

# Рыночная среда

Одной из ключевых функций группы ВТБ является обеспечение финансовыми инструментами предприятий, при этом поддержка оказывается как крупным компаниям, так и предприятиям среднего и малого бизнеса. Также ВТБ участвует в создании новых продуктов и услуг для разных категорий населения и с каждым годом повышает их привлекательность и доступность. Таким образом, компании Группы способствуют развитию социально значимых отраслей экономики и повышению уровня жизни людей.

Группа ВТБ осуществляет свою операционную деятельность в трех ключевых бизнес-сегментах: «Корпоративно-инвестиционный бизнес» (КИБ), «Средний и малый бизнес» (СМБ)<sup>1</sup>, «Розничный бизнес» (РБ).

Были подведены первые результаты реализации Стратегии развития Банка ВТБ (ПАО) на 2017–2019 годы по итогам 2017 года, по ключевым инициативам которой Группой были достигнуты следующие результаты:

- **повышение рентабельности бизнеса** – прибыль по итогам года составила 120,1 млрд рублей (увеличилась в 2,3 раза по сравнению с 2016 годом);
- **интеграция банковского бизнеса** – проведена подготовительная работа для объединения банка ВТБ и ВТБ24, которое состоялось в начале 2018 года;
- **модернизация** – сформирована целевая единая ИТ-архитектура объединенного банка, внедрен мобильный банк нового поколения для физических лиц и малого бизнеса, а также началась разработка новой системы дистанционного банковского обслуживания для корпоративных клиентов.

ВТБ ежегодно наращивает клиентскую базу и объем кредитования клиентов. Размер кредитного портфеля ВТБ в 2017 году составил около 9,7 трлн рублей, увеличившись на 3 % по сравнению с 2016 годом. Основную долю кредитного портфеля по-прежнему составляют физические лица, нефтегазовая и строительная отрасли.

Топ-10 отраслей в кредитном портфеле группы ВТБ на 31.12.2017<sup>2</sup>



1. Глобальная бизнес-линия «Средний и малый бизнес» была создана в июле 2017 года, до этого клиенты малого бизнеса учитывались в глобальной бизнес-линии «Розничный бизнес».

2. В соответствии с аудированной консолидированной отчетностью группы ВТБ за 2017 год, подготовленной в соответствии с МСФО.

## Количество банковских клиентов Группы в 2016–2017 годах<sup>1</sup>

Банковские клиенты Группы	2016	2017	Динамика, %
Корпоративно-инвестиционный бизнес	11 220	11 115	-0,9
Средний бизнес	113 463	112 435	-0,9
Малый бизнес	509 611	510 002	0,08
Физические лица, тыс. человек	17 125	20 890	22

## Поддержка социально значимого бизнеса и сотрудничество с государством

ВТБ активно участвует в развитии различных отраслей экономики на федеральном и региональном уровнях как в рамках государственных программ поддержки, так и за счет финансирования проектов, имеющих социальную направленность. В рамках данного направления компании Группы тщательно анализируют инвестиционные инициативы и оказывают услуги предприятиям социально значимых отраслей экономики, поддерживая проекты по развитию транспортных узлов и производств, строительству и модернизации медицинских учреждений, спортивной и жилищной инфраструктуры.

Помимо развития инфраструктурных объектов и повышения уровня благосостояния общества, деятельность Группы способствует созданию новых рабочих мест, росту налоговых поступлений в государственные, региональные и муниципальные бюджеты, а также развитию отечественного производства.

Работая по данному направлению в 2017 году, банк ВТБ продолжил развивать активное сотрудничество с компаниями, оказывающими социально значимые услуги, среди которых: ФГУП «Почта России», ГУП «Мосгортранс», ОАО «РЖД» и другие системообразующие предприятия Российской Федерации.

1. Все клиенты, в том числе клиенты с нулевыми остатками на счетах (для банков Группы). Клиенты указаны без учета клиентов Банка ВТБ (Франция), Банка ВТБ (Германия) и Банка ВТБ (Австрия), поскольку в 2017 году происходила реорганизация бизнеса ВТБ в Европе.

## Инвестиции в будущее

Более 70% клиентов КИБ Группы – клиенты банка ВТБ и ВТБ Капитал

**ВТБ**



Крупнейшие сделки:  
с АО «ДОМ.РФ»,  
ФГУП «Почта России»



Второй год подряд победитель  
в номинации «**Лучший банк  
по торговому финансированию  
в России**» по версии  
Global Finance



**Премия «Банк года»**  
в трех номинациях:  
«**Банковская карта года**»  
Онлайн-заявка на ипотеку  
«**VIP-офис**»

**ВТБ Капитал**



Крупнейшие сделки:  
с *CEFC China Energy*,  
*Essar Oil Limited*, *Damac Properties*,  
*Металлоинвест*, *Evrast Group*,  
ОАО «РЖД»



«**Лучший инвестиционный банк  
России и стран Центральной  
и Восточной Европы**»  
по версии Euromoney,  
Global Finance, EMEA Finance  
и International Finance Magazine



Первые позиции в рейтингах  
*Dealogic*, *Thomson Reuters*,  
*Bloomberg* и *Mergermarket*  
на рынках долгового  
и акционерного капитала,  
а также в сегменте M&A



«**№ 1 аналитическая команда  
в России**» (опрос инвесторов  
Institutional Investor EMEA Research  
Survey 2017)



«**Лучший бренд на российском  
корпоративно-инвестиционном  
банковском рынке**» (Global Brands  
Magazine Awards 2017)\*



«**Лучшее взаимодействие  
с инвесторами и аналитиками**»  
за проведение Инвестиционного  
Форума РОССИЯ ЗОБЕТ!  
(по версии Corporate and Financial  
Awards 2017)



«**Лучший оператор на рынке  
валютных и процентных  
инструментов**»  
по версии Global Finance

\* С полным перечнем можно ознакомиться на сайте ВТБ Капитал по адресу: [www.vtbcapital.ru/about/awards/2017/](http://www.vtbcapital.ru/about/awards/2017/).

## Поддержка органов государственного и муниципального управления

Банк способствует повышению деловой активности и инвестиционной привлекательности субъектов Российской Федерации, активно сотрудничая с органами государственного и муниципального управления.

В 2017 году банк ВТБ заключил со многими субъектами Российской Федерации соглашения о сотрудничестве в таких сферах, как:

- разработка и реализация инвестиционных проектов, поддержка инновационного развития промышленного комплекса, техническое перевооружение и модернизация предприятий (**Амурская область**);
- развитие социально-экономического потенциала региона (**Белгородская область**);
- развитие кредитования (**Магаданская область**);
- финансирование, строительство, реконструкция и эксплуатация транспортной инфраструктуры (**Пермский край, Республика Башкортостан**);
- участие в инвестиционных и социальных проектах (**Республика Саха (Якутия)**);
- реализация крупных городских инфраструктурных проектов (**Санкт-Петербург**);
- взаимодействие по развитию МСП, разработке и реализации совместных инвестиционных программ, поддержке инновационного развития промышленного комплекса, участие в реализации социальных проектов на территории области (**Тверская область**);
- разработка и реализация совместных инвестиционных программ, поддержки инновационного развития промышленного комплекса, развития системы кредитования (**Ярославская область**).

