

СРЕДНИЙ И МАЛОЙ БИЗНЕС

Портрет сегмента по итогам 2020 года

Объем клиентской базы в России



Кредитный портфель



Средства клиентов



Глобальная бизнес-линия «Средний и малый бизнес» специализируется на обслуживании клиентов – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с годовой выручкой до 25 млрд рублей по группе ВТБ.

При этом в соответствии с потребностями клиентов в банковских продуктах и моделями их обслуживания выделяются следующие клиентские подсегменты: верхний, стандартный и массовый. Основным (но не единственным) критерием сегментации является объем годовой выручки: верхний сегмент – клиенты с выручкой от 1 млрд до 25 млрд рублей, стандартный сегмент – от 120 млн до 1 млрд рублей и массовый – менее 120 млн рублей в год.

Средний и малый бизнес играет все большую роль в экономике Российской Федерации, поэтому для группы ВТБ работа с клиентами сегмента Среднего и малого бизнеса является важным стратегическим направлением.

Банковский рынок в сегменте Среднего и малого бизнеса является одним из наиболее высококонкурентных, при этом рынок малого бизнеса характеризуется высокой волатильностью: при относительно постоянном количестве клиентов каждый год происходит обновление части компаний на рынке, а значительная часть клиентов осуществляет смену обслуживающего банка, что еще больше усиливает конкуренцию среди банков.

Кредитование Среднего и малого бизнеса в значительной степени зависит от общих тенденций: в непростых экономических условиях предприятия сильнее снижают кредитную активность, а в период экономического роста – восстанавливаются ускоренными темпами. Несмотря на сложную ситуацию в экономике и последствия ограничений, в 2020 году Группе удалось не только сохранить, но и нарастить ключевые бизнес-показатели. Проведенная масштабная работа по кредитной поддержке клиентов позитивно скажется на результатах в сегменте Среднего и малого бизнеса в долгосрочной перспективе. Мы по-прежнему

сфокусированы на повышении доступности финансирования для российского бизнеса.

По результатам 2020 года ВТБ на четверть нарастил клиентскую базу Среднего и малого бизнеса, что говорит о высокой востребованности продуктов и услуг Банка среди предпринимателей. В 2020 году в соответствии с нашими стратегическими целями мы продолжили работу по повышению качества обслуживания и улучшению клиентского опыта, а также ускорили внедрение новых цифровых решений.

ДОЛЯ В ПОКАЗАТЕЛЯХ ГРУППЫ ВТБ (%)



¹ За вычетом межсегментных расчетов.

² Включает в себя расходы на создание резерва под кредитные убытки по долговым финансовым активам и создание резерва под кредитные убытки по обязательствам кредитного характера и прочим финансовым активам.

Управление качеством клиентского опыта

В 2020 году впервые была проведена независимая оценка лояльности и удовлетворенности клиентов Среднего и малого бизнеса, позволившая определить конкурентную позицию ВТБ на рынке с точки зрения качества клиентского опыта. По результатам замера уровень лояльности среди клиентов, для которых ВТБ является основным банком, составил 58 баллов, что соответствует среднерыночному уровню лояльности, сложившемуся на российском рынке.

В ходе проведенного замера уровня лояльности около 1 тыс. клиентов Банка оценили качество работы всех каналов обслуживания, удобство взаимодействия в рамках ключевых продуктовых процессов (РКО, кредитование, эквайринг, зарплатные проекты и др.). Результаты проведенной оценки легли в основу прорабатываемого плана мероприятий для улучшения качества клиентского опыта клиентов Среднего и малого бизнеса.

В 2020 году также началось внедрение системы ключевых показателей эффективности по качеству для стримов глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес».

Кредитный и документарный бизнес глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес»

Основным трендом 2020 года в кредитовании по-прежнему остается предоставление льготных кредитов в рамках государственных программ, а также цифровизация процесса предоставления продуктов с кредитным риском.

ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ БИЗНЕСА

ВТБ активно участвует во всех программах государственной поддержки бизнеса, предлагая в рамках данных программ специальные льготные условия финансирования. Идет активный процесс по упрощению доступа субъектов малого и среднего предпринимательства к льготному кредитованию путем либерализации ряда требований к заемщику и расширения возможности реструктуризации ранее выданных кредитов, что позволит простимулировать представителей малого и среднего бизнеса, а также индивидуальных предпринимателей.

Наибольший кредитный портфель формирует льготная программа Министерства сельского хозяйства Российской Федерации № 1528, объем которого на 31 декабря 2020 года превысил 190 млрд рублей, включая портфель глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес» – 167,7 млрд рублей (рост за год составил 152%). По состоянию на 31 декабря 2020 года по данной программе действует порядка 2 тыс. кредитных соглашений на общую сумму 283 млрд рублей, включая около 1,9 тыс. соглашений на 228 млрд рублей клиентов глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес». За 2020 год в сегменте Средний и малый бизнес было выдано более 100 млрд рублей кредитных средств и заключено более 1,1 тыс. новых кредитных соглашений. Заемные средства предприятиям сельского хозяйства и агропромышленного комплекса предоставляются по ставке не более 5% годовых с разрешенным сроком использования до 15 лет.

На втором месте – программы льготного финансирования Министерства экономического развития Российской Федерации (Программы № 674 и 1706 согласно постановлениям Правительства Российской Федерации от 3 июня 2017 года № 674 и от 30 декабря 2017 года № 1706 соответственно, сделки по которым заключались в 2017–2018 годах, и программа № 1764 согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2018 года № 1764, сделки по которой заключаются в 2019–2024 годах). В рамках указанных программ по состоянию на 31 декабря 2020 года действует свыше 4,4 тыс. кредитных соглашений на общую сумму около 286 млрд рублей, кредитный портфель составляет 167,5 млрд рублей (рост за год почти в два раза). По кредитным соглашениям, включенным в Программу № 1764, в 2020 году было выдано по льготным ставкам около 192 млрд рублей кредитных средств (более чем в два раза превышает аналогичный показатель предыдущего года).

В 2020 году продолжалось активное сотрудничество с АО «Корпорация МСП» в части взаимодействия с потенциальными и действующими клиентами – субъектами малого и среднего предпринимательства. В частности, в ВТБ была заново запущена программа АО «Корпорация МСП», позволяющая субъектам малого и среднего предпринимательства получить кредит по льготной ставке, не превышающей 8,5% годовых. В 2020 году в данную программу было включено 106 кредитных соглашений на общую сумму 9,8 млрд рублей, а объем выданных кредитных средств превысил 6 млрд рублей. Всего по состоянию на 31 декабря 2020 года по данной программе в ВТБ действует 171 кредитное соглашение на общую сумму 19,8 млрд рублей, кредитный портфель составляет 11,7 млрд рублей.

Банк ВТБ продолжил активно финансировать жилищное строительство в рамках Федерального закона от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» с применением механизма открытия счетов эскроу.

Начатая в 2019 году одним из первых среди банков активная работа в данной сфере (в рамках произошедших изменений в законодательстве) позволила ВТБ занять лидирующие позиции на рынке кредитования жилищного строительства. За 2020 год по линии Среднего и малого бизнеса Банк четырехкратно нарастил объем финансирования застройщиков (до 38 млрд рублей), при этом общий объем привлеченных на счета эскроу-средств увеличился в семь раз (до 71 млрд рублей).

В 2020 году банк ВТБ в рамках Постановления Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2020 года № 629 осуществлял кредитование юридических лиц, контролируемые лица которых входят в перечень системообразующих организаций в сфере строительства, по льготной ставке. На 31 декабря 2020 года по данной программе по линии Среднего и малого бизнеса действует 19 соглашений на сумму 24,2 млрд рублей, кредитный портфель – 12,3 млрд рублей.

