

## РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС

Глобальная бизнес-линия «Розничный бизнес» специализируется на банковском обслуживании физических лиц, а также включает продуктовую линию «Пенсионный бизнес».

### ДОЛЯ В ПОКАЗАТЕЛЯХ ГРУППЫ ВТБ, %

Активы	25
Кредиты и авансы клиентам (за вычетом резерва)	29
Средства клиентов	45
Чистые процентные доходы	44
Чистые комиссионные доходы	45
Расходы на создание резервов <sup>1</sup>	47
Чистые операционные доходы до вычета резервов	38
Расходы на содержание персонала и административные расходы	41

Источник: Консолидированная финансовая отчетность Группы ВТБ по МСФО за 2019 год

## КРЕДИТНЫЕ ПРОДУКТЫ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА

### Ипотечное кредитование

В 2019 году темпы роста ипотечного рынка в России оказались ниже ожиданий. При этом ВТБ стал одним из немногих банков, нарастивших объемы ипотечных продаж. Группа ВТБ существенно увеличила портфель жилищных кредитов, который по состоянию на 31 декабря 2019 года составил 1,6 трлн рублей, продемонстрировав 12 % рост портфеля год к году. Без учета продаж ипотечных кредитов в рамках секьюритизации рост ипотечного портфеля год к году составил 25 %.

Достижению таких показателей способствовало снижение ставок в течение года, цифровизация кредитного процесса, активное развитие программ государственной поддержки и запуск дальневосточной ипотеки.

## ПОРТРЕТ СЕГМЕНТА ПО ИТОГАМ 2019 ГОДА

Объем клиентской базы Банка ВТБ в России:

**13,3** млн

В 2019 году зафиксирован рекордный прирост клиентов в истории ВТБ – 1 млн новых клиентов;

ВТБ показывал рекордные на рынке результаты по показателю удержания розничных клиентов<sup>1</sup>.

Аудитория ВТБ-Онлайн:

**8** млн  
(рост на 1,7 млн в 2019 году)

Количество отделений Банка ВТБ в России:

**1 519** отделений  
в 77 субъектах Российской Федерации и 440 городах

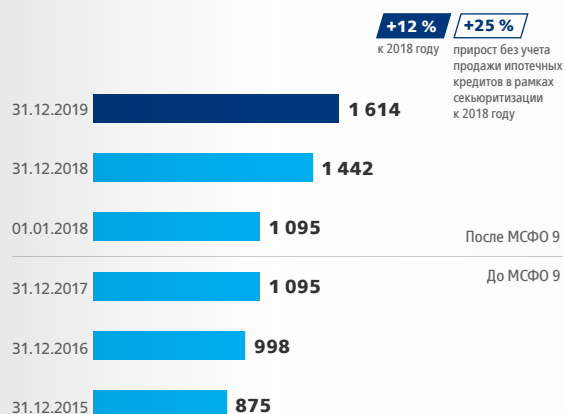
Количество банкоматов Банка ВТБ в России:

**17 620**

<sup>1</sup> По данным Finalta.

<sup>1</sup> Включает в себя расходы на создание резерва под кредитные убытки по долговым финансовым активам и (создание) / восстановление резерва под судебные иски и прочие обязательства.

## ИПОТЕЧНЫЕ КРЕДИТЫ, млрд рублей



По итогам 2019 года Группа удержала свою долю рынка ипотеки в России на уровне 23,9 %. В 2019 году Банк выдал 275,5 тыс. ипотечных кредитов. На конец года ипотечный портфель Банка насчитывал более миллиона действующих ипотечных кредитов. Общий объем выдачи ипотечных кредитов составил 712 млрд рублей, что является абсолютным рекордом за историю существования Группы ВТБ. По итогам 2019 года средняя ставка по ипотеке ВТБ составила 9,6 % годовых (среднерыночная ставка составила по итогам 2019 года 9,9 %).

В 2019 году каждый четвертый ипотечный кредит в Российской Федерации был выдан ВТБ, и около 1,4 млн семей приобрели жилье с нашей помощью.

