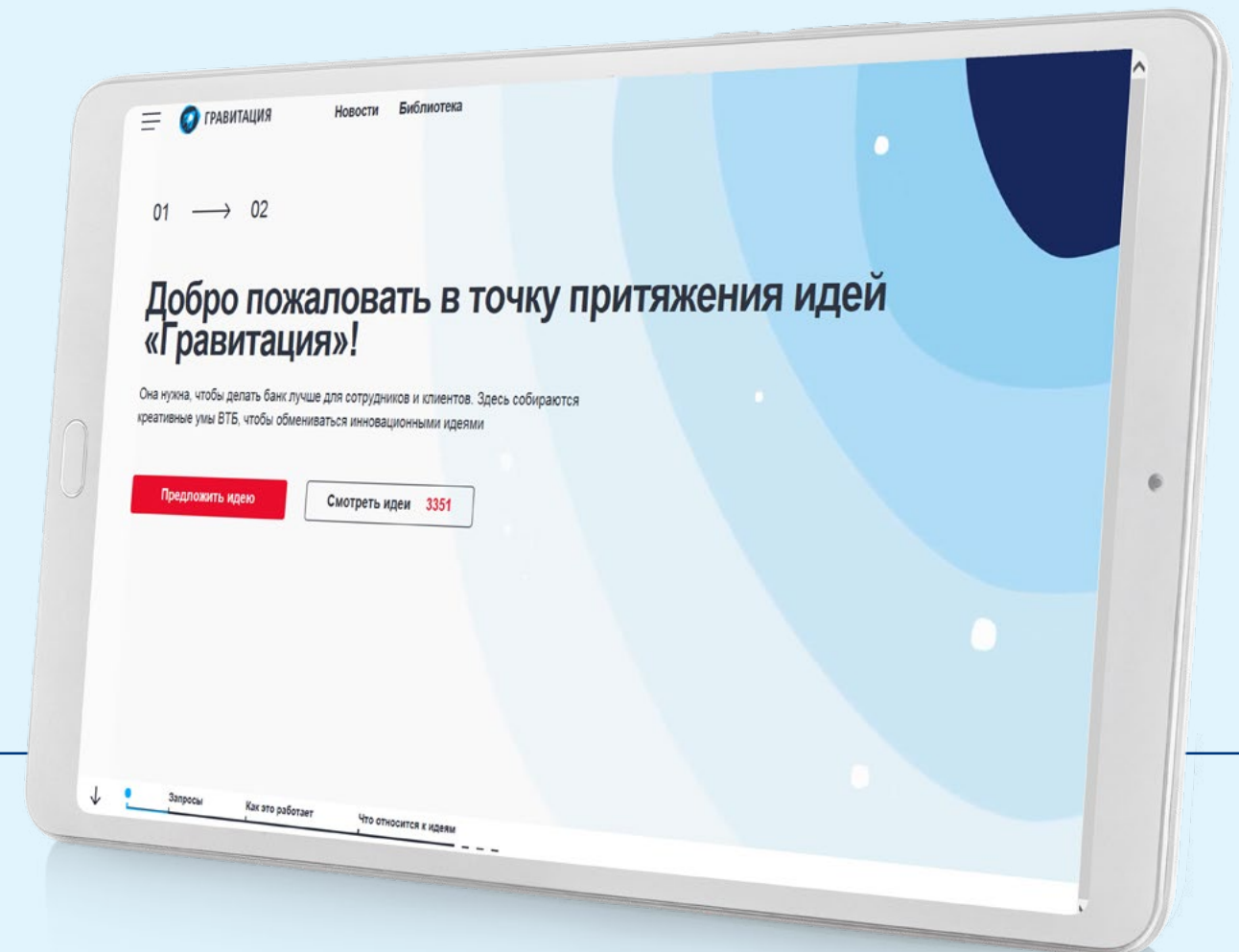
В 2020 году к portalу присоединились более 20 тыс. сотрудников Банка, которые опубликовали 2,5 тыс. идей. Из них более 70 были одобрены к внедрению, а восемь идей уже реализованы в 2020 году. Еще порядка 50 идей запланированы к внедрению в 2021 году.

>20 000
сотрудников Банка

присоединились к portalу
в 2020 году

2 500
идей

опубликовано



Помимо работы с идеями сотрудников, портал «Гравитация» развивает ряд проектов, нацеленных на укрепление связи между сотрудниками, развитие корпоративной культуры и внутренних коммуникаций, а также повышение мотивации персонала.

Ключевые проекты портала



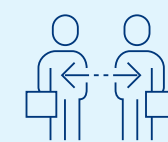
ЗАПРОСЫ ОТ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

Возможность собирать идеи всех сотрудников о том, как решить стоящие перед подразделениями Банка задачи



ДАЙДЖЕСТ ИННОВАЦИЙ

Еженедельная email-рассылка для всех пользователей портала



ЧИТАТЕЛЬСКИЙ КЛУБ ВТБ

Отзывы о прочитанных книгах по темам развития креативности, лидерства, управления личной эффективностью, современных методов управления проектами



КЛУБ ИННОВАЦИОННОЙ МОЛОДЕЖИ

Сообщество молодых сотрудников Банка для обсуждения и развития их идей



КОНКУРСЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

В 2020 году на портале прошло пять конкурсов, в которых приняло участие порядка 1 тыс. человек



ГРАВИТАЦИЯ

Обеспечение безопасности труда

Одной из важнейших социальных задач компаний группы ВТБ является обеспечение права сотрудников на безопасный труд.

Система управления охраной труда, функционирующая в группе ВТБ, направлена на создание безопасных условий труда, а также на сохранение жизни и здоровья сотрудников.

В рамках мероприятий, направленных на улучшение условий труда, в 2020 году проведены оценка профессиональных рисков и специальная оценка условий труда на 21 487 рабочих местах сотрудников компаний группы ВТБ.

Более 24 240 сотрудников компаний Группы в 2020 году прошли обучение безопасным приемам и методам работы, а также навыкам оказания первой доврачебной помощи.

В целях динамического наблюдения за состоянием здоровья, своевременного выявления заболеваний, начальных форм профессиональных заболеваний, ранних признаков

воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов на состояние здоровья сотрудников компаний группы ВТБ медицинские осмотры прошли 1 050 сотрудников.

В 2020 году в группе ВТБ произошло 24 случая травматизма разной степени тяжести. Каждый случай был расследован в соответствии в требованиями законодательства с последующим анализом причин травматизма.

Охрана труда в группе ВТБ

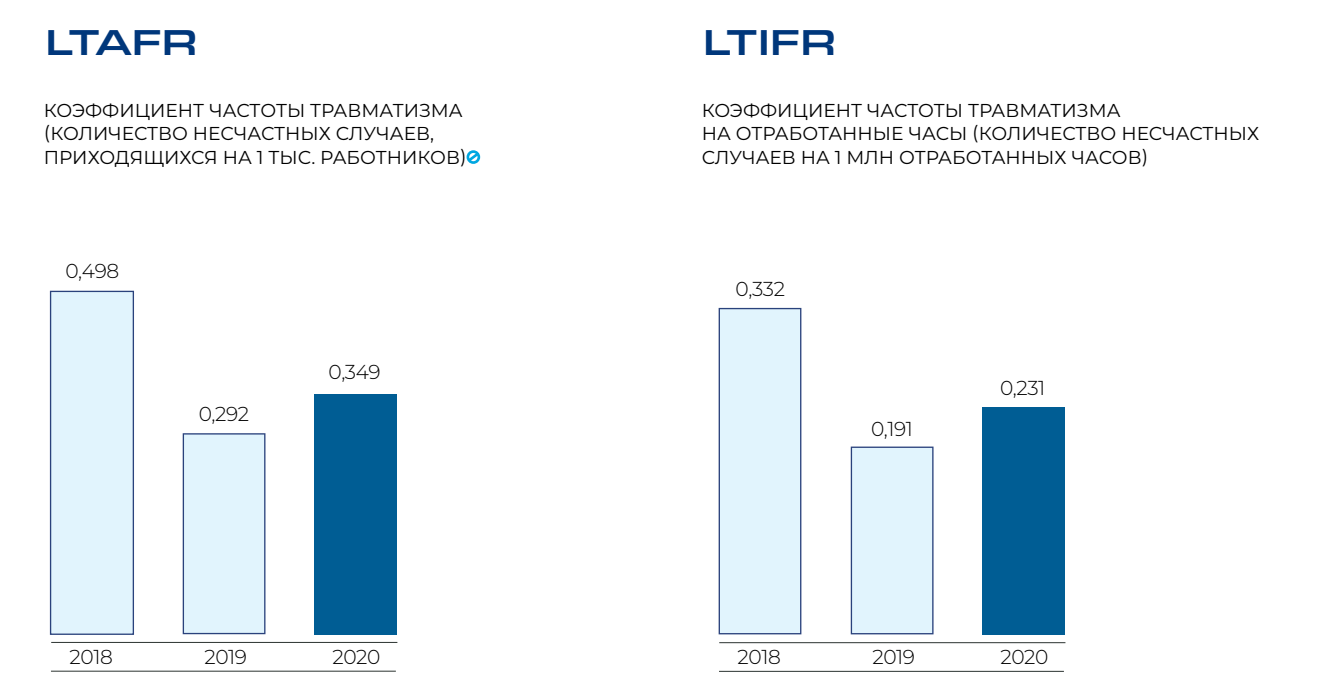
В соответствии с Политикой в области охраны труда приоритетными направлениями деятельности компаний группы ВТБ на 2021 год являются:



