



Создавая будущее

Социальный отчет

2008

Содержание

Обращение Президента — Председателя Правления	2
1. ВТБ сегодня	5
1.1. Общая информация о Банке	5
1.2. Краткая характеристика деятельности Банка	6
1.3. Структура Банка	8
1.4. Участие в инициативах и членство в ассоциациях	8
1.5. Награды и рейтинги банка ВТБ, полученные в 2008 году	9
2. Система управления ВТБ	11
2.1. Миссия и стратегия банка ВТБ	11
2.2. Развитие банка ВТБ в условиях мирового финансового кризиса	13
2.3. Система взаимодействия с заинтересованными сторонами, коммуникационная стратегия	15
2.4. Корпоративное управление	17
2.5. Этика бизнеса	19
2.6. Эффективное управление ресурсами	21
3. Акционеры Банка	23
3.1. Взаимодействие с акционерами и инвесторами	23
3.2. Взаимодействие с государством	25
4. Банк и его клиенты	29
4.1. Стратегия взаимодействия с клиентами	29
4.2. Ключевые проекты банка ВТБ в 2008 году	32
4.3. Продукты и ценовая политика Банка	36
4.4. Обслуживание клиентов	37
5. Сотрудники Банка	41
5.1. Общий подход к управлению персоналом	41
5.2. Подбор персонала	42
5.3. Материальное стимулирование	43
5.4. Оценка персонала	44
5.5. Социальные программы	45
5.6. Корпоративное обучение	48
5.7. Профсоюз	50
5.8. Охрана труда	50
5.9. Ветераны ВТБ	51
6. Взаимодействие с обществом	53
6.1. Вклад Банка в развитие общества	53
6.2. Спонсорская и благотворительная деятельность	54
6.3. Социальные инициативы сотрудников	60
7. Об Отчете	62
7.1. Общая характеристика Отчета	62
7.2. Цели Отчета	62
7.3. Организация подготовки Отчета	63
7.4. Методология подготовки Отчета	63
7.5. Термины и сокращения	68
7.6. Контактная информация	68

Обращение Президента — Председателя Правления

2



Уважаемые читатели!

Представляем вашему вниманию Социальный отчет банка ВТБ за 2008 год. Это первая публикация ВТБ, которая раскрывает консолидированную информацию о социальных аспектах деятельности Банка, принципах и практике его взаимодействия с государством, обществом и другими стейкхолдерами в решении задач социально-экономического развития. Для ВТБ — ведущего российского банка — это еще один шаг к повышению прозрачности его деятельности. Мы считаем важным задавать ориентиры не только в профессиональной сфере, но и в сфере социальной ответственности, служить своего рода маяком, демонстрируя передовые, инновационные подходы в этой области, поэтому при подготовке Отчета мы использовали принятые международные стандарты.

ВТБ имеет прочную репутацию социально ответственного финансового института. В своей деятельности Банк опирается на социально ориентированную стратегию, принимает участие в решении актуальных общественных проблем в масштабе всей страны. При этом ВТБ — публичная компания, ответственная перед всеми своими акционерами. Поиск и удержание правильного баланса между экономической и социальной эффективностью — непростая задача. Мы убеждены, что устойчивое развитие и социальная ответственность бизнеса предполагают постоянный диалог с широким кругом заинтересованных сторон. В ВТБ сложились механизмы такого взаимодействия, и сегодня, в условиях глобального финансового кризиса, они особенно востребованы.

Банковский сектор России с середины 2008 года в полной мере ощутил на себе влияние кризиса. Для ВТБ этот период тоже был непростым. Но мы рассматриваем кризис как время новых возможностей и адаптируем наши продукты и услуги к сегодняшним потребностям клиентов, отработываем новые модели взаимодействия с ними. В 2008 году Банку удалось сохранить стабильность и удержать лидирующие рыночные позиции. Наша стратегическая цель остается неизменной — ВТБ намерен и дальше быть ведущей компанией на российском финансовом рынке. Сегодня Банк играет особую роль в преодолении негативных последствий финансового кризиса, выступая проводником государственных мер по поддержке российских компаний и предоставляя кредитные ресурсы жизненно важным секторам национальной

экономики. С сентября по декабрь 2008 года объем финансирования, предоставленного Банком реальному сектору, составил более 800 млрд рублей.

Среди важнейших задач, стоящих перед нами, — адаптация системы управления рисками, контроль качества активов, повышение эффективности деятельности Банка. Наша ответственность перед обществом и государством заключается не в том, чтобы обнулить долги предприятий, а в том, чтобы поддержать тех, кто может и хочет повышать свою конкурентоспособность. Мы ориентированы на долгосрочное комплексное сотрудничество с такими предприятиями и вместе с ними ищем пути реструктуризации задолженности и другие решения, позволяющие успешно преодолеть кризис. В долгосрочной перспективе это важно и государству, и предприятиям, и Банку.

В 2008 году ВТБ предпринял ряд мер по совершенствованию системы корпоративного управления. Были утверждены Кодекс корпоративного поведения, Этический кодекс, Положение о дивидендной политике и Положение об информационной политике. Формирование качественной управленческой системы имеет для Банка стратегическое значение. В ее развитии мы ориентируемся на лучшие мировые практики. Мы надеемся, что наш опыт поможет и другим участникам российского финансового рынка внедрить эти решения, будет способствовать укреплению стабильности национального банковского сектора.

В сегодняшних непростых условиях устойчивое развитие Банка, как никогда, зависит от квалификации и ответственности сотрудников. К сожалению, кризис заставил нас сократить социальные пакеты и отказаться от увеличения численности персонала. Однако мы намерены сохранить наш уникальный кадровый корпус, продолжая развивать программы корпоративного обучения и повышения квалификации.

Вклад ВТБ в социально-экономическое развитие российских регионов наглядно демонстрируется участием Банка в развитии отечественного реального сектора, финансированием социально значимых предприятий. Банк участвует в реализации приоритетных национальных проектов. В настоящее время группой ВТБ финансируется более 70 проектов по жилищному строительству, развитию агропромышленного комплекса, поддержке образования и здравоохранения.

ВТБ реализует ряд корпоративных социальных программ. Приоритеты нашей спонсорской и благотворительной деятельности — поддержка науки и образования, культуры, спорта. Свой вклад в эту работу вносят сотрудники ВТБ, которые активно участвуют в волонтерских проектах. Кризис обусловил необходимость уменьшения расходов на спонсорские программы. Однако программы, направленные на помощь тем, кто в ней особенно нуждается, мы не сокращаем. Так, в 2009 году будет расширяться финансирование программы «Мир без слез», цель которой — помощь учреждениям детского здравоохранения.

Мы готовы к тому, что 2009 год будет не менее сложным, однако понимаем, что основные поставленные перед нами социальные и экономические задачи сохраняются. Мы продолжим работу по повышению эффективности деятельности Банка, развитию отношений с клиентами и управлению рисками. Мы надеемся, что публикация Социального отчета позволит нам дать новый импульс корпоративным коммуникациям и подробно информировать вас о деятельности Банка.



Президент — Председатель
Правления ОАО Банк ВТБ

Андрей Костин

Сохраняя устойчивость



1. ВТБ сегодня

1.1. Общая информация о Банке

ОАО Банк ВТБ был создан при участии государства в 1990 году в целях стимулирования внешнеэкономической деятельности отечественных предприятий. Головная организация Банка расположена в Москве. Исторически ВТБ сформировался как банк, обслуживающий корпоративных клиентов. Однако начиная с 2002 года банк ВТБ последовательно реализует стратегию трансформации из узкоспециализированного банка в универсальный кредитный институт, предоставляющий широкий спектр высокопрофессиональных банковских услуг как корпоративному, так и розничному сектору. ВТБ удалось в короткий срок занять прочные лидирующие позиции на российском рынке банковских услуг.

Проведение в мае 2007 года первичного публичного размещения (IPO) определило развитие ВТБ в сторону повышения эффективности и прозрачности бизнеса. В ходе IPO российским и международным инвесторам было продано 22,5% акций Банка. В результате размещения ценных бумаг капитал Банка увеличился более чем в два раза — до 375 млрд рублей. Это позволило ВТБ войти в ТОП-100 крупнейших банков мира по размеру собственного капитала. IPO банка ВТБ стало самым масштабным публичным размещением акций в мире в 2007 году. Кроме того, оно стало самым «народным IPO» в истории России, по его итогам акционерами Банка стали более 120 тыс. россиян.

По итогам отчетного периода доля группы ВТБ на рынке привлеченных средств и кредитования корпоративных клиентов составляла 10,2% и 12,7% соответственно. ВТБ занимает второе

В 2008 году в целях развития инвестиционного бизнеса в группе ВТБ была создана отдельная компания — ВТБ Капитал, специализирующаяся на организации выпусков долговых и долевых ценных бумаг, развитии бизнеса прямых инвестиций, управлении активами, а также предоставлении клиентам консультационных услуг по сделкам на рынках капитала и в области слияний и поглощений в России и за ее пределами.

В течение 2008 года банк ВТБ открыл 9 новых точек продаж для корпоративных клиентов в Москве и Московской области, Южно-Сахалинске, Абакане, Сургуте, Владикавказе, Екатеринбурге и Краснодарском крае. Важным событием 2008 года стало завершение очередного этапа интеграции ОАО «Банк ВТБ Северо-Запад» в группу ВТБ, а именно: была завершена миграция бизнеса Банка ВТБ Северо-Запад в ВТБ и ВТБ24 и закрыты 14 дублирующих филиалов.

Одновременно Группа развивает банковский ритейл на базе специализированного розничного банка ВТБ24, занявшего по итогам 2008 года вторую позицию во всех сегментах розничного банковского бизнеса. В 2008 году ВТБ24 продолжил активное развитие региональной сети. В отчетном периоде Банком были открыты 176 новых точек продаж, а их общее количество возросло до 504.

место на рынке банковских услуг корпоративному сектору и является вторым крупнейшим российским банком (после Сбербанка) по величине активов и собственного капитала.

Банк ВТБ и его дочерние компании составляют группу ВТБ, являющуюся ведущей финансово-банковской группой в России. Группа ВТБ специализируется на корпоративном и розничном банковском обслуживании, а также предоставляет инвестиционно-банковские, лизинговые услуги, услуги страхования и негосударственного пенсионного фонда. В Группу входят 23 компании, занимающиеся обслуживанием клиентов в 19 странах мира. Помимо операций на российском рынке группа ВТБ работает в отдельных странах СНГ, Западной Европы, Азии и Африки.

Главной стратегической целью банка ВТБ по-прежнему остается достижение устойчивого лидерства в корпоративном, инвестиционном и розничном бизнесе в России и вхождение в ТОП 3–5 банков на каждом из рынков присутствия в СНГ.

ВТБ принимает непосредственное участие в развитии и укреплении международных торговых отношений России. Банк активно сотрудничает с зарубежными финансовыми институтами, с 1998 года участвует в программе ЕБРР по содействию деятельности в области внешней торговли (Trade Facilitation Program).

Расширяя географию своего присутствия за рубежом, банк ВТБ в 2008 году открыл филиалы в Нью-Дели и Шанхае, а также получил разрешение на открытие дочернего банка ДОО АО Банк ВТБ в Казахстане. В декабре 2008 года была завершена сделка по приобретению 51% акций ОАО «АФ-Банк» в Азербайджане.

1.2. Краткая характеристика деятельности Банка

Традиционно приоритетным направлением деятельности банка ВТБ является предоставление широкого комплекса современных и высококачественных банковских услуг корпоративным клиентам. Корпоративные блоки в структуре Банка занимаются обслуживанием крупного и среднего бизнеса. Работа с корпоративными клиентами ведется на основе отраслевой специализации. Банк ВТБ обслуживает российские компании всех ключевых отраслей экономики, в том числе топливно-энергетического комплекса, химической, нефтехимической отрасли, черной и цветной металлургии, автомобильной промышленности, торговли, строительства, сельского хозяйства, финансового сектора и других отраслей.

Финансовые показатели

Показатель	2008	2007	2006	2005	2004
Чистая прибыль, млн долларов США	212	1514	1179	511	208

Сведения о доле группы ВТБ на рынке банковских услуг

Показатель	2008		2007		2006		2005	
	%	Место	%	Место	%	Место	%	Место
Кредиты юридическим лицам	12,7%	2	10,7%	2	9,0%	2	9,4%	2
Депозиты юридических лиц	10,2%	2	10,2%	2	8,7%	2	7,4%	2

Филиальная сеть банка ВТБ



1 Астрахань	11 Екатеринбург	21 Красноярск	31 Пермь	39 Смоленск	49 Уфа
2 Барнаул	12 Ижевск	22 Курск	32 Петропавловск-Камчатский	40 Ставрополь	50 Хабаровск
3 Белгород	13 Иркутск	23 Липецк	33 Ростов-на-Дону	41 Сыктывкар	51 Чебоксары
4 Благовещенск	14 Йошкар-Ола	24 Магадан	34 Рязань	42 Тамбов	52 Челябинск
5 Брянск	15 Казань	25 Нижний Новгород	35 Самара	43 Тверь	53 Чита
6 Владивосток	16 Калининград	26 Новосибирск	36 Санкт-Петербург	44 Томск	54 Якутск
7 Владимир	17 Калуга	27 Омск	37 Саранск	45 Тула	55 Ярославль
8 Волгоград	18 Кемерово	28 Орел	38 Саратов	46 Тюмень	
9 Вологда	19 Кострома	29 Оренбург		47 Улан-Удэ	
10 Воронеж	20 Краснодар	30 Пенза		48 Ульяновск	

На конец 2008 года число обслуживаемых компаний крупного бизнеса достигло 3700, средних предприятий — 27,5 тыс.

Одним из важнейших конкурентных преимуществ банка ВТБ является развитая филиальная сеть. По состоянию на конец 2008 года сеть ОАО Банк ВТБ насчитывает 141 точку продаж в 67 регионах Российской Федерации.

Среднесписочная численность работников Банка в 2008 году составила 9799 человек.

Совокупный объем средств, размещенных на депозитах Банка, сохранился на прежнем уровне и составил 37 503 млн долларов США. Кредитный портфель за вычетом резервов под обесценение увеличился на 49%, до 86 984 млн долларов США, продемонстрировав рост как в розничном, так и в корпоративном сегменте.

Рыночная капитализация Банка составила по итогам 2008 года 7666 млн долларов США, чистая прибыль — 212 млн долларов США.

1.3. Структура Банка¹

Организационная структура банка ВТБ построена по функциональному принципу. Ключевыми структурными единицами являются три корпоративных блока. Первый и второй

блоки отвечают за работу с крупными предприятиями, ответственность третьего корпоративного блока лежит в сфере обслуживания компаний среднего бизнеса, а также развития и координации деятельности филиальной сети на территории РФ.



1.4. Участие в инициативах и членство в ассоциациях

Банк ВТБ является членом ряда российских и международных деловых ассоциаций, в том числе Ассоциации российских банков (АРБ), Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП), World Economic Forum (WEF), APEC Business Advisory Council (ABAC) и др.

Руководители банка ВТБ занимают ведущие позиции в крупнейших общественных организациях федерального уровня. Президент — Председатель Правления ВТБ Андрей Костин является членом Бюро Правления РСПП.

В 2008 году Андрей Костин одновременно возглавлял работу Комиссии РСПП по банкам и банковской деятельности, координирующей ряд направлений деятельности банковского сообщества и финансово-экономических организаций России, а также Объединенную комиссию по корпоративной этике. Андрей Костин также является Президентом Некоммерческого партнерства «Финансово-банковский Совет СНГ», созданного в 2006 году в целях содействия интеграционным процессам в финансово-банковской сфере в постсоветском пространстве.

1. Структура дана по состоянию на 31.12.2008 г.

Управление общественных связей банка ВТБ осуществляет информационное и организационное взаимодействие с государственными органами Российской Федерации, в том числе с Федеральным собранием РФ, профильными структурами Администрации Президента РФ и Правительства, Счетной палатой РФ, а также с общественными объединениями — Торгово-промышленной палатой РФ, Ассоциацией российских банков, Ассоциацией региональных банков России, Российским финансово-банковским союзом. В 2008 году представители Банка входили в различные рабочие группы Государственной думы по подготовке законопроектов.

1.5. Награды и рейтинги банка ВТБ, полученные в 2008 году

- Elite Quality Recognition Award от банка JPMorgan Chase Bank N. A. за высокое качество оформления Банком межбанковских платежей в долларах США за период с 2000 по 2006 год.
- Рейтинг TOP RATED от журнала Global Custodian Magazine. Рейтинг составляется на основе отзывов клиентов о качестве услуг, оказываемых кастодианами. ВТБ является единственным российским банковским депозитарием среди работающих в России кастодиальных структур, получившим наивысший рейтинг журнала.
- Ведущий российский банк в сфере инвестиций в коммерческую недвижимость в 2007 году, по версии журнала Euromoney.
- Лучший российский банк по итогам работы в области коммерческой недвижимости в 2007 году, по мнению портала Europroperty.com.
- Победитель в номинации «Лучший корпоративный сайт» компании, осуществлявшей IPO, на церемонии вручения наград IV IPO Конгресса.

Наградой отмечен сайт Банка, посвященный первичному размещению акций.

- Награда Stars of Russia от журнала Global Finance за наиболее эффективную работу на валютном рынке среди российских банков.
- Лучший корпоративный банк в категории «Результаты и успех» в рамках Национальной Премии Финансовый Олимп 2007.
- Благодарность от мэрии Москвы за активное участие в реализации городских социальных программ.
- Награды Deutsche Bank AG за качество оформления платежей в 2007 году в двух валютах: в долларах США и евро (USD «STP Excellence Award» и EUR «STP Excellence Award»).
- Победа корпоративного журнала банка ВТБ «Энергия успеха» в номинации «Лучшее корпоративное издание для клиентов-2008» на V юбилейном Всероссийском форуме корпоративной прессы «Корпресс-2008».
- Победа корпоративного журнала банка ВТБ «Энергия успеха» в номинации «Корпоративное издание года» на IX Международном конкурсе на получение премии в области связей с общественностью PROBA-IPRA GWA.
- Победа корпоративного журнала банка ВТБ «Энергия успеха» в номинации «Высокий уровень решения корпоративных задач» в рамках ежегодного национального конкурса корпоративных медийных ресурсов «Серебряные нити».

Российские и международные рейтинговые агентства традиционно относят банк ВТБ к высшей группе надежности. ВТБ имеет наивысший для российских банков рейтинг агентств Moody`s Investors Service, Standard & Poor`s и Fitch Ratings. В 2008 году международные агентства присвоили Банку долгосрочные кредитные рейтинги Baa1 (Moody`s Investors Service), BBB (Standard & Poor`s), BBB+ (Fitch Ratings).

*Следуя
твердым курсом*



2. Система управления ВТБ²

2.1. Миссия и стратегия банка ВТБ

Видение, миссия, ценности

Миссия ВТБ основана на принципе устойчивого развития бизнеса, который ориентируется на поиск оптимального баланса между сегодняшней эффективностью и долгосрочной конкурентоспособностью, а также на принятие во внимание широкого комплекса общественных интересов. Этот принцип созвучен нашим ценностям и нашему пониманию роли ВТБ в обществе. Принцип устойчивого развития находит свое отражение в наших стратегических приоритетах и реализуется в практике управления текущей деятельностью.

Стратегия

Стратегия ВТБ предусматривает создание акционерной стоимости на основе развития бизнеса и упрочения конкурентных позиций по всем основным направлениям деятельности. Главная стратегическая цель группы ВТБ — укрепление лидерства в корпоративном, инвестиционном и розничном бизнесе в России (сохранение второй позиции по всем ключевым показателям) и вхождение в число первых трех—пяти банков на каждом из рынков присутствия в СНГ. В среднесрочной перспективе ВТБ должен стать приоритетным банком-партнером для корпоративных клиентов из России и стран СНГ на международных рынках и «проводником»

Видение

ВТБ стремится стать чемпионом на всех целевых рынках.

Миссия

Мы предоставляем финансовые услуги международного уровня, чтобы сделать более обеспеченным будущее наших клиентов, акционеров и общества в целом.

Ценности

- **Доверие клиентов**
Мы работаем для того, чтобы сохранить нашу самую большую ценность — доверие клиентов.
- **Надежность**
Мы сочетаем прочные позиции на финансовых рынках, международный опыт и масштаб. Это — гарантия нашей силы и надежности.
- **Открытость**
Мы ориентированы на открытое партнерство и сотрудничество, мы прозрачны и понятны обществу.
- **Универсальность**
Мы предлагаем комплексные решения любого уровня сложности благодаря присутствию в различных финансовых сегментах.
- **Команда**
Мы сильны единой командой профессионалов — знания, потенциал, энергия и творчество каждого делают нашу команду сильной и уникальной.

2. Информация, содержащаяся в данной главе, относится преимущественно к группе ВТБ. Банк ВТБ является центральным звеном Группы, и его стратегия — часть стратегии группы ВТБ.

для бизнеса из других регионов мира в Россию и страны СНГ. Отделения ВТБ в ведущих мировых экономических центрах позволяют ему на равных конкурировать с крупными иностранными банками и решать важные государственные и коммерческие задачи, включая привлечение в российскую экономику кредитных и инвестиционных ресурсов и обслуживание операций российских компаний на внешних рынках.