## Развитие транспортной системы Российской Федерации

Группа ВТБ продолжила поддержку проектов по развитию транспортной отрасли Российской Федерации, основная цель которых – обеспечение территориальной доступности регионов присутствия и повышение мобильности местного населения.

На 0,6 % вырос кредитный портфель транспортной отрасли группы ВТБ в 2017 году

## 501 млрд рублей объем кредитования предприятий транспортной отрасли

Работая по данному направлению в 2017 году, банк ВТБ оказывал предприятиям транспортной отрасли Российской Федерации такие услуги, как предоставление кредитных средств, выпуск банковских гарантий и банковское сопровождение.

Долгосрочное соглашение о проектном финансировании между ПАО «Совкомфлот» и банком ВТБ было названо «Сделкой года» в категории Project Financing – West.

## Примеры проектов по развитию транспортной системы Российской Федерации, реализованные при участии банка ВТБ

Проект	Компания	Описание	Сумма, млн рублей	Эффект от реализации проекта
Строительство и эксплуатация выезда из Уфы на автомобильную дорогу федерального значения М5 «Урал»	ООО «Башкирская концессионная компания»	Банковская гарантия	500	Улучшение транспортной инфраструктуры в Башкортостане
Строительство и ввод в эксплуатацию технических объектов 22 транспортно-пересадочных узлов на станциях Московского метрополитена	АО «Мосинжпроект»	Банковская гарантия исполнения	1 165	Улучшение инфраструктуры общественного транспорта в Москве и повышение качества обслуживания пассажиров
Поставка и гарантийное обслуживание вагонов для Московского метрополитена	ОАО «МЕТРОВАГОНМАШ»	Банковская гарантия исполнения	5 454	Обновление подвижного состава Московского метрополитена (свыше 400 вагонов) и повышение качества обслуживания пассажиров
Транспортное обслуживание пассажиропотока на Малом кольце Московской железной дороги	ОАО «РЖД»	Банковская гарантия исполнения (перевыпуск)	465	Повышение качества обслуживания пассажиров

Банк ВТБ в 2017 году также предоставил банковское сопровождение:

- ООО УК «ТЮС» в рамках проекта по модернизации Байкало-Амурской магистрали;
- АО «РЖДстрой» в рамках проектов по модернизации железнодорожной инфраструктуры острова Сахалин, строительству новой ветки железной дороги,

соединяющей станцию Гумрак и Волгоградский аэропорт, строительству объектов железнодорожной инфраструктуры необщего пользования Амурского газоперерабатывающего завода.

*«Роль Банка в рамках проекта по установке терминалов по продаже проездных билетов – обеспечить бесперебойную работу новых автоматов. Она включает в себя и организацию своевременной инкассации для обеспечения необходимого количества купюр и монет для сдачи, и предоставление эквайринговых услуг по приему платежных карт, а также выстраивание инфраструктуры системы для бесперебойной работы даже в часы пик при максимальной нагрузке. ВТБ успешно реализовал данные задачи».*

*– Гуриндер Нихал, руководитель Департамента транзакционного бизнеса, старший вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)*

В 2017 году банк ВТБ выиграл тендер ГУП «Московский метрополитен» на установку банкоматов в Московском метрополитене сроком на пять лет. К установке планируется 94 устройства на 65 станциях, из них 30 – уже были установлены в отчетном периоде.

### **Наземный транспорт Москвы: установка электронных терминалов по продаже проездных билетов и валидаторов с обновленным функционалом (банк ВТБ)**

В 2017 году ГУП «Мосгортранс» совместно с банком ВТБ установил 120 электронных терминалов по продаже проездных билетов на остановках наземного транспорта Москвы с наиболее высоким пассажиропотоком. Функционал автоматов позволяет покупать билеты на общественный транспорт, пополнять карту «Тройка», проверять остаток средств и поездок на ней. Установка устройств самообслуживания позволила повысить качество обслуживания пассажиров, а также сэкономить средства граждан за счет того, что в автоматах есть возможность покупки билетов на длительный срок, стоимость которых ниже, чем при покупке разовых билетов. В 2017 году банк ВТБ, ГУП «Мосгортранс» и международная платежная система Mastercard также реализовали проект по оплате проезда в наземном транспорте Москвы с помощью банковских карт и смартфонов с функцией Apple Pay, Android Pay и Samsung Pay. В рамках пилота валидаторы нового образца установлены на двух маршрутах. В течение 2018 года планируется оборудовать новыми валидаторами более 2 тыс. транспортных средств.

## Развитие социальной инфраструктуры

ВТБ понимает, что развитие социальной инфраструктуры – необходимое условие повышения уровня жизни населения в регионах присутствия. Компании Группы активно поддерживают проекты по строительству и модернизации медицинских учреждений, школ, мест общественного отдыха и каждый год увеличивают объемы финансирования.

Банк ВТБ традиционно уделяет особое внимание поддержке проектов в области здравоохранения. В частности, в 2017 году Банк предоставил финансирование:

- ООО «ВИС Инфраструктура» на строительство Окружного клинического центра охраны материнства и детства (6,5 млрд рублей);
- Группе компаний «Мать и дитя» на строительство в регионах перинатальных медицинских центров и клиник, оснащенных современным оборудованием, с использованием новейших медицинских технологий (4,5 млрд рублей).

### Поддержка фонда «Врачи, инновации, наука – детям» (АО ВТБ Капитал Управление активами)

Фонд поддержки и развития в области детской гематологии, онкологии и иммунологии «Врачи, инновации, наука – детям» в 2017 году передал в доверительное управление ВТБ Капитал Управление активами средства в размере 454 млн рублей. Инвестиционный доход будет направлен на финансирование научных и клинических исследований в области борьбы с детским раком, проводимых фондом.

В 2017 году банк ВТБ в Тюмени установил кредитно-документарный лимит в размере 2,4 млрд рублей компаниям ООО «СИПЭК», в рамках которого началась выдача банковских гарантий исполнения контрактов, а также финансирование значимых для региона социальных объектов строительства: школ, детских садов, многоквартирных жилых домов для детей сирот и переселенцев из ветхого аварийного жилья в областных городах и районных центрах Тюменской области. Заказчиком будет выступать ГКУ «Управление капитального строительства» Тюменской области и администрации районных муниципалитетов.