Активная позиция ВТБ в секторе ипотечного кредитования строящегося жилья и сотрудничество с крупнейшими строительными компаниями страны позволили клиентам Группы приобрести новое жилье, соответствующее современным требованиям качества, на максимально выгодных условиях, включающих в себя сниженную процентную ставку по ипотечному кредиту и возможность приобрести жилье на более ранней стадии строительства.

Устойчивые партнерские отношения ВТБ с лидерами рынка недвижимости на вторичном рынке позволяют клиентам ВТБ максимально комфортно и оперативно подобрать необходимый объект недвижимости и минимизировать риски сделки.

За 2019 год средняя сумма выданной Банком ВТБ ипотеки в Москве и области составила 4,5 млн рублей, в иных регионах – 2 млн рублей. Получить ипотеку в ВТБ можно с первоначальным взносом от 10 %, при этом средний размер первоначального взноса по ипотечным кредитам находится на уровне 30 % от стоимости приобретаемого жилья, максимальная сумма кредита – 60 млн рублей.

Ипотека может быть оформлена на срок до 30 лет, при этом, по итогам 2019 года, средний договорной срок оформления ипотеки составил около 16,5 лет, а реальный срок погашения ипотечных кредитов составляет около семи лет.

В 2018 году запущена программа государственной поддержки для семей с детьми, позволяющая получить ипотечный кредит по ставке 5 % годовых. За 2019 год по программе было выдано 16 тыс. кредитов на сумму 44 млрд рублей. Доля ВТБ в выдачах кредитов с государственной поддержкой составила 33 %. Дополнительно на условия программы переведено около 2,5 тыс. действующих ипотечных кредитов ВТБ на сумму 6 млрд рублей.

В рамках государственной поддержки многодетных семей (450 тыс. рублей на погашение ипотеки) ВТБ принял уже более 6,6 тыс. заявлений.

В середине декабря прошлого года ВТБ первым из лидеров рынка начал работу по программе Дальневосточной ипотеки. По состоянию на 31 декабря 2019 года Банком было принято более 3 тыс. заявок на сумму 13 млрд рублей и одобрено 2 тыс. кредитов на сумму 8 млрд рублей. 95 % из них – это сделки по приобретению недвижимости в строящихся объектах со средней суммой кредита 3,4 млн рублей.

В 2019 году ВТБ продолжал удерживать одну из лидирующих позиций по кредитованию военнослужащих – участников накопительной ипотечной системы, занимая около 20 % рынка. В рамках этой программы было выдано ипотечных кредитов на сумму около 2,5 млрд рублей.



Общий объем выдачи ипотечных кредитов

**712**

млрд рублей – абсолютный рекорд за историю существования Группы ВТБ.

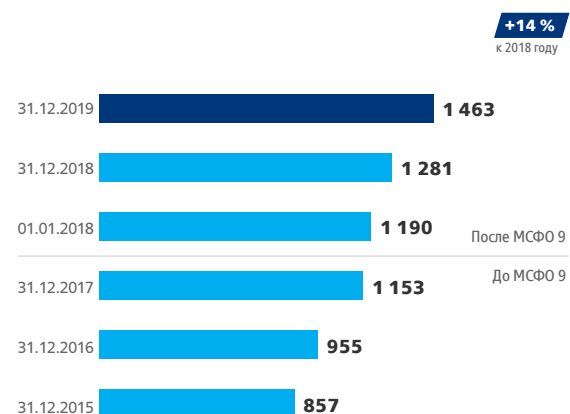
ВТБ по итогам 2019 года стал абсолютным лидером рынка рефинансирования ипотечных кредитов сторонних банков. За отчетный период в рамках этой программы клиенты оформили более 43 тыс. кредитов на сумму 87,8 млрд рублей. За весь 2019 год доля рефинансирования жилищных кредитов других банков в общем объеме ипотечных продаж ВТБ составила 13 %, а доля ВТБ на рынке рефинансирования – 54,5 %. Банк активно развивает цифровые технологии. На сайте Банка клиент может за минуту получить предварительное одобрение ипотеки. В конце 2019 года в Московском регионе реализована технология дистанционной подачи ипотечной заявки и документов через личный кабинет клиента. В 2020 году технология будет распространена на всю страну.

