

Социальный отчет 2016



**ВТБ**

Мир без преград. Группа ВТБ

*Осознанная ответственность*

# Содержание

Основные сокращения	4	3.3. Внутренние коммуникации и корпоративная культура	54
Обращение Президента — Председателя Правления Банка ВТБ (ПАО)	6	3.4. Охрана труда	57
Результаты деятельности группы ВТБ в 2016 году	8	<b>4. Социальная среда</b>	<b>60</b>
<b>1. О группе ВТБ</b>	<b>10</b>	4.1. Развитие деловой среды	61
1.1. Стратегия развития Группы	12	4.2. Поддержка спорта	67
1.2. Управление аспектами корпоративной социальной ответственности	13	4.3. Поддержка культуры и искусства	70
1.3. Система внутреннего (комплаенс) контроля	16	4.4. Поддержка здравоохранения и образования	75
1.4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	18	4.5. Поддержка уязвимых слоев населения	77
<b>2. Рыночная среда</b>	<b>26</b>	<b>5. Природная среда</b>	<b>80</b>
2.1. Поддержка государства и социально значимого бизнеса	27	5.1. Экологическая эффективность в управлении	80
2.2. Содействие развитию малого и среднего бизнеса	35	5.2. Содействие в финансировании природоохранных проектов	83
2.3. Доступность и качество банковских услуг	36	<b>6. Об Отчете</b>	<b>86</b>
2.4. Оказание социально значимых розничных услуг	40	<b>7. Приложения</b>	<b>90</b>
<b>3. Внутренняя среда</b>	<b>46</b>	7.1. Участие компаний группы ВТБ в деловых объединениях	90
3.1. Обучение и развитие персонала	48	7.2. Таблица соответствия Руководству GRI	92
3.2. Мотивация и оплата труда сотрудников	52	7.3. Отчет о независимой проверке	96

## Основные сокращения

FATCA	Закон США о налогообложении иностранных счетов (Foreign Account Tax Compliance Act)
GRI	Глобальная инициатива по отчетности (Global Reporting Initiative)
NFC	Технология беспроводной связи малого радиуса действия для обмена данными между устройствами
АРБ	Ассоциация российских банков
АСВ	Агентство по страхованию вкладов
Банк, банк ВТБ	Банк ВТБ (ПАО)
Банк ВТБ (Армения)	ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»
Банк ВТБ (Беларусь)	ЗАО «Банк ВТБ» (Беларусь)
Банк ВТБ (Белград)	АО Банк ВТБ (Белград)
Банк ВТБ (Грузия)	АО «Банк ВТБ (Грузия)»
Банк ВТБ (Казахстан)	ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
Банк ВТБ (Украина)	ПАО «ВТБ Банк» (Украина)
Банк Москвы	ОАО «Банк Москвы»
Банк России	Центральный банк Российской Федерации
БРИКС	Бразилия, Россия, Индия, Китай, Южно-Африканская Республика
ВТБ Банк (Австрия)	ВТБ Банк (Австрия) АГ
ВТБ Банк (Германия)	ВТБ Банк (Германия) АГ
ВТБ Банк (Франция)	ВТБ Банк (Франция) СА
ВТБ Капитал	АО «ВТБ Капитал»
ВТБ Лизинг	АО ВТБ Лизинг
ВТБ Пенсионный фонд	АО Негосударственный пенсионный фонд ВТБ Пенсионный фонд
ВТБ Проект	ООО «ВТБ Проект»
ВТБ Регистратор	ЗАО ВТБ Регистратор
ВТБ Страхование	ООО Страховая компания «ВТБ Страхование»
ВТБ Факторинг	ООО ВТБ Факторинг
ВТБ, Группа, группа ВТБ	Группа ВТБ (в соответствии с границами Отчета)
ВТБ24	ВТБ 24 (ПАО)
ВШМ	Высшая школа менеджмента
Галс-Девелопмент	ПАО «Галс-Девелопмент»
ГБЛ	Глобальная бизнес-линия
ГБЛ КИБ	Глобальная бизнес-линия «Корпоративно-инвестиционный бизнес»
ГБЛ СБ	Глобальная бизнес-линия «Средний бизнес»

ГБЛ РБ	Глобальная бизнес-линия «Розничный бизнес»
ГК	Государственная корпорация
ГКУ ЦЭН ЦАО города Москвы	Государственное казенное учреждение Центр занятости населения Центрального административного округа города Москвы
ГМИИ им. А. С. Пушкина	Государственный музей изобразительных искусств имени А. С. Пушкина
ГОЗ	Государственный оборонный заказ
ГТД	Газотурбинные двигатели
ГУП	Государственное унитарное предприятие
ДБО	Дистанционно-банковское обслуживание
ЗАО	Закрытое акционерное общество
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
ИПП	Инструмент поддержки проектов
Корпорация МСП	Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства
КСО	Корпоративная социальная ответственность
Лето Банк	ПАО «Лето Банк»
МСБ	Малый и средний бизнес
МСФО	Международные стандарты финансовой отчетности
МультиКарта	ООО «МультиКарта»
МЦК	Московское центральное кольцо
Наблюдательный совет	Наблюдательный совет Банка ВТБ (ПАО)
НСПК	Национальная Система Платежных Карт
ОАО	Открытое акционерное общество
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ОПК	Оборонно-промышленный комплекс
Отчет	Социальный отчет группы ВТБ за 2016 год
ПАО	Публичное акционерное общество
ПОД/ФТ	Противодействие легализации преступных доходов и финансированию терроризма
Почта Банк	ПАО «Почта Банк»
Программа 6,5	Программа стимулирования кредитования субъектов МСП
ПФИ	Производственные финансовые инструменты
РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
Руководство GRI	Руководство по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности
СЗРЦ ВТБ	Северо-Западный региональный центр Банка ВТБ (ПАО)
ТЭФ	Торговое и экспортное финансирование
УК «Динамо»	ЗАО «УК «Динамо»
УКГ	Управляющий комитет группы ВТБ
ШОС	Шанхайская организация сотрудничества

## Обращение Президента — Председателя Правления Банка ВТБ (ПАО)



Аспекты устойчивого развития занимают важное место в корпоративной культуре группы ВТБ и ее практической деятельности в регионах присутствия.

Предлагаем Вашему вниманию наш девятый Социальный отчет, в котором отражены основные достижения группы ВТБ в области корпоративной социальной ответственности за 2016 год. Надеемся, что содержащаяся в нем информация окажется для Вас полезной и интересной.

В 2016 году мы подвели итоги реализации Стратегии развития Банка на 2014–2016 годы и определили дальнейшие ориентиры в новой Стратегии развития Банка на 2017–2019 годы. Основными

приоритетами нашей работы на следующий трехлетний период станут повышение рентабельности бизнеса, дальнейший рост прибыли, построение единого универсального банка, масштабная технологическая трансформация Группы. Ключевая задача 2017 года – завершить основную часть мероприятий в целях интеграции ВТБ24.

В 2016 году ВТБ сохранил и упрочил свои позиции лидера по всем основным сегментам бизнеса. ВТБ Капитал – инвестиционное подразделение группы ВТБ – был признан лучшим в области торгового финансирования в России в 2016 году, получил более 40 наград и подтвердил высокие позиции в международных рейтингах и звание лучшего инвестиционного банка России. Среди знаковых событий отчетного периода хотелось бы также отметить успешное завершение интеграции Банка Москвы, а также создание Почта Банка совместно с ФГУП «Почта России».

Важным направлением нашей деятельности в 2016 году стала поддержка стартовавшей в конце 2015 года программы льготного кредитования субъектов малого и среднего бизнеса («Программа 6,5»). По итогам года Банк выдал компаниям МСП кредитов на сумму более 30 млрд рублей.

Мы ценим свою команду и уделяем особое внимание развитию профессиональных компетенций сотрудников и совершенствованию условий труда.

В декабре 2016 года была запущена новая интересная программа «Проектное мышление». Она нацелена на обучение сотрудников Банка методам управления проектами, риск-менеджменту и навыкам коммуникации в проектной команде. За декабрь 2016 года в ней приняли участие более 200 сотрудников.

В числе инновационных HR-проектов 2016 года можно выделить уникальный для нашей страны проект Почта Банка «Домашний клиентский центр». Он дает возможность сотрудницам работать на дому во время отпуска по уходу за ребенком, получая за это вознаграждение и совершенствуя свои профессиональные навыки. Кроме того, компании Группы в России и за рубежом активно продвигают инструмент наставничества.

Многие годы мы активно реализуем масштабные спонсорские и благотворительные проекты, следуя принципам последовательности и преемственности. После завершения интеграции Банка Москвы банк ВТБ продолжает оказывать поддержку его наиболее важным спонсорским проектам, среди которых – телевизионная интеллектуальная игра «Что? Где? Когда?», система аренды велосипедов «Велобайк», теннисный турнир «Кубок Кремля», Московский урбанистический форум.

Одним из ключевых направлений спонсорской деятельности ВТБ остается партнерское участие в деловых форумах. Среди крупнейших мероприятий, состоявшихся в 2016 году, можно выделить Петербургский международный экономический форум, Восточный экономический форум, отраслевой форум «Армия-2016».

Ярким событием культурной жизни стала выставка к 200-летию знаменитого русского мариниста И. К. Айвазовского в Государственной Третьяковской галерее. Посетить выставку, генеральным спонсором которой стал ВТБ, смогли более 600 тысяч человек. Также в прошедшем году было подписано важное для нас долгосрочное соглашение с ГМИИ им. А. С. Пушкина о сотрудничестве в области поддержки выставочной, реставрационной и издательской деятельности.

В числе наших неизменных приоритетов – поддержка образования. Многие компании группы ВТБ взаимодействуют с ведущими вузами регионов своего присутствия. В 2016 году была продолжена реализация программ ВТБ Юниор и ВТБ Рост, участниками которых за пять лет стали более 350

молодых специалистов. Среди достижений 2016 года также стоит отметить создание базовой кафедры «Банковская автоматизация и информационные технологии» (БАИТ) в Финансовом университете при Правительстве Российской Федерации. Студенты теперь получают практические навыки работы непосредственно в подразделениях Банка. Запуск совместной инновационной образовательной программы стал новой вехой нашего многолетнего плодотворного сотрудничества с этим ведущим профильным вузом.

В преддверии Года экологии в России мы уделили особое внимание поддержке программ в области охраны окружающей среды и повышению ресурсоэффективности нашей деятельности. Подтверждением этого является создание в 2016 году отдельного юридического лица – ООО «ВТБ Экология». Основной задачей новой структуры мы видим централизованное управление природоохранными проектами Группы, крупнейшими из которых являются сотрудничество с Фондом дикой природы (WWF) по сохранению популяций диких кошачьих, участие в проектах Минприроды, а также в международных программах, в том числе по экологической безопасности и рациональному использованию природных ресурсов Арктики. Дальнейшее развитие получил проект ВТБ «Подари лес другу», способствующий восстановлению лесов на заповедных территориях России.

Мы нацелены на сохранение высоких экономических результатов, совершенствование корпоративной культуры, продолжение спонсорских проектов и дальнейшее развитие природоохранных инициатив. Надеемся, что 2017 год позволит нам воплотить наши амбициозные планы и оправдать самые высокие ожидания заинтересованных сторон.

С уважением,

 А. Л. Костин

## Результаты деятельности группы ВТБ в 2016 году



51,6 млрд рублей – чистая прибыль



72,7 тыс. человек – среднесписочная численность сотрудников Группы



5,1 млрд рублей – расходы на благотворительность



274,9 тыс. МВт·ч – потребление электроэнергии



Более 2 тыс. точек продаж



900 спортсменов из семи стран приняли участие в IX Спартакиаде ВТБ



43 млн рублей потрачено на благотворительную программу «Мир без слез»



5 833,3 тыс. литров – потребление топлива



21,1 млн клиентов – физических лиц



2,6 тыс. заявок на участие в программах ВТБ Юниор и ВТБ Рост



Свыше 1,3 млн человек посетили выставки, прошедшие при поддержке Банка в крупнейших музеях России



4 161 т – потребление бумаги



Более 40 наград и 60 топ-3 позиций в международных рейтингах (ВТБ Капитал)



61,8 часа обучения на одного сотрудника Группы



356 соглашений на сумму 1,46 трлн рублей подписано на Петербургском международном экономическом форуме



300 кг батареек собрали сотрудники ВТБ для утилизации

# 1. О группе ВТБ

Группа ВТБ – вторая по величине финансовая группа России и один из лидеров международного рынка финансовых услуг. В состав Группы входят более 20 финансовых и кредитных организаций, работающих во всех основных сегментах финансового рынка. Дочерние и ассоциированные банки ВТБ работают в ряде стран СНГ и ближнего зарубежья, а также в странах Европы, Азии и Африки, расширяя присутствие Группы на ключевых финансовых рынках мира и способствуя развитию международного сотрудничества.

ВТБ является стратегическим холдингом и имеет общую Стратегию развития, объединяющую взаимосвязанные цели для всех дочерних компаний и банков Группы под единым брендом. В Группе также централизованы управление ключевыми финансовыми функциями и риск-менеджмент, унифицированы системы контроля. Основная деятельность компаний Группы осуществляется по следующим направлениям: корпоративно-инвестиционный бизнес, средний бизнес и розничный бизнес<sup>1</sup>.

Таблица 1. Ключевые показатели деятельности группы ВТБ

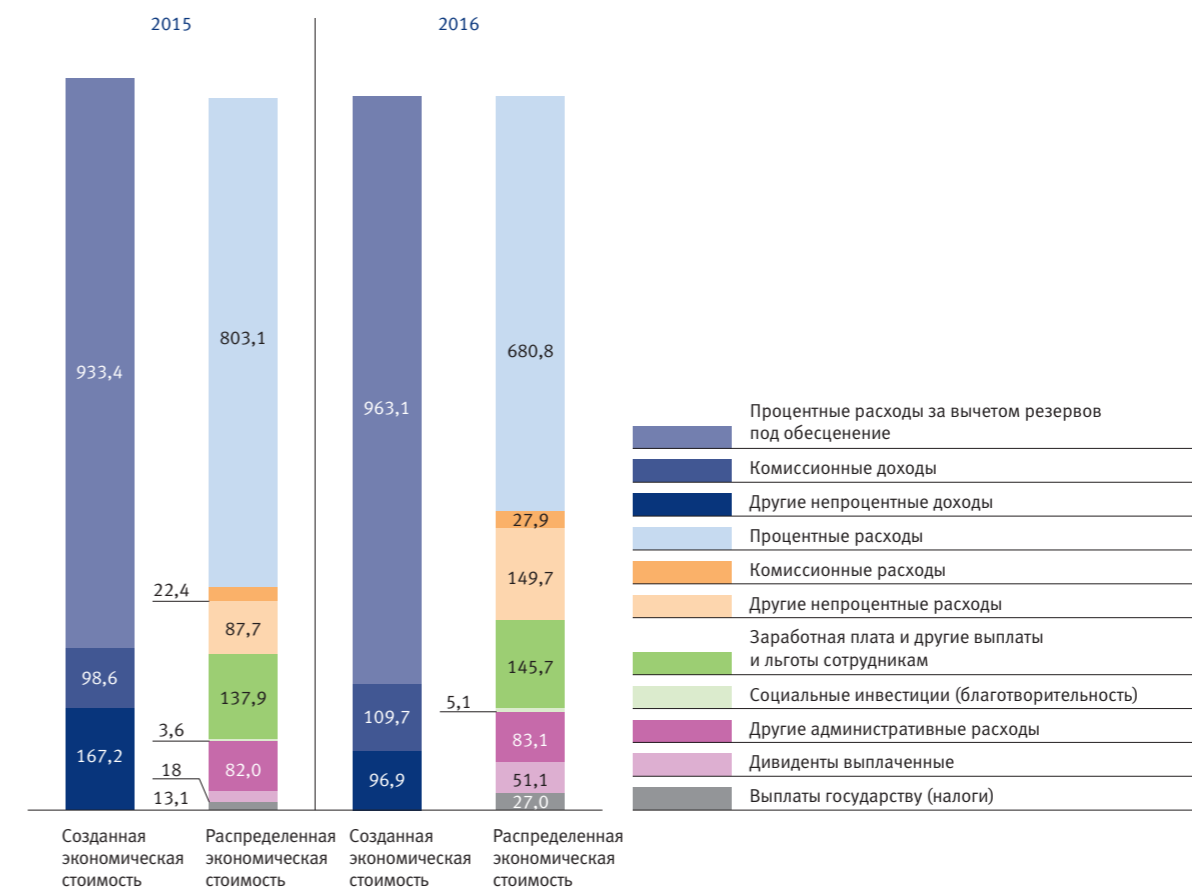
Ключевые показатели	2015	2016
<b>Ключевые финансовые показатели<sup>2</sup></b>		
Активы, млрд рублей	13 641,9	12 585,5
Кредитный портфель, млрд рублей	10 110	9 487
Средства клиентов, млрд рублей	7 267,0	7 346,6
Собственные средства, млрд рублей	1 454,1	1 410,2
Чистая прибыль, млрд рублей	1,7	51,6
<b>Ключевые нефинансовые показатели</b>		
Количество клиентов – юридических лиц, тыс.	491,9	535,1
Количество клиентов – физических лиц, млн чел.	19,0	21,1
Общее количество точек продаж <sup>3</sup>	2 040	2 008 (v)
Количество точек продаж в РФ	1 779	1 788
Количество точек продаж в малонаселенных или слаборазвитых регионах РФ <sup>4</sup>	464	471
Среднесписочная численность сотрудников, тыс. чел.	75,6	72,7 (v)
Количество акционеров, тыс. лиц	90,5	90,0
Доля голосующих акций и GDR в свободном обращении, % от обыкновенных именных акций	39,1	39,1

1 С более подробной информацией об основных направлениях бизнеса Группы и результатах деятельности ГБЛ за 2016 год можно ознакомиться в разделе 4.3 «Обзор операционной деятельности» Годового отчета ВТБ, на сайте [www.vtb.ru](http://www.vtb.ru), а также на индивидуальных сайтах компаний Группы.  
 2 В соответствии с аудированной консолидированной финансовой отчетностью группы ВТБ за 2016 год, подготовленной в соответствии с МСФО.  
 3 Без учета точек продаж «легкого формата» (стоек).  
 4 Регионы с плотностью населения ниже средней или регионы, которые входят в нижний квартиль по величине среднедушевых денежных доходов населения, согласно государственной статистике.

Таблица 2. Ключевые рейтинги банка ВТБ по состоянию на 31.12.2016

Организация, присвоившая рейтинг	Прогноз	Рейтинг
<b>Кредитные рейтинги</b>		
Standard & Poor's	Стабильный	BB+
Moody's Investors Service	Негативный	Ba1
<b>Национальный рейтинг корпоративного управления</b>		
Российский институт директоров	-	7++

Рисунок 1. Созданная и распределенная экономическая стоимость



## 1.1. Стратегия развития Группы

*Построение успешного бизнеса невозможно без стремления сотрудников и руководства двигаться к общим целям, обеспечивая четкую и слаженную работу дочерних компаний и головного офиса. В особенности это справедливо для нашей Группы, оперирующей во всех сегментах финансового рынка. Наличие формализованной стратегии и регулярной отчетности о достижении целевых ориентиров также является важным элементом повышения доверия заинтересованных сторон и укрепляет бренд компании. Создание единого банка в 2018 году будет способствовать оптимизации бизнес-процессов, дальнейшему улучшению системы взаимодействия глобальных бизнес-линий, существенно сократит расходы, а также повысит прозрачность корпоративного управления. Такая синергия позволит реализовать совместные стратегические задачи бизнес-линий и усилить финансовые показатели группы ВТБ в целом.*

**Владимир Левыкин, руководитель Департамента стратегии и корпоративного развития, старший вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)**

В 2016 году была утверждена *Стратегия развития Группы ВТБ на 2017–2019 годы* (далее – Стратегия), основанная на следующих приоритетных задачах:

**Повышение рентабельности бизнеса и рост прибыли:** Группа планирует восстановление динамики кредитования, что позволит обеспечить рост ее кредитного портфеля не менее 10 % в год. При этом Стратегия предусматривает опережающий рынок рост кредитования физических лиц и повышение доли розницы в кредитном портфеле.

**Объединение банка ВТБ и ВТБ24 и построение единого универсального банка:** ключевой стратегический проект новой Стратегии – интеграция банка ВТБ

и ВТБ24 – повысит управляемость и создаст единую высококонкурентную структуру, которая обеспечит эффективное взаимодействие бизнес-линий в решении совместных задач. Объединение банков позволит также достичь значительной оптимизации расходов и улучшить финансовые показатели Группы в целом.

**Масштабная технологическая трансформация Группы:** предусматривает опережающее развитие цифровых каналов, существенное сокращение сроков вывода на рынок современных продуктов и сервисов для клиентов, развитие инструментов анализа данных и комплексную программу оптимизации и автоматизации процессов.

Стратегией также предусмотрены инициативы, направленные на обеспечение устойчивого развития Группы, улучшение качества обслуживания и развитие отношений с клиентами, повышение вовлеченности сотрудников и оптимизацию расходов.

Инициативы, направленные на повышение качества обслуживания и развитие отношений с клиентами, структурированы по трем ключевым бизнес-линиям. В ГБЛ КИБ планируется систематизировать разработку и реализацию клиентских стратегий, внедрить новый механизм ценообразования, основанный на комплексной оценке доходности по клиенту (all-in pricing), внедрить новую систему CRM (Customer Relationship Management) для всех участников Группы, которая позволит реализовать единые стандарты взаимодействия с клиентами, а также обеспечит прозрачность и высокую эффективность работы клиентских менеджеров.

В ГБЛ СБ предусмотрено развитие существующей модели обслуживания клиентов верхнего сегмента, а также внедрение новой модели комплексного обслуживания компаний нижнего сегмента с акцентом на транзакционный бизнес.

В ГБЛ РБ будут внедрены новые аналитические инструменты для более точного понимания потребностей и потенциала клиентов для

персонализации предложений. Объединенный банк ВТБ и Почта Банк должны стать лидерами по качеству сервиса и лояльности клиентов в своих сегментах. Важнейшей задачей по данному направлению станет существенное повышение качества, удобства и функциональности цифровых каналов – мобильного банка и интернет-банка. Для всех бизнес-линий будет применяться регулярная оценка уровня удовлетворенности клиентов.

Инициативы, направленные на повышение вовлеченности сотрудников Группы, включают развитие единой корпоративной культуры, программы развития профессиональных и управленческих навыков, программы кадрового резерва, а также блок социальных программ и программ, направленных на обеспечение применения принципов многообразия.

Группа осознает ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности, поэтому разработала комплекс мероприятий по содействию устойчивому развитию общества. ВТБ направляет свои усилия на формирование благоприятной внутренней и внешней среды, помимо соблюдения законодательства стран своего присутствия и предоставления качественных продуктов/услуг, добровольно берет на себя дополнительные обязательства перед обществом. Таким образом, деятельность в области корпоративной социальной ответственности (далее – КСО), нацеленная на позитивные изменения в коллективе компаний Группы и в обществе, соответствует стратегическим интересам ВТБ в ориентации на ведение открытого и прозрачного бизнеса, понятного для общества.

Деятельность в области КСО ведется добровольно и оказывает значимое влияние на процесс принятия стратегических и тактических решений по развитию бизнеса с учетом интересов всех заинтересованных сторон. В развитии системы КСО ВТБ ориентируется на накопленный собственный опыт взаимодействия с заинтересованными сторонами, а также на международные стандарты в области КСО и нефинансовой отчетности.

## 1.2. Управление аспектами корпоративной социальной ответственности

*Корпоративная социальная ответственность является одним из ключевых элементов поведения Группы, который позволяет укреплять репутацию в России и за рубежом, объединять дочерние финансовые и кредитные компании вокруг общих ценностей, снижать стратегические, репутационные и операционные риски, что в конечном итоге способствует повышению капитализации и подтверждению статуса группы ВТБ на международном уровне.*  
**Василий Титов, Первый заместитель Президента – Председателя Правления, Банк ВТБ (ПАО)**

Базовым документом, определяющим принципы и направления деятельности Группы в области КСО, является *Политика банка ВТБ в области КСО* (далее – Политика). Разработка и внедрение Политики направлены на повышение прозрачности ведения бизнес-процессов и эффективности взаимодействия с основными заинтересованными сторонами Группы, инвестиционной привлекательности и качества управления бизнесом, укрепление репутации и имиджа ВТБ.

Политика раскрывает вопросы управления корпоративным поведением и влиянием Группы на корпоративную, рыночную, социальную и природную среду. Банк ВТБ осуществляет системное управление КСО по пяти направлениям:

- внутренняя среда Банка;
- рыночная среда территорий присутствия Банка;
- социальная среда территорий присутствия Банка;
- социальная (экономическая) экология;
- управление корпоративным поведением находится на пересечении указанных четырех направлений и выделяется в базовое направление деятельности Банка.

Рисунок 2. Аспекты управления корпоративным поведением



Положения Политики распространяются на все подразделения Банка. Соблюдение принципов Политики обязательно для каждого работника Банка. Ответственность за соблюдение положений Политики несут сотрудники подразделений Банка, отвечающие за деятельность в области КСО. В процесс управления различными аспектами КСО вовлечены функциональные подразделения и руководящие органы как на уровне Группы, так и на уровне Банка. Элементы корпоративной социальной ответственности рассматриваются также на некоторых координационных комиссиях при УКГ. На уровне Банка ключевые аспекты КСО находятся в ведении высшего руководства – Наблюдательного совета Банка и комитетов при нем, а с точки зрения операционного управления данными аспектами в процесс вовлечены ключевые профильные департаменты и службы Банка. Помимо этого, по некоторым из аспектов созданы отдельные подразделения и органы.

В целях дальнейшего совершенствования практики нефинансовой отчетности при подготовке Социального отчета Группа продолжает следовать принципам Руководства в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности GRI (версия G4), а выбранные показатели результативности в области устойчивого развития пятый год подряд проходят процедуру внешней проверки независимым аудитором.

**Принципы корпоративной социальной ответственности (банк ВТБ)**  
Основные принципы КСО функционируют в тесной связи с принципами Этического кодекса Банка<sup>5</sup> и представляют собой:

- преданность миссии, общим ценностям и видению Банка;
- предоставление качественных услуг на основе высокого профессионализма коллектива Банка;
- уважение ценности и достоинства личности;
- честность и взаимоуважение в отношениях с заинтересованными сторонами;
- справедливость при принятии управленческих решений;
- законность предпринимаемых действий и ответственность за их последствия;
- прибыльность бизнеса;
- охрана здоровья сотрудников Банка;
- открытость для взаимоотношений с заинтересованными сторонами.

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

Рисунок 3. Матрица существенности 2016 года



Аспект, отражающий экономическое воздействие	Аспект, отражающий экологическое воздействие
1. Внедрение инноваций 2. Деловая этика, управление рисками, ПОД/ФТ 3. Продвижение имиджа России 4. Прозрачность и конкурентность закупок 5. Удовлетворенность клиентов 6. Финансовые результаты и доля рынка	15. Сокращение потребления ресурсов 16. Экологические и социальные стандарты финансирования
7. Внешние и внутренние коммуникации 8. Нематериальная мотивация персонала 9. Обучение и развитие персонала 10. Охрана труда 11. Принципы равноправия 12. Спонсорство и благотворительность 13. Социально значимые розничные услуги 14. Управление численностью персонала	Аспект, отражающий комплексное воздействие 17. Доступность услуг (ценовая, физическая) 18. Импортзамещение 19. Корпоративное управление 20. Материальная мотивация персонала 21. Поддержка клиентов в сложной финансовой ситуации 22. Поддержка крупного бизнеса 23. Поддержка малого и среднего бизнеса 24. Работа с молодежью 25. Социально-экономическое развитие регионов 26. Управление в области социальной ответственности 27. Финансирование государственных проектов
Аспект, отражающий социальное воздействие	

5 Этический кодекс банка ВТБ, утвержден Наблюдательным советом ОАО Банк ВТБ (протокол от 20.12.2013 № 18).



### 1.3. Система внутреннего (комплаенс) контроля

*Соблюдение комплаенс культуры является неотъемлемой частью деятельности Банка. В систему внутреннего контроля вовлечены все сотрудники ВТБ, имеющие хоть малейшее отношение к работе с клиентами и обслуживанию их счетов.*

**Александр Яковлев, руководитель Департамента комплаенс контроля и финансового мониторинга, старший вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)**

Банк реализует функции внутреннего (комплаенс) контроля, предусмотренные действующей редакцией Положения № 242-П<sup>6</sup>. В соответствии с требованиями Положения, в том числе в целях предотвращения нарушений законодательства (включая нарушения коррупционного характера) и внутренних нормативных документов Банка, с 2016 года действует новая редакция Положения о порядке управления регуляторным (комплаенс) риском, определяющая принципы, методологию управления и оценки последствий, связанных с регуляторным (комплаенс) риском в Банке, то есть с риском, обусловленным возникновением у Банка убытков из-за несоблюдения законодательства, внутренних нормативных документов Банка, стандартов саморегулируемых организаций (если такие стандарты или правила обязательны для Банка), а также в результате применения санкций и (или) иных мер воздействия со стороны надзорных органов.

