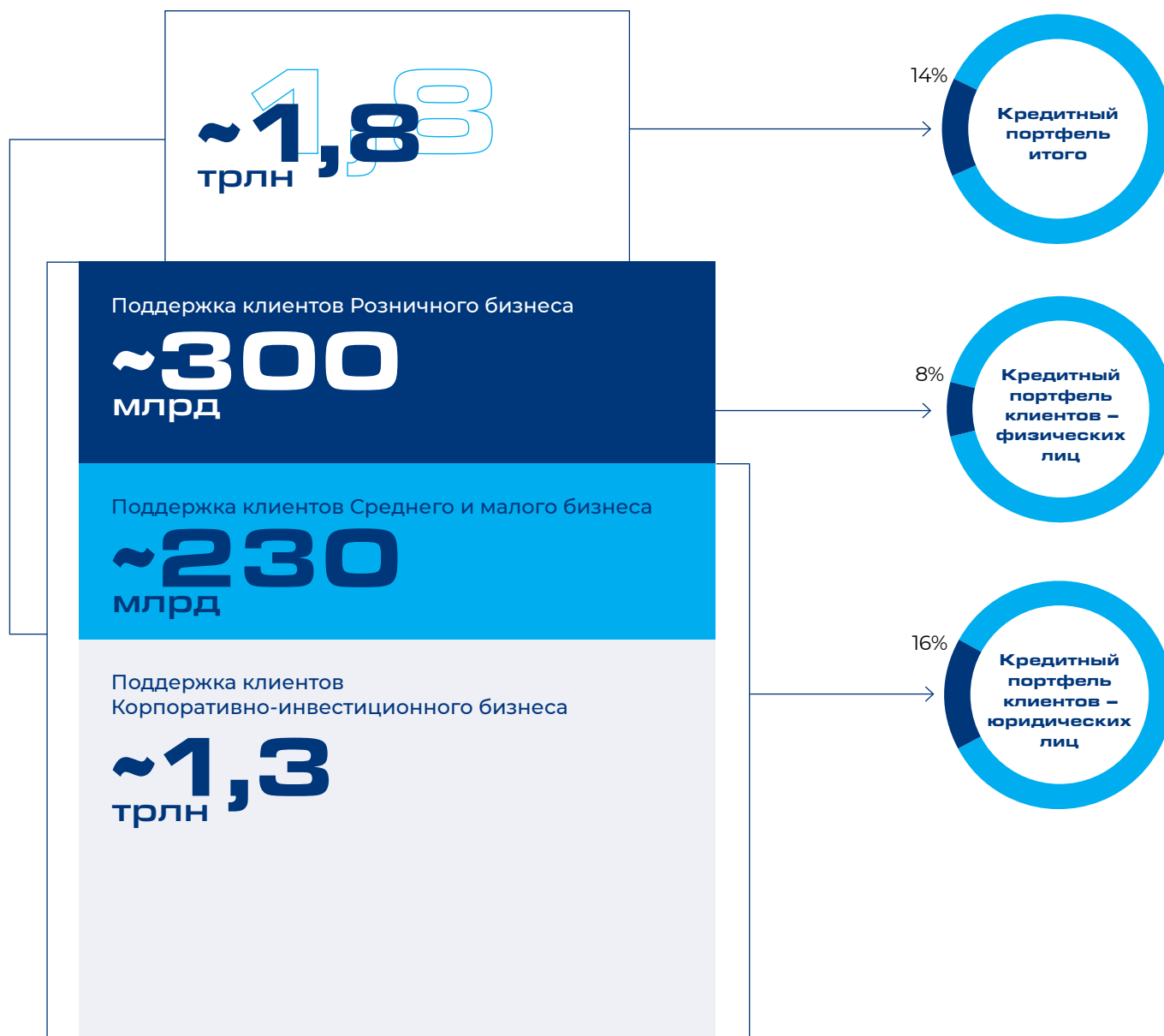


ОТВЕТ ВТБ НА ПАНДЕМИЮ COVID-19

Пандемия коронавирусной инфекции определила тренды 2020 года. В беспрецедентно сжатые сроки ВТБ сумел полностью перестроить свою работу, перейдя преимущественно на дистанционный формат, без ущерба для технологических планов Банка.

Мы достойно выполнили свою роль одного из системообразующих банков страны и активно помогали клиентам в борьбе с экономическими последствиями пандемии.