Основные направления охраны труда



Коэффициенты частоты травматизма группы ВТБ в 2018–2020 годах



МЫ

соединяем

ПАЦИЕНТОВ

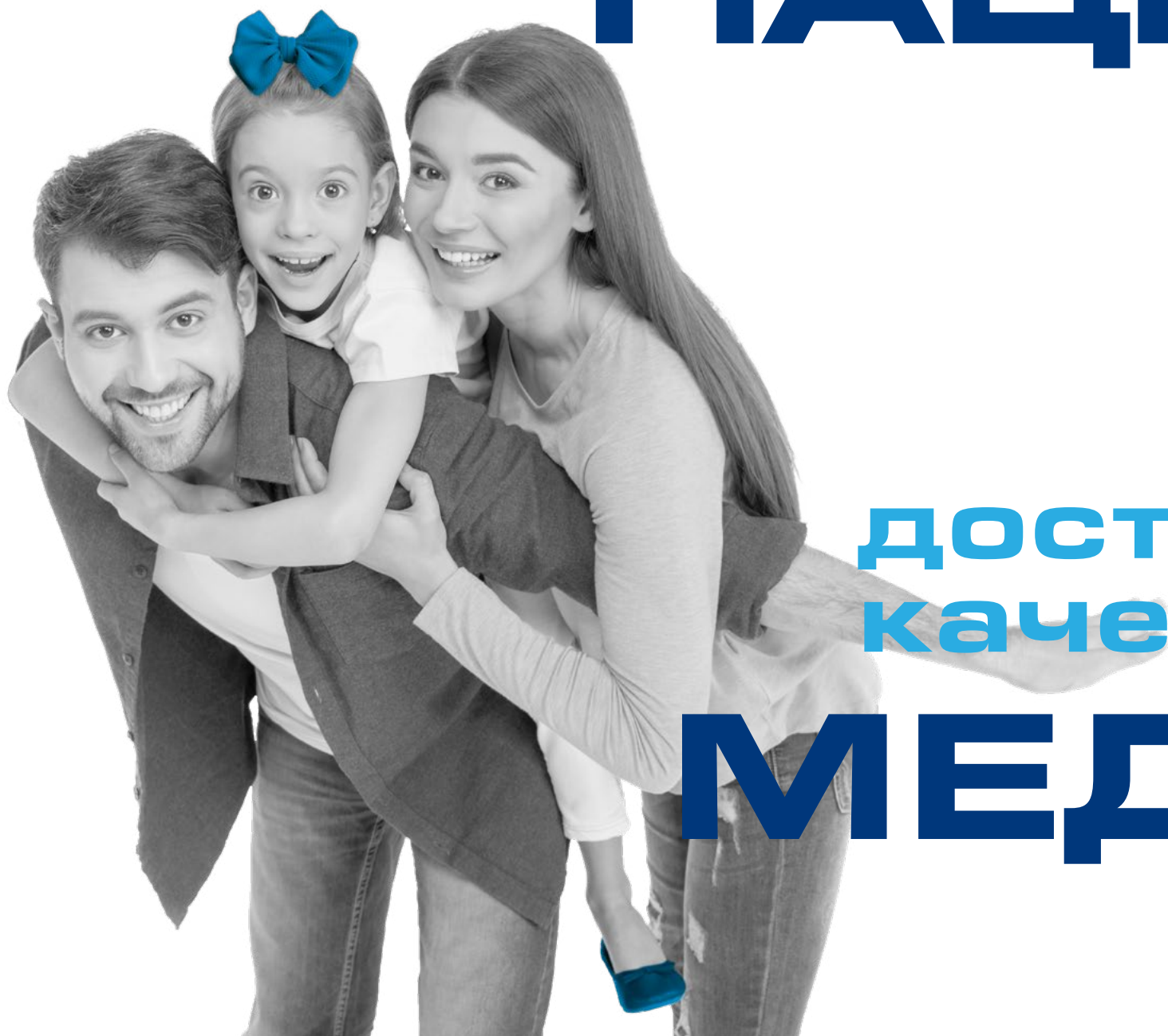
маленьких

С

доступной
качественной

МЕДИЦИНОЙ

В 2020 году в рамках долгосрочной благотворительной программы «Мир без слез» 26 детских учреждений получили финансовую помощь в приобретении необходимого медицинского оборудования, лекарств и расходных материалов на общую сумму 75 млн рублей.



СОДЕЙСТВИЕ СОЦИАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

ШЕСТЬ МАСШТАБНЫХ ЦЕЛЕВЫХ ПРОГРАММ ВТБ НАПРАВЛЕНЫ НА ПОДДЕРЖКУ СПОРТА, ОБРАЗОВАНИЯ, ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, КУЛЬТУРЫ, СОХРАНЕНИЕ ТРАДИЦИЙ И РАЗВИТИЕ ДЕЛОВОЙ СРЕДЫ.



«Мы уверены, что экономические результаты и репутация надежного финансового института неразрывно связаны с социальным благополучием населения и развитием регионов присутствия. Поэтому ВТБ из года в год ведет планомерную работу по повышению качества жизни людей, внося значительный вклад в экономическую стабильность территорий, проявляя заботу о социальном развитии, поддержании культурных традиций и сохранении природы регионов своего присутствия».

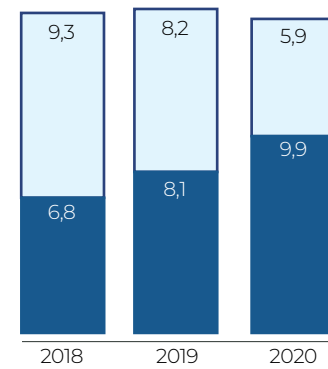
Наталья Германова

Советник Президента – Председателя Правления банка ВТБ

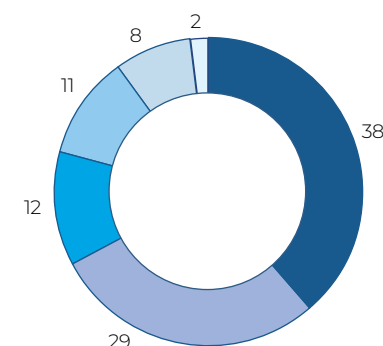
Подход к управлению

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. ВТБ направляет значительные усилия на поддержку локальных сообществ и устойчивое развитие территорий, способствует позитивным изменениям в обществе.