Положение о порядке управления регуляторным (комплаенс) риском содержит классификационный перечень категорий и факторов регуляторного (комплаенс) риска, ключевых индикаторов регуляторного риска, связанных в том числе с рисками нарушений коррупционного характера,

бизнес-процессов, и типов контрольных процедур Банка. На основе полученной информации Банк формирует Карту регуляторного (комплаенс) риска, позволяющую выявить бизнес-процессы Банка, в наибольшей мере подверженные регуляторному (комплаенс) риску. Наблюдательному совету Банка в 2016 году был представлен доклад «Об организации процессов управления рисками и внутреннего контроля в области предупреждения и противодействия коррупции в Банке ВТБ (ПАО)».

Приоритетной задачей развития функции внутреннего (комплаенс) контроля в группе ВТБ является обеспечение единства подходов к его организации, внедрению и эффективному функционированию в компаниях Группы. В 2016 году организовано и проведено пять заседаний Координационной комиссии по комплаенс и внутреннему контролю в целях противодействия легализации преступных доходов и финансированию терроризма при УКГ.

Для унификации подходов по вопросам внутреннего (комплаенс) контроля, отражения накопленного опыта в процессе функциональной координации и повышения уровня функционального взаимодействия компаний группы ВТБ по вопросам внутреннего (комплаенс) контроля был принят ряд решений, обязательных для исполнения всеми компаниями группы ВТБ, в том числе касающихся необходимости актуализации внутренних документов и процессов в части, не противоречащей требованиям местного и экстерриториального законодательства.

В рамках действующих внутренних документов в отчетном году по каналу «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям» поступило 14 обращений сотрудников Банка о совершенных или потенциальных нарушениях. По результатам рассмотрения обращений Банком не выявлено сообщений, содержащих информацию о конфликтах интересов или коррупционных правонарушениях.

**Обучение в области комплаенс и противодействия коррупции (банк ВТБ)**  
Сотрудники Управления комплаенс контроля на регулярной основе проводят консультирование сотрудников Банка по аспектам, связанным с предупреждением нарушения законодательства. В 2016 году разработан дистанционный обучающий курс «Комплаенс», обязательный для всех новых сотрудников Банка, а также обязательный для прохождения на ежегодной основе для всех сотрудников Банка. Банк также проводит дистанционное обязательное обучение новых сотрудников по курсу «Противодействие коррупции».

Ключевыми событиями и достижениями Банка в 2016 году в части управления регуляторными (комплаенс) рисками являются:

- создание Комитета по управлению операционными и регуляторными (комплаенс) рисками (далее – Комитет), к компетенции которого отнесено в том числе рассмотрение вопросов управления операционными и регуляторными (комплаенс) рисками, присущими продуктам и деятельности Банка;
- инициирование общепанковской самооценки операционных и регуляторных (комплаенс) рисков;
- утверждение пороговых значений (триггера и лимита) ключевых индикаторов регуляторного (комплаенс) риска, инициация ежеквартального сбора показателей ключевых индикаторов регуляторного (комплаенс) риска;
- перевод в промышленную среду Автоматизированной системы управления операционными и комплаенс рисками;
- проведение внутреннего аудита системы управления регуляторным (комплаенс) риском банка ВТБ.

На 2017 год Банком запланированы мероприятия по дальнейшему повышению качества управления регуляторным (комплаенс) риском, в том числе проведение регулярного мониторинга эффективности управления регуляторным (комплаенс) риском, адаптация системы управления регуляторным (комплаенс) риском с учетом присоединения розничного бизнеса, проведение самооценки блоков розничного бизнеса и поддержки.

#### Исполнение требований FATCA

В рамках исполнения Банком требований FATCA и действующего законодательства Российской Федерации в Банке действует внутренний документ, регулирующий порядок подготовки и направления отчетности за 2015 год в целях исполнения требований действующего законодательства Российской Федерации об особенностях осуществления финансовых операций с иностранными гражданами и юридическими лицами и Закона США о налогообложении иностранных счетов (FATCA).

В 2016 году Банк успешно направил отчетность об иностранных налоговых резидентах в ФНС России и FATCA-отчетность за 2015 год в Налоговую службу США. На внутреннем корпоративном информационном портале Банка и групповом веб-портале комплаенс на регулярной основе размещаются обучающие материалы и нормативные документы по вопросам требований FATCA.

<sup>6</sup> Положение Банка России «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах» от 16.12.2001 № 242-П.

### 1.4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

ВТБ обеспечивает своим акционерам возможность не только получать дивиденды, но и участвовать в управлении и контроле за деятельностью Банка. Акционеры также имеют возможность обратиться со своими вопросами и предложениями к компетентному сотруднику – от специалиста до члена Наблюдательного совета – напрямую. Мы очень ценим те доверительные отношения, которые сложились у нас с акционерами, и стремимся развивать наши связи и дальше.

**Владимир Хоткин,**  
руководитель Службы по работе с акционерами  
Управления общественных связей, Банк ВТБ (ПАО)

Доверие заинтересованных сторон – один из ключевых элементов успешной банковской деятельности, который способствует повышению финансовой привлекательности. В процессе работы с заинтересованными сторонами Банк стремится вести открытый и конструктивный диалог, учитывая мировые практики и нормы корпоративного поведения и ориентируясь на высокие стандарты корпоративного

управления. В то же время ВТБ учитывает социальные и экологические последствия принимаемых решений. Основными группами заинтересованных сторон Банка являются:

- акционеры и инвесторы;
- клиенты;
- сотрудники;
- деловые партнеры;
- население на территориях присутствия Банка и местные сообщества;
- органы власти и регуляторы, средства массовой информации.

Банк предоставляет своевременную финансовую и нефинансовую отчетность, стремится увеличить достоверность, прозрачность и точность раскрываемой информации, единообразие подходов к ее сбору и консолидации, совершенствовать механизмы обратной связи, а также повышает вовлеченность высшего руководства в публичное представление достигнутых результатов и планов на будущее. Банк строго следует законодательству и учитывает рекомендации регулирующих органов на территориях своего присутствия, своевременно и полностью выполняет свои обязательства по уплате налогов и иных обязательных платежей.

Таблица 3. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами	2015	2016
Общее количество упоминаний в СМИ по группе ВТБ	340 481	350 412
Упоминаний по ВТБ Капитал	37 616	43 184
Количество уникальных пользователей, принявших участие в интернет-проектах ВТБ	74 125	73 017
Количество посетителей сайта vtbrussia.ru	3 023 127	3 082 844
Количество посетителей сайта vtb.ru	5 311 800	6 687 195
Журнал «Энергия успеха», общий тираж за год, экземпляров	51 600	51 600

#### Акционеры

Защита интересов акционеров, развитие практик корпоративного управления и обеспечение

прозрачности деятельности – приоритетные задачи Группы, от успешного выполнения которых во многом зависит дальнейшее повышение капитализации Банка<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Более подробно о работе с акционерами можно ознакомиться в Отчете «О взаимодействии Банка ВТБ (ПАО) с миноритарными акционерами в 2016 году. Планы работы с акционерами на 2017 год», опубликованном на сайте банка ВТБ.

Существенных изменений в составе акционеров Банка в 2016 году не происходило. Основные изменения структуры акционерного капитала были связаны с конвертацией ранее размещенных привилегированных акций, находящихся в распоряжении Министерства финансов Российской Федерации, и привилегированных акций типа А, держателем которых является Государственная корпорация «Агентство по страхованию вкладов», в привилегированные акции первого и второго типов соответственно. Крупнейшим акционером Банка продолжает оставаться Российская Федерация в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом: его доля в 2016 году не изменилась и составляет 60,9 % обыкновенных акций. По состоянию на 1 сентября 2016 года число акционеров банка ВТБ уменьшилось на 0,54 % по сравнению с предыдущим годом и составило около 90 тыс. лиц, из которых около 89 тыс. – физические лица.

В 2016 году банк ВТБ совместно с дочерними компаниями (ВТБ Регистратор, ВТБ24, ВТБ Страхование) продолжил реализацию программы взаимодействия с акционерами и представителями инвестиционного сообщества, нацеленной на поддержку контактов с акционерами Банка во всех регионах страны и развитие связей с региональными представительствами инвестиционных компаний и ключевых СМИ. Всего в течение года было проведено более 70 мероприятий в различных форматах, в том числе дни инвестора, семинары, дни открытых дверей, мастер-классы для студентов, встречи с представителями СМИ, «круглый стол» в Екатеринбурге, встречи с аналитиками и инвестиционными компаниями. Общее собрание акционеров и дни инвестора транслировались в Центрах по работе с акционерами.

#### Дни инвестора, семинары и дни открытых дверей для акционеров (ВТБ)

День инвестора, участниками которого традиционно становятся не только действующие акционеры, но и потенциальные инвесторы, представители СМИ и инвестиционных компаний, в 2016 году прошел в четырех городах – Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге и Краснодаре. Эти города были выбраны как наиболее приоритетные исходя из количества проживающих в городе акционеров Банка, общей экономической и финансовой активности населения, уровня благосостояния и заинтересованности в инвестиционных продуктах. Еще в девяти городах (Самара, Ставрополь, Чебоксары, Казань, Ростов-на-Дону, Хабаровск, Владивосток, Иркутск, Уфа) проведены специализированные семинары для частных инвесторов. Тематика семинаров охватывала наиболее актуальные вопросы и давала возможность слушателям принять участие в живой дискуссии с приглашенными экспертами. 19 раз в филиалах и операционных офисах банка ВТБ проводились Дни открытых дверей для миноритарных акционеров. Около 1,7 тыс. лиц приняли участие в Днях инвестора, семинарах и днях открытых дверей ВТБ в 2016 году. Проводимые мероприятия в 2016 году отличались большей активностью акционеров по сравнению с предыдущим годом. Программа встреч, в которую входили выступления по широкому кругу вопросов от деятельности группы ВТБ до использования налоговых льгот частными инвесторами, получила высокую оценку от участников.

Для повседневного взаимодействия с акционерами ВТБ в городах с наибольшей их концентрацией – Москве, Екатеринбурге, Санкт-Петербурге – созданы и успешно функционируют Центры по работе с акционерами.

Центры осуществляют консультирование акционеров, выполняют трансфер-агентские функции и обеспечивают возможность ознакомления акционеров с материалами по повестке дня Общих собраний акционеров.

В целях эффективного взаимодействия с акционерами в Банке максимально широко используются различные инструменты коммуникации. У каждого акционера есть возможность обратиться в банк ВТБ любым удобным для него способом: лично, по телефону, с использованием электронных каналов связи, через социальные сети, мобильное приложение и другие каналы связи.

Общее количество обращений, поступивших в Банк в 2016 году, составило более 11 тыс., или в среднем 915 обращений в месяц. Тематика обращений акционеров в 2016 году стала более диверсифицированной. Акционеров в большей степени интересовали вопросы учета и хранения акций, размер и условия выплат дивидендов, сроки проведения и повестки дня Общих собраний акционеров, участие в региональных мероприятиях для миноритариев, котировки акций ВТБ и перспективы их роста.

В 2017 году в области взаимодействия с акционерами планируется ряд значимых проектов, среди которых – запуск программы привилегий и специальных продуктов для акционеров, разработанной Розничным бизнесом банка ВТБ совместно со Службой по работе

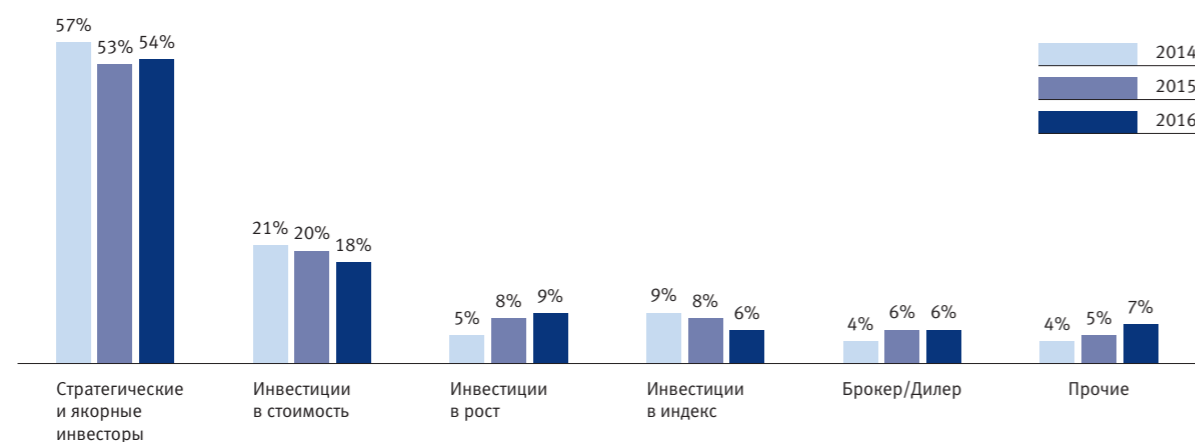
с акционерами. В число основных привилегий войдут льготные условия по депозитам, пониженные ставки по кредитам наличными и кредитным картам, привилегированное обслуживание и скидки на банковские сервисы.

Планируется также активное развитие и применение электронных технологий и каналов коммуникаций для взаимодействия с Банком, в том числе полномасштабное использование системы электронного голосования на Общих собраниях акционеров, включая дистанционный доступ и голосование с использованием специальных терминалов, разработка дополнительных сервисов и функций мобильного приложения «Акционер ВТБ».

*Инвесторы*

По сравнению с 2014 и 2015 годами инвестиционный климат в России изменился к лучшему. По итогам проведения встреч с инвесторами как на уровне руководства, так и на уровне Управления по работе с инвесторами были получены позитивные отклики об изменении отношения инвестиционного сообщества к инвестициям в российский банковский сектор и в ВТБ в частности.

Рисунок 4. Структура инвесторов по типам (% от акций в свободном обращении)



На протяжении 2016 года Банк обеспечивал максимальную информированность инвесторов об операционных и финансовых результатах деятельности группы ВТБ, а также факторах и условиях, влияющих на ее деятельность. Команда Управления по работе с инвесторами продолжала активную деятельность по диверсификации базы акционеров и поддержания контактов с портфельными управляющими ключевых инвестиционных фондов, являющихся

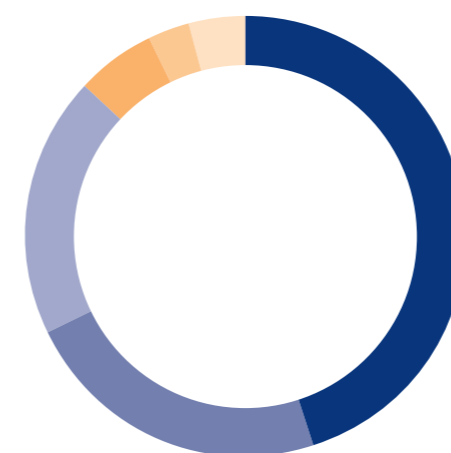
держателями акций и облигаций Банка, а также с его потенциальными инвесторами. Большое внимание в 2016 году менеджмент ВТБ уделял взаимодействию со стратегическими и якорными инвесторами, которые, несмотря на кризисные явления в российской экономике, не снизили свою долю в капитале Банка.

Таблица 4. Статистика встреч с институциональными инвесторами

Формат встречи	2015	2016
Встречи в рамках конференций	126	103
Встречи помимо конференций	104	102
Встречи в рамках проведения Дня инвестора	0	62

Рисунок 5. Распределение инвесторов, принявших участие во встречах 2016 года

*По географическому признаку*



- Великобритания (45 %)
- Европа (23 %)
- США и Канада (19 %)
- Россия (6 %)
- Азия и Ближний Восток (3 %)
- Прочие (4 %)

*По типу фондов*



- Инвестиции в рост (56 %)
- Хедж-фонд (17 %)
- Инвестиции в стоимость (12 %)
- Прочие (15 %)

В 2016 году Банк провел более 250 встреч с институциональными инвесторами и аналитиками, представители Группы приняли участие в восьми инвестиционных конференциях, организованных крупнейшими международными инвестиционными банками.

Одним из наиболее важных мероприятий в области взаимодействия с институциональными инвесторами в отчетном периоде стало проведение Дня инвестора группы ВТБ в Лондоне, на котором Группа была представлена топ-менеджментом. Большой интерес вызвала макроэкономическая сессия с участием заместителя министра финансов, заместителя министра экономического развития Российской Федерации и первого заместителя Председателя Банка России.

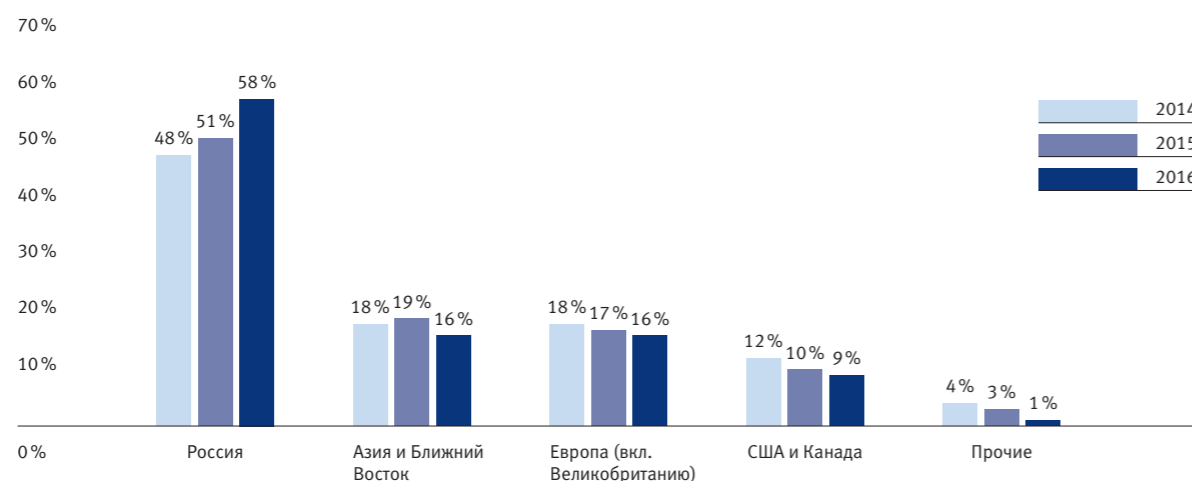
Команда Управления по работе с инвесторами готовит ежеквартальные отчеты по акционерной базе, в которых в том числе приводится структура инвесторов по типам, географии присутствия и другим признакам. Также ВТБ проводит коммуникацию с инвестиционным сообществом о деятельности в области КСО. В частности, в адрес банка ВТБ поступали вопросы, касающиеся финансирования

группой ВТБ проектов, связанных с воздействием на окружающую среду, на которые были подготовлены и направлены официальные ответы.

Следуя запросам и пожеланиям акционеров и инвесторов, в 2016 году было продолжено совершенствование IR-раздела сайта ВТБ, который включает в себя все последние новости, представляющие важность для инвесторов и аналитиков; план конференций и роадшоу на будущие периоды; последние финансовые отчеты и презентации для инвесторов; котировки акций, депозитарных расписок и рекомендации аналитиков и многое другое. В том числе благодаря проделанной топ-менеджментом ВТБ и командой Управления по работе с инвесторами работе Группе удалось минимизировать влияние негативных экономических и геополитических факторов на акционерную базу и сохранить большую долю иностранных инвесторов.

Руководство группы ВТБ и команда Управления по работе с инвесторами направляют значительные усилия на сохранение качественной базы инвесторов и ее дальнейшую диверсификацию. Активное взаимодействие с инвестиционным сообществом будет продолжено и в 2017 году.

Рисунок 6. География инвесторов (% от акций в свободном обращении)



## Органы власти

Как банк с государственным участием банк ВТБ в своей Стратегии и операционной деятельности учитывает поставленные государством задачи и работает для достижения стратегических национальных целей. Специалисты Банка привлекаются к законодательной деятельности, банк ВТБ активно сотрудничает с органами государственной власти, государственными корпорациями и общественными организациями, участвует в программах государственного финансирования, поддерживает программы, направленные на развитие малого и среднего бизнеса.

Банк активно содействует решению актуальных задач национального развития, способствуя успешному функционированию различных отраслей российской экономики и таким образом вносит вклад в обеспечение социально-экономической стабильности Российской Федерации. Для координации деятельности в рамках бизнес-сообщества Банк входит в состав РСПП, членом Бюро Правления которого является А. Л. Костин.

В целях улучшения взаимодействия, внедрения новых форм и учета появляющихся тенденций развития экономики страны руководство ВТБ принимает участие во встречах и совещаниях с главой государства и главой правительства. Постоянными стали контакты с руководством Минэкономразвития России и Минфина России.

Руководство и подразделения Банка в прошедшем году активно содействовали профильным Комитетам Государственной думы, Минфину России, Банку России, РСПП, АРБ в законодательном процессе.

В целях выработки единых подходов к работе с банковскими гарантиями на российском рынке совместно с Российским национальным комитетом Международной торговой палаты организована и проведена конференция «Независимая гарантия: международный опыт и российская практика» для клиентов Банка и других профессиональных участников рынка. В рамках совместной работы с АРБ организована серия рабочих встреч и совещаний с представителями Минфина России, Минэкономразвития России, Общественно-консультативным советом по вопросам координации и взаимодействия правительства Москвы с кредитными организациями, ФТС России и прочими для выработки консолидированной позиции по вопросам:

- оптимизации выдачи банковских гарантий в рамках 44-ФЗ<sup>8</sup>;
- распространения Реестра банковских гарантий на гарантии, выдаваемые в рамках 223-ФЗ<sup>9</sup>;
- внедрения по просьбе департамента города Москвы по конкурентной политике в практику Московских торгов банковской гарантии в электронной форме для обеспечения обязательств по договорам, заключенным по 223-ФЗ;
- перехода на электронный документооборот при выдаче гарантий в пользу таможенных органов и др.

8 Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

9 Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».



## *Движение к лидерству – ежедневный выбор*

*Содействие гармоничному развитию общества возможно только  
через достижение значимых экономических результатов*

## 2. Рыночная среда

ВТБ активно работает над повышением эффективности бизнеса. Мы расширяем структуру и источники финансирования – увеличиваем долю клиентских средств. Мы активно работаем с малым и средним бизнесом. Возлагаем большие надежды на совместный проект с «Почтой России» – Почта Банк. Кроме того, мы проводим оптимизацию Группы в рамках стратегии создания единого банка. Одной из ключевых задач для нас является повышение доступности услуг, в том числе за счет развития дистанционного банковского обслуживания.

**Юрий Соловьев,**  
Первый заместитель Президента – Председателя Правления, Банк ВТБ (ПАО)

Несмотря на непростые макроэкономические условия, обусловленные в том числе сохранением санкционного режима, падением потребительской активности и высоким уровнем неопределенности, в 2016 году произошел процесс стабилизации внутреннего экономического курса. Экономика перешла к фазе восстановительного роста: индекс промышленного производства по итогам 2016 года вырос на 1,1 %. Несмотря на неблагоприятную рыночную конъюнктуру, ВТБ продолжал оказывать значительную поддержку государству, социально значимому бизнесу и системообразующим предприятиям, способствуя росту экономики.

В 2016 году ВТБ сохранил сильные позиции на российском рынке банковских услуг и повысил эффективность корпоративно-инвестиционного бизнеса, обеспечил рост розничного бизнеса, а также укрепил позиции в сегментах МСБ. В рамках произошедшей в отчетном периоде интеграции к банку ВТБ была присоединена основная часть бизнеса Банка Москвы. Клиентами банка ВТБ стали более 10 млн частных лиц

и предприятий малого бизнеса. Все продукты и услуги, ранее предоставленные клиентам, продолжают действовать на прежних условиях. Ожидается, что переход на единый бренд и единую платформу будет способствовать повышению конкурентоспособности и финансовых результатов группы ВТБ в средне- и долгосрочной перспективе.

В рамках присоединения Банка Москвы были также оптимизированы функции операционной поддержки. Например, был реализован проект по интеграции Регионального отдела централизованного кредитного бэк-офиса в структуру банка ВТБ. Реализация проекта позволила унифицировать выполнение операционных функций в части сопровождения кредитных и депозитных сделок для крупного, среднего и малого бизнеса, обеспечить повышенную взаимозаменяемость операционных сотрудников.

Активно участвуя в проекте «Программа 6,5»<sup>10</sup>, Банк и ВТБ24 содействовали развитию МСБ. ВТБ расширил спектр оказываемых социально значимых розничных услуг, а также увеличил сеть банковского обслуживания, повысив доступность оказываемых банковских услуг.

В 2017–2019 годах Группа планирует сохранить ведущие позиции на рынках корпоративного кредитования и инвестиционно-банковских услуг, продемонстрировать опережающий рост розничного бизнеса, а также расширить клиентскую базу в сегменте среднего бизнеса. Кроме того, Группа продолжит работу над такими крупномасштабными проектами, как развитие Почта Банка, создание единого банка путем объединения ВТБ24 и банка ВТБ. Другим направлением развития станет расширение использования национальной платежной системы «МИР».

<sup>10</sup> Подробнее о «Программе 6,5» см. в разделе 2.2 «Содействие развитию малого и среднего бизнеса».

Таблица 5. Количество клиентов компаний Группы в 2015–2016 годах<sup>11</sup>

Клиенты компаний Группы	2015	2016
Субъекты крупного бизнеса, тыс.	23,2	19,5
Субъекты среднего бизнеса, тыс. <sup>12</sup>	70,04	88,9
Субъекты малого бизнеса, тыс. <sup>12</sup>	398,65	426,7
Физические лица, млн чел.	19,0	21,1

### 2.1. Поддержка государства и социально значимого бизнеса

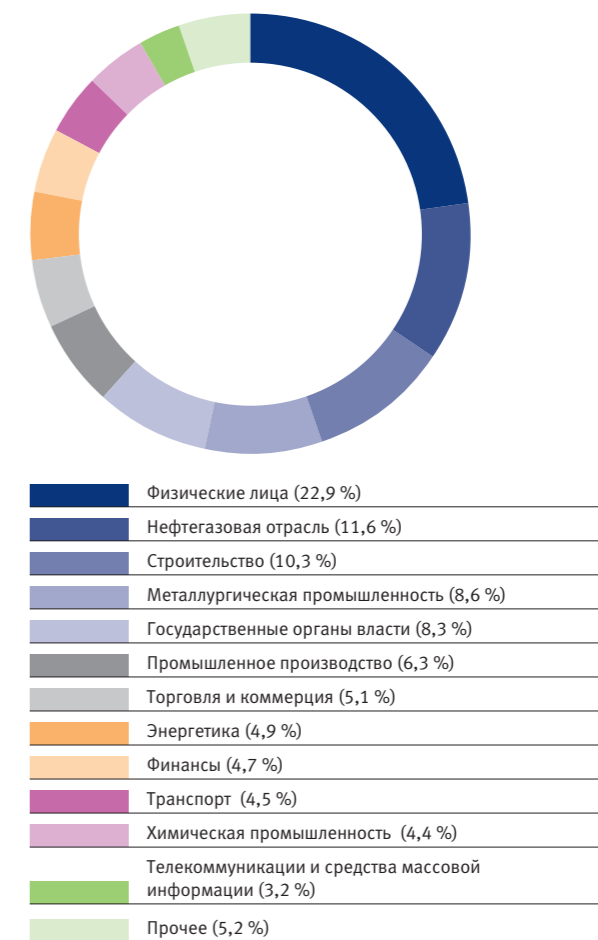
ВТБ готов рассматривать возможность финансирования самых амбициозных проектов, связанных с поддержкой важнейших отраслей России, а также способствующих целям импортозамещения. Сейчас у нас более 1,5 тыс. действующих клиентов государственного и оборонного секторов: это самые разные предприятия и по объему выручки, и по численности, и по площади производственных мощностей. Среди наших клиентов есть как многотысячные организации, так и монопредприятия, выпускающие отдельную деталь или узел, без которых нельзя обойтись при создании конечного изделия, будь то самолет, корабль или ракета.

**Валерий Лукьяненко,**  
заместитель Президента – Председателя Правления, Банк ВТБ (ПАО)

Банк ВТБ является одним из крупнейших государственных банков России и принимает непосредственное участие в поддержке важнейших отраслей российской промышленности и социально значимого бизнеса. Широкая филиальная сеть позволяет Банку организовать в российских регионах эффективную работу с клиентами, в том числе с холдинговыми

компаниями, дочерние предприятия которых расположены в разных регионах страны.

Рисунок 7. Структура кредитного портфеля группы ВТБ по отраслям на 31.12.2016



<sup>11</sup> Все клиенты, в том числе клиенты с нулевыми остатками на счетах (для банков Группы).

<sup>12</sup> Критерии отнесения предприятий к субъектам малого бизнеса: годовая выручка до 300 млн рублей; предприятия среднего бизнеса: выручка от 300 млн до 10 млрд рублей.

В 2016 году объем кредитования крупных клиентов<sup>13</sup> банками группы ВТБ составил 7 121,3 млрд рублей.

Банк сотрудничает с такими социально значимыми предприятиями, как ФГУП «Почта России» (обеспечение бесперебойных расчетов), ГУП «Мосгортранс» (обеспечение удобных расчетных инструментов для пассажиров), ОАО «РЖД» (транспортное обслуживание на Московском центральном кольце (МЦК) и другие проекты).

ГБЛ КИБ оказывает широкий спектр услуг по проведению документарных операций для крупных клиентов различных отраслей экономики. Среди клиентов Банка – как российские, так и зарубежные компании. Ведущими отраслями в 2016 году по объему документарных обязательств (банковские гарантии, аккредитивы), предоставленных Банком по поручению крупных клиентов, стали<sup>14</sup>:

- нефтегазовая промышленность (20 %);
- инфраструктурное строительство (11 %);
- транспорт (8 %).