Реструктуризированные кредиты (рублей)



АНДЕМИЮ

Поддержка клиентов Розничного бизнеса

В условиях пандемии ВТБ уделял большое внимание поддержке клиентов



ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КРЕДИТНЫХ КАНИКУЛ

В 2020 году около 400 тыс. клиентов ВТБ оформили «кредитные каникулы» на сумму около 300 млрд рублей.

92% «кредитных каникул» в штуках и 88% в рублях реализовано в рамках собственных программ поддержки Банка.

В рамках собственной программы ВТБ отсрочку платежей получили 340 тыс. клиентов с совокупным портфелем кредитных продуктов 265 млрд рублей.



ИПОТЕКА

В рамках государственной и собственной программ поддержки клиентов кредитными каникулами по ипотеке воспользовались более 34 тыс. клиентов на сумму 63 млрд рублей.

В марте 2020 года, до законодательных изменений о мерах финансовой поддержки граждан, запущена собственная программа ВТБ «Банковские ипотечные каникулы».



ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

В рамках государственной и собственной программ поддержки клиентов кредитными каникулами по потребительским кредитам воспользовались более 324 тыс. клиентов на сумму 232 млрд рублей.

В кратчайшие сроки была запущена собственная программа кредитных каникул с увеличенным лимитом до 2 млн рублей (дополнительно к государственной программе по Федеральному закону от 3 апреля 2020 года № 106-ФЗ). Также была запущена программа рефинансирования с отложенными платежами – возможность пропуска до трех первых платежей при переводе кредитов в ВТБ (поддержка клиентов, которым собственный банк не предоставил кредитные каникулы).

Ипотека



ИПОТЕКА С ГОСПОДДЕРЖКОЙ

За 2020 год в рамках данной программы банк ВТБ выдал более 63 тыс. кредитов на сумму более 198 млрд рублей.

В апреле 2020 года ВТБ начал прием заявок и выдачу ипотеки в рамках программы госсубсидирования «Ипотека с господдержкой – 2020», позволившей клиентам оформить кредит на приобретение жилья в новостройке по льготной ставке.



РЕФИНАНСИРОВАНИЕ ИПОТЕКИ

В 2020 году более 114 тыс. клиентов смогли снизить свои ставки в ВТБ и оформить ипотеку на 255 млрд рублей.

Снижение ставок вызвало активный спрос заемщиков на программы рефинансирования. В 2020 году более 114 тыс. клиентов смогли снизить свои ставки в ВТБ и оформить ипотеку на 255 млрд рублей. Доля таких сделок достигла 27% по объему продаж против 13% за 2019 год.



ИПОТЕКА ОНЛАЙН

По итогам 2020 года онлайн оформлено более 1,5 тыс. кредитов на 7,5 млрд рублей.

В апреле 2020 года была проведена первая полностью дистанционная ипотечная сделка (совместно с Группой компаний ПИК). Сделка совершена с использованием электронно-цифровой подписи, клиент заключил онлайн-сделку и подписал ипотечный договор, не выходя из дома.



Распоряжение материнским капиталом и дополнительные выплаты многодетным семьям

В 2020 году Банком зачислены дополнительные выплаты семьям с детьми на сумму 13,6 млрд рублей.

За 2020 год Банком принято более 6 тыс. заявлений на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, общий объем денежных средств, поступивших по данным распоряжениям, составил 2,8 млрд рублей.

С апреля по сентябрь 2020 года Банк совместно с Пенсионным фондом Российской Федерации обеспечил зачисление дополнительных выплат семьям с детьми (в размере 5 тыс. и 10 тыс. рублей) в соответствии с Указами Президента Российской Федерации от 7 апреля 2020 года № 249, от 11 мая 2020 года № 317.

В апреле 2020 года обеспечена возможность обращения граждан в подразделения Банка по вопросу распоряжения средствами материнского капитала без необходимости посещения Пенсионного фонда Российской Федерации. Новая технология предусматривает существенное сокращение срока получения сертификата материнского капитала (с 15 до 5 дней) и срока использования сертификата (с 30 до 10 дней) с 15 апреля 2020 года.

Прочие меры поддержки клиентов Розничного бизнеса



СНИЖЕНИЕ ЭКВАЙРИНГОВОЙ КОМИССИИ ПО ОНЛАЙН-ПОКУПКАМ

С 15 апреля по 30 сентября 2020 года Банк России ограничил размер комиссий эквайринга до 1% для онлайн-торговли магазинов, занимающихся розничной продажей продуктов питания, товаров медицинского назначения, одежды и других товаров повседневного спроса.