Банк успешно работает на рынке секьюритизации активов. В 2019 году Банком России зарегистрировано три выпуска ипотечных облигаций по проекту «Фабрика ИЦБ», реализованных Банком, общим объемом 265,2 млрд рублей.

### Потребительское кредитование

В отчетном периоде потребительские кредиты Группы ВТБ продемонстрировали уверенную динамику роста. По состоянию на 31 декабря 2019 года портфель потребительских кредитов Группы ВТБ составил 1,5 трлн рублей, увеличившись год к году на 14 %.

### ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КРЕДИТЫ, млрд рублей



Более 200 тыс. человек перевели свои кредиты в ВТБ в рамках программы рефинансирования кредитов наличными.

Розничный бизнес Группы ВТБ продолжил оптимизацию продуктовой линейки потребительских кредитов. Группа последовательно совершенствует систему ценообразования для обеспечения оптимальных результатов данного направления бизнеса. Во второй половине 2019 года оптимизация продуктовых условий позволила нивелировать эффект от изменений регуляторных требований к капиталу и сохранить приемлемый уровень рентабельности новых выдач.

В 2019 году Банк продолжил расширять продуктовую линейку. Запущен новый продукт «Рефинансирование по паспорту» для новых зарплатных клиентов Банка, который позволяет клиентам рефинансировать внешние обязательства уже после первого зарплатного начисления в ВТБ. Также запущено кредитование нового для Банка сегмента – неработающие пенсионеры.

В течение всего года Банк активно работал над увеличением покрытия базы клиентов ВТБ предодобренными предложениями, оптимизацией стратегии коммуникаций предложений и улучшением процесса получения кредитных средств как в отделениях, так и в дистанционных каналах Банка. В рамках года был достигнут исторический максимум доли предодобренных кредитов, оформленных полностью дистанционно в ВТБ-Онлайн, которая составила 16 % (в штуках).

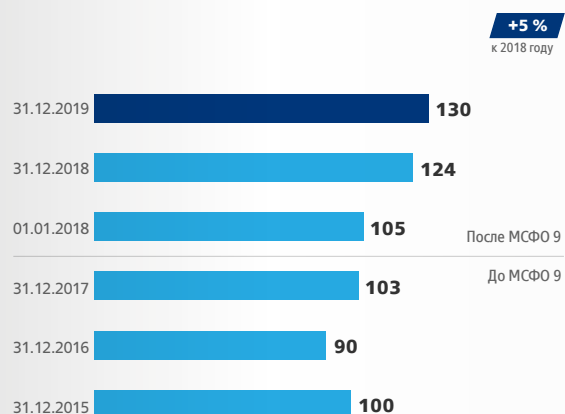
Также в течение всего года активно развивалось дистанционное кредитование клиентов Банка, которые не имеют предодобренного предложения. В ВТБ-Онлайн запущена возможность заведения кредитной заявки для любого клиента Банка с возможностью получения кредитных средств полностью дистанционно.

В 2019 году отдельное внимание было уделено оптимизации риск-процедур и политике Банка по лимитам при формировании предложений по кредитам наличными и рефинансированию, что позволило сформировать прирост портфеля в 2019 году за счет сбалансированных по риск-профилю поколений выдач.

## Автокредитование

По итогам 2019 года портфель автокредитов Группы ВТБ достиг 129,6 млрд рублей, увеличившись на 5 % по отношению к прошлому году. Доля Банка на рынке автокредитования составила 12,7 %.

### ПОРТФЕЛЬ АВТОКРЕДИТОВ, млрд рублей



Выдачи автокредитов Банка ВТБ на рынке новых автомобилей в России выросли на 6 % и составили 72,3 млрд рублей. На рынке автомобилей с пробегом Банк выдал 25,2 тыс. автокредитов на сумму 14,3 млрд рублей, заняв на рынке первое место по объему выданных автокредитов в этом сегменте.

В 2019 году Банк продолжил расширение географии автокредитования и открыл четыре новых центра автокредитования – в Чите, Улан-Удэ, Благовещенске и Абакане. Таким образом, общее количество центров автокредитования Банка к концу года достигло 79 шт., а общее число точек продаж (в том числе у дилеров) составило 703 шт.