В отчетном периоде особое внимание было сфокусировано на развитии дистанционных каналов обслуживания в части оптимизации взаимодействия клиентов с Банком:

- в целях совершенствования операционной деятельности клиентов система ДБО была дополнена новыми формализованными электронными документами: письмо-заявление на выдачу наличной иностранной валюты, платежные поручения на акцепт, направляемые Банком, заявления об акцепте/отказе от акцепта и заявление о заранее данном акцепте платежных требований, направляемых в Банк;
- в целях повышения удобства работы в системе «Личный кабинет» были реализованы возможности по дистанционному направлению заявлений на ограничение IP/MAC-адресов и на выезд технического специалиста Банка;

- в целях оптимизации трудозатрат по формированию расчетных документов для зарплатных клиентов Банка внедрен новый сервис по направлению в Банк через систему ДБО реестров на выплату заработной платы.

Деятельность подразделения КИБ традиционно отмечается различными наградами. В 2016 году ВТБ Капитал трижды был назван «Лучшим инвестиционным банком в России» по версии Euromoney Awards for Excellence 2016, EMEA Finance Europe Banking Awards и Global Finance World's Best Investment Banks Awards, а также «Лучшим инвестиционным банком в Великобритании», согласно результатам исследования и опроса участников рынка британского издания Finance Monthly. Аналитическая команда ВТБ Капитал заняла лидирующие позиции по итогам опросов Institutional Investor 2016 EMEA Research Team и Extel Survey 2016, в том числе первое место в категории «Транспорт» в регионе EMEA. По итогам 2016 года ВТБ Капитал получил более 40 наград и занял лидирующие позиции в международных рейтингах Dealogic, Thomson Reuters, Bloomberg и Mergermarket. В частности, ВТБ Капитал получил международное признание за уникальный формат диалога с ведущими международными инвесторами в рамках Всемирного экономического форума в Давосе в 2016 году и новый формат ток-шоу с инвесторами в рамках Инвестиционного форума «РОССИЯ ЗОВЕТ!», выиграв в номинациях Corporate & Financial Awards 2016: «Наиболее инновационные финансовые коммуникации», «Лучшие коммуникации с международными инвесторами и СМИ», «Лучшее взаимодействие с инвесторами и аналитиками» и «Лучшая кампания в области устойчивого развития».

*Поддержка органов государственного и муниципального управления*

В целях содействия социально-экономическому развитию страны ВТБ поддерживает органы государственного и муниципального управления. Сотрудничество осуществляется в рамках

<sup>13</sup> Компании/группы компаний с выручкой свыше 10 млрд рублей.  
<sup>14</sup> Данные представлены от объема выдач в 2016 году.

соглашений о сотрудничестве, которые включают в себя как финансовые инструменты поддержки (предоставление кредитов и кредитных обязательств), так и нефинансовые (развитие инфраструктуры банковского обслуживания и кредитования, повышение финансовой грамотности и т. д.).

Таблица 6. Примеры соглашений, заключенных с органами государственного управления

Субъект Российской Федерации	Соглашения
Архангельская область	Соглашение о стратегическом партнерстве и развитии долгосрочного и эффективного сотрудничества
Дальний Восток и Байкальский регион	Соглашение о сотрудничестве в рамках Восточного экономического форума с АО «Фонд развития Дальнего Востока и Байкальского региона»
Калининградская область	Соглашение о сотрудничестве в сфере реализации инвестиционных проектов на территории Калининградской области с АО «Корпорация развития Калининградской области»
Мурманская область	Соглашение о стратегическом партнерстве и развитии долгосрочного и эффективного сотрудничества
Ненецкий автономный округ	Соглашение о стратегическом сотрудничестве
Республика Татарстан	Соглашение о сотрудничестве, предусматривающее взаимодействие сторон по вопросам развития МСБ, выполнение инвестиционных, инновационных и научно-технических проектов
Санкт-Петербург	Соглашение о сотрудничестве, предусматривающее реализацию инвестиционных проектов в размере 20 млрд рублей

Таблица 7. Примеры кредитования региональных и городских бюджетов в 2016 году

Регион/город	Объем выигранных аукционов, млн рублей
Пермский край	7 500
Нижегородская область	6 000
Московская область	4 000
Красноярский край	4 000
Курская область	3 000
Омск	1 400
Нижний Новгород	1 300
Воронеж	1 000
Краснодар	700

*Поддержка оборонной промышленности*

В рамках выполнения 275-ФЗ<sup>15</sup>, а также содействия политике импортозамещения группа ВТБ осуществляет поддержку предприятий оборонной промышленности, сотрудничает с такими холдингами, как:

- Государственная корпорация «Ростех»;
- ПАО «Объединенная авиастроительная корпорация»;
- АО «Вертолеты России»;
- АО «Объединенная двигателестроительная корпорация»;
- АО «НПО «Высокоточные комплексы»;
- АО «Объединенная приборостроительная корпорация».

<sup>15</sup> Федеральный закон от 29.12.2012 № 275-ФЗ «О государственном оборонном заказе».

### Стратегическое сотрудничество ВТБ с «ОДК – Пермские моторы» (банк ВТБ)

Банк ВТБ является многолетним стратегическим финансовым партнером АО «ОДК – Пермские моторы» (Пермь). Компании открыт кредитный лимит на цели финансирования оборотного и основного капитала для реализации различных проектов двигателестроения, связанных с потребностями гражданской авиации и газотранспортной системы страны. В 2016 году Банк ВТБ предоставил компании три кредитные линии на общую сумму 4,2 млрд рублей. Газотурбинные двигатели (ГТД), изготовленные в АО «ОДК – Пермские моторы», используются для перекачки газа на протяжении всего нового экспортного маршрута поставки российского газа в Европу от Ямала через Балтийское море до Германии через газопровод «Северный поток-2». В настоящее время около 500 ГТД производства АО «ОДК – Пермские моторы» установлены на магистральных газопроводах, в том числе и на таких стратегических для России, как «Северный поток», «Голубой поток», «Ямал – Европа». Уже начались поставки ГТД для газопровода «Южный коридор» и подписаны договоры на поставку ГТД для газопровода «Сила Сибири».

Группа ВТБ осуществляет кредитование предприятий ОПК. Средства выделяются как на финансирование текущей деятельности компаний, так и на выполнение работ по государственным и экспортным контрактам, модернизацию и техническое перевооружение, освоение новых видов продукции.

Кроме того, Банк осуществляет сопровождение контрактов Государственного оборонного заказа (ГОЗ), консультирует клиентов и проводит обучающие мероприятия.

В отчетном периоде банк ВТБ выступил генеральным спонсором Международного военно-технического форума «АРМИЯ-2016», который проходил в Конгрессно-выставочном центре Военно-патриотического парка культуры и отдыха Вооруженных сил Российской Федерации «Патриот». На форуме банк ВТБ подписал соглашения о сотрудничестве с Объединенной авиастроительной

и Объединенной приборостроительной корпорациями, холдингом «Технодинамика», ФГУП «Атомфлот». Кроме того, Президент – Председатель Правления банка ВТБ Андрей Костин и министр обороны Российской Федерации Сергей Шойгу подписали соглашение о взаимодействии в области военно-патриотического воспитания граждан России.

#### Поддержка обрабатывающей промышленности

В 2016 году обрабатывающая промышленность, одна из стратегических отраслей российской экономики, показала положительную динамику. ВТБ оказал поддержку обрабатывающей промышленности как с помощью традиционных механизмов поддержки приоритетных отраслей экономики, так и посредством выполнения обязательств в рамках программы докапитализации АСВ.

### Обучающие мероприятия для клиентов: сопровождение ГОЗ (банк ВТБ)

В рамках сопровождения ГОЗ банк ВТБ в 2016 году провел семинары по актуальным вопросам банковского сопровождения контрактов государственного оборонного заказа. В ходе мероприятий эксперты Банка дали детальные пояснения по всем изменениям в законодательстве, процессу организации расчетов по гособоронзаказу в Банке ВТБ, ответили на вопросы клиентов. На семинарах присутствовали как действующие клиенты Банка в рамках обслуживания гособоронзаказа Министерства обороны Российской Федерации, так и головные исполнители, а также исполнители иных государственных заказчиков, которые рассматривают перевод контрактов ГОЗ на сопровождение в Банк.

Таблица 8. Крупнейшие проекты банка ВТБ 2016 года, направленные на развитие обрабатывающей промышленности

Клиент	Назначение	Вид поддержки	Сумма, млн рублей
ОАО «Челябинский электрометаллургический комбинат» и ОАО «Кузнецкие ферросплавы» (входят в группу ЧЭМК)	Финансирование текущей деятельности предприятий	Кредитная линия	5 000
ГК «Объединенная компания «РусТехнологии»	Закупка сырья для вновь созданного современного металлообрабатывающего производства во Владимирской области	Кредитный лимит	3 000
ГК «Вологодские лесопромышленники»	Пополнение оборотных средств компаний в составе группы и приобретение лесозаготовительной техники и оборудования для пеллетного производства, а также выдача гарантий в адрес налоговых органов	Кредитный лимит	2 000
ЗАО «Племзавод-Юбилейный»	Строительство единственного на Урале завода по глубокой переработке пшеницы производительностью 120 тыс. тонн в год	Кредитный лимит	1 000
ООО «Белозерсклес»	Финансирование проекта «Организация производства по выпуску продукции углубленной деревообработки в Белозерском районе Вологодской области»	Кредит	1 000

Кроме того, банк ВТБ оказал поддержку предприятию обрабатывающей промышленности в Кировской области. С помощью кредита в размере 280 млн рублей, предоставленному ООО «Лестехснаб», Банк способствовал

пополнению оборотных средств компании. Было осуществлено также финансирование части затрат в целях реализации инвестиционного проекта «Организация нового производства в области освоения лесов».

### Поддержка строительства завода по глубокой переработке пшеницы (банк ВТБ)

В отчетном периоде банк ВТБ открыл кредитный лимит в размере 1 млрд рублей ЗАО «Племзавод-Юбилейный», представляющему комплекс с полным циклом производства продукции из мяса свиней в Тюменской области. Средства предназначены для строительства единственного на Урале завода по производству корма для свиноводческого хозяйства компании (глубокая переработка пшеницы, производительность – 120 тыс. т).

### Развитие сельского хозяйства

В 2016 году в условиях импортозамещения сельское хозяйство показало себя как одна из самых динамично развивающихся отраслей российской экономики – рост отрасли по итогам отчетного периода составил 4,8 %. В отчетном периоде группа ВТБ продолжила сотрудничество с предприятиями отрасли, увеличив кредитный портфель в сельскохозяйственном сегменте на 0,2 %.

В отчетном периоде банк ВТБ предоставил заемные средства в форме возобновляемой кредитной линии размером 2,5 млрд рублей ЗАО «Содружество-Соля», входящему в международную агропромышленную группу «Содружество». Средства предназначены для пополнения оборотных средств компании. Банк также оказал поддержку ОАО «Заинский сахар», входящему в состав АО «Агросила», – средства будут потрачены в том числе на модернизацию производственных мощностей компании. Банком также предоставлен кредит ООО «Рассвет плюс ЮГ» в размере 88 млн рублей в целях развития сельскохозяйственного производства зерновых культур.



Таблица 9. Крупнейшие проекты банка ВТБ в 2016 году, направленные на развитие сельского хозяйства

Клиент	Назначение	Вид поддержки	Сумма, млн рублей
ПАО «Птицефабрика Роскар»	Финансирование части затрат по модернизации птицеводческого комплекса	Кредит	1 000
ООО «ЛИСКО Бройлер» (входит в ПАО Группа «Черкизово»)	Финансирование оборотного капитала, в том числе закупки сельскохозяйственного сырья для первичной и промышленной переработки продукции растениеводства, зерна для комбикормовой промышленности, а также кормов	Кредитная линия	789
ООО «Кала я марьяпят», АО «Кала-Ранта»	Два форелевых хозяйства, сделки по программе стимулирования кредитования субъектов МСБ, реализуемой АО «Корпорация «МСБ» совместно с БР	Кредит	689,5
ООО «Легенда»	Осуществление текущей деятельности, в том числе приобретение семян подсолнечника	Кредитная линия	600
АО «Аграрная Группа» (входит в холдинг АО «Сибирская Аграрная Группа»)	Расширение деятельности предприятия, осуществление инвестиционных проектов	Кредитное соглашение	500

**Финансирование крупнейшего птицеводческого предприятия России (банк ВТБ)**

ПАО «Птицефабрика Роскар» – крупное предприятие агропромышленного комплекса России, производящее широкий ассортимент охлажденной и замороженной продукции из мяса кур и цыплят-бройлеров, яйца, натуральные и рубленые полуфабрикаты, готовые изделия. Предприятие также является производителем незаменимых в пищевой промышленности продуктов яичной переработки – белка, желтка и меланжа. В 2016 году Банк выдал ПАО «Птицефабрика Роскар» кредитный лимит в размере 1 млрд рублей, в рамках которого банк ВТБ открыл для компании кредитную линию на сумму 600 млн рублей сроком на пять лет. Предоставленные Банком средства будут направлены на финансирование части затрат по модернизации птицеводческого комплекса, производящего 690 тонн мяса птицы и 195 млн яиц в год.

**Развитие транспорта**

Взаимосвязь транспортной системы и производства определяет стратегическое значение транспортной инфраструктуры для социально-экономического развития страны. В 2016 году банк ВТБ уделил особое внимание поддержке транспортных предприятий, приняв участие в ряде крупных отраслевых проектов.

В отчетном периоде банк ВТБ предоставил также банковскую гарантию в размере 382,5 млн рублей КОГП «Вятавтодор» для содержания автомобильных дорог и мостовых сооружений Кировской области. Банк также выступил гарантом

исполнения АО «Карелстроймеханизация» обязательств по строительству путепровода через железнодорожные пути в Петрозаводске на сумму 299 млн рублей. Кроме того, Банк обеспечил комплексное обслуживание всех финансовых операций компаний – участников МЦК.

**Модернизация ЖКХ**

Реализация проектов в области ЖКХ не только позволяет повысить качество жизни граждан, но и способствует устойчивому социально-экономическому развитию регионов. В 2016 году банк ВТБ продолжил поддержку проектов, ориентированных на развитие ЖКХ.

Таблица 10. Крупнейшие проекты банка в ВТБ 2016 году, направленные на развитие транспортной инфраструктуры

Клиент	Назначение	Вид поддержки	Сумма, млн рублей
ООО «Воздушные ворота Северной столицы»	Рефинансирование кредитного портфеля компании, привлеченного на цели реконструкции и модернизации аэропорта Пулково	Кредит	36 000
ООО «Магистраль Северной столицы»	Финансирование проекта строительства автомагистрали «Западный скоростной диаметр»	Кредит	16 000
ООО «Магистраль двух столиц»	Финансирование проекта строительства скоростной автомобильной дороги Москва – Санкт-Петербург (М11)	Кредит	10 200

**Продолжение сотрудничества с ОАО «РЖД» (банк ВТБ)**

В отчетном периоде банк ВТБ продолжил сотрудничество с ОАО «РЖД»: в рамках проекта по запуску МЦК в 2016 году заключено генеральное соглашение о выдаче банковских гарантий в размере 10 млрд рублей. В соответствии с условиями соглашения была выдана банковская гарантия в пользу ГУП «Московский метрополитен» в обеспечение обязательств ОАО «РЖД» по организации транспортного обслуживания на Малом кольце Московской железной дороги. Кроме того, Банк запустил процесс банковского сопровождения проектов дочерней компании ОАО «РЖД» – АО «РЖДстрой». Банк будет, в частности, контролировать целевое использование денежных средств подрядчиками компании.

Таблица 11. Крупнейшие проекты 2016 года, направленные на развитие жилищно-коммунального хозяйства

Компания Группы	Организация/клиент	Назначение	Вид поддержки	Сумма, млн рублей
ВТБ Факторинг	Государственная корпорация «Ростех»	Финансирование мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности предприятий, входящих в состав корпорации	Соглашение о сотрудничестве	100 000 <sup>16</sup>
Банк ВТБ	АО «Дальневосточная генерирующая компания»	Финансирование текущей деятельности	Кредит	20 000
	ПАО «Мосэнергосбыт»	Финансирование текущей деятельности	Кредитная линия	3 000
	ООО «КВС Девелопмент»	Финансирование части затрат по реализации комплексного освоения территории микрорайона «Ясно.Янино» в Ленинградской области, включая повышение ресурсоэффективности	Кредит	1 095

Кроме того, банк ВТБ поддерживает проекты в области водоснабжения и водоотведения. В отчетном периоде банк предоставил банковскую гарантию в размере 200 млн рублей АО НПП «Биотехпрогресс» – одному из ведущих

научно-производственных предприятий Ленинградской области. Проект способствует развитию инновационных технологий в водоподготовке и очистке сточных вод в различных отраслях промышленности и ЖКХ.

<sup>16</sup> Финансирование 2016 года – 10 млн рублей.

**Поддержка развития системы капитального ремонта (банк ВТБ)**  
 В 2016 году банк ВТБ, Ассоциация региональных операторов капитального ремонта многоквартирных домов и АО «Единая электронная торговая площадка» подписали трехсторонний договор о сотрудничестве в рамках комплексного развития системы капитального ремонта. В договоре обозначены договоренности сторон в рамках оптимизации и развития капитального ремонта многоквартирных домов в стране. Задачей банка ВТБ является обслуживание счетов региональных операторов капитального ремонта на территории России.

**Развитие социальной инфраструктуры**  
 Повышение качества социально значимых услуг является ключевым элементом повышения уровня жизни граждан. В 2016 году Группа продолжила реализацию проектов в области здравоохранения и образования.  
 В рамках поддержки и развития регионального рынка медицинских услуг и улучшения качества жизни граждан Банк также предоставил кредит в размере 70 млн рублей ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» для приобретения современного оборудования для нового медицинского комплекса. Кроме того, Банк поддержал проект ООО «ГЕРОФАРМ» – кредитные линии с лимитом задолженности 1 млрд рублей будут использованы на строительство современного фармацевтического производства.

**Строительство перинатального центра с использованием механизма государственно-частного партнерства (банк ВТБ)**  
 При участии банка ВТБ в Сургуте будет построен клинический перинатальный центр. В рамках соглашения Банк предоставит проекту финансирование в размере 6,5 млрд рублей сроком на восемь лет. Поддержка осуществляется в формате государственно-частного партнерства между банком ВТБ, правительством Ханты-Мансийского автономного округа, Фондом развития Югры, группой «ВИС». Ожидается, что клинический перинатальный центр будет принимать до 10 тыс. родов в год.

Не остается в стороне и другая важнейшая составляющая социального развития страны – образование. В отчетном периоде Банк предоставил кредит в размере 365 млн рублей ОАО «КЧУС» для финансирования части затрат на строительство общеобразовательной школы в Кирове.

Таблица 12. Крупнейшие проекты 2016 года, направленные на развитие социальной инфраструктуры

Компания Группы	Организация/клиент	Назначение	Вид поддержки	Сумма, млн рублей
Банк ВТБ	ООО «ВИС Инфраструктура»	Строительство окружного клинического центра охраны материнства и детства	Кредитная линия	6 500
	«МД Медикал Груп Инвестментс Плс»	Финансирование строительства перинатального центра регионального значения в Самаре	Кредит	2 000

## 2.2. Содействие развитию малого и среднего бизнеса

У ВТБ более 300 тыс. клиентов МСП. В 2016 году «Программа 6,5» показала свою высокую эффективность именно потому, что она четко попала в свой целевой сегмент – малый и средний бизнес. По данному проекту ВТБ является абсолютным лидером: каждые шесть из десяти кредитов по «Программе 6,5» были выданы нашим банком. Только за 2016 год мы заключили 234 кредитных соглашения на общую сумму 37 млрд рублей.

**Михаил Осеевский, заместитель Президента – Председателя Правления, Банк ВТБ (ПАО)**

Сотрудничество с компаниями малого бизнеса является одним из приоритетных направлений розничного бизнеса банка ВТБ. Мы внимательно следим за рынком и стремимся оперативно реагировать на изменения, повышая доступность финансирования для этого сегмента предпринимателей.  
**Максим Лукьянович, руководитель дирекции малого бизнеса, Банк ВТБ (ПАО)**

Поддержка клиентов МСБ – одно из ключевых направлений работы ВТБ: в 2016 году объем кредитования клиентов МСБ банками Группы составил 662,3 млрд рублей. Основными результатами работы с субъектами МСБ в 2016 году стали:

- общее количество клиентов, являющихся субъектами среднего бизнеса, составило 88,9 тыс., малого – 426,7 тыс.;
- объем кредитования субъектов среднего бизнеса составил 647,8 млрд рублей, малого – 14,5 млрд рублей.

В течение 2016 года в рамках политики импортозамещения ВТБ профинансировал

различные проекты МСБ в области сельского хозяйства и пищевой промышленности, здравоохранения и фармацевтической промышленности, развития транспортной инфраструктуры и другие.

Банк ВТБ (Казахстан) заключил соглашения с различными республиканскими фондами по программам государственного софинансирования и субсидирования, направленным на развитие регионального частного предпринимательства и конкурентоспособности, а также повышение доступности финансовых услуг для субъектов агропромышленного комплекса.

*Улучшение деловой среды для работы предприятий малого и среднего бизнеса*

Банк ВТБ стремится к улучшению деловой среды для субъектов МСБ. Банк является участником Программы стимулирования кредитования субъектов МСБ, разработанной АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» (Корпорация МСП) совместно с Минэкономразвития России и Банком России. Банк ВТБ стал первым из российских банков, кто в рамках данной Программы начал финансировать предприятия МСБ, реализующие проекты в приоритетных отраслях.

В 2016 году на фоне успешной реализации Программы банк ВТБ и Корпорация МСП заключили соглашение о сотрудничестве. Документ преследует цели повышения доступности кредитных ресурсов для субъектов МСП, а также оказания предпринимателям кредитной и гарантийной поддержки.

Банк ВТБ совместно с АО «Российский экспортный центр» инициировал проведение комплекса маркетинговых мероприятий по финансовой и нефинансовой поддержке экспортно ориентированных субъектов МСП. По итогам проведенных бизнес-семинаров состоялись опросы участников – представителей компаний среднего бизнеса. Все присутствовавшие подтвердили заинтересованность в участии

в аналогичных мероприятиях и высоко оценили уровень организации семинаров. Среди тем, максимально соответствовавших потребностям бизнеса, участники выделили документарные

инструменты поддержки экспортеров (60 %), валютный контроль (57 %), поддержку экспортеров – тренды и вызовы рынка (45 %).

### Реализация проектов в рамках «Программы 6,5» (ВТБ)

Программа стимулирования кредитования субъектов МСП, которую также называют «Программой 6,5»<sup>17</sup>, стартовала в конце 2015 года. Субъектам МСП предлагаются льготные условия кредитования – под 10,2 % и 9,2 %, размер кредита, предусмотренный Программой, – от 10 млн рублей до 1 млрд рублей. Банк ВТБ, а также ВТБ24 являются уполномоченными банками Программы: первый кредит по Программе выдан банком ВТБ. На конец 2016 года в рамках Программы банк ВТБ заключил 234 кредитных соглашения на общую сумму 37 млрд рублей, средняя сумма кредита составила 158 млн рублей, а средняя процентная ставка – 10,05 %. Были реализованы такие проекты, как финансирование проекта строительства первой очереди тепличного комплекса в Новосибирской области, строительство, реконструкция и модернизация животноводческого комплекса, строительство завода по производству высокоточных подшипников и другие. В 2017 году ВТБ планирует выдать в рамках Программы не менее 30 млрд рублей кредитных средств предприятиям МСБ.

## 2.3. Доступность и качество банковских услуг

Сейчас есть возможность предоставить жителям даже удаленных уголков страны пусть базовый, но все-таки качественный банковский сервис. У ВТБ немало проектов, которые на самом деле являются чем-то большим, чем просто банковская история. Думаю, что Почта Банк – из их числа.  
**Дмитрий Руденко,**  
**Председатель Правления, ПАО «Почта Банк»**

В 2016 году банки Группы обеспечили повышение доступности и качества банковских услуг благодаря расширению банкоматной сети и сети офисов обслуживания, улучшению процесса дистанционного обслуживания клиентов, а также запуску ряда крупных проектов в сфере розничного банковского обслуживания. К ним в том числе относится начало работы Почта Банка, нового розничного банка на базе Лето Банка. Ключевой задачей Почта Банка является повышение доступности финансовых услуг для населения.

В отчетном периоде первостепенное внимание было уделено процессу объединения банка ВТБ и Банка Москвы. Была реализована главная задача, поставленная в ходе объединения: сохранение клиентской базы, а также показателей роста кредитного и депозитного портфелей. 10 мая 2016 года состоялся перезапуск каналов ДБО под брендом ВТБ Банк Москвы. Были внесены изменения в визуализацию каналов обслуживания, клиентскую документацию и реквизиты Банка. Проработанный план интеграции и слаженная работа команды Банка привели к успешной реализации проекта: не было ни одного обращения от клиентов, связанного с недоступностью сервисов. Таким образом, была обеспечена 100 %-ная непрерывность обслуживания клиентов в процессе интеграции Банка Москвы.

На данный момент приоритетом является выработка оптимальной модели управления розничным бизнесом в России, который в рамках Группы представляют банк ВТБ, ВТБ24, Почта Банк, а также ряд дочерних банков за рубежом.

<sup>17</sup> Такое название Программа получила, поскольку те организации, которые предоставляют финансирование по Программе, получают возможность рефинансирования в Банке России по ставке 6,5 % годовых.

### Развитие сети офисов обслуживания

На конец 2016 года розничная сеть банка ВТБ составила 236 офисов и была представлена в 80 городах России.

Количество офисов продаж ВТБ24 увеличилось до 1076: они расположены в 74 регионах и 369 городах, сеть обслуживает 80 % населения страны. В течение 2016 года было открыто 46 офисов в 12 новых городах. ВТБ24 реализовал более 40 проектов по улучшению действующей сети. Банк проводит и работу по оптимизации сети обслуживания – в течение 2016 года закрыто 16 малоэффективных, неформатных офисов.

Сеть обслуживания розничных клиентов банков охватывает не только Россию, но и Азербайджан, Армению, Беларусь, Грузию, Казахстан, Сербию и Украину.

В 2016 году Почта Банк активно развивал региональную сеть: в 61 субъекте Российской Федерации начали работать около 5,7 тыс. точек присутствия банка, включая 334 клиентских центра. В конце 2016 года Почта Банк заработал более чем в 1,8 тыс. населенных пунктах, при этом около 2 тыс. точек пришлось на города с населением менее 100 тыс. человек.

Таблица 13. Количество точек продаж компаний Группы в 2015–2016 годах

	2015	2016
<b>Точки продаж<sup>18</sup>, в том числе:</b>	<b>2 040</b>	<b>2 008 (v)</b>
• в Российской Федерации, в т. ч.:	1 779	1 788
• в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах РФ <sup>19</sup>	464	481
• за рубежом	261	220
Точки продаж «легкого формата» (стойки)	288	264

Большинство точек продаж банка ВТБ оборудованы пандусами и/или электроподъемниками для беспрепятственного доступа в помещения лиц с ограниченными возможностями.

### Развитие сети банкоматов

В 2016 году банки группы ВТБ увеличили число своих банкоматов более чем на 2 тыс. устройств. Таким образом, общее количество банкоматов составило порядка 16 тыс. устройств.

Банк ВТБ увеличил сеть банкоматов на 355 новых устройств. Таким образом, общее количество банкоматов банка ВТБ достигло 1,84 тыс. штук.

ВТБ24 увеличил сеть устройств самообслуживания на 1,7 тыс. устройств, их общее число составило 12,6 тыс. устройств.

### Развитие дистанционного обслуживания розничных клиентов

Наряду с расширением сети офисов обслуживания и банкоматной сети, развитие ДБО розничных клиентов является важнейшей задачей Группы в рамках повышения доступности и качества банковских услуг.

<sup>18</sup> Без учета точек продаж «легкого формата» (стойки).

<sup>19</sup> Регионы с плотностью населения ниже средней или регионы, которые входят в нижний квартиль по величине среднедушевых денежных доходов населения, согласно государственной статистике.

**Уверенный рост «Почта Банка»**

На конец 2016 года банкоматная сеть Почта Банка насчитывала около 2 тыс. устройств. Особое внимание уделяется оборудованию точек обслуживания в удаленных населенных пунктах, где устанавливаются рос-терминалы, с помощью которых можно внести или снять средства со счета, узнать баланс по карте или оплатить товары и услуги. На конец 2016 года открыто около 4,1 тыс. окон продаж этого формата. Основными задачами Почта Банка на 2017 год являются расширение охвата обслуживания и наращивание клиентской базы.

В 2016 году количество розничных клиентов банка ВТБ, регулярно использующих ДБО, составило полмиллиона человек (22,3 % клиентов Банка), увеличившись по сравнению с прошлым годом практически в два раза. С помощью мобильного и интернет-банка было совершено операций на сумму более 111 млрд рублей, что в 1,7 раза больше показателя 2015 года. Через каналы ДБО банка ВТБ совершается более половины всех розничных операций. При этом через колл-центр Банка было продано кредитов на сумму

31,3 млрд рублей, что превышает аналогичный показатель прошлого года почти в два раза.

Развитие дистанционных каналов в 2016 году строилось по трем ключевым направлениям:

- функциональность, направленная на продажи и активацию клиентов непосредственно в каналах;
- повышение удобства использования;
- обеспечение безопасности клиентов в ДБО.