ВТБ оперативно договорился со всеми платежными системами о снижении межбанковской комиссии на указанный период, что позволило исполнить решение Банка России. Снижение ставок вызвало активный рост интернет-продаж, перевод магазинов из офлайна в онлайн. Среднемесячный объем покупок в сравнении с допандемийным периодом вырос на 30% с закреплением тренда покупательского поведения.



ОБСЛУЖИВАНИЕ КАРТ С ИСТЕКШИМ СРОКОМ ДЕЙСТВИЯ

Достигнута договоренность со всеми платежными системами об отмене процедуры контроля истечения сроков действия платежных карт, срок действия которых истекал в марте – апреле 2020 года.

Такие карты было возможно использовать в обычном режиме для оплаты товаров и услуг и для снятия наличных, что отменяло необходимость визита в офис или контакта с курьером.



ВНЕСЕНИЕ ПЛАТЕЖЕЙ ПО КРЕДИТАМ

В связи с указами Президента Российской Федерации о выходных днях, платежи по кредитам в период с 30 марта по 5 мая 2020 года списывались согласно графику погашения по договору при невозможности

внесения клиентом средств через дистанционные каналы или работающие офисы Банка, штрафы и пени Банк не начислял, информация в Бюро кредитных историй о пропущенном платеже не передавалась.

Поддержка клиентов Среднего и малого бизнеса

В период пандемии Банк совместно с Правительством Российской Федерации и профильными федеральными органами исполнительной власти реализовал ряд мер поддержки для клиентов Среднего и малого бизнеса.

Участие в реализации программ для организаций из наиболее пострадавших отраслей

ПРОГРАММА 696

с июня 2020 по ноябрь 2020 года было заключено свыше 21 тыс. кредитных соглашений на общую сумму свыше 79 млрд рублей

Льготное кредитование под 2% со списанием задолженности при условии сохранения штата на 1 апреля 2021 года

ПРОГРАММА 422

заключено свыше 6 тыс. кредитных соглашений на общую сумму более 25 млрд рублей

Предоставление льготных кредитов под 0% на неотложные нужды (выплата заработной платы и обязательные начисления на нее)

Прочие меры поддержки клиентов Среднего и малого бизнеса

В 2020 году банком ВТБ был принят комплекс мер, в целях поддержки клиентов Среднего и малого бизнеса:

- установлены тарифы на уровне 1% от суммы операции – на услуги торгового и интернет-эквайринга по отдельным видам деятельности, перечень которых определен Банком России (до 30 сентября 2020 года);
- установлены льготные тарифы на обслуживание корпоративных карт в период продленного срока действия карт (до 31 августа 2020 года).

Вся линейка пакетов для клиентов Среднего и малого бизнеса обеспечила комфортный уровень тарифов для предпринимателей. При подключении пакетов услуг по расчетно-кассовому обслуживанию выпуск и годовое обслуживание корпоративной карты осуществлялось бесплатно. С карты можно снимать

денежные средства как в банкоматах ВТБ, так и в банкоматах сторонних банков круглосуточно. Также ее можно использовать для оплаты представительских расходов, совершать безналичные покупки товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях, удаленно в режиме онлайн в сети Интернет.

На сайте ВТБ создан специализированный раздел <https://vtb.ru/stayhome>. На странице размещены ответы на актуальные вопросы, информация о продуктах и дистанционных сервисах, о выгодных предложениях партнеров.

Банк реализовал собственную программу реструктуризации действующих кредитов с предоставлением отсрочки по платежам для клиентов, бизнес которых уже пострадал в условиях распространения COVID-19, а также программу реструктуризации в рамках Федерального закона от 3 апреля 2020 года

Общая сумма реструктуризаций кредитов в 2020 году составила 227 млрд рублей

№ 106-ФЗ и программу реструктуризации, проведенную в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 мая 2013 года № 410.

210 млрд рублей: сумма по кредитным соглашениям по собственным программам Банка. Всего реструктурировано 4 076 соглашений.

