

# ВАЖНЕЙШИЕ СОБЫТИЯ 2020 ГОДА

## Январь

- ВТБ первым в России запустил видеобанкоматы с возможностью онлайн-консультации сотрудниками контакт-центра. Технология сократила время обслуживания клиентов и помогла охватить более 90% стандартных услуг, предоставляемых сотрудниками в офисах.

## Февраль

- ВТБ перевел банковскую сеть на безбумажную технологию, сделав обслуживание клиентов более быстрым и безопасным. Цифровой формат подписания документов стал доступен клиентам во всех точках продаж.
- Private Banking ВТБ признан лучшим в России в области управления инвестициями по версии Euromoney.
- ВТБ Капитал Инвестиции получил награду Московской биржи «Лучший брокер – 2019» по итогам ежегодного конкурса «Лучший частный инвестор – 2019». По итогам конкурса ВТБ Капитал Инвестиции удостоился звания «Лучший брокер» третий год подряд.

## Март

- Банк ВТБ совместно с компанией «Ростелеком» представили первое банковское приложение для российской мобильной операционной системы «Аврора». Благодаря запуску нового приложения пользователям устройств на базе «Авроры» стали доступны все основные банковские услуги ВТБ.
- ВТБ запустил дистанционный сервис для малого и среднего бизнеса «Цифра», освобождающий клиентов от необходимости посещать офис. Новое приложение включает инструменты, необходимые индивидуальным предпринимателям для полноценного документооборота: бухгалтерский и налоговый учет, консалтинг и другие возможности. В мобильном приложении «Цифра» пользователь может самостоятельно отслеживать финансовые операции, управлять несколькими счетами, открытыми в разных банках, получать напоминания о рабочих задачах и персонализированные экспертные рекомендации на основе глубокой рыночной аналитики.
- ВТБ запустил комплексную программу помощи заемщикам, пострадавшим от пандемии коронавируса. По ее условиям все заемщики, которые оформили больничные листы в связи с заболеванием COVID-19, смогли получить отсрочку платежа по кредитам наличными и ипотеке на срок до трех месяцев. По факту обращения клиента и после получения необходимых документов услуга активировалась автоматически.
- Банк ВТБ зафиксировал рекордный рост числа акционеров. Общее количество лиц, владеющих акциями Банка, превысило 200 тыс.

## СОБЫТИЯ

## Апрель

- ВТБ запустил возможность дистанционного открытия счета с помощью биометрии. Теперь клиентом ВТБ можно стать, зарегистрировавшись на сайте Банка, без посещения отделения.
- ВТБ совместно с Группой компаний ПИК провели первую в России онлайн-выдачу ипотечного кредита. Новый процесс получения ипотечного кредита полностью цифровой и не требует посещения офиса банка. Расчеты по сделке проводятся онлайн через сервис безопасных расчетов «Метр квадратный».
- ВТБ начал прием заявок и выдачу ипотеки в рамках программы государственного субсидирования «Ипотека с господдержкой – 2020», позволившей клиентам оформить кредит на приобретение жилья в новостройке по льготной ставке. За 2020 год в рамках данной программы банк ВТБ выдал более 63 тыс. кредитов на сумму более 198 млрд рублей.

## Май

- Группа ВТБ запустила цифровую платформу для кредитования крупных корпоративных клиентов – Digital Credit. Ее применение позволило повысить прозрачность процесса и сократить сроки принятия решений по корпоративным кредитам. Система обеспечивает совместную работу подразделений банка в едином цифровом пространстве и позволяет пройти от этапа заявки до утверждения лимита и согласования условий с клиентом практически без использования бумажных носителей.
- ВТБ Капитал Инвестиции запустил фонды ответственного инвестирования. Открытый паевой инвестиционный фонд рыночных финансовых инструментов «ВТБ – Фонд Акций. Ответственные инвестиции» и «ВТБ – Фонд Облигаций. Ответственные инвестиции», при управлении которыми инвестиционная команда ориентируется не только на финансовые аспекты, но и на факторы, связанные с политикой компаний в области экологии, социальной сферы и корпоративного управления.

- ВТБ запустил сервис по удаленной регистрации в Росреестре договоров залога недвижимости по кредитам для бизнеса. Решение дало возможность удаленно провести государственную регистрацию договора, где залогодателем выступает юридическое лицо. Инновационный сервис реализован через удаленный доступ на платформе «Метр квадратный» экосистемы недвижимости группы ВТБ. Вся информация передается по зашифрованным каналам связи, что гарантирует полную информационную безопасность сделки. Передовые технологии криптозащиты позволяют выдать клиенту усиленную квалифицированную электронную подпись, а также подать договор залога на регистрацию без дополнительного посещения Росреестра и МФЦ.