Наибольшее количество автомобилей, профинансированных в кредит через ВТБ в 2019 году, продано в Москве (22 %), Санкт-Петербурге (8 %), Казани (5 %), Краснодаре (4 %) и Уфе (4 %).

Продуктовая линейка Банка в 2019 году также расширилась. В июле на рынок был выведен новый продукт «Рефинансирование автокредитов», позволяющий рефинансировать

автокредиты как в сторонних банках, так и в ВТБ. В декабре Банк начал кредитование покупок новых автомобилей и автомобилей с пробегом без первоначального взноса. Банк существенно обновил условия кредитования покупок моторизированной техники и запустил первую совместную федеральную программу с производителем мотоциклов Yamaha.

Развитие партнерских отношений с ведущими автопроизводителями также получило активное развитие в 2019 году. За прошедший год установлены партнерские отношения и запущены совместные программы кредитования с такими производителями, как Honda, Changan и Yamaha.

В 2019 году ВТБ традиционно выступил активным участником государственной программы льготного автокредитования «Первый автомобиль» и «Семейный автомобиль», в рамках которых заемщики получили скидку в размере 10 % от стоимости автомобиля (25 % для регионов Дальневосточного федерального округа). По итогам года доля автокредитов с государственной поддержкой в продажах ВТБ (по количеству) составила 16 %.

ВТБ также активно участвовал в реализации субсидированных программ совместно с автопроизводителями. Условия по данным программам являются наиболее привлекательными для клиента: в отдельных случаях клиентам предлагались ставки от 2,9 % годовых. Ключевыми партнерами Банка в этом направлении являются бренды Jaguar, Land Rover, Subaru, Volvo, Suzuki, Lifan и Changan. Объем выданных по данным программам составил 4,7 млрд рублей, увеличившись на 28 % по отношению к показателям 2018 года.

Заметное развитие получила программа «ЭкстраЛайт», ориентированная на собственных клиентов ВТБ, а также на клиентов, привлекаемых в интернет-канале. Объем выданных по ней составил 3,5 млрд рублей, а доля в общих выданных достигла 4 %. В 2019 году Банк ввел дополнительные дисконты к ставкам в размере 1 п.п. для своих зарплатных и повторных клиентов.

В 2019 году Банк ВТБ завершил переход на новое современное фронтальное решение по оформлению и выдаче автокредитов.



Выдачи автокредитов Банка ВТБ на рынке новых автомобилей в России выросли

на **6 %**

и составили

**72,3**  
млрд рублей

На рынке автомобилей с пробегом Банк выдал

**25,2** тыс.  
автокредитов

на сумму

**14,3**  
млрд рублей,

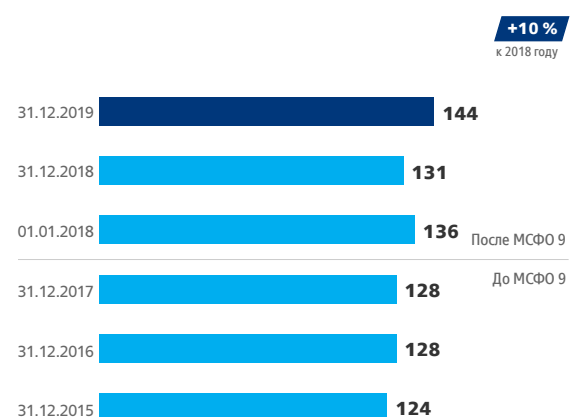
заняв на рынке первое место по объему выданных автокредитов в этом сегменте

Новая платформа позволяет быстро принимать решения и оформлять автокредиты, а также принимать заявки от партнеров по технологии API.

Еще одним нововведением стало предоставление возможности клиентам на сайте Банка в режиме онлайн подобрать автомобиль и сразу получить предварительное решение по автокредиту для его покупки.

## БАНКОВСКИЕ КАРТЫ И ЭКВАЙРИНГ

ПОРТФЕЛЬ БАНКОВСКИХ КАРТ, млрд рублей



По состоянию на 31 декабря 2019 года портфель банковских карт в обращении составил 26 млн карт. Из них 8,8 млн карт являются активными, т. е. с расходной операцией за последний месяц. Объем новых выпущенных карт составил более 700 тыс. карт ежемесячно. POS-оборот (объем операций по оплате покупок и услуг) по картам Банка вырос по сравнению с предыдущим годом на 29 % и составил более 1,9 трлн рублей.