РАСХОДЫ БАНКА ВТБ
ПО СПОНСОРСТВУ
И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ,
млрд рублей



РАСХОДЫ ПО ЦЕЛЕВЫМ
ПРОГРАММАМ БАНКА ВТБ¹, %



■ Патриотизм и традиции страны
■ Спортивная страна
■ Культурная страна
■ Здоровая страна
■ Образованная страна
■ Деловая страна

В 2020 году ВТБ принял участие в более чем 2 тыс. благотворительных и спонсорских мероприятий, из которых 51 мероприятие организовано самим Банком. Общая сумма поддержки Банком ВТБ достигла 15,8 млрд рублей, при этом доля благотворительных проектов составила 37,4% (5,9 млрд рублей), а спонсорских – 62,6% (9,9 млрд рублей). В целом по группе ВТБ расходы на благотворительность в 2020 году составили 8,1 млрд рублей.

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

Кроме того, отдельно выделена подгруппа «Стратегические проекты», в которую входят долгосрочные масштабные проекты общенационального значения. В частности, ВТБ поддерживает развитие клуба «Динамо» по различным направлениям (хоккей, футбол, регби, гимнастика, женский баскетбол, футбольная академия и др.).



РЕЗУЛЬТАТЫ

Комитет по спонсорской и благотворительной деятельности

Решения в области расходования денежных средств на цели спонсорской и благотворительной деятельности принимает постоянно действующий рабочий коллегиальный орган Банка – Комитет по спонсорской и благотворительной деятельности.

Кроме того, Комитет осуществляет организацию контроля за целевым использованием предоставленных средств и рассматривает отчеты о расходовании средств.

63
заседания
проведено

143
решения
в области
спонсорства

527
вопросов
рассмотрено

384
решения
в области
благотворительности

Благотворительный фонд «ВТБ-Страна»

ВТБ Страна
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

305
проектов
реализовано в Рос-
сийской Федерации

47
регионов
получили поддержку

~300
млн рублей
перечислено на благо-
творительные проекты

97
больниц
получили
оборудование
и лекарства

100%
отчетность
по расходам

3 тыс.
пенсионеров
получили помощь
в рамках программы
«Антиковид»

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

Ключевые проекты целевых программ

Спортивная страна

Поддержка профессионального спорта и здорового образа жизни населения регионов присутствия Группы

2513 млн рублей
57 проектов

Основные проекты

Формула 1 ВТБ Гран-при России – 2020

34 млн зрителей
видеотрансляции

Первый в истории виртуальный Гран-при России Формула 1

~100 тыс. просмотров

На трассе «Сочи Автодром» проведен VI Международный полумарафон на спортивных колясках «Рецепт-Спорт»

11 участников – члены сборной команды России по паралимпийским видам спорта

ВТБ – генеральный спонсор раллийной команды «КАМАЗ-мастер»

Ралли-рейд «Дакар-2020»

1-е, 2-е, 4-е места

538 млн просмотров
трансляций

Ралли-рейд
«Золото Кагана – 2020»

1-е, 2-е, 3-е места в грузовом зачете и в общем зачете среди 60 экипажей

Участие «КАМАЗ-мастер» в мероприятиях Формула 1 в г. Сочи

Общественный велопрокат «Велобайк»

Городские сети велопроката в Москве, Мурманске и Нижнем Новгороде:

5,7 млн поездок за год

Мероприятия:

«Добрый велоаезд»
>5 тыс. участников

Московский музыкальный велофестиваль
500 участников



Формула 1 ВТБ Гран-при России – 2020

Российский этап Формулы 1 сегодня – одно из самых престижных спортивных мероприятий международного уровня в нашей стране. Гонка ежегодно проходит в Сочи. 2020 год не стал исключением: в сентябре несмотря на сложную эпидемиологическую обстановку на сочинском автодроме состоялся этап чемпионата мира Формула 1 ВТБ Гран-при России – 2020.

Благодаря строгому соблюдению всех необходимых санитарных норм во время проведения мероприятия присутствовать на автодроме смогли 120 тыс. болельщиков. По видеотрансляции гонку увидели более 34 млн зрителей со всего мира. Банк ВТБ уже четвертый год подряд является титульным спонсором Гран-при России, содействуя тем самым развитию профессионального автоспорта как в России, так и на мировом уровне.

ПАТРИОТИЗМ И ТРАДИЦИИ СТРАНЫ

Возрождение национальных и духовных ценностей, сохранение объектов исторического наследия, формирование чувства патриотизма и интереса к истории России, поддержка социально значимых фондов

3368 млн рублей
125 проектов

Основные проекты

Поддержка объектов культурного и исторического наследия



Валаамский
и Новоиерусалимский монастыри



Государственный музей-
заповедник «Петергоф»



Новгородский государственный
объединенный музей-заповедник



Государственный
музей-заповедник «Павловск»



Государственный
историко-архитектурный
и этнографический
музей-заповедник «Кижи»



Государственное бюджетное
учреждение Республики
Крым «Историко-культурный,
мемориальный музей-заповедник
«Киммерия М. А. Волошина»

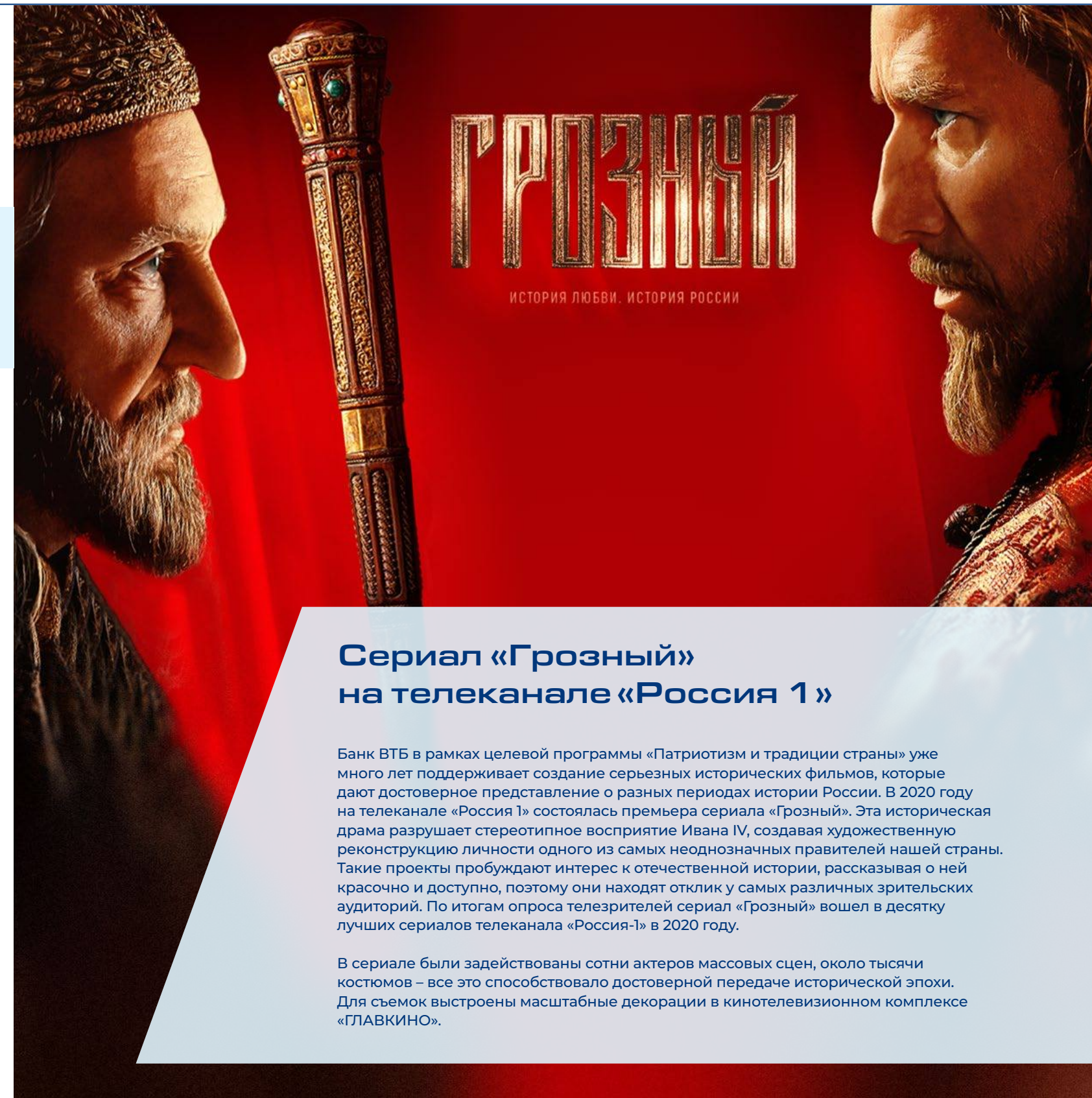
Поддержка исторических кинопроектов

Художественный фильм
«Лев Яшин. Вратарь мечты»

