

Важным направлением совершенствования системы взаимодействия с миноритариями является развитие цифровых каналов коммуникаций. Учитывая омоложение состава акционеров, востребованность электронной формы связи постоянно растет. Так, большой популярностью пользуется мобильное приложение «Акционер ВТБ».

Пользователям доступны рекомендации ведущих аналитиков Группы ВТБ, информация о котировках акций в реальном времени, возможность вести учет своего инвестиционного портфеля и находиться в курсе важных для акционеров новостей и событий. В приложении реализована возможность просмотра всех существующих привилегий для акционеров Банка ВТБ. При этом для удобства пользователей действует функция фильтрации доступных привилегий – для этого необходимо лишь указать количество принадлежащих акционеру акций. Для активных инвесторов была введена функция перехода в торговую систему приложения «ВТБ Мои Инвестиции».

Начиная с 2019 года специально к крупным мероприятиям, таким как Общее собрание акционеров и День инвестора, в мобильном приложении «Акционер ВТБ» становится доступен раздел, в котором можно ознакомиться с подробной программой и информацией об участниках, загрузить интерактивные карты, задать вопрос спикерам и узнать о специальных предложениях для акционеров ВТБ.

Благодаря мобильному приложению любой акционер, независимо от места нахождения или проживания, имеет доступ к новостям о деятельности Банка и Группы ВТБ в целом, может участвовать в управлении Банком путем голосования на Общих собраниях, получать анонсы мероприятий для акционеров и инвесторов и регистрироваться для участия в них.

Для акционеров ВТБ действуют аккаунты Консультационного совета акционеров ВТБ в социальных сетях Facebook и Twitter. Число подписчиков этих страниц увеличилось за год на 20 %. Использование социальных сетей позволяет оперативно доносить важную информацию до акционеров, применять комфортный для молодой аудитории формат взаимодействия и продолжает курс на развитие электронных каналов коммуникации. Кроме того, социальные сети открывают возможность размещения широкого круга дополнительных

медиа материалов: видеороликов и интервью, фотоотчетов, прямых трансляций.

Банк выпускает специализированный дайджест новостей для акционеров. В 2019 году выпущено 10 информационных бюллетеней для акционеров, опубликовано более 200 новостей на странице Консультационного совета акционеров в Facebook и в мобильном приложении.

ВСТРЕЧИ С АКЦИОНЕРАМИ И ИНВЕСТОРАМИ

Одним из ключевых элементов Дорожной карты по улучшению восприятия Банка его акционерами являются встречи с акционерами и прочими заинтересованными сторонами (стейкхолдерами).

Принять участие в мероприятиях может любое заинтересованное в деятельности Группы ВТБ лицо, включая действующих и потенциальных акционеров, клиентов и сотрудников Группы ВТБ, представителей СМИ и инвестиционных компаний, профессиональных инвесторов и студентов. В 2019 году отмечен рост интереса к мероприятиям, организуемым ВТБ для своих акционеров и стейкхолдеров, что привело к существенному увеличению количества их участников.

Всего в 2019 году было проведено 62 мероприятия в различных форматах.

В частности, в 2019 году Банк подготовил и провел три Дня инвестора, восемь Дней открытых дверей, 14 семинаров по фондовому рынку, одну трансляцию годового Общего собрания акционеров и круглый стол с крупными частными инвесторами Банка.

Все мероприятия вызвали большой интерес среди действующих и потенциальных акционеров Банка. Программа встреч была актуализирована под информационные потребности и ожидания участников, приглашались спикеры со стороны Московской биржи, Национального расчетного депозитария, дочерних компаний Банка, аналитики и эксперты фондового рынка, а также члены Наблюдательного совета и Ревизионной комиссии ВТБ.

В 2019 году наблюдался существенный рост числа участников мероприятий для акционеров, общее количество которых составило 2 844 человека (+27 % к 2018 году) без учета



Мобильное приложение «Акционер ВТБ»

30 395
установок

13 611
активных пользователей

86
публикаций новостей и событий в приложении за год

участников Общих собраний, онлайн-трансляций и мероприятий для других групп стейкхолдеров. Крупнейшими мероприятиями 2019 года стали Дни инвестора в Москве (19 октября 2019 года) и Санкт-Петербурге (7 декабря 2019 года). Суммарно их посетило 1 426 участников. При этом количество участников московского Дня инвестора стало рекордным за все предыдущие годы – 829 человек.

