

О группе ВТБ

Группа ВТБ является одним из лидеров международного рынка финансовых услуг и второй по величине финансовой группой России, в состав которой входят более 20 финансовых и кредитных организаций, работающих во всех основных сегментах финансового рынка.

ВТБ обладает уникальной международной сетью филиалов и дочерних банков, действующих как в странах СНГ, так и в странах дальнего зарубежья. Офисы группы ВТБ открыты в Китае и Индии, странах Европы, Анголе, Сингапуре и Дубае, что позволяет предоставлять клиентам Банка лучшие финансовые решения и способствует их продвижению на мировые рынки.



Второй банк России



Офисы на четырех континентах



20 дочерних организаций



Все сегменты финансового рынка

Управление аспектами корпоративной социальной ответственности



Группа ВТБ принимает ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности и стремится содействовать устойчивому развитию общества. Деятельность в области корпоративной социальной ответственности (далее – «КСО») соответствует стратегическим интересам Группы и вместе с принципами открытого и прозрачного ведения бизнеса способствует построению доверительных отношений с клиентами, акционерами и обществом в целом.

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

Принципы КСО банка ВТБ

Преданность миссии, общим ценностям и видению Группы

Уважение ценности и достоинства личности

Справедливость при принятии управленческих решений

Прибыльность бизнеса

Честность и взаимоуважение в отношениях с заинтересованными сторонами

Предоставление качественных услуг

Законность предпринимаемых действий и ответственность за их последствия

Охрана здоровья работников

Открытость для взаимоотношений с заинтересованными сторонами

Соблюдение принципов Политики обязательно для каждого сотрудника Банка, а ответственность за соблюдение положений Политики несут сотрудники подразделений Банка, занимающиеся решением вопросов в области КСО.

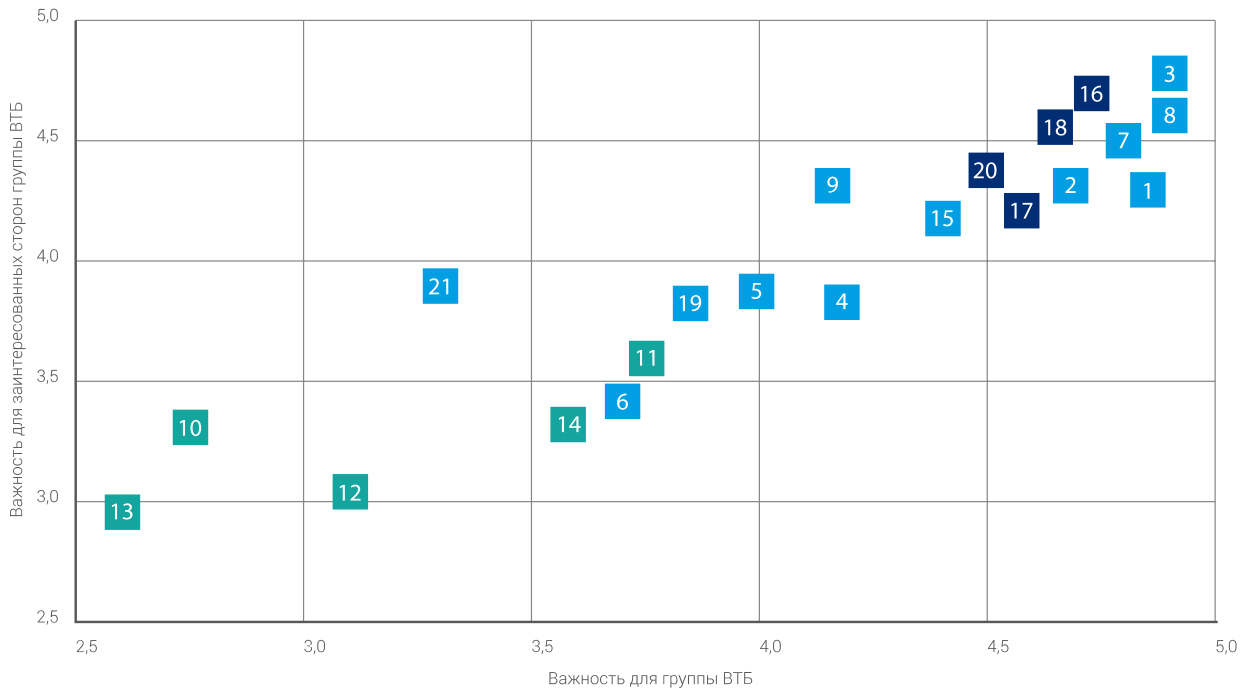
В 2017 году ВТБ продолжил работу по совершенствованию системы управления нефинансовыми рисками, под которыми понимаются риски, напрямую не связанные с финансовыми активами, но реализация которых негативно влияет на внутренние процессы, деловую репутацию и достижение стратегических целей. Среди них – стратегические, правовые, репутационные и операционные риски, а также риски, связанные с коррупцией¹. Подходы к управлению нефинансовыми рисками определены во внутренних нормативных документах Группы, а целенаправленная работа по их контролю и снижению в конечном итоге способствует повышению капитализации Банка и подтверждению его статуса на международном уровне. Система управления экологическими и социальными рисками находится в данный момент в процессе становления: процесс управления нефинансовыми рисками интегрируется в операционную и инвестиционную деятельность компаний Группы.