100 млн зрителей
телепремьеры

Сериал телеканала «Россия 1»
«Грозный»

топ-10 премьерных сериалов



Сериал «Грозный» на телеканале «Россия 1»

Банк ВТБ в рамках целевой программы «Патриотизм и традиции страны» уже много лет поддерживает создание серьезных исторических фильмов, которые дают достоверное представление о разных периодах истории России. В 2020 году на телеканале «Россия 1» состоялась премьера сериала «Грозный». Эта историческая драма разрушает стереотипное восприятие Ивана IV, создавая художественную реконструкцию личности одного из самых неоднозначных правителей нашей страны. Такие проекты пробуждают интерес к отечественной истории, рассказывая о ней красочно и доступно, поэтому они находят отклик у самых различных зрительских аудиторий. По итогам опроса телезрителей сериал «Грозный» вошел в десятку лучших сериалов телеканала «Россия-1» в 2020 году.

В сериале были задействованы сотни актеров массовых сцен, около тысячи костюмов – все это способствовало достоверной передаче исторической эпохи. Для съемок выстроены масштабные декорации в кинотелевизионном комплексе «ГЛАВКИНО».

КУЛЬТУРНАЯ СТРАНА

Поддержка ключевых российских учреждений культуры и их новых проектов, творческих союзов, а также ключевых каналов распространения культурных ценностей¹

9988
млн рублей

74
проекта

Основные проекты

Спонсорская поддержка выставок

Выставка «Художники и коллекционеры – Русскому музею. Дары» к 125-летию Государственного Русского музея

>82 тыс. посетителей
>11,5 млн просмотров онлайн-экскурсий в социальных сетях

Выставка «От Дюрера до Матисса» в Государственном музее изобразительных искусств им. А. С. Пушкина

50 тыс. зрителей церемонии открытия

Выставки «Декоративный минимализм. «Оттепель» в советском фарфоре» и «Посвящение Дмитрию Виноградову. Рождение фарфора «из земли российской» в Государственном Эрмитаже

>50 тыс. посетителей

Тематическая программа «Неизвестный Берлин. Май 1945 года» в Еврейском музее и центре толерантности

60 тыс. онлайн-посетителей

ВТБ – генеральный спонсор / партнер ведущих театров

Государственный академический Мариинский театр

Гастрольный тур Валерия Гергиева и Мариинского театра, более **50 тыс.** зрителей;

II Международный фестиваль «Зарядье», более **30 тыс.** зрителей;

>132 млн просмотров трансляций концертов

Санкт-Петербургский государственный академический театр балета Бориса Эйфмана

Показ фильма-балета «Братья Карамазовы», более **200 тыс.** просмотров

Московский театр «Мастерская П.Н. Фоменко»

Ежедневный онлайн-проект «Внеклассные чтения», **128 тыс.** просмотров;

Онлайн-трансляция спектаклей «Двенадцатая ночь» и «Три сестры» в Яндекс.Эфире, **177 тыс.** просмотров

Государственный академический театр им. Евгения Вахтангова

75 бесплатных онлайн-трансляций спектаклей, **150 тыс.** просмотров



Создание культурно-образовательного центра и репетиционной базы оркестра и хора musicAeterna в Доме Радио

Банк ВТБ выступил генеральным партнером создания культурно-образовательного центра и репетиционной базы оркестра и хора musicAeterna, одного из самых востребованных музыкальных российских коллективов, возглавляемого Теодором Курентзисом. Целями данного проекта являются сохранение и приумножение наследия классической музыки, приобщение студентов и молодежи к академической музыке, просвещение широкой аудитории в сфере культуры и искусства.

Петербургский Дом радио, на базе которого был открыт культурно-образовательный центр, объединил творческие и образовательные программы, авторские экспериментальные и исследовательские проекты, охватывающие все области современного искусства. За полгода работы мероприятия в Доме радио посетили более 5 тыс. человек, около 80 тыс. зрителей получили доступ к видеозаписям образовательных программ культурного центра.

В контексте ограничений, связанных с пандемией COVID-19, в 2020 году была запущена цифровая платформа, которая содержит уникальный контент коллектива musicAeterna, позволяет оставаться на связи со зрителями и реализовывать творческий потенциал артистов. Аудитория платформы составила 79 тыс. человек и продолжает расти.

¹ Приоритетными являются проекты, способствующие выполнению стратегических задач развития Российской Федерации до 2024 года в рамках национального проекта «Культура».

ЗДОРОВАЯ СТРАНА

Благотворительная поддержка учреждений здравоохранения, а также проектов, связанных с развитием передовых технологий в медицине¹

9599
млн рублей

71
проект



Программа «Мир без слез»

Благотворительная программа «Мир без слез» существует с 2003 года. За это время финансовую помощь банка ВТБ получили более сотни детских больниц в 52 регионах Российской Федерации. Общий объем выделенных средств составляет 300 млн рублей.

Основные проекты

Программа «Мир без слез»	Ассамблея «Здоровая Москва»	Финансирование научных разработок
Оказана помощь 26 больницам в 23 регионах Российской Федерации	Участие международных экспертов из более чем 200 стран мира	Фонд поддержки и развития в области детской гематологии, онкологии и иммунологии «Наука – детям»
~3 тыс. участников акций (в офлайн и онлайн-форматах) за год	>60 тыс. посетителей	АНО «Международная клиника кардиоангиологии»
75 млн рублей – общая годовая сумма поддержки по программе	Темы: - цифровизация медицины, - борьба с онкологическими заболеваниями, - медицина больших городов и др.	Факультет фундаментальной медицины МГУ им. М. В. Ломоносова – закупка ноутбуков и специализированного программного обеспечения для научных исследований (расчета математических моделей развития пандемии)



«Поддержка российского здравоохранения является одним из важнейших направлений социальной деятельности банка ВТБ. Цель программы «Мир без слез» – сделать медицинские услуги максимально качественными и доступными для детей по всей России. Ежегодно Банк расширяет географию проекта и включает в программу больницы тех регионов, где ранее акции не проводились. В 2020 году акция впервые состоялась в г. Биробиджан Еврейской автономной области».

Наталья Кочнева
начальник Управления корпоративной социальной ответственности и событийного маркетинга – старший вице-президент

В 2020 году акции программы «Мир без слез» прошли в 26 медицинских учреждениях, из которых четыре находятся в Москве и 22 в регионах Российской Федерации. Помощь оказывается как региональным больницам для закупки жизненно важного оборудования, так и больницам федерального значения, в которых проходят лечение дети со всей страны. В частности, банк ВТБ предоставил больнице им. Г. Н. Сперанского, являющейся крупнейшим

детским лечебным учреждением в России, средства на покупку оборудования для рентгенологического и эндоскопического отделений. Общая сумма поддержки по программе «Мир без слез» в 2020 году составила 75 млн рублей.

¹ Данная программа вносит вклад в реализацию целей национальных проектов «Здоровье» и «Экология» (подробнее о благотворительных экологических проектах читайте в разделе «Управление экологическим воздействием»).