*«Поддержка строительства социально-значимых объектов инфраструктуры Тюменской области – важное и ответственное направление нашей работы. Реализация данного проекта будет способствовать развитию рынка доступного жилья и созданию комфортных условий проживания в Тюменской области».*

— Руслан Еременко, руководитель Департамента корпоративной сети – старший вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)

Банк ВТБ участвует в проектах по улучшению инфраструктуры для проведения досуга жителей Москвы. Такие проекты улучшают качество городской среды, повышают инвестиционную привлекательность и конкурентоспособность города, а также привлекают туристов.

*«ВТБ рад принять участие в финансировании строительства такого знакового в масштабах страны проекта, как парк «Остров Мечты». Уверен, что размах и не имеющая аналогов концепция проекта сделают его одной из важнейших достопримечательностей Москвы, внося существенный вклад в улучшение социальной инфраструктуры столицы».*

— Юрий Соловьев, первый заместитель Президента – Председателя Правления, Банк ВТБ (ПАО)

Среди проектов, реализация которых стала возможна в том числе благодаря услугам Банка, – строительство парка «Зарядье» и парка развлечений «Остров Мечты»:

- в течение 2017 года представители Банка вели активные переговоры по поводу финансирования строительства парка развлечений «Остров Мечты» (открытие кредитной линии в размере 37 млрд рублей состоялось в начале 2018 года);
- в отчетном периоде Банк обеспечил банковское сопровождение строительства парка «Зарядье», в рамках которого компании был предоставлен сервис, позволяющий осуществлять контроль целевого использования средств всех подрядчиков.

**«Зарядье» – крупнейший парк в центре Москвы, общей площадью 13 га, в первое время количество посетителей парка составляло около 100 тыс. человек в день.**

Еще одно направление деятельности Группы по созданию инфраструктуры для жителей регионов присутствия – это строительство объектов спортивной инфраструктуры. При этом, реализуя подобные проекты, банк ВТБ уделяет особое внимание облагораживанию прилегающих территорий и созданию жилой инфраструктуры. Наиболее яркие проекты, строящиеся в настоящее время, – «ВТБ Арена Парк» и «Match Point»<sup>1</sup>.

## **Сотрудничество с предприятиями отрасли ЖКХ**

ВТБ уделяет значительное внимание сотрудничеству со стратегически важными и социально значимыми предприятиями коммунального сектора. Реализация проектов по модернизации ЖКХ не только способствует улучшению жизни населения, но и снижает негативное воздействие на окружающую среду за счет повышения энерго- и ресурсоэффективности.

В 2017 году банк ВТБ предоставил кредитные линии на 12,1 млрд рублей ГУП «Топливо-энергетический комплекс Санкт-Петербурга» на пополнение оборотных средств и погашение привлеченных обязательств, а также заключил кредитные соглашения на 4 млрд рублей с ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».

### **Развитие стандартного арендного жилья в регионах России (банк ВТБ)**

В 2017 году банк ВТБ и АО «ДОМ.РФ» заключили соглашение о сотрудничестве в сфере создания региональных проектов стандартного арендного жилья в России, стратегическая цель которого – обеспечить граждан доступным и комфортным жильем и, соответственно, улучшить качество жизни в регионах. В рамках соглашения АО «ДОМ.РФ» будет заниматься поиском и оформлением подходящих под строительство земельных участков, подбором и реализацией проектов для создания стандартного арендного жилья, а также выполнением функций застройщика. Финансирование данных проектов будет осуществлять банк ВТБ. Помимо этого, рассматривается возможность создания управляющей компании для эксплуатации объектов стандартного арендного жилья в регионах. Реализация данного проекта позволит повысить доступность жилья для жителей страны.

<sup>1</sup>. Более подробную информацию о строительстве объектов спортивной инфраструктуры читайте в разделе «Поддержка спорта».



## Развитие сельского хозяйства

Группа ВТБ реализует большое количество проектов, направленных на развитие сельского хозяйства в стране. Особое внимание ВТБ к развитию отрасли сельского хозяйства объясняется прежде всего перспективностью развития данного сектора в условиях политики импортозамещения и поддержки местных производителей.

на 0,6 % вырос кредитный портфель  
АПК группы ВТБ в 2017 году

**278 млрд рублей**  
объем кредитования предприятий  
пищевой промышленности и  
сельского хозяйства

### Примеры проектов банка ВТБ, направленных на развитие сельского хозяйства

Клиент	Описание проекта	Вид продукта	Сумма, млрд руб.
ГК «Белая дача»	Строительство завода по переработке и производству замороженного картофеля на территории особой экономической зоны «Липецк»	Кредит	5
ООО «Овощевод» (ТМ «Ботаника»)	Расширение производственных мощностей тепличного хозяйства в городе Волжский Волгоградской области	Кредитные линии	2,5
ООО ТК «Толмачевский»	Строительство второй очереди тепличного блока по производству овощной продукции в Новосибирске	Кредитная линия	1,4
ГК «Экоптица»	Строительство молочной фермы в Задонском районе Липецкой области на 1 995 голов крупного рогатого скота. Финансирование предоставлено в рамках льготного кредитования аграриев по программе Минсельхоза России	Кредитная линия	0,5

## Содействие развитию малого и среднего бизнеса

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

Ключевыми продуктами ВТБ для малого и среднего бизнеса являются:

- оборотные кредиты;
- кредиты на финансирование капитальных затрат;

- экспресс-кредитование;
- рефинансирование;
- кредитование в рамках государственных программ поддержки МСП и производителей сельскохозяйственной продукции;
- кредитование под залог приобретаемой недвижимости;
- лизинг;
- гарантии;
- поддержка импортных и экспортных торговых операций и другие.

На протяжении всего года велась работа по созданию объединенного банка, при этом особое внимание уделялось интеграции сегмента по работе с малым бизнесом ВТБ24 в структуру банка ВТБ. Благодаря предпринятым мерам интеграция, состоявшаяся в начале 2018 года, прошла плавно и с максимальным комфортом для клиентов.

Также в середине 2017 года были внесены корректировки в операционные сегменты ВТБ, в частности начиная с июля 2017 года клиенты категории «малый и средний бизнес» были объединены в один операционный сегмент. Общее количество таких клиентов составило 622,4 тыс.<sup>1</sup>, из них 82 % – клиенты малого бизнеса.