В целях дальнейшего совершенствования практики нефинансовой отчетности при подготовке Социального отчета Группа следует принципам Стандартов Глобальной инициативы по отчетности GRI, а выбранные показатели результативности в области устойчивого развития шестой год подряд проходят процедуру внешней проверки независимым аудитором.

В соответствии с рекомендациями GRI, ВТБ ежегодно проводит процедуру определения существенных вопросов, на основе которой разрабатывается матрица существенности, отражающая наиболее значимые аспекты (темы) деятельности Группы в области устойчивого развития и социальной ответственности с точки зрения ее внутренних и внешних заинтересованных сторон.

1. Оценка рисков банка ВТБ и его филиалов, связанных с коррупцией, производится в рамках исполнения требований нормативных актов Банка, регламентирующих порядок управления регуляторным (комплаенс) риском, а также порядок проведения самооценки операционных и регуляторных (комплаенс) рисков.

Матрица существенных вопросов в области устойчивого развития



Темы, отражающие экономическое воздействие

- 1 Корпоративное управление
- 2 Прозрачность закупок
- 3 Экономическая результативность
- 4 Финансирование государственных проектов
- 5 Социально-экономическое развитие регионов присутствия
- 6 Импортозамещение
- 7 Внедрение инноваций
- 8 Удовлетворенность клиентов
- 9 Доступность цен

Темы, отражающие социальное воздействие

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

Темы, отражающие экологическое воздействие

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

Система внутреннего контроля

Система внутреннего контроля обеспечивает соблюдение применимого законодательства и нормативных актов самого Банка. Ее задача – содействовать руководителям структурных подразделений в упорядоченном и эффективном ведении бизнеса, в частности обеспечивать:

- эффективность финансово-хозяйственной деятельности при совершении сделок, управлении активами и пассивами;
- соблюдение нормативных правовых актов, стандартов саморегулируемых организаций (для Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг), учредительных и внутренних документов Банка;
- достоверность, полноту, объективность и своевременность предоставления финансовой, бухгалтерской и статистической отчетности;
- исключение вовлечения Банка в противоправную деятельность, в том числе в финансирование терроризма и легализацию доходов, полученных преступным путем.

Другой задачей системы внутреннего контроля является противодействие и недопущение коррупции. Для новых работников Банка проводится обязательное обучение по противодействию коррупции в виде электронного обучающего курса на портале Банка. Курс содержит в том числе информацию об утвержденной в Банке «Политике по противодействию коррупции» и методах противодействия коррупции, ссылки на другие размещенные на портале Банка внутренние документы, регламентирующие вопросы противодействия коррупции. Об изменениях, вносимых в эти документы, информируются все сотрудники Банка.

В рамках управления регуляторным (комплаенс) риском для всех работников в Банке проводится обязательное обучение по тематике «Комплаенс» в виде электронного обучающего курса на портале Банка.

В Банке организована «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям» для приема обращений работников о потенциальных нарушениях законодательства Российской Федерации или внутренних нормативных актов и распорядительных документов Банка, решений рабочих коллегиальных органов Банка и (или) должностных лиц Банка, принимаемых в пределах их полномочий.