Ставя перед собой амбициозные задачи по развитию различных сегментов бизнеса, группа ВТБ опирается на комплекс конкурентных преимуществ: глубокое понимание потенциала и готовность принимать риски российских клиентов, опыт работы на развивающихся рынках, возможность проводить для крупных корпоративных клиентов эксклюзивные сделки, наличие передовых продуктов и технологий в розничном бизнесе, широкую филиальную сеть в регионах и высококвалифицированную команду менеджеров, а также уникальное положение первой российской финансовой группы, имеющей возможность обслуживать интересы клиентов из России и СНГ на зарубежных рынках.

Важным фактором формирования стратегии банка ВТБ являются общегосударственные социально-экономические приоритеты, что определяется ролью государства как мажоритарного акционера Банка и масштабом деятельности ВТБ — второго крупнейшего банка в России. Особая роль и ответственность ВТБ связаны с его системообразующей ролью в российском банковском секторе, что способствует эффективному решению государством стратегических задач по развитию ключевых отраслей экономики, реализации приоритетных национальных проектов, повышению устойчивости и конкурентоспособности финансового сектора страны. В условиях сегодняшней кризисной ситуации особое внимание уделяется поддержке реального сектора экономики, решению социально значимых задач. При этом в ходе разработки стратегии принимаются во внимание интересы и мнения широкого круга заинтересованных

Качество стратегического планирования имеет ключевое значение для устойчивости Банка. Сложившаяся в ВТБ система стратегического планирования обеспечивает высокий профессиональный уровень работы и дает возможность своевременно и гибко реагировать на новые стратегические вызовы.

Управление корпоративного развития и стратегии было создано в 2006 году. В своей работе оно тесно взаимодействует с другими подразделениями. Стратегическая работа идет на разных уровнях Банка, по различным направлениям деятельности — по бизнес-направлениям, регионам, функциональным направлениям. Эти стратегии формализуются в виде отдельных документов. Над каждым документом работают специалисты различных подразделений, которым предстоит участвовать в реализации принятых стратегий.

В ВТБ разработаны механизмы, с помощью которых акционеры и сотрудники могут влиять на решение стратегических вопросов развития: существует порядок работы с запросами акционеров, процедуры, позволяющие сотрудникам участвовать в выработке внутренних политик (см. главу 3 настоящего Отчета).

сторон: индивидуальных акционеров, клиентов, регуляторов, институциональных инвесторов, общественности. ВТБ стремится к разумному балансу интересов заинтересованных сторон, считая такой баланс необходимым фактором своего устойчивого развития.

2.2. Развитие банка ВТБ в условиях мирового финансового кризиса

Коррекция стратегии и среднесрочные задачи

При сохранении базовых направлений развития, определенных принятой в 2006 году стратегией банка ВТБ на 2006–2010 годы, нестабильность в мировой финансовой системе вызвала существенные изменения в текущей деятельности ВТБ, а также в планах его развития. Была проведена корректировка стратегических приоритетов в связи с кризисом, разработана стратегия поведения на новых рынках. На первый план сегодня выходят задачи по повышению эффективности и сохранению прибыльности бизнеса ВТБ.

В условиях финансового кризиса особенно очевидна актуальность таких задач, как совершенствование системы управления рисками, повышение контроля за качеством активов, сокращение издержек, усиление контроля за клиентскими пассивами, развитие клиентской базы, повышение продуктивности сети и рентабельности отдельных бизнесов, укрепление системы корпоративного управления в Группе.

В то же время сложную ситуацию, связанную с глобальным финансовым кризисом, группа ВТБ рассматривает как уникальную возможность укрепить свои позиции в ключевых регионах и клиентских сегментах. Мы рассчитываем и дальше укреплять свои позиции на российском рынке, повышая качество кредитного портфеля, клиентской базы. Мы работаем над совершенствованием системы продаж и обслуживания крупных и средних корпоративных клиентов, над расширением и улучшением продуктового ряда, в том числе за счет предоставления высококачественных инвестиционно-банковских услуг и кросс-продаж продуктов других участников Группы, развиваем клиентскую базу, выстраиваем долгосрочные отношения со стратегически приоритетными

клиентами. ВТБ планирует продолжать кредитование реального сектора экономики, совершенствуя при этом систему управления рисками. В рамках инвестиционно-банковского направления мы сосредоточимся на наиболее актуальных сегодня продуктах — выпуске рублевых облигаций, консультировании и аналитике, сделках по слияниям и поглощениям, структурированных продуктах. Будет завершен комплекс мероприятий по интеграции и оптимизации бизнеса ВТБ Северо-Запад через его специализацию на обслуживании корпоративного бизнеса в Северо-Западном федеральном округе и г. Кирове.

ВТБ продолжит работать в Украине, Белоруссии, Армении и Грузии и начнет постепенно развивать бизнес в Казахстане и Азербайджане. При этом, как и в России, ключевое внимание будет уделяться вопросам качества активов и клиентской базы, системам управления рисками и повышению рентабельности бизнеса. Было принято решение

В отличие от ряда крупных иностранных банков и платежных систем, которые существенно пострадали от последствий глобального финансового кризиса, российские банки оказались в сравнительно более выгодном положении. Стабильность финансового сектора стала ключевым приоритетом антикризисной политики Правительства России. На поддержку банковского сектора был направлен комплекс мероприятий, предусмотренных законом «О дополнительных мерах по поддержке финансовой системы Российской Федерации», принятым в октябре 2008 года. Объем участия государства в обязательствах банковского сектора увеличен с 0,2 до 12%. Однако, хотя катастрофы удалось избежать, замедление экономического развития, рост кредитных рисков и снижение темпов роста создали для участников финансового рынка ситуацию, потребовавшую серьезной коррекции планов развития.

о приостановке ранее объявленного выхода в Узбекистан, Таджикистан и Молдову. В странах СНГ ВТБ развивает универсальные банки. В их функции входит обслуживание российских, локальных и международных корпоративных клиентов, а также развитие розничного бизнеса на основе опыта и технологий банка ВТБ24.

На рынках Азии ВТБ планирует обслуживать интересы клиентов из России и СНГ, иностранных клиентов, ведущих бизнес с Россией и СНГ, а также участвовать в совместных инвестиционных проектах и развивать инструменты привлечения финансовых ресурсов. ВТБ также намерен развивать услуги для корпоративных клиентов в тех странах Азии, с которыми Россия осуществляет совместные проекты и развивает сотрудничество в сфере внешнеторговых операций (в Китае, Индии). Вместе с тем принято решение о выходе из стран Африки (Анголы и Намибии) как менее приоритетных в условиях кризиса.

В Западной Европе группа ВТБ планирует и дальше обслуживать российский бизнес и содействовать российским компаниям в их работе на европейских рынках капитала. Дочерние банки ВТБ сохраняют свою специализацию — ВТБ Банк (Австрия) АГ продолжит развивать корпоративный бизнес европейских банков Группы, а ВТБ Капитал плс (бывший ВТБ Банк (Европа) сохранит инвестиционно-банковский фокус. В ВТБ Капитал плс сегодня идет активный процесс реорганизации в связи с реализацией стратегии построения инвестиционного бизнеса.

В ВТБ усилен контроль за расходами, введена централизованная система управления оптимизацией затрат. 21 октября 2008 года по решению Управляющего комитета группы ВТБ была создана Комиссия по управлению системой материально-технического обеспечения и эксплуатации, в которую вошли представители всей группы ВТБ. Задачи Комиссии — построение эффективной системы закупок в рамках потребностей Группы по каждому виду товарно-материальных ценностей, а также создание

стандартов затрат, единых для всей группы ВТБ. Планируется оптимизировать и систему закупок. Сокращая издержки, группа ВТБ, однако, не планирует массовых сокращений персонала в Головном банке, хотя кризис заставил ввести мораторий на увеличение штатной численности сотрудников, снизить бюджет на социальные программы для персонала.

Роль и задачи Банка в рамках преодоления последствий финансового кризиса

ВТБ является одним из эффективных проводников государственной политики по поддержке российской экономики в период мирового финансового кризиса. В рамках программ Правительства РФ ВТБ оказывает поддержку предприятиям в приоритетных для государства отраслях — металлургии и угольной промышленности, пищевой промышленности и сельском хозяйстве, строительстве жилья экономкласса, розничной сетевой торговле. ВТБ способствует сохранению рабочих мест на предприятиях, своевременной выплате заработной платы и налогов, помогает обеспечивать расчеты между компаниями разных отраслей. В соответствии с поручениями Правительства РФ ВТБ продолжает расширять финансирование российской промышленности, поддержку межбанковского рынка, работает с малым бизнесом и населением (о взаимодействии с государством подробнее см. в главе 3 настоящего Отчета).

Оказывая поддержку предприятиям, мы одновременно ужесточаем контроль над принимаемыми нами рисками и работаем с клиентами над предотвращением задолженности. Мы заинтересованы в том, чтобы наши клиенты динамично развивались, чтобы крупные социально значимые градообразующие предприятия успешно работали и выполняли свои социальные обязательства. Мы пытаемся найти пути реструктуризации задолженности, при отсутствии валютной выручки у предприятия переводим долларовые кредиты в рубли. ВТБ стремится

строить с клиентами долгосрочные партнерские отношения, вместе искать взаимовыгодные решения, позволяющие предприятиям эффективно выйти из кризиса. При этом, помогая в решении наиболее острых сегодня социально-экономических задач, ВТБ понимает, что его ответственность перед государством и обществом включает в себя и участие в решении задач долгосрочной национальной конкурентоспособности, и ответственность перед акционерами за прибыльность и эффективность своей деятельности. Поэтому особое внимание мы уделяем предприятиям, показавшим свою жизнеспособность и готовность к повышению эффективности, а каждое решение о предоставлении кредита тщательно взвешивается с учетом перспектив развития предприятия и возможных рисков.

2.3. Система взаимодействия с заинтересованными сторонами, коммуникационная стратегия

Подход Банка к взаимодействию с заинтересованными сторонами

ВТБ взаимодействует с широким кругом заинтересованных сторон, стремясь находить разумный баланс интересов как в стратегическом планировании, так и в решении вопросов текущей деятельности. Конструктивные и прозрачные взаимоотношения с экономическими и социальными контрагентами мы считаем одним из ключевых условий делового успеха и долгосрочной устойчивости.

Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами приобретает особое значение в кризисных условиях. В настоящее время в ВТБ выстроены и совершенствуются механизмы информирования заинтересованных сторон о деятельности Банка, механизмы обратной связи, позволяющие выявить круг наиболее существенных и острых вопросов,

которые волнуют тех, чьи интересы, так или иначе, связаны с деятельностью ВТБ. Функциональные подразделения ВТБ в своей повседневной работе взаимодействуют с различными заинтересованными сторонами, выявляют их состав, анализируют и учитывают запросы и мнения.

Основные принципы информационной политики банка ВТБ:

- регулярное и оперативное предоставление объективной, полной, достоверной информации;
- равные права для всех заинтересованных лиц на получение информации с учетом норм и требований, установленных действующим законодательством и регулирующими органами;
- соблюдение разумного баланса между открытостью банка ВТБ и соблюдением его коммерческих интересов;
- соблюдение режима конфиденциальности в отношении информации, составляющей служебную или коммерческую тайну, и осуществление контроля за использованием инсайдерской информации.

В настоящее время ВТБ предпринимаются дополнительные усилия, с тем чтобы обеспечить своевременное и полное информирование заинтересованных сторон о развитии рыночной ситуации и мерах по укреплению позиций ВТБ, сохранению его прибыльности и повышению эффективности. Мы проводим специальные мероприятия для персонала, в ходе которых сотрудники могут получить ответы на интересующие их вопросы. В результате своевременного информирования, уважительной и убедительной разъяснительной работы наши сотрудники с пониманием воспринимают такие вынужденные меры, как оптимизация социального бюджета.

Основные заинтересованные стороны Банка и механизмы взаимодействия с ними

Государство	Государство является мажоритарным акционером Банка. Представители государства входят в Наблюдательный совет ВТБ. Банк участвует в формировании и реализации программ социально-экономического развития. Кроме того, ВТБ сотрудничает с органами власти в рамках реализации приоритетных национальных проектов
Клиенты	ВТБ обеспечивает индивидуальный подход к корпоративным клиентам, регулярно проводит встречи с их представителями. За каждым клиентом закреплен клиентский менеджер, производится адаптация продуктов под потребности конкретного клиента, ведется индивидуальная проработка сделок. В Банке регулярно проводятся опросы по удовлетворенности клиентов качеством обслуживания, ведется контроль качества работы точек продаж, действуют программы по укреплению лояльности клиентов. В Банке налажена процедура приема и рассмотрения жалоб и предложений, действует единый колл-центр
Акционеры	ВТБ проводит Общее собрание акционеров, встречи акционеров с топ-менеджментом ВТБ. Работают колл-центр и центры по работе с акционерами в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге. Ежедневно ВТБ отвечает на письма, которые содержат вопросы и предложения акционеров
Сотрудники	Важным каналом внутренних коммуникаций является корпоративный Интранет-портал с личной страницей для каждого сотрудника. Посредством портала проводятся опросы сотрудников, на форуме действует горячая линия. В ВТБ разработан целый комплекс программ корпоративного обучения для различных групп персонала. Регулярно проводятся информационные встречи и видеоконференции сотрудников с руководством Банка. Представители различных департаментов участвуют в процессе разработки стратегии, входят в коллегиальные органы (комитеты) при Правлении
Деловые партнеры	Представители ВТБ регулярно принимают участие в деловых и профильных конференциях, являются членами российских и международных деловых ассоциаций. Совместно с деловыми партнерами ВТБ участвует в реализации государственных программ
Общество — местные сообщества, общественность	Банк ВТБ активно участвует в социально-экономическом развитии регионов, филиалы Банка сотрудничают с региональными и местными администрациями. Банк оказывает спонсорскую и благотворительную поддержку организациям в сфере культуры, спорта, здравоохранения, науки и образования, религиозным организациям и др. Сотрудники ВТБ принимают активное участие в социальных инициативах Банка

Корпоративные коммуникации

Банк ВТБ стремится к оперативному, объективному и полному освещению своей деятельности с использованием всех каналов коммуникаций, обеспечивая при этом надежную защиту конфиденциальной или коммерчески важной информации о своей деятельности.

В 2008 году был завершен ребрендинг Банка, проведена работа по повышению прозрачности и понятности информационной политики. Единая ценностная платформа ВТБ, его стратегия отражается в понятном и привлекательном комплексе имиджевых решений, информационных продуктов. Задачами коммуникационной стратегии Банка являются сопровождение его бизнес-деятельности, донесение до целевых аудиторий исчерпывающей информации о работе Банка и формирование положительного имиджа ВТБ через разветвленную систему каналов

коммуникации. Эта система включает в себя ежеквартальные и годовые отчеты, встречи с акционерами и инвесторами, встречи персонала с руководством Банка, корпоративные издания, корпоративный веб-сайт, Интранет-портал, форум, информационные доски, видеоконференции с филиалами Банка в регионах и др.

ВТБ активно работает со средствами массовой информации, формирует понимание стратегии Банка, поставленных перед Банком задач, предоставляет данные о мерах поддержки российской экономики. О высоком качестве корпоративных коммуникаций ВТБ свидетельствует, в частности, признание корпоративного журнала Банка «Энергия успеха» лучшим корпоративным журналом 2008 года. Также в 2008 году начал выпускаться для сотрудников группы ВТБ корпоративный журнал «Энергия команды», который освещает наиболее важные и актуальные темы деятельности Группы, рассказывает о достижениях и целях коллектива ВТБ, о работе

подразделений и сотрудников Банка и его дочерних организаций.

Успешное завершение программы ребрендинга и эффективность комплекса корпоративных коммуникаций способствуют повышению ценности нашего бренда и являются факторами устойчивого развития ВТБ.

2.4. Корпоративное управление

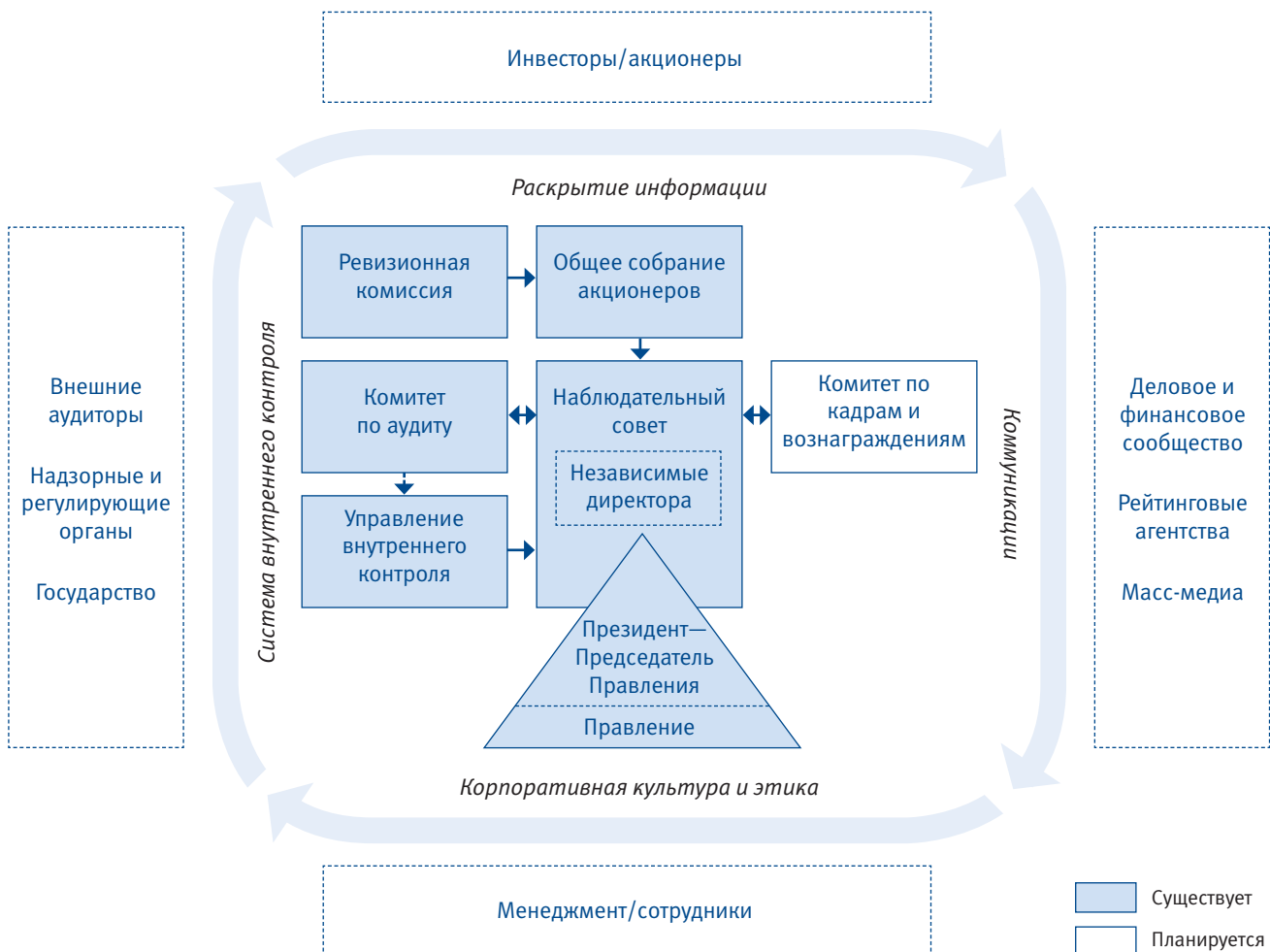
В 2007 году ВТБ стал публичной компанией. Банк предпринял значительные усилия по достижению стандартов лучшей мировой практики

корпоративного управления. В 2008 году работа по дальнейшему совершенствованию корпоративного управления была продолжена.

Структура корпоративного управления банка ВТБ

Ключевыми элементами системы корпоративного управления банка ВТБ являются:

- Общее собрание акционеров;
- Наблюдательный совет;
- Правление и Президент — Председатель Правления.



Состав Наблюдательного совета формируется таким образом, чтобы обеспечить представительство различных групп акционеров. Председатель Наблюдательного совета не является одновременно исполнительным менеджером Банка. В Наблюдательный совет, состоящий на сегодняшний день из 11 человек, входят два независимых члена. Они не являются членами Правления и не находятся с ВТБ в каких-либо отношениях, которые могут повлиять на независимость их суждений. В 2008 году Наблюдательный совет работал в тесном взаимодействии с Правлением ВТБ, консультируя менеджмент по вопросам управления

управления рисками к новым условиям. В течение года на регулярных заседаниях Наблюдательный совет обсуждал результаты деятельности Банка, анализируя его эффективность, каждая значимая сделка предварялась рассмотрением. Наблюдательный совет также принимал участие в выработке всех важнейших решений.

При Наблюдательном совете действует Комитет по аудиту, цель которого — анализ и поддержка деятельности по внутреннему контролю в Банке, содействие повышению ее эффективности. Председатель Комитета по аудиту избирается членами Комитета из их числа и должен являться независимым членом Наблюдательного совета. Комитет ежегодно отчитывается перед Наблюдательным советом о результатах своей деятельности.