Поддержка клиентов Корпоративно-инвестиционного бизнеса

В период пандемии Банк совместно с Правительством Российской Федерации и профильными федеральными органами реализовал ряд мер поддержки для клиентов Корпоративно-инвестиционного бизнеса

Кредитование системообразующих компаний на пополнение оборотных средств

ПРОГРАММА 582

заключено 21 кредитное соглашение на сумму 28,6 млрд рублей

Пополнение оборотных средств в размере не более 3 млрд рублей на срок до 12 месяцев. Максимальная ставка – 5% годовых

Участие в реализации программы для организаций из наиболее пострадавших отраслей

ПРОГРАММА 696

заключено 36 кредитных соглашений на общую сумму 12,6 млрд рублей

Льготное кредитование под 2% со списанием задолженности при условии сохранения штата на 1 апреля 2021 года

ПРОГРАММА 422

заключено 9 кредитных соглашений на общую сумму 6,5 млрд рублей

Предоставление льготных кредитов под 0% на неотложные нужды (выплата заработной платы и обязательные начисления на нее)

К МОМЕНТУ НАЧАЛА ПАНДЕМИИ БАНК УЖЕ АДАПТИРОВАЛ ВСЕ ВНУТРЕННИЕ ПРОЦЕССЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА УДАЛЕННЫЙ ФОРМАТ. ИМЕННО ЭТО ПОЗВОЛИЛО ОПЕРАТИВНО ПО ЗАПРОСАМ КЛИЕНТОВ ПРОВОДИТЬ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТОВ ПО ПРИЧИНЕ ПАНДЕМИИ. ВСЕГО ЗА 2020 ГОД РЕСТРУКТУРИЗИРОВАНО СДЕЛОК НОМИНАЛОМ 1,3 ТРЛН РУБЛЕЙ ПОРЯДКА 60 ГРУППАМ КОМПАНИЙ – КЛИЕНТАМ КОРПОРАТИВНО-ИНВЕСТИЦИОННОГО БИЗНЕСА.

Ускоренная цифровизация

35

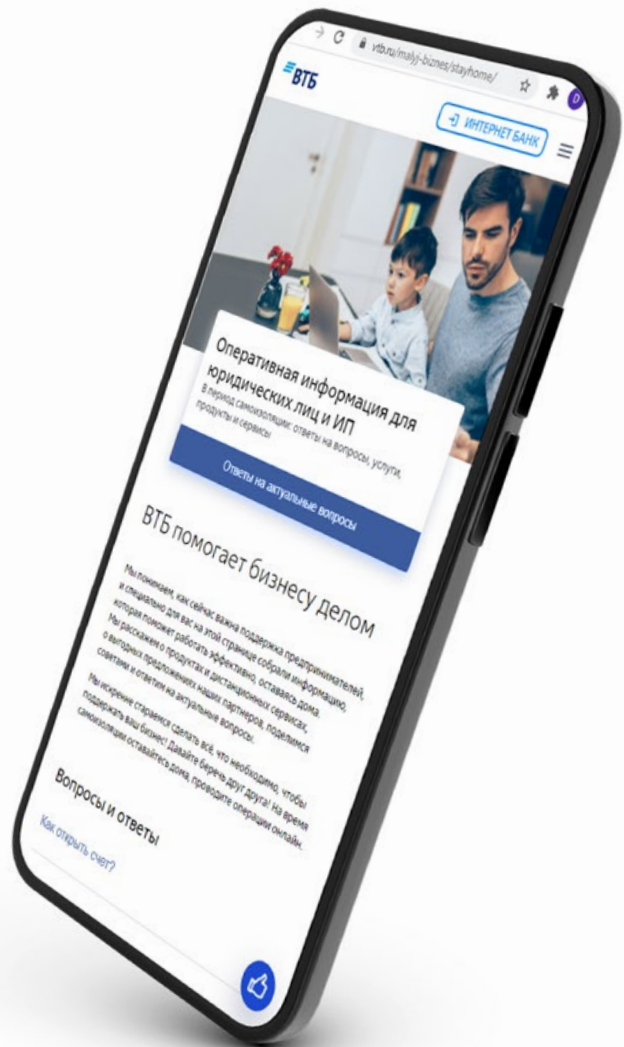
тыс.

удаленных рабочих мест создано в рамках перехода на дистанционный формат, в 10 раз увеличена пропускная способность каналов связи

90%

сотрудников ВТБ перешли на удаленный режим работы меньше чем за один месяц

Банк продолжил реализацию всех проектов технологического развития, не останавливая инвестиции, связанные с повышением надежности, развитием омниканальности, унификацией ИТ-ландшафта.



ПО ИТОГАМ 2020 ГОДА МЫ СМОГЛИ ДОБИТЬСЯ СУЩЕСТВЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ В ЧАСТИ ЦИФРОВИЗАЦИИ ВТБ И ДОСТИЖЕНИЯ БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТОВ.