

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА – ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ



А. Л. Костин

Президент – Председатель
Правления Банка ВТБ (ПАО)

Уважаемые клиенты, акционеры и партнеры группы ВТБ!

2020 год войдет в историю как год серьезных испытаний на прочность и эффективность. Пандемия COVID-19 потребовала от всех нас готовности к внезапным и непредсказуемым переменам. В сжатые сроки миллионы наших клиентов и тысячи сотрудников были вынуждены кардинально изменить свои привычки и образ жизни. Многим предприятиям и компаниям пришлось приостановить работу.

Все эти непростые месяцы ВТБ оставался рядом. Мы оперативно подключились к государственным программам поддержки бизнеса и граждан и запустили собственный комплекс таких мер. Это позволило компаниям сохранять рабочие места, а людям – справиться с временными финансовыми трудностями.

Успешная реализация задач по преодолению последствий пандемии была бы невозможна без глубокой цифровой трансформации нашего бизнеса, начатой в рамках действующей трехлетней стратегии. Сквозная цифровизация продуктов и услуг обеспечила эффективную адаптацию к новой реальности, создала условия для быстрой разработки и вывода на рынок новых инновационных продуктов, позволила полностью удовлетворить потребности наших клиентов в качественном дистанционном обслуживании и, несмотря на вызовы, выйти на хорошие операционные результаты.

Сегодня могу с удовлетворением констатировать, что группа ВТБ испытание COVID-19 прошла достойно. Итогами 2020 года стали значительный рост клиентской базы, расширение объемов бизнеса и сильная динамика ключевых статей дохода. Наша стратегия остается неизменной: мы развиваемся как современный высокотехнологичный банк в партнерстве с лидерами российской экономики. Рассчитываем, что восстановление деловой активности в 2021 году позволит Группе вернуться к выполнению стратегических целей по чистой прибыли, что, в свою очередь, обеспечит рост дивидендной доходности акционеров.

Наш ответ на пандемию COVID-19

С первых дней развития пандемии в России ключевым приоритетом нашей работы стала забота о здоровье и безопасности клиентов, партнеров и команды.

В течение месяца около 90% сотрудников Банка перешли на удаленный режим работы, были приняты все необходимые меры безопасности в отделениях и офисах, организовано информирование клиентов о финансовых услугах, которые доступны дистанционно.

ЕЗИДЕНТА – ПРАВЛЕНИЯ

Цифровая инфраструктура ВТБ – наши системы и приложения – надежно функционировали в условиях пятикратного роста нагрузки по объему онлайн-операций в апреле 2020 года и в последующие месяцы. Также в апреле ВТБ оформил онлайн первый в России ипотечный кредит и первый автокредит.

ВТБ стал одним из активных участников государственных мер помощи клиентам, столкнувшимся с финансовыми трудностями из-за пандемии. В рамках программ Правительства Российской Федерации мы предоставляли льготные кредиты компаниям системообразующих секторов и предприятиям из наиболее пострадавших отраслей, в том числе с целью сохранения занятости и продолжения деятельности. По госпрограмме кредитования на возобновление деятельности ВТБ помог более 20 тыс. юридических лиц, которые обеспечивают работой более 1 млн человек.

Одновременно Банк оперативно разработал собственные программы поддержки розничных клиентов, крупнейших компаний и предприятий малого и среднего бизнеса. В течение прошлого года около 400 тыс. наших розничных клиентов, которые столкнулись со снижением доходов, смогли воспользоваться кредитными каникулами на общую сумму более 300 млрд рублей. Предприятиям малого и среднего бизнеса мы реструктуризировали кредиты на сумму около 230 млрд рублей, а объем реструктуризации для крупного бизнеса составил 1,3 трлн рублей. В общей сложности Группа предоставила финансовую помощь около одной трети системообразующих предприятий Российской Федерации.

Высокие операционные результаты и фокус на эффективности

По итогам 2020 года совокупный кредитный портфель без учета валютной переоценки вырос на 9% за счет хорошей динамики как корпоративного, так и розничного кредитования. Органический рост средств клиентов составил 11%.

Несмотря на сложные для экономики условия, мы добились уверенного роста ключевых банковских доходов. Чистые процентные доходы по итогам 2020 года увеличились на 20,7%, чистые комиссионные доходы выросли на 12,5% на фоне более высоких объемов клиентских транзакций на нашей онлайн-платформе, а также существенного роста объема комиссий по брокерским операциям.

Мы продолжали сокращать издержки и повысили операционную эффективность. По итогам года отношение операционных расходов к совокупным активам Группы снизилось до 1,6% по сравнению с 1,7% годом ранее.

>400
тыс. клиентов

Более 400 тыс. клиентов воспользовались кредитными каникулами в рамках программ поддержки в условиях пандемии.

КЛИЕНТСКАЯ БАЗА ВТБ
В РОССИИ ВЫРОСЛА
НА 1 МЛН ФИЗИЧЕСКИХ
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ,
ДОСТИГНУВ 14,9 МЛН
АКТИВНЫХ КЛИЕНТОВ.



+24%

Портфель ипотечных кредитов Группы увеличился на 24%, превысив 2 трлн рублей.

В отчетном году успешно развивались все наши ключевые бизнес-линии: корпоративно-инвестиционный, розничный, а также средний и малый бизнес.

ВТБ Капитал сохранил первое место на рынке инвестиционно-банковских услуг в России и добился существенных успехов в расширении брокерского бизнеса на платформе «ВТБ Мои Инвестиции».

Команда Среднего и малого бизнеса по итогам года нарастила клиентскую базу на 25%, до почти 640 тыс. клиентов, увеличив как кредитный портфель, так и объем привлеченных средств клиентов благодаря запуску новых продуктов, повышающих удобство ежедневной работы предпринимателей.

Розничный бизнес ВТБ наращивал объемы кредитования двузначными темпами: портфель кредитов физическим лицам по итогам года увеличился на 15%. Важным драйвером этого роста были и остаются кредиты на покупку жилья. ВТБ традиционно является одним из самых активных участников госпрограмм поддержки ипотеки. Повышая доступность жилищных кредитов, мы содействуем улучшению качества жизни граждан и расширяем круг наших клиентов.

Общий объем нашего ипотечного портфеля увеличился в 2020 году на 24,3%, превысив 2 трлн рублей. В результате доля обеспеченных кредитов в розничном портфеле Группы по итогам 2020 года выросла на 3,4%, до более чем 55%.

На фоне уверенной динамики банковских доходов существенное влияние на наш финансовый результат оказали тем не менее внешние факторы. Прежде всего это объективное ухудшение экономической ситуации, волатильность цен на нефть и валютного курса. Как и весь сектор, мы столкнулись с резким ростом стоимости риска, что заставило нас в 2,4 раза по сравнению с предыдущим годом увеличить расходы на создание резервов (250 млрд рублей). Кроме того, мы признали значительное обесценение ряда непрофильных активов.

Указанные факторы, носившие разовый характер, помешали нам достичь целевых показателей по чистой прибыли. Вместе с тем сильные результаты ключевых глобальных бизнес-линий и восстановление деловой активности в 2021 году дают нам все основания ожидать возвращения на уровни прибыльности, предусмотренные нашей стратегией.

Построение экосистемы через партнерства

Бурное развитие технологий приводит к значительным изменениям финансовой отрасли, что находит отражение прежде всего в формировании экосистем с участием банков. При этом по своей сути феномен экосистемы – не нечто радикально новое или ранее неизвестное в банковском бизнесе. Банки и прежде наращивали возможности физического и цифрового взаимодействия с клиентом, создавая собственные сервисы и развивая партнерства.

Однако сегодня сам банк может сделать для клиента больше. Его посредническая функция теперь не сводится исключительно к финансовому обслуживанию в самом банке, но может

**МЕНЕДЖМЕНТ БУДЕТ
РЕКОМЕНДОВАТЬ
НАБЛЮДАТЕЛЬНОМУ СОВЕТУ
ВОЗОБНОВИТЬ ВЫПЛАТУ
ДИВИДЕНДОВ В РАЗМЕРЕ
50% ЧИСТОЙ ПРИБЫЛИ
ПО МСФО.**

быть расширена на нефинансовые сферы-партнеры: ретейл, телекоммуникации, недвижимость.

ВТБ – сторонник развития построения открытой экосистемы через партнерства. Задачи контролировать все небанковские элементы своей экосистемы не стоит. Считаем гораздо более эффективным выстраивание стратегических партнерств с лидерами рынка в других отраслях. Цифровизация бизнеса позволит нам встраиваться в их бизнес-модели и предлагать их клиентам высококачественный финансовый сервис. При этом мы не конкурируем с нашими партнерами в их основном бизнесе, но усиливаем и расширяем их предложения для клиентов.

Мы определили для себя несколько приоритетных отраслей, где планируем внедрять совместные решения: розничная торговля, электронная коммерция, Интернет и медиа, телеком и связь, жилье и коммунальные услуги, транспорт и логистика – и активно работаем с лидерами рынка в выбранных отраслях.

Считаю важным тем не менее подчеркнуть, что независимо от масштабов и структуры экосистемы ключевая компетенция Банка не меняется. Это предоставление первоклассного финансового сервиса, который клиент может получить в том месте и в той форме, в которой это наиболее удобно для него: отделение Банка, цифровое приложение Банка или приложение партнера по экосистеме.

Ускорение цифровой трансформации

Беспрецедентные обстоятельства 2020 года подтвердили правильность нашего стратегического курса на технологическую трансформацию бизнеса ВТБ. Благодаря работе, проделанной в предыдущие годы, мы смогли достойно встретить взрывной рост спроса на онлайн-обслуживание и значительно ускорить развертывание нашей омниканальной платформы для физических и юридических лиц.

Во втором полугодии 2020 года мы вывели на рынок новую версию нашего флагманского розничного приложения «ВТБ-Онлайн», число пользователей которого по итогам года превысило 10 млн человек. Также обновили мобильный банк для обслуживания предпринимателей и запустили новые функции в брокерском приложении. Одновременно продолжалось внедрение роботизированных сервисов и решений на основе машинного обучения как для розничных, так и для корпоративных клиентов.