ОБРАЗОВАННАЯ СТРАНА

Повышение качества финансово-экономического образования, совершенствование учебной инфраструктуры, развитие научного потенциала и высокие технологии

654 млн рублей

177 проектов



Основные проекты

ВТБ – стратегический академический партнер ВШМ СПбГУ¹	Зимняя школа «Финансы. Расширяя горизонты» банка ВТБ и НИУ ВШЭ (в рамках олимпиады «Я – профессионал»)	Образовательный онлайн-марафон «На шаг впереди» для финалистов и участников конкурса именных грантов ВТБ	Финансовая поддержка образовательных учреждений	Поддержка игровых зон в формате мини-банка в детских городах профессий «КидБург»
Разработаны и утверждены основные направления стратегии развития бизнес-школы до 2025 года	147 студентов-участников	9 тыс. студентов-участников	10 ведущих вузов России получили финансирование, в том числе на обновление систем ИТ (ВШМ СПбГУ, НИУ ВШЭ, МГИМО МИД России, МГУ, Финансовый университет, Московская высшая школа социальных и экономических наук, ДВФУ, ГИТИС, ВГИК)	Виртуальная академия Soft Skills для детей начальной школы (1–4-е классы)
Обновлены магистерские программы Master in Corporate Finance, Master in Business Analytics and Big Data	38 регионов России	Темы выступлений спикеров: • мотивация и целеполагание, • технологии и инновации, • управление карьерой и др.	250 образовательных учреждений более чем в 120 городах России получили возможность: • обновить материально-техническую базу; • осуществить ремонт классов, аудиторий и спортивных залов; • во многих вузах реализованы кампусные проекты.	>3,6 тыс. пользователей прошли курс финансовой грамотности от ВТБ
	65 вузов-партнеров			12 локаций в восьми городах: • Москва; • Санкт-Петербург; • Воронеж; • Новосибирск; • Нижний Новгород; • Ростов-на-Дону; • Самара; • Ярославль.

¹ Высшая школа менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета.

В 2020 году при активном участии ВТБ была разработана стратегия развития ВШМ СПбГУ на ближайшие пять лет. Участие ВТБ как одного из крупнейших работодателей в стране в этом процессе позволило максимально четко учесть интересы рынка труда, а также сформировать комплекс наиболее эффективных инструментов для достижения поставленных целей.

В рамках реализации стратегии ВШМ-2025 бизнес-школа совместно с ВТБ обновила магистерскую программу Master in Corporate Finance (MCF). Ключевая задача перезапуска программы – максимально приблизить профиль выпускников к потребностям рынка труда в финансовой области. Авторами курсов выступили не только преподаватели университета, но и представители бизнеса: практики, действующие сотрудники финансовых подразделений крупнейших российских и международных компаний.

Также была усовершенствована магистерская программа Master in Business Analytics and Big Data, в рамках которой идет подготовка менеджеров в области управления проектами по аналитике данных, машинному обучению или искусственному интеллекту. ВШМ СПбГУ при поддержке ВТБ усилили практическую направленность обучения: в программу интегрирован полноценный технологический трек, подкрепленный современной технологической платформой, позволяющей студентам своими руками попробовать современные ИТ-решения для работы с данными.



«Когда в 2007 году ВТБ стал частью Попечительского совета Высшей школы менеджмента СПбГУ, мы обратили внимание на созвучность наших целей: на стремление Банка быть глобальным финансовым институтом и амбиции бизнес-школы стать заметным в мировом пространстве игроком на рынке образования. Обе организации уже давно интегрированы в мировое бизнес-пространство: ВТБ – глобальный игрок на финансовом рынке, ВШМ СПбГУ – глобальная бизнес-школа. Оба направления соединяет понятие «менеджмент». Хорошие менеджеры нужны всем».

Ольга Дергунова

Заместитель Президента – Председателя Правления банка ВТБ,
директор ВШМ СПбГУ

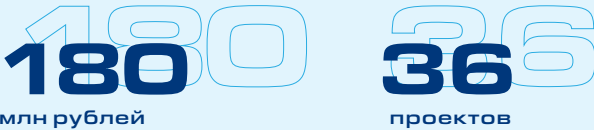
Стратегическое академическое партнерство с Высшей школой менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета

ВТБ и ВШМ СПбГУ сотрудничают на протяжении почти 15 лет, за это время бизнес-школа вошла в число лидеров образовательного рынка в России, сочетая лучшие академические практики и инновационные идеи. В рейтинге Financial Times ВШМ СПбГУ занимает 51-е место в мире, в 2020 году бизнес-школа поднялась на две строчки вверх. Следующая цель – войти в топ-50 в мире и в топ-30 в Европе.



ДЕЛОВАЯ СТРАНА

Спонсорство и организация деловых мероприятий федерального и международного уровня



Основные проекты

Организация ежегодного инвестиционного форума ВТБ Капитал «РОССИЯ ЗОВЕТ!»	Генеральная спонсорская поддержка форума «Сильные идеи для нового времени»	Поддержка онлайн-конференции для начинающих предпринимателей и инвесторов Startup Village 2020 в партнерстве с АНО «Сколково Форум»	Спонсорская поддержка других деловых форумов
> 2,5 тыс. гостей, в том числе >500 инвесторов 600 иностранных делегатов из 68 стран мира, представителей власти и глав ведущих глобальных корпораций 3,1 млн зрителей видеотрансляций	15 тыс. конкурсных заявок с идеями Задачи конкурса: • Перезагрузка экономики и социальной сферы; • Выработка технологической стратегии развития страны; • Организация команд, готовых приступить к реализации своих идей и проектов, тиражированию практик, способных обеспечить устойчивое развитие России в новых экономических условиях. 300 идей вышли в финал	80 интерактивных виртуальных сессий, посвященных технологическим трендам, становлению новых рынков, трансформации бизнес-моделей и интеграции прорывных технологий в бизнес-практику Присвоение банку ВТБ официального статуса ключевого партнера Фонда «Сколково» Трехлетний план партнерства в области ИТ, включая создание собственного исследовательского центра ВТБ на базе Инновационного центра «Сколково» 1,7 млн зрителей	Всемирный экономический форум в Давосе Международный экономический форум государств – участников Содружества «СНГ + МИР» Недели российского бизнеса (ежегодный форум Российского союза промышленников и предпринимателей) Московский финансовый форум XII Уральский форум «Информационная безопасность финансовой среды»

Инвестиционный форум «РОССИЯ ЗОВЕТ!»

В 2020 году инвестиционный форум «РОССИЯ ЗОВЕТ!» впервые был организован в онлайн-формате. Трансляции форума проходили на ведущих российских и международных информационных площадках и были доступны зрителям по всему миру. Форум собрал участников и зрителей из 103 стран мира. Онлайн-аудитория составила более 3 млн зрителей.

На форуме обсуждались такие вопросы, как развитие мировой экономики в условиях пандемии COVID-19, денежно-кредитная политика центральных банков, производительность труда и занятость населения, финансовые инструменты в изменившейся реальности, трансформация и адаптация бизнес-процессов в новых условиях и технологии для безопасного будущего. В течение двух дней форума участники смогли определить инструментарий, который поможет максимально эффективно справляться с последствиями пандемии. В рамках форума состоялась макроэкономическая пленарная сессия с участием Президента Российской Федерации Владимира Путина.

Инвестиционный форум ВТБ Капитал
РОССИЯ ЗОВЕТ!
RUSSIA CALLING!
VTB Capital Investment Forum

ОБ ОТЧЕТЕ

НАСТОЯЩИЙ ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ ГРУППЫ ВТБ ЗА 2020 ГОД ЯВЛЯЕТСЯ 13-М НЕФИНАНСОВЫМ ОТЧЕТОМ, ВЫПУСКАЕМЫМ БАНКОМ ВТБ. ОТЧЕТ ПУБЛИКУЕТСЯ НА ЕЖЕГОДНОЙ ОСНОВЕ И ЯВЛЯЕТСЯ ЧАСТЬЮ ГОДОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ ГРУППЫ. ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ ОТЧЕТА – АКЦИОНЕРЫ И ИНВЕСТОРЫ, КЛИЕНТЫ, СОТРУДНИКИ, МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА И НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ. ОТЧЕТ ИНФОРМИРУЕТ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ.

Границы Отчета

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.