Участники имели возможность задать интересующие их вопросы спикерам в неформальной обстановке или обратиться в любую из восьми консультационных зон: «Предложения для акционеров», «Страховые продукты», «ВТБ Пенсионный фонд», «Виртуальная реальность» (услуги Банка с использованием VR-технологий), «ВТБ Регистратор», «Инвестиционные продукты», «Служба по работе с акционерами» и «Консультационный совет акционеров». Наибольшей популярностью пользовался информационный стенд, посвященный льготным продуктам и услугам для акционеров ВТБ. Также для участников Дня инвестора работала интерактивная зона NFC-аутентификации и других передовых информационных технологий, предлагаемых Банком ВТБ.

В ряде городов, где проживают более 1 тыс. акционеров Банка, ВТБ провел семинары по фондовому рынку. Все мероприятия прошли при участии приглашенных экспертов Московской биржи. Среди гостей были держатели акций ВТБ, а также клиенты Группы. В течение года семинары прошли в 14 городах – Сочи, Ростове-на-Дону, Самаре, Нижнем Новгороде, Казани, Новосибирске, Хабаровске, Владивостоке, Ставрополе, Томске, Иркутске, Красноярске, Липецке и Уфе. Участниками семинаров стали 782 человека. Наиболее посещаемыми были мероприятия в Казани, Уфе и Иркутске. Средняя оценка семинаров по итогам анкетирования участников в 2019 году составила 4,6 из 5.

Традиционно востребованным форматом мероприятий остается День открытых дверей, который в 2019 году прошел в восьми различных городах на базе филиалов и операционных офисов Банка. В рамках таких встреч акционеры могут подробно обсудить с экспертами Банка накопившиеся у них вопросы и получить индивидуальные консультации.

В течение года эксперты ВТБ также встречались с представителями инвестиционных и брокерских компаний, аналитиками и журналистами.

Поддержание контактов с этими группами стейкхолдеров входит в число приоритетов дорожной карты по улучшению восприятия Банка миноритарными акционерами и повышению инвестиционной привлекательности его акций. В ходе встреч обсуждались темы, касающиеся деятельности Группы ВТБ, и вопросы, волнующие частных инвесторов – клиентов инвестиционных компаний и читателей региональной деловой прессы. Велась работа по формированию благоприятного инвестиционного имиджа акций ВТБ. Всего в отчетном периоде было проведено 19 мероприятий, участниками которых стали 152 представителя СМИ, инвестиционных и брокерских компаний.

В рамках программы повышения финансовой грамотности действующих и потенциальных розничных акционеров, а также в целях развития делового сотрудничества филиалов Банка с региональными вузами ВТБ с 2013 года организует мастер-классы для студентов финансовых и экономических специализаций в ведущих университетах страны. В 2019 году подобные мероприятия были проведены в Иркутске, Новосибирске, Москве, Томске, Ростове-на-Дону и Нижнем Новгороде. В мастер-классах приняли участие более 700 студентов, которые вместе с экспертами Банка научились формировать и вести личный финансовый план, торговать на бирже, производить качественную оценку инвестиционной привлекательности активов. Участники мастер-классов высоко оценили качество, программу и уровень организации проведенных мероприятий.

Кроме того, в 2019 году Банк провел более 300 встреч с институциональными инвесторами в России, Европе, США, а также принял участие в 18 международных инвестиционных конференциях. Количество инвесторов, которые посетили встречи с Банком ВТБ, увеличилось по сравнению с 2018 годом в два раза. В рамках раскрытия финансовых результатов Группы по МСФО было проведено четыре онлайн-аудиоконференции и сессии вопросов и ответов для инвесторов и аналитиков. В мае 2019 года в рамках объявления новой Стратегии развития на 2019–2022 годы была проведена стратегическая сессия для аналитиков ведущих международных инвестиционных банков с участием руководства Группы ВТБ. В мероприятии приняли участие 26 аналитиков из крупнейших российских и иностранных брокерских компаний.