Цифровизация бизнеса и клиентского сервиса будет играть все более важную роль в дальнейшем укреплении наших позиций на рынке. Уже сейчас более 70% розничных клиентов ВТБ активны в цифровых каналах, а доля продаж розничного бизнеса через эти каналы составляет 30% по сравнению с 15% в 2019 году. Стратегическая задача – предоставлять 100% продуктов онлайн и увеличить долю удаленных продаж до 50%.

В соответствии с действующей стратегией в ВТБ была начата непростая работа по кардинальному обновлению цифровой архитектуры. В настоящее время исполнение трансформации составляет 56%. При этом система продолжает работать так, чтобы клиенты не замечали «переезда» со старых платформ на единую новую. С 2020 года в рамках уже идущей трансформации усилен фокус на массовый сегмент.



Более 70% розничных клиентов взаимодействуют с Банком через цифровые каналы.

Благодаря новой модели организации ИТ в восемь раз (до 30 дней) сокращена скорость вывода новой услуги на рынок, до 1–2 мин. сократилось время принятия решения по «цифровому кредитованию», выпущено более 400 тыс. цифровых дебетовых и кредитных карт, реализована первая на рынке полностью цифровая ипотечная сделка (более 20% заявок на ипотеку поступают через цифровые каналы), запущена программа «Безбумажный банк», радикально сократился бумажный документооборот.

Успешный темп цифровизации ВТБ отмечен рынком – клиентами и коллегами. Мы получили ряд наград за объем функциональных обновлений и качество мобильных приложений.

По ряду направлений мы задаем новые стандарты. Так, например, работа приложения «ВТБ Мои инвестиции» обеспечила доступ наших граждан к широкой палитре инструментов сбережения и на сегодня признана наиболее удобной инвестиционной платформой.

Мы активно внедряем новый формат отделений ВТБ и в ближайшие годы собираемся полностью обновить нашу розничную сеть. Работа нового формата показала прирост эффективности на 40% при сокращении площади на 25% и одновременном снижении времени ожидания посетителей на треть.

Также мы работаем над развитием биометрических решений и рассчитываем обеспечить стопроцентную цифровизацию всех наших сервисов. В ближайших планах – идентификация клиентов по лицу в отделении Банка и использование лицевой биометрии для подтверждения рискованных операций.

Ответственное ведение бизнеса

Развивая современные технологии банкинга будущего, ВТБ одновременно остается ответственной и социально ориентированной организацией. В 2020 году было принято важное решение, закрепившее трансформацию политики ВТБ в области устойчивого развития от отдельных проектов и инициатив в полноценную интегрированную часть бизнеса, сквозную составляющую всех процессов.

**НАША СТРАТЕГИЧЕСКАЯ
ЗАДАЧА – ПРЕДОСТАВЛЯТЬ
100% ПРОДУКТОВ ОНЛАЙН
И УВЕЛИЧИТЬ ДОЛЮ
УДАЛЕННЫХ ПРОДАЖ ДО 50%.**

Все большее значение для нашего развития и инвестиционной привлекательности приобретают факторы ESG. В настоящее время в завершающей стадии находится разработка Стратегии ВТБ в области устойчивого развития, которая призвана сформулировать целевые показатели ответственной банковской деятельности на основе критериев ESG. В числе ключевых направлений – ответственное инвестирование, взаимодействие с клиентами по вопросам улучшения ESG-характеристик их бизнеса, вовлечение клиентов в ESG-проекты и инициативы, поддержка социально значимых проектов, спонсорство и благотворительность, а также формирование модели управления ESG.

При этом большинство инициатив, заложенных в Стратегию, уже достаточно давно реализуются в ВТБ. Среди них – инструменты ответственного инвестирования, финансирование проектов возобновляемой энергетики, экологические требования в рамках осуществляемых при поддержке ВТБ инфраструктурных проектов, благотворительная помощь в природоохранной сфере, экологические инициативы для розничных клиентов. Нами профинансировано множество проектов в области строительства объектов медицинской, спортивной и туристической инфраструктур. В 2020 году состоялся запуск фондов ответственного инвестирования, в рамках которых управление активами осуществляется в соответствии с принципами ESG.

В 2020 году команда ВТБ проделала большую работу по преодолению последствий пандемии, укреплению отношений с клиентами и обеспечению качественного роста Группы как ведущего технологического банка и цифровой экосистемы. Сегодня мы располагаем широкой базой лояльных клиентов, сильной омниканальной платформой с набором уникальных продуктов и сервисов, а также бизнес-моделью и стратегией, успешно прошедшими проверку на прочность в 2020 году. Все это дает нам основания ожидать продолжения успешного развития Группы в соответствии с нашими стратегическими приоритетами в интересах акционеров, экономики России и всех ее граждан.

С уважением,



А. Л. Костин

Президент – Председатель
Правления Банка ВТБ (ПАО)