тыс.

кредитов выдал ВТБ на сумму более 198 млрд рублей за 2020 год в рамках программы «Ипотека с господдержкой – 2020»

# ВАЖНЕЙШИЕ СОБЫТИЯ 2020 ГОДА

## Июнь

- Группа ВТБ получила патент на разработанную специалистами Банка технологию подбора кредитных предложений для клиентов. Применение технологии позволяет сократить время формирования предложений, подбирать несколько продуктов одновременно, получать максимальное количество комбинаций кредитных и страховых продуктов за один запрос.
- ВТБ, единственный российский банк с финансовой лицензией на проведение банковских операций на территории Китая, открыл новый офис в Шанхае. Расширение присутствия в регионе позволило продолжить активное наращивание клиентской базы, запуск линейки новых продуктов, а также качественное улучшение инфраструктурной и информационной среды. Потребность в новом офисе возникла из-за постоянного увеличения объемов бизнеса ВТБ в Китае.
- ВТБ запустил новую услугу «Выездной сервис», с помощью которой клиент может открыть расчетный счет без посещения офиса Банка. Воспользоваться сервисом могут юридические лица и индивидуальные предприниматели, а также физические лица, занимающиеся частной практикой.
- Банк ВТБ представил новую форму отчетности для акционеров и инвесторов – «Путеводитель акционера». Цель путеводителя – помочь частным инвесторам, приобретающим акции ВТБ, сориентироваться в структуре группы ВТБ, принципах ее корпоративного управления, а также в своих правах и обязанностях. В путеводителе компактно собрана вся информация, которая может оказаться полезной для инвесторов – от структуры группы ВТБ и акционерного капитала до информации в части ESG-инициатив Банка. В документ интегрированы ссылки и QR-коды, которые позволяют моментально перейти к более подробной информации на сайте ВТБ и иных ресурсах.

# События

## Июль

- Крупнейшая в России платформа по управлению капиталом ВТБ Капитал Инвестиции запустила для пользователей ведущей технологической компании «Яндекс» первый комплексный сервис по управлению сбережениями. Новый сервис дал возможность миллионам россиян дешево, быстро и удобно, без очередей и заполнения документов непосредственно на платформе «Яндекс.Плюс» размещать деньги в традиционные продукты, инвестировать в облигации и акции, доступные на Московской и Санкт-Петербургской биржах, совершать обмен валюты по курсу, близкому к биржевому, и многое другое.
- Банк ВТБ второй год подряд признан лучшей брокерской компанией России. Банк стал победителем конкурса «Элита фондового рынка – 2019», который проводит Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР).
- ВТБ перезапустил свой флагманский продукт – дебетовую Мультикарту, сделав ее выпуск и обслуживание бесплатными. Карта полностью настраивается под клиента, схема начисления вознаграждений

стала проще и понятнее. Для тех, кто хочет приумножить свои сбережения, ВТБ запустил удобный инструмент: бонусная опция «Инвестиции» позволяет держателям Мультикарты получать кешбэк на брокерский счет в рублях за повседневные покупки по карте. Кешбэк можно тратить на покупку акций ВТБ и любых активов в приложении «ВТБ Мои Инвестиции». Кроме этого, по новой карте доступно до 15% кешбэка с покупок у компаний-партнеров, бесплатное снятие наличных в 16 тыс. собственных банкоматов ВТБ и многие другие сервисы, которые делают ежедневные операции выгодными и удобными.

- ВТБ начал реализацию проекта по созданию и внедрению роботов в процессы сопровождения клиентских операций. Сотрудники сами выбирают, какие процессы можно и нужно роботизировать, и затем внедряют в работу цифровых помощников. Новые роботы позволяют сократить долю рутинных операций, в том числе по обработке документов и вводу данных, снизить стоимость процессов соответствующих этапов в три-четыре раза и ускорить их.