Основные документы, регламентирующие корпоративное управление банка ВТБ: Положение о Наблюдательном совете ОАО Внешторгбанк, Положение о Правлении ОАО Внешторгбанк, Положение о Ревизионной комиссии ОАО Внешторгбанк, Положение о порядке подготовки и проведения Общих собраний акционеров ОАО Внешторгбанк, Положение о дивидендной политике банка ВТБ, Положение об информационной политике банка ВТБ.

Информация о системе корпоративного управления ВТБ, включая основные документы, регламентирующие ее работу, представлена на корпоративном сайте по адресу: www.vtb.ru

О развитии системы корпоративного управления можно также подробнее узнать в Годовом отчете ОАО Банк ВТБ за 2008 год.

деятельностью Банка и осуществляя надлежащий контроль. В условиях сложной ситуации на рынке такое взаимодействие помогло своевременно и эффективно скорректировать стратегию развития и кредитную политику, адаптировать систему

Результаты работы в 2008 году и план действий на 2009–2010 годы

Система корпоративного управления ВТБ постоянно оптимизируется в рамках утвержденного Правлением Банка «Плана мероприятий по совершенствованию системы корпоративного управления Банка на 2007—2010 годы». В 2008 году были разработаны и приняты такие важные документы, как кодексы корпоративного поведения и этики, положения о дивидендной и информационной политике Банка. Принятие подобных документов соответствует лучшей международной практике корпоративного управления. В 2009–2010 годах планируется продолжение работы по совершенствованию деятельности органов управления и процедур взаимодействия с акционерами, увеличение числа независимых директоров в Наблюдательном совете с 2 до 4, создание Комитета по кадрам и вознаграждениям, внедрение института Корпоративного секретаря, проведение комплекса мероприятий, направленных на повышение информационной открытости, оценка уровня системы корпоративного управления независимыми рейтинговыми агентствами и получение соответствующего рейтинга.

Система внутреннего контроля

Значительное место в системе управления отводится процедурам внутреннего контроля. Качественная работа системы внутреннего контроля — важное условие эффективной работы ВТБ, его привлекательности для акционеров, инвесторов, клиентов и иных заинтересованных сторон. ВТБ последовательно работает над совершенствованием процедур внутреннего контроля на основе требований Центрального банка Российской Федерации и рекомендаций, отражающих лучшие мировые практики, например, по организации внутреннего контроля в кредитных организациях, подготовленных Базельским комитетом по банковскому надзору. В банке ВТБ действует система контрольно-ревизионных органов, включающая в себя Комитет по аудиту, Ревизионную комиссию и Управление внутреннего контроля. Система внутреннего контроля призвана обеспечить соблюдение банком ВТБ требований законодательства, эффективность управления активами и пассивами, достоверность и своевременность финансовой и управленческой информации и отчетности, минимизацию внутренних и внешних рисков.

Управление рисками рассматривается ВТБ как одно из приоритетных направлений деятельности, влияющих на устойчивость развития Банка. В банке ВТБ функционирует комплексная система управления рисками, соответствующая характеру и масштабам деятельности Банка. Эта система включает в себя идентификацию, оценку, лимитирование принимаемых Банком рисков.

Внедрение эффективной системы управления рисками способствовало обеспечению устойчивости Банка на фоне углубления финансово-экономической нестабильности. Банк ВТБ оценивал влияние кризисных тенденций на мировую экономику начиная с 2007 года. Поэтому к середине 2008 года, когда мировой кризис затронул российский банковский сектор,

система риск-менеджмента Банка была к нему полностью готова. Это позволило минимизировать потери и возможный ущерб от кризиса, а также сохранить финансовую устойчивость в условиях снижения доходности бизнеса.

Подробнее о системе корпоративного управления и об управлении рисками в банке ВТБ см.: Годовой отчет ОАО Банк ВТБ за 2008 год, глава 5 «Управление рисками и внутренний контроль», глава 6 «Корпоративное управление».

2.5. Этика бизнеса

Этический кодекс и Кодекс корпоративного поведения

Принятые Наблюдательным советом ВТБ в 2008 году Этический кодекс и Кодекс корпоративного поведения ознаменовали значительный шаг вперед в развитии системы корпоративного управления в соответствии с лучшими мировыми практиками. Эти документы устанавливают основные принципы и правила деятельности банка ВТБ.

Процесс внедрения нормативных требований в сфере этики — непростая задача, которая требует кропотливой работы с людьми и поддержания постоянного диалога. Внедрение Этического кодекса и контроль за его соблюдением в Банке осуществляет Департамент персонала во взаимодействии с Департаментом стратегии и корпоративного развития. Положения Этического кодекса включены в материалы внутренних коммуникаций и программы корпоративного обучения.

Этический кодекс отражает основные корпоративные ценности и принципы банка ВТБ и освещает такие вопросы, как взаимоотношения с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти, конкурентами, работниками, раскрытие корпоративной информации, корпоративный стиль. Важное место в этом документе занимают вопросы, связанные с предотвращением конфликта интересов.

Кодекс корпоративного поведения регламентирует прозрачность управления Банком и подтверждает готовность ВТБ следовать передовым стандартам корпоративного управления. Кодекс корпоративного поведения ВТБ соответствует требованиям российского законодательства и регулирующих органов, а также признанным в мировой практике принципам, в частности Принципам корпоративного управления ОЭСР.

Политика в сфере противодействия легализации преступных доходов и финансированию терроризма

Банк ВТБ занимает четкую и твердую позицию по отношению к вовлечению финансовых институтов в преступную деятельность. ВТБ принял консолидированную Политику по противодействию отмыванию доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и внедрил соответствующие механизмы внутреннего контроля в рамках группы ВТБ.

ВТБ также явился одним из инициаторов принятия группой российских банков Заявления «Банки против отмывания денег», декларирующего основные принципы деятельности банковских институтов. Соблюдение этих принципов позволит создать в банках эффективную систему внутреннего контроля в целях противодействия отмыванию доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Намечен перечень совместных действий российского банковского сообщества, направленных на борьбу с проникновением криминальных капиталов в экономику государства и с финансированием

террористической деятельности. Данная инициатива была поддержана еще семью крупными российскими банками. Впоследствии ряд положений этого документа лег в основу нормативных актов и рекомендаций Банка России по вопросам, связанным с решением этой задачи.

Ответственная деловая практика

Банк ВТБ стремится обеспечить соответствие своей деятельности принципам добросовестной деловой практики. Одним из примеров, демонстрирующих подходы ВТБ в этой области, является его работа с поставщиками. Анализ предложений ведется с учетом результатов тщательных маркетинговых исследований. Поставщики отбираются на конкурсной основе, в результате тендеров. Ключевую роль в этой работе играет Комиссия по проведению конкурсов на право заключения договоров на приобретение товаров (работ, услуг) в целях обеспечения деятельности Банка под председательством Первого заместителя Президента — Председателя Правления. Проводится постоянная ротация поставщиков. Несколько раз в год проходит внутренний аудит деятельности в сфере закупок товарно-материальных ценностей, нематериальных активов, работ и услуг, необходимых для обеспечения деятельности ВТБ.

Участие во внешних инициативах в сфере корпоративной этики

Президент — Председатель Правления ВТБ Андрей Костин возглавляет Объединенную комиссию по корпоративной этике при РСПП. Комиссия рассматривает споры на предмет оценки соответствия действий его сторон принципам этики, сформулированным РСПП в Хартии корпоративной и деловой этики. Работа Комиссии способствует выработке кодекса профессионального поведения российских предпринимателей.

Расход топливно-энергетических ресурсов и воды за 2008 год

Виды ресурсов	Единица измерения	Расход на весь выпуск продукции, выполненные работы, услуги и другие нужды за отчетный период			Фактическая экономия за счет снижения удельных норм
		Предусмотрено израсходовать	Фактически израсходовано за отчетный период	Фактически израсходовано за соответствующий период прошлого года	
Теплоэнергия	Гкал	23 778	12 957,113	10 926,58	-10 820,887
Электроэнергия	тыс. кВт·ч	18 506	14 889	13 668,46	-3 617
Вода	куб. м	110 766	72 039	87 473	-38 727

2.6. Эффективное управление ресурсами

Банк ВТБ нацелен на эффективное использование имеющихся в его распоряжении материальных ресурсов. Управление ресурсами осуществляется в рамках централизованной системы оптимизации затрат. ВТБ ответственно относится к охране окружающей среды, контролируя негативное воздействие своей деятельности и принимая меры по его снижению. Банком был разработан проект нормативов образования отходов и лимитов по их размещению, ежегодно составляется отчет о деятельности в сфере обращения с отходами производства и потребления и продления лимита размещения отходов производства и потребления. В последнем Отчете был составлен список мероприятий по снижению влияния отходов на состояние окружающей среды, в который, в частности, было включено проведение занятий с персоналом по обращению с отходами.

Бережное отношение к окружающей среде способствует сокращению операционных затрат; неоднократная заправка картриджей для принтеров, экономное расходование канцелярских товаров, потребление меньшего количества бумаги вследствие перехода на электронный документооборот — все это снижает как негативное воздействие на окружающую среду, так и расходы Банка. ВТБ ориентирует свои службы на сбережение электроэнергии.

Во всех зданиях вместо ламп накаливания используются энергосберегающие (в частности, люминесцентные) лампы (за исключением архитектурной подсветки, при которой используются галогенные лампы). Это особенно актуально для Банка в связи с ростом цен на электричество и с тем, что Банк испытывает дефицит электрических мощностей.

В таблице приводятся данные об объеме потребления ресурсов в 2008 году (теплоэнергия, электроэнергия, вода) по объектам, находящимся в собственности Банка на территории г. Москвы.

Банк старается использовать технологии, наиболее эффективные с точки зрения ресурсосбережения. Центральные приточные системы (кондиционеры) в головных зданиях работают с рекуператорами тепла/холода (тепло/холод дополнительно получают с улицы, в результате экономится около 15% электроэнергии по тепловым нагрузкам). При реконструкции одного из московских офисов в центральных холодильных машинах была применена технология «свободного холода»: в зимний период холод не вырабатывается, а забирается из атмосферы.

Стремясь к цели



3. Акционеры Банка

3.1. Взаимодействие с акционерами и инвесторами

Банк ВТБ рассматривает ответственность перед акционерами и инвесторами в качестве основополагающего принципа устойчивого развития. Увеличение акционерной стоимости является ключевой целью деятельности Банка, а соблюдение принципов открытости и прозрачности — неотъемлемой частью ценностей ВТБ.

Крупнейшим акционером банка ВТБ с долей в 77,5% является государство в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом. Остальные 22,5% акций обращаются на ММВБ и в РТС, а также на Лондонской фондовой бирже в форме глобальных депозитарных расписок. В результате проведенного в 2007 году IPO Банка акционерами Банка стали крупнейшие международные и российские инвестиционные фонды, а также более 120 тыс. физических лиц.

Выход на биржу стал поворотным моментом в истории Банка. Объем привлеченных средств в капитал Банка составил около 8 млрд долларов. Средства, привлеченные в ходе размещения, дали мощный импульс ускоренному росту бизнеса всей Группы. Наряду с широкими перспективами, открывшимися перед ВТБ после проведения IPO, на Банк легла и большая ответственность перед акционерами.

Взаимодействие с акционерами и инвесторами Банка выстраивается на принципах открытости и доверия. Организацией коммуникаций с акционерами Банка занимается специальное подразделение — Управление по привлечению

капитала и работе с инвесторами. Его деятельность направлена на обеспечение российского и международного инвестиционного сообщества информацией о текущем состоянии и стратегии развития ВТБ. В работе с акционерами и инвесторами банк ВТБ стремится к достижению баланса и как можно более полному удовлетворению интересов всех групп инвесторов.

В целях поддержания прозрачности и неуклонного соблюдения международных стандартов, предъявляемых к публичным компаниям, руководством Банка проводятся регулярные встречи и конференц-звонки с широким кругом институциональных инвесторов. В течение 2008 года были проведены личные встречи руководства с представителями более 300 российских и международных инвестиционных фондов.

Не менее серьезное внимание уделяется работе с индивидуальными акционерами Банка.

Нил Визерс, старший вице-президент, начальник Управления по привлечению капитала и работе с инвесторами:

«Доверие акционеров и инвесторов — один из важнейших факторов развития бизнеса любого банка. Это особенно актуально в сегодняшние непростые для финансовых рынков времена. Именно поэтому ВТБ намерен стать максимально активным и открытым, ежедневно демонстрируя своим инвесторам прогресс в достижении главной цели — превращения ВТБ в одну из ведущих финансовых групп в мировом масштабе».

В 2008 году в Санкт-Петербурге и Москве были проведены две встречи с индивидуальными акционерами. Такие встречи, по общему мнению, способствуют укреплению связей между менеджментом и акционерами ВТБ, которые имеют возможность из первых уст узнавать о положении ВТБ на рынке, основных направлениях его деятельности, финансовых результатах и планах развития, а также в свою очередь делиться своими предложениями. Одной из составляющих таких встреч являются обучающие семинары для миноритариев, на которых акционеры узнают об особенностях функционирования фондового рынка, инвестирования в ценные бумаги, потенциальных возможностях и рисках. Банк планирует проводить такие встречи-семинары в различных городах России ежеквартально.

Одним из наиболее значимых событий 2008 года стало проведение 26 июня первого с момента IPO годового Общего собрания акционеров. Уникальность мероприятия состояла в том, что впервые в истории банка ВТБ в нем принимали участие индивидуальные акционеры. Всего около 900 акционеров участвовали в обсуждении и голосовании по важнейшим вопросам, предусмотренным повесткой дня. Собрание проходило под руководством первого заместителя Председателя Банка России и члена Наблюдательного совета ВТБ Алексея Улюкаева. С докладами выступили Президент — Председатель Правления ВТБ Андрей Костин, члены Правления Николай Цехомский и Андрей Пучков, главный бухгалтер Ольга Авдеева.

Среди других значимых событий 2008 года можно назвать открытие первого специализированного Центра по работе с акционерами в Санкт-Петербурге во второй половине 2008 года, а также запуск колл-центра. В начале 2009 года были открыты Центры по работе с акционерами в Москве и Екатеринбурге. Центры предоставляют акционерам квалифицированные консультации по вопросам соблюдения их прав, выплаты дивидендов, возможности проведения операций с акциями ВТБ и по иным аспектам, связанным

Первая встреча менеджмента ВТБ с индивидуальными акционерами состоялась 28 мая 2008 года в Санкт-Петербурге и собрала свыше 300 акционеров ВТБ. В ходе встречи обсуждался широкий круг вопросов: стратегическое развитие группы ВТБ и основные итоги ее финансовой деятельности в 2007 году, дивидендная политика, биржевая стоимость акций, вопросы обращения и совершения сделок с акциями, текущая деятельность Банка и перспективы развития его бизнеса в 2008 году. Особое внимание было уделено проблемам совершенствования корпоративного управления и развития взаимодействия с акционерами. Эта встреча стала первой в цикле регулярных встреч с миноритариями. Вторая встреча, состоявшаяся в Москве 30 октября 2008 года, была посвящена ситуации в мировой и российской экономике, проблемам глобальных финансовых рынков и тем задачам, которые в этой связи предстоит решить ВТБ в ближайшие годы. 5 марта 2009 года в Москве прошла очередная встреча руководства ВТБ с индивидуальными акционерами. Обсуждались такие актуальные вопросы, как текущая ситуация на фондовых рынках страны и мира, развитие розничного бизнеса ВТБ.

с обращением акций ВТБ на фондовом рынке, а также возможностью ознакомиться с материалами Общих собраний акционеров Банка и другими документами. Индивидуальные акционеры также могут задать сотрудникам центров вопросы о деятельности группы ВТБ, финансовых

и операционных показателях и корпоративных мероприятиях Банка.

Важным информационным источником для акционеров является интернет-сайт Банка. В специальном разделе «Акционерам и инвесторам» представлены информация о Банке и группе ВТБ, акциях, дивидендах, планируемых встречах руководства Банка с миноритариями, годовых собраниях, годовые и другие отчеты. Страница сайта предоставляет акционерам возможность воспользоваться различными опциями, в частности, используется рубрика «Вопрос—ответ». Есть «Личный кабинет» — защищенная зона для получения информации о состоянии пакета в режиме он-лайн. «Обратная связь» позволяет оставить свои пожелания о работе раздела или отзывы по различным вопросам деятельности Банка. Любой желающий может предложить свою тему для обсуждения. На странице также размещена контактная информация для тех, кто хочет обсудить возникшие вопросы лично.

В 2008 году для акционеров ВТБ начала издаваться газета «Контрольный пакет». В издании публикуются материалы о деятельности ВТБ и обзоры финансового рынка: мнения независимых экспертов о тенденциях в мировой экономике и о кризисе, обзоры рынков автокредитования и ипотеки, информация об услугах розничного банка ВТБ24, исторические очерки. Газета — важное средство информирования акционеров о развитии Банка и контроле его деятельности.

3.2. Взаимодействие с государством

Участие государства в качестве главного акционера ВТБ накладывает определенные обязательства и оказывает влияние на деятельность Банка. В Наблюдательный совет ВТБ входят представители государственной

власти, профессионалы в сфере управления финансами государства. Возглавляет Наблюдательный совет Заместитель Председателя Правительства РФ — Министр финансов РФ Алексей Кудрин.

В планах ВТБ на 2009 год — создание Консультационного совета акционеров Банка.

Этот независимый консультативный орган будет сформирован с учетом пожеланий акционеров. Он призван обеспечить эффективный диалог между ВТБ и его миноритариями. Совет будет рассматривать поступающие от акционеров ВТБ предложения и передавать их менеджменту Банка, разрабатывать рекомендации по информации, которую Банк предоставляет акционерам, проводить мониторинг соблюдения дивидендной политики. Возможность стать членом Консультационного совета будет предоставляться индивидуальным акционерам ВТБ старше 21 года. Членами Совета станут 10 человек, которые будут осуществлять свою деятельность на общественных началах. Кандидатов в члены Консультационного совета определит независимое жюри на основе присланных заявок от акционеров, желающих войти в Совет. Окончательный состав Совета определят акционеры ВТБ на основе голосования. Совет должен стать важным инструментом, обеспечивающим непосредственное участие владельцев акций в развитии Банка. Подробнее о Консультационном совете акционеров ВТБ — <http://www.vtb.ru>, раздел «Акционерам и инвесторам».

Сегодня в условиях непростой экономической ситуации ВТБ как банк с государственным участием выполняет особые функции по поддержанию российской экономики.

В IV квартале 2008 года в рамках закона «О дополнительных мерах по поддержке финансовой системы Российской Федерации» ВТБ получил от государства двухтраншевый субординированный кредит в размере 200 млрд рублей. Средства были направлены на финансирование деятельности клиентов Банка в ключевых секторах экономики и на поддержку межбанковского рынка.

Значительные ресурсы были направлены на поддержку оборонной промышленности, автомобилестроения, транспорта, цветной и черной металлургии, нефтяного сектора и угольной промышленности, строительных компаний, предприятий розничной торговли, пищевой промышленности, электроэнергетики и других отраслей. С сентября по декабрь 2008 года объем финансирования, предоставленного Банком реальному сектору, превысил 800 млрд рублей. В результате корпоративный кредитный портфель группы ВТБ по МСФО увеличился за 2008 год на 47,2% и составил 77,0 млрд долларов США по сравнению с 52,3 млрд долларов США в 2007 году.

ВТБ как системообразующий банк российского финансового сектора продолжал деятельность по поддержке ликвидности на рынке межбанковского кредитования.

В 2008 году группа ВТБ активно расширяла кредитные операции с населением: розничный кредитный портфель Группы по итогам года вырос на 71,5%, до 13,2 млрд долларов США по сравнению с 7,7 млрд долларов США в 2007 году. Это в несколько раз превосходит среднерыночные показатели и во многом компенсирует снижение темпов розничного кредитования на российском рынке в целом по сравнению с прошлым

годом. Объем ипотечного портфеля группы ВТБ за 2008 год увеличился на 2,8 млрд долларов США — до 6,5 млрд долларов США.

Международные партнеры рассматривают ВТБ как кредитный институт высокой надежности. Так, например, Банк стал первым российским финансовым институтом, получившим банковскую лицензию в Китае, что обусловлено обширным опытом ВТБ в сфере межбанковского сотрудничества с банками Китая и его лидирующими позициями в области обслуживания внешнеторгового оборота России и КНР.

Руководители и специалисты ВТБ участвуют в качестве экспертов в работе ряда государственных комиссий. Президент — Председатель Правления ВТБ Андрей Костин вошел в состав Правительственной комиссии по повышению устойчивости развития российской экономики, которая была сформирована в декабре 2008 года. Старший вице-президент банка ВТБ Александр Ястриб принимает участие в работе Комиссии по поддержке среднего бизнеса при Министерстве экономического развития РФ.

Взаимодействие ВТБ с государственными органами ведется в том числе и на региональном уровне. В Банке предусмотрены следующие формы взаимодействия с региональными и муниципальными органами власти:

- финансирование субъектов РФ и муниципальных образований;
- участие управляющих филиалами в региональных антикризисных комиссиях.