## Перед объединением



**344,4 тыс. клиентов**  
малого бизнеса ВТБ24



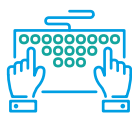
**1,6 тыс. кредитов**  
на сумму **23,1 млрд рублей**  
для клиентов малого бизнеса  
на льготных условиях  
только за 2017 год



**3 тыс. клиентов малого бизнеса** приняли участие в промоакции ВТБ24 «Зарплатный клиент»



**2,6 тыс. кредитов**  
на сумму **37 млрд рублей**  
в рамках взаимодействия с Национальной гарантийной системой по программе поддержки малого бизнеса



**1,3 тыс. клиентов** воспользовались услугой по открытию расчетных счетов без посещения офиса (в рамках пилотной акции)



Запущены платформа ДБО для малого бизнеса «**ВТБ24 Бизнес-Онлайн**» и площадка «**Бизнес-коннект**» для поиска проверенных контрагентов и выгодных контрактов

*«Мы видим большой потенциал экономического роста в сегментах малого и среднего бизнеса, поэтому активно работаем со всеми программами государственной поддержки, понимая важность и необходимость предоставления предприятиям доступных ресурсов и упрощения механизмов получения субсидий. Уверен, что благодаря такой значительной поддержке, малый и средний бизнес России сможет продолжить реализацию значимых проектов, в том числе для развития отраслей хозяйства и роста экономики в регионах».*

*— Денис Бортников, руководитель глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес», заместитель Президента – Председателя Правления, Банк ВТБ (ПАО)*

---

1. Клиенты указаны без учета клиентов Банка ВТБ (Франция), Банка ВТБ (Германия) и Банка ВТБ (Австрия), поскольку в 2017 году происходила реорганизация бизнеса ВТБ в Европе.

В отчетном периоде в рамках сотрудничества с АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» группа ВТБ принимала активное участие в программах государственной поддержки предприятий МСП, реализующих проекты в приоритетных отраслях экономики<sup>1</sup>, таких как:

- «Программа 6.5», запущенная в 2016 году;
- «Программа 674» – дополнительная программа поддержки, разработанная Министерством экономического развития Российской Федерации в 2017 году.

Льготная ставка по этим программам составляет 9,6 % для клиентов среднего бизнеса и 10,6 % для клиентов малого бизнеса.

**заключено кредитных соглашений  
по программам господдержки МСП  
на сумму более  
75 млрд рублей**

**выдано льготных кредитов  
по программам господдержки МСП  
на сумму около  
55 млрд рублей**

В 2017 году банк ВТБ также сотрудничал с правительством Москвы по вопросу субсидирования клиентов МСП в целях возмещения затрат на уплату процентов по кредитам, привлеченным в российских кредитных организациях.

---

1. Агропромышленный комплекс, обрабатывающая промышленность, строительство, транспорт и связь, внутренний туризм, высокотехнологические проекты и другие приоритетные отрасли.

### **Программа льготного кредитования предприятий агропромышленного комплекса (банк ВТБ)**

В 2017 году банк ВТБ заключил с Министерством сельского хозяйства Российской Федерации соглашение о совместной реализации программы льготного кредитования предприятий агропромышленного комплекса, в рамках которой для предприятий МСП, работающих в сельском хозяйстве, действуют льготные ставки кредитования до 5 % годовых. Более того, была упрощена процедура получения субсидий, поэтому в отчетном периоде кредитами воспользовались даже те предприятия, которые раньше к ним не прибегали. За год было заключено кредитных соглашений с сельскохозяйственными предприятиями среднего бизнеса более чем на 53 млрд рублей, из которых 33 млрд рублей – инвестиционные кредиты. Министерство сельского хозяйства Российской Федерации одобрило 300 клиентов как льготных заемщиков.

Помимо участия в программах государственной поддержки федерального масштаба Банк активно сотрудничает с региональными органами власти по вопросам повышения доступности кредитных ресурсов для компаний МСП в субъектах Российской Федерации. Среди соглашений, заключенных в 2017 году, можно выделить соглашения с правительствами Тверской, Ярославской и Магаданской областей, нацеленные на социально-экономическое развитие регионов, в том числе на поддержку МСП.

Для расширения возможностей привлечения клиентов категории «малый бизнес», Банк не только участвует в государственных программах поддержки, но и разрабатывает свои собственные продукты и услуги. Так, в 2017 году Банк запустил интересную акцию «Расчет в пользу Малого», воспользоваться которой могли только клиенты категории «малый бизнес». В рамках акции в зависимости от финансового состояния компании и предоставленного обеспечения, а также с условием поддержания среднемесячного остатка на банковском счету, который составлял бы не менее 10 % от суммы кредита, Банк предоставлял компаниям гарантированную ставку в размере 11,8 % или 12,8 % годовых.

### Соглашение с Российским экспортным центром (ВТБ)

В 2017 году банки Группы продолжали обеспечивать предприятия малого бизнеса доступом к российским и международным рынкам сбыта. В частности, в 2017 году было заключено соглашение между Банком и Российским экспортным центром. Оно предусматривает реализацию проектов по развитию российского несырьевого экспорта предприятий малого бизнеса, оказание взаимной информационной, справочно-аналитической и методической поддержки по вопросам внешнеэкономической деятельности.

Дочерние банки Группы, расположенные в странах СНГ и Грузии, также уделяют много внимания поддержке малых и средних предприятий.

### Примеры проектов, направленных на развитие МСП, в странах СНГ и Грузии

Банк	Описание проекта
Банк ВТБ (Армения)	Финансирование для обеспечения продуктового экспорта страны и повышения спроса на сельскохозяйственную продукцию – около 1,7 млрд рублей <sup>1</sup>
Банк ВТБ (Беларусь)	Кредитование клиентов в МСП в рамках соглашения с Банком Развития Республики Беларусь на сумму в размере более 17 млн рублей <sup>2</sup>
Банк ВТБ (Грузия)	Финансирование клиентов МСП по программам господдержки «Единый агропроект» и «Производи в Грузии» на льготных условиях на сумму более 488 млн рублей <sup>3</sup>
Банк ВТБ (Казахстан)	Кредитование клиентов МСП в рамках государственных программ, направленных на поддержку развития клиентов МСП на сумму более 873 млн рублей <sup>4</sup>

В дополнение к тому, что ВТБ предоставляет клиентам МСП льготные ставки кредитования и обеспечивает доступ к рынкам сбыта, компании Группы также оказывают им консультационную поддержку по вопросам ведения бизнеса.

1. 14 млрд армянских драмов переведены по средневзвешенному курсу за 2017 год: 1 драм = 0,12 рублей.
2. 553 тыс. белорусских рублей переведены по средневзвешенному курсу за 2017 год: 1 белорусский рубль = 30,21 рубля.
3. 21 млн грузинских лари переведены по средневзвешенному курсу за 2017 год: 1 лари = 23,22 рубля.
4. 4,9 млрд казахстанских тенге переведены по средневзвешенному курсу за 2017 год: 1 тенге = 0,18 рубля.

В числе наиболее ярких инициатив: внедрение модуля «Менеджер продаж» и запуск новой технологии «Экспорт-менеджер» на действующей B2B-платформе «Бизнес-Коннект». Модуль «Менеджер продаж» интегрируется с программой 1С и другими ERP – системами и дает возможность полностью автоматизировать процесс оформления корпоративных заказов, а благодаря запуску технологии «Экспорт-менеджер» на платформе реализована онлайн- интеграция с сайтами крупнейших интернет-магазинов (eBay, Amazon, AliExpress, Alibaba). Теперь пользователи «Бизнес-Коннект» могут продавать свои товары по всему миру, находить новых клиентов, увеличивая свою узнаваемость на международном рынке.