- Банк ВТБ завершил первый этап внедрения системы Data Governance, что позволило ускорить процессы бизнес-анализа. Новая система позволяет более эффективно классифицировать данные Банка и централизованно ими управлять. С помощью новой системы аналитики data scientists, ИТ-специалисты и другие сотрудники Банка могут быстрее проверять качество и надежность корпоративных данных. Банк получил возможность ускорить сегментирование клиентских данных, разрабатывать более персонализированные предложения, развивать партнерскую экосистему и быстрее выводить новые продукты и услуги на рынок.
- ВТБ получил ежегодную награду Visa Global Service Quality Performance Awards международной платежной системы Visa в нескольких номинациях. Международные эксперты отметили высокие показатели команды ВТБ, достигнутые благодаря эффективности операционно-технического сопровождения в сочетании с грамотными разработкой, наполнением и продвижением продуктов. ВТБ получил четыре награды из пяти, которые присуждались компанией Visa в России, в том числе премия была вручена за «Внедрение новых способов платежей. Tokenization» и «Внедрение новых способов платежей. Бесконтактные платежи».

# ВАЖНЕЙШИЕ СОБЫТИЯ 2020 ГОДА

## Август

- ВТБ приступил к масштабной модернизации региональной сети, по итогам которой она должна стать еще более удобной и доступной для населения, а также максимально эффективной с точки зрения перехода большей части продуктов «в цифру». Новый офис спроектирован таким образом, чтобы обеспечить персональное внимание к клиенту и наиболее комфортный опыт на всех стадиях обслуживания. До конца 2020 года ВТБ открыл шесть офисов нового формата. С 2021 года ВТБ планирует запускать каждое новое отделение именно в таком формате.
- ВТБ запустил мобильное приложение «ВТБ Бизнес Lite» для дистанционного обслуживания предпринимателей. Мобильный банк отличают новый дизайн, улучшенная навигация и расширенный функционал для финансового управления бизнесом. ВТБ Бизнес Lite разработано для мобильных устройств на iOS и Android. В приложении упрощено выполнение повседневных операций и реализованы самые востребованные сервисы и продукты.
- Количество акционеров ВТБ превысило 300 тыс. лиц. К концу августа число розничных инвесторов – держателей акций ВТБ, выросло до 312 тыс. По состоянию на конец года в реестре акционеров ВТБ числится 337 тыс. лиц, в том числе 336 тыс. розничных акционеров.

> 300

тыс. лиц

количество акционеров ВТБ

НА ГОРИЗОНТЕ ДВУХ ЛЕТ ПЛАНИРУЕТСЯ ОТКРЫТЬ ПОРЯДКА 100 НОВЫХ ОФИСОВ И ПЕРЕВЕСТИ 100% ПРОДУКТОВ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ОНЛАЙН-КАНАЛЫ. В НОВЫХ ОФИСАХ КЛИЕНТЫ БАНКА МОГУТ ОФОРМИТЬ ЗАПИСЬ НА ПОДХОДЯЩЕЕ ДЛЯ НИХ ВРЕМЯ, ПРОХОДИТЬ ИДЕНТИФИКАЦИЮ С ПОМОЩЬЮ СМАРТФОНА, ПОЛУЧАТЬ ВИДЕОКОНСУЛЬТАЦИЮ И ПРОВОДИТЬ ОПЕРАЦИИ В УСТРОЙСТВАХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ. ЭТО ПОЗВОЛЯЕТ НА ТРЕТЬ СНИЗИТЬ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ И НА 40% – ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ОФИСА.

## СОБЫТИЯ

## Сентябрь

- Банк ВТБ признан лучшим транзакционным банком Центральной и Восточной Европы по версии британского журнала The Banker. Ежегодная премия Transaction Banking Awards ведущего мирового издания присуждается с целью отметить лучшие в мире банки для бизнеса. В жюри конкурса входят авторитетные эксперты в финансовой сфере.
- ВТБ запустил новое мобильное приложение «ВТБ Бизнес QR» для клиентов малого и среднего бизнеса, которое позволяет принимать платежи от физических лиц по QR-коду через Систему быстрых платежей без карт и терминалов. Для индивидуальных предпринимателей функционал сервиса дополнительно позволяет формировать и отправлять покупателю чек, вести учет доходов от безналичных и наличных операций, создавать квитанции для уплаты налогов.
- ВТБ приступил к внедрению первого в России кредитного конвейера, основанного на микросервисной платформе, с применением продвинутой аналитики. В рамках данного проекта запущена новая технология формирования предложений по кредитам наличными и кредитным картам. В 2022 году он позволит ВТБ принимать 95% решений по выдаче кредитов розничным клиентам за 1–3 мин.
- Состоялось годовое Общее собрание акционеров Банка ВТБ (ПАО) по итогам 2019 года. В соответствии с рекомендациями Банка России и решением Наблюдательного совета собрание прошло в форме заочного голосования. Всего с 1 по 24 сентября в заочном голосовании принял участие 4 191 держатель акций Банка, из которых 96% воспользовались электронным голосованием в мобильном приложении «Акционер ВТБ» или на сайте АО ВТБ Регистратор (далее – ВТБ Регистратор). Число участников собрания выросло на 78% по сравнению с прошлым годом.