В современных условиях развития экономики и коммерческие банки, и региональные органы власти заинтересованы в совместных действиях для решения вопросов регионального развития.

При этом банк ВТБ не оказывает спонсорской поддержки политическим партиям.

Участие в приоритетных национальных проектах (ПНП)

Важным аспектом взаимодействия с государством является участие ВТБ в реализации приоритетных национальных проектов. Национальные проекты осуществляются с 2006 года по четырем направлениям: сельское хозяйство, строительство, образование и здоровье.

Одним из основных механизмов взаимодействия Банка с органами государственной власти по вопросам реализации приоритетных национальных проектов является участие банка ВТБ в мероприятиях, проводимых министерствами и ведомствами под непосредственным руководством Правительства и Президента РФ. Банк активно сотрудничает также с государственными органами власти субъектов

РФ при выработке механизмов реализации приоритетных национальных проектов.

В целях развития сотрудничества в рамках приоритетных национальных проектов между Банком и ответственным органом власти заключаются соответствующие соглашения. Так, подписаны Соглашения о сотрудничестве с Министерством регионального развития РФ и Министерством сельского хозяйства РФ. Обсуждается возможность заключения Соглашений о сотрудничестве с Министерством образования РФ и Министерством здравоохранения и социального развития РФ.

Подробнее об участии ВТБ в реализации приоритетных национальных проектов см. в главе 4 настоящего Отчета.

Осваивая НОВЫЕ пространства



4. Банк и его клиенты

Перспективы развития Банка, его стратегическая конкурентоспособность зависят прежде всего от того, насколько полно он понимает и учитывает потребности своих клиентов. Выстроенная ВТБ система взаимодействия с клиентами позволяет Банку диверсифицировать свои финансовые продукты и услуги под различные группы клиентов. Наши клиенты — это крупнейшие российские предприятия, а также средний бизнес. Они представляют все ключевые отрасли экономики и большинство российских регионов. Мы обслуживаем также финансовые институты и государственные организации. Вне зависимости от того, какую из групп они представляют, они в равной степени важны для нас. ВТБ стремится быть ответственным и эффективным деловым партнером для всех своих клиентов, поддерживая их в дальнем плавании по беспокойным водам современных рынков.

4.1. Стратегия взаимодействия с клиентами

Существенная часть бизнеса группы ВТБ сосредоточена в сегменте обслуживания крупных и средних корпоративных клиентов. На конец 2008 года доля Группы на рынке корпоративного кредитования, несмотря на изменившиеся рыночные условия, выросла до 12,7% с 10,7% в 2007 году. Позиции ВТБ в сегменте корпоративных депозитов по итогам отчетного периода даже в условиях нехватки финансирования на рынке удалось удержать на уровне 2007 года — 10,2%. Корпоративные клиенты Банка — это юридические лица, представители крупного и среднего бизнеса.

К клиентам сегмента крупного бизнеса относятся корпоративные клиенты, объем годовой выручки которых превышает 3 млрд рублей. К этой категории относятся также федеральные органы власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления, если их бюджет не менее 3 млрд рублей. В эту группу включаются также предприятия атомной, оборонной, космической промышленности, добычи драгоценных металлов и камней.

Клиентами сегмента среднего бизнеса являются клиенты, не относящиеся к категории крупного бизнеса:

- корпоративные клиенты, объем годовой выручки которых превышает 90 млн рублей;
- головные компании холдингов с совокупным объемом годовой выручки более 90 млн рублей;
- клиенты с объемом годовой выручки 90 млн рублей и менее, входящие в группу компаний с совокупным объемом годовой выручки более 90 млн рублей, при централизованном принятии финансовых решений на уровне головной компании;
- органы власти субъекта Российской Федерации или муниципального образования, если их бюджет превышает 90 млн рублей.

Структура управления ВТБ позволяет гибко учитывать масштаб деятельности и отраслевую принадлежность клиента.

В сегменте крупного бизнеса в 2008 году ВТБ обслуживал 3700 клиентов. Координацию работы с клиентами крупного бизнеса, включая клиентов, обслуживающихся в региональных подразделениях Банка, осуществляют отраслевые группы Первого и Второго корпоративных блоков в соответствии с профильной отраслевой принадлежностью. Отраслевые группы организуют комплексное взаимодействие с клиентами по всем направлениям банковского обслуживания: кредитование, расчетно-кассовое обслуживание, документарные операции. Кроме того, клиенты Банка имеют возможность пользоваться всеми услугами группы ВТБ: продуктами инвестиционного бизнеса (ВТБ Капитал), зарплатными проектами и розничными продуктами для сотрудников корпоративных клиентов (ВТБ24), лизингом (ВТБ-Лизинг), страхованием (ВТБ Страхование), услугами негосударственного пенсионного фонда (НПФ ВТБ Пенсионный фонд). В работе с крупными клиентами в Банке применяется индивидуальный подход: за каждым крупным клиентом закрепляется клиентский менеджер Банка, производится адаптация продуктов под потребности конкретного клиента, индивидуальная проработка сделок.

На конец 2008 года банк ВТБ обслуживал 27 470 клиентов, представляющих средний бизнес. Кредитный портфель Банка в этом сегменте по итогам года вырос в 1,5 раза и составил 159,6 млрд рублей. В рамках модели обслуживания клиентов среднего бизнеса филиалам Банка делегированы значительные полномочия, благодаря которым

предприятиям данного клиентского сегмента доступен широкий спектр финансовых услуг, включая проведение сложных структурированных сделок.

Координацию работы с клиентами среднего бизнеса осуществляет Управление среднего регионального бизнеса (УСРБ) Третьего корпоративного блока, который также занимается вопросами администрирования и управления сетью Банка в Москве и регионах Российской Федерации.

Российские клиенты ВТБ представляют практически все регионы страны. Чтобы обеспечить удобство обслуживания, ВТБ (вместе с точками продаж ВТБ Северо-Запад) сегодня присутствует в 73 из 84 субъектов Федерации. ВТБ имеет 55 филиалов в регионах, действует 141 точка продаж ВТБ. Получил развитие новый формат — операционный офис, уже открыто 9 таких офисов.

Можно сказать, что сеть ВТБ охватывает регионы, на которые приходится 98% ВВП России. Особое внимание мы уделяем регионам, где имеются крупные промышленные и производственные центры, которые вносят заметный вклад в экономику страны. К ним относятся, в частности, Краснодарский край, Самарская область, Саратовская область, Республика Татарстан, Нижегородская область, Новосибирская область, Красноярский край и др. При этом ВТБ работает и в регионах, которые пока не относятся к лидирующим, обеспечивая бизнесу этих регионов доступ к современным высококачественным финансовым услугам. В 2008 году ВТБ открыл новые офисы во Владикавказе и Южно-Сахалинске.

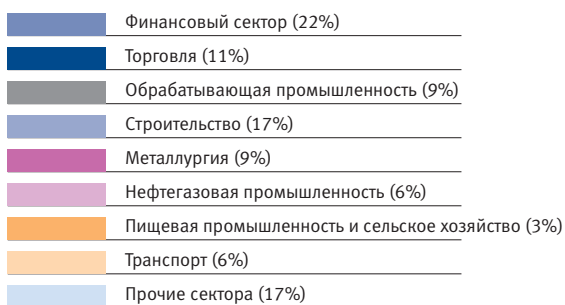
Первый корпоративный блок

Оборонная промышленность, космическая промышленность, автомобилестроение, атомная промышленность, газовая промышленность, машиностроение и металлообработка, химическая промышленность, электроэнергетика, энергомашиностроение, добыча драгоценных и полудрагоценных камней, добыча драгоценных металлов, транспорт, здравоохранение и социальные услуги, ЖКХ, органы государственной власти, а также дочерние и зависимые организации ОАО Банк ВТБ

Второй корпоративный блок

Нефтедобывающая и нефтеперерабатывающая промышленность, нефтехимия, угольная и горнодобывающая промышленность, черная и цветная металлургия, лесная, деревообрабатывающая, целлюлозно-бумажная промышленность и лесное хозяйство, легкая промышленность, пищевая промышленность, связь, строительство и стройматериалы, сельское хозяйство, торговля, финансовые услуги, издательская и полиграфическая деятельность, образование, научные исследования и разработки

Отраслевая структура корпоративного кредитного портфеля по состоянию на 31 декабря 2008 года



Источник: банк ВТБ.

Предоставляя финансовые услуги, ВТБ как социально ответственная кредитная организация учитывает наряду с финансово-экономическими и соображения нефинансового характера. При оценке корпоративных клиентов, помимо финансового состояния, для нас важно понимать производственно-технологический потенциал, региональную и бюджетную эффективность бизнеса клиента, весь комплекс рисков, связанных с его деятельностью. В связи с этим в рамках кредитных процедур мы учитываем такие аспекты, как:

- соблюдение экологических и санитарно-эпидемиологических требований при обращении с отходами производства и потребления или иными опасными веществами;
- информация о проведении в организациях ветеринарно-санитарных мероприятий;

- соблюдение экологических требований при планировании, технико-экономическом обосновании предприятий, сооружений или иных объектов.

Так, при финансировании проектов в отрасли «Добыча драгоценных металлов» по освоению месторождений одним из условий является предоставление клиентом экологической экспертизы реализуемого проекта по освоению недр.

В работе с клиентами Банк учитывает их социальную роль. Мы особенно внимательно относимся к потребностям градообразующих

Обслуживание клиентов на зарубежных рынках

ВТБ работает с клиентами в странах СНГ — в Азербайджане, Армении, Белоруссии, Грузии, Казахстане, Киргизии, Украине. В странах СНГ Группа ориентируется на развитие универсальных банков.

ВТБ обслуживает российский бизнес на рынках Западной Европы. Дочерние банки ВТБ имеют свою специализацию — ВТБ Банк (Австрия) АГ развивает корпоративный бизнес европейских банков Группы, а ВТБ Капитал плс сохраняет инвестиционно-банковский фокус.

ВТБ также планирует развитие услуг для корпоративных клиентов в некоторых странах Азии, с которыми Россия осуществляет совместные проекты и развивает сотрудничество в сфере внешнеторговых операций (Китай, Индия).

предприятий и предприятий, выполняющих важные социальные функции. Кредитование предприятий на цели выплаты заработной платы позволяет им своевременно выполнять обязательства перед работниками. Кредитование субъектов РФ и муниципальных образований является в значительной степени социальным проектом, так как основную долю расходов их бюджета составляют заработная плата, дотации и компенсации населению, медицина.

Осенью 2008 года банк ВТБ существенно расширил кредитование компаний стратегических отраслей, помогая им минимизировать негативное воздействие мирового финансового кризиса. Займы предоставлялись из ресурсов, направленных государством на поддержание ключевых сегментов экономики. Так, ВТБ увеличил финансирование цветной и черной металлургии, кредиты предоставлялись компаниям нефтяного сектора и угольной промышленности, продолжилось финансирование строительства объектов доступного жилья и кредитование крупнейших розничных сетей. При этом в ответ на возросший кредитный риск Банк ужесточил кредитную политику и сократил лимиты на финансирование сектора недвижимости и ритейла, за исключением крупных игроков федерального масштаба. Кризис поставил вопрос об улучшении контроля за финансовой деятельностью предприятий. Поэтому в ряде случаев мы считаем целесообразным включение представителей Банка в составы советов директоров предприятий-клиентов, для которых ВТБ является крупным кредитором.

При всей важности социальных вопросов банк ВТБ как ответственный финансовый институт в сегодняшней ситуации считает важным обеспечить взвешенный подход к реструктуризации долгового бремени предприятий, способствовать ответственному поведению и со стороны заемщика. В кризисной ситуации мы будем не списывать долг, а станем вместе с клиентом искать взаимоприемлемую схему возврата денег.

4.2. Ключевые проекты банка ВТБ в 2008 году

В 2008 году при поддержке ВТБ был реализован ряд значимых клиентских проектов, результатом которых стало не только расширение бизнеса клиентов, но и сохранение рабочих мест, позитивный экологический эффект, основанный на модернизации технологий.

Некоторые проекты ВТБ для крупных клиентов в 2008 году:

- кредитная линия в объеме 10 млрд рублей ОАО «УСК МОСТ» для приобретения сложного горнопроходческого оборудования, которое будет использоваться при строительстве транспортной системы в рамках Программы строительства олимпийских объектов и развития города Сочи как горноклиматического курорта;
- долгосрочные кредиты на общую сумму свыше 6 млрд рублей ОАО «Концерн «Энергоатом» на финансирование инвестиционных проектов в рамках Федеральной целевой программы «Развитие атомного энергопромышленного комплекса России на 2007–2010 годы и на перспективу до 2015 года»;
- кредитная линия на сумму 265 млн долларов США ОАО «Терминал» на строительство аэровокзального комплекса «Шереметьево-3»;
- кредитная линия МГУП «Мосводоканал» на сумму 2 млрд рублей на финансирование работ по строительству и реконструкции основных производственных фондов водопроводно-канализационного хозяйства г. Москвы, а также кредитование крупнейших предприятий группы Росводоканал в размере 1,4 млрд рублей;
- кредит ГК Полиметалл (100 млн долларов США);
- кредит на 44,2 млрд рублей на рефинансирование текущих краткосрочных обязательств АК «АЛРОСА»;

- кредит в размере 2,4 млрд рублей на рефинансирование задолженности по сделке покупки акций ОАО «Артель старателей «Амур»;
- кредит ОАО «Камская горная компания» (Группа Сильвинит) в размере 1,5 млрд долларов США;
- финансирование строительства 14 федеральных центров высоких медицинских технологий (общая сумма кредитно-документарного лимита 12 732 млн рублей) в рамках приоритетного национального проекта «Здоровье»;
- участие в завершающем этапе реформирования электроэнергетики — реорганизации РАО ЕЭС России.

В настоящее время поддержка системообразующих предприятий и кредитования приоритетных отраслей экономики становится особенно актуальной задачей. В планах ВТБ — увеличение объемов кредитования предприятий оборонного комплекса, атомной промышленности, авиаперевозчиков, работа с энергокомпаниями. Предприятия пассажирского транспорта зачастую находятся в сложном финансовом положении, при этом они выполняют важную социальную функцию. Группа ВТБ предоставляет им различные возможности, в частности услуги лизинга транспортных средств.

Банк является крупнейшим кредитором органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления (около 40% рынка). ВТБ активно сотрудничает с администрациями субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, содействуя решению приоритетных задач регионального социально-экономического развития. Так, в 2008 году банк ВТБ предоставил администрации Саратовской области кредит в размере 1,5 млрд рублей. Также кредиты ВТБ в размере 195 млн рублей и 800 млн рублей соответственно были выделены Республике Бурятия и Ивановской области. Заемные средства будут направлены правительствами этих субъектов РФ на выплату

заработной платы, выполнение социальных обязательств, оплату коммунальных услуг и другие социальные статьи расходов бюджета. Для повышения эффективности работы с органами исполнительной власти субъектов РФ и муниципальными образованиями в 2008 году была разработана и внедрена новая методика в области кредитования, которая позволила стандартизировать процесс кредитования администраций внутри Банка, максимально учитывая при этом особенности данной категории клиентов.

ВТБ успешно развивает сотрудничество с клиентами, представляющими средний бизнес. За первые три квартала 2008 года Банку удалось почти в два раза превысить темпы роста банковского рынка России в этом сегменте. Этому способствовали совершенствование методики продаж кредитных продуктов и оценки рисков, развитие клиентских подразделений, адаптация системы мотивации персонала под целевые задачи.

В IV квартале в условиях кризиса ВТБ продолжил оказывать поддержку реальному сектору экономики во всех отраслях и регионах России. В октябре—декабре 2008 года клиентам среднего бизнеса было предоставлено кредитов на общую сумму более 40 млрд рублей.

Клиенты среднего бизнеса, с которыми работает ВТБ, представлены в 80 регионах РФ, включая Москву и Московскую область, где в сегменте среднего бизнеса насчитывается 5493 корпоративных клиента.

Продукты и услуги, которые ВТБ предлагает среднему бизнесу, помогают комплексно решать как вопросы ежедневного банковского обслуживания, так и стратегические задачи развития бизнеса, расширения производства. Кредиты ВТБ помогли приобрести более современное оборудование, например, таким предприятиям, как «Курскрезинотехника», «Оренбургская буровая компания», обеспечили

поддержку деятельности торговых розничных сетей, в частности ГК «Абсолют».

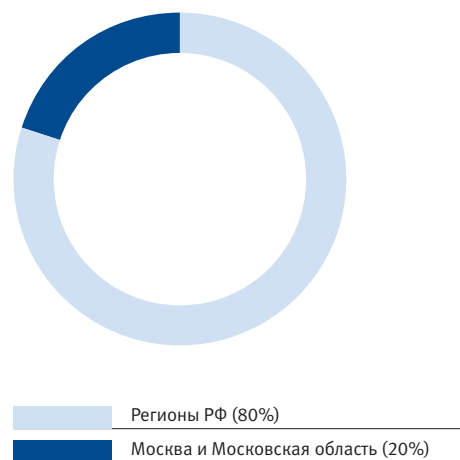
В 2009 году Банк ВТБ планирует дальнейшее расширение продуктового предложения для корпоративных клиентов: повышение привлекательности условий привлечения срочных ресурсов, изменение тарифных инструментов. Одновременно ВТБ планирует повышать качество обслуживания корпоративных клиентов.

Особо стоит подчеркнуть участие банка ВТБ в реализации приоритетных национальных проектов. ВТБ наряду с другими крупнейшими кредитными организациями с государственным участием (Сбербанк, Россельхозбанк, ВЭБ) вовлечен в кредитование проектов в рамках соответствующих целевых программ. В настоящее время группой ВТБ финансируется более 70 проектов по жилищному строительству, развитию агропромышленного комплекса, поддержке образования и здравоохранения. Открыты кредитные линии на сумму 49,6 млрд рублей.

Для обеспечения эффективного участия ВТБ в реализации приоритетных национальных проектов было сформировано подразделение в рамках Блока продуктов и поддержки корпоративного бизнеса — Служба развития целевых программ. Деятельность Службы осуществляется в рамках утвержденной Наблюдательным советом стратегии. Служба координирует работу по соглашениям с министерствами, региональными администрациями, муниципалитетами, компаниями, а также отвечает за организацию рабочих групп. В сферу ответственности этого подразделения входят:

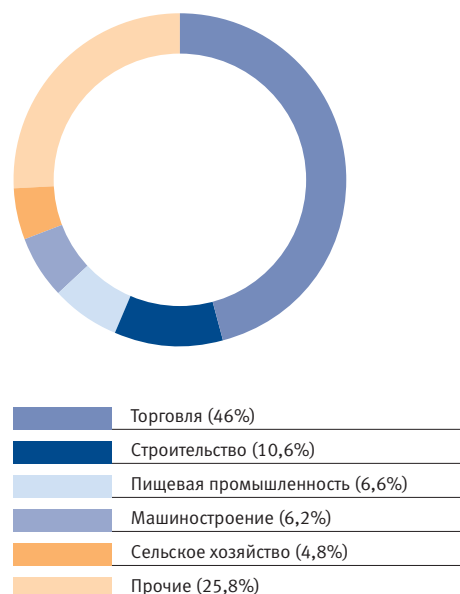
- определение приоритетов и перспектив участия Банка в реализации проектов и программ с государственной поддержкой;
- формирование портфеля привлекательных проектов в целях получения дополнительных доходов Банка;

Клиенты сегмента среднего бизнеса по регионам РФ по состоянию на 31 декабря 2008 года



Источник: банк ВТБ.

Отраслевая структура кредитного портфеля сегмента среднего бизнеса по состоянию на 31 декабря 2008 года



Источник: банк ВТБ.

- формирование обоснованного предложения по созданию новых банковских продуктов для клиентов, участвующих в реализации ПНП.

В рамках поставленных задач Служба развития целевых программ отвечает за весь комплекс мероприятий, связанных с реализацией приоритетных национальных проектов в группе ВТБ, начиная с инициирования конкретных сделок с участниками проектов и заканчивая поддержанием рабочих контактов на уровне федеральных органов исполнительной власти. Служба занимается сбором, обобщением, анализом и мониторингом информации о реализации приоритетных национальных проектов в ВТБ.

Государство поддерживает участников национальных проектов как через предоставление кредитных средств, так и через субсидии на процентные выплаты, которые получают конкретные предприятия через местные бюджеты. Таким образом, Банк получает

государственную гарантию возврата вложенных средств и выплат по кредитам.

ВТБ активно участвует в реализации проектов и программ с государственной поддержкой, вовлекая в эту работу филиалы Банка в субъектах РФ и дочерние банки.

Несмотря на непростую экономическую ситуацию в стране, банк ВТБ продолжает участвовать в реализации приоритетных национальных проектов. В целях развития и повышения эффективности работы с клиентами по приоритетным национальным проектам с государственной поддержкой банк ВТБ планирует провести ряд мероприятий, направленных на совершенствование продуктов, услуг и процедур для клиентов, формирование целевой группы клиентов, участвующих в реализации приоритетных национальных проектов, а также повысить степень вовлечения филиальной сети и дочерних структур Банка в работу с ПНП.

Приоритетный национальный проект	Наиболее крупные программы
«Доступное и комфортное жилье — гражданам России»	<p>Банк в настоящее время финансирует 20 программ. Открыты кредитные линии на 11,2 млрд рублей. Наиболее крупными проектами являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • комплексная застройка жилого квартала «Иннокентьевский» (Красноярск); • пилотный проект по возведению типового малоэтажного жилья — строительство жилого района «Славянка» (Санкт-Петербург); • комплексная застройка малоэтажного жилого района «Новый город» (Чебоксары); • строительство жилого комплекса «Надежда» (Самара). <p>Важным направлением участия ВТБ в реализации приоритетного национального проекта «Доступное и комфортное жилье — гражданам России» является также ипотечное кредитование населения через дочерний банк ВТБ24, которое охватывает 70 субъектов Федерации</p>
«Развитие агропромышленного комплекса»	<p>Банк участвует в финансировании проектов по строительству и модернизации животноводческих комплексов, закупке технологического оборудования, выделяя ресурсы на поддержание текущей деятельности предприятий АПК. Открыты кредитные линии на сумму более 21 млрд рублей более чем 80 клиентам, в их числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Группа компаний «Разгуляй» в Краснодарском крае и Карачаево-Черкесии (агропромышленный комплекс); • ООО «ЛИСКОБройлер» (строительство крупнейшего птицеводческого комплекса в Воронежской области); • ООО «Оскольский Бекон» в Белгородской области (свиноводческий комплекс); • птицефабрика «Роскар» (проект по реконструкции и модернизации в Ленинградской области). <p>В настоящее время прорабатывается 20 новых перспективных проектов в области АПК на общую сумму 19 млрд рублей в 15 регионах России</p>
«Здравоохранение»	<p>Банк финансирует 4 проекта на общую сумму более 17 млрд рублей.</p> <p>Одним из основных проектов является предоставление кредитных ресурсов ФГУП «Техноинторг» на строительство 14 федеральных центров высоких медицинских технологий</p>
«Образование»	<p>В 2008 году Банком профинансировано приобретение здания для филиала некоммерческого образовательного учреждения «Российский новый университет» в сумме 146 млн рублей</p>

4.3. Продукты и ценовая политика Банка

В комплекс услуг, предоставляемых банком ВТБ, входят стандартные услуги, адаптированные по регионам услуги и нестандартные услуги. В зависимости от категории услуг варьируются и тарифы Банка: существуют базовые, региональные и индивидуальные тарифы.

В числе стандартных услуг ВТБ предоставляет корпоративным клиентам услуги по расчетно-кассовому обслуживанию, кредитованию, депозитарному обслуживанию, международным расчетам, валютному контролю, операциям с производными финансовыми инструментами, безналичным конверсионным операциям, секьюритизации и синдицированному кредитованию, операциям с драгоценными металлами, торговому эквайрингу и др.

ВТБ стремится эффективно и своевременно реагировать на динамику запросов клиентов, предлагая новые продукты и услуги. Это направление курирует Управление развития банковских продуктов. Взаимодействие структурных подразделений Банка по созданию, внедрению новых и усовершенствованию существующих банковских продуктов (услуг) для корпоративных клиентов регламентируется рядом внутренних нормативных документов ВТБ, в том числе Положением о порядке разработки, внедрения новых и усовершенствования существующих банковских продуктов (услуг) для корпоративных клиентов. Работа ведется в соответствии с Планом по разработке новых и усовершенствованию существующих банковских продуктов, который составляется ежегодно на основе маркетинговых исследований, анализа тенденций развития рынка, изучения потребностей клиентов ВТБ.

Концепцию нового банковского продукта рассматривает Клиентский комитет Банка, при этом происходит его оценка с позиции социальной и

этической ответственности Банка. В ходе разработки новых продуктов проводится экспертиза со стороны экспертных подразделений Банка, в том числе на предмет наличия правовых и репутационных рисков, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и др.

В Положении о маркетинговой политике ОАО Банк ВТБ также предусмотрено соблюдение социальных и этических норм в маркетинговой деятельности Банка, в том числе в рамках развития его продуктового предложения.

В Банке существуют развитые механизмы выявления потребностей клиентов. Запросы, замечания и пожелания клиентов тщательно изучаются. С их учетом в 2009 году планируется дальнейшее развитие продуктового предложения Банка как за счет разработки новых и усовершенствования существующих продуктов, так и за счет дальнейшего развития информационных и технологических систем.

Ценовая политика Банка направлена на укрепление конкурентных позиций Банка, продвижение его услуг на рынках, обеспечение благоприятных для клиентов условий сотрудничества с ВТБ. Мы стремимся к тому, чтобы ценовая политика была понятна, предсказуема и прозрачна, а ее логика убедительна как с точки зрения эффективности деятельности Банка, так и с точки зрения интересов клиентов.

Единая ценовая политика конкретизируется в процентной и тарифной политиках. Процентная политика Банка — это ценовая политика в области кредитных операций, определяемая Положением о порядке установления процентных ставок кредитования в ОАО Банк ВТБ. Ее основным принципом является дифференцирование платы за кредитный риск исходя из финансовых показателей деятельности заемщика (ранжирование заемщиков).

Тарифная политика — это ценовая политика в области банковских услуг. Тарифы Банка отражают качественные параметры услуг. В Банке во всех точках продаж действует единый сборник тарифов и

вознаграждений за услуги ОАО Банк ВТБ, но Банк может устанавливать индивидуальные тарифы с учетом комплекса условий, который включает в себя такие параметры, как приоритетность отрасли клиента, объемы операций, уникальность услуги. Разработан также порядок согласования региональных тарифов на услуги Банка с учетом особенностей региональных рынков банковских услуг. В 2008 году Головной организацией банка ВТБ принято 81 решение по установлению региональных тарифов на услуги Банка. Такой подход позволяет максимально обеспечить учет интересов клиентов Банка и укрепляет его позиции на рынках.

В банке ВТБ самым серьезным образом относятся к информационной безопасности — комплексной защите информации, обеспечению ее целостности, доступности и конфиденциальности. Эти вопросы лежат в сфере ответственности Управления защиты информации и объектов Банка.

Особое внимание уделяется защите данных о клиентах и их транзакциях. Банку удается избегать любых утечек информации благодаря надежной системе информационной безопасности, включающей в себя:

- защиту автоматизированных банковских систем (АБС), обрабатывающих сведения об операциях;
- защиту информации в телекоммуникационных системах (сетях, серверах, узлах информационных систем и т.д.), что особенно важно в связи с обширной географией присутствия Банка;
- криптографическую защиту информации;
- защиту информации от утечек по техническим каналам, средств связи, конфиденциальной информации (даже устной) путем организации выделенных и защищаемых помещений;
- защиту автоматизированных рабочих мест и обучение персонала по всем вопросам, связанным с информационной безопасностью.

4.4. Обслуживание клиентов

В 2008 году в Банке проводилась активная работа по совершенствованию механизмов управления продажами продуктов и развитию взаимоотношений с клиентами. В ВТБ эта работа поддерживается единой автоматизированной системой управления (Client Relations Management, CRM). CRM-система — это единая база данных о клиентах Банка, в которую включена информация более чем о 95 тыс. клиентов. Система включает в себя единый классификатор банковских продуктов, помогающий повысить эффективность процесса продаж. Эта система позволяет клиентскому менеджеру «в едином окне» видеть всю необходимую информацию по клиенту: текущие и планируемые сделки

Механизмы выявления потребностей клиентов определены в проекте положения о маркетинговой политике ОАО Банк ВТБ, схеме жизненного цикла банковского продукта и Положении о порядке разработки, внедрения новых и усовершенствования существующих банковских продуктов.

Внутренние механизмы: опросы клиентов и клиентских менеджеров Банка силами маркетингового подразделения Управления развития банковских продуктов, анализ клиентской базы и статистики продаж продуктов на базе CRM-системы Банка, открытых источников информации и баз данных по предприятиям и организациям РФ.

Внешние механизмы: маркетинговые исследования с привлечением внешних исполнителей (так, например, в 2008 году Банк принял участие в синдицированном исследовании Национального агентства финансовых исследований «Рынок корпоративных банковских услуг: современное состояние и потребительские предпочтения»).

(в настоящий момент в базе данных содержатся сведения более чем о 90 тыс. сделок), история контактов с клиентами, данные из внутренних учетных систем Банка, а также внешних источников и баз данных по предприятиям и организациям РФ. В настоящий момент в CRM-системе ВТБ насчитывается более 1700 пользователей.

ВТБ придает большое значение развитию каналов получения обратной связи от клиентов Банка. Обращения и отзывы клиентов поступают к нам по электронной почте, через интернет-сайт и колл-центр, а также письменно по почте и в виде записей в Книгах отзывов и предложений, размещенных в офисах продаж Банка. Ни одно обращение клиента не остается без рассмотрения и ответа.

На повышение качества обслуживания направлены программы корпоративного обучения, такие, как «Эффективная работа с клиентами», включающая в себя модули «Управление сервисом», «Эффективный сервис», «Управление продажами». В ВТБ регулярно проводятся семинары по повышению квалификации специалистов внутренних подразделений Банка.

Внедрение высокотехнологичных решений помогает на деле осуществить принцип «знай своего клиента», определяющий эффективность работы клиентских менеджеров, которые закреплены за конкретными клиентами и должны всесторонне представлять себе весь комплекс их потребностей.

ВТБ последовательно работает над повышением качества обслуживания, добивается более высокой прозрачности и доступности информации, повышения качества коммуникаций, скорости обслуживания.

Исследование, проведенное в 2008 году при участии Национального агентства финансовых

исследований, показало высокий уровень удовлетворенности клиентов линейкой продуктов и качеством услуг ВТБ, который по всем ключевым позициям вошел в тройку лидеров, заняв 2-е место после Сбербанка. Показательно, что 86% клиентов, для которых ВТБ является основным банком, готовы рекомендовать его своим партнерам и контрагентам благодаря индивидуальному подходу к клиенту, выгодным тарифам и высокому качеству обслуживания.

В 2008 году был реализован комплекс организационных мер, способствующих улучшению качества обслуживания клиентов ВТБ. В том числе в Банке была выстроена новая схема взаимодействия между корпоративным и инвестиционным бизнесами, позволяющая предлагать клиентам наиболее востребованные продукты и услуги.

В конце 2008 года на базе дополнительного офиса «Смоленский» был открыт Центр финансовых услуг для обеспечения лидирующих позиций банка ВТБ в развитии бизнеса и обслуживании государственных корпораций, основной задачей которого является комплексное и оперативное обслуживание клиентов — госкорпораций и входящих в них предприятий.

В Банке реализуется проект «Повышение качества обслуживания клиентов в территориальных подразделениях банка ВТБ». В рамках проекта разрабатывается система стандартов качества обслуживания, включающая в себя сервисную книгу (стандарты коммуникаций с клиентами), стандарты внешнего вида сотрудников фронт-офиса, стандарты офисов продаж, стандарты информационного обеспечения. Для оптимизации работы с обращениями клиентов формируется соответствующий регламент, введена в эксплуатацию расширенная форма обратной связи на сайте Банка, а также налажен прием обращений колл-центром ВТБ. Проектом предусмотрена разработка внутренних и внешних инструментов контроля качества обслуживания, включая анкеты и чек-листы для оценки соблюдения стандартов офисами продаж, а также анкету для клиентов для оценки удовлетворенности качеством обслуживания.

В настоящее время в ВТБ идет внедрение новой централизованной автоматизированной банковской системы (АБС). Это позволит улучшить обслуживание на региональном уровне, предоставляя всем клиентам вне зависимости от региона одинаковые услуги. В планах Банка — формирование централизованного бэк-офиса по Москве и единого высокотехнологичного колл-центра по всей группе ВТБ. До конца 2009 года планируется перевести на автоматизированную банковскую систему 25 филиалов, а в 2010 году — все филиалы ВТБ.

Кроме того, с середины 2007 года в ВТБ реализуется проект «Новая модель продаж» — внедрение изменений внутренних технологических процессов в Банке, которые направлены на улучшение качества работы с крупными клиентами, повышение скорости принятия решений, продвижение клиентам всего комплекса банковских и финансовых продуктов Группы. Проект продолжается, несмотря на нестабильность сегодняшней рыночной ситуации. Его задача — не только сохранить и расширить клиентскую базу, но и создать набор продуктов и услуг, который обеспечит конкурентоспособность Банка по окончании кризиса.

Большое внимание в ВТБ уделяется системе мониторинга уровня обслуживания клиентов — режима обслуживания, спектра предоставляемых услуг, материально-технической базы, а также контролю качества работы точек продаж, включая рассмотрение жалоб и предложений клиентов, подготовку предложений по их устранению. В банке ВТБ разработана система критериев, позволяющая дать разностороннюю оценку результатов работы с клиентами. Экономические результаты отражаются в показателях выполнения бизнес-плана по объему и доходности предоставленных услуг, в таких, как уровень комплексного банковского обслуживания (количество и системная взаимосвязь банковских продуктов и услуг, приходящихся на одного клиента). Для оценки отношения клиентов к работе Банка применяется широкий диапазон средств —

от опросов, позволяющих определить лояльность клиента, до маркетингового анализа востребованности продуктов и конкурентоспособности ставок и тарифов. В 2008 году впервые был проведен сводный анализ качества обслуживания в целом по Банку. По его результатам подразделения будут осуществлять работы по модернизации бизнес-процессов. Такой анализ будет проводиться ежегодно.

ВТБ развивает также новые подходы к комплексному обслуживанию клиентов. На сегодня особенно актуальным является развитие специализированных продуктовых систем, отвечающих широкому спектру потребностей клиента. Например, запросы торговых сетей могут быть удовлетворены только при обеспечении для них набора наиболее современных финансовых продуктов — торгового эквайринга, инкассации, факторинга, розничных услуг. При этом необходимо эффективное взаимодействие участников группы ВТБ, предоставляющих данные услуги: банка ВТБ, банка ВТБ24, компании ВТБ Факторинг. Поэтому на повестке дня Банка стоит задача развития эффективной инфраструктуры отношений с участниками группы ВТБ.

Важным инструментом взаимодействия с клиентами мы считаем корпоративные СМИ. Корпоративный журнал ВТБ «Энергия успеха» был признан «Лучшим корпоративным изданием для клиентов-2008» по итогам конкурса «Лидер корпоративной прессы России-2008». Журнал не ограничивается рамками практики ВТБ и представляет своим читателям более широкий взгляд на финансовую отрасль, тенденции и перспективы ее развития. Журнал издается с марта 2006 года. «Энергия успеха» распространяется по адресной рассылке более чем в 120 городах России и 80 странах дальнего и ближнего зарубежья. Издание получают сотрудники федеральных и региональных органов власти, он поступает также в офисы клиентов и партнеров ВТБ в России и за рубежом, с ним можно ознакомиться в столичных и региональных офисах ВТБ.

Объединяя усилия



5. Сотрудники Банка

5.1. Общий подход к управлению персоналом

Профессиональная команда сотрудников — это ключевой стратегический ресурс Банка, основа его долгосрочного успеха на рынке. Поэтому банк ВТБ уделяет особое внимание вопросам кадровой политики и взаимодействию с персоналом.

Будучи ответственным работодателем, ВТБ неукоснительно соблюдает законодательные требования в отношении своих сотрудников. Банк предоставляет достойные условия и оплату труда, мотивирует своих работников и повышает их квалификацию, гарантирует им социальную защищенность, уделяет большое внимание формированию благоприятного климата в коллективе.

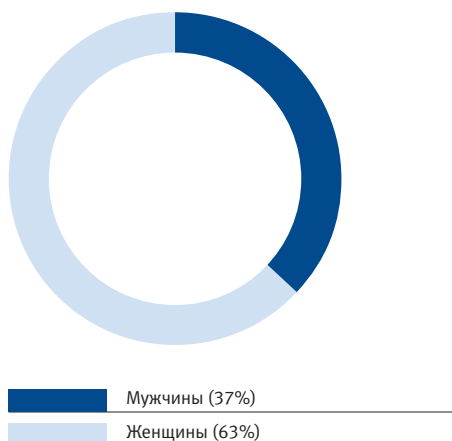
Персонал банка ВТБ представляет собой сильную и энергичную команду профессионалов. К концу 2008 года численность работников Банка составила около 10 тыс. человек. Текучесть персонала в 2008 году равнялась 16,6%, что на 0,8% меньше, чем в 2007 году. 85% сотрудников имеют высшее образование. Средний возраст работников Банка — 36 лет. Гендерный профиль (соотношение количества

Среднесписочная численность работников ОАО Банк ВТБ за 2005–2008 годы, чел.



Источник: банк ВТБ.

Сведения о соотношении доли мужчин и женщин в структуре персонала ОАО Банк ВТБ за 2008 год



Источник: банк ВТБ.

В 2008 году стартовал проект «Электронный рекрутмент», содержащий две основные части: карьерный сайт и программное обеспечение, автоматизирующее процесс подбора персонала. Специализированный сайт направлен на формирование имиджа привлекательного работодателя, отражает различные аспекты корпоративной жизни и культуры ВТБ, призван помочь соискателям из разных регионов и стран сориентироваться в группе ВТБ и определиться в своих профессиональных стремлениях. Соискатели из любой точки мира могут направлять свое резюме на интересующие их вакансии в различных компаниях Группы.

Система корпоративного обучения ВТБ — это интеллектуальная площадка, на которой происходит формирование уникального человеческого капитала — самого ценного актива ВТБ.



мужчин и женщин) Банка отражает отраслевую специфику бизнеса.

В связи с кризисом Банк был вынужден ввести мораторий на увеличение штатной численности, однако ВТБ не планирует проводить массовые сокращения персонала. Цель Банка — сохранить команду профессионалов, ценность которой в сложной экономической ситуации лишь возрастает.

При этом бюджет на персонал был скорректирован. В целях наиболее рационального использования бюджетных средств в 2009 году будут реализовываться только те программы по работе с персоналом, которые непосредственно обеспечивают эффективность деятельности Банка.

5.2. Подбор персонала

Все вопросы, связанные с поиском и подбором новых сотрудников, курирует Департамент

по работе с персоналом банка ВТБ. Развитая и высокоэффективная служба по подбору персонала позволяет Банку практически не прибегать к помощи кадровых агентств. В Банке разработано и действует Положение о подборе персонала, устанавливающее правила проведения организационных мероприятий, порядок поиска и отбора, распределение обязанностей между структурными подразделениями и формы отчетности в области подбора персонала.

Процесс поиска и подбора кадров предполагает использование как внутренних, так и внешних источников. Однако приоритетом для Банка является внутренний набор. В случае равной квалификации кандидатов преимущество неизменно отдается внутренним кандидатам.

В целях подбора лучших кадров Банк сотрудничает с ведущими вузами г. Москвы. В их числе Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Государственный

университет — Высшая школа экономики, Финансовая академия при Правительстве РФ, Московский государственный институт международных отношений. Банк ВТБ входит в двадцатку наиболее привлекательных работодателей России для молодых специалистов. В 2007–2008 годах ВТБ занял в рейтинге Target³ 7-е место.

Одно из направлений сотрудничества с вузами — Стипендиальная программа банка ВТБ, которая является своеобразным «мостиком» для студентов между вузом и профессией. В период с 2002 по 2007 год стипендию Банка на конкурсной основе получили 120 студентов, а в 2008 году стипендии были удостоены 20 представителей московского студенчества. Именные стипендиаты ВТБ получают преимущественное право на прохождение практики в Банке.

Организация производственных и преддипломных практик, а также стажировок с возможностью дальнейшего трудоустройства — еще один метод, используемый Банком для привлечения талантливых молодых специалистов. Производственная и преддипломная практика проводится на безвозмездной основе. Ежегодно в банке ВТБ проходит практику более 100 человек. В 2008 году по результатам практики 16 студентов получили приглашение на работу.

Начиная с 2007 года банк ВТБ ежегодно проводит День открытых дверей для студентов московских вузов. Студенты получают возможность познакомиться с руководством ВТБ, получить информацию о Банке и группе ВТБ, политике в области работы с персоналом и существующих вакансиях. Это мероприятие традиционно пользуется у студентов большой популярностью. Так, в Дне открытых дверей 24 апреля 2008 года приняло участие более 130 человек, по его итогам были закрыты 8 вакансий и 95

стажерских мест. Преимущества прохождения практики и стажировки в одной из крупнейших финансово-кредитных организаций определяются не только ее стабильностью и повсеместно узнаваемым брендом ВТБ, но и широким выбором возможностей. Студенты могут приобрести необходимые навыки, получить деловой опыт, изучить направления работы Банка, ознакомиться с современными банковскими технологиями и адаптироваться к будущей профессии.

5.3. Материальное стимулирование

Банк ВТБ стремится обеспечить достойный уровень жизни своим работникам и членам их семей. В Банке используется системный, комплексный подход к вопросам оплаты труда и материального стимулирования персонала.

В соответствии с Системой мотивации и оплаты труда (СМОТ), действующей в Банке, оплата труда работников ВТБ производится в зависимости от их квалификации, сложности и условий выполняемой работы, количества и качества затраченного труда, его конечных результатов и финансовых возможностей Банка. Мы ведем постоянный мониторинг рынка труда в целях

*Средняя заработная плата, включая премии, входящие в систему оплаты труда ОАО Банк ВТБ, за 2005–2008 годы, руб. **

50 267	2005
55 074	2006
62 695	2007
83 593	2008

3. Target (TOP-20 Annual Rating of Graduate Employers) — ежегодный рейтинг лучших работодателей, проводимый компанией Graduate совместно с журналом «Карьера». Рейтинг составляется на основе результатов опроса студентов российских вузов.

* С учетом районных коэффициентов и процентных надбавок к заработной плате, начисленных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, включая налог на доходы физических лиц.

обеспечения конкурентоспособности заработной платы сотрудников и ее актуализации с учетом изменяющихся рыночных условий.

Помимо заработной платы в Банке установлены выплаты компенсационного и стимулирующего характера. Компенсационный пакет ВТБ включает в себя различные социальные льготы, программы медицинского страхования, материальной поддержки и пенсионного обеспечения.

В программу премирования сотрудников Банка интегрирована система КПЭ (ключевых показателей эффективности). Система КПЭ призвана обеспечить руководство ВТБ инструментами мониторинга и контроля развития Банка по наиболее важным показателям. КПЭ разработаны для всех бизнес-подразделений и дочерних организаций Банка и включают в себя как количественные, так и качественные показатели. В качестве количественных показателей могут выступать показатели бизнес-плана или данные по специально выделенным критериям, отражающие специфику деятельности работника или подразделения. Качественные показатели эффективности отражают корпоративные, управленческие и профессиональные компетенции. В целях определения переменной части вознаграждения сотрудников оценка по ключевым показателям эффективности проводится Банком ежеквартально.

5.4. Оценка персонала

В соответствии с Политикой банка ВТБ в области оценки персонала основными целями проведения оценки являются:

- повышение объективности процедур подбора и расстановки персонала;
- определение соответствия сотрудников требованиям занимаемой должности;
- подготовка программ развития сотрудников,

планирование карьерного роста, выявление наиболее перспективных сотрудников.

Так, например, в банке ВТБ действует отдельная программа мотивации ключевых сотрудников. Программа направлена на удержание наиболее ценных кадров, составляющих основу успеха и развития бизнеса. В их число входит порядка 1% штатных сотрудников Банка в должностях от эксперта до начальника управления. В начале года перед сотрудниками ставятся индивидуальные цели, после чего в конце года производится оценка их выполнения. Списки ключевых сотрудников и устанавливаемые цели подвергаются ежегодному пересмотру.

Для оценки персонала ВТБ используются такие методы, как тестирование, интервью по компетенциям, метод «360 градусов», оценка по КПЭ, ассессмент-центр.

Особое место в системе оценки сотрудников ВТБ занимает модель компетенций. Модель задает стандарты поведения сотрудников, ведущие к достижению корпоративных целей, а также определяет критерии при подборе и оценке персонала. Модель позволяет сотрудникам лучше понять ожидания организации и корпоративные стандарты поведения, получить обратную связь относительно эффективности своей деятельности.

Модель компетенций банка ВТБ

Модель компетенций «Сотрудник»

- Нацеленность на результат
- Профессионализм
- Эффективная коммуникация
- Ориентация на клиента

Модель компетенций «Руководитель» (дополнительно)

- Стратегическое видение бизнеса
- Формирование команды

- Управление исполнением
- Принятие решений, ответственность за результат

Дополнительные профессиональные компетенции

- Навыки продаж

5.5. Социальные программы

Социальные программы ОАО Банк ВТБ являются органичной частью компенсационного пакета наряду с денежным вознаграждением.

Банк использует социальную политику в качестве инструмента развития, мотивации и удержания персонала. Основными целями социальной политики являются:

- повышение эффективности социальных льгот при сохранении уровня социальной защищенности персонала;
- развитие стимулирования результативного труда и поощрения результативных сотрудников;
- удержание наиболее квалифицированных и работоспособных сотрудников.

Принципы социальной политики банка ВТБ

- Адресность
- Гибкость
- Дифференцированность
- Долевое участие
- Прозрачность
- Справедливость
- Сотрудничество

Социальные программы банка ВТБ включают в себя гарантированные льготы, дифференцированные социальные программы, материальное и нематериальное поощрение результативных работников, а также программы совершенствования корпоративной культуры.

Гарантированные социальные льготы предоставляются всем сотрудникам ВТБ в одинаковом стандартизированном объеме вне зависимости от стажа работы, статуса, оклада или результатов труда работника. К ним относятся дополнительные оплачиваемые отпуска, материальная помощь по семейным обстоятельствам (например, рождение ребенка, свадьба), материальная помощь в связи с несчастным случаем, премии в связи с юбилейными датами и выходом на пенсию. В 2009 году основные гарантированные льготы сохраняются и даже будут расширены, например, в их число войдет ежегодная материальная помощь одиноким родителям.

У сотрудников ВТБ существует возможность получения дополнительной материальной помощи. Рассмотрением дел, связанных с ее оказанием, занимается соответствующая Комиссия, которая рассматривает случаи, не описанные в регламентирующих документах.

Виды поощрений сотрудников ВТБ

- Нагрудный знак «Отличник ВТБ» — за вклад в развитие Банка по результатам работы за несколько лет.
- Доска почета — для отличившихся сотрудников по итогам квартала.
- Благодарность Президента — Председателя Правления Банка — объявляется отдельным сотрудникам за участие в разработке и реализации конкретных значимых проектов Банка по итогам года.

Ключевой социальной программой Банка является «Социальная карта сотрудника Банка ВТБ». Программа основана на принципах адресности, гибкости и дифференцированности и позволяет сотруднику получать персональный набор услуг. Каждому сотруднику выделяется определенный норматив средств, величина которого зависит от занимаемой должности. Основу Социальной карты составляют долгосрочные программы социальной защиты: добровольное медицинское страхование и негосударственное пенсионное обеспечение. По выбору работник может получить дополнительные страховые и медицинские услуги.

Важным событием 2008 года в области негосударственного пенсионного обеспечения стало завершение действия распределительной системы и осуществление полного перехода к накопительной системе, которая представляет собой наиболее эффективную модель пенсионной программы, стимулирующей работников к заботе о собственном пенсионном обеспечении. Новая пенсионная система включает в себя три основные программы: базовую корпоративную пенсию, долевую корпоративную пенсию и целевую программу для сотрудников предпенсионного возраста. В целях усиления социальной защищенности пенсионеров Банка негосударственные пенсии были проиндексированы на 10%, а пенсионные резервы переведены на именные пенсионные счета, позволяющие учитывать инвестиционный доход. Для работников предпенсионного возраста установлены дополнительные взносы на именные пенсионные счета на долевой основе.

Новая система корпоративного пенсионного обеспечения призвана повысить уровень социальной защищенности сотрудников ВТБ. Есть много важных моментов, которые отличают программу ВТБ и делают ее уникальной. Главное отличие состоит в том, что пенсионные средства накапливаются на именных счетах

сотрудников. Это дает человеку право на корпоративную пенсию, даже если он впоследствии решит расстаться с компанией.

Пенсионное обеспечение работников осуществляется Негосударственным пенсионным фондом (НПФ) ВТБ. Налажен тщательный контроль деятельности НПФ: внешний, общественный, внутренний, со стороны государства.

Важной частью системы мотивации персонала являются программы поощрения. В Банке существует линейка наград: нагрудный знак «Отличник ВТБ», Благодарность Президента — Председателя Правления, Благодарности руководителей, Доска почета Банка. В целях повышения значимости наград Банка в течение года проводилась работа по улучшению информированности сотрудников о программах поощрения, а также по усилению контроля за обоснованностью награждений.

В Банке существуют команды по футболу, волейболу, баскетболу, хоккею, пейнтболу, теннису, горным лыжам, организован регулярный тренировочный процесс. Помимо корпоративных соревнований команды Банка принимают участие во многих чемпионатах и товарищеских встречах, занимая призовые места. Так, 23–25 февраля хоккейная команда ВТБ приняла участие в турнире «Кубок вызова», проходившем в ЛД «Одинцово». Гостями и участниками мероприятия были представители правительственных учреждений и крупнейших российских компаний, а также звезды советского спорта. 1 марта команда ВТБ приняла участие в IV Международном Кубке финансовых организаций по горнолыжному спорту, организованном при участии Национальной страховой гильдии, клуба «Русская неделя» и посольств Австрии и Казахстана в РФ. 13 июня 2008 года прошел ежегодный футбольный турнир «ВТБ Армейское лето-2008», в котором футбольная команда ВТБ соревновалась с другими корпоративными командами.



13 июня 2008 года прошел ежегодный футбольный турнир «ВТБ Армейское лето-2008», в котором футбольная команда ВТБ соревновалась с другими корпоративными командами.

Банк поддерживает семейные ценности и стремится способствовать их укреплению. Ежегодно с начала весны и до конца осени в ВТБ проходит детский фестиваль «Банковские веснушки». Это творческие конкурсы, праздники, акции. Творческий фестиваль пользуется огромной популярностью среди ребят, и если раньше он проводился только для детей сотрудников банка ВТБ, то теперь в нем принимают участие дети сотрудников всех регионов и стран присутствия группы ВТБ.

Впервые для детей сотрудников ВТБ в 2008 году был организован летний лагерь. Он был создан на основе санаторно-оздоровительных пансионатов «Московия» в Подмоскowie и «Жемчужина» в Анапе. В лагере с детьми занимались кураторы (сотрудники Банка) и вожатые лагерей, которые придумывали всевозможные конкурсы,

организовывали спортивные и творческие кружки, вовлекали маленьких отдыхающих в веселые игры. О важности данного аспекта социальной политики для сотрудников ВТБ говорят результаты опроса, согласно которым 72% сотрудников планируют отправить детей в летний лагерь ВТБ в следующем году.

Важным элементом социального обеспечения персонала является система питания сотрудников. Главный принцип — питание сотрудников должно быть безопасным. Питание в Банке субсидировано, цена сформирована таким образом, что работники ВТБ оплачивают лишь стоимость продуктов. Это позволяет обеспечить хорошее соотношение цены и качества питания. Банк содержит столовые, оборудование, выплачивает заработную плату сотрудникам Управления организации общественного питания.

5.6. Корпоративное обучение

Система корпоративного обучения ВТБ — это ресурс управления корпоративными знаниями, интеллектуальная площадка в масштабах Банка и Группы, на которой происходят поиск и разработка решений бизнеса, трансляция лучших технологий банковской и управленческой деятельности и формирование уникального человеческого капитала — самого ценного актива ВТБ. Миссия корпоративного обучения состоит в том, чтобы сотрудники сами хотели учиться тем навыкам, которые необходимы Банку для обеспечения конкурентных преимуществ на рынке, — функциональным знаниям и навыкам деловой эффективности и менеджменту. Ежегодно ВТБ проводит порядка 1000 учебных мероприятий. В 2008 году по итогам бенчмаркетингового исследования TRAININGS INDEX банк ВТБ стал победителем в номинации «Лучшая корпоративная система обучения».

Цели, задачи, принципы и формы обучения закреплены в Политике корпоративного обучения. В ВТБ действует Служба корпоративного обучения, которая входит в Департамент по работе с персоналом. В Банке ежегодно формируется План корпоративного обучения, который утверждается Президентом — Председателем Правления.

Затраты на обучение персонала в 2008 году составили 35 126 тыс. рублей, или 0,4% от начисленной заработной платы.

В обучение вовлечены все категории персонала ВТБ, при этом для разных категорий сотрудников Банка разработаны разные типы образовательных программ.

Гордостью ВТБ является Корпоративный университет, который был открыт в 2005 году. Корпоративный университет представляет собой комплекс программ стратегического уровня в системе корпоративного обучения ВТБ. Ректором университета является Президент — Председатель Правления ВТБ Андрей Костин. В совет университета входят топ-менеджеры Банка и его дочерних организаций. Занятия в корпоративном вузе проводят топ-менеджеры ВТБ, профессора и преподаватели московских вузов, тренеры и консультанты, а также специалисты-практики — представители различных направлений бизнеса. Количество слушателей и выпускников Корпоративного университета ВТБ по двум управленческим программам — «Энергия лидерства» и «Эффективный менеджмент» — составляет сегодня около 500 человек в масштабах группы ВТБ в СНГ.

Гордостью ВТБ является Корпоративный университет, открытый в 2005 году. Он представляет собой комплекс программ стратегического уровня в системе корпоративного обучения ВТБ.

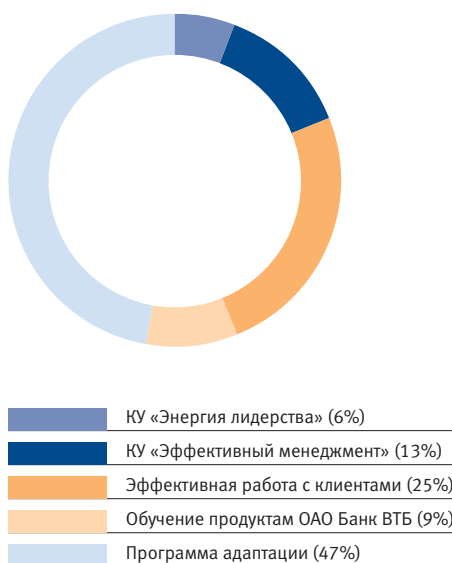


«Энергия лидерства» — конкурсная программа Корпоративного университета, основной задачей которой является развитие управленческого потенциала группы ВТБ. Программа охватывает всю территорию присутствия группы ВТБ и способствует вертикальной мобильности сотрудников. Для того чтобы стать участником программы, кандидатам необходимо пройти несколько этапов конкурсного отбора и получить рекомендации топ-менеджеров своих банков. В течение года слушатели принимают участие в комплексной программе обучения, состоящей из четырех учебных сессий: «Менеджмент», «Маркетинг», «Корпоративное управление» и бизнес-симуляции «Управление активами и пассивами коммерческого банка». Каждая сессия включает в себя несколько модулей, между сессиями участники выполняют практические задания, направленные на реализацию актуальных задач ВТБ. В конце обучения слушатели защищают дипломные проекты.

«Эффективный менеджмент» — это открытая программа Корпоративного университета для руководителей структурных подразделений Головного офиса и филиалов банка ВТБ. Цель программы — сформировать и развить у руководителей навыки управления бизнес-процессами и персоналом. Программа состоит из четырех модулей. Одной из форм обучения являются проблемно-проектные семинары, на которых под руководством опытных фасилитаторов участники разрабатывают решения актуальных задач, стоящих перед подразделениями и Банком в целом.

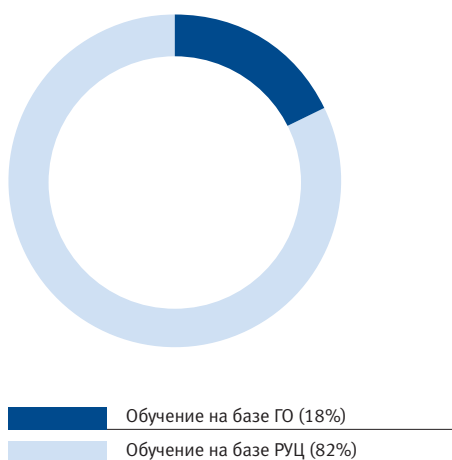
«Эффективная работа с клиентами» — корпоративная программа, ориентированная на клиентских менеджеров и сотрудников операционно-кассовых подразделений. Начиная с 2006 года в программе приняло участие более 700 клиентских менеджеров, операционных работников и продуктовых специалистов. В 2008 году в целях усиления конкурентных преимуществ Банка и диверсификации клиентского портфеля была запущена новая программа «Продукты Банка и группы ВТБ». В течение года в программе приняли участие 918 человек (в том числе 677 сотрудников филиалов), проведено 43 очных и 16 видеосеминаров.

Распределение участников корпоративных программ в 2008 году



Источник: банк ВТБ.

Соотношение обучения в ГО и регионах в 2008 году



Источник: банк ВТБ.

Основной задачей Корпоративного университета является развитие управленческого потенциала группы ВТБ.



С учетом территориальной распределенности банка ВТБ и его дочерних организаций в Банке активно развивается система дистанционного обучения. Портал корпоративного обучения является «учебным классом» для всего персонала ВТБ: электронные курсы и профессиональное тестирование ежегодно проходит более 4 тыс. сотрудников. В корпоративной библиотеке электронных курсов и тестов размещены учебные материалы по всем основным направлениям обучения. Видеосеминары позволяют оперативно и качественно передавать информацию по направлениям продуктового обучения, банковским процессам и процедурам. Сочетание очных форм обучения с дистанционными является отличительной чертой всех корпоративных программ Банка.

В 2008 году на базе 9 филиалов ВТБ заработали региональные учебные центры (РУЦ), ответственные за организацию и проведение учебных мероприятий для филиалов своего региона. В настоящее время на базе филиалов ВТБ в России действуют 9 РУЦ: в Белгороде, Владимире, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде, Краснодаре, Красноярске, Самаре, Санкт-Петербурге и Хабаровске. В помещениях РУЦ проводится от 3 до 5 учебных мероприятий в квартал. Большая часть корпоративных программ

на базе РУЦ проводится силами корпоративных тренеров — лучших клиентских менеджеров и экспертов профильных подразделений. Все специалисты, привлекаемые к обучению персонала, проходят специализированную подготовку, позволяющую обеспечить качество передачи знаний и контроль результатов. Такая система позволила снизить бюджет на обучение, оптимизировать затраты на обучение на одного сотрудника, улучшить качество учебного процесса, а также повысить статус филиалов как бизнес-единиц.

5.7. Профсоюз

Начиная с 2000 года действует профсоюзная организация банка ВТБ. В 2008 году членами профсоюза являлись порядка 600 сотрудников ВТБ, что составляет около 6% от общей численности сотрудников Банка.

Профсоюзная организация банка ВТБ структурно входит в состав Московской городской организации Профсоюзного союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации. В других регионах присутствия Банка профсоюзных организаций нет.

5.8. Охрана труда

Мероприятия по охране здоровья являются неотъемлемой частью системы управления персоналом ВТБ. Зачастую банковская деятельность воспринимается как деятельность, свободная от рисков, связанных с безопасностью труда, однако это не так. К опасным факторам и профессиональным рискам банковской службы в первую очередь относятся риски работы в инкассаторских подразделениях, вредные факторы на рабочих местах (компьютерное излучение, напряженность трудового процесса), большое количество командировок и служебных поездок.

В Банке создана специализированная Служба охраны труда, занимающаяся вопросами обеспечения охраны труда, профилактики по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний, а также улучшения условий труда.

Основными мероприятиями в области охраны труда являются инструктажи и обучение, медицинские осмотры, аттестация рабочих мест по условиям труда, расследование случаев травматизма и профзаболеваний.

Руководители и специалисты Банка проходят специальное обучение по охране труда при поступлении на работу в течение первого месяца, далее — по мере необходимости (но не реже одного раза в три года). В процессе обучения работников проводятся индивидуальные и групповые собеседования, консультации с применением методических материалов, разрабатываемых специалистами по охране труда ВТБ. В Банке действует система очередных проверок знаний руководителей и специалистов подразделений.

В ВТБ регулярно проводятся медицинские осмотры сотрудников — не реже одного раза в два года. Медосмотры проводятся без отрыва от работы на базе медпунктов. В случае выявления заболеваний подбирается соответствующее лечение. В каждом отдельном случае Банк рассматривает вопрос об оплате медицинских услуг.

В целях повышения эффективности труда и улучшения условий труда в Банке на регулярной основе проводится аттестация рабочих мест сотрудников. В случае выявления несоответствий действующим нормам и правилам незамедлительно принимаются меры по их устранению.

В планах ВТБ — создание единого стандарта по охране труда для всех организаций, входящих в группу ВТБ.

5.9. Ветераны ВТБ

В Банке действует общественная организация «Ветераны ВТБ», совместно с Департаментом по работе с персоналом занимающаяся вопросами социальной защиты пенсионеров ВТБ. Членом организации имеет право быть работник, уволившийся из Банка в связи с выходом на пенсию. Пенсионеры Банка обеспечены медицинским страхованием по специальным программам, как и любой сотрудник, они имеют право на материальную помощь, для них регулярно проводятся экскурсии, праздничные встречи и поздравления с юбилейными датами.

За отчетный период организация «Ветераны ВТБ» увеличилась почти на 100 ветеранов, и сегодня на учете только по Головной организации состоит 320 человек. Значительно увеличилась численность ветеранов и по филиалам Банка, на сегодняшний день она составляет около 150 человек.

Советом организации было рассмотрено несколько десятков заявлений ветеранов об оказании материальной помощи, подготовлены ходатайства, направлены материалы в Комиссию по оказанию материальной помощи в связи с несчастными случаями или иными исключительными обстоятельствами.

В 2008 году была оказана материальная помощь 36 ветеранам Банка, в том числе шести из них были выделены санаторно-курортные путевки.

Руководство Банка обратилось к членам организации «Ветераны ВТБ» с просьбой об оказании помощи по организации Музея истории Банка, и представители организации с радостью согласились помочь в этом деле.