*«Учитывая, что общая аудитория маркетплейсов – более 800 млн покупателей, а экспорт несырьевых товаров является актуальной потребностью, мы продолжаем инвестировать в новые технологии и даем предпринимателям полезные инструменты для выстраивания процессов, освобождая их ресурсы на развитие бизнеса».*

*– Спартак Солонин, руководитель Департамента малого бизнеса – старший вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)*

## Оказание социально значимых розничных услуг

Услуги розничного бизнеса Группы направлены на поддержку клиентов в непредвиденных жизненных ситуациях, поддержку отдельных категорий населения, поддержку в приобретении жилья, а также на экологические проекты.<sup>1</sup>

*«Во время работы над новым продуктом мы изучаем большие объемы данных о клиентах. Главное для нас – найти информацию, которая отражает их потребности, привычки, то, о чем они думают, может быть подсознательно».*

*– Владимир Верхошинский, заместитель руководителя глобальной бизнес-линии «Розничный бизнес», член правления, Банк ВТБ (ПАО)*

## Поддержка отдельных категорий населения

В 2017 году деятельность банков группы ВТБ по оказанию поддержки отдельным категориям населения была ориентирована на разработку продуктов и услуг, учитывающих потребности клиентов, которые зачастую не могут себе позволить традиционные банковские продукты. Целевая аудитория подобных проектов – студенты, пенсионеры и молодые семьи.

ВТБ24 участвует в государственной программе льготного автокредитования «Первый и семейный автомобиль», в рамках которой клиентам, имеющим двух и более несовершеннолетних детей или приобретающим свой первый автомобиль, предоставляется субсидия от государства в размере 10 % от стоимости автомобиля. Общий объем кредитования по программе составил более 6 млрд рублей в 2017 году.

Для повышения доступности высшего образования в ведущих вузах страны Почта Банк снизил ставку на 5 % по образовательному кредиту для студентов «Знание – сила». Студенты в более чем 1,5 тыс. учебных заведений могут получить кредиты как на всю стоимость обучения, так и на оплату нескольких семестров обучения.

Среди клиентов ВТБ – много людей пенсионного возраста. Компании Группы разрабатывают продукты с учетом потребностей данной категории населения, наиболее популярные из них – открытие вкладов и предоставление кредитов на льготных условиях.

---

1. Более подробную информацию об экологических проектах читайте в разделе 5.2. «Содействие в финансировании природоохранных проектов».

## Примеры программ по вкладам, направленных на поддержку граждан пенсионного возраста

Программа	Компания группы	Результаты 2017 года
Пенсионная карта – инструмент для получения социальных выплат, накоплений (ставка 4 % на остаток)	Банк ВТБ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выпущено около 200 тыс. пенсионных карт</li> </ul>
Повышенные ставки по срочным вкладам, минимальная сумма открытия вклада – 1 тыс. рублей	Банк ВТБ	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 млрд рублей – портфель срочных вкладов физических лиц пенсионного возраста</li> </ul>
Специальные условия при срочном размещении денежных средств	Почта Банк	<ul style="list-style-type: none"> <li>Открыто вкладов на сумму 27,6 млрд рублей</li> <li>69,9 тыс. клиентов</li> </ul>
Бесплатный инструмент для получения комплекса банковских услуг, включая зачисление бюджетных выплат на базе карты «Мир»	Почта Банк	<ul style="list-style-type: none"> <li>14,15 млрд рублей остатков денежных средств на сберегательных счетах</li> <li>358,6 тыс. клиентов с тарифными планами «Пенсионный» и «Зарплатный пенсионер»</li> </ul>
Вклад «Социальный» – сниженный порог для оформления вклада	Банк ВТБ (Армения)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Открыто вкладов на сумму около 170 млн рублей<sup>1</sup></li> <li>97,8 тыс. карт (18 % карточного портфеля банка)</li> </ul>

ВТБ предоставляет гражданам пенсионного возраста не только специальные условия по вкладам, но и кредиты на льготных условиях, среди таких предложений в 2017 году можно выделить:

- кредит «Пенсионный» с упрощенными требованиями к заемщику в части увеличенного возраста клиента (банк ВТБ), в рамках которого было выдано кредитов на сумму 15,2 млрд рублей;
- кредит наличными для пенсионеров по номинальной ставке, сниженной в среднем на 3 п. п. по рынку (Почта Банк), в рамках которого было выдано кредитов на сумму 11,1 млрд рублей.

Особую функцию по социальному обеспечению граждан выполняет входящий в группу ВТБ негосударственный пенсионный фонд. ВТБ Пенсионный фонд уже более 24 лет решает задачи пенсионного страхования и пенсионного обеспечения своих клиентов. Фонд предоставляет полный перечень услуг по обязательному пенсионному страхованию и негосударственному пенсионному обеспечению, включая разработку и реализацию корпоративных пенсионных программ. Услуги фонда доступны клиентам на территории всей России в отделениях фонда и банков группы ВТБ.

Более 2,2 млн человек выбрали фонд для формирования своих пенсионных накоплений, а 48 тыс. граждан уже получают выплаты. Накопленная доходность, распределенная на счета застрахованных лиц за 2010–2017 годы, составила 74,3 %, а накопленная доходность, распределенная на счета вкладчиков и участников за этот же период, – 79,2 %.

Дочерние банки Группы также участвуют в различных государственных программах поддержки отдельных категорий населения, по которым клиентам выплачиваются социальные пособия. Банк ВТБ (Армения), например, выплачивает материнский капитал, ежемесячные пособия матерям, пособия по потере кормильца и предоставляет банковские услуги на льготных условиях. В 2017 году Банк ВТБ (Армения) выплатил 360 млн рублей<sup>2</sup> в рамках государственных программ поддержки отдельных категорий населения.

1. 1,4 млрд армянских драмов переведены по средневзвешенному курсу за 2017 год: 1 драм = 0,12 руб.

2. 3 млрд армянских драмов переведены по средневзвешенному курсу за 2017 год: 1 драм = 0,12 рублей.

## Социально значимые розничные услуги

С каждым годом группа ВТБ стремится расширять участие в проектах, цель которых – повышение уровня жизни населения. Социально значимые проекты, реализуемые ВТБ, становятся каждый год все более популярными.

*«ВТБ сотрудничает с правительством Москвы по широкому перечню услуг, а также реализует собственные проекты для горожан, предоставляя удобные и современные платежные сервисы. Рост популярности по всем направлениям говорит о высокой оценке жителями и гостями столицы качества предоставляемых Банком сервисов».*

*– Гуриндер Нихал, руководитель Департамента транзакционного бизнеса, старший вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)*

Под эгидой Правительства Москвы банк ВТБ участвует в выпуске многофункциональной **Социальной карты москвича**, с помощью которой жители Москвы получают различные социальные льготы. По итогам 2017 года было выпущено около 1,2 млн карт, остатки по действующим картам за декабрь 2017 года составили около 2 млрд рублей. Банк предоставляет специальные условия для держателей карт категории «Пенсионер», в том числе 4 % годовых на остаток средств на карте, бескомиссионное предоставление услуги смс-информирования. Уникальность карты заключается в наличии на ней дополнительных нефинансовых сервисов: использование в терминалах поликлиник вместо полиса обязательного медицинского страхования, размещение на карте льготного проездного, запись электронного социального сертификата, предоставление скидок в 4,5 тыс. торгово-сервисных предприятиях Москвы.

С июня 2017 года выпуск социальных карт осуществляется на базе национальной системы «Мир». За девять месяцев выпущено более 1 млн социальных карт «Мир». Для держателей социальных карт «Мир» дополнительно доступны скидки и бонусы от системы лояльности «Мир».

Банк ВТБ является партнером проекта **«Москвёнок»**, реализуемого Департаментом образования города Москвы с 2012 года. В рамках проекта выпускаются специальные карты, которые позволяют контролировать проход учащихся в образовательные учреждения и оплачивать питание безналичным способом.

В 2017 году свыше 930 тыс. учащихся из более чем 1,7 тыс. школ Москвы использовали данную услугу. Общий объем платежей, прошедших через банк ВТБ, составил 442 млн рублей, увеличившись в 1,5 раза по сравнению с предыдущим годом.

Банк ВТБ продолжил реализацию совместного с ГУП «Мосгортранс» проекта **«Социальное такси»**, в рамках которого осуществляются перевозки маломобильных жителей Москвы. При помощи Банка такие такси были оснащены терминалами для оплаты поездок с помощью социальной карты москвича без взимания комиссии. В 2017 году услугами социального такси воспользовались более 385 тыс. человек. Объем оплаты услуг через терминалы вырос за год в 1,8 раз – до 12,7 млн рублей. На конец 2017 года терминалами было оснащено 170 автомобилей.

Благодаря приложению банка ВТБ **«Социальный помощник»** подопечные участвующих в проекте стационарных учреждений социального обслуживания Москвы могут при участии и помощи социальных работников оплачивать услуги ЖКХ, мобильной связи, заказ и доставку продуктов питания, а также платных услуг учреждений соцзащиты. Среднемесячный объем проводимых платежей вырос на 20 % в 2017 году.

Приложение банка ВТБ **«Мой проездной»**, позволяющее покупать и записывать билеты на транспортные карты «Тройка», «Стрелка», а также карты ЦППК<sup>1</sup> и МТППК<sup>2</sup>, активно развивалось в 2017 году. За год через приложение было проведено более 1 млн платежей, более 600 тыс. были совершены с использованием бесконтактной технологии оплаты NFC<sup>3</sup>, что более чем в 1,5 раза превышает количество аналогичных операций в предыдущем году.

Почта Банк продолжил выпуск карты **«Зеленый мир»**, с помощью которой можно не только осуществлять банковские платежи, но и принять участие в масштабном проекте банка по восстановлению лесных массивов Российской Федерации – **«Подари лес другу»**<sup>4</sup>.

1. Центральная пригородная пассажирская компания.

2. Московско-Тверская пригородная пассажирская компания.

3. NFC (Near Field Communication) – технология передачи данных на малых расстояниях, совместимая с существующей инфраструктурой бесконтактных



карт, которые используются в общественном транспорте и платежных системах.

4. Более подробную информацию об экологических проектах читайте в разделе «Содействие в финансировании природоохранных проектов».

## Поддержка клиентов в непредвиденных жизненных ситуациях

В 2017 году Группа продолжила оказывать поддержку клиентам в непредвиденных жизненных ситуациях. В частности, в рамках деятельности страховой группы ВТБ Страхование клиентам предлагается широкий набор услуг, в том числе:

### ВТБ Медицинское страхование

около **24 млн** клиентов

- обязательное медицинское страхование
- добровольное медицинское страхование

### ВТБ Страхование жизни

около **66 тыс.** клиентов

- инвестиционное страхование жизни
- накопительное страхование жизни

### ВТБ Страхование

около **8 млн** клиентов

- страхование имущества
- личное страхование
- страхование различных видов гражданской и профессиональной ответственности

**Практически все клиенты страховой группы компаний являются физическими лицами**

**99,9 %**



## Примеры программ страхования, реализованных группой ВТБ Страхование в 2017 году

Программа страхования	Страховая компания	Краткое описание программы	Количество заключенных договоров, шт.	Размер страховой премии, млн рублей
Финансовый резерв. Программа Лайф+	ВТБ Страхование	Страхование заемщиков потребительских кредитов	339 902	17 072
Барьерный рост	ВТБ Страхование жизни	Инвестиционное страхование жизни с условным купоном	205	2 390
Лечение в Российской Федерации	ВТБ Страхование	Лечение онкологических заболеваний в России	68 738	534
Защитник карт	ВТБ Страхование	Страхование финансовых рисков, связанных с использованием банковских карт	15 205	30
Яндекс Такси	ВТБ Страхование	Страхование жизни и здоровья пассажиров и водителей такси	88	3

### Телемедицина (ВТБ Медицинское страхование)

В конце 2017 года была запущена программа дистанционных онлайн-консультаций (Телемедицина) с использованием сервиса «Онлайн доктор». Сервис представляет собой программно-аппаратный комплекс по предоставлению канала связи между застрахованным и медицинскими учреждениями с целью оказания медицинских услуг в режиме реального времени (онлайн). По данной программе в 2017 году было заключено 80 договоров на сумму 342 тыс. рублей.

## Поддержка в приобретении жилья

Банки группы ВТБ принимают участие в социально значимых проектах в области развития ипотечного кредитования в странах своего присутствия, государственных программах поддержки ипотечного рынка и обеспечении жильем населения. Специальные условия кредитования действуют для таких категорий граждан, как военнослужащие, семьи с детьми, работники сферы образования и здравоохранения, правоохранительных, налоговых органов, таможни, органов федерального и муниципального управления. Ипотечный портфель розничного бизнеса банков группы ВТБ за четыре года вырос более чем в два раза и в первом квартале 2017 года превысил 1 трлн рублей.

За всю историю развития ипотечного бизнеса в России банк ВТБ помог улучшить жилищные условия почти 1 млн семей.

## Динамика ипотечного кредитования в банке ВТБ в 2016-2017 годах

Показатели	2016	2017	Динамика, %
Объем выданных ипотечных кредитов, млн рублей	293 836	433 812	+48
Количество выданных ипотечных кредитов, шт.	153 421	203 280	+32
Количество выданных ипотечных кредитов на строящееся жилье, шт.	71 046	74 503	+5
Объем кредитования по программе «Ипотека + материнский капитал», млн рублей	13 081	25 719	+97

Ипотечное кредитование также активно развивается в банках Группы в странах СНГ и Грузии. Например, в 2017 году в Армении в рамках поддержки молодых семей было предоставлено ипотечных кредитов на сумму 41,4 млн рублей<sup>1</sup>.

