

В инвестиционном бизнесе были сохранены лидирующие позиции в реализации сделок слияния и поглощения и организации размещений на рынке долгового и акционерного финансирования. Global Finance присвоил группе ВТБ статус лучшего инвестиционного банка на развивающихся рынках, а Finance Monthly статус лучшего консультанта среди инвестиционных банков в России в 2018 году.

В 2018 году группа ВТБ продолжила развивать индивидуальные инновационные клиентские решения. В результате были реализованы проекты по обеспечению расчетов и приему бесконтактных карт в Московском метрополитене и на маршрутах ГУП «Мосгортранс», реализована поддержка цифровых городских сервисов «Парковки Москвы» и приложений «Метро Москвы» и «Мосгортранс», разработан первый релиз приложения «Мой умный город» для жителей Москвы.

Созданное в 2018 году мобильное приложение «ВТБ Мои Инвестиции» было признано лучшим на рынке по версии Российской ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК).

Развитие новой модели в Среднем и малом бизнесе – кратный рост числа клиентов и диверсификация доходов

Приоритетом развития группы ВТБ в Среднем и малом бизнесе является создание уникального ценностного предложения и необходимой бизнес-инфраструктуры для обеспечения кратного роста числа клиентов, увеличения объемов бизнеса и диверсификации доходов Группы.

По итогам 2018 года объем кредитного портфеля ГБЛ СМБ вырос до 1,1 трлн рублей, а привлеченные средства клиентов до 1,4 трлн рублей.

В 2018 году группа ВТБ обеспечила внедрение новой модели сегментации и обслуживания клиентов. Для увеличения количества привлекаемых клиентов была запущена система дистанционных каналов продаж, включающая партнерский канал, интернет-маркетинг и call-центр. Для развития ценностного предложения была продолжена реализация проектов по улучшению транзакционных продуктов, внедрению пакетных предложений, разработке новой системы ДБО, оптимизации процессов открытия и ведения счетов, включая онлайн-резервирование счета. Также Группой были достигнуты существенные результаты в автоматизации кредитного процесса для клиентов Среднего и малого бизнеса.

Новый масштаб Розничного бизнеса

Основные задачи в стратегии Розничного бизнеса группы ВТБ – увеличение количества активных клиентов, рост рыночной доли в кредитовании и привлечении средств, обеспечение фондирования для целей Группы и развитие современных технологических решений для клиентов.

По итогам 2018 года общее количество активных клиентов Розничного бизнеса в России увеличилось до 12,3 млн человек, в том числе численность зарплатных клиентов достигла 6,5 млн человек. Розничный кредитный портфель на конец года составил 3,0 трлн рублей, что позволило группе ВТБ достичь 17,8% доли рынка в кредитовании физических лиц. Доля ВТБ на рынке привлеченных средств граждан увеличилась до 14%, при этом объем привлеченных средств физических лиц превысил 4,4 трлн рублей.

В 2018 году группа ВТБ выстроила новый процесс управления жизненным циклом зарплатных клиентов, повысила эффективность работы региональных клиентских команд по их привлечению и существенно улучшила индивидуальное зарплатное предложение для клиентов Банка. Для роста остатков на счетах физических лиц была внедрена новая модель продаж пассивных продуктов в сети, запущены специальные мотивационные программы, обеспечено развитие программ лояльности и рост транзакционной активности клиентов Банка. В результате перезапуска операционной модели «Привилегия» было существенно повышено качество обслуживания премиальных клиентов.

Информация о Долгосрочной программе развития

На основе утвержденных Наблюдательным советом Банка Стратегии развития на 2014–2016 годы, Стратегии развития группы ВТБ на 2017–2019 годы и в соответствии с требованиями, предъявляемыми к обществам, включенным в специальный перечень Правительства Российской Федерации (распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2003 года № 91-р), в Банке была разработана и утверждена Наблюдательным советом Банка актуализированная Долгосрочная программа развития на 2014–2019 годы (протокол Наблюдательного совета № 4 от 9 апреля 2018 года) (далее – Программа, ДПР).

Программа содержит детальные перечни мероприятий, обеспечивающих достижение целей развития Банка, определенных стратегией (более детальное описание реализации отдельных мероприятий в 2018 году представлено в соответствующих разделах настоящего отчета).

Необходимость актуализации ДПР в 2018 году была обусловлена:

- изменением макроэкономических условий относительно прогноза, использовавшегося при ее разработке;
- утверждением Стратегии развития Банка на 2017–2019 годы и, как следствие, необходимостью отражения в данном документе актуального набора стратегических инициатив группы ВТБ и планов по их реализации на 2017–2019 годы, а также необходимостью синхронизации сроков Программы со стратегическим циклом группы ВТБ;
- требованиями директив Правительства Российской Федерации в отношении внесения изменений в Программу (в части повышения производительности труда; потребности в трудовых ресурсах, в том числе по инженерно-техническим специальностям; замещения иностранной продукции продукцией российского происхождения; снижения операционных расходов (затрат); совершенствования корпоративного управления; включения ключевого показателя эффективности, характеризующего динамику кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства).

В соответствии с поручениями Правительства России (директива № 4955п-П13 от 17 июля 2014 года) в Банке предусмотрена ежегодная аудиторская проверка реализации ДПР (далее – аудит).

Аудит реализации ДПР регламентируется утвержденным в Банке Стандартом проведения аудиторской проверки реализации Долгосрочной программы развития, содержащим информацию о порядке планирования проверки, конкурсной процедуре отбора аудитора, проведении аудита, сроках выполнения работ по проведению аудита и принятии решений по результатам проверки, а также соответствующим Техническим заданием для проведения аудита.

Аудит реализации ДПР за 2018 год был осуществлен независимой экспертной организацией ООО «Эрнст энд Янг», по итогам аудита был подготовлен аудиторский отчет. Отчет о выполнении показателей Программы за 2018 год и результатах аудита ее реализации рассмотрен Наблюдательным советом Банка. На основании проведенных процедур аудитор сделал вывод, что информация в отчете отражает достоверно:

- фактические значения показателей результатов деятельности Банка, определенных ДПР, по итогам года, закончившегося 31 декабря 2018 года, и степень достижения их плановых значений;
- сведения о причинах невыполнения мероприятий, включенных в ДПР, и отклонения фактических значений показателей результатов деятельности Банка от запланированных в ДПР на год, закончившийся 31 декабря 2018 года.

Информация о системе ключевых показателей эффективности

Важным элементом контроля достижения целей стратегии и ДПР является введение ключевых показателей эффективности (далее – КПЭ) в систему мотивации ответственных лиц, гарантирующее единую направленность действий сотрудников на достижение стратегических целей.

В рамках этого направления в Банке действуют следующие документы, обуславливающие развитие системы ключевых показателей эффективности:

- перечень ключевых показателей эффективности для оценки деятельности членов Правления Банка (Протокол Наблюдательного совета Банка № 18 от 1 декабря 2017 года);
- Методика расчета и оценки КПЭ «Рентабельность инвестиций акционеров» (Протокол Наблюдательного совета Банка № 26 от 30 декабря 2014 года);
- Порядок определения расчетной величины вознаграждения членов Правления Банка в зависимости от степени исполнения КПЭ (Протокол Наблюдательного совета Банка № 26 от 30 декабря 2014 года);
- Положение о вознаграждении исполнительных органов Банка и ключевых показателей эффективности их деятельности (Протокол Наблюдательного совета Банка № 2 от 26 февраля 2018 года).