Помимо этого, в 2020 году в рамках повышения уровня цифровизации кредитного процесса для клиентов Среднего и малого бизнеса:

- Запущен новый пилотный продукт онлайн-кредитования «РАСЛ¹ в один клик онлайн» – предварительно одобренный кредит, позволяющий предпринимателям получить до 4 млн рублей на любые бизнес-цели без обеспечения, не посещая офис Банка;
- Запущен пилотный продукт «Экспресс-кредит онлайн», который позволяет без обеспечения оформить заемные средства на сумму до 10 млн рублей на любые бизнес-цели без визита в Банк со сроком принятия решения за 5 мин. и зачислением средств на расчетный счет в течение 24 ч.

ДОКУМЕНТАРНЫЙ БИЗНЕС

Ключевыми задачами документарного бизнеса глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес» в 2020 году стали сохранение и приумножение документарного портфеля на фоне снижения спроса, обусловленного ограничительными мерами в период пандемии COVID-19, а также максимизация применения цифровых технологий и продуктов в целях усиления лидирующих позиций на рынке (построение ведущего цифрового банка для малого и среднего бизнеса).

Реализация указанных задач позволила существенно увеличить долю операций, не требующих визита клиента в Банк, а также способствовала сокращению сроков внутреннего документооборота в рамках кредитного процесса по документарным сделкам. На рынок был выведен комплекс новых гарантийных продуктов, предусматривающий дистанционную выдачу на основе автоматизированных распознавания и финансового анализа заявки, что значительно сократило трудозатраты клиентов при подаче заявки и сроки ответа Банка. Расширен спектр доступных клиентам каналов получения документарных продуктов, в том числе предложен канал интернет-банк.

Продолжена активная работа по продажам классических продуктов в обновленном формате – подготовлены технологии для предоставления налоговых гарантий в безбумажном виде, развивается портфель непокрытых аккредитивов с возможностью осуществления досрочного платежа в пользу получателя, велось активное развитие сотрудничества с компаниями – крупнейшими поручителями перед Федеральной таможенной службой за клиентов, специализирующихся на таможенном транзите.

В совокупности данные мероприятия способствовали росту документарного портфеля глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес» в 2020 году на уровне 5%, несмотря на сложную рыночную обстановку, волатильный спрос и многочисленные вызовы пандемической обстановки.

Транзакционный бизнес в глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес»

В 2020 году был выстроен целевой клиентский путь в части онбординга (резервирование и открытие первых и последующих счетов новых клиентов), который, благодаря унификации ИТ-ландшафта Банка, стал доступен всем клиентам. В рамках онбординга реализовано дистанционное резервирование расчетного счета на сайте Банка по минимальным клиентским данным, а также реализована возможность открытия расчетного счета для индивидуальных предпринимателей за 20 мин. в присутствии клиента.

Унифицированная линейка пакетов услуг расчетно-кассового обслуживания для клиентов глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес» по ценовому позиционированию и оптимальному наполнению по-прежнему является одной из лучших среди аналогичных предложений других банков и за четвертый квартал 2020 года привлекла внимание почти 244 тыс. новых клиентов. Всего же обслуживание на пакетных услугах банка ВТБ выбрали более 413 тыс. клиентов.

¹ РАСЛ – Pre-Approved Cash Loan – предварительно одобренный кредит.

Наибольшей популярностью среди новых клиентов Банка по-прежнему пользуется пакет услуг «На старте»: на сегодняшний день более 250 тыс. клиентов воспользовались преимуществами пакета. Пакет «На старте» был разработан ВТБ с целью поддержки малого и среднего предпринимательства. В рамках пакета доступны бесплатное открытие и ведение расчетного счета в рублях на срок до 12 месяцев, дистанционное банковское обслуживание, неограниченное количество внутрибанковских переводов, а также до пяти внешних платежей.

Преимущества новой линейки пакетов ВТБ оценивают не только клиенты Банка, но и независимые эксперты. В соответствии с исследованием, проведенным агентством MarksWebb, ВТБ продолжил лидировать по показателю выгодности обслуживания для микро- и малых компаний отраслей торговли и сервиса по итогам 2020 года.