Основной объем выпущенных карт и объемов покупок приходится на флагманский продукт «Мультикарта».

По итогу 2019 года кредитная «Мультикарта 101» получила награду Frank Group Research как лучшая кредитная карта с программой лояльности.

Портфель кредитных карт Банка ВТБ вырос на 9 млрд рублей. В 2019 году было выдано 1,2 млн кредитных карт, что превышает показатели выдачи за прошлые периоды.

Проведенная оптимизация риск-процедур позволила расширить сегменты клиентов, которым Банк выдает кредитные карты, дав возможность неработающим пенсионерам, а также клиентам с заявками на ипотечные кредиты получить кредитную карту.

В 2019 году было продолжено развитие продуктового ряда «Мультикарта» и предложений для клиентов:

- Запущена кобейджинговая карта «МИР-Маэстро» с возможностью оплаты картой в любой стране мира;
- Запущены Pay-сервисы: Samsung Pay, MirPay, Swatch Pay;
- Реализована возможность оформления бесплатного пакета «Прайм+» в зарплатном канале (для топ-менеджеров, привлекаемых на зарплатные проекты компании);
- Реализован пилот по сокращению сроков доставки карт до отделений в Москве (один день) и Московской области (два дня);
- Повышение процентных ставок на остаток по мастер-счету с августа 2019 года;
- Перевод бонусных опций клиента на Единую платформу лояльности (опции Cash-back, «Авто», «Рестораны», «Коллекция» и «Путешествия»). Теперь для клиента доступно одновременное вознаграждение и за покупки в категории, и за все покупки;
- Запущен выпуск цифровой карты (без физического пластика) в ВТБ-Онлайн; Все возможности пластиковой «Мультикарты» доступны и для цифровой карты;
- Запущены новые сервисы для карт в ВТБ-Онлайн (активация карты, установка/смена ПИН-кода);
- Начат процесс выдачи зарплатных карт по доверенности (для предприятий, находящихся в удаленных локациях);
- Реализован процесс выдачи карт несовершеннолетним клиентам в зарплатном канале (для учащихся вузов).



По итогам 2019 года кредитная «Мультикарта 101» получила награду Frank Group Research как лучшая кредитная карта с программой лояльности.

### Проекты эквайринга

- Запущена услуга (Cash2Card) по пополнению наличными карт любых российских банков в банкоматах ВТБ, в том числе заключены соглашения с шестью банками по обслуживанию их клиентов в банкоматной сети ВТБ бесплатно (с компенсацией комиссии эмитентом);
- Сертифицированы переводы на карты китайской платежной системы UnionPay с российских карт VISA/MasterCard/МИР через сайт Банка;
- Реализован интернет-эквайринг карт UnionPay и карт AmericanExpress;
- Завершено масштабирование проекта оплаты банковскими картами проезда в Московском метрополитене непосредственно на турникете. В каждом вестибюле оборудовано не менее двух турникетов;
- Реализованы проекты торгового эквайринга у следующих клиентов: ТД «ЦУМ», «Леруа Мерлен», «Азбука Вкуса»;
- Запущен проект с подключением дополнительного процессингового центра ЗАО «Сирена-Трэвел» – лидера в области дистрибуции авиационных услуг в России;
- Выигран тендер на интернет-эквайринг авиакомпании S7;
- Получена лицензия VISA на прием платежей по высокорисковым предприятиям;
- Расширено сотрудничество с группой компаний «Яндекс», подключены новые сервисы: «Яндекс.Авто», Yegh.ru, «Яндекс.Афиша», «Яндекс.Драйв», «Яндекс.Здоровье», «Яндекс.Недвижимость», «Яндекс.Заправки»;
- Увеличен трафик Aliexpress;
- Заключен договор интернет-эквайринга с МГУ им. М. В. Ломоносова;
- Запущено онлайн-взаимодействие между процессинговым центром «Мультикарта» и учетной системой Банка. Это позволит перевести информационный обмен на более высокий технологический уровень;
- Обновлены линейки терминального оборудования, закупаемого Банком. Внедрены устройства три в одном (касса, банковский терминал, фискальный регистратор);
- Проведена миграция сети терминалов на единый процессинговый центр (ООО «Мультикарта»). Сегодня устройства и интернет-магазины, ранее подключенные к процессингам экс-Банка Москвы, экс-ВТБ24 и СЗРЦ, работают по единым технологиям.