Финансовая информация, если не указано иное, представлена по группе ВТБ, как она определена в консолидированной финансовой отчетности банка ВТБ на 31 декабря 2020 года, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО).

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПАНИЙ ГРУППЫ ВТБ, ВОШЕДШИХ В ПЕРИМЕТР ОТЧЕТА

СТРАНА	ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ	ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	ДОЛЯ ВЛАДЕНИЯ БАНКА ВТБ НА 31.12.2020, %
Россия	Банк ВТБ (ПАО)	Банк	–
	АО «ВТБ Капитал» ¹	Финансы	100,00
	Банк «Возрождение» (ПАО)	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
СНГ и Грузия	АО ВТБ Регистратор	Реестродержатель	100,00
	Банк ВТБ (Армения)	Банк	100,00
	Банк ВТБ (Беларусь)	Банк	100,00
	Банк ВТБ (Азербайджан)	Банк	100,00
	Банк ВТБ (Грузия)	Банк	97,38
Европа	Банк ВТБ (Казахстан)	Банк	100,00
	ВТБ Банк (Европа)	Банк	99,39

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

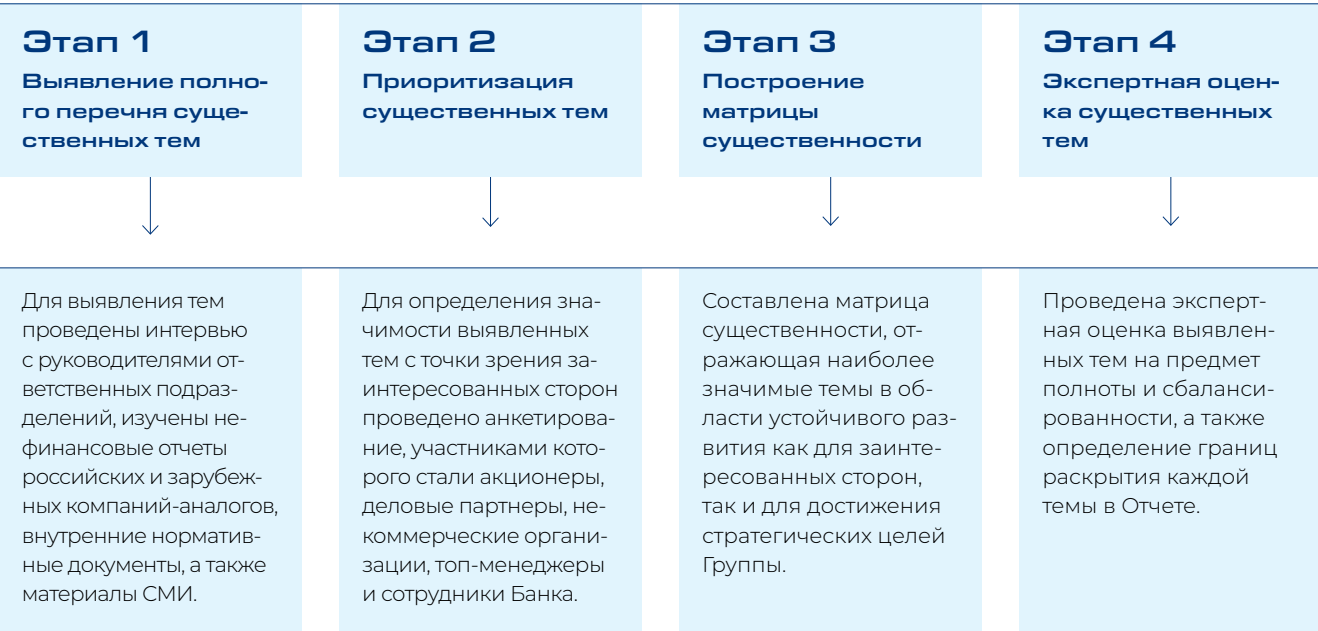
Подход к определению существенных вопросов

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

(далее – Стандартами GRI) в «основном» варианте раскрытия. В целях соблюдения рекомендаций Стандартов GRI была проведена процедура определения существенных тем для включения в Отчет, в том числе анкетирование заинтересованных сторон.

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

Процедура определения существенных тем для включения в Отчет об устойчивом развитии за 2020 год



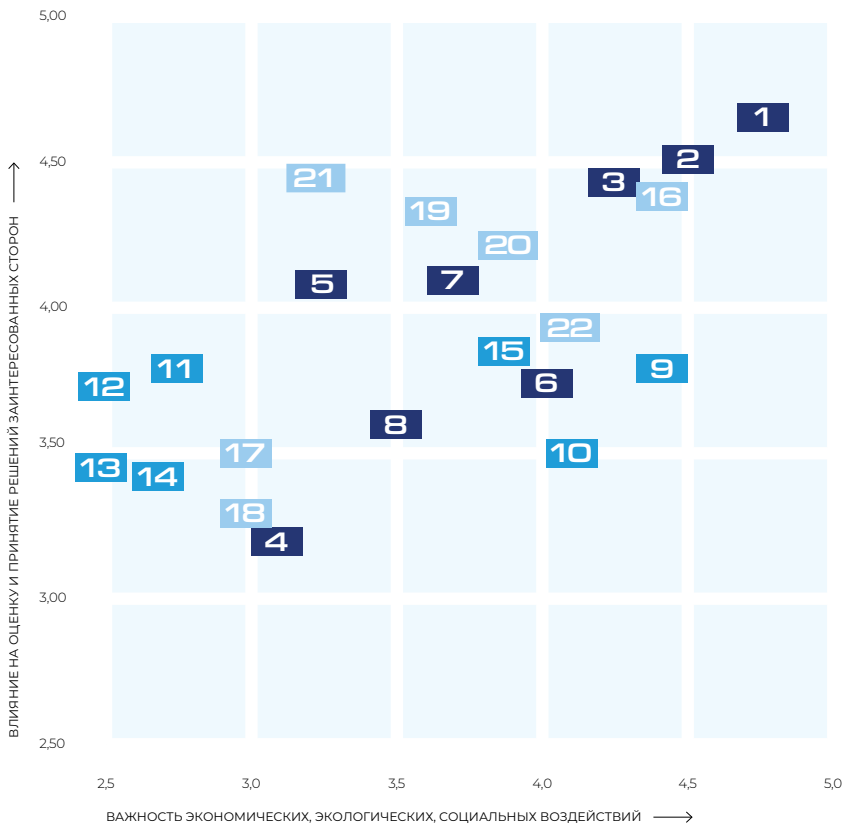
По итогам проведения данной процедуры разрабатывается матрица существенности, отражающая наиболее значимые аспекты деятельности Группы в области устойчивого развития с точки зрения ее внутренних и внешних заинтересованных сторон, а также влияния на достижение стратегических целей.

Для обеспечения качества Отчета Группа руководствовалась принципами сбалансированности, сопоставимости, точности, своевременности, ясности

и надежности, как они определены в Стандартах GRI. Ответственность за сбор и консолидацию информации для Отчета распределена между функциональными подразделениями компаний группы ВТБ.

ЗАДАНИЕ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЕ ОГРАНИЧЕННУЮ УВЕРЕННОСТЬ В ОТНОШЕНИИ СУЩЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОТЧЕТА
Банк организует процедуру независимого подтверждения ограниченного количества показателей, представленных в Отчете. В качестве объектов проверки выбраны существенные показатели, относящиеся к результатам деятельности группы ВТБ в области устойчивого развития в отчетном периоде.