Банк ВТБ на регулярной основе предлагает бизнесу льготные условия обслуживания. По итогам 2020 года более 30 тыс. клиентов стали участниками акции «Начнем с лучшего!»: компании и индивидуальные предприниматели, открывающие первый расчетный счет в Банке, получили возможность бесплатного открытия счета и три месяца бескомиссионного обслуживания в рамках одного из пакетов услуг «Самое важное» или «Все включено». В 2020 году для клиентов с промопакетом «На старте» были запущены два новых стимулирующих мероприятия с выгодными условиями для продолжения обслуживания в рамках пакетов услуг следующего уровня: акция «Скидка на самое важное», акция «Тест-драйв пакета». Также специально для клиентов малого и среднего бизнеса запущен новый канал реферального привлечения «Рекомендация партнера», позволяющий привлекать бизнес-партнеров на обслуживание в Банк и получать за это скидки, доступные как для действующих, так и для новых клиентов Банка.

В четвертом квартале 2020 года запущен пилотный продукт «ВТБ-касса» – современное мобильное решение для бизнеса, сочетающее в себе функционал кассового аппарата (включающий передачу данных в ФНС России в онлайн-режиме) и терминал для приема банковских карт, а также позволяющее проводить расчеты с покупателями посредством Системы быстрых платежей. Устройство зарегистрировано в соответствии с Федеральным законом от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ и может быть предоставлено клиенту при первом же визите в Банк. Оборудование предоставляется клиентам без дополнительной платы. Стоимость обслуживания в рамках продукта зависит от выбранного тарифного плана.

В 2020 году в ВТБ в целях развития направления «Специальные счета» был реализован сервис, позволяющий осуществлять обмен электронными документами между заказчиком и Банком по системе дистанционного банковского обслуживания в рамках услуги закупки товаров/работ/услуг в форме электронных торгов.

Банк провел серьезную работу над тем, чтобы использование бизнес-карт стало максимально комфортным и доступным:

- Был реализован новый карточный продукт для клиентов малого и среднего бизнеса – виртуальная универсальная карта с возможностью выпуска карты-компаньона на пластиковом носителе с теми же реквизитами;
- Владельцам универсальных карт ВТБ стал доступен сервис по установке расходных лимитов – услуга подключается бесплатно по заявке клиента в офисах Банка или через систему дистанционного банковского обслуживания. Клиенты ВТБ могут разграничить расходы по карточному счету и устанавливать лимиты по любой из карт, привязанных к нему. Услуга позволяет ограничить сумму снятия наличных, установить ограничения по безналичным операциям в интернете или в торгово-сервисных предприятиях, карту можно сделать инструментом только для внесения денег на расчетный счет (самоинкассации), установив нулевой лимит по всем операциям перевода и снятия наличных.

Построение цифрового бизнеса

Одно из ключевых направлений развития Банка – создание для клиентов современной цифровой среды: цифровые продукты и качественное обслуживание во всех каналах, построение ведущего цифрового бизнеса для клиентов малого и среднего бизнеса в России. За 2020 год через дистанционные каналы открыто более 67,7 тыс. расчетных счетов, что превышает показатели 2019 года в 1,4 раза. Это более 22% всех открытых за год счетов.

Особенно важно развитие цифровой экосистемы ввиду сложившейся в 2020 году неблагоприятной экономической ситуации, возникшей по причине распространения коронавирусной инфекции.

Банк продолжает активное развитие дистанционных каналов продаж, в том числе привлечение клиентов малого и среднего бизнеса через партнеров. Количество клиентов, привлеченных на обслуживание

в Банк через партнеров, в 2020 году увеличилось на 67%, заключено более 2,6 тыс. договоров с партнерами.

В 2020 году продолжилось развитие выездного сервиса, позволяющего открыть расчетный счет клиентам – юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям или физическим лицам, занимающимся частной практикой, без посещения офиса Банка. Одним из основных направлений развития сервиса является повышение его эффективности и привлекательности для клиентов. В настоящее время реализована возможность принятия и проверки на выезде регистрационных документов, полученных клиентом от ФНС России в электронном виде, что позволяет повысить конкурентоспособность сервиса на рынке.