1. 345 млн армянских драмов переведены по средневзвешенному курсу за 2017 год: 1 драм = 0,12 руб.

## Социальные проекты, направленные на развитие инфраструктуры

Банки группы ВТБ задействованы во многих проектах по развитию инфраструктуры в странах присутствия. При этом их деятельность направлена не только на взаимодействие с государственными органами, но и на поддержку физических лиц в рамках данных программ.

Одновременно с возможностью, предоставляемой любому россиянину с февраля 2017 года, получить бесплатно участок площадью в 1 га на Дальнем Востоке Почта Банк совместно с Фондом развития Дальнего Востока запустил программу льготного кредитования (8,5 или 10,5 %) на покупку товаров и услуг для освоения полученного гектара.

Кроме того, группа ВТБ активно участвует в развитии инновационных способов оплаты проезда, которые позволяют повысить качество обслуживания пассажиров.<sup>1</sup>

### Акция по ипотеке в Банке ВТБ (Азербайджан)

В 2017 году по Государственной ипотечной программе, которая предусматривает социальную поддержку отдельной категории населения, было выдано кредитов по льготной ставке в 4 % на общую сумму в размере более 16 млн рублей<sup>2</sup>:

- лица, работающие на государственной службе не менее трех лет;
- вынужденные переселенцы или лица, приравненные к ним;
- лица, имеющие докторскую или кандидатскую ученую степень;
- лица, имеющие особые заслуги в спорте;
- члены семей национальных героев Азербайджана.

## Доступность и качество банковских услуг

В 2017 году банки Группы продолжили принимать участие в проектах по повышению финансовой и территориальной доступности банковских услуг для своих клиентов. Группа занималась развитием сетей офисов обслуживания,

банкоматов, повышением доступности для людей с ограниченными возможностями. В частности, ВТБ активно развивал мобильные приложения для клиентов для увеличения набора возможностей на круглосуточной основе.

## Развитие сети офисов обслуживания

В 2017 году ВТБ продолжал предоставлять услуги розничным клиентам в России, Азербайджане, Армении, Беларуси, Грузии, Казахстане, Сербии и Украине. Общее количество точек продаж Группы составляет 2 тыс. офисов, из которых 90 % находятся на территории России.

### Количество точек продаж (✓) банков Группы в 2016-2017 годах

Точки продаж	2016	2017
В Российской Федерации, в том числе:	1 788	1 817
в малонаселенных и слаборазвитых регионах Российской Федерации	471	468
За рубежом	220	213
<b>Всего точек продаж, без учета стоек</b>	<b>2 008</b>	<b>2 030</b>
Точки продаж «легкого» формата (стойки)	259	215

1. Более подробную информацию читайте в разделе «Развитие транспортной системы Российской Федерации».
2. 482 тыс. азербайджанских манатов переведены по средневзвешенному курсу за 2017 год: 1 манат = 33,87 руб.

В 2017 году Почта Банк активно развивал розничную сеть, которая за год выросла практически в два раза, с 6 тыс. до 12,1 тыс. точек обслуживания в 4,4 тыс. населенных пунктов (рост практически на 2,2 тыс. населенных пунктов за год). 87,5 % розничной сети приходится на сельскую местность и города с населением менее 30 тыс. человек.

В отчетном периоде банк начал работать на Северном Кавказе и в регионах Дальнего Востока. При этом ключевая цель банка – увеличение точек продаж там, где наблюдается нехватка отделений.

## Доступность и качество для каждого



**6,3 млн клиентов**



**3,9 тыс. банкоматов,**  
27 % – в малонаселенных  
и экономически слаборазвитых  
регионах



**1,9 млн пользователей**  
мобильного банка



**12,1 тыс. точек продаж**



**323 образовательных кредита**  
на сумму **145 млн рублей**



**180 млрд рублей** –  
объем кредитования

### Развитие сети банкоматов

В 2017 году количество банкоматов группы ВТБ в России увеличилось на 16 % по сравнению с 2016 годом и составило около 20 тыс. единиц. Из них более 6 тыс. являются многофункциональными банкоматами, позволяющими клиентам снимать и вносить наличные.

Одним из важных направлений работы банка ВТБ по развитию сети банкоматов является установка устройств самообслуживания с функцией recycling. Такие банкоматы самостоятельно проверяют подлинность внесенных купюр и выдают другим клиентам наличность, отвечающую всем признакам подлинности. За счет этой функции обеспечивается непрерывная работа банкомата в три раза дольше, чем у аналогичных устройств без нее.

Кроме того, внедрение большого количества устройств в 2017 году позволило сократить на 20 % затраты на открытие новых отделений и на 40 % расходы на их содержание. Экономический эффект от сокращения количества плановых инкассаций составил 90 млн рублей.

Количество банкоматов с функцией recycling увеличилось в 2 раза и составило 1,8 тыс. единиц, сеть стала одной из самых широких в России.

### Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья

Компании группы ВТБ стремятся сделать свои услуги более доступными для всех категорий населения. Практически все точки продаж Группы оснащены пандусами и (или) электроподъемниками для беспрепятственного доступа в помещения лиц с ограниченными возможностями здоровья.

## Поддержка людей с ограниченными возможностями здоровья в Почта Банке

Почта Банк уделяет особое внимание клиентам с ограниченными возможностями здоровья. В каждом городе присутствия банка организованы офисы в формате клиентского центра, способные принимать и обслуживать лиц с ограниченными возможностями здоровья, оборудованные:

- пандусами, ролл-пандусами и подъемным оборудованием;
- кнопками вызова сотрудников банка;
- специальными желтыми наклейками для слабовидящих людей на входной группе банковских клиентских центров.

Более того, для сотрудников банка разработаны внутренние документы, согласно которым работники должны быть особенно внимательны к лицам с ограниченными возможностями здоровья и понимать, что вместе с клиентами в процессе оформления кредита могут участвовать и сопровождающие их лица, например, сурдопереводчики.

## Развитие дистанционного обслуживания

Каждый год банк ВТБ стремится сделать свои услуги более качественными и доступными для клиентов. В связи с этим много внимания и усилий уделяется развитию дистанционного банковского обслуживания (ДБО) как для физических лиц, так и для корпоративных клиентов.

В Банке наблюдается устойчивая тенденция к росту пользователей услугами ДБО. По сравнению с предыдущим годом в 2017 году общее количество пользователей (клиенты КИБ, СМБ)<sup>1</sup>, подключенных к различным сервисам ДБО, выросло на 19 %. Количество пользователей сервиса «Мобильный Клиент» возросло в 2,5 раза, а сервисом «Интеграционный Банк-Клиент» в отчетном периоде воспользовались на 45 % больше клиентов, чем в 2016 году.