Матрица существенных вопросов группы ВТБ



Экономическая категория

- Корпоративное управление
- Прозрачность закупок
- Экономическая результативность
- Финансирование государственных проектов
- Ответственная банковская деятельность
- Ответственное инвестирование
- Удовлетворенность клиентов
- Доступность банковских продуктов и услуг

Экологическая категория

- Зеленое финансирование
- Управление отходами
- Сокращение потребления энергии
- Сокращение потребления топлива
- Сокращение выбросов парниковых газов
- Сокращение водопотребления
- Партнерские проекты в области экологии

Социальная категория

- Ответственные деловые практики
- Корпоративная культура
- Здоровье и безопасность на рабочем месте
- Обучение и развитие персонала
- Работа с молодежью
- Мотивация персонала
- Благотворительность и спонсорство

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 отчетностью 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) или с плотностью населения (менее 50% от средней плотности населения по России), согласно государственной статистике.
Потребление электроэнергии, тыс. кВт·ч	Объем потребления электроэнергии всеми компаниями Группы в отчетном периоде.
Потребление бумаги, т	Объем потребления бумаги всеми компаниями Группы 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 отчетном периоде. Учитывалось только потребление топлива автомобильным транспортом, стоящим на балансе.
Прямые и косвенные выбросы парниковых газов, т CO ₂ -эквивалента	Прямые (область охвата 1) и косвенные (область охвата 2) энергетические выбросы парниковых газов всеми компаниями Группы в отчетном периоде. Прямые выбросы парниковых газов рассчитываются исходя из показателей потребления топлива (бензин и дизель). Косвенные выбросы парниковых газов рассчитываются исходя из показателей потребления электроэнергии и тепловой энергии.
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 часов обучения персонала, разделенное на среднесписочную численность персонала за период (в соответствии с границами Отчета, за исключением ООО «ВБ-Сервис» и ПАО «Саровбизнесбанк»).
Текучесть кадров	Показатель общей текучести кадров (оттока персонала) – отношение числа сотрудников, покинувших организацию по собственному желанию, уволенных по другим причинам, вышедших на пенсию или умерших, будучи сотрудником организации, к среднесписочной численности.

**Заключение независимого
практикующего специалиста о задании,
обеспечивающем уверенность**

Наблюдательному совету Банка ВТБ (ПАО)

Предмет задания

По поручению Банка ВТБ (ПАО) мы выполнили задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, как определено Международными стандартами заданий, обеспечивающих уверенность, (далее - «Задание») в отношении существенных показателей деятельности, включенных в прилагаемый Отчет Банка ВТБ (ПАО) (далее - «Банк») об устойчивом развитии (далее - «Отчет») и отмеченных в нем символом «» (далее - «Показатели»), по состоянию на 31 декабря 2020 года или за 2020 год (далее - «отчетный период»):

- количество точек продаж, включая их количество в малонаселенных и экономически слабонаселенных регионах Российской Федерации (стр. 7, 87 Отчета);
- среднесписочная численность персонала (стр. 117, 165 Отчета);
- списочная численность персонала в разбивках на мужчин/женщин, виды занятости (стр. 6, 117, 165 Отчета);
- среднегодовое количество часов обучения на одного работника (стр. 6, 118, 124 Отчета);
- общая текучесть кадров (отток персонала) (стр. 6 Отчета);
- расходы на благотворительную деятельность (стр. 7, 138 Отчета);
- коэффициент частоты травматизма (стр. 135 Отчета);
- потребление электроэнергии (стр. 6, 111 Отчета);
- выбросы CO₂ (прямые и косвенные) (стр. 111 Отчета);
- потребление топлива (бензина и дизельного топлива) (стр. 6, 111 Отчета);
- потребление бумаги (стр. 6, 111 Отчета).

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

Применимые критерии

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

Ответственность Банка

Руководство Банка несет ответственность за выбор критериев и достоверное представление Показателей в соответствии с этими критериями во всех существенных отношениях. Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание системы внутреннего контроля, ведение соответствующей документации и расчет оценочных значений, имеющих отношение к подготовке Показателей, таким образом, чтобы они не содержали существенных искажений, вызванных недобросовестными действиями или ошибкой.

Ответственность практикующего специалиста

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

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

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

Наша независимость и контроль качества

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

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

Описание выполненных процедур

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

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

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



А.Ф. Лапина
Партнер
ООО «Эрнст энд Янг»

2 июня 2021 г.

Сведения о субъекте задания

Наименование: Банк ВТБ (ПАО)
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 22 ноября 2002 г., и присвоен государственный регистрационный номер 2027739609391.
Местонахождение: 191144, Россия, г. Санкт-Петербург, Дегтярный пер., д. 11, лит. А.

Сведения о практикующем специалисте

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

ПРИЛОЖЕНИЯ

Участие компаний группы ВТБ в деловых объединениях

КОМПАНИЯ ГРУППЫ ВТБ	ДЕЛОВЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ
Банк ВТБ (ПАО)	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» (отделение Московской области, Волгоградской области) Торгово-промышленная палата Московской области Саморегулируемая организация «Национальная ассоциация участников фондового рынка» (НАУФОР) Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА)
ПАО «Запсибкомбанк»	Ассоциация банков «Россия» Ассоциация кредитных организаций Тюменской области Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА) Союз «Региональное объединение работодателей Тюменской области» Торгово-промышленная палата Ямало-Ненецкого автономного округа
ВТБ Факторинг	Ассоциация факторинговых компаний (АФК) Международная факторинговая цепь (FCI)
ВТБ Пенсионный фонд	Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)

КОМПАНИЯ ГРУППЫ ВТБ	ДЕЛОВЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ
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 2020 год.

СОКРАЩЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ	ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ
ESG	От англ. Environmental – экология, Social – социальное развитие, Governance – корпоративное управление
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)	ДОО «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 2020 год
ПАО	Публичное акционерное общество
РИА	Российское исполнительное агентство
РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
СМИ	Средства массовой информации
ФГУП	Федеральное государственное унитарное предприятие

Таблица соответствия Стандартам GRI

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА / КОММЕНТАРИЙ	НОМЕР СТРАНИЦЫ В ОТЧЕТЕ	ВНЕШНЕЕ ЗАВЕРЕНИЕ
ОБЩИЕ СТАНДАРТНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ				
102–1	Название организации	Об Отчете	156	
		Контактная информация	171	
102–2	Основные бренды, продукция и услуги	Бизнес-модель и рынки присутствия	24-25	
		События и результаты года	26-27	
102–3	Расположение штаб-квартиры организации	Контактная информация	171	
102–4	Количество стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Бизнес-модель и рынки присутствия	24-25	
		События и результаты года	26-27	
		Об Отчете	156	
102–5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Об Отчете	156	
102–6	Рынки, на которых работает организация	Бизнес-модель и рынки присутствия	24-25	
102–7	Масштаб организации	Ключевые показатели в области устойчивого развития	6-7	+ количество точек продаж
		Бизнес-модель и рынки присутствия	24-25	
		События и результаты года	26-27	
		Об Отчете	156	
		Доступность розничных банковских услуг	87	
102–8	Численность сотрудников	Ключевые показатели в области устойчивого развития	6-7	+ среднесписочная численность, списочная численность в разбивках по полу и виду занятости
		Команда ВТБ	116-117	
		Списочная численность сотрудников группы ВТБ в 2020 году составила 75 748 человек (22 695 мужчин и 53 053 женщин)		
		Среднесписочная численность сотрудников группы ВТБ в 2020 году составила 68 726 человек		
		Количество сотрудников по группе ВТБ, работающих полный рабочий день, в 2020 году составило 75 155 человек (22 515 мужчин и 52 640 женщин)		

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА / КОММЕНТАРИЙ	НОМЕР СТРАНИЦЫ В ОТЧЕТЕ	ВНЕШНЕЕ ЗАВЕРЕНИЕ
102–9	Цепочка поставок	Ответственный подход к закупкам	51-52	
102–10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	Об Отчете	156-159	
102–11	Применение принципа предосторожности	Группа в явном виде не использует принцип предосторожности		
102–12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает	Группа ВТБ является членом заявления «Банки против отмывания денег», а также Антикоррупционной хартии российского бизнеса		
102–13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и (или) национальных и международных организациях по защите интересов	Приложение. Участие компаний Группы в деловых объединениях	162-163	
102–14	Обращение председателя совета директоров и председателя правления	Обращение Президента – Председателя Правления А. Л. Костина	2-5	
102–15	Описание ключевых воздействий, рисков и возможностей	Обращение Президента – Председателя Правления А. Л. Костина	2-5	
		Бизнес-модель и рынки присутствия	24-25	
		Управление аспектами УР	38-39	
		Управление рисками в области УР	46-47	
102–16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации	Миссия, видение и стратегия ВТБ https://www.vtb.ru/o-banke/gruppa-vtb/missiya-i-cennosti/	28-29	
102–18	Структура управления организацией	Корпоративное управление www.vtb.ru	40-45	
102–35	Правила вознаграждения членов высшего органа корпоративного управления и исполнительных руководителей высшего ранга	www.vtb.ru		
102–40	Список групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	53-63	
102–41	Доля сотрудников, охваченных коллективным договором	Коллективный договор отсутствует		
102–42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	53-63	
102–43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	53-63	
		Об Отчете	157-158	
102–44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	53-63	
		Об Отчете	157-158	