В отчетном периоде отмечено ежеквартальное увеличение показателя качества работы выездного сервиса. Доля корректно сформированных пакетов документов по отношению к общему количеству проведенных встреч за 2020 год составила 98,8%.

В четвертом квартале 2020 года было внедрено мобильное приложение «Выездной сервис» с функционалом работы с заявками потенциальных клиентов, проведены мероприятия по расширению географии предоставления сервиса в ряде городов Московской области (Королев, Мытищи, Ивантеевка, Сергиев Посад, Пушкино, Красногорск, Одинцово, Подольск). Кроме того, возможность приема пакета документов на открытие расчетного счета на выезде, наряду со специалистами выездного сервиса, стала также доступна менеджерам по привлечению во всех регионах их присутствия (более 70 городов).

В 2020 году разработан и запущен новый пользовательский сценарий для главной страницы глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес» на корпоративном сайте с новым меню и новыми информационными разделами «Госпрограмма» и «Самозанятые», созданы дополнительные страницы для привлечения бесплатного поискового трафика на сайт, улучшены позиции сайта в поисковых системах. Кроме того, внедрена динамическая разметка событий Google Analytics для анализа поведения пользователей на страницах сайта, проведен аудит пользовательского поведения на части страниц, по результатам сформированы требования и проведена их оптимизация.

Обновился информационно-обучающий портал ВТБ «Ближе к делу», созданный специально для поддержки предпринимателей и руководителей бизнеса. На портале появилась возможность бесплатно пройти обучение в режиме онлайн-формата от профессионалов рынка, ознакомиться со статьями экспертов о принципах формирования бизнес-процессов и получить свободный доступ к электронной библиотеке. Количество предпринимателей, прошедших в 2020 году обучение на специальном портале ВТБ для бизнеса «Ближе к делу», выросло в 20 раз. Пользователями курсов и вебинаров информационно-обучающей платформы ВТБ стали свыше 50 тыс. человек. Среднемесячное число посетителей сайта за вторую половину 2020 года увеличилось в 10 раз – до 35 тыс. человек.

ЭКОСИСТЕМА НЕБАНКОВСКИХ СЕРВИСОВ

Решения для бизнеса

Подключение и управление сервисами в одном месте.

Для клиентов банка ВТБ – особые условия подключения.

<https://marketplace.vtb.ru>

В 2020 году на площадку нефинансовых сервисов выведены сервисы федеральных партнеров по ключевым направлениям (бухгалтерия и отчетность, управление бизнесом и его безопасность, юридическая поддержка и пр.), обновлен дизайн, запущены мультисервисы, создана страница для ко-маркетингового предложения расчетно-кассового обслуживания с партнерами. Ряд сервисов работает непосредственно на платформе до регистрации и авторизации (экспресс-сервисы), предлагаются максимальные скидки на сервисы для клиентов ВТБ. За год с момента запуска платформы небанковских сервисов ВТБ ее посетили свыше 30 тыс. предпринимателей. В течение 2020 года количество подключаемых сервисов возросло на 70%.

Cifra

Активное развитие в 2020 году получили цифровые небанковские сервисы, направленные на помощь предпринимателям: особое место среди них занимает сервис по бухгалтерскому сопровождению «Цифровая бухгалтерия» (мобильное приложение Cifra), запущенный в период пандемии. «Цифровая бухгалтерия» помогает индивидуальным предпринимателям полностью автоматизировать налоговый учет без привлечения штатного бухгалтера. С момента запуска в марте 2020 года мобильное приложение Cifra стало одним из самых популярных дистанционных инструментов ВТБ для малого и среднего бизнеса. Количество скачиваний приложения составило уже более 72 тыс.

С более подробной информацией можно ознакомиться по ссылке:

App Store



Google play



ВТБ Бизнес QR

После успеха пилотного проекта запущено новое мобильное приложение «ВТБ Бизнес QR», которое уже работает более чем в 300 населенных пунктах России и позволяет предпринимателям принимать оплату от физических лиц по QR-коду через Систему быстрых платежей, используя только смартфон. Основные преимущества сервиса – это низкая комиссия и зачисление денежных средств на счет в течение 15 с. Свыше 3 тыс. клиентов ВТБ сегмента Среднего и малого бизнеса принимают платежи физических лиц с помощью QR-кода через Систему быстрых платежей.

Сервисы «Цифровая бухгалтерия» и «ВТБ Бизнес QR» помогают небольшим предпринимателям перейти в легальное поле, быстро запустить новый бизнес, начать принимать безналичную оплату через QR-код, что делает их более мобильными в решении актуальных задач по развитию своего дела, что особенно важно в период пандемии.

В 2020 году обновлен сервис по регистрации бизнеса www.start.vtb.ru. Клиентам Среднего и малого бизнеса стала доступна полностью бесплатная регистрация бизнеса онлайн без оплаты госпошлины и похода в ФНС России. С помощью сервиса предприниматели обществ с ограниченной ответственностью и индивидуальные предприниматели смогут: сформировать необходимый пакет документов, получить квалифицированную электронную подпись на своем смартфоне, в один клик подписать подготовленные документы и дистанционно отправить их в ФНС России. Если же клиентам нужна помощь, то они смогут зарегистрировать бизнес, посетив офис ВТБ, который обслуживает юридических лиц. Сотрудники Банка при необходимости помогут клиенту заполнить все необходимые документы для регистрации и проведут очную идентификацию для выпуска квалифицированной электронной подписи и подписания документов.

С более подробной информацией можно ознакомиться по ссылке:

App Store



Google Play



ВТБ Бизнес Коннект

Дальнейшее развитие получил сервис электронной коммерции – B2B-платформа «ВТБ Бизнес Коннект». В 2020 году в рамках «ВТБ Бизнес Коннект» реализована и поэтапно масштабируется в регионах платформа цифровой дистрибуции непродовольственных товаров для малого и среднего бизнеса, разработан и внедрен новый дизайн-концепт платформы «ЗаПокупки», включающей в себя более 650 магазинов в шести городах. Сформирована ассортиментная матрица, заключены контракты с крупнейшими производителями для ее наполнения, автоматизирован комплексный процесс учета движения товаров и денежных средств при купле-продаже через баланс компании. В рамках платформы «ВТБ Бизнес Коннект» разработан также новый механизм поиска поставщиков, который работает на всей территории России и позволяет быстро и эффективно искать новых партнеров из разных регионов страны, обеспечивая более 100 конкурсных процедур в день.

Кроме того, платформа «ВТБ Бизнес Коннект» активно используется Банком для собственных нужд в рамках закупок малой стоимости, что сделало этот внутрибанковский процесс более управляемым и прозрачным. На платформе было проведено закупок на 680 млн рублей, за счет конкуренции на платформе текущий уровень экономии Банка по закупкам малой стоимости составил 60,2 млн рублей. Также за 2020 год было проведено 11 пилотных проектов с заказчиками, что позволило собрать обратную связь по платформе и скорректировать приоритеты развития.

www.vtbconnect.ru



ИНТЕРНЕТ-БАНК И МОБИЛЬНЫЙ БАНК ДЛЯ БИЗНЕСА

За шесть месяцев 2020 года для клиентов Среднего и малого бизнеса был создан с нуля новый интернет-банк на омниканальной платформе с уникальным дизайном, основой для встройки продуктов (некоторые уже доступны действующим клиентам), универсальным маркетплейсом, системой навигации, а также интеллектуальным помощником, включая коммуникацию с клиентом.

До момента миграции клиентов Среднего и малого бизнеса на новый интернет-банк большая часть клиентов сегмента Средний и малый бизнес работала в системе «ВТБ24 Бизнес-Онлайн». Для удобства работы клиентов со специальными счетами в системе дистанционного банковского обслуживания «ВТБ24 Бизнес-Онлайн» была выполнена доработка, позволяющая работать со счетами в рамках Федерального закона от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ – реализована публикация специальных счетов (передача и отображение счета в систему дистанционного банковского обслуживания «ВТБ24 Бизнес-Онлайн») с кастомизированными наименованиями, а также сервис уведомлений о блокировках по специальным счетам.

Также в 2020 году в сжатые сроки были успешно проведены масштабные регуляторные доработки по формированию и отправке бюджетных платежей в системах дистанционного банковского обслуживания «ВТБ24 Бизнес-Онлайн», iBank, «Телебанк». Это позволило обеспечить клиентам возможность с 1 января 2021 года проводить платежи на новые казначейские счета с сохранением функционала отправки денежных средств по старым реквизитам.

Кроме того, в 2020 году ВТБ запустил новый мобильный банк для предпринимателей «ВТБ Бизнес Lite», вошедший в топ-10 рейтинга MarksWebb. В четвертом квартале 2020 года в App Store и Google Play Market опубликовано большое обновление этого мобильного приложения, в котором появились новые функции. Среди них – выставление счета на оплату, а также платежи по упрощенной форме в адрес юридических и физических лиц или между собственными счетами. В декабре 2020 года мобильное приложение «ВТБ Бизнес Lite» появилось также в официальном магазине приложений AppGallery, который доступен для владельцев смартфонов Huawei и Honor.

Количество активных пользователей мобильного банка для бизнеса за 2020 год выросло более чем в два раза. К концу 2019 года активными пользователями мобильного банка для бизнеса ежемесячно были около 40 тыс. пользователей. Благодаря обновлению приложения и активной работе в течение второго полугодия 2020 года, в рамках разработанной стратегии продвижения мобильного банка, выросло более чем в 2,5 раза и приблизилось к цифре 100 тыс. пользователей.

Благодаря обновлению приложения по состоянию на январь 2021 года количество активных пользователей (MAU) выросло

> 2,5 раза

и составляет около

100 тыс.

Дочерние банки ВТБ в странах СНГ и Грузии

Традиционная кредитно-депозитная модель с высоким потреблением капитала и чувствительностью к экономическим циклам не обеспечивает необходимые конкурентные преимущества в текущих условиях, поэтому дочерние банки ВТБ в странах СНГ и Грузии взяли курс на достижение полного самофинансирования на локальном рынке, а также на активное развитие транзакционного бизнеса и перевод клиентов в цифровые каналы обслуживания.

ОАО Банк ВТБ (Азербайджан) в 2020 году получило от Российского экспортного центра лимит для поддержки российского экспорта в Республику Азербайджан. Также был запущен «Цифровой банк» (чат-банк) на базе мессенджеров Facebook и WhatsApp, который доступен всем клиентам. «Цифровой банк» оказывает консультацию по различным продуктам банка (в том числе может сообщить остаток по картам, кредиту и пр.), а также осуществляет продажу продуктов (бизнес-карта и заявка на кредит).

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» в 2020 году активно развивал направление транзакционного бизнеса. Внедрены новые каналы для систем денежных переводов: выплаты через платежные терминалы. Впервые в Республике Армения реализованы проекты подписания кредитной документации электронной цифровой подписью и POS-кредитования в режиме онлайн.

В Республике Беларусь дочерний банк разработал и внедрил более 30 новых сервисов для розничного дистанционного банковского обслуживания, что позволило увеличить число активных пользователей мобильной версии более чем в два раза. Также было модернизировано дистанционное банковское обслуживание для клиентов малого и среднего бизнеса: в нем появились онлайн-депозиты, «Личный кабинет клиента» по факторингу и платежный сервис в мобильном приложении.

АО «Банк ВТБ (Грузия)» сохранило третье место по объему документарных операций на местном рынке. Банк перевел более 90% всех розничных операций в цифровые каналы и начал выдавать кредиты физическим лицам удаленно через видеобанк.

ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) в 2020 году провел работу по продвижению удаленных каналов обслуживания и автоматизации процессов, осуществил миграцию 100% клиентов сегмента Среднего и малого бизнеса в новый интернет-банк VTB Business. На сайте банка запущена услуга по дистанционному открытию расчетных счетов. Кроме того, был автоматизирован процесс прохождения заявки на финансирование в рамках процесса кредитования малого бизнеса.