Таблица 14. Ключевые проекты по каналам ДБО

Канал ДБО	Реализованные проекты
Интернет-банк	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширение платежного функционала: оплата налогов, в том числе с сайта ФНС, увеличение количества получателей платежей до 3500, оплата штрафов с 50 %-ной скидкой и пр.</li> <li>• Повышение удобства использования: адаптация формы регистрации для мобильных устройств, сервисы поиска по совершенным операциям, повышение доступности операций и т. д.</li> <li>• Расширение продающего функционала: внедрение баннеров, обмена валюты с отображением курса</li> </ul>
Мобильный банк	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дистанционное подтверждение операций<sup>20</sup></li> <li>• Расширение платежного функционала</li> <li>• Внедрение карты СуперТройка с отображением cash-back и возможностью пополнения баланса</li> <li>• Обучение, направленное на освоение функций Мобильного банка новыми клиентами</li> </ul>
Банкоматы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширение перечня получателей платежей, в том числе в государственные органы (7 тыс. платежей)</li> <li>• Чтение QR-кодов</li> <li>• Открытие вкладов через специального помощника – калькулятор</li> <li>• Расширение обучающего функционала</li> </ul>
ДБО для малого бизнеса	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Внедрен Мобильный банк (информационный функционал)</li> <li>• Запущена web-версия Интернет-банк клиента</li> </ul>

По результатам исследования Private Deposit CX Rank 2016 Банк занял четвертое место в рейтинге дистанционного обслуживания вкладов (MarksWebb).

2,7 млрд рублей. Кроме того, за 2016 год ВТБ24 подключил 1,42 тыс. поставщиков коммунальных услуг, чьи услуги теперь можно оплачивать с помощью сервиса ВТБ24-Онлайн, а также устройств самообслуживания ВТБ24.

В 2016 году в рамках ДБО ВТБ24 была принята 741 тыс. коммунальных платежей на сумму

При этом для партнеров ВТБ24 доступен сервис кабинета партнера, с помощью которого можно

<sup>20</sup> Услуга для клиентов Private Banking, позволяющая подтверждать широкий спектр финансовых операций через Мобильный банк (платежи, переводы, открытие вкладов, обмен валюты и пр.).

направлять банку заявки своих клиентов на ипотечный кредит без посещения офисов банка. В 2016 году у клиентов ВТБ24 появилась возможность открыть накопительный счет в ВТБ24-Онлайн и Мобильном банке. Планируется предоставление клиентам возможности управления накопительными счетами в банкоматах банка.

В 2016 году ВТБ24 одним из первых на российском рынке банковских услуг запустил работу программ Apple Pay и Samsung Pay для карт Mastercard. ВТБ24 планирует и дальше повышать качество обслуживания клиентов в рамках ДБО, в том числе развивать услугу «Автоплатеж», а также завершить работу по улучшению оплаты услуг ключевых поставщиков ЖКХ с подгрузкой реквизитов и задолженности в регионах присутствия банка.

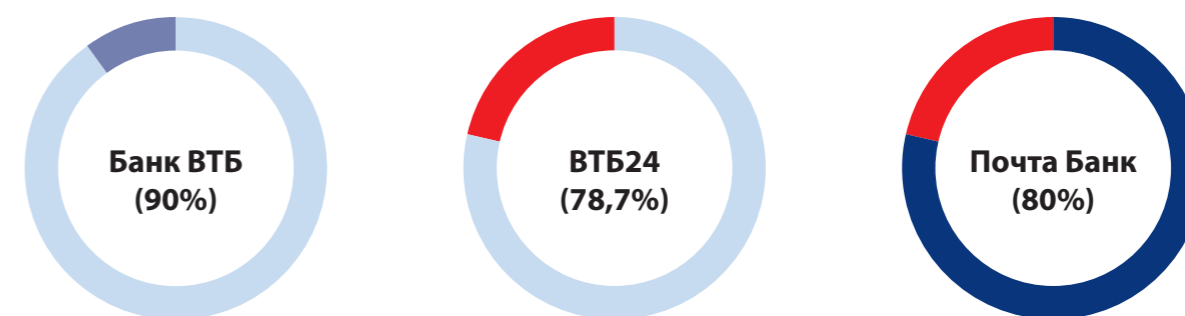
Почта Банк также активно развивает каналы дистанционного обслуживания. Мобильное приложение банка позволяет узнать баланс по карте, дату следующего платежа по кредиту, открыть вклад с премией 0,25 % к базовой ставке.

Для использования приложения необязательно быть клиентом Почта Банка: при скачивании пользователь получает доступ к виртуальной карте, с помощью которой он может совершать покупки в Интернете или осуществлять различные платежи.

*Повышение качества обслуживания и обеспечение неприкосновенности персональных данных*

Клиенты положительно оценивают уровень качества обслуживания в банках Группы. В 2016 году карточные продукты ВТБ24 получили приз от «Банки.ру» как лучшие продукты с функцией cash-back, программа лояльности по карте «МИР» была признана лучшей по версии Frank Research Group. В банке ВТБ на ежеквартальной основе Департаментом операционной поддержки бизнеса через систему ДБО организовывается анкетирование клиентов на предмет выявления степени удовлетворенности обслуживанием в подразделениях Банка.

Рисунок 8. Результаты оценки удовлетворенности клиентов банков Группы



В 2016 году количество откликов на приглашение пройти анкетирование увеличилось на 275 % (в 2015 году количество предоставленных анкет клиентов составляло 2,6 тыс., а в 2016 году – 7,2 тыс.). При этом по результатам 2016 года клиенты продолжили демонстрировать высокий уровень удовлетворенности услугами банков Группы.

поступивших жалоб, сотрудники Почта Банка – 98 %. Сроки рассмотрения поступающих Почта Банку жалоб и претензий были сокращены с 18 до трех дней.

Обеспечение информационной безопасности является приоритетом банков Группы в области системы ДБО. ВТБ использует различные средства и методы защиты информации, включая многоуровневые системы безопасности на основе современных криптографических протоколов

В 2016 году сотрудники ВТБ24 обработали через официальные механизмы службы 100 %

и алгоритмов, реализующих шифрование и работу с электронными подписями.

В 2016 году Банк осуществил ряд новых мероприятий в целях развития ДБО. В том числе в рамках сервиса «Интернет–Клиент» теперь можно ограничивать IP-адреса, используемые для установления связи с Банком, то есть клиент имеет возможность ограничивать количество мест, через которые можно воспользоваться дистанционными услугами Банка от его лица. Кроме того, при оплате налогов через официальный сайт ФНС России теперь используется сервис «Выставление счета», который позволяет сформировать платежный документ и осуществить оплату в режиме онлайн через Интернет-банк. Клиентам не нужно вводить данные карты или другие реквизиты, что способствует повышению безопасности оплаты налогов.

#### 2.4. Оказание социально значимых розничных услуг

*Пару лет назад мы провели большое исследование, которое показало: один из наших основных сегментов – это госслужащие, работники бюджетных и муниципальных учреждений, сотрудники крупных компаний – клиентов ВТБ. Именно на развитие взаимодействия с этими группами мы и делаем ставку при планировании развития розничного бизнеса, разработке новых продуктов и услуг.*

**Мигель Маркарянц,**  
**руководитель Департамента розничных продаж,**  
**вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)**

Одним из важнейших аспектов развития розничного бизнеса ВТБ является предоставление населению социально значимых розничных услуг, которые включают в себя как поддержку клиентов различных категорий населения в непредвиденных жизненных ситуациях, так и предоставление универсальных социальноориентированных розничных услуг (например, участие в выпуске Социальной карты

москвича, проекте «Социальное такси» и другие), а также развитие ипотечного кредитования.

#### Поддержка клиентов в непредвиденных жизненных ситуациях

В 2016 году Группа продолжала оказывать поддержку своим клиентам в непредвиденных жизненных ситуациях. Действия, предпринятые ВТБ, включали в себя как предоставление клиентам специальных льготных условий, так и аннулирование задолженностей в особых случаях. В том числе ВТБ24 и Почта Банк обеспечили особые условия по вкладам, а также аннулировали задолженности по кредитным договорам ряда клиентов, пострадавших в результате таких происшествий 2016 года, как авиакатастрофа в Ростове-на-Дону, обрушение жилого дома в Междуреченске Кемеровской области, крушение в Сочи самолета Минобороны России. ВТБ24 стремился оказать помощь своим ипотечным клиентам – в отчетном периоде около 30 % кредитов заемщиков, имевших валютные ипотечные кредиты, были переведены в рубли.

Поддержка клиентов в непредвиденных жизненных ситуациях осуществлялась также в рамках деятельности ВТБ Страхование. В 2016 году продолжилась реализация ряда программ страхования жизни, а также произошел запуск программ страхования жизни с дополнительными условиями (например, программа страхования жизни с фиксированной доходностью). Количество клиентов – физических лиц ВТБ Страхование жизни на конец 2016 года составило 24,8 тыс.

В условиях макроэкономической нестабильности и санкций одним из крупнейших проектов в области поддержки платежей розничных заемщиков стала работа над общенациональными платежными картами «МИР». ВТБ24 приступил к выпуску карт в октябре 2016 года. Первый тираж карт (140 тыс. единиц) предназначался для обеспечения выплат денежного довольствия военнослужащим осеннего призыва. С 24 октября 2016 года карты «МИР» стали доступны всем клиентам ВТБ24. В рамках запуска национальной

Таблица 15. Программы страхования, реализуемые ВТБ Страхование в 2016 году

Программа страхования	Краткое описание программы	Статус реализации программы на 2016 год	Количество заключенных договоров, шт.	Размер страховой премии, тыс. рублей
Долго и счастливо	Программа накопительного страхования жизни для финансовой защиты личных и семейных планов	Реализация завершена	54	53 956
Страхование железнодорожников	Долгосрочный рискованный продукт страхования на случай утраты работниками локомотивных бригад профессиональной трудоспособности	Реализация завершена	177	2 204
Максимум	Программа инвестиционного страхования жизни	Текущая	9 899	10 346 490
На вырост	Программа накопительного страхования жизни для детей и внуков страхователя	Текущая	905	252 404
Близкие люди	Программа накопительного страхования жизни для финансовой защиты близких страхователю людей	Начало реализации	159	36 467
Персональный план	Программа накопительного страхования жизни для личных накоплений	Начало реализации	3 167	321 175
Резервный фонд	Коробочный продукт накопительного страхования жизни	Начало реализации	379	10 394
Страховое решение с фиксированной доходностью	Программа накопительного страхования жизни с фиксированной доходностью	Начало реализации	85	2 244 783

платежной системы «МИР» Банк обеспечивает возможность ее бесплатного получения сотрудникам бюджетной сферы. Совершать операции по карте можно с помощью более 14 тыс. банкоматов и сети терминалов обслуживания. До конца 2018 года Группа планирует выпустить 3,5 млн карт.

#### Поддержка отдельных категорий населения

В 2016 году Группа продолжала оказывать поддержку уязвимым группам населения. Банк ВТБ в отчетном периоде расширил реализацию различных универсальных социальных проектов. Почта Банк разработал специальные пенсионные проекты, предлагающие людям старших поколений льготные условия по пенсионным вкладам.

Пенсионеры являются одной из целевых аудиторий Почта Банка, а к 2023 году планируется, что они составят до трети планируемой клиентской базы. Для привлечения и удержания людей

пенсионного возраста Почта Банк разработал специальную пенсионную программу. Почта Банк предлагает пенсионерам специальные условия обслуживания по тарифу «Пенсионный», в том числе возможность получения кредита по ставке от 16,9 % годовых, гарантированный ежемесячный доход в виде начислений на минимальный остаток по сберегательному счету до 7 % годовых.

Банк ВТБ в свою очередь предлагает клиентам соответствующей возрастной категории Пенсионную карту, доступную во всех регионах присутствия Банка. Держателям Пенсионной карты доступны льготные условия обслуживания, в том числе 4 % годовых на остаток средств на счете, бесплатное годовое обслуживание, бесплатная оплата коммунальных услуг и прочие.

Под эгидой правительства Москвы банк ВТБ участвует в выпуске Социальной карты москвича, с помощью которой жители Москвы могут получить различные социальные льготы. В 2016 году

было выпущено около 1,3 млн карт, остатки по действующим картам за декабрь 2016 года составили более 2 млрд рублей, что на 6,96 % больше, чем в 2015 году. Банк предоставляет специальные условия для держателей карт категории «Пенсионер», в том числе 4 % годовых на остаток средств на карте, отсутствие комиссии за пользование услуг смс-информирования. Уникальность карты заключается в наличии на ней дополнительных нефинансовых сервисов: возможность использования в терминалах поликлиник вместо полиса обязательного медицинского страхования, размещения на карте льготного проездного, записи электронного социального сертификата. В рамках рабочей группы при Банке России совместно с НСПК и структурами правительства Москвы банк ВТБ приступил к подготовке перевода социальных карт на платежную систему «МИР», запланированного на 2017–2018 годы.

В качестве стратегического партнера Московского правительства банк ВТБ продолжает участвовать в разработке, реализации и сопровождении инициатив Департамента транспорта и дорожно-транспортной сети города Москвы в области обработки электронных платежей парковочного пространства. ВТБ занимает лидирующую позицию банка-эквайера в сегменте городского обслуживания, к которому относятся операции по пополнению парковочного счета автовладельца, оплате резидентных разрешений москвичей, покупке парковочных абонементов

и оплате штрафов за незаконную парковку и эвакуацию транспортных средств.

В 2016 году клиенты ВТБ24 и ВТБ Банк Москвы сэкономили около 130 млн рублей на оплате штрафов ГИБДД, оплачивая штрафы в течение 20 дней с момента получения со скидкой 50 %, через Интернет- и Мобильный банк ВТБ. В 2016 году более 20 тыс. клиентов оплатили свыше 130 тыс. штрафов на общую сумму 300 млн рублей.

Совместно с администрацией Мурманска Почта Банк реализует социальный проект на базе сберегательного счета «Городская карта поддержки». С помощью «Городской карты поддержки» льготные категории граждан, такие, как многодетные семьи, ветераны локальных войн и Великой Отечественной войны, труженики тыла и граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, могут приобретать лекарственные средства, предметы медицинского назначения, бытовые услуги и продукты питания со скидкой 5 % и более.

Через каналы ДБО ВТБ регулярно проводятся благотворительные акции, клиентам предлагается совершить социальные и благотворительные платежи без взимания комиссии. Например, благотворительные переводы в «Русфонд», Службу социального такси. Также реализуются проекты по расширению получателей числа платежей в центрах государственных услуг «Мои документы» и Московском метрополитене.

### Метро за счет Банка (банк ВТБ)

ВТБ совместно с платежной системой Mastercard приступил к выпуску новой дебетовой карты «Супер3» – бесконтактной банковской карты World Mastercard с транспортным приложением «Тройка» для оплаты проезда на московском городском транспорте. Принцип действия карты следующий: пользователи получают до 5 % cash-back на кошелек встроенной встроенной карты «Тройка». Таким образом, с помощью карты «Супер3» клиенты имеют возможность совершать бесплатные поездки на московском транспорте.

2016 год был отмечен ростом показателей использования приложения «Мой проездной», разработанного в 2015 году. Приложение

позволяет пользователям мобильных телефонов, поддерживающих технологию NFC<sup>21</sup>, покупать разовые билеты и абонементы на метро, наземный

21 Near field communication – технология беспроводной связи малого радиуса действия для обмена данными между устройствами.

транспорт или пригородные электрички и записывать их на транспортную карту «Тройка», минуя кассы и терминалы. Количество активных пользователей превысило 70 тыс. С помощью приложения на карты «Тройка» было куплено и записано более 350 тыс. различных абонементов и разовых поездок, этот показатель в 11 раз превышает показатель 2015 года.

### Поддержка в приобретении жилья

Банки Группы занимают устойчивое положение на рынке ипотечного кредитования. В 2016 году Банк выдал 19,7 тыс. ипотечных кредитов, при этом объем выданных Банком ипотечных кредитов в 2016 году составил 42 млрд рублей, что больше показателя 2015 года на 48 %. ВТБ24 по итогам 2016 года выдал более 153 тыс. ипотечных кредитов на сумму 294 млрд рублей, что в полтора раза больше, чем в 2015 году. Ипотечный портфель ВТБ24 (ипотечные и жилищные кредиты) за год вырос на 110 млрд рублей, или на 14 %, и составил 879 млрд. рублей.

В банках Группы действуют различные программы поддержки ипотечного кредитования, в том числе «Ипотека с господдержкой», базовая ставка по которой составляет 11,4 % годовых, а также программа «Люди дела», которая позволяет получить дисконт от ипотечной ставки для работников государственных и коммерческих организаций сферы образования, здравоохранения, силовых структур и государственных органов. В рамках программы Банк выдал 60 тыс. кредитов, сумма которых составила 30,5 млрд рублей.

Кроме того, банки Группы реализуют специальные корпоративные программы кредитования. В частности, ВТБ24 предлагает специальные условия кредитования для своих зарплатных клиентов. По итогам 2016 года в рамках масштабной корпоративной ипотечной программы с ОАО «РЖД» сотрудникам компании было выдано ипотечных кредитов на сумму более 4 млрд рублей.

### Реализация государственной программы поддержки жилищного кредитования (банк ВТБ и ВТБ24)

В 2016 году ВТБ24 принимал активное участие в реализации государственной программы поддержки жилищного кредитования, в рамках которой предоставлял ипотечные кредиты на покупку жилья в новостройках по льготной ставке от 11,4 % годовых. В рамках программы было выдано около 50 % всех ипотечных кредитов ВТБ24 в 2016 году. За период действия программы (март 2015 – декабрь 2016) было выдано ипотечных займов на сумму около 235 млрд рублей, в том числе 158 млрд рублей в 2016 году, а выделенный ВТБ24 лимит участия в программе использован практически на 100 %. Доля ВТБ24 в программе за весь период ее реализации составила около 25 %. Стоит отметить, что в 2016 году ВТБ24 и банк ВТБ приняли решение о продлении срока выдачи кредитов по программе до марта 2017 года. По всем заявкам, принятым банком до 31 декабря 2016 года, кредиты будут предоставляться по ставке от 10,4 % до 11,4 % годовых.

В отчетном периоде ВТБ24 продолжал занимать лидирующие позиции по кредитованию военнослужащих. В рамках военной ипотеки было выдано ипотечных кредитов на сумму более 16 млрд рублей, доля рынка составила 30 %.

Банки Группы также проводят информационные мероприятия для действующих и потенциальных ипотечных клиентов. Так, 24 ноября 2016 года

банк ВТБ провел первую открытую конференцию для потенциальных ипотечных клиентов. В ходе конференции обсуждались такие вопросы, как процесс формирования цены на квартиры в новостройках, развитие ипотечного кредитования по окончании программы «Ипотека с государственной поддержкой» и прочие. Банк ВТБ позитивно рассматривает данный опыт и планирует проводить подобные мероприятия и в дальнейшем.



*Совершенствуем себя –  
совершенствуем бизнес*

*ВТБ дорожит командой компетентных, высокомотивированных и лояльных сотрудников*

### 3. Внутренняя среда

Банк является привлекательным и социально ответственным работодателем. Нас ценят, потому что в ВТБ возможно получить уникальный профессиональный опыт и построить успешную карьеру. Мы активно развиваем в своих сотрудниках профессиональные и управленческие компетенции, культуру эффективности и ответственности за конечный результат. Среди наших сотрудников очень много молодежи, мы активно взаимодействуем с вузами и привлекаем на работу талантливых студентов.

**Глеб Ермаков,**  
**руководитель Департамента по работе с персоналом, старший вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)**

Постоянное совершенствование своей деятельности и достижение поставленных перед ВТБ задач неразрывно связано с наличием в команде высокомотивированных, лояльных и компетентных сотрудников. Кадровая политика ВТБ осуществляется в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации, правовыми нормами стран присутствия компаний Группы и внутренними регламентирующими документами.

Централизованное управление кадровыми ресурсами Группы осуществляется Координационной комиссией по управлению персоналом при УКГ. В ВТБ также существует единый комитет по управлению персоналом, куда входят руководители банка ВТБ, ВТБ24 и ВТБ Капитал. К приоритетным направлениям кадровой политики ВТБ относятся:

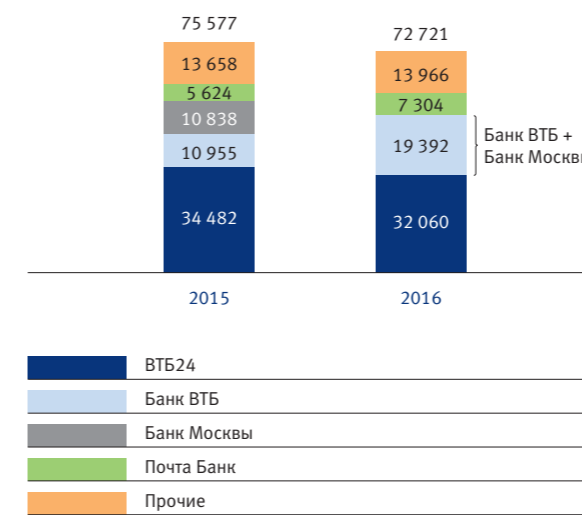
- привлечение, обучение и развитие персонала;
- мотивация и оплата труда сотрудников; развитие внутренних коммуникаций и корпоративной культуры;
- охрана труда.

В целях поддержания системы управления персоналом на должном уровне ВТБ следит за лучшими российскими и мировыми практиками: вопросы актуальных тенденций и возможных перспектив развития в ВТБ обсуждаются на ежегодной HR-конференции, организуемой Группой. В 2016 году в ней приняли участие 124 представителя 25 компаний Группы. Кроме того, на конференции были подведены итоги конкурса лучших HR-проектов, победителями которого стали: Почта Банк – за самый яркий проект 2016 года «Домашний клиентский центр», ВТБ24 – за вклад в развитие корпоративной культуры и ВТБ Факторинг – за активное продвижение корпоративных ценностей.

Среднесписочная численность сотрудников группы ВТБ составила 72,7 тыс. человек (v), уменьшившись на 4 % по сравнению с 2015 годом. Сокращение численности персонала объясняется прежде всего необходимостью повышения производительности труда, объединением подразделений с дублирующими функциями, а также интеграционными процессами, происходившими в связи с присоединением Банка Москвы. Крупнейшими работодателями по итогам 2016 года стали ВТБ24 (44 %), банк ВТБ (27 %), Почта Банк (10 %). Половозрастная структура персонала по сравнению с 2015 годом практически не изменилась (см. рис. 10).

В 2016 году компании группы ВТБ приняли на работу 25 тыс. человек, больше всего новых сотрудников было трудоустроено в ВТБ24 (9,3 тыс. человек), Почта Банк (8 тыс. человек) и банк ВТБ (4,2 тыс. человек). Текучесть персонала составила 18,4 %.

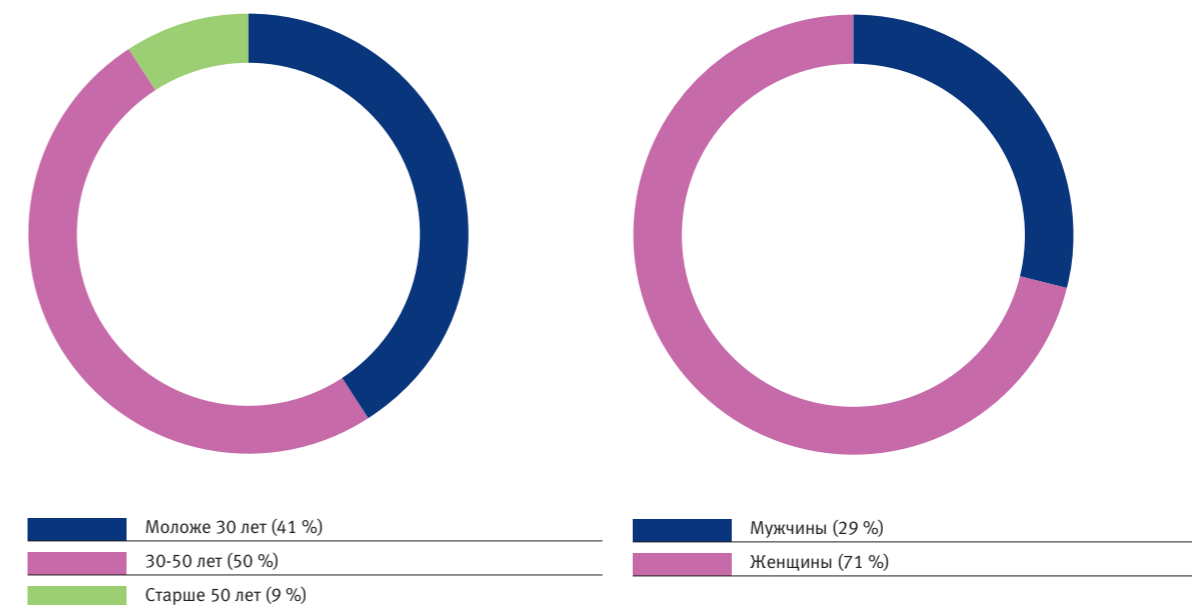
Рисунок 9. Среднесписочная численность сотрудников ВТБ в 2015 и 2016 годах<sup>22</sup>



Одной из наиболее важных целевых аудиторий группы ВТБ при приеме на работу являются студенты и молодые специалисты, поэтому компании Группы активно взаимодействуют с ведущими вузами стран своего присутствия. В 2016 году стажировку в группе ВТБ прошли 230 студентов, а более 40 получили гранты по программе именных стипендий.

Кроме того, ВТБ уделяет особое внимание вопросу равных возможностей и создает комфортные условия работы для уязвимых категорий населения, в том числе для женщин, находящихся в отпусках по уходу за ребенком, и людей с ограниченными возможностями (ЛСОВ).

Рисунок 10. Структура списочной численности сотрудников ВТБ в 2016 году



<sup>22</sup> В среднесписочную численность банка ВТБ за 2016 год (15 7870) включена среднесписочная численность Банка Москвы (3 612) за период с 1.01.2016 по 09.05.2016 (10 мая официально состоялась интеграция банка).



В 2016 году в Почта Банке был создан «Домашний клиентский центр», цель которого – дать возможность сотрудницам, находящимся в отпуске по уходу за ребенком, продолжать работать в организации, получать заработную плату и не терять профессиональных компетенций, оставаясь дома. В проекте приняли участие свыше 200 сотрудниц из макрорегионов «Юг» и «Сибирь». В 2017 году проект будет масштабирован на всю сеть банка. «Домашний клиентский центр» был удостоен наград «HR-проект года» и получил приз зрительских симпатий на ежегодной HR-конференции Группы.

В отчетном периоде компании группы ВТБ занимались реализацией различных инициатив, направленных на трудоустройство людей с ограниченными возможностями, среди которых можно выделить:

- участие Почта Банка в Совете бизнеса по вопросам инвалидности (в компании работает 38 ЛСОВ);
- сотрудничество ВТБ Капитал с отделом содействия занятости инвалидов ГКУ ЦЗН ЦАО города Москвы и благотворительной организацией «Качество жизни», в рамках которой сотрудники ВТБ Капитал приняли участие в специализированной ярмарке вакансий для ЛСОВ по Skype (в компании работают четыре человека с ограниченными возможностями).

### 3.1. Обучение и развитие персонала

Обучение и развитие персонала – один из приоритетов кадровой политики ВТБ, нацеленный на обеспечение высоких профессиональных стандартов деятельности. В начале 2016 года ВТБ поставил перед собой амбициозную задачу – совершенствовать систему корпоративного обучения, для достижения которой был реализован комплекс учебных мероприятий, направленных:

- на повышение качества и эффективности управленческой культуры;

- на развитие культуры самообучающейся организации;
- на продвижение ключевых тем года (ситуационное лидерство в условиях изменений, поддержание оптимальной мотивации, управление достижением результата через развитие персональной и организационной ответственности).

*Мы все учились в школах, вузах, однако порой жизнь и работа ставят перед тобой задачу, для решения которой имеющихся знаний недостаточно. Нет рядом учителя, который, как в молодости, мог бы подсказать и помочь – теперь учишься всему сам. Погружаешься в задачу, начинаешь искать ответы в любых доступных источниках, но прежде всего среди коллег или в Интернете. Если задача слишком большая и требует большого системного осмысления, то без обучения не обойтись. Нет ничего лучше, чем учиться, уже будучи взрослым: сейчас ты лучше понимаешь, какие знания нужны и как ты их применишь уже сегодня.*

**Кирилл Седаков, руководитель проектов, Дирекция развития бизнеса, Мультикарта**

По сравнению с 2015 годом количество часов обучения на одного сотрудника Группы выросло на 12 % и составило 61,8 часа. Больше всего часов обучения приходится на сотрудников Почта Банка (186 часов на одного сотрудника), ВТБ24 (76 часов на одного сотрудника), банка ВТБ (18 часов на одного сотрудника).

Все более распространенным в компаниях Группы становится дистанционное обучение. Такой формат позволяет оптимизировать затраты, увеличить количество обученных сотрудников и способствует формированию культуры самообучения. В 2016 году общее количество часов дистанционного обучения увеличилось на 17 % по сравнению с предыдущим годом и составило 37,57 часа на одного сотрудника.

Рисунок 11. Количество часов обучения по Группе, включая дистанционный формат, в 2015 и 2016 году



ВТБ считает важным постоянное повышение квалификации руководителей компаний Группы, так как именно руководство задает тон в коллективе и формирует позитивное отношение к работе. В 2016 году был реализован ряд обучающих программ для руководителей, целью которых было прежде всего развитие лидерских качеств и повышение мотивации сотрудников. Некоторые программы обучения в отчетном периоде были доработаны с учетом опыта предыдущих лет. Так, например, были увеличены часы активных аудиторных занятий и дистанционного обучения программы «Новая энергия лидерства», добавлены межмодульные активности в дистанционном формате и создано мобильное приложение для программы «Алгоритмы управления».