Результаты работы по противодействию коррупции в 2017 году

100 % сотрудников банка ВТБ проинформированы об имеющихся политиках и методах противодействия коррупции

Значимым событием в области внутреннего контроля и корпоративной культуры стала актуализация в 2017 году в Банке Этического кодекса, целью которого является определение обязательных для соблюдения всеми сотрудниками и членами Наблюдательного совета принципов и правил делового поведения и этики, направленных на повышение капитализации, финансовой стабильности и эффективности ВТБ.

Основные корпоративные ценности и принципы банка ВТБ

Надежность и профессионализм

Честность, взаимоуважение, открытость

Законность и ответственность

Энергичность и развитие

Эффективность

**Безопасность труда и охрана здоровья
работников**

Корпоративные ценности ВТБ являются связующим звеном всех сфер деятельности Банка и основой корпоративной культуры, служат повседневным руководством к принятию решений и действиям, определяют отношение к клиентам, деловым партнерам и работникам Банка.

Согласно одному из положений Этического кодекса: в случаях, когда этические нормы и принципы, установленные Этическим кодексом, являются более высокими, чем нормы и принципы, определенные деловой практикой и применимым правом, ВТБ будет придерживаться норм и принципов Этического кодекса.

В 2017 году Банк успешно направил отчетность о клиентах – иностранных налоговых резидентах США в ФНС России и FATCA-отчетность за 2016 год в Налоговую службу США. На внутреннем корпоративном информационном портале Банка на регулярной основе размещаются обучающие материалы и нормативные документы по вопросам требований FATCA.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Отношения ВТБ с акционерами, клиентами, вкладчиками, деловыми партнерами, представителями органов государственной власти и другими заинтересованными сторонами¹ строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента и нерушимости обязательств. Банк стремится к конструктивному и эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами, используя для этого различные каналы взаимодействия и формы раскрытия информации. Соответствие самым высоким стандартам корпоративного управления и максимальная информационная открытость являются важнейшими факторами повышения инвестиционной привлекательности и экономической эффективности деятельности Банка, а также основой его долгосрочного устойчивого развития.

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

Взаимодействие с заинтересованными сторонами группы ВТБ

Механизмы взаимодействия	2016	2017
Упоминания в СМИ по группе ВТБ, общее количество	350 412	383 755
Упоминания в СМИ по ВТБ Капитал, общее количество	43 184	44 911
Интернет-проекты ВТБ, количество уникальных пользователей, принявших участие	73 017	86 036
Сайт vtbrussia.ru, количество посетителей	3 082 844	2 120 699
Сайт vtb.ru, количество посетителей	6 687 195	7 295 902
Журнал «Энергия успеха», общий тираж за год, экземпляров	51 600	51 600

Банк ВТБ участвует в программах государственного финансирования, поддерживает программы, направленные на развитие малого и среднего бизнеса. Специалисты Группы принимают участие в законотворческом процессе, идет сотрудничество с органами государственной власти, государственными корпорациями и общественными организациями¹.

Крупнейшим акционером банка ВТБ является Российская Федерация в лице Росимущества с долей 60,9 % от обыкновенных акций.

на 4,6 тыс. человек

увеличилось количество акционеров – физических лиц

с 1,2 до 1,5 % увеличилась доля акционеров – физических лиц от количества обыкновенных акций

Для поддержания непрерывного взаимодействия с акционерами с целью выявления и решения интересующих их вопросов и обеспечения участия акционеров в управлении деятельностью Банка действует Консультационный Совет Акционеров². С целью создания условий для повышения инвестиционной привлекательности акций Банка и расширения розничного бизнеса за счет улучшения его восприятия миноритарными акционерами в 2017 году банк ВТБ приступил к реализации Плана (дорожной карты) по улучшению восприятия Банка ВТБ (ПАО) миноритарными акционерами.

1. Подробнее об основных результатах деятельности Группы в разных сегментах и социальных проектах за 2017 год читайте в главе «Рыночная среда» и главе «Социальная среда».

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

Основные задачи и результаты реализации дорожной карты по улучшению восприятия Банка ВТБ (ПАО) миноритарными акционерами

Увеличение доли долгосрочных инвесторов – клиентов Группы

рост числа акционеров;
качественное изменение структуры акционеров;
запуск программы специальных предложений для акционеров.