## Октябрь

- По результатам ежегодного независимого мониторинга Российский институт директоров (РИД) повысил Национальный рейтинг корпоративного управления банка ВТБ до уровня 8 «Передовая практика корпоративного управления».
- 29–30 октября 2020 года состоялся двенадцатый ежегодный инвестиционный форум ВТБ Капитал «РОССИЯ ЗОВЕТ!». Основная тема мероприятия – «Глобальные вызовы, собственные решения». Форум впервые транслировался на широкую аудиторию. Эксперты принимали участие в дискуссиях из студий в разных странах мира, включая Европу, США, страны Азии и Ближнего Востока. Традиционно во время макроэкономической пленарной сессии Президент России Владимир Владимирович Путин провел диалог с иностранными бизнесменами и инвесторами.

# ВАЖНЕЙШИЕ СОБЫТИЯ 2020 ГОДА

## Ноябрь

ВТБ запустил для своих клиентов полностью новый мобильный банк «ВТБ-Онлайн». ВТБ-Онлайн стал работать в два раза быстрее, предельная нагрузка выросла в три раза. Полностью обновился дизайн приложения и появились 50 новых функций, в том числе снятие наличных в банкоматах без карты.

- **Группа ВТБ и экосистема недвижимости «Метр квадратный» запустили сервис «М2.Панорама».** Он позволяет, не выходя из дома, через браузер компьютера подобрать недвижимость от застройщика и посмотреть объект в сопровождении онлайн-консультанта с помощью виртуального тура. Клиенты, желающие дистанционно приобрести недвижимость в одном из городов России, смогут сделать это с консультантом, который расскажет об особенностях объекта и проведет виртуальные туры по понравившимся квартирам.

- **ВТБ расширил линейку расчетных сервисов для малого и среднего бизнеса и запустил пилотный продукт «ВТБ-касса».** Решение объединяет функции онлайн-кассы и эквайрингового терминала. «ВТБ-касса» – готовое решение для разных сфер бизнеса и условий работы. Устройство, представляющее собой компактный беспроводной смарт-терминал со встроенным сканером штрих-кодов, принимает банковские карты, печатает фискальные чеки и передает данные в Федеральную налоговую службу (далее – ФНС России) в режиме реального времени.

- **ВТБ совместно с компанией ПАО «Ростелеком» начал тестирование проекта по лицевой идентификации розничных клиентов в отделениях Банка.** Верификация проводится на входе, во время навигации по залу и при обслуживании на фронт-линии. Технология позволяет повысить безопасность проведения операций и сократить время обслуживания клиентов. Распространение проекта на всю сеть планируется в 2021 году. Биометрический эквайринг существенно упростит обслуживание клиентов, сократит время ожидания в очереди и сделает процесс оплаты на кассе максимально безбарьерным. Это позволит посетителям еще удобнее оплачивать покупки в кассах самообслуживания, а также сократить затраты магазинов.

# СОБЫТИЯ

## Декабрь

- ВТБ получил награду «Банк года – 2020» британского журнала The Banker как лучший российский банк. Основными критериями оценки для экспертов журнала стали цифровая трансформация и стратегическое развитие Банка, устойчивость на фоне сильной волатильности на рынках и эффективность мер поддержки клиентов во время пандемии.
- Банк ВТБ запустил пилотное тестирование 12 технологических решений со стартапами нового набора Акселератора ВТБ, организованного в партнерстве с Фондом развития интернет-инициатив. Среди них – технология оплаты по лицу, сервис оплаты самозанятым через Систему быстрых платежей, технология мобильной электронной подписи документов, HR-сервисы и др. Решения были отобраны по итогам нового набора корпоративного акселератора ВТБ, площадки для поиска и пилотирования инновационных технологий с открытого рынка для дальнейшего их использования в Банке.
- По итогам 2020 года ВТБ Капитал стал лауреатом престижных международных премий Mergermarket Europe M&A Awards 2020 и Finance Monthly Global Awards 2020. Mergermarket назвал ВТБ Капитал финансовым консультантом года в области сделок слияний и поглощений в России, признав работу инвестбанка лучшей в стране. В ежегодной премии журнала Finance Monthly ВТБ Капитал победил в категории «Инвестиционно-банковский бизнес – Великобритания».