Оправдывая ожидания



6. Взаимодействие с обществом

6.1. Вклад Банка в развитие общества

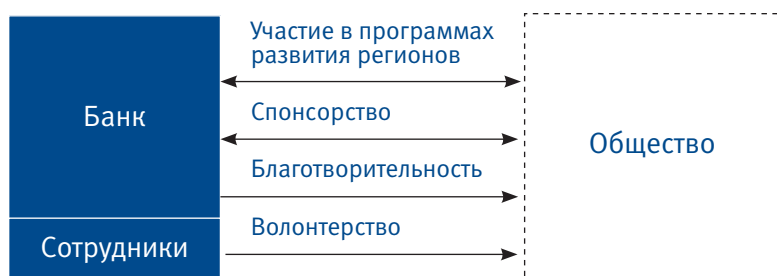
Одним из стратегически важных направлений деятельности банка ВТБ в области устойчивого развития является его вовлеченность в решение социально значимых задач в регионах присутствия. Особая роль ВТБ, который одновременно является публичной компанией и финансовой организацией, выполняющей задачи по реализации государственной социально-экономической политики, обязывает к повышенному вниманию к социальным аспектам его деятельности. Конструктивное взаимодействие ВТБ с органами государственной власти, общественными организациями, населением способствует созданию благоприятной социальной среды для деятельности Банка и вносит ощутимый вклад в решение экономических и социальных задач, стоящих перед регионами.

Воздействие Банка на социально-экономическую ситуацию в стране и регионах разнообразно. Оно проявляется и как прямое следствие его основной деятельности (предоставление кредитов, осуществление транзакций между агентами и т. п.), и косвенным образом (через уплату налогов, создание рабочих мест, поддержку экономической активности клиентов и выполнение ими своих социальных обязательств).

ВТБ реализует собственные социальные программы в соответствии со своей политикой в сфере спонсорства и благотворительности.

В нашем Банке также развиты социальные инициативы сотрудников — программы добровольного личного участия в проектах социальной направленности.

При этом все формы взаимодействия Банка и общества (за исключением благотворительности) имеют двустороннюю направленность, т. е. выгодны и Банку, и обществу.



На сегодняшний день банк ВТБ является крупнейшим кредитором органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления. Кредитование субъектов РФ и муниципальных образований является своего рода социальным проектом, так как финансируемые бюджеты несут социальную нагрузку. Основную долю расходов бюджета составляют заработная плата, дотации и компенсации населению, затраты на предоставление медицинских услуг и т. д. Социальную направленность имеет и сотрудничество с предприятиями ЖКХ, услуги которых жизненно важны для населения.

Одно из направлений сотрудничества ВТБ с организациями в сфере культуры – поддержка Государственного академического Большого театра России.



Особое внимание уделяется территориям, где имеются крупные промышленные и производственные центры, важные для экономики страны. Банк при этом ориентирован не только на регионы с высоким уровнем экономического развития, но и на развивающиеся регионы.

6.2. Спонсорская и благотворительная деятельность

Ключевыми приоритетами спонсорской и благотворительной деятельности ВТБ являются культура, образование, спорт и здравоохранение. ВТБ оказывает также адресную социальную помощь. Благотворительные пожертвования банка ВТБ адресованы прежде всего социально незащищенным социальным группам. Банк оказывает регулярную помощь детскому здравоохранению, учреждениям для детей-сирот, а также выделяет значительные средства на поддержку образовательных программ. Главным принципом благотворительной политики ВТБ является адресная помощь в рамках собственных корпоративных программ. Так, поддержка учреждений детского здравоохранения ведется банком ВТБ в рамках собственной благотворительной программы «Мир без слез».

В банке ВТБ разработаны внутренние нормативные акты, регулирующие спонсорскую деятельность, предоставление благотворительной помощи и пожертвований.

В 2008 году банком ВТБ было рассмотрено свыше 2000 обращений об оказании спонсорской и благотворительной помощи. По результатам рассмотрения обращений было принято решение поддержать более 100 спонсорских проектов и оказать благотворительную поддержку 106 учреждениям культуры, здравоохранения, образования и спорта, а также религиозным организациям и комитетам ветеранов.

Основным направлением поддержки является спонсорство деловых конференций и выставок, проектов в сфере культуры и искусства, кино и телевидения, театров и музыкального творчества, спорта.

Поддержка деловых и экспертных мероприятий

20–22 мая 2008 года банк ВТБ выступил спонсором Международного железнодорожного бизнес-форума «Стратегическое Партнерство 1520», который состоялся при поддержке ОАО «Российские железные дороги» в Сочи. Участие в форуме приняли более 900 делегатов из 24 стран мира — главы национальных железнодорожных администраций, государственных ведомств, а также ведущие представители транспортного бизнеса, финансовых институтов, российской и зарубежной бизнес-элиты. Делегаты обсудили стратегические вопросы технического и технологического перевооружения железнодорожного транспорта и повышения качества перевозок. ОАО «РЖД» является стратегическим клиентом ВТБ с октября 2003 года.

24 марта 2008 года в Москве состоялось награждение победителей и лауреатов национальной авиационной премии «Крылья России» по итогам 2007 года. ВТБ выступил генеральным спонсором премии уже в четвертый раз. Основными задачами премирования являются привлечение внимания общественности к достижениям российских авиакомпаний в условиях жесткой конкуренции, содействие развитию профессионального сообщества гражданской авиации России, повышение



VTB и раллийную команду «КАМАЗ-Мастер» связывают давние партнерские отношения.

Организации, получившие финансовую поддержку банка ВТБ в 2008 году

Организации в сфере культуры	Государственная Третьяковская галерея, Мариинский театр, Московский театр «Мастерская П. Фоменко», Фонд Санкт-Петербургского государственного академического театра балета под руководством Бориса Эйфмана, Государственный академический театр оперы и балета в г. Тбилиси, Государственный академический Большой театр России, Дом-музей Максимилиана Волошина, Музей актуального искусства ART4.RU, Международный культурно-просветительский союз «Русский клуб», Фонд «Академия российского телевидения»
Организации в сфере образования и науки	Ивановская школа-интернат им. Е. Д. Стасовой «Интердом», Ростовская кадетская школа-интернат «Аксацкий Данилы Ефремова казачий кадетский корпус», ГОУ гимназия № 1518. Высшая школа экономики (ГУ—ВШЭ), Финансовая академия при Правительстве Российской Федерации, экономический факультет МГУ, Высшая школа менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета, Институт вулканологии и сейсмологии Дальневосточного отделения Российской академии наук, Российский государственный гуманитарный университет, Балтийский государственный технический университет им. Д. Ф. Устинова «Военмех», Военная академия Генерального штаба Вооруженных сил РФ. В рамках этого направления банк ВТБ также выделил именные стипендии на 2008/09 учебный год лучшим студентам и аспирантам МГИМО, МГУ им. М. В. Ломоносова, Финансовой академии при Правительстве РФ, ГУ—ВШЭ, Балтийского государственного технического университета «Военмех» им. Д. Ф. Устинова, Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов и ряду других высших учебных заведений
Некоммерческие организации, общественные объединения, благотворительные фонды, поддерживающие ветеранов войны, труда и Вооруженных сил	Региональная общественная организация «Ветераны внешнеэкономических организаций по военно-техническому сотрудничеству», Региональная общественная организация ветеранов-инвалидов войны и труда МИД РФ, РОО «Московский дом ветеранов (пенсионеров) войн и Вооруженных сил», Российский общественный благотворительный фонд ветеранов (пенсионеров) войны, труда и Вооруженных сил, Раменское отделение Международного фонда славянской письменности и культуры, местная районная организация «Таганская» Московской городской общественной организации Всероссийского общества инвалидов, Межрегиональная общественная организация инвалидов войн и военной службы России, Ассоциация ветеранов органов государственной охраны «Девятичи», Всероссийская общественная организация слепых, инвалидов и пенсионеров Южного административного округа г. Москвы
Религиозные организации	Православная местная религиозная организация прихода Феодоровской иконы Божией Матери Санкт-Петербургской епархии Русской православной церкви (Московский патриархат), Религиозная организация «Международный православно-просветительский центр при Московской патриархии», Благотворительный фонд «Реставрации храма Казанской иконы Божьей Матери», Местная православная религиозная организация-учреждение мужского монастыря Успения Пресвятой Богородицы Калужской епархии Русской православной церкви (Московский патриархат)
Спорт	Всероссийская федерация волейбола, Российская федерация баскетбола, Российский футбольный союз, Международная легкоатлетическая федерация (IAAF), Олимпийский комитет России, Федерация спортивной гимнастики России, раллийная команда «КАМАЗ-Мастер», Профессиональный футбольный клуб ЦСКА, Российская шахматная федерация
Здравоохранение	Российская детская клиническая больница, Детская городская больница № 1 (г. Санкт-Петербург), Детская городская клиническая больница № 9 им. Сперанского (г. Москва), Детская больница № 13 им. Н. Ф. Филатова (г. Москва), Детская специализированная больница восстановительного лечения «Особый ребенок» (г. Екатеринбург), Городская клиническая больница № 9 (г. Челябинск), Краевой детский противотуберкулезный санаторий № 1 (г. Владивосток), Детская краевая клиническая больница (г. Хабаровск), Московская областная детская психоневрологическая больница

Слева. В 2008 году ВТБ уже в четвертый раз выступил генеральным спонсором национальной авиационной премии «Крылья России».

престижа гражданской авиации России в глазах международного авиационного сообщества и создание благоприятного инвестиционного климата в отрасли.

11 декабря 2008 года в Москве состоялся II ежегодный Национальный форум корпоративной социальной ответственности «Социальная ответственность российского бизнеса: новые вызовы и перспективы». ВТБ выступил генеральным спонсором мероприятия. Форум объединил около 100 представителей органов власти, бизнеса и общества, которые приняли участие в обсуждении социальных стратегий и тактик российских компаний в период кризиса.

Поддержка культурных проектов

С 19 февраля по 11 мая 2008 года в Государственной Третьяковской галерее при поддержке банка ВТБ прошла выставка графики выдающегося художника XIX века Анри де Тулуз-Лотрека (1864–1901) «Тулуз-Лотрек. Парижские удовольствия». Театральные афиши, иллюстрации к книгам и песням друзей Лотрека — всего более 80 офортов и литографий. Впервые в России была представлена уникальная коллекция тиражной графики, созданной художником в период с 1890 по 1900 год. Экспозиция продолжает ряд проектов, организованных музеем совместно с французскими партнерами, предваряя обширную культурную программу грядущего года России во Франции и Франции в России. ВТБ также поддержал проведение в Государственной Третьяковской галерее выставки «Федор Матвеев. Путешествие по Италии. К 250-летию со дня рождения».

В рамках долгосрочного сотрудничества с Мариинским театром в 2008 году ВТБ по традиции выступил генеральным спонсором Международного фестиваля балета «Мариинский». Впервые организованный в 2000 году, этот фестиваль уже успел стать одним из самых ярких событий в жизни балетного сообщества. Также банк ВТБ помог Мариинке осуществить новую

постановку оперы С. Прокофьева «Игрок», премьеры которой состоялась 12 апреля 2008 года в Метрополитен-опере (Нью-Йорк). Кроме того, ВТБ выступил спонсором премьерной постановки оперы Н. Римского-Корсакова «Ночь перед Рождеством», которая состоялась в Мариинском театре 31 декабря 2008 года.

ВТБ оказал финансовую поддержку Московскому Пасхальному фестивалю, проходившему в период с 27 апреля по 9 мая 2008 года; фестивалю «Звезды белых ночей», прошедшему в Санкт-Петербурге в мае–июле 2008 года.

При поддержке ВТБ Московский театр «Мастерская П. Фоменко» построил на набережной Тараса Шевченко новое здание, двери которого открылись для зрителей в начале 2008 года. ВТБ также выступил генеральным спонсором гастролей труппы в Украине и Армении.

Поддержка социальных и культурно-просветительских проектов, направленных на укрепление духовных ценностей

ВТБ активно участвует в реализации приоритетных национальных проектов, оказывая в том числе спонсорскую поддержку общественно значимым мероприятиям. По инициативе Президента России 2008 год был объявлен Годом семьи. Банк выступил официальным спонсором социальной программы «В кругу семьи». С 20 по 26 октября 2008 года в Новосибирске в рамках этой программы состоялся III Международный кинофестиваль семейных и детских фильмов «Верное сердце». Программа «В кругу семьи» основывается на решениях церковно-общественного форума «Духовно-нравственные основы демографического развития России» и направлена на возрождение в России института семьи, любви и преданности в браке, воспитание детей в духе патриотизма. Программа была широко представлена в регионах страны, где прошли пресс-конференции, тематические «круглые столы», встречи-обсуждения на местном телевидении по вопросам сохранения и развития семейных ценностей.

Во многих регионах руководители филиалов Банка принимали активное участие в мероприятиях программы.

Поддержка проектов, направленных на повышение финансовой грамотности молодежи

ВТБ выступил спонсором III Всероссийской викторины по финансовому рынку для старшеклассников в рамках проекта «Финансовый рынок детям — формирование новой финансовой интеллигенции», который реализуется фондом «Институт фондового рынка и управления» с 2000 года. Викторина ежегодно проводится среди учащихся старших классов средних общеобразовательных школ, лицеев, гимназий и других учебных заведений из всех регионов России. Цель проекта — повышение финансовой грамотности молодого поколения, воспитание квалифицированного инвестора со школьной скамьи.

Поддержка спорта

Многолетнее партнерство ВТБ с Всероссийской федерацией волейбола продолжилось и в 2008 году. Банк ВТБ в качестве генерального партнера национальной мужской сборной команды России выделил средства на ее подготовку и участие в Олимпийских играх в Пекине, на которых команда завоевала бронзовую награду.

1 февраля 2008 года был подписан договор о спонсорстве между ВТБ и Российской федерацией баскетбола, в рамках которого Банк получил статус Генерального спонсора Национальной женской сборной России по баскетболу. Женская сборная России успешно выступила на Олимпиаде в Пекине, завоевав бронзовые медали.

В конце года в УСК ЦСКА состоялся промо-кубок мужского баскетбольного турнира «Единая Лига ВТБ», в котором приняли участие представители сильнейших клубов России и Восточной Европы.

С 22 по 28 июня 2008 года в Москве на Большой спортивной арене «Динамо» состоялся футбольный турнир «Динамо — Игры чемпионов-2008». Состязания были приурочены к празднованию 85-летия спортивного общества «Динамо». Банк ВТБ выступил главным спонсором этого уникального спортивного мероприятия, на котором впервые за долгое время встретились четыре именитые команды: «Динамо» (Москва), «Динамо» (Киев), «Динамо» (Тбилиси) и «Динамо» (Минск). 22 июня в рамках открытия турнира прошел товарищеский матч между командами ВТБ и общества «Динамо».

Представители Банка принимают и личное участие в мероприятиях, доказывая на своем примере преимущества здорового образа жизни. 5 апреля 2008 года в Санкт-Петербурге прибыл Олимпийский огонь из Стамбула, где завершился предыдущий этап эстафеты. Маршрут российской эстафеты, общая протяженность которого составила примерно 20 км, прошел от площади Победы до Дворцовой площади. Эстафета состояла из 80 этапов по 250 м каждый. На одном из участков Олимпийский огонь нес Президент — Председатель Правления ВТБ Андрей Костин.

Благотворительность

Помощь в решении социальных и гуманитарных проблем является важной составляющей имиджа банка ВТБ и традиционно составляет одно из приоритетных направлений социальной деятельности Банка. Работу в этой сфере курирует Комитет по благотворительной деятельности, действующий в ВТБ с 2002 года и включающий в себя представителей различных подразделений Банка. Основными задачами Комитета являются выработка стратегии и осуществление эффективной политики ВТБ в области благотворительности. Возглавляет Комитет заместитель Президента —

Председателя Правления ВТБ Василий Титов. Процесс обработки обращений по оказанию благотворительной помощи и ее предоставления четко структурирован. Решения принимаются коллегиально. Заявки на оказание благотворительной помощи рассматриваются на заседаниях Комитета, проводимых два раза в месяц. При рассмотрении обращений о финансовой помощи со стороны организаций — культурных, образовательных, медицинских учреждений, благотворительных фондов — члены Комитета соблюдают следующие основные принципы:

- адресность;
- социальная направленность;
- возможность сотрудничества на долгосрочной основе.

В 2008 году ВТБ оказывал благотворительную поддержку организациям, представившим проекты в приоритетных для банка ВТБ сферах — поддержка науки и образования, помощь ветеранам, сохранение культурного наследия и укрепление нравственных ценностей. Среди них наиболее значительную часть составили учреждения науки и образования, благотворительные организации, реализующие программы поддержки ветеранов войны, труда и Вооруженных сил и инвалидов, религиозные организации.

Банк также реализует собственные корпоративные благотворительные программы. Важнейшей из них является программа «Мир без слез», ориентированная одновременно на два приоритета национальной значимости — поддержку детства и развитие отечественного здравоохранения. Эта программа предусматривает адресную поддержку учреждений детского здравоохранения и носит долгосрочный характер. ВТБ финансирует приобретение дорогостоящего медицинского оборудования, лекарств и расходных материалов для детских больниц.

Больницы самостоятельно выбирают необходимое оборудование, лекарственные препараты, после чего Банк оплачивает выставленные больнице счета. ВТБ считает важным самостоятельно контролировать поставку оборудования в больницы, исключая посредников.

Программа стартовала в 2003 году. За пять лет ее существования ВТБ оказал помощь многим детским больницам Москвы и Санкт-Петербурга. В 2007 году программа вышла на федеральный уровень, и сегодня ВТБ дарит оборудование не только столичным, но и региональным больницам РФ. На средства ВТБ приобретались лекарственные средства, специализированная детская мебель, оборудование для детских реанимаций, специализированные реабилитационные комплексы для детей, страдающих детским церебральным параличом, электрохирургические комплексы, диагностическое и эндоскопическое оборудование, аппараты искусственной вентиляции легких и многое другое.

Положительные эмоции важны для выздоровления детей не меньше, чем хорошее лечение, поэтому частью программы стала организация праздников для маленьких пациентов больниц, охваченных программой. Дарить радость детям Банку помогает давний партнер программы — телепередача «Спокойной ночи, малыши!».

Программа «Мир без слез» в 2008 году

5 февраля 2008 года банк ВТБ передал в дар отделению урологии Детской городской больницы № 1 г. Санкт-Петербурга современное цистоскопическое оборудование. Новое немецкое оборудование Olympus OES Pro позволит проводить малоинвазивные операции, что даст врачам возможность хирургического лечения заболеваний в раннем возрасте и будет способствовать быстрому выздоровлению ребенка.

2 апреля 2008 года ВТБ перечислил средства Детской городской клинической больнице № 9 им. Сперанского г. Москвы на приобретение



антисифонных устройств для пациентов нейрохирургического отделения. Они требуются детям при заболевании гидроцефалией. ВТБ профинансировал закупку 120 антисифонных устройств, обеспечив таким образом годовую потребность больницы в данной медицинской технике.

4 апреля 2008 года ВТБ передал в дар Детской больнице № 13 им. Н. Ф. Филатова г. Москвы универсальный современный аппарат для искусственной вентиляции легких ИВЛ Inspiration LS. Данный аппарат отвечает всем современным медицинским требованиям. Он предназначен для проведения искусственной вентиляции легких детям любого возраста — от недоношенных детей с массой менее 1000 г до подростков 15–17 лет. Аппарат обеспечивает высокую надежность при проведении вентиляции и легкость в управлении. Безопасность больного поддерживает надежная обратная связь пациента с аппаратом, что позволяет сразу проводить коррекцию вентиляции.

16 апреля 2008 года банк ВТБ передал в дар Детской специализированной больнице восстановительного лечения «Особый ребенок» г. Екатеринбурга комплекс оборудования для сенсорной комнаты. Сенсорная комната позволит врачам проводить коррекцию психического развития у детей с заболеваниями нервной

системы, развивать познавательную деятельность у детей с психоневрологическими отклонениями, развивать речь у детей с нарушениями слуха и речи и многое другое.

26 июня 2008 года Городской клинической больнице № 9 г. Челябинска был передан комплект медицинского оборудования для отделения детской анестезиологии и реаниматологии. Это оборудование позволит заменить вышедшую из строя медицинскую технику и доукомплектовать палаты.

30 июня 2008 года банк ВТБ перечислил средства четырем онкогематологическим отделениям Российской детской клинической больницы на закупку противогрибкового препарата кансидас. Грибковые инфекции — серьезная угроза для жизни пациентов с болезнями крови. Ребенка можно спасти от лейкемии, но он погибнет, если не получит адекватную противогрибковую терапию. Для успешного лечения необходим противогрибковый препарат кансидас (каспофунгин), закупка которого за счет средств бюджета больницы крайне недостаточна.

7 октября 2008 года Краевой детский противотуберкулезный санаторий № 1 г. Владивостока получил комплект реабилитационного оборудования. В санатории

Положительные эмоции важны для выздоровления детей не меньше, чем хорошее лечение, поэтому частью программы «Мир без слез» стала организация праздников для маленьких пациентов.

проходят профилактическое лечение от туберкулеза дети в возрасте от трех до семи лет. За последние три года пациентами санатория стали более 900 детей, подавляющее большинство которых — дети-сироты и дети из малоимущих семей.

9 октября 2008 года в Хабаровске банк ВТБ передал отделению онкогематологии ГУЗ «Детская краевая клиническая больница» комплект аппаратов инфузионной терапии. Аппараты позволяют рассчитывать индивидуальный режим дозирования лекарств, а наличие автоматизированных систем даст ребенку возможность передвигаться по палате и общаться со сверстниками.

27 ноября 2008 года, на пятилетие программы «Мир без слез», Московская областная детская психоневрологическая больница (МОДПНБ), в которой в 2003 году состоялось первое мероприятие программы, получила в дар от Банка дополнительные модули для Монтессори-класса: 11 комплектов тренажеров для развития движений рук, которые представляют собой реабилитационное оборудование для детей с неврологическими заболеваниями и детским церебральным параличом.

Общий бюджет программы в 2008 году составил около 15 млн рублей.

В планах Банка — расширять программу «Мир без слез» и проводить в дальнейшем ее акции и в странах СНГ. Несмотря на запланированное уменьшение расходов на социальные программы в 2009 году, бюджет программы «Мир без слез» не уменьшится.

6.3. Социальные инициативы сотрудников

Участие работников в социальных программах Банка стало важной частью его корпоративной

культуры. ВТБ гордится своими сотрудниками, поощряет и поддерживает социальные инициативы с их стороны.

Некоторые волонтерские проекты 2008 года

Весенние цветы в подарок городу от филиала ВТБ в Чите

Весной 2008 года сотрудники филиала Банка в Чите своими руками украсили центр города цветами, которые все лето радовали забайкальцев своей красотой. Начало этой традиции было положено в 2002 году.

Хабаровский филиал ВТБ — детям

19 декабря 2008 года сотрудники хабаровского филиала ВТБ посетили подшефный детский дом в поселке Лермонтовка Хабаровского края. Поселок находится почти в 100 км от краевого центра, на берегу реки Бира. Гости подарили детям подарки, собранные сотрудниками филиала: книги, развивающие игры, учебные пособия, игрушки. С детским домом в Лермонтовке хабаровский филиал связывает давняя дружба, дети и взрослые встречаются с 2005 года.

Благотворительная акция филиала ВТБ в Курске

В 130 км от Курска, рядом с Горнальским монастырем находится Горнальская школа-интернат для детей-сирот и детей с отклонениями в развитии, оставшихся без попечения родителей. В интернате проживают 54 ребенка.

Сотрудники филиала ВТБ в Курске каждый год поздравляют детей с Новым годом и Рождеством. В 2008 году сотрудники филиала собрали деньги и множество мягких игрушек. Были куплены сладости, фрукты, соки, канцтовары, новогодние карнавальные маски. На выделенные Банком в виде благотворительности деньги в интернате была приобретена бытовая техника, мягкая мебель в комнату отдыха.

Филиал ВТБ в Твери помог детям-сиротам

30 декабря 2008 года сотрудники филиала банка ВТБ в Твери посетили Торжокскую сельскую школу-интернат. Воспитанники интерната — дети-сироты и дети из неблагополучных семей с отклонениями в развитии. В интернате живут и обучаются 88 воспитанников. В канун Нового года сотрудники филиала совместно с коллегами из ВТБ24 собрали для детей книги, DVD-диски, развивающие игры, порадовали воспитанников школы фруктами и сладостями. Собранные книги и игры пополнят библиотеку интерната. Ранее филиал в Твери помог школе реконструировать аварийное освещение.

Вовлечение персонала в социальные и благотворительные проекты позволяет сотрудникам освоить новые навыки, развить умение работы в команде, дает возможность проявить лидерские качества, почувствовать свою общественную значимость. Такие инициативы способствуют развитию диалога с местными сообществами, решению социальных проблем и помогают укреплению позитивного имиджа Банка в регионах присутствия.

В 2008 году Банк начал новую социальную программу «ВТБ — стране». Проекты в рамках этой программы реализуются силами наших сотрудников. Девиз программы — помощь «Своими руками». Приоритетные направления были определены в ходе конкурса социальных инициатив, в котором приняли участие более 70 проектов. По результатам конкурса основными направлениями на 2009 год выбраны развитие благотворительности и волонтерства, охрана окружающей среды, повышение финансовой грамотности населения.

Мероприятия программы пройдут по всей территории присутствия ВТБ в России и СНГ. К участию в ней приглашены не только сотрудники ВТБ, но и представители местных администраций, акционеров, клиентов и партнеров Банка.

В начале 2009 года в рамках программы «ВТБ — стране» пройдут акции «Сад ВТБ» и «День открытых дверей ВТБ».

Акция «Сад ВТБ» направлена на благоустройство и улучшение экологии городов присутствия ВТБ. В рамках акции сотрудники Банка и его дочерних организаций высаживают в своих городах деревья и кустарники.

Акция «День открытых дверей ВТБ» проводится для студентов высших учебных заведений, лучшие из которых на конкурсной основе принимаются на практику в различные подразделения Банка. Она направлена на поддержку выпускников вузов, которым особенно трудно выдерживать конкуренцию на рынке труда в новых условиях.

7. Об Отчете

7.1. Общая характеристика Отчета

В этом году банк ВТБ впервые публикует Социальный отчет (используются также термины «нефинансовый отчет», «отчет в области устойчивого развития»). Этот документ включает в себя информацию о комплексе социально-экономических и экологических аспектов деятельности ВТБ, которая дополняет традиционную финансовую отчетность.

В мировой практике отчетность в области устойчивого развития сегодня рассматривается как важный инструмент корпоративного управления и воспринимается государством и обществом как важная характеристика добросовестной деловой практики, стремления компании к повышению прозрачности, ее открытости для конструктивного диалога.

ВТБ выпускает Социальный отчет первым из российских государственных банков. Это первый опыт применения международно признанных стандартов отчетности в области устойчивого развития российским финансовым институтом такого статуса и масштаба.

В практике ВТБ проблематика Отчета частично уже рассматривалась в различных форматах — в годовых отчетах, на страницах корпоративного веб-сайта, в корпоративных СМИ и на Интранет-

портале. Однако мы впервые консолидируем этот материал, раскрывая нефинансовую информацию более системно, полно и детально, чем когда-либо ранее, и адресуем ее широкому кругу заинтересованных сторон.

7.2. Цели Отчета

Консолидация данных в рамках Социального отчета позволяет нам:

- анализировать результаты деятельности Банка в контексте устойчивого развития страны и регионов;
- планировать свою деятельность по основным направлениям социальной ответственности и эффективно контролировать эту деятельность;
- использовать Отчет как важнейший инструмент взаимодействия с заинтересованными сторонами по вопросам деятельности Банка в сфере устойчивого развития.

Деятельность банка ВТБ как финансового института национального масштаба вызывает интерес со стороны не только деловых кругов, но и общественности. Поэтому мы посчитали правильным ориентировать Отчет на широкую аудиторию. При этом основными целевыми аудиториями данного Отчета мы считаем государство, клиентов, миноритарных акционеров и сотрудников ВТБ.

7.3. Организация подготовки Отчета

Рабочая группа по подготовке Отчета

Все ключевые решения, касающиеся Отчета Банка в области устойчивого развития, принимала специально созданная Рабочая группа по подготовке данного Отчета. В состав Рабочей группы вошли представители ключевых функциональных подразделений Банка.

Система сбора нефинансовой информации

Система сбора нефинансовой информации в Банке строится по функциональным направлениям деятельности Банка.

Филиалы и дополнительные офисы также представляют в Головную организацию отчетные формы, которые, освещая практически все направления деятельности Банка (организацию обслуживания и кредитования корпоративных клиентов, работу с ценными бумагами, кассовую работу, использование кредитных лимитов, депозитарную и инвестиционную деятельность, работу сети с кредитными рисками, состояние бухгалтерского учета, обеспеченность сети объектами недвижимости и многое другое), содержат в том числе и информацию нефинансового характера.

Отдельный блок внутренних отчетов Банка носит полностью социальный характер:

- Отчет о благотворительной деятельности филиалов;
- Отчет о движении численности и использовании рабочего времени в филиалах;
- Отчет о штатной расстановке филиалов;
- Сведения о несчастных случаях на производстве или их отсутствии;

- Отчеты, отражающие работу по охране труда;
- Отчет о количестве и содержании обращений клиентов.

Обработка и консолидация данных, которые впоследствии переносятся в Отчет, проводится в Головной организации.

7.4. Методология подготовки Отчета

Использование стандартов

При подготовке Отчета были использованы Руководство по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (GRI) G3 и отраслевое приложение к нему для компаний финансового сектора. Отчет соответствует уровню применения «С». В мировой практике это руководство является наиболее авторитетным стандартом подготовки нефинансовых отчетов. Предлагаемый GRI набор стандартных элементов отчетности позволяет

Для сбора и обработки информации нефинансового характера в Банке во многих случаях используются информационные технологии. Так, в ВТБ работает автоматизированная система сбора информации в области управления персоналом. Информационная кадровая система используется с 2001 года. Она периодически дорабатывается с учетом изменения законодательства и удобства для пользователя. Система, которая работает в режиме реального времени, включает в себя персональные данные сотрудников и информацию о компенсационных и льготных пакетах.

проводить сравнительный анализ результатов в области управления устойчивым развитием финансовых институтов, работающих на разных рынках. Такой анализ помогает оценить нашу деятельность в широком контексте мирового опыта и наметить пути ее совершенствования.

Принципы отчетности

При подготовке Отчета в области устойчивого развития мы опирались на международно признанные принципы отчетности, приведенные в Руководстве GRI G3.

Ключевой принцип для определения содержания Отчета — существенность. Для того чтобы информация, включенная в Отчет, охватывала темы и показатели, которые отражают существенные воздействия организации на экономику, окружающую среду и общество или могут существенно повлиять на оценки и решения заинтересованных сторон, мы провели ряд процедур. Среди них можно выделить анализ лучшей международной практики в области подготовки нефинансовых отчетов среди компаний банковской сферы; анализ внутренних документов Банка, в первую очередь кодексов, стратегий и политик; проведение интервью с представителями ключевых функциональных направлений деятельности Банка.

Выявленные в ходе этого процесса существенные вопросы прошли экспертную оценку на предмет включения их в Отчет в области устойчивого развития за 2008 год. В следующих отчетных периодах мы планируем последовательно

совершенствовать методологию выявления существенных вопросов, основываясь на примерах лучшей международной практики.

Период и цикл отчетности

Данный Отчет в области устойчивого развития банка ВТБ охватывает результаты деятельности Банка за календарный год — с 1 января по 31 декабря 2008 года. При этом в некоторых случаях приводится информация, выходящая за рамки указанного отчетного периода: эта информация необходима для освещения существенных вопросов в более широком временном контексте. Рабочей группой по подготовке Отчета принято решение об установлении годового цикла нефинансовой отчетности. В будущем Банк может пересмотреть свой подход к определению периодичности выпуска таких отчетов (например, перейти на двухлетний цикл).

Границы и сфера охвата Отчета

Данный Отчет содержит данные по ОАО Банк ВТБ, включая центральный офис и все филиалы Банка на территории РФ. Мы считаем обоснованным такой выбор границ первого Отчета Банка в области устойчивого развития, так как банк ВТБ является центральным и системообразующим элементом группы ВТБ. В будущем мы планируем последовательно расширять границы отчетности за счет дочерних компаний ВТБ.

Принципы определения содержания Отчета

Существенность
Охват заинтересованных сторон
Контекст устойчивого развития/корпоративной социальной ответственности
Полнота

Принципы предоставления информации для определения качества Отчета

Сбалансированность
Сопоставимость
Точность
Своевременность
Ясность
Надежность

Отчет охватывает широкий круг тем:

- общую характеристику Банка, основные показатели его финансово-экономической деятельности за 2008 год (глава 1);
- сведения о системе управления, механизмах взаимодействия с заинтересованными сторонами (глава 2);
- представление принципов и механизмов взаимодействия Банка с инвесторами и акционерами (глава 3);
- описание подходов и практики Банка в сфере взаимоотношений с клиентами (глава 4);
- сведения о политике Банка в области управления персоналом, внутренних корпоративных социальных программах (глава 5);
- освещение роли Банка в решении приоритетных

социальных задач, вклада в социально-экономическое развитие регионов присутствия (глава 6);

- краткую характеристику процесса социальной отчетности и сводную таблицу, которая показывает расположение в Отчете Стандартных элементов отчетности GRI.

Сведения о подходах к управлению воздействиями Банка на общество и окружающую среду, о системах управления в области устойчивого развития освещаются на общекорпоративном уровне. При этом приводятся конкретные примеры, которые отражают в том числе и деятельность филиалов ВТБ, расположенных в регионах его присутствия.

Данные, отражающие экологический аспект деятельности ВТБ, относятся к объектам, находящимся в собственности Банка на территории Москвы.

Таблицы расположения Стандартных элементов GRI (G3) в Отчете

Таблица 1

Показатель GRI	Определение показателя	Раздел Отчета	Страницы
1. Стратегия и анализ			
1.1	Обращение Председателя Совета директоров и Председателя Правления	Обращение Президента – Председателя Правления	2–3
2. Характеристика организации			
2.1	Название организации	Глава 1. ВТБ сегодня	5
2.2	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	Глава 1. ВТБ сегодня Глава 4. Банк и его клиенты	6 29–36
2.3	Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия	Глава 1. ВТБ сегодня	8
2.4	Расположение штаб-квартиры организации	Глава 1. ВТБ сегодня	5
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Глава 1. ВТБ сегодня	6
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	Глава 1. ВТБ сегодня Глава 3. Акционеры Банка	5 23
2.7	Рынки, на которых работает организация	Глава 1. ВТБ сегодня Глава 2. Система управления ВТБ Глава 4. Банк и его клиенты	5–7 11–14 30
2.8	Масштаб организации	Глава 1. ВТБ сегодня Глава 4. Банк и его клиенты Глава 5. Сотрудники Банка	5–7 29–35 41
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	Глава 1. ВТБ сегодня	5–7
2.10	Награды, полученные за отчетный период	Глава 1. ВТБ сегодня	9


Таблица 1, продолжение

Показатель GRI	Определение показателя	Раздел Отчета	Страницы
3. Параметры отчета			
3.1	Отчетный период	Глава 7. Об отчете	64
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Не применим в рамках первого Отчета	
3.3	Цикл отчетности	Глава 7. Об Отчете	64
3.4	Контактная информация для вопросов относительно Отчета или его содержания	Глава 7. Об Отчете	68
3.5	Процесс определения содержания Отчета	Глава 7. Об Отчете	64
3.6	Границы Отчета	Глава 7. Об Отчете	64–65
3.7	Ограничения области охвата или границ Отчета	Глава 7. Об Отчете	64–65
3.8	Основания для включения в Отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передаче части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями	Глава 7. Об Отчете	64–65
3.10	Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок	Не применим в рамках первого Отчета	
3.11	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в Отчете	Не применим в рамках первого Отчета	
3.12	Таблицы расположения Стандартных элементов в Отчете	Глава 7. Об Отчете	65–67
4. Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами			
4.1	Структура управления организации, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи, например разработку стратегии или общий надзор за деятельностью организации	Глава 2. Система управления ВТБ	17–19
4.2	Указание на то, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании	Глава 2. Система управления ВТБ	18
4.3	Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, указание количества независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	Глава 2. Система управления ВТБ	18
4.4	Механизмы, с помощью которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	Глава 2. Система управления ВТБ Глава 3. Акционеры Банка	15–18 23–25
4.6	Действующие процессы в высшем руководящем органе, призванные избежать конфликтов интересов	Глава 2. Система управления ВТБ	17–20
4.8	Разработанные внутри организации заявления о миссии или ценностях, кодексы корпоративного поведения и принципы, значимые с точки зрения экономической, экологической и социальной результативности, а также степень их практической реализации	Глава 2. Система управления ВТБ	11–12 19–20
4.12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или которые поддерживает	Глава 2. Система управления ВТБ	20
4.13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов.	Глава 1. ВТБ сегодня Глава 2. Система управления ВТБ	8–9 20
4.14	Перечень групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Глава 2. Система управления ВТБ	16
4.15	Основания для выявления и отбора групп заинтересованных сторон в целях дальнейшего взаимодействия с ними	Глава 2. Система управления ВТБ	15
4.16	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Глава 2. Система управления ВТБ Глава 3. Акционеры Банка Глава 4. Банк и его клиенты Глава 5. Сотрудники Банка	15–19 23–27 29–32 41–42, 50

Таблица 2

Показатель GRI	Показатели результативности	Раздел Отчета	Страницы
1. Экономическая результативность			
EC3	Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами	Глава 5. Сотрудники Банка	45–46
EC8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Глава 4. Банк и его клиенты Глава 6. Взаимодействие с обществом	33–35 53–54
EC9	Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния	Глава 4. Банк и его клиенты Глава 6. Взаимодействие с обществом	30–31 53–54
2. Экологическая результативность			
EN3	Прямое использование энергии	Глава 2. Система управления ВТБ	21
EN8	Общее количество забираемой воды	Глава 2. Система управления ВТБ	21
3. Организация труда и достойный труд			
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров	Глава 5. Сотрудники Банка	41
LA3	Выплаты и льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Глава 5. Сотрудники Банка	43–47
4. Ответственность за продукцию			
PR5	Практики, относящиеся к удовлетворению потребителя, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителя	Глава 4. Банк и его клиенты	37–39
5. Взаимодействие с обществом			
SO1	Характер, сфера охвата и результативность любых программ и практических подходов, оценивающих воздействие деятельности организации на сообщества и управляющих этим воздействием	Глава 6. Взаимодействие с обществом	53, 57
SO5	Позиция в отношении государственной политики и участие в формировании государственной политики и лоббирование	Обращение Президента – Председателя Правления Глава 2. Система управления ВТБ Глава 3. Акционеры Банка Глава 4. Банк и его клиенты	2–3 12 25–26 32–35
6. Показатели отраслевого приложения для финансового сектора			
FS1	Описание политик, которые учитывают экологические и социальные аспекты бизнес-деятельности	Глава 4. Банк и его клиенты	31–32
FS3	Процессы по мониторингу внедрения/соответствия экологическим и социальным требованиям клиентами компании, которые включаются в официальные договоры и соглашения	Глава 4. Банк и его клиенты	31–32
FS6	Распределение клиентов по регионам, размерам, отраслям	Глава 4. Банк и его клиенты	29–35
FS13	Доступ к услугам компании в малонаселенных или экономически неблагоприятных регионах	Глава 4. Банк и его клиенты	30–32

Уровень применения GRI (G3)

2002		В СООТВЕТСТВИИ	C	C+	B	B+	A	A+
Обязательное	Самодекларация							
Возможное	Проверка третьей стороной			Отчет прошел внешнее подтверждение		Отчет прошел внешнее подтверждение		Отчет прошел внешнее подтверждение
	Проверка GRI							

7.5. Термины и сокращения

Социальный отчет (отчет в области устойчивого развития, нефинансовый отчет) — документ, отражающий результаты деятельности компании в социальной, экологической и этической сферах за установленный период времени

CRM (Client Relations Management) — корпоративная информационная система управления взаимодействием с клиентами

GRI (Global Reporting Initiative) — Глобальная инициатива по отчетности

IPO (Initial Public Offering) — первичное публичное размещение акций

АБС — автоматизированная банковская система

АПК — агропромышленный комплекс

Ассессмент-центр — метод комплексной оценки персонала в форме деловой игры

ГО — головная организация

ЕБРР — Европейский банк реконструкции и развития

Заинтересованные стороны — группы или индивидуумы, которые могут влиять или на которых влияет достижение организационных целей

КБ — корпоративный блок

КПЭ — ключевые показатели эффективности

КУ — Корпоративный университет

Миноритарный акционер (миноритарий) — лицо, владеющее менее чем 2 (двумя) % от голосующих акций

ММВБ — Московская межбанковская валютная биржа

МСФО — Международные стандарты финансовой отчетности

НПФ — Негосударственный пенсионный фонд

Оценка «360 градусов» — оценка сотрудника компании на основе данных о его действиях в реальных рабочих ситуациях и о проявленных им деловых качествах. Данные получают путем анкетирования самого сотрудника, его непосредственного руководителя, коллег, клиентов

ОЭСР — Организация экономического сотрудничества и развития

ПНП — приоритетные национальные проекты

РТС — Российская торговая система

РУЦ — региональные учебные центры

Устойчивое развитие — развитие общества, которое позволяет удовлетворять потребности нынешних поколений, не нанося при этом ущерба возможностям, оставляемым в наследство будущим поколениям для удовлетворения их собственных потребностей

7.6. Контактная информация

**Банк ВТБ (открытое акционерное общество)
ОАО Банк ВТБ**

Адрес: г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 29

Телефоны: 8 (800) 200-77-99, (495) 739-77-99

Факс: (495) 258-47-81

Сайт: www.vtb.ru, www.vtb.com

E-mail: info@vtb.ru

Ваши комментарии и предложения по Отчету просим направлять в Управление рекламы и маркетинга ОАО Банк ВТБ Мелиховой Елене: e-mail: melikhova@vtb.ru, телефон: (495) 258-4648