Программы поддержки акционеров

ежегодная программа поздравления ветеранов и блокадников с Днем Победы;
адресные коммуникации;
поздравления акционеров с праздниками.

Увеличение уровня понимания и поддержки действий Банка

более 70 мероприятий для акционеров в 2017 году;
проведение встреч с акционерами, аналитиками и СМИ;
реализация мероприятий по повышению финансовой грамотности.

Рост вовлеченности акционеров в деятельность ВТБ

развитие каналов коммуникации и сервисов по предложениям акционеров;
увеличение числа участников мероприятий Банка для частных инвесторов;
обеспечение работы Консультационного совета акционеров.

Для улучшения восприятия Банка миноритарными акционерами также проводились встречи с акционерами и стейкхолдерами, в которых принимали участие клиенты и сотрудники группы ВТБ, представители СМИ и инвестиционных компаний, студенты и другие заинтересованные в деятельности компании лица.

В 2017 году также проводились встречи с институциональными инвесторами и аналитиками, Банк принимал участие в инвестиционных конференциях и экономических форумах¹.

Мероприятия для акционеров ВТБ в 2017 году

3 Дня инвестора
(1 144 участника)

3 трансляции
(124 участника)

1 круглый стол
(25 участников)

**3 встречи
с крупными
акционерами**

**11 дней
открытых дверей**
(176 участников)

**10 семинаров
по фондовому рынку**
(517 участников)

1. Подробнее о деятельности ВТБ по организации и поддержке крупнейших деловых форумов читайте в главе «Социальная среда».

В рамках задачи дорожной карты по увеличению доли долгосрочных инвесторов – клиентов Группы на годовом Общем собрании акционеров 26 апреля 2017 года был дан старт новой программе привилегий для акционеров, в рамках которой в розничных отделениях ВТБ акционерам стали доступны специальные условия обслуживания. Акционеры проявили к программе высокий интерес – с 26 апреля по 31 декабря 2017 года было оформлено 1,8 тыс. продуктов со специальными условиями, к которым относятся:

- страховые продукты;
- кредиты наличными / рефинансирование;
- кредитные карты;
- вклады;
- аренда сейфовых ячеек.

«Реализация дорожной карты по улучшению восприятия Банка ВТБ (ПАО) миноритарными акционерами будет способствовать не только наращиванию числа частных инвесторов, но и повышению их вовлеченности в бизнес Группы. Сегодня большинство акционеров ВТБ – не просто пассивные держатели акций, а активные участники процесса, которым важно и интересно, как именно развивается бизнес».

– Владимир Хоткин, руководитель Службы ВТБ по работе с акционерами, Банк ВТБ (ПАО)

В целях эффективного взаимодействия с акционерами и инвесторами Банк продолжает развивать действующие и внедрять новые каналы взаимодействия. В 2017 году акцент был сделан на совершенствование электронных сервисов и каналов коммуникаций: системы электронного голосования для акционеров, мобильного приложения, веб-сайта и социальных сетей.

Мобильное приложение «Акционер ВТБ»

Все большую популярность набирает мобильное приложение «Акционер ВТБ», разработанное банком ВТБ и ВТБ Регистратор специально под нужды частных инвесторов. В 2017 году наблюдался значительный прирост числа пользователей приложения, за год количество обращений к приложению составило 31 тыс., а количество активных пользователей приложения на конец 2017 года превысило 3,5 тыс. человек. В 2017 году была произведена доработка функционала приложения: полномасштабно заработал модуль электронного голосования, улучшена производительность программы, снижено количество сбоев.

Для учета возрастающего объема обращений акционеров через дистанционные каналы связи в 2017 году была внедрена Единая система учета обращений. Общее количество обращений, обработанных Службой по работе с акционерами, в 2017 году составило 7,5 тыс. Наибольшее количество обращений касалось информации о встречах с акционерами, проведении внеочередного Общего собрания акционеров, выплате дивидендов и о клиентском обслуживании.

В 2018 году в рамках дорожной карты по улучшению восприятия Банка ВТБ (ПАО) миноритарными акционерами будет обновлена продуктовая линейка специальных предложений для акционеров, продолжится развитие электронных каналов взаимодействия с акционерами, состоится выпуск обновленного приложения «Акционер ВТБ», будет организовано около 70 встреч с заинтересованными сторонами.