Таблица 16. Ключевые программы обучения руководителей в компаниях группы ВТБ в 2016 году

Название программы	Группа ВТБ/ компания Группы	Цель	Уровень руководителей	Количество участников
Новая энергия лидерства	Группа ВТБ	Подготовка руководителей группы ВТБ для решения стратегических и операционных задач, стоящих перед организацией	Руководители среднего звена группы ВТБ	70 руководителей из 11 компаний Группы
Алгоритмы управления	Группа ВТБ	Формирование единого понимания ключевых аспектов управления, изучение инструментов эффективного управления и выполнения поставленных задач	Линейные руководители группы ВТБ	330 сотрудников из 12 компаний Группы
Корпоративный MBA	ВТБ24	Изучение финансового менеджмента, стратегического HR, маркетинга и лидерства	Линейные руководители	Дипломы получили 49 участников программы (14 дипломов с отличием)
Академия менеджмента	ВТБ Страхование	Изучение и отработка управленческих функций (очный формат)	Линейные руководители	254 линейных руководителя
Совместная программа развития с Высшей школой экономики	Почта Банк	Развитие лидерских качеств и компетенций руководителей	Линейные руководители	Более 300 сотрудников

ВТБ также уделяет значительное внимание обучению сотрудников теоретическим знаниям и навыкам, необходимым им в повседневной работе. В 2016 году обучение персонала было сконцентрировано на развитии личностных компетенций, обучении эффективному командному взаимодействию, навыкам ведения переговоров, а также лидерству в условиях изменений.

В целях развития культуры самообучающейся организации в отчетном периоде особое внимание уделялось развитию программы «Академия знаний ВТБ», которая представляет собой открытую платформу для обмена опытом, знаниями и проведения дискуссий. В 2016 году было проведено 15 сессий по разным тематикам – от стратегии ведения переговоров

до agile-методологии (гибкая методология разработки программных решений), в которых приняли участие более 1,3 тыс. сотрудников.

#### Проектное мышление (банк ВТБ)

В конце 2016 года в банке ВТБ была запущена новая модульная программа «Проектное мышление», посвященная изучению проектного подхода, риск-менеджмента, инструментов управления проектами и повышения их эффективности, выстраиванию коммуникации между членами проектной команды. Программа построена по принципу «учебного конструктора» и состоит из семи модулей общей продолжительностью 117 часов, которые сотрудники могут проходить в различном порядке. За декабрь обучение по программе прошли 205 человек.

В связи с интеграцией Банка Москвы и созданием Почта Банка важной темой обучения стало повышение эффективности сотрудников в изменяющихся условиях. Среди наиболее интересных тренингов по данному направлению можно выделить «Ситуационное лидерство в условиях изменений» (банк ВТБ), «Повышение личной эффективности в ситуации изменений» (Почта Банк), «Управление в период изменений» (ВТБ Лизинг). Кроме того, для сотрудников объединенных команд – банка ВТБ и экс-Банка Москвы – были проведены обучающие интеграционные сессии, целью которых стало облегчение процесса адаптации сотрудников к новой среде. Участниками сессий стало свыше 1000 сотрудников банка из девяти подразделений.

В компаниях Группы также проводились тренинги, направленные на формирование позитивной атмосферы в коллективе и развитие необходимых для работы личностных качеств. Яркими примерами таких учебных мероприятий стали:

- тренинги «Конструктивная коммуникация» и «Использование типологии личности

в коммуникации и управлении», направленные на повышение эффективности бизнес-коммуникации, изучение методов эффективного убеждения (Почта Банк);

- тренинг «Жесткие переговоры», посвященный навыкам и техникам, применяемым во время ведения переговоров; тренинг «Публичные выступления. Подготовка к эффективному выступлению» (ВТБ Лизинг);
- деловая имитационная игра «Вавилон», направленная на выявление навыков деловых переговоров и принятие эффективных бизнес-решений (ВТБ Страхование);
- тренинг «Правила командного менеджмента», целью которого является изучение принципов и инструментов эффективного командного взаимодействия (Банк ВТБ (Беларусь)).

Так как многие компании Группы работают в розничном сегменте бизнеса, большое значение имеет обучение сотрудников массовых специальностей навыкам эффективного взаимодействия с клиентами. С этой целью в 2016 году проводились различные образовательные мероприятия, нацеленные на повышение клиентоориентированности сотрудников фронт-линии и ознакомление со специализированными продуктами, реализуемыми компаниями Группы:

- различные обучающие мероприятия в формате тренингов, деловых игр, семинаров и вебинаров, посвященные совершенствованию навыков общения с клиентами и знаний продуктов банка, организованные для сотрудников ВТБ24. Например, в 2016 году в банке была проведена интерактивная игра «Что? Где? Когда?», во время которой в игровом формате были рассмотрены распространенные жалобы клиентов по банковским продуктам;
- обучение, направленное на изучение параметров, условий и преимуществ продуктов организации и отработку эффективной техники продаж, проводимое для сотрудников ВТБ Страхование, регулярное тестирование по основным характеристикам и условиям продуктов;

- тренинг «Позитивная психология – снятие психологической нагрузки» Банка ВТБ (Казахстан), направленный на освоение приемов восстановления психологического баланса и повышение уровня стрессоустойчивости, а также тренинг «Работа в команде и сотрудничество» на тему формирования и развития навыков организации командной работы, предназначенный для сотрудников фронт-линии.

#### Привлечение молодых специалистов и формирование культуры наставничества

Привлечение и создание условий для профессионального развития молодых специалистов является одним из важных направлений деятельности ВТБ в области управления персоналом. В 2016 году компании Группы продолжили сотрудничество с 41 вузом России, в рамках которого:

- проведено пять ярмарок вакансий в следующих вузах: Высшая школа экономики, Санкт-Петербургский государственный университет, МГУ им. М. В. Ломоносова;
- организовано 17 бесплатных мастер-классов и презентаций в вузах и офисе банка ВТБ с участием представителей бизнеса и функции по работе с персоналом;
- реализованы новые партнерские программы (M&A кейс-чемпионат IB клуба МГУ им. М. В. Ломоносова, стипендиальная программа «Выше мечты», партнерство с АССА в рамках участия во Всероссийском конкурсе для студентов и выпускников финансово-экономических специальностей).

Кроме того, в 2016 году при поддержке банка ВТБ состоялось открытие кафедры «Банковская автоматизация и информационные технологии» в Финансовом университете при Правительстве Российской Федерации<sup>23</sup>.

#### ВТБ Юниор и ВТБ Рост (банк ВТБ, ВТБ Капитал)

Начиная с 2011 года в банке ВТБ и ВТБ Капитал существуют две программы развития молодых специалистов – ВТБ Юниор и ВТБ Рост. Программа ВТБ Юниор разработана для бакалавров и студентов магистратуры, которые хотят пройти стажировку в подразделениях бизнеса или поддержки бизнеса. Целевой аудиторией программы ВТБ Рост являются выпускники магистратуры, готовые к работе в ключевых подразделениях бизнеса ВТБ. В 2016 году на участие в программах было подано более 2,6 тыс. заявок, что на 60 % больше, чем в прошлом году, а участниками стали 90 выпускников ведущих вузов. Всего за пять лет действия программы было подано более 10 тыс. заявок, а участие в проекте приняли свыше 350 молодых специалистов.

Активная работа группы ВТБ в области привлечения молодых специалистов дополняется комплексным подходом к формированию культуры наставничества и менторинга. В 2016 году банк ВТБ разработал и начал реализацию межфункциональной программы менторинга. В рамках программы сформирована группа из 13 менторов, для которых были проведены вводная сессия и тренинг на тему «Навыки коучинга для менеджеров и лидеров.

Руководитель как Коуч». Другие компании Группы также занимаются внедрением института наставничества, например:

- Банк ВТБ (Казахстан) реализует программу «Наставничество» на протяжении двух лет (в 2016 году участниками стали 40 студентов из шести регионов Казахстана);
- Почта Банк реализовал пилотный проект «Наставничество» (в 2016 году

23 Подробнее в разделе 4.4 «Поддержка здравоохранения и образования».

в программе приняли участие 33 наставника и 350 сотрудников);

- ВТБ Факторинг реализует проект по развитию наставничества в организации (в 2016 году участниками программы стали 48 человек).

### 3.2. Мотивация и оплата труда сотрудников

*Все люди хотят от руководителей оценки своей деятельности. Если она есть, и хорошая, тогда можно гордиться тем, что ты делаешь. Это очень мотивирует стремиться к новым успехам в работе.*

**Геннадий Гальперин,**  
**генеральный директор,**  
**Председатель Правления,**  
**ООО Страховая компания «ВТБ Страхование»**

#### Система мотивации

В целях привлечения новых и удержания существующих специалистов в 2016 году компаниями группы ВТБ была проделана значительная работа по повышению лояльности и мотивации персонала, а также по укреплению бренда работодателя.

Ключевым элементом системы мотивации персонала является оплата труда сотрудников. Чтобы уровень заработной платы сотрудников ВТБ был конкурентоспособным, компании Группы на постоянной основе проводят мониторинг уровня оплаты труда в аналогичных компаниях. При условии достижения сотрудниками поставленных задач и выполнения ключевых показателей эффективности по итогам соответствующего периода (месяц/квартал/год) выплачивается премиальное вознаграждение.

Помимо конкурентоспособного уровня заработной платы компании Группы предоставляют своим сотрудникам пакет

добровольного медицинского страхования, страхование от несчастных случаев и болезней, компенсацию расходов, связанных с переездом на новое место работы, и другие льготы, что также способствует повышению лояльности и мотивации персонала. Например, в перечень социальных льгот банка ВТБ входят следующие элементы:

- программа добровольного медицинского страхования (ДМС) и международного медицинского страхования на случай выявления онкологического заболевания (ММС);
- страхование от несчастных случаев и болезней;
- единовременные пособия в связи с семейными обстоятельствами;
- оказание материальной помощи в случае возникновения исключительных обстоятельств;
- возмещение расходов сотрудников по добровольному медицинскому страхованию детей до 1 года;
- компенсация расходов, связанных с переездом в другую местность;
- дополнительные оплачиваемые отпуска;
- корпоративная пенсионная программа.

В 2016 году банк ВТБ продолжил практику страхования по ММС, направленную на поддержку сотрудников с онкологическими заболеваниями. Программа была расширена: теперь помощь также оказывается в случаях, если заболевание было выявлено до начала действия договора, а лечение можно проходить не только в медицинских учреждениях, расположенных за рубежом, но и в России, по желанию застрахованного. Кроме того, для родственников сотрудников действуют льготные тарифы при покупке данного полиса.

Также в группе ВТБ активно развивается проект «Клуб привилегий ВТБ», в рамках которого сотрудникам и их родственникам предоставляются специальные условия и скидки от партнеров. Чаще всего партнерами Клуба, которых сейчас насчитывается более сотни, выступают организации – клиенты ВТБ.

В некоторых компаниях действуют особые льготы для сотрудников. Например, ВТБ24 частично компенсирует оплату профильного высшего образования сотрудников, а Почта Банк осуществляет дополнительные выплаты сотрудникам, работающим в районах Крайнего Севера или приравненных к ним местностях. В бывшем Банке Москвы, присоединенном в 2016 году к банку ВТБ, элементы системы мотивации были значительно изменены: кроме адаптации системы предоставляемых льгот и уровня заработных плат для подразделений поддержки и контроля был выполнен переход с квартальной системы премирования на годовую.

Компании группы ВТБ, в том числе за счет конкурентного уровня заработной платы, социального пакета, а также проделанной работы по улучшению репутации компании, в 2016 году заняли высокие места в следующих рейтингах работодателей:

- Randstad Award – номинация «Самый привлекательный работодатель года в сфере финансовых услуг» (группа ВТБ заняла 3-е место);
- HeadHunter – всероссийский рейтинг работодателей (ВТБ24 занял 6-е место);
- Universum рейтинг – самые привлекательные работодатели России, по мнению профессионалов в 2016 году (ВТБ Капитал – 4-е место, ВТБ24 – 20-е место).

#### Формирование кадрового резерва

Важной задачей кадровой политики ВТБ является формирование кадрового резерва.

В 2016 году при проведении конкурсов на замещение руководящих позиций в региональной сети банка ВТБ и дочерних

банках Группы стали использоваться Центры оценки. Так, для сотрудников группы ВТБ был организован внутренний конкурс на одну из руководящих должностей корпоративной региональной сети банка ВТБ, во время которого было проведено онлайн-тестирование, определяющее личностные качества и уровень профессиональной коммуникации. Процедуру оценки прошли 90 сотрудников, 22 из которых стали участниками очных Центров оценки.

В рамках проекта по формированию кадрового резерва, реализуемого в Банке с 2015 года, были выделены 143 ключевые позиции и определены 69 преемников (во временном горизонте один-два года). В 2016 году 14,5 % сотрудников из числа преемников получили продвижение. Кроме того, банк ВТБ выдвинул кандидатуры наиболее перспективных сотрудников для внесения их в федеральный кадровый резерв управленческих решений<sup>24</sup>. На основании решения Правительства Российской Федерации кандидатуры шести сотрудников Банка были одобрены к внесению в федеральный резерв. В Почта Банке также была проведена оценка персонала, по итогам которой в кадровый резерв банка попали 14 человек. Все участники резерва прошли обучение в кросс-групповой программе «Алгоритмы управления», а троим были предложены руководящие позиции.

В целях дополнительной мотивации сотрудников банк ВТБ провел ежегодное мероприятие по награждению сотрудников, наиболее ярко проявивших себя в 2016 году, по итогам которого 48 сотрудников получили нагрудный знак «Отличник ВТБ», а 86 сотрудникам вручили благодарности Президента – Председателя Правления, также благодарностями Президента – Председателя Правления были отмечены 38 сотрудников компаний Группы.

<sup>24</sup> Федеральный кадровый резерв был создан в соответствии с Перечнем поручений Президента Российской Федерации от 01.08.2008 № ПР-1573 по итогам совещания по формированию резерва управленческих кадров. По состоянию на 26.12.2016 количество лиц, включенных в федеральный резерв управленческих кадров, составляет более 2 тыс. человек ([www.gossluzhba.gov.ru/rezerv](http://www.gossluzhba.gov.ru/rezerv)).

### 3.3. Внутренние коммуникации и корпоративная культура

Корпоративная культура – важнейшая часть нематериального актива любой организации, она позволяет лучше выстраивать долгосрочную деятельность бизнеса. Корпоративные ценности – это кодекс жизни и работы команды единомышленников или правила игры, задающие единую систему координат при принятии каждодневных решений. С их помощью создается особая среда, которая позволяет сотрудникам и их руководителям проявлять свои лучшие качества, превосходить ожидания, чувствовать свою ценность для компании и гордиться результатами работы. Именно это определяет, с каким настроением сотрудники приходят на работу и с каким уходят домой, что движет их мотивацией, как они реагируют на различные вызовы.

**Антон Мусатов,**  
**генеральный директор,**  
**ООО ВТБ Факторинг**

#### Развитие системы внутренних коммуникаций

Принимая во внимание численность персонала и широкий географический охват компаний Группы, развитую систему внутренних коммуникаций можно считать важным элементом корпоративной культуры. Одним из ключевых каналов коммуникации является выпускаемый уже на протяжении нескольких лет журнал «Энергия команды», в котором рассказывается о ключевых событиях и достижениях, крупных корпоративных мероприятиях, публикуются интервью с руководителями Группы. В 2016 году журнал был признан лучшим медиа финансовой организации и получил награду Ассоциации директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России.

Почта Банк в отчетном периоде реализовал проект по созданию корпоративного канала «БанкTube», который является внутренним аналогом социальной сети YouTube. В течение года на канале зарегистрировались более 700 сотрудников.

#### Корпоративная культура

В течение 2016 года в ВТБ проводилась работа по совершенствованию корпоративной культуры, продвижению общих ценностей, организовывались командообразующие мероприятия. Ключевым документом, в котором сведены принципы и правила делового поведения и этики, направленные на повышение капитализации, финансовой стабильности и эффективности ВТБ, стал Этический кодекс, действующий с 2013 года.

Основной целью организации корпоративных мероприятий, спортивных и семейных праздников ВТБ видит формирование дружной и крепкой команды. ВТБ поощряет желание своих сотрудников вести здоровый образ жизни, регулярно организовывая спортивные мероприятия, поддерживая хоккейную, футбольную и пейнтбольную команды компаний Группы. В отчетном периоде сотрудники Группы принимали активное участие в следующих спортивных мероприятиях:

- IX Спартакиада ВТБ (свыше 3 тыс. зрителей, более 900 спортсменов из семи стран, 13 видов спорта);
- массовое катание на коньках в «ВТБ Ледовый дворец» (более 2 тыс. участников);
- X Московская международная «Велоночь» (более 100 сотрудников банка ВТБ);
- Марафон спортивных достижений ВТБ24 (более 5 тыс. сотрудников ВТБ24);
- Ростех – Российские корпоративные игры (команда банка ВТБ заняла первое место в общекомандном зачете).

#### Ценностная интервенция (ВТБ Факторинг)

В 2016 году в ВТБ Факторинг была продолжена реализация проекта по внедрению корпоративных ценностей, в разработке которых активное участие принимали все сотрудники компании. Так, были проведены опрос персонала и встреча, участниками встречи стали как руководители, так и рядовые сотрудники. Сформированная в результате обсуждения система ценностей ВТБ Факторинг включает в себя:

- ответственность за общий результат;
- приоритет клиента;
- доброжелательность, уважение и сотрудничество;
- эффективность процессов и технологий;
- развитие каждого для развития команды.

Была также проделана значительная работа по визуализации системы ценностей, в том числе центральное фойе офиса было украшено тематическими фотографиями, на внутреннем портале были опубликованы истории и видеосюжеты о ценностях компании. За данный проект ВТБ Факторинг получил награду на ежегодной HR-конференции группы ВТБ.

Банк ВТБ уделяет особое внимание организации семейных праздничных мероприятий. В 2016 году был запущен проект «Дети 360°», цель которого – способствовать установлению баланса между профессиональной и личной жизнью сотрудников-родителей, а также повысить финансовую и карьерную грамотность детей сотрудников<sup>25</sup>. За год в рамках программы было проведено более 30 мероприятий, участниками которых стало около 6 тыс. сотрудников и их детей. За реализацию проекта «Дети 360°» банк ВТБ получил награду первой степени престижной премии «HR-бренд» в номинации «Столица».

В 2016 году Группа организовала уже ставшее традиционным детское обучающе-развивающее мероприятие «Крещенские морозы» в Измайловском кремле, которое посетили более 3 тыс. гостей. Среди гостей были в том числе семьи сотрудников, дети из благотворительного фонда развития паллиативной помощи «Детский паллиатив», а также воспитанники Васильевского детского дома, участие которых в празднике было организовано за счет средств, собранных сотрудниками ВТБ Капитал.

В преддверии Нового года ВТБ24 запустил два приуроченных к празднику проекта: «Чудеса Деда Мороза» (20 тыс. участников) и «Елка из детства» (8,9 тыс. участников), в рамках которых сотрудники банка получили различные подарки – книги, сладости и сувениры для своих детей.

ВТБ Капитал уже в третий раз провел ежегодное мероприятие для сотрудников и их семей «Детский день», в рамках которого дети посещают место работы родителей. В мероприятии 2016 года приняли участие более 100 детей.

#### Волонтерство

Активная волонтерская деятельность характеризует степень зрелости корпоративной культуры организации и является эффективным инструментом сплочения команды.

В ВТБ24 на постоянной основе проводится конкурс волонтерских проектов, в рамках которого оцениваются идеи сотрудников

<sup>25</sup> Более подробная информация по повышению финансовой грамотности детей сотрудников представлена в разделе 4.1 «Развитие деловой среды».

по оказанию помощи детям, ветеранам и пожилым, проведению экологических акций. Ежемесячно в конкурсе участвуют порядка 20–25 проектов. По итогам года было поддержано 125 проектов, собранная сотрудниками сумма составила 1 млн рублей, а софинансирование банка – 3,5 млн рублей. Банк в свою очередь получил награду за развитие корпоративной культуры на ежегодной HR-конференции.

Постоянной волонтерской акцией, проводимой в компаниях Группы, является сбор донорской крови. В 2016 году 255 сотрудников банка ВТБ приняли участие в Дне донора, организованном совместно с Научным центром сердечно-сосудистой хирургии им. А. Н. Бакулева, и сдали 115 литров крови.

Таблица 17. Волонтерские проекты группы ВТБ, реализованные в 2016 году

Проект	Компания	Описание	Результаты
Неделя добрых дел	Группа ВТБ	В преддверии Нового года организованы благотворительные ярмарки подарков, изготовленных воспитанниками детских домов, сбор постельного белья для пожилых людей, покупка необходимых товаров для детских домов, подготовка открыток для одиноких пожилых людей, проведен тренинг по благотворительной грамотности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 тыс. участников</li> <li>• Подготовлено 78 открыток</li> <li>• Куплено 300 комплектов постельного белья и 66 билетов на новогодние елки</li> <li>• Собрано более 483 тыс. рублей для детей</li> </ul>
Новогодняя благотворительная ярмарка «Добрые дела»	ВТБ24	Сбор средств для оплаты развивающих занятий для детей с синдромом Дауна	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Более 300 участников</li> <li>• Собрано порядка 83 тыс. рублей</li> </ul>
Поддержка всемирной инициативы «Щедрый вторник»	Почта Банк	Сбор гуманитарной помощи для воспитанников трех московских детских учреждений	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Более 300 участников</li> <li>• Собрано более 250 шоколадных подарков, игрушки</li> </ul>
Две благотворительные книжные ярмарки	ВТБ Капитал	Приобретение книг для детских учреждений	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Свыше 200 книг безвозмездно переданы Университетской детской клинической больнице 1-го МГМУ им. И. М. Сеченова, а также Васильевскому детскому дому</li> </ul>
Помощь дому престарелых	ВТБ Капитал	Сбор необходимых вещей для дома престарелых в деревне Подборки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Состоялись четыре поездки</li> <li>• Закуплены санитарные принадлежности и лекарства</li> </ul>
Поддержка подшефного приюта	ВТБ Страхование	Сбор необходимых средств для подшефного приюта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Более 100 участников</li> <li>• Собраны продукты, медикаменты, вещи, канцелярия, бытовая химия, новогодние подарки</li> <li>• Организован поход в местный цирк для детей приюта</li> </ul>

### 3.4. Охрана труда

Являясь социально ответственным работодателем, группа ВТБ<sup>26</sup> стремится создавать комфортные и безопасные условия труда для своих сотрудников. В целях сокращения производственного травматизма и профессиональных заболеваний в 2016 году ВТБ реализовал комплекс мероприятий:

- проведение специальной оценки условий труда (28,1 тыс. рабочих мест прошли аттестацию);
- обучение в области охраны труда (более 6 тыс. руководителей и специалистов прошли обучение);
- медицинские осмотры, направленные на динамическое наблюдение за состоянием здоровья работников, своевременное выявление заболеваний, начальных форм профессиональных заболеваний, ранних признаков воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов на состояние здоровья работников.

В 2016 году в компаниях группы ВТБ, расположенных на территории Российской Федерации, произошло и расследовано 20 несчастных случаев, связанных с производством, включая четыре тяжелых.

Количество рабочих дней, пропущенных по болезни в результате производственного травматизма, составило 591 (снизившись на 13,5% по сравнению с 2015 годом). В периметре дочерних компаний Группы за рубежом произошел один несчастный случай. Коэффициент частоты травматизма по группе ВТБ в 2016 году составил 0,158 (v)<sup>27</sup>.

В следующем отчетном периоде ВТБ планирует дальнейшее совершенствование системы охраны труда, в том числе будет проведен очередной этап специальной оценки условий труда, усовершенствована система обучения, в том числе дистанционного, в области охраны труда, продолжена реализация комплекса профилактических мероприятий, направленных на сокращение производственного травматизма.

<sup>26</sup> Здесь и далее в разделе «Охрана труда», если не сказано иное, под группой ВТБ подразумеваются компании, осуществляющие деятельность на территории Российской Федерации.

<sup>27</sup> Коэффициент частоты травматизма (количество несчастных случаев на общее отработанное сотрудниками время) указан по всем компаниям группы ВТБ, входящим в *периметр Отчета*.



## *Эффективный бизнес – гармоничное общество*

*Репутация надежного финансового института неразрывно связана  
с социальным благополучием населения и развитием регионов присутствия*

## 4. Социальная среда

Частная и корпоративная благотворительность характеризует экономическое, нравственное и культурное состояние общества. Мы являемся организацией, в которой корпоративная социальная ответственность играет особую роль. В приоритете — детское здравоохранение, образование, поддержка ветеранских организаций. Особое внимание занимает сохранение культурного наследия, и здесь мы тесно сотрудничаем с нашими многолетними друзьями и партнерами. Добавлю, что партнеры — а для нас благополучатели именно партнеры — конечно, могут меняться, но выработанные принципы и подходы сохраняются из года в год.

Лично для меня участие в благотворительных мероприятиях — это почетная обязанность. Приходится много где бывать: от детских домов до университетов, в больницах и на новых выставках в Эрмитаже. В итоге завязываются новые контакты, лучше познается жизнь во всех проявлениях. Но при этом я, конечно, помню, что я только представляю благотворителя, коим является банк ВТБ.

**Юрий Левченко,**  
заместитель руководителя СЗРЦ,  
старший вице-президент,  
Банк ВТБ (ПАО)

Корпоративная социальная ответственность — неотъемлемая часть политики группы ВТБ наряду с финансовой эффективностью и нацеленностью на коммерческий успех. ВТБ, являясь социально ответственной группой, исходит из того, что экономические результаты и репутация надежного финансового института неразрывно связаны с социальным благополучием населения и развитием регионов присутствия. Группа ВТБ определяет приоритетные

направления благотворительной и спонсорской поддержки в соответствии с принятой стратегией и возможностями, национальными приоритетами и местной спецификой. К ключевым направлениям относятся:

- повышение финансовой грамотности населения и развитие деловой среды;
- поддержка здравоохранения, здорового образа жизни и спорта;
- поддержка образования и науки;
- поддержка культуры и искусства;
- помощь социально незащищенным слоям населения.

Благотворительная и спонсорская деятельность Группы основана на принципах прозрачности, долгосрочности и последовательности, осуществляется строго в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также внутренними нормативно-правовыми документами.

Общий объем финансирования благотворительных проектов в 2016 году составил 5,1 млрд рублей (V), из которых доля пожертвований банка ВТБ составила 96 %. В 2016 году основными направлениями благотворительной и спонсорской деятельности по объему финансирования стали поддержка спорта, культуры и искусства, образования. Банк ВТБ также продолжил реализацию социальных проектов Банка Москвы, интеграция которого в группу ВТБ завершилась в мае 2016 года. Среди таких социальных проектов — телевизионная интеллектуальная игра «Что? Где? Когда?», система аренды велосипедов «Велобайк», теннисный турнир «Банк Москвы Кубок Кремля»<sup>28</sup>, Московский урбанистический форум.

28 В 2016 году турнир был переименован в «ВТБ Кубок Кремля».

Рисунок 12. Расходы группы ВТБ на благотворительность с разбивкой по компаниям в 2015–2016 годах<sup>29</sup> (млрд рублей)

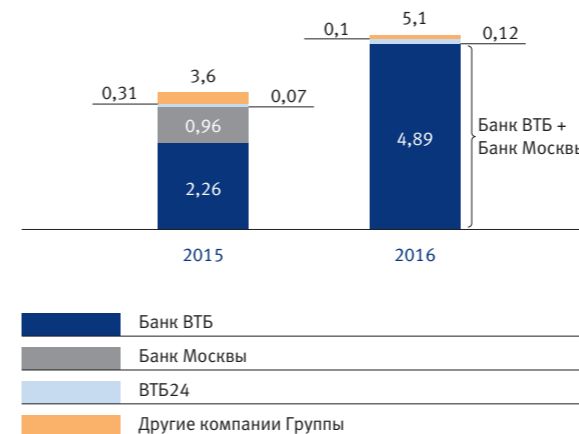
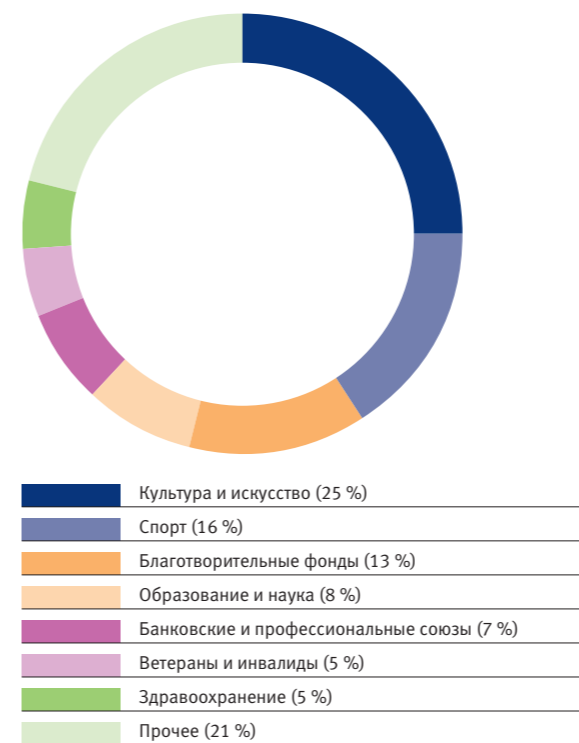


Рисунок 13. Структура расходов банка ВТБ на благотворительность в 2016 году



29 Расходы на благотворительность за 2016 год по Банку Москвы присоединены к благотворительным расходам банка ВТБ.

### 4.1. Развитие деловой среды

Каждый год деловые мероприятия, проводимые при поддержке ВТБ, привлекают огромное количество авторитетных экспертов, лидеров глобальных компаний и инвесторов для обсуждения главных тенденций российской экономики. Такие мероприятия способствуют крупномасштабным инвестиционным инициативам, позволяют расширять инвестиционные возможности российских и зарубежных компаний. В сложившейся геополитической ситуации мы считаем необходимым конструктивный диалог с международным финансовым сообществом. Мы в свою очередь благодарны всем участникам за проявленный интерес и отдачу.

**Алексей Яковицкий,**  
генеральный директор,  
АО ВТБ Капитал

#### Развитие экономики Российской Федерации

Банк ВТБ, являясь одним из лидеров на рынке инвестиционно-банковских услуг России, активно способствует развитию экономики страны, оказывая поддержку крупнейшим отраслевым форумам и конференциям, нацеленным на развитие деловой среды и привлечение инвестиций.

В целях совершенствования финансово-банковской системы в 2016 году банк ВТБ поддержал различные деловые мероприятия, среди которых:

- XI Международная конференция «Российский рынок деривативов: способны ли ПФИ застраховать российскую экономику»;
- I Московский финансовый форум «Финансовая стратегия России: курс на рост»;

- Конференция по торговому и экспортному финансированию в России и СНГ<sup>30</sup>: «Российский рынок глобальной торговли и последние события, связанные с международными санкциями»;
- XXVI съезд Ассоциации российских банков «Антикризисная тактика и стратегия: взаимодействие банков и регуляторов».

В 2016 году банк ВТБ поддержал ряд крупных мероприятий в других отраслях экономики, в том числе атомном, железнодорожном, военно-техническом и автомобильном секторах.

Таблица 18. Ключевые отраслевые мероприятия, прошедшие при поддержке банка ВТБ в 2016 году

Мероприятие	Дата и место проведения	Основные темы	Количество участников и результаты
X Международная конференция «AutolInvest@2016»	24–26 февраля, Санкт-Петербург	Привлечение инвестиций в производство комплектующих для автомобильной промышленности, развитие экспорта, механизмы повышения уровня локализации, альтернативные виды топлива	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Более 200 экспертов</li> <li>• Порядка 40 деловых встреч</li> </ul>
VIII Международный форум «Атомэкспо-2016»	30 мая–1 июня, Москва	Роль атомной энергетики в низкоуглеродном энергобалансе будущего	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 тыс. участников</li> <li>• 508 компаний из 55 стран</li> </ul>
XI Международный железнодорожный бизнес-форум «Стратегическое партнерство 1520»	1–3 июня, Сочи	Тарифообразование, перспективы развития рынка транспортных услуг и международное сотрудничество	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,5 тыс. участников из 415 компаний</li> <li>• 130 спикеров</li> <li>• Подписано 13 соглашений и меморандумов</li> </ul>
Московский урбанистический форум	30 июня–3 июля, Москва	Градостроительство, архитектура, экономика и стратегическое планирования городов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 тыс. участников из 42 стран мира</li> <li>• 315 спикеров</li> <li>• Свыше 500 российских и зарубежных СМИ</li> <li>• Более 75 мероприятий</li> </ul>
Международный военно-технический форум «Армия-2016»	6–11 сентября, Кубинка	Перспективы создания современных образцов вооружения, военной и специальной техники	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 800 российских и зарубежных компаний</li> <li>• Делегации оборонных ведомств из 35 стран</li> <li>• 500 тыс. посетителей</li> <li>• 140 тыс. кв. м выставочных павильонов</li> </ul>

30 Russia & CIS Trade & Export Finance Conference.

### Укрепление международного сотрудничества

Одним из основных направлений спонсорской деятельности Группы является поддержка и организация мероприятий, способствующих улучшению международных отношений и привлечению инвестиций в Российскую Федерацию. Организация международных мероприятий помогает ВТБ укреплять репутацию надежного финансового

института и заключать стратегически важные соглашения с представителями российского и зарубежного бизнеса.

В 2016 году при поддержке банка ВТБ прошли крупнейшие деловые форумы, в том числе Восточный экономический форум, Петербургский международный экономический форум, Международный экономический и Международный финансово-банковский форумы государств – участников СНГ.

### XX Петербургский международный экономический форум (банк ВТБ)

В 2016 году при поддержке банка ВТБ состоялся юбилейный, XX Петербургский международный экономический форум, на котором обсуждались в том числе вопросы нормализации отношений между Россией и Европейским союзом, а также привлечение инвестиций. За три дня работы форума было организовано множество мероприятий, среди которых можно выделить: пленарное заседание «На пороге новой экономической реальности» с участием Президента Российской Федерации, Президента Казахстана, Председателя Совета министров Италии; Деловой форум ШОС; Деловой форум БРИКС; Региональный консультативный форум «Деловой двадцатки»; саммиты энергетических компаний и информационных агентств. Кроме того, в рамках форума состоялись деловые завтраки, панельные сессии, теледебаты и другие мероприятия. Форум посетили более 12 тыс. человек из 133 стран, свыше 200 экспертов, более 600 спикеров и модераторов, 86 международных телевизионных каналов. По итогам форума было подписано 356 соглашений на сумму 1,46 трлн рублей.



Рисунок 14. Крупнейшие деловые форумы, состоявшиеся в 2016 году при поддержке банка ВТБ и ВТБ Капитал



*Повышение финансовой грамотности*

Компании Группы традиционно принимают активное участие в повышении финансовой грамотности населения. Так, в 2016 году банк ВТБ в первый раз провел конференцию для своих клиентов и жителей Москвы по вопросам выдачи ипотечных кредитов, механизмов ценообразования на квартиры в новостройках и развития ипотечного кредитования в будущем, а ВТБ24 организовал серию бесплатных семинаров по фондовым рынкам для жителей Москвы.

Помимо взрослого населения страны важной целевой аудиторией по повышению финансовой грамотности являются дети. В 2016 году инициативы по данному направлению были объединены в программу «Дети 360°», в рамках которой обучение проводилось по трем основным тематикам: финансовая грамотность, коммуникативная компетентность и умение принимать осознанные решения.

Среди ключевых инициатив программы «Дети 360°» в 2016 году можно выделить:

- первый профориентационный форум «Банк твоих возможностей», в рамках которого состоялся семинар для детей, посвященный определению

типа личности и мышления, изучению правил работы в команде и созданию карьерного профиля, а также семинар для родителей по вопросам профориентации и помощи ребенку (участниками форума стали более 200 сотрудников с детьми);

- практическая игра-симуляция «Мое будущее сегодня», посвященная изучению вопросов принятия осознанных решений (мероприятие посетили более 50 детей-подростков);
- мастер-класс по вопросам управления финансами, временем и карьерой, организованный для воспитанников Рыбновской школы-интерната (участниками семинара стали 22 человека).

Сотрудники Банка ВТБ (Беларусь) провели уроки более чем для 700 белорусских школьников из десяти школ во время Международной недели финансовой грамотности.

В 2016 году была начата реализация проекта «Детская Академия ВТБ Капитал», в основе которого – проведение онлайн-лекций для детей из детского дома сотрудниками ВТБ Капитал. В рамках инициативы лучшие ученики Васильевского детского дома посетили инвестиционный форум ВТБ Капитал «РОССИЯ ЗОВЕТ!», а также встретились с представителями выбранных ими профессий.

**II Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи (Почта Банк)**

В 2016 в рамках проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» состоялась II Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи. Основными вопросами для обсуждения стали бережное потребление, накопления, защита прав потребителей финансовых продуктов и информационная безопасность. Более 30 сотрудников Почта Банка приняли участие в мероприятии и провели 46 лекций для 1,8 тыс. школьников и студентов из 19 городов России. За внесение вклада в обучение детей и молодежи в 2016 году Почта Банк получил награду от Министерства финансов России.

При поддержке Почта Банка прошла также III Всероссийская неделя сбережений для взрослого населения, во время которой было проведено 460 мастер-классов и лекций в 60 субъектах Российской Федерации. Всего мероприятие посетили 14 тыс. человек из 130 городов.

Еще одним важным каналом коммуникации для повышения финансовой грамотности населения является Интернет. Компании Группы имеют собственные каналы на YouTube и аккаунты в наиболее популярных

социальных сетях, где публикуются актуальная информация о банковских продуктах, интервью с руководителями группы ВТБ, информация о социальных проектах ВТБ, советы и рекомендации в области управления финансами.

Таблица 19. Каналы взаимодействия ВТБ с населением по вопросам финансовой грамотности

Каналы взаимодействия	YouTube	Вконтакте	Facebook	Одноклассники	Twitter
Группа ВТБ (всего)	Более 3 млн просмотров		203 тыс. подписчиков		
Банк ВТБ					20,6 тыс. подписчиков
ВТБ Банк Москвы		25,6 тыс. подписчиков	30,8 тыс. подписчиков	3,8 тыс.	8,2 тыс. подписчиков
ВТБ24	Более 11 млн просмотров	17 тыс. подписчиков	48,9 тыс. подписчиков		13,8 тыс. подписчиков
ВТБ Страхование		21,3 тыс. подписчиков	23,6 тыс. подписчиков	7,3 тыс.	

**4.2. Поддержка спорта**

Группа ВТБ активно участвует в развитии спорта высших достижений и популяризации здорового образа жизни населения. Мы в том числе принимаем участие в организации крупных международных спортивных мероприятий, поддерживаем спортивные федерации, развиваем детский спорт. Одним из наиболее социально значимых направлений деятельности в данной области является строительство объектов спортивной инфраструктуры. Например, при поддержке ВТБ происходит реконструкция стадиона «Динамо». Это уникальный проект, которому нет аналогов в мире.

**Евгения Мамсурова, руководитель службы поддержки розничного и малого бизнеса Управления рекламы и маркетинга, вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)**

*Развитие спорта высоких достижений*

Группа ВТБ оказывает активное содействие развитию профессионального спорта, поддерживая в том числе международные, российские и национальные спортивные федерации, футбольные, хоккейные и баскетбольные клубы<sup>31</sup>. Кроме того, при поддержке банка ВТБ в 2016 году были проведены баскетбольный турнир Единая лига ВТБ, теннисные турниры Hoff Open и XXVII «ВТБ Кубок Кремля».

В 2016 году исполнилось десять лет сотрудничеству банка ВТБ и раллийной команды «КАМАЗ-мастер». Благодаря поддержке Банка команда на постоянной основе принимает участие в крупнейших гонках, включая «Дакар» и «Шелковый путь». В ралли Дакар-2016 приняли участие 55 грузовиков, за 13 этапов гонки спортсмены прошли 9,5 тыс. км по горам, равнинам и пустыне Аргентины и Боливии. Экипаж «КАМАЗ-мастер» стал серебряным призером.

31 Перечень спортивных организаций, получивших помощь ВТБ в отчетном периоде, приведен на сайте [www.vtbrussia.ru](http://www.vtbrussia.ru).

В ралли «Шелковый путь-2016» (Россия – Казахстан – Китай) экипажи «КАМАЗ-мастер» заняли 1-е, 2-е и 4-е места.

В 2016 году теннисный турнир «ВТБ Кубок Кремля»<sup>32</sup> был организован при поддержке ВТБ. Перед турниром была запущена специальная акция, в рамках которой клиенты банка ВТБ, экс-Банка Москвы и Почта Банка, а также владельцы Социальной карты москвича и студенты могли бесплатно посещать турнир в первые дни. За время проведения соревнований турнир посетили порядка 70 тыс. человек, 20 % которых воспользовались специальной акцией.

Дочерние банки Группы за рубежом также принимают активное участие в развитии профессионального спорта в своих странах:

- Банк ВТБ (Грузия) впервые выступил спонсором Национальной сборной Грузии по футболу, а также продолжил сотрудничество с Федерацией гимнастики Грузии, Федерациями по конному спорту и по водному поло, юниорской сборной U18 Грузии по гребле и детскими клубами по регби, футболу и детскому горнолыжному спорту (в 2016

году банк был награжден наградой «Бизнес-компания года» за вклад в развитие спорта);

- Банк ВТБ (Армения) продолжил оказывать поддержку Ереванскому парусному клубу (20 благополучателей);
- ВТБ Банк (Германия) продолжил сотрудничество с хоккейным клубом «Франкфуртские львы» (1,7 млн фанатов в регионе);
- ВТБ Банк (Австрия) выделил помощь на обеспечение детской футбольной команды, обучающейся в Международной футбольной академии (30 детей получили комплекты спортивной одежды).

*Развитие объектов спортивной инфраструктуры*

При участии группы ВТБ реализуются девелоперские проекты в целях развития спортивной инфраструктуры в России и Казахстане, в том числе строятся футбольные, хоккейные и волейбольные арены. Кроме того, при строительстве спортивных объектов уделяется внимание развитию прилегающих территорий, что улучшает не только спортивную, но и общегородскую инфраструктуру.

Таблица 20. Ключевые проекты группы ВТБ по строительству и реконструкции объектов спортивной инфраструктуры

Спортивный объект	Компания Группы	Характеристика спортивных объектов
Ледовая арена в Алматы	Банк ВТБ (Казахстан)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 463 посадочных места (ледовая арена)</li> <li>• 16 942 кв. м (площадь застройки)</li> <li>• 327 мест (раскаточный каток)</li> </ul>
Реконструкция Центрального стадиона «Динамо» и прилегающей территории	УК «Динамо»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 319 посадочных мест (Центральный стадион «Динамо»)</li> <li>• 11 488–14 000 мест (Универсальная арена)</li> <li>• 62 800 тыс. кв. м (Академия спорта «Динамо»)</li> <li>• 8 га (парковая зона, зеленая территория)</li> <li>• 13 жилых корпусов</li> <li>• Лучший городской объект со спортивной инфраструктурой (премия журнала SportsFacilities)</li> </ul>
Волейбольная арена Match Point	ВТБ Проект	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 500 посадочных мест</li> <li>• 2 зала для тренировок</li> <li>• Спортивно-оздоровительный центр</li> <li>• 200 спортсменов могут одновременно участвовать в тренировках и соревнованиях</li> </ul>

<sup>32</sup> До 2016 года титульным спонсором турнира выступал Банк Москвы.

В 2016 году в Грузии на благотворительные пожертвования, выделенные банком ВТБ, были проведены ремонтные работы по восстановлению спортивного центра развития гимнастики, который пострадал во время наводнения 2015 года в Тбилиси. В новом здании занятиями по спортивной гимнастике одновременно могут заниматься около 1000 спортсменов. Кроме того, для детей из социально незащищенных семей организуются бесплатные занятия спортом.

*Популяризация здорового образа жизни*

Группа ВТБ активно поддерживает массовый спорт и содействует популяризации здорового образа жизни среди населения.

В 2016 году банк ВТБ продолжил поддержку проекта «Велобайк», направленного на совершенствование городской инфраструктуры и транспортной системы Москвы, привлечение

внимания населения к здоровому образу жизни, а также улучшение экологической обстановки за счет сокращения использования личного автотранспорта. Количество зарегистрированных пользователей в системе «Велобайк» в 2016 году увеличилось на 198 тыс. человек по сравнению с 2015 годом и составило 435 тыс. человек, а количество приобретенных абонементов выросло на 112 тыс. – до 255 тыс. штук. Станций велопроката стало 330 (300 станций на конец 2015 года), а количество прокатов по итогам года возросло практически вдвое и составило 1,67 млн поездок.

При спонсорской поддержке СЗРЦ ВТБ в 2016 году в Ленинградской области были проведены традиционный легкоатлетический пробег «По аллеям истории» и детские соревнования по бегу «Воспитаем олимпийцев», участие в которых приняли порядка 1000 детей от полутора до девяти лет.

**Х Московская международная Велоночь (банк ВТБ)**

В 2016 году банк ВТБ выступил в роли официального партнера Х Московской международной Велоночи, состоявшейся с 16 на 17 июня. Десятая Велоночь была посвящена памяти Льва Яшина, принцессы Дианы и Варлама Шаламова. Маршрут был символично проложен между двумя футбольными стадионами, связанными с величайшим вратарем в мировой истории футбола Львом Яшиным, – стадионами «Красный Октябрь» и «Динамо» (первым и последним стадионами в его спортивной карьере). Более 3 тыс. участников мероприятия преодолели маршрут длиной 28 км.

В 2016 году ВТБ Страхование во второй раз стал официальным партнером Московского марафона, который прошел 25 сентября. С каждым годом у мероприятия все больше участников: в 2016 году дистанцию 42,2 км преодолели свыше 7,8 тыс. человек, дистанцию 10 км – практически 11 тыс. человек. Участники забега представляли 86 стран.

ВТБ Арена парк оказал поддержку некоммерческой организации «Фонд детских программ «Динамо», которая занимается популяризацией спорта и здорового образа жизни среди детей. В 2016 году благотворительная помощь компании была направлена на развитие программ оздоровительного отдыха детей и поддержку детско-юношеского спорта через сеть спортивных секций.

### 4.3. Поддержка культуры и искусства

Сохранение культурного наследия страны – важное направление социальной деятельности Группы. Мы с готовностью поддерживаем крупные проекты, соответствующие масштабу нашей деятельности. Выбирая, кому оказывать финансовую помощь, мы делаем акцент на известные учреждения культуры, в том числе активно взаимодействуем с Большим и Мариинским театрами, поддерживаем театр Петра Фоменко. У нас также хорошие и долгосрочные отношения с крупнейшими музеями, такими, как Третьяковская, Эрмитаж и Русский музей.

**Александр Ерофеев,**  
начальник Управления рекламы и маркетинга ДСОиМ, вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)

#### Поддержка изобразительного искусства

Развитие изобразительного искусства входит в число важнейших задач, которые банк ВТБ видит в своей социальной деятельности.

#### Выставка картин И. К. Айвазовского (банк ВТБ)

В 2016 году при поддержке банка ВТБ прошла выставка картин известного российского художника-мариниста И. К. Айвазовского, приуроченная к 200-летию со дня рождения мастера. Мероприятие проходило в Третьяковской галерее на Крымском валу. Всего публике было представлено 150 картин, 55 графических зарисовок, а также фарфоровые изделия, макеты кораблей и морские навигационные приборы из 16 музеев. Среди экспонатов можно было познакомиться с четырьмя наиболее известными произведениями И. К. Айвазовского: «Радуга», «Черное море», «Девятый вал», «У берегов Кавказа». За четыре месяца выставку посетили более 600 тыс. человек, было организовано свыше 1000 экскурсий и около 20 специальных мероприятий. Начиная с 2015 года банк ВТБ<sup>33</sup> выпускает кобрендинговые карты совместно с Третьяковской галереей. В рамках данного проекта один процент потраченной суммы перечисляется в Фонд поддержки Государственной Третьяковской галереи. В августе 2016 года была выпущена вторая серия платежных карт, приуроченная к проводимой в Москве выставке художника.

В рамках данного направления Банк сотрудничает с крупнейшими музеями мира, в том числе с Третьяковской галереей, Государственным Эрмитажем и Русским музеем.

В 2016 году банк ВТБ и ГМИИ им. А. С. Пушкина, сотрудничающие с 2005 года, подписали протокол о намерениях, включающий условия подготовки и реализации программы сотрудничества по поддержке выставочной, реставрационной и издательской деятельности, а также приобретению произведений искусства для пополнения собрания музея. В рамках данного сотрудничества в 2016 году состоялись выставочные мероприятия, посвященные творчеству Лукаса Кранаха Старшего, Альбера Марке, Ильи Зильберштейна и Джованни Баттиста Пиранези.

Банк ВТБ (Беларусь) также содействует развитию изобразительного искусства и в 2016 году уже в третий раз поддержал выставку под открытым небом «Художник и город», проходившую в Минске. Всего на выставке было представлено более 30 репродукций картин белорусского художника Валентина Губарева.

33 До 2016 года данный проект реализовывал Банк Москвы.

Таблица 21. Крупные выставки, состоявшиеся при поддержке ВТБ в 2016 году

Выставка	Дата	Музей	Описание мероприятия и количество посетителей
«Лев Бакст. 1866–1924»	24 февраля–9 мая 2016 года	Русский музей, Санкт-Петербург	<ul style="list-style-type: none"> <li>Порядка 100 живописных, графических и декорационных работ из коллекций Государственной Третьяковской галереи, Русского музея и других музейных собраний</li> <li>128 тыс. человек</li> </ul>
«Кранахи. Между Ренессансом и маньеризмом»	4 марта–15 мая 2016 года	ГМИИ им. А. С. Пушкина, Москва	<ul style="list-style-type: none"> <li>48 живописных и более 50 графических полотен из собраний крупнейших российских, зарубежных музейных и частных коллекций</li> <li>144 тыс. человек</li> </ul>
«Илья Зильберштейн. К 110-летию со дня рождения»	30 марта–2 октября 2016 года	ГМИИ им. А. С. Пушкина, Москва	<ul style="list-style-type: none"> <li>Живопись, графика и документы из коллекций ГМИИ им. А. С. Пушкина и РГАЛИ</li> <li>124 тыс. человек</li> </ul>
«Скульптура 1960–2000»	8 июня–11 сентября 2016 года	Третьяковская галерея, Москва	<ul style="list-style-type: none"> <li>Станковые произведения скульптора Михаила Дронова</li> </ul>
«Иван Айвазовский. К 200-летию со дня рождения»	29 июля – 20 ноября 2016 года	Третьяковская галерея, Москва	<ul style="list-style-type: none"> <li>150 картин, 55 графических зарисовок и другие экспонаты из 16 музеев</li> <li>Более 600 тыс. посетителей</li> </ul>
«Пиранези. До и после. Италия – Россия. XVIII–XXI века»	20 сентября–13 ноября 2016 года	ГМИИ им. А. С. Пушкина, Москва	<ul style="list-style-type: none"> <li>Свыше 100 офортов, гравюры и рисунки современников мастера, книги и другие экспонаты</li> <li>186 тыс. человек</li> </ul>
«Альбер Марке. Распахнутое окно. Произведения из музеев и частных собраний России и Франции»	27 сентября 2016 года–8 января 2017 года	ГМИИ им. А. С. Пушкина, Москва	<ul style="list-style-type: none"> <li>69 работ (49 картин Марке и работы его современников), картины сгруппированы по направлениям: «Марке и фовизм», «Париж Марке», «Путешествия художника», «Марке в России»</li> <li>143 тыс. человек</li> </ul>
«Из сервизных кладовых. Убранство императорского стола XVIII – начала XX века»	8 декабря 2016 года–20 марта 2017 года	Государственный Эрмитаж, Санкт-Петербург	<ul style="list-style-type: none"> <li>Более 1200 предметов, включая сервизы, костюмы, предметы декора, книги и фотографии</li> </ul>

УК «Динамо» совместно с Третьяковской галереей начали реализацию проекта по созданию копии известной скульптуры Иосифа Чайкова «Футболисты», оригинал которой хранится в музее. С помощью современных технологий 3D-сканирования будет создана скульптура, которую установят рядом с западной трибуной стадиона «ВТБ Арена».

#### Поддержка театрального искусства

На протяжении многих лет поддержка театрального и музыкального искусства является важным направлением социальной деятельности ВТБ. Поэтому компании Группы активно взаимодействуют с крупнейшими театрами России и СНГ, среди которых Большой театр,

Мариинский театр, Мастерская Петра Фоменко, Тбилисский русский драматический театр им. А. С. Грибоедова в Грузии, Благотворительный фонд содействия развитию хореографического и изобразительного искусства Илзе Лиела, Московский детский театр «Кураж» и другие.

В 2016 году банк ВТБ выступил спонсором ряда гастролей, включая гала-концерт звезд балета Большого театра в рамках осенних встреч Международного валютного фонда и Всемирного банка в Вашингтоне в США (8 октября), гастролы Санкт-Петербургского государственного академического театра балета Бориса Эйфмана в Лондоне (6–10 декабря) и гастролы Мастерской Петра Фоменко в Грузии (1 и 2 октября).

72 При поддержке компаний Группы состоялось несколько крупных событий в театральной сфере, в том числе:

- Всероссийская профессиональная премия «Грани театра масс», 28 марта, Москва (банк ВТБ);
- XXVI Международный театральный фестиваль «Балтийский дом», 30 сентября – 13 октября, Санкт-Петербург (СЗРЦ ВТБ);
- XIII фестиваль искусств «Балтийские сезоны», 16 мая – 29 октября, Калининград (СЗРЦ ВТБ);
- XIII Международная премия «Балтийская звезда», 3 октября, Санкт-Петербург (СЗРЦ ВТБ);
- премия театрального режиссера Юрия Любимова, 30 сентября, Москва (ВТБ24).

#### **Фестиваль «Спаская башня» (банк ВТБ)**

Группа ВТБ оказывает поддержку организаторам Международного военно-музыкального фестиваля «Спаская башня» с 2011 года. В 2016 году участниками мероприятия стали более 1000 музыкантов из 12 стран Европы и Азии, включая греческий сводный оркестр военно-воздушных сил и военно-морского флота, оркестр тирольских императорских стрелков из Австрии, Роту почетного караула и оркестр вооруженных сил Республики Беларусь, оркестр полиции Сингапура, итальянский оркестр корпуса карабинеров. В завершение праздника был организован гала-концерт военных оркестров на Красной площади и выступление французской певицы Мирей Матье. Фестиваль посетило свыше 75 тыс. человек, телевизионную трансляцию смотрели более 200 млн человек по всему миру.

На протяжении трех лет ВТБ24 выступает региональным партнером музыкального фестиваля «Усадьба Jazz». В 2016 году при поддержке банка была организована культурная программа в трех городах России: Санкт-Петербурге (Центральный парк культуры и отдыха им. С. М. Кирова на Елагином острове, более 8 тыс. гостей), Екатеринбурге (усадьба Расторгуевых-Харитоновых, свыше 4 тыс. гостей), Воронеже (дворец Ольденбургских, более 3 тыс. гостей).

При поддержке Банка ВТБ (Грузия) 27 апреля 2016 года в Тбилисском музыкально-культурном центре им. Джансуга Кахидзе состоялся концерт Владимира Спивакова и оркестра «Виртуозы Москвы». Зрителям были представлены произведения Шостаковича, Боккерини, Моцарта, Пьяццоллы и Гайдна.

Помимо поддержки драматического театрального искусства компании группы ВТБ вносят значительный вклад в развитие оперы, балета, классической и современной музыки. В 2016 году при поддержке Банка в Большом театре состоялась премьера оперы Джакомо Пуччини «Манон Леско» с Анной Нетребко и Юсифом Эйвазовым в главных ролях. Кроме того, в рамках сотрудничества с Пермским театром оперы и балета им. П. И. Чайковского Банк поддержал постановку оперы-буфф Д. Д. Шостаковича «Оранго» в театре «Новая опера» им. Е. В. Колобова, а также балета «Условно убитый» в «Театриуме на Серпуховке».

#### **Поддержка киноискусства и СМИ**

Еще одним направлением спонсорской деятельности ВТБ является содействие развитию кинематографа и телевидения. 2016 год был объявлен Годом кино в России, поэтому ВТБ уделял значительное внимание поддержке этой индустрии.

В 2016 году банк ВТБ продолжил сотрудничество с телеканалом «Культура», организаторами телевизионной интеллектуальной игры «Что? Где? Когда?», а также поддержал ряд культурных событий в сфере кино, среди которых:

- 38-й Московский международный кинофестиваль, где было представлено 326 фильмов;

- XXIV фестиваль российского кино «Окно в Европу», ежегодно устраиваемый в Выборге, где было представлено 10 картин;
- телевизионная премия «ТЭФИ» (430 конкурсных работ).

В 2016 году банк ВТБ оказал спонсорскую поддержку киностудии «Вертикаль» для реализации кинопроекта «Хрестоматия для старших классов», режиссером которого станет Станислав Говорухин. В основе фильма – короткие новеллы о любви, основанные на произведениях отечественной классической литературы.

Банк ВТБ выделил финансирование культурно-этнографическому фонду «Вне времени» на съемки документального кино «По следу амурского тигра». Ключевой темой фильма стало сохранение популяции амурского тигра, а также описание традиций, верований и быта коренных народов Дальнего Востока на примере удэгейцев.

СЗРЦ ВТБ оказал поддержку создателям исторического документального фильма о жизни и творчестве основанного в 1936 году ансамбля «Кантеле». Цель создания данного фильма – сохранение традиций карельской культуры и популяризация творчества ансамбля.

Кроме того, СЗРЦ ВТБ является генеральным спонсором проведения профессионального конкурса журналистов «Золотое перо», который состоялся в 2016 году в 21-й раз. Участие в конкурсе принимали около 300 работ, 12 журналистов получили награды и знак «Золотое перо».

#### **Сохранение литературного достояния**

При реализации благотворительной и спонсорской деятельности ВТБ уделяет особое внимание сохранению литературного достояния страны и популяризации творчества русских писателей за рубежом.

73 В 2016 году Банк продолжил оказывать спонсорскую поддержку проекту по переводу произведений русской литературы на вьетнамский язык, а произведений вьетнамских писателей на русский язык. В 2016 году в рамках проекта были изданы четыре книги, среди которых «Подросток» Ф. М. Достоевского, «Горе от ума» А. С. Грибоедова, Сборник рассказов советских и российских писателей, а также Сборник рассказов современных русских писателей «Опыт любви».

Начиная с 2013 года банк ВТБ является генеральным спонсором издательского проекта «Классика мировой литературы: Слово и Образ». За три года сотрудничества было издано 15 книг классической мировой литературы. В 2016 году вышло пять книг тиражом по 900 экземпляров: «Русские пословицы. Избранное», «История Москвы», «Три мушкетера» А. Дюма, «Идиот» Ф. М. Достоевского, «Путешествия Гулливера» Д. Свифта. В рамках проекта книги бесплатно передаются в крупнейшие российские и зарубежные библиотеки.

Кроме того, в течение года при поддержке компаний Группы вышли следующие книги:

- трехтомник из серии «Жизнь замечательных людей» издательства «Молодая гвардия» (банк ВТБ);
- комплект книг «Две столицы»: «Санкт-Петербург. Иллюстрированная история для детей» и «Москва. Иллюстрированная история для детей» (банк ВТБ);
- книга «Публикации и дневники вице-адмирала Г. И. Щедрина» (ВТБ24);
- книга «Рэгтайм» Ю. Роста (ВТБ24).

#### **Сохранение культурного наследия**

В 2016 году группа ВТБ продолжила работу по сохранению культурного богатства и национальных традиций стран своего присутствия и организации культурно-массовых мероприятий для населения.

В отчетном периоде были подведены итоги масштабного двухгодичного проекта по оцифровке и систематизации исторического фотоархива Информационного агентства ТАСС, в рамках которого при поддержке Банка более 860 тыс. фотографий были оцифрованы и помещены в базу данных фотохроники ТАСС. По итогам проекта также выпущен памятный фотоальбом «Вся страна».

В 2016 году банк ВТБ принял участие в возвращении в Россию приобретенных на аукционе Drouot в Париже предметов из личной коллекции Владимира Высоцкого и Марины Влади. 25 января, в день рождения Владимира Высоцкого, Банк передал две иконы XIX века и авторские работы Михаила Златковского в дар Москве и Дому Высоцкого на Таганке.

Банк ВТБ приобрел 25 неопубликованных ранее писем Марины Цветаевой и ее мужа к своим друзьям – семье Богенгарт, которые до этого хранились во Франции, и передал их Департаменту культуры Москвы. Местом хранения писем был выбран Дом-музей Марины Цветаевой. Благодаря передаче музею ценных реликвий архив писем стал полным, что позволит детально изучить период жизни поэта, который она прожила вдали от Родины. Планируется показать данные письма

#### **«Берингия-2016» (ВТБ24)**

В 2016 году ВТБ24 выступил официальным спонсором проведения гонки на собачьих упряжках «Берингия-2016», цель которой – сохранение культурных традиций малочисленных народов Севера. Маршрут гонки общей протяженностью около 1,3 тыс. км проходил от Петропавловска-Камчатского до поселка Тилички. Участниками гонки стали 16 каюров, 47 детей приняли участие в детской гонке. При поддержке ВТБ24 была учреждена специальная номинация «За верность традициям Севера», призовой фонд которой был обеспечен банком.

В 2016 году ВТБ Банк (Австрия) выступил спонсором Фестиваля кулинарии и искусств (Kulinarik & Kunst Festival), который проводился с 19 августа по 17 сентября в городе Арльберг. За месяц проведения фестиваль посетили

публике в 2017 году на выставке, приуроченной к 125-летию со дня рождения Марины Цветаевой.

В 2016 году банк ВТБ поддержал проекты по реставрации и восстановлению ансамбля Ставропигиального мужского монастыря, реконструкции и организации выставки Музея Спасо-Преображенского Валаамского монастыря, а также проект по строительству храма Иверской иконы Божией матери в Москве.

Кроме того, банк ВТБ оказывает поддержку организаторам культурно-массовых мероприятий. В 2016 году Банк выступил спонсором проведения Дня города Москвы, в рамках которого прошло около 1000 концертов и выступлений, организовано 212 площадок для празднований, а также 32 площадки для запуска фейерверков.

Еще одним направлением деятельности ВТБ по поддержке культуры является сохранение национальных традиций и популяризация народного творчества. Так, в 2016 году СЗРЦ ВТБ поддержал проведение фестиваля традиционного судостроения и судоходства «Кижская регата-2016» и музейного фольклорно-этнографического форума «Старина» на острове Кижы, а ВТБ24 выступил спонсором проведения гонки на собачьих упряжках на Камчатке.

около 7 тыс. человек из 14 стран, участниками стали 40 известных поваров, 17 виноделов, свыше 30 деятелей искусств, состоялось около 40 мероприятий, посвященных как классическому искусству, так и искусству приготовления пищи.

## 4.4. Поддержка здравоохранения и образования

*Это очень серьезная, важная, социально значимая задача – оказать помощь тем, кто действительно в ней нуждается. Особенно – детям. Помочь каждому больному ребенку в отдельности невозможно. Но можно создать такие условия, которые позволят помочь многим и многим.*

**Елена Мелихова,**  
**заместитель начальника Управления рекламы и маркетинга – начальник отдела спонсорства и спецпроектов, Банк ВТБ (ПАО)**

### Поддержка здравоохранения

Важными составляющими социальной деятельности ВТБ являются поддержка учреждений здравоохранения, участие в благотворительных акциях и проектах по сбору средств на лечение людей, нуждающихся в финансовой поддержке.

В 2016 году банк ВТБ участвовал в реализации комплексного плана социально-экономического развития Республики Карелия, приуроченного к 100-летию юбилею со дня ее образования. Банк оказал благотворительную помощь трем медицинским учреждениям: родильному дому им. К. А. Губкина, Сортавальской центральной районной больнице и Детской республиканской больнице.

На протяжении 13 лет в рамках программы «Мир без слез» банк ВТБ оказывает помощь учреждениям здравоохранения в приобретении необходимого медицинского оборудования и лекарственных препаратов. В 2016 году 43 млн рублей благотворительных средств было передано банком ВТБ больницам в 22 городах по всей России. Аксию «Мир без слез» также поддержал Банк ВТБ (Беларусь), оказав в 2016 году помощь трем медицинским учреждениям.

В 2016 году СЗРЦ ВТБ уже в десятый раз поддержал благотворительную акцию «От сердца к сердцу», приуроченную к Международному дню защиты детей. В рамках мероприятия, состоявшегося 8 июня в Законодательном собрании Санкт-Петербурга, была проведена выставка художественных работ учеников гимназии № 190, а также студентов Академии Штиглица. Всего было представлено 109 картин, которые после закрытия экспозиции безвозмездно переданы Городской клинической больнице № 31 и Детской городской больнице №19 им. К. А. Раухфуса. За 10 лет проведения акции медицинские учреждения Санкт-Петербурга получили свыше 900 картин молодых художников.

В 2016 году ВТБ24 начал совместную с Благотворительным фондом Константина Хабенского программу «Малый бизнес с большим сердцем». Для клиентов малого бизнеса создан специальный сервис, позволяющий намного быстрее и удобнее перечислять деньги на благотворительные нужды через приложение «Банк–клиент онлайн». В День защиты детей, 1 июня, были подведены первые итоги сотрудничества, к этому моменту уже было собрано более 4,8 млн рублей.

ВТБ Страхование также сотрудничает с Фондом Константина Хабенского, и в 2016 году организации провели совместную благотворительную акцию на спортивной выставке, приуроченной к Московскому марафону. На выставке была установлена беговая дорожка, и любой посетитель мог пробежать заданную дистанцию, которая автоматически конвертировалась в деньги, направляемые впоследствии на лечение детей с онкологическими заболеваниями. В результате было собрано более 300 тыс. рублей благотворительной помощи.

Среди большого количества благотворительных инициатив в области поддержки здравоохранения, реализуемых компаниями Группы, можно выделить следующие:

- поддержка фонда «Даунсайд Ап» – оказание психологической и педагогической помощи детям с синдромом Дауна и их родственникам (ВТБ24);
- выделение благотворительных средств фонду помощи «Армянские матери» на строительство центра «Дом мечты» для детей с детским церебральным параличом и фонду «Подари жизнь» на оказание помощи детям с онкологическими заболеваниями (Банк ВТБ (Армения));
- помощь благотворительному фонду «Таблеточки» на оплату лечения детей с онкологическими заболеваниями за рубежом (Банк ВТБ (Украина));
- перечисление денежных средств благотворительной организации «Асып Бала» на оказание помощи больным детям (Банк ВТБ (Казахстан)).

#### Поддержка образования

Деятельность в сфере образования является одним из социальных приоритетов Группы. ВТБ видит задачу прежде всего в улучшении качества финансово-экономического образования, а также в совершенствовании учебной инфраструктуры.

В 2016 году банк ВТБ оказал поддержку крупнейшим вузам страны, в том числе ВШМ Санкт-Петербургского государственного университета, Финансовому университету при Правительстве Российской Федерации, МГУ им. М. В. Ломоносова, Дальневосточному

федеральному университету, Санкт-Петербургскому государственному университету и другим образовательным учреждениям.

В начале 2016 года при поддержке банка ВТБ состоялось открытие кафедры «Банковская автоматизация и информационные технологии» на факультете прикладной математики и информационных технологий Финансового университета при Правительстве Российской Федерации. При реализации проекта Банк руководствовался необходимостью подготовки молодых специалистов к практической работе в области банковских информационных технологий. Весной была набрана первая группа студентов из 25 человек, которые приступили к изучению первого предмета кафедры «Карьерный акселератор». В целях изучения дисциплины для студентов была организована экскурсия в диллинговый центр, казначейство, на технический этаж и в центр обработки данных головного офиса Банка.

При партнерской поддержке банка ВТБ в МГУ им. М. В. Ломоносова состоялся чемпионат студентов по корпоративным финансам Growth Driver 2016. В рамках мероприятия студенты делали презентации, обосновывали свои расчеты и показывали уровень своих знаний в области корпоративных финансов перед представителями крупнейших компаний.

#### «Менеджмент будущего'16» (банк ВТБ)

В рамках многолетнего сотрудничества с ВШМ Санкт-Петербургского государственного университета в 2016 году состоялась пятая конференция талантливых студентов и ведущих предприятий России. В конференции приняли участие свыше 100 студентов из 40 российских вузов. Кроме того, мероприятие посетили студенты восьми зарубежных образовательных учреждений, включая Стокгольмскую школу экономики, Йельский университет, Шанхайский университет, Университет Боккони, Высшую коммерческую школу Парижа, а также крупнейшие представители российского бизнеса. Нововведением 2016 года стал формат выступлений в стиле «TED» – рассказы, основанные на реальном опыте и историях успеха. Для студентов также были организованы соревнования по решению бизнес-кейса «Новые горизонты розничного бизнеса группы ВТБ». В рамках конференции была также организована ярмарка вакансий, где студенты узнали о программах ВТБ Юниор и ВТБ Рост. Заявки на участие в программах подали более 30 человек.

СЗРЦ ВТБ оказал финансовую помощь Калининградскому государственному техническому университету на организацию конференции «Инновационное предпринимательство-2016». Мероприятие проходило в рамках IV Международного Балтийского морского форума. Темой конференции стало обсуждение задач, стоящих перед университетом, и роли в реализации Национальной технологической инициативы.

#### 4.5. Поддержка уязвимых слоев населения

*ВТБ традиционно оказывает помощь тому, кто в ней особенно нуждается, в том числе детям, оставшимся без попечения родителей, ветеранам, инвалидам.*

**Елена Мелихова, заместитель начальника Управления рекламы и маркетинга – начальник отдела спонсорства и спецпроектов, Банк ВТБ (ПАО)**

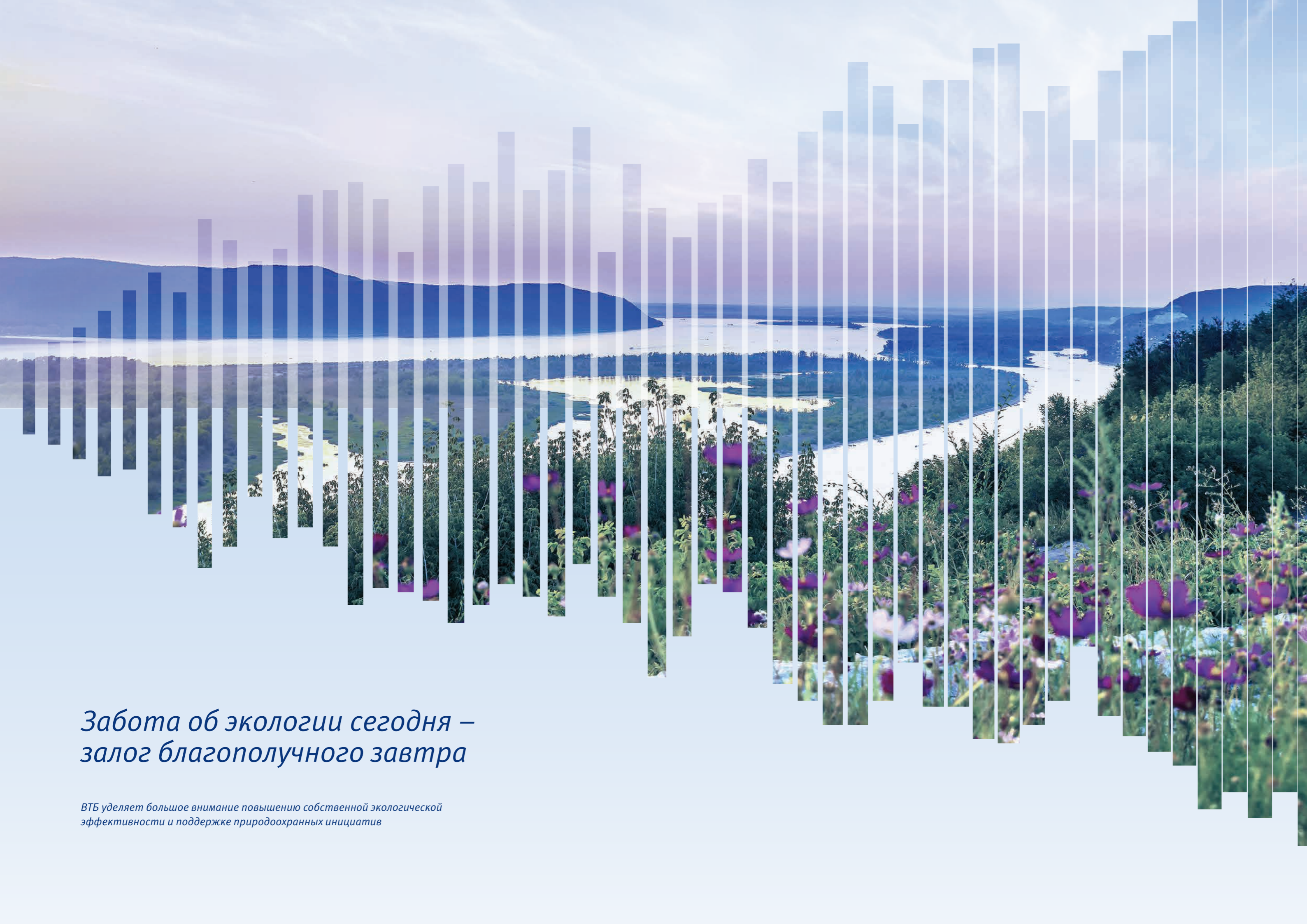
Социальная политика ВТБ направлена в том числе на поддержку незащищенных слоев населения. Особое внимание традиционно уделяется инвалидам, ветеранам, а также детям из неблагополучных семей и сиротам.

В 2016 году банк ВТБ поддержал проект благотворительного фонда «ВИДЕОПАСПОРТ» по созданию общероссийской поисковой системы с информацией о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей. Основная цель инициативы – увеличить число

воспитанников детских домов, устроенных в приемные семьи. Благодаря проекту потенциальные приемные родители могут ближе познакомиться с воспитанниками детских домов и сделать ответственный выбор еще до встречи с ребенком. В 2016 году при поддержке Банка было создано 200 видеопаспортов.

В 2016 году СЗРЦ ВТБ оказал помощь совместному проекту благотворительного фонда «Точка опоры» и Государственного Эрмитажа на проведение фотовыставки «Вдох – Вдох». На выставке были представлены работы известных петербургских фотографов, посвященные историям 12 паралимпийцев. На благотворительные средства банка было произведено необходимое для экспозиции оборудование.

УК «Динамо» в целях привлечения внимания к проблеме одиноких ветеранов провела 22 мая в Москве благотворительный пробег «Динамовская миля». В забеге приняли участие более 100 человек. Собранные денежные средства были направлены на обеспечение всем необходимым нескольких домов-интернатов для инвалидов и ветеранов.



*Забота об экологии сегодня –  
залог благополучного завтра*

*ВТБ уделяет большое внимание повышению собственной экологической  
эффективности и поддержке природоохранных инициатив*



## 5. Природная среда

Наш Банк занимает социально ответственную позицию и уделяет немалое внимание проектам, связанным с экологией и природными ресурсами, от которых, по сути, зависит жизнь на нашей планете и жизнь каждого из нас. Кроме того, мы ответственно подходим к вопросу потребления ресурсов и стараемся ежегодно улучшать показатели в данной сфере.

**Александр Гоголев,**  
старший вице-президент Банка ВТБ (ПАО),  
генеральный директор ООО «ВТБ Экология»

Забота об окружающей среде – один из важнейших аспектов социальной деятельности Группы. Мероприятия, направленные на минимизацию негативного воздействия на природную среду, реализуются по двум основным направлениям – повышение экологической эффективности административно-хозяйственного комплекса и поддержка природоохранных проектов и инициатив. В 2016 году ВТБ сделал важный шаг в области продвижения охраны окружающей среды – в рамках Группы было создано отдельное юридическое лицо ООО «ВТБ Экология», которое осуществляет централизованное управление природоохранными проектами. Кроме того, ВТБ Экология содействует развитию новых экологических инструментов в рамках Группы, в частности «зеленого» финансирования<sup>34</sup>.

### 5.1. Экологическая эффективность в управлении

Ответственное управление имущественно-хозяйственным комплексом – важная задача Группы в рамках устойчивого развития.

Деятельность в этой области осуществляется по следующим основным направлениям:

- энергосбережение и повышение энергоэффективности;
- управление отходами и внедрение практик раздельного сбора мусора;
- оптимизация портфеля недвижимости;
- повышение экологической эффективности использования транспортного парка;
- снижение использования бумаги;
- проведение различных обучающих мероприятий в области охраны окружающей среды.

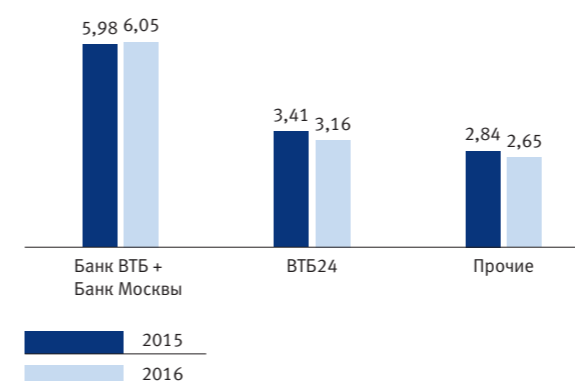
*Повышение эффективности – одна из главных задач ВТБ на данный момент. Именно поэтому работа по оптимизации управления имущественно-хозяйственным комплексом является одним из основных приоритетов Группы. Традиционно особое внимание мы уделяем улучшению показателей ресурсо- и энергопотребления – ВТБ поддерживает внедрение инновационных ресурсосберегающих технологий.*

**Сергей Ковалев,**  
управляющий делами –  
старший вице-президент, Банк ВТБ (ПАО)

Начиная с 2013 года в банке ВТБ действует Программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности, в рамках которой в 2016 году были проведены работы по модернизации освещения в лифтовых холлах и внутренних лестничных помещениях Башни «Запад» головного офиса Банка. В целях сокращения расхода электроэнергии в помещениях Банка было установлено энергосберегающее

оборудование, проведена настройка дневного и ночного режимов освещения.

Рисунок 15. Потребление электроэнергии компаниями Группы в 2015–2016 годах в расчете на одного сотрудника (МВт·ч/чел.)



Благодаря плановой замене устаревших автомобилей на автомобили более высокого экологического класса, а также оптимизации маршрутов движения автомобилей в группе ВТБ наблюдается планомерное снижение показателей потребления топливных ресурсов. Автопарк экс-Банка Москвы после интеграции был сокращен примерно на 30 % (в Московском регионе), количество автомобилей объединенного автопарка на конец отчетного периода составило 300 единиц. Кроме того, в отчетном периоде затраты на один служебный автомобиль Группы сократились на 17,2 % в связи с поэтапной установкой системы GPS мониторинга. В целом в 2016 году потребление топлива составило 5 833,3 тыс. л (V) (на 8 % меньше показателей 2015 года).

### Такси вместо разъездного служебного транспорта (банк ВТБ)

В 2016 году головной офис Банка, а также региональные представительства (Екатеринбург, Самара, Нижний Новгород) провели пилотный проект по снижению уровня использования служебного транспорта. Вместо разъездного служебного транспорта сотрудники частично прибегали к услугам транспортных компаний. Реализация пилотного проекта прошла успешно: по его результатам было разработано предложение о трехэтапном сокращении 257 собственных разъездных автомобилей во всех региональных подразделениях Банка.

Рисунок 16. Потребление топлива компаниями Группы в 2015–2016 годах в расчете на одного сотрудника (л/чел.)

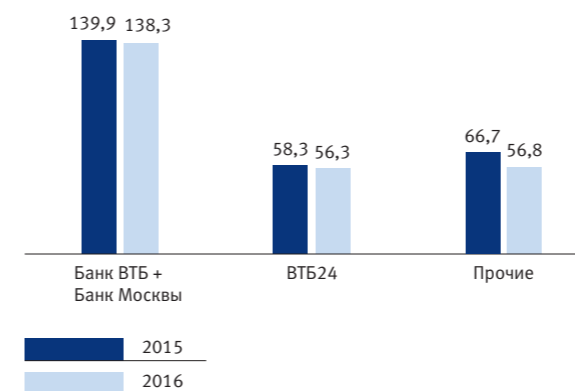
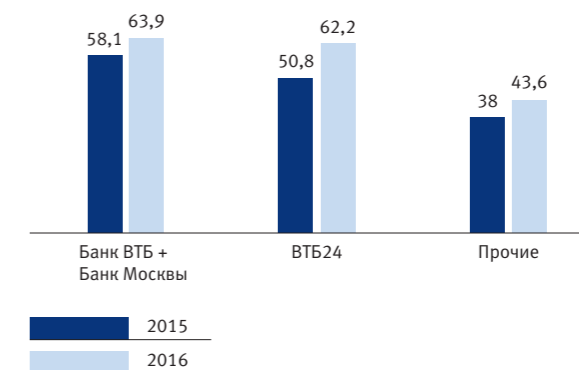


Рисунок 17. Потребление бумаги компаниями Группы в 2015–2016 годах в расчете на одного сотрудника (кг/чел.)



<sup>34</sup> «Зеленое» финансирование, или «зеленые» облигации, – это долговые инструменты, которые используются для привлечения капитала для поддержки проектов в сфере охраны окружающей среды, борьбы с изменением климата и рационального использования природных ресурсов.

ВТБ на постоянной основе улучшает показатели потребления бумаги, в основном за счет развития системы электронного документооборота и использования двухсторонней печати. Общий объем потребления бумаги в 2016 году

составил 4161 т (v), увеличившись по сравнению с 2015 годом на 10,9 %. Рост потребления бумаги в 2016 году, в частности, обусловлен ростом филиальной сети Почта Банка.

Таблица 22. Основные показатели деятельности Группы в области потребления ресурсов и объема выбросов парниковых газов в 2015 и 2016 году

Тип ресурса	2015 год	2016 год
Общее потребление электроэнергии, тыс. МВт·ч	300,7	274,9 (v)
Общий расход топлива, тыс. л	6 343,9	5 833,3 (v)
Потребление бумаги, т	3 749,6	4 161 (v)
Прямые выбросы ПГ, т CO <sub>2</sub> -экв.	15 091,91	16 067,22
Косвенные выбросы ПГ, т CO <sub>2</sub> -экв.	217 894,1	192 472

В головном офисе банка ВТБ установлены три контейнера для сбора использованных батареек и 30 для раздельного сбора пластика, стекла и металла. В 2016 году Банк передал на утилизацию и вторичную переработку 300 кг батареек, 5 м<sup>3</sup> металла, 5,4 м<sup>3</sup> пластика, 4,7 м<sup>3</sup> стекла и более 100 т бумаги. Экономия от использования пресс-контейнеров объемом 20 м<sup>3</sup> в 2016 году составила более 40 % в денежном эквиваленте. Кроме того, в Банке реализуется инициатива по сдаче люминесцентных и ртутьсодержащих ламп, автомобильных шин, оргтехники и бытовой техники в специализированные учреждения для последующей переработки. Так, в 2016 году была сдана на переработку 121 автомобильная шина.

Особое внимание в 2016 году ВТБ уделял оптимизации портфеля недвижимости, обусловленной интеграционными процессами в рамках присоединения Банка Москвы. ВТБ продолжил консолидировать головные офисы компаний Группы в современных административно-деловых комплексах, отвечающих более высоким требованиям к энергоэффективности. Так, в 2016 году был запущен процесс размещения компаний Группы в комплексе «Невская Ратуша» в Санкт-Петербурге

и Башне «Евразия» в Москве. Одновременно с этим велась активная работа по реализации объектов недвижимости, высвобожденных в результате проведенных мероприятий. В 2016 году были реализованы восемь объектов общей площадью около 8 тыс. кв. м.

Являясь социально ответственной организацией, ВТБ стремится к формированию у сотрудников понимания необходимости бережного потребления ресурсов и на постоянной основе организует для персонала обучающие мероприятия в этой области:

- сотрудники Административного департамента банка ВТБ проходят ежегодное обучение в области охраны окружающей среды, экологической безопасности и рационального природопользования, после чего оказывают практическую помощь своим коллегам из других департаментов в различных производственных вопросах;
- сотрудники ВТБ24 прошли обучение по программе «Экологические требования к предприятиям, подготовка отчетности и организация оплаты за негативное воздействие на окружающую среду».

В 2017 году ВТБ планирует продолжить работу по повышению экологической эффективности в управлении административно-хозяйственной деятельностью. В том числе:

- будут проведены работы по модернизации тепловых пунктов в ОО «Лесозаводский» и РОО «Ярославский» с установкой погодозависимой автоматики;
- продолжится перевод офисов на светодиодное освещение;
- планируется реализовать около 40 неиспользуемых объектов недвижимости общей площадью около 90 тыс. кв. м;
- продолжится размещение подразделений Группы в Башне «Евразия» в Москве;
- планируется использование автомобилей на электрической тяге;
- продолжится оборудование офисных зданий контейнерами для раздельного сбора мусора, в том числе использованных батареек;
- планируется увеличение количества мероприятий по повышению экологической сознательности.

## 5.2. Содействие в финансировании природоохранных проектов

В последние годы ВТБ активно расширял свою деятельность в сфере охраны окружающей среды. Для решения новых задач в области экологии Группа решила выйти за границы традиционной структуры коммерческих банков и создать специальное юридическое лицо, сотрудники которого, с одной стороны, понимали бы принципы работы природоохранных проектов, «зеленого» финансирования, а с другой – имели бы широкие компетенции в бизнесе, в частности в банковской сфере и инвестиционной деятельности. Создание ВТБ Экология позволило сосредоточить в одних руках

процессы подготовки, управления и реализации проектов Группы в природоохранной сфере.

Главная цель ВТБ Экология заключается в помощи при разработке и адаптации финансовых механизмов, которые позволили бы частному сектору, например финансовым институтам, заниматься финансированием природоохранных проектов, в том числе и с помощью «зеленых» облигаций. В апреле 2016 года представители ВТБ Экология приняли участие в панельной дискуссии «Зеленые» деньги для «зеленых» проектов: новые затраты для общественного блага или мультипликатор развития?» на форуме «Экотех».

*Одно из ключевых событий 2016 года – создание в рамках Группы ООО «ВТБ Экология» – отдельного юридического лица, централизованного работу в области поддержки природоохранных проектов и объединяющего компетенции как в области экологии, так и в области бизнеса. Кроме того, ВТБ ведет работу по привлечению финансирования для реализации экологических проектов – рынок «зеленых» облигаций демонстрирует уверенный рост. ВТБ поддерживает внедрение на российском рынке практик «зеленого» финансирования.*

**Элина Манилова,**  
**директор, Служба специальных программ,**  
**Банк ВТБ (ПАО)**

ВТБ Экология видит развитие рынка ценных бумаг, находящегося в стадии динамичного роста в России, в качестве одного из основных направлений своей деятельности. По итогам заседания Государственного совета 24 декабря 2016 года было сформировано поручение о необходимости разработки в России «зеленых» финансовых инструментов.

В качестве российского исполнительного агентства ИПП (Инструмент поддержки проектов) Арктического совета в 2016 году ВТБ в лице ВТБ Экология курировал координацию и выполнение ряда проектов по борьбе с загрязнением Арктики.

В 2016 году были подведены итоги выполнения проекта по замене устаревшего дизельного генератора, загрязняющего окружающую среду, на современную ветродизельную энергетическую установку на оленеводческой базе в Мурманской области. Реализация проекта способствовала сокращению выбросов

#### **Сохранение популяции диких кошачьих в регионах России (банк ВТБ и ВТБ Экология)**

В 2016 году ВТБ продолжил сотрудничество с Фондом дикой природы (WWF) по сохранению популяций снежного барса, амурского тигра, дальневосточного и переднеазиатского леопарда. Результатами совместного проекта будут:

- создание новых и поддержание существующих особо охраняемых природных территорий на Дальнем Востоке, Алтае-Саянах и на Кавказе;
- усовершенствование нормативно-правовой базы по сохранению популяций диких кошачьих;
- улучшение условий жизни местных жителей;
- активная борьба с браконьерством.

В течение пяти лет банк ВТБ выделит Фонду дикой природы 5 млн долларов США: первый транш финансовой поддержки в размере 1 млн долларов США был перечислен в сентябре 2016 года. Для изучения популяции кошачьих, инспектирования территорий, а также для борьбы с браконьерством заповеднику «Убсунурская котловина», Алтайскому и Катунскому заповедникам, Сайлюгемскому и Тункинскому национальным паркам была предоставлена необходимая техника.

загрязняющих веществ в десять раз (с 3,5 т/г до 0,35 т/г), а также позволила уменьшить расходы на 327,6 тыс. рублей в год. Объем финансирования проекта составил 4,1 млн рублей.

В 2016 году банк ВТБ занимался оказанием благотворительной помощи в области сохранения биоразнообразия, среди наиболее ярких инициатив отчетного периода можно выделить:

- оказание помощи АНО «Центр по изучению и сохранению популяции амурского тигра» на цели сохранения популяции амурского тигра и увеличения ее численности;
- оказание поддержки Общественной организации «Клинское районное общество защиты животных» на строительство и оснащение приюта для бездомных животных.

#### **Сокращение выбросов сажи: завершение реконструкции объектов ТЭК «Валдайского кластера» (банк ВТБ и ВТБ Экология)**

В 2016 году продолжилась реализация проекта по сокращению выбросов сажи объектами ТЭК «Валдайского кластера», работы по которому проводятся с ноября 2014 года. Основная цель проекта – обеспечение восьми отдаленных поселений альтернативными способами электрификации, что способствует сокращению выбросов загрязняющих веществ в атмосферу, уменьшению зависимости поселений от поставок топлива, улучшению качества и надежности потребляемого тепла и электроэнергии. На данный момент общие затраты на проект составили более 190 тыс. евро.

В 2017 году, признанном Годом экологии, Группа планирует:

- продолжить взаимодействие с Фондом дикой природы в рамках реализации проекта по сохранению редких кошачьих;

- расширить проектное сотрудничество с фондом НЕФКО и Арктическим советом;
- повысить эффективность деятельности по управлению отходами.

#### **Подари лес другу (Почта Банк)**

Почта Банк продолжил реализацию проекта «Подари лес другу» совместно с интернет-сервисом «Маракуйя», целью которого является сохранение лесов на территории России. В рамках проекта клиенты банка могут выбрать и оплатить саженцы для посадки в 12 национальных парках. В июне 2016 года Почта Банк подписал соглашение с Минприроды России о расширении проекта на все особо охраняемые природные территории России. В частности, за эту инициативу в 2016 году Почта Банк был отмечен за достижения в области социальной ответственности на XVI Национальной премии в области медиабизнеса «Медиаменеджер России».

## 6. Об Отчете

Настоящий Социальный отчет группы ВТБ за 2016 год является девятым нефинансовым отчетом, выпускаемым банком ВТБ.

Целью подготовки Отчета является информирование заинтересованных сторон о деятельности Группы в области корпоративной социальной ответственности в отчетном периоде.

Отчетным периодом является календарный год – с 1 января по 31 декабря 2016 года.

Нефинансовые отчеты публикуются банком ВТБ на ежегодной основе и являются частью годовой отчетности Группы.

### Границы Отчета

Основаниями для включения организаций в границы Отчета являются:

- контроль со стороны банка ВТБ (доля Банка – более 50 % голосующих акций/долей);
- значимость с точки зрения экономических, социальных и экологических аспектов.

В границы Отчета вошли следующие организации

Полное наименование	Вид деятельности	Доля банка ВТБ на 31.12.2016
<b>Россия</b>		
Банк ВТБ (ПАО) <sup>35</sup>	Банк	-
ПАО «Банк ВТБ 24»	Банк	99,97 %
ЗАО «Холдинг ВТБ Капитал» <sup>36</sup>	Финансы	100 %
ПАО «Почта Банк» (ранее – ПАО «Лето Банк)	Банк	50 %
ПАО «Галс-Девелопмент»	Недвижимость	98,11 %
АО ВТБ Лизинг	Лизинг	100 %
ООО «СК ВТБ Страхование»	Страхование	100 %
ООО ВТБ Факторинг	Факторинг	100 %
НПФ Пенсионный фонд ВТБ	Пенсионный фонд	100 %
ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий	Небанковская депозитарная организация	100 %
ООО «МультиКарта»	Процессинговый центр	100 %
ООО ВТБ ДЦ	Финансы	100 %
ЗАО «УК «Динамо»	Недвижимость	75 %
ООО ВТБ Недвижимость	Недвижимость	100 %
ЗАО ВТБ Регистратор	Реестродержатель	100 %

<sup>35</sup> Включая филиалы в г. Шанхай (КНР) и г. Нью-Дели (Индия). Данные за 2016 год рассчитываются с учетом присоединения к Банку ВТБ (ПАО) Акционерного общества «БС Банк (Банк Специальный).

<sup>36</sup> Включая дочерние компании ЗАО «ВТБ Капитал» и ВТБ Капитал плс.

Полное наименование	Вид деятельности	Доля банка ВТБ на 31.12.2016
<b>СНГ и Грузия</b>		
ПАО «ВТБ Банк» (Украина)	Банк	100 %
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)	Банк	100 %
ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»	Банк	100 %
ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)	Банк	100 %
ОАО «Банк ВТБ (Азербайджан)»	Банк	51 %
АО «Банк ВТБ (Грузия)»	Банк	97,14 %
<b>Европа</b>		
ВТБ Банк (Австрия) АГ <sup>37</sup>	Банк	100 %
«ВТБ Банк (Франция) СА»	Банк	96,3 %
«ВТБ Банк (Германия)» АГ	Банк	100 %
АО Банк ВТБ (Белград)	Банк	100 %
<b>Азия и Африка</b>		
Банк ВТБ Африка СА (Ангола)	Банк	50,1 %

Финансовая информация, если не указано иное, представлена по группе ВТБ, как она определена в консолидированной финансовой отчетности банка ВТБ на 31 декабря 2016 года, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО).

### Подход к определению содержания Отчета и перечня существенных вопросов

Отчет отражает информацию о деятельности в области устойчивого развития и социальной ответственности компаний Группы. Ряд количественных показателей отражает результаты деятельности только Банка, что обусловлено особенностями систем отчетности, а также сложностями ее сбора по Группе.

Отчет подготовлен с учетом требований версии G4 Руководства GRI (вариант «основной»). В целях соблюдения рекомендаций Руководства GRI была проведена процедура определения существенных вопросов, которая включала в себя:

- интервьюирование руководителей ответственных подразделений;
- анкетирование топ-менеджеров Группы и представителей заинтересованных сторон;
- анализ содержания нефинансовых отчетов российских и зарубежных компаний-аналогов;
- анализ внутренних каналов коммуникации Группы и материалов СМИ;
- анализ внутренних нормативных документов;
- экспертную оценку выявленных тем на предмет полноты и сбалансированности.

<sup>37</sup> Включая дочерние компании «ВТБ Банк (Германия)» АГ и «ВТБ Банк (Франция)» СА.

На основании проведенного анализа была разработана матрица существенных вопросов, отражающая наиболее значимые аспекты деятельности Группы в области устойчивого развития и социальной ответственности, с точки зрения ее внутренних и внешних заинтересованных сторон.

Признанные существенными аспекты нашли свое отражение в настоящем Отчете: раскрыты подходы к управлению, достигнутые результаты за отчетный период и анализ показателей результативности. Темы, которые не признаются существенными, не являются обязательными к раскрытию, согласно Руководству GRI. Тем не менее некоторые из них нашли свое отражение в Отчете, поскольку могут быть интересны заинтересованным сторонам.

Ответственность за сбор и консолидацию информации для Отчета распределена между функциональными подразделениями компаний группы ВТБ.

### Независимая проверка Отчета

Банк организует процедуру независимой проверки ограниченного количества показателей, представленных в Отчете. В качестве объектов проверки были выбраны существенные показатели, относящиеся к результатам деятельности группы ВТБ в области корпоративной социальной ответственности в отчетном периоде.

Существенное снижение потребления электроэнергии в 2016 году по сравнению с 2015 годом обусловлено в первую очередь использованием расчетного подхода по филиальной сети ВТБ24 в 2015 году (разница год-к-году 16 млн кВт-ч). Без учета ВТБ24 сокращение составляет 7 % и обусловлено прежде всего оптимизацией, связанной с присоединением Банка Москвы к банку ВТБ.

### Существенные показатели ВТБ, подвергнутые независимой проверке

Показатель	Описание показателя
Расходы на благотворительную деятельность, рубли	Объем благотворительных пожертвований, совершенных компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. В случаях, когда благотворительные пожертвования совершались в иностранной валюте, для пересчета в рубли применялся средний курс Банка России за год
Точки продаж	Количество точек продаж исчисляется путем суммирования количества точек продаж банков Группы и не учитывает точек продаж легкого формата (стоек) и POS-терминалов
Потребление бумаги, т	Объем потребления бумаги всеми компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Объем рассчитан путем перевода числа использованных пачек бумаги в метрические тонны. Для случаев, когда вес пачки бумаги формата А4 или А3 не был известен, применялись средние значения (2,5 кг или 4,8 кг соответственно)
Потребление топлива (бензина и дизельного топлива), тыс. л	Объем потребления топлива всеми компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Учитывалось только потребление топлива автомобильным транспортом, стоящим на балансе
Потребление энергии	Объем потребления электроэнергии (кВт-ч) компаниями Группы (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. По отдельным объектам, арендованным у банка ВТБ, объем потребления энергии включен в общее потребление банка ВТБ
Среднесписочная численность сотрудников	Среднесписочная численность сотрудников исчисляется путем суммирования численности сотрудников списочного состава компаний Группы за каждый календарный день месяца в отчетном периоде (включая выходные и праздничные дни) и деления полученной суммы на число календарных дней месяца. Среднесписочная численность сотрудников за отчетный период определяется путем суммирования среднесписочной численности сотрудников за все месяцы отчетного периода и деления полученной суммы на количество месяцев, входящих в отчетный период. При определении среднесписочной численности сотрудников лица, работавшие неполное рабочее время в соответствии с трудовым договором, учитываются пропорционально отработанному времени. В среднесписочную численность сотрудников не включались: женщины, находившиеся в отпусках по беременности и родам и в дополнительных отпусках по уходу за ребенком; сотрудники, обучавшиеся в образовательных учреждениях и находившиеся в дополнительном отпуске без сохранения заработной платы, а также поступавшие в образовательные учреждения и находившиеся в отпуске без сохранения заработной платы для сдачи вступительных экзаменов
Коэффициент частоты травматизма	Коэффициент частоты травматизма по Группе (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Показатель рассчитывается как количество несчастных случаев на общее отработанное сотрудниками время
Частота травм с временной потерей трудоспособности	Частота травм с временной потерей трудоспособности по Группе (в соответствии с границами Отчета) в отчетном периоде. Показатель рассчитывается как суммарное рабочее время, потерянное в результате полученных травм

## 7. Приложения

### 7.1. Участие компаний группы ВТБ в деловых объединениях

Компания группы ВТБ	Деловые объединения
Банк ВТБ	Агентство кредитных гарантий Ассоциация российских банков (АРБ) Консультативный совет форума «Азиатско-Тихоокеанское экономическое сотрудничество» Международная торговая палата (МТП) Национальный совет по корпоративному управлению (НСКУ) Национальный совет финансового рынка (НСФР) Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП) Финансово-банковский совет СНГ (ФБС СНГ)
ВТБ24	Ассоциация российских банков (АРБ) Ассоциация менеджеров России (АМР) Национальная фондовая ассоциация (НФА) Некоммерческое партнерство развития финансового рынка РТС (НП РТС)
Банк Москвы	Агентство стратегических инициатив Ассоциация «Национальный платежный совет» Ассоциация участников вексельного рынка Ассоциация «Франко-российский диалог» Ассоциация региональных банков России (Ассоциация «Россия») Ассоциация российских банков (АРБ) Деловой совет ТПП РФ по сотрудничеству с Кипром Международная ассоциация рынков капитала (International Capital Market Association) Московская международная бизнес-ассоциация (ММБА) Московская торгово-промышленная палата (МТПП) Национальная ассоциация участников фондового рынка Национальная валютная ассоциация Национальная фондовая ассоциация Общественная палата города Москвы Общественная палата Московской области Общественный совет при Министерстве финансов Российской Федерации Открытое акционерное общество «Особые экономические зоны» Профессиональная ассоциация реестродержателей, трансфер-агентов и депозитариев Региональное объединение работодателей «Московская Конфедерация промышленников и предпринимателей (работодателей)» МКПП (р) Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП) Трехсторонняя комиссия по регулированию социально-трудовых отношений Центрального федерального округа
Галс-Девелопмент	Союз «Первая национальная организация строителей»
ВТБ Страхование	Ассоциация страховщиков жизни Всероссийский союз страховщиков (ВСС) Межрегиональный союз медицинских страховщиков Национальный союз страховщиков ответственности (НССО) Российский союз автостраховщиков (РСА) Российская ассоциация авиационных и космических страховщиков (РААКС) Российский антитеррористический страховой пул (РАТСП) Российский ядерный страховой пул (РЯСП)
ВТБ Факторинг	Ассоциация факторинговых компаний (АФК) Международная факторинговая цепь (FCI)
ВТБ Пенсионный фонд	Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)

Компания группы ВТБ	Деловые объединения
ВТБ Капитал	Ассоциация британских банков (BBA) Американская торговая палата в России (AmCham) Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) Объединение корпоративных юристов (ОКЮР) Российско-Британская торговая палата (РБТП) Ассоциация прямых инвестиций на развивающихся рынках (EMPEA) Международная ассоциация рынков капитала (ICMA) Ассоциация иностранных банков (AFB) Российская национальная ассоциация SWIFT (РОССВИФТ)
ВТБ Регистратор	Саморегулируемая организация «Национальная фондовая ассоциация» (НФА) Небанковская кредитная организация закрытое акционерное общество «Национальный расчетный депозитарий»
ВТБ Специализированный депозитарий	Профессиональная ассоциация регистраторов, трансфер-агентов и депозитариев (ПАРТАД) Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)
УК «Динамо»	Ассоциация менеджеров
Банк ВТБ (Украина)	Национальная ассоциация банков Украины (НАБУ) Профессиональная ассоциация регистраторов и депозитариев (ПАРД) Украинская межбанковская ассоциация членов платежных систем «ЕМА» Ассоциация «Украинский кредитно-банковский союз»
Банк ВТБ (Казахстан)	Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан Ассоциация финансистов Казахстана Казахстанская фондовая биржа Казахстанский фонд гарантирования депозитов Общество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций S.W.I.F.T CSRL Фонд развития предпринимательства «ДАМУ» Совет представителей банковского омбудсмена Ассоциация налогоплательщиков Казахстана
Банк ВТБ (Азербайджан)	Национальная конфедерация организации предпринимателей Азербайджанской Республики Ассоциация банков Азербайджана Палата делового сотрудничества Азербайджан – Россия Торговая палата Азербайджан – Америка
Банк ВТБ (Армения)	Союз банков Армении (СБА)
Банк ВТБ (Беларусь)	Ассоциация белорусских банков Ассоциация участников рынка ценных бумаг Республики Беларусь (АУРЦБ) Белорусская торгово-промышленная палата (БелТПП)
Банк ВТБ (Грузия)	Банковская ассоциация Грузии
ВТБ Банк (Австрия)	Палата экономики Австрии Ассоциация австрийских банков Федерация австрийской промышленности
ВТБ Банк (Германия)	Аудиторская ассоциация немецких коммерческих банков (Pr fungsverband deutscher Banken) Ассоциация зарубежных банков в Германии (VAB) Ассоциация представителей зарубежных банков в Германии (VRAB) Гессенская ассоциация банкиров (Bankenverband Hessen) Федеральная ассоциация германских банков (BdV) Фонд защиты вкладов в коммерческих банках (Einlagensicherungsfonds)
ВТБ Банк (Франция)	Федерация французских банков Французская банковская ассоциация Ассоциация «Франко-российский диалог» Объединение иностранных банков в Париже Центр финансовых профессий
Банк ВТБ (Белград)	Белградская торговая палата

7.2. Таблица соответствия  
Руководству GRI

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета/Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
<b>Общие стандартные элементы отчетности</b>				
<b>Стратегия и анализ</b>				
G4-1	Обращение Председателя Совета директоров и Председателя Правления	Обращение Президента — Председателя Правления банка ВТБ	6-7	
<b>Профиль организации</b>				
G4-3	Название организации	Контактная информация	98	
G4-4	Главные бренды, виды продукции, а также услуги	Глава 2. Рыночная среда	28, 35-36, 38-43	
G4-5	Расположение штаб-квартиры организации	Контактная информация	98	
G4-6	Количество стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Глава 1. О группе ВТБ Глава 6. Об Отчете	10 86-87	
G4-7	Характер собственности и организационно-правовая форма	Глава 6. Об Отчете	86-87	
G4-8	Рынки, на которых работает организация	Глава 1. О группе ВТБ Глава 6. Об Отчете	10 86-87	
G4-9	Масштаб организации	Глава 1. О группе ВТБ Глава 2. Рыночная среда Глава 6. Об Отчете	10 27, 29, 37 86-87	+ (количество точек продаж)
G4-10	Численность сотрудников	Глава 3. Внутренняя среда	8, 10, 46-47	+ (средне-списочная численность)
G4-12	Цепочка поставок	Подход Группы к закупкам описан на сайте <a href="http://www.vtb.ru/group/purchases/">http://www.vtb.ru/group/purchases/</a> Учет по закупкам у местных поставщиков не ведется		
G4-13	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	Глава 6. Об Отчете	86-87	
G4-14	Применение принципа предосторожности	Группа в явном виде не использует принцип предосторожности		
G4-15	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или которые поддерживает	Группа ВТБ присоединилась к заявлению «Банки против отмывания денег». Банк ВТБ присоединился к Антикоррупционной хартии российского бизнеса		
G4-16	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов	Приложение 7.1	90-91	
<b>Выявленные аспекты и границы</b>				
G4-17	Юридические лица, включенные в отчетность	Глава 6. Об Отчете	86-87	
G4-18	Методика определения содержания Отчета	Глава 1. О группе ВТБ Глава 6. Об Отчете	14-15 87-88	
G4-19	Список всех существенных аспектов, выявленных в процессе определения содержания Отчета	Глава 1. О группе ВТБ	15	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета/Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
G4-20	Описание границ по каждому аспекту внутри организации	Глава 6. Об Отчете	86-87	
G4-21	Описание границ по каждому аспекту за пределами организации	Глава 1. О группе ВТБ	18	
G4-22	Результаты всех переформулировок показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и причины такой переформулировки	Глава 6. Об Отчете	88	
G4-23	Существенные изменения охвата и границ аспектов по сравнению с предыдущими отчетными периодами	Глава 6. Об Отчете	86-87	
<b>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>				
G4-24	Список групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Глава 1. О группе ВТБ	18	
G4-25	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	Глава 1. О группе ВТБ	18	
G4-26	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Глава 1. О группе ВТБ	18-23	
G4-27	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Глава 1. О группе ВТБ	18-23	
<b>Общие сведения об Отчете</b>				
G4-28	Отчетный период	Глава 6. Об Отчете	86	
G4-29	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Глава 6. Об Отчете	86	
G4-30	Цикл отчетности	Глава 6. Об Отчете	86	
G4-31	Контактная информация для вопросов относительно Отчета или его содержания	Контактная информация	98	
G4-32	Вариант подготовки Отчета в соответствии с Руководством GRI, выбранный организацией	Глава 6. Об Отчете	87	
G4-33	Заверение Отчета	Глава 6. Об Отчете	88	
<b>Корпоративное управление</b>				
G4-34	Структура управления организации	Глава 1. О группе ВТБ Сайт <a href="http://www.vtb.ru">www.vtb.ru</a>	10-13	
G4-51	Правила вознаграждения членов высшего органа корпоративного управления и исполнительных руководителей высшего ранга	<a href="http://www.vtb.ru/group/documents/#regulation">http://www.vtb.ru/group/documents/#regulation</a>		
<b>Этика и добросовестность</b>				
G4-56	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации	Глава 1. О группе ВТБ <a href="http://www.vtb.ru/group/mission/">http://www.vtb.ru/group/mission/</a>	13-17	
<b>Специфические стандартные элементы отчетности</b>				
<b>Экономическая категория</b>				
<b>Экономическая результативность</b>				
G4-EC1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Глава 1. О группе ВТБ	11	

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета/Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
G4-EC3	Обеспеченность обязательств организации, связанных с пенсионными планами с установленными льготами	Глава 3. Внутренняя среда	52	
<b>Непрямые экономические воздействия</b>				
G4-EC7	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Глава 4. Социальная среда	60-77	
G4-EC8	Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния	Глава 2. Рыночная среда	26, 28-29, 35-36	
<b>Экологическая категория</b>				
<b>Материалы</b>				
G4-EN1	Израсходованные материалы по массе или объему	Глава 5. Природная среда	81-82	+ (потребление бумаги)
<b>Энергия</b>				
G4-EN3	Потребление энергии внутри организации	Глава 5. Природная среда	81-82	+ (потребление электроэнергии и топлива)
G4-EN5	Энергоемкость	Глава 5. Природная среда	81-82	
G4-EN6	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	Глава 5. Природная среда	80-83	
<b>Социальная категория</b>				
<b>Занятость</b>				
G4-LA1	Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Глава 3. Внутренняя среда (раскрыт частично)	46	
G4-LA2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Глава 3. Внутренняя среда	52-53	
<b>Взаимоотношения сотрудников и руководства</b>				
G4-LA4	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	Минимальный период уведомления определяется законодательством стран присутствия и строго соблюдается всеми компаниями Группы		
<b>Здоровье и безопасность на рабочем месте</b>				
G4-LA6	Виды и уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам и полу	Глава 3. Внутренняя среда	57	Травматизм

Показатель	Определение показателя	Раздел Отчета/Комментарий	Стр. в Отчете	Внешнее заверение
<b>Подготовка и образование</b>				
G4-LA9	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Глава 3. Внутренняя среда Результаты деятельности группы ВТБ в 2016 году	8 48-49	
<b>Разнообразие и равные возможности</b>				
G4-LA12	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Глава 3. Внутренняя среда Сайт: <a href="http://www.vtb.ru/group/management/">http://www.vtb.ru/group/management/</a>	47	
<b>Общество</b>				
<b>Местные сообщества</b>				
G4-S01	Процент подразделений с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия на местные сообщества и программами развития местных сообществ	Показатель неприменим к финансовым компаниям Группы. УК «Динамо» организует регулярные встречи с болельщиками ФК «Динамо-Москва». Галс-Девелопмент участвует в общественных слушаниях по своим проектам		
<b>Противодействие коррупции</b>				
G4-S04	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Глава 1. О группе ВТБ	15-17	
<b>Ответственность за продукцию</b>				
<b>Маркировка продукции и услуг</b>				
G4-PR5	Результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителей	Глава 2. Рыночная среда	39	
<b>Показатели приложения для финансового сектора</b>				
FS5	Взаимодействие с клиентами/инвестируемыми компаниями/деловыми партнерами в области экологических и социальных рисков и возможностей	Глава 5. Природная среда	83-84	
FS6	Распределение клиентов по регионам, размерам, отраслям	Глава 2. Рыночная среда	27,29	
FS7	Денежная стоимость продуктов и услуг, специально разработанных с учетом их социальной значимости, по каждому направлению деятельности с разбивкой по назначению	Глава 2. Рыночная среда	35-39, 40-43	
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Глава 2. Рыночная среда	37-38	
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	Глава 2. Рыночная среда	38-39	
<b>Страхование</b>			40-41	
БиС	Благотворительность и спонсорство	Глава 4. Социальная среда Результаты деятельности группы ВТБ в 2016 году	9 60-77	



### 7.3. Отчет о независимой проверке



Наблюдательному совету Банка ВТБ (ПАО)

#### Определение и описание предмета задания

По поручению Банка ВТБ (ПАО) (далее — «Банк») мы выполнили задание, обеспечивающее ограниченную уверенность в отношении семи существенных показателей деятельности в области устойчивого развития, опубликованных в Социальном отчете группы ВТБ за 2016 год (далее — «Отчет») и отмеченных в нем символом «√» (далее — «Показатели»):

- среднесписочная численность персонала (с. 10 Отчета);
- травматизм (с. 57 Отчета)
- количество точек продаж, включая количество точек продаж в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах Российской Федерации (с. 10 Отчета);
- расходы на благотворительную деятельность (с. 60 Отчета);
- потребление электроэнергии (с. 82 Отчета);
- потребление топлива (бензина и дизельного топлива) (с. 82 Отчета);
- потребление бумаги (с. 82 Отчета).

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

#### Определение критериев задания

Критериями, применимыми к нашему заданию, описаны в главе «Об Отчете» на с. 88 Отчета.

Мы полагаем, что данные критерии соответствуют целям нашего задания.

#### Ответственность руководства

Руководство Банка несет ответственность за подготовку Отчета и за то, что включенные в него Показатели за год, закончившийся 31 декабря 2016 года, раскрыты достоверно во всех существенных аспектах в соответствии с принципами, областью охвата и методами отчетности в области устойчивого развития. Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание такой системы внутренних контролей, которая достаточна для подготовки Показателей без существенных искажений. Руководство Компании также несет ответственность за выбор и применение надлежащих принципов отчетности и использование соответствующих методов измерения и оценки.

#### Наша ответственность

Наша ответственность заключается в том, чтобы независимо сделать вывод в отношении того, что Показатели были раскрыты достоверно во всех существенных аспектах.

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

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

#### Основные выполненные процедуры задания

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

- анализ внутренних нормативных документов, касающихся политик, результатов деятельности и отчетности группы ВТБ в области устойчивого развития;
- интервью с руководителями и специалистами Банка и ВТБ 24 (ПАО), которые отвечают за политики, деятельность и результаты в области устойчивого развития, относящиеся к Показателям;
- получение понимания процесса подготовки отчетности по Показателям путем рассмотрения процесса, использованного для подготовки отчетности в области устойчивого развития;
- анализ отчетов в области устойчивого развития, подготовленных рядом национальных и зарубежных компаний финансовой отрасли;
- изучение подборки публикаций в средствах массовой информации и корпоративной печати, затрагивающих политики, события и результаты деятельности Банка в области устойчивого развития в 2016 году;
- выявление существенных для Банка вопросов в области устойчивого развития на основе процедур, описанных выше, и анализ отражения этих вопросов в Отчете;
- анализ выборки данных в отношении Показателей в Банке и его дочерних организациях, в том числе выборочная проверка документального

подтверждения количественных значений показателей за год, закончившийся 31 декабря 2016 года, с тем чтобы убедиться, что на уровне Банка указанные данные были собраны, подготовлены, объединены и включены в Отчет надлежащим образом.

Наши процедуры, осуществленные при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и срокам, они менее объемны, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, более низкий, чем уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность.

#### Выводы

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли факты, которые заставили бы считать, что в соответствии с критериями нашего задания, описанными в главе «Об Отчете» на с. 88 Отчета, Показатели не были раскрыты достоверно во всех существенных аспектах.

Цеберняк П. П., партнер

ООО «Эрнст энд Янг»

20 марта 2017 года

Сведения о субъекте задания  
Наименование: Банк ВТБ (публичное акционерное общество)  
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 17 августа 2012 года, и присвоен государственный регистрационный номер 1027739609391.  
Местонахождение: 190000, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 29.

Сведения о лице, выполняющем задание  
Наименование: ООО «Эрнст энд Янг»  
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 5 декабря 2002 г., и присвоен государственный регистрационный номер 1027739707203.  
Местонахождение: 115035, Россия, г. Москва, Садовническая наб., д. 77, стр. 1.  
ООО «Эрнст энд Янг» является членом Саморегулируемой организации аудиторов «Российский Союз аудиторов» (Ассоциация), (СРО РСА).  
ООО «Эрнст энд Янг» включено в контрольный экземпляр реестра аудиторов и аудиторских организаций за основным регистрационным номером записи 11603050648.

## *Контактная информация*

Банк ВТБ (ПАО)

Адрес: 190000, г. Санкт-Петербург,  
ул. Большая Морская, д. 29

Телефоны: +7 (800) 200 77 99, +7 (495) 739 77 99

Факс: +7 (495) 258 47 81

Сайт: [www.vtb.ru](http://www.vtb.ru), [www.vtbrussia.ru](http://www.vtbrussia.ru)

E-mail: [info@vtb.ru](mailto:info@vtb.ru)

Ваши комментарии и предложения по Отчету просим направлять в Банк ВТБ (ПАО) заместителю начальника Управления рекламы и маркетинга – начальнику отдела спонсорства и спецпроектов Мелиховой Елене:

E-mail: [melikhova@vtb.ru](mailto:melikhova@vtb.ru)

Телефон: +7 (495) 775 54 54, доб. 1 46 48