Ответственные инвестиции

Управление экологическим воздействием

Команда ВТБ

Содействие социальному развитию

Об отчете

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА / КОММЕНТАРИЙ	НОМЕР СТРАНИЦЫ В ОТЧЕТЕ	ВНЕШНЕЕ ЗАВЕРЕНИЕ
102–45	Юридические лица, включенные в отчетность	Об Отчете	156	
102–46	Методика определения содержания Отчета	Об Отчете	157-158	
102–47	Список всех существенных тем, выявленных в процессе определения содержания Отчета	Об Отчете	157-158	
102–48	Результаты всех переформулировок показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и причины такой переформулировки	В 2020 году была уточнена методика расчета выбросов парниковых газов. При расчете косвенных энергетических выбросов парниковых газов (область охвата 2) также учитывается тепловая энергия. Данные за предыдущие отчетные периоды были пересчитаны в соответствии с обновленной методикой		
102–49	Существенные изменения охвата и границ тем по сравнению с предыдущими отчетными периодами	Данные, раскрываемые в настоящем Отчете, собраны по обновленному периметру. В частности, в экологических показателях учтены данные по следующим обществам: Галс Девелопмент и УК Динамо. Эти общества не входили в периметр экологических показателей, раскрытых в Отчете об устойчивом развитии за 2019 год		
102–50	Отчетный период	Об Отчете	156	
102–51	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Об Отчете	156	
102–52	Цикл отчетности	Об Отчете	156	
102–53	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Контактная информация	171	
102–54	Вариант подготовки отчета в соответствии с Руководством GRI, выбранный организацией	Об Отчете	157	
102–55	Таблица показателей GRI	Таблица соответствия Стандартам GRI	165-170	
102–56	Заверение отчета	Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность	160-161	
УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ				
103–1	Существенные темы и их границы	Об Отчете	157-158	
103–2	Подход менеджмента и его составляющие	Корпоративное управление	40-45	
		Управление аспектами УР	38-39	
		Управление рисками в области УР	46-47	
		Ответственная банковская деятельность	66-69	
		Управление экологическим воздействием	102, 108-109	
		Команда ВТБ	116-118	
		Содействие социальному развитию	138-139	

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА / КОММЕНТАРИЙ	НОМЕР СТРАНИЦЫ В ОТЧЕТЕ	ВНЕШНЕЕ ЗАВЕРЕНИЕ
103–3	Оценка эффективности подхода менеджмента	Корпоративное управление	40-45	
		Управление аспектами УР	38-39	
		Управление рисками в области УР	46-47	
		Ответственная банковская деятельность	66-69	
		Управление экологическим воздействием	102, 108-109	
		Команда ВТБ	116-118	
		Содействие социальному развитию	138-139	
СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ				
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ				
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ				
201–1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Консолидированная финансовая отчетность с аудиторским заключением независимого аудитора группы ВТБ за 2020 год: с. 13-14		
201–3	Обеспеченность обязательств организации, связанных с пенсионными планами с установленными льготами	Консолидированная финансовая отчетность с аудиторским заключением независимого аудитора группы ВТБ за 2020 год: с. 68		
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	Действия ВТБ в связи с пандемией COVID-19	12-17	
		Ответственные инвестиции	96-99	
		Содействие социальному развитию регионов присутствия	138-155	
203–2	Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния	Ответственная банковская деятельность	66-93	
		Зеленое финансирование	103-107	
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОБЛАСТИ ЗАКУПОК				
103–1	Объяснение существенности аспекта и описание подхода к управлению	Ответственный подход к закупкам	51-52	
302–1	Процент закупок у местных поставщиков	Ответственный подход к закупкам	51-52	
ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ				
МАТЕРИАЛЫ				
301–1	Израсходованные материалы по массе или объему	Повышение собственной экологической эффективности	108-111	+ потребление бумаги

показатель	определение показателя	раздел отчета / комментарий	номер страницы в отчете	внешнее заверение
ЭНЕРГИЯ				
302–1	Потребление энергии внутри организации	Повышение собственной экологической эффективности	108-111	+ потребление электроэнергии и топлива
302–4	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	Повышение собственной экологической эффективности	108-111	
ВЫБРОСЫ				
305–1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	Повышение собственной экологической эффективности	111	+ прямые выбросы парниковых газов
305–2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2)	Повышение собственной экологической эффективности	111	+ 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	Ключевые показатели в области устойчивого развития	6-7	+ текучесть кадров (отток персонала)
		Команда ВТБ	116-117, 120	
401–2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Мотивация и оплата труда	129	
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СОТРУДНИКОВ И РУКОВОДСТВА				
402–1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	Минимальный период уведомления определяется законодательством стран присутствия и строго соблюдается всеми компаниями Группы		
ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ				
403–6	Продвижение здорового образа жизни среди сотрудников	Обеспечение безопасности сотрудников в связи с пандемией COVID-19	119	
		Обеспечение безопасности труда	134-135	
		Мотивация и оплата труда	129	
403–9	Виды и уровень производственного травматизма	Обеспечение безопасности труда	134-135	+ коэффициент частоты травматизма
ПОДГОТОВКА И ОБРАЗОВАНИЕ				
404–1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Права человека, гендерное равенство и инклюзивность	118	+ среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы
		Обучение и развитие	124-127	

показатель	определение показателя	раздел отчета / комментарий	номер страницы в отчете	внешнее заверение
РАЗНООБРАЗИЕ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ				
405–1	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Команда ВТБ http://www.vtb.ru/group/management/	116-118	
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	Этика бизнеса и противодействие коррупции	50-51	
СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ И ПОКАЗАТЕЛИ ВНЕ СТАНДАРТОВ GRI				
FS5	Взаимодействие с клиентами / инвестируемыми компаниями / деловыми партнерами в области экологических и социальных рисков и возможностей	Ответственная банковская деятельность	66-93	
		Ответственные инвестиции	96-99	
		Управление экологическим воздействием	102-113	
		Содействие социальному развитию	138-155	
FS6	Распределение клиентов по регионам, размерам, отраслям	Ответственная банковская деятельность	66-67	
FS7	Денежная стоимость продуктов и услуг, специально разработанных с учетом их социальной значимости, по каждому направлению деятельности с разбивкой по назначению	Ответственное финансирование	68-79	
		Доступность розничных финансовых услуг	80-89	
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Доступность розничных финансовых услуг	87	
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	Доступность розничных финансовых услуг	87-88	
БиС	Благотворительность и спонсорство	Содействие социальному развитию	138-139	+ расходы на благотворительность

контакты

Банк ВТБ (публичное акционерное общество)

Почтовый адрес:

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

Адрес для приема корреспонденции:

Москва, Пресненская наб., д. 12

Санкт-Петербург, Дегтярный пер., д. 11, лит. А

При обращении в банк ВТБ за оказанием благотворительной помощи или с предложением выступить спонсором мероприятия просим юридических лиц направлять копию Устава, физических лиц – копию паспорта (2-я и 3-я страницы).

Центр клиентского обслуживания

1000 с мобильного телефона, бесплатно из любого региона России

8 (800) 100-24-24 (бесплатный звонок по России)

+7 (495) 777-24-24 (для жителей Москвы и Московской области)

Адрес электронной почты:

info@vtb.ru

Официальные сайты в интернете:

www.vtb.ru

www.vtbrussia.ru