Важной целевой аудиторией в части развития ДБО являются также розничные клиенты. За работу в рамках данного направления ВТБ получил в 2017 году следующие награды :

- **сайт розничного бизнеса банка ВТБ** – самый удобный для дистанционного оформления карт, по данным **Markswebb Rank&Report**;
- **интернет-банк розничного бизнеса ВТБ (ВТБ24)** завоевал третье место рейтинга **USABILITYLAB** за удобство использования.

С 2017 года клиентам – физическим лицам ВТБ24 доступен новый способ общения со специалистами контакт-центра – круглосуточный онлайн-чат, который позволяет совместно со специалистом заполнить заявку на рефинансирование, получение кредита наличными и кредитной карты.

Одной из инициатив в области развития ДБО является бесплатная курьерская доставка дебетовых карт, оформленных на сайте Банка. В 2017 году 3 264 карты были доставлены клиентам курьерами.

1. Пользователи сервисов ДБО банка ВТБ (КИБ, средний и малый бизнес), не включая клиентов, подключенных к ДБО СЗРЦ Банка ВТБ и экс Банка Москвы.

В 2017 году клиенты ВТБ24 – физические лица получили возможность обменивать валюту в Viber-боте «Обмен валюты ВТБ24», публикующем в онлайн-режиме текущие курсы обмена валют для физических лиц.

В отчетном периоде большинство клиентов банков Группы (физические лица и малый бизнес) перешли с использования услуги «Интернет-банк» на «Мобильный банк». С этой тенденцией связано снижение объема переводов с карты на карту через банкоматы, по сравнению с 2016 годом.

В 2017 году ВТБ24 запустил «пилот» нового интернет-банка для клиентов малого бизнеса «Бизнес-Онлайн», который можно использовать с любого устройства. В новом интернет-банке упрощена процедура создания платежей и документов, а также появился умный помощник, который представляет собой искусственный интеллект и может ответить в чате на любые вопросы клиента. Данный проект позволяет клиентам малого бизнеса быстро и качественно получать поддержку и консультации.

## Мобильные платежи в банке ВТБ в 2017 году



**400 тыс. клиентов**



**4,5 млрд рублей**  
ежемесячный объем  
платежей



**40 % подключений**  
в Москве  
и Санкт-Петербурге



**1,3 тыс. рублей**  
средний чек  
транзакций

С 2017 года клиенты банка ВТБ – физические лица могут первыми пользоваться технологией Touch ID для приложения «Мобильный банк». Клиенты могут воспользоваться отпечатком пальца не только для входа в приложение, но и для подтверждения транзакций в нем. Технология повышает уровень не только удобства пользования, но и безопасности, так как отпечаток пальца формирует уникальный ключ, который невозможно перехватить.

*«Наш новый функционал – это серьезный шаг вперед в сфере банковского обслуживания. Снятие отпечатка пальца – удобное и, самое главное, уже привычное действие для пользователей смартфонов. Подтверждение транзакций по отпечатку пальца – по-настоящему простой и безопасный способ оплаты, который позволит нашим клиентам с удовольствием совершать операции с помощью мобильного телефона. Внедряя новые технологии, мы стараемся дать нашим клиентам все, что сделает их повседневную финансовую жизнь удобной, комфортной и безопасной».*

*– Александр Солонин, заместитель руководителя Департамента цифрового бизнеса, старший вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)*

Почта Банк также уделял особое внимание развитию мобильного банкинга в 2017 году, достигнув за год следующих результатов:

- количество зарегистрированных в ДБО пользователей возросло почти в **6** раз;
- количество платежей и переводов выросло в **5,7** раз;
- количество онлайн-покупок увеличилось почти в **7** раз;
- количество новых пользователей Samsung Pay и Android Pay составило **8,6** тыс.

Еще одно направление ДБО, получившее широкое распространение в последнее время, – развитие системы денежных переводов в социальных сетях «Вконтакте» и «Одноклассники». Такую услугу еще в 2016 году подключили ВТБ24 и компания «МультиКарта». Клиенты могут сделать перевод в социальных сетях на сумму от 100 рублей до 75 тыс. рублей. Для того чтобы сделать данный процесс безопасным, был внедрен 3DS-код, направляемый клиенту на мобильный телефон в случае перевода средств. Таким образом, невозможно воспользоваться услугой с украденной карты. Популярность сервиса невероятно растет – практически на 30 % в год.

## Повышение качества обслуживания и обеспечение неприкосновенности частных данных

Деятельность ВТБ направлена на совершенствование качества работы и улучшение качества обслуживания для всех категорий клиентов. Стратегия развития Группы на 2017–2019 годы одним из ключевых приоритетов развития определяет необходимость повышения качества сервиса и лояльности клиентов во всех сегментах. В связи с этим банки Группы ежегодно проводят исследования с целью выявления удовлетворенности обслуживанием в подразделениях.

## Результаты оценок удовлетворенности клиентов банков Группы, % опрошенных



В банке ВТБ в 2017 году более 5,5 тыс. клиентов приняли участие в исследовании удовлетворенности уровнем обслуживания. Критериями оценки являлись такие факторы, как оперативность обслуживания, вежливость и внимательность персонала, компетентность и профессионализм сотрудников, оперативность в решении вопросов, уровень работы операционного зала, кассовых окон и валютного контроля. По результатам 2017 года клиенты оценили работу Банка в среднем на 90 баллов из 100 возможных, что подтверждает достаточно высокую удовлетворенность клиентов уровнем обслуживания в отделениях Банка.

В Банке ВТБ (Беларусь) на ежеквартальной основе проводятся опросы клиентов на предмет удовлетворенности качеством и видом предоставляемых продуктов и услуг. По итогам исследования разрабатываются мероприятия, которые позволяют улучшать важные для клиентов показатели. По итогам 2017 года удовлетворенность качеством предоставляемых услуг Банком ВТБ (Беларусь) составила 9,46 баллов из 10 возможных.

Компании Группы уделяют особое внимание вопросам обеспечения сохранности данных своих клиентов и на постоянной основе разрабатывают инструменты, позволяющие снижать количество случаев мошенничества, скимминга и утечки данных о клиентах.

Так, на сайтах банков Группы, предоставляющих розничные услуги, есть раздел с памятками, содержащими советы, как клиенты ВТБ могут обезопасить себя от скимминга, который представляет собой незаконное копирование данных карты с помощью специальных устройств, установленных на банкоматах, за счет чего мошенники могут впоследствии использовать эти данные для оплаты своих покупок.

В 2017 году ВТБ24 приступил к реализации пилотного проекта по использованию «НБКИ-AFS»<sup>1</sup> – межбанковской системы противодействия случаям кредитного мошенничества, разработанной Национальным бюро кредитных историй. Благодаря внедрению сервиса стало возможным быстро отбирать подозрительные заявки и совершенствовать процесс управления рисками. Система анализирует до 200 заявок в секунду.

---

1. Национальное бюро кредитных историй Anti-Fraud Service.