### ОБОРОТ ЭКВАЙРИНГОВОЙ СЕТИ БАНКА, трлн рублей



### ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ «МУЛЬТИБОНУС»

В 2019 году был проведен ребрендинг и была запущена единая программа лояльности розничного бизнеса Банка ВТБ, которая построена на базе бонусной программы «Коллекция» и объединяет преимущества действующих опций лояльности. «Мультибонус» – новое имя бренда лояльности. Разработаны новые интерфейсы для сайта и мобильного приложения «Мультибонус» с учетом нового фирменного стиля.

Программа позволяет накапливать бонусы, совершая повседневные покупки по картам, и обменивать их на вознаграждения из каталога на сайте [www.multibonus.ru](http://www.multibonus.ru) или напрямую у партнеров программы. Ежедневно в программе бонусные баллы обменивают на вознаграждения 2 тыс. пользователей на сумму 8 млн рублей.

Программа лояльности «Мультибонус»:

- Клиенты могут использовать свои бонусные накопления на товары и услуги из каталога, на авиа- и железнодорожные билеты, отели, подарочные сертификаты и многое другое или перевести деньгами на карту ВТБ в личном кабинете;
- Клиентам стали доступны более 100 предложений от партнеров с начислениями до 14 % дополнительно к начислениям от Банка;
- В зависимости от выбранной опции портал будет отображать валюту баланса и цены в каталоге;
- Для списания бонусных единиц используется объединенный баланс со всех бонусных счетов.

**+41%**  
прирост оборота  
в 2019 году  
за счет «М.Видео»,  
«Леруа Мерлен»,  
ТД «ЦУМ» и продаж  
интернет-эквайринга

**62** тыс.  
клиентов

**163** тыс.  
терминалов



### Ключевые показатели программы лояльности за 2019 год

- 5,4 млн клиентов с активными бонусными счетами;
- 1,3 млн покупок за бонусы в 2019 году;
- 12,1 млрд бонусных рублей и собственных средств потрачено клиентами на товары и услуги в каталоге «Мультибонус»;
- 10 млрд рублей портфель накоплений (суммарно по всем валютам программы) на 31 декабря 2019 года;
- 1,6 млрд рублей оплачено клиентами собственными средствами.

### Объединение программ лояльности ВТБ и Почта Банк

С 1 февраля 2020 года клиентам ВТБ и Почта Банка стала доступна объединенная программа лояльности «Мультибонус».

Владельцы карт обеих кредитных организаций, расплачиваясь ими за повседневные покупки, смогут копить бонусы от обоих банков в едином личном кабинете и обменивать их по своему усмотрению на рубли или товары в маркетплейсе [multibonus.ru](http://multibonus.ru) или в приложении.

Это первая и единственная на российском банковском рынке объединенная программа лояльности, включающая в себя единую площадку для списания бонусов и единый баланс.

Объединенная программа «Мультибонус» позволяет клиентам получать вознаграждения за покупки по картам ВТБ и Почта Банка и использовать бонусы обеих кредитных организаций на покупку товаров известных брендов, авиа- и железнодорожные билеты, бронирование гостиниц, аренду авто, билеты в кино и т. д. (более 15 тыс. доступных вознаграждений в каталоге). Для удобства клиентов были интегрированы два приложения – «Почта Банк Онлайн» и «Мультибонус». В объединенном личном кабинете можно отследить состояние бонусного счета, прогноз начислений, вознаграждения от партнеров, переводить бонусы в рубли по курсу 1:1 и перечислять их на свой счет (для клиентов ВТБ – в рамках опции Cash Back).

### РАБОТА С ПРОБЛЕМНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ

В 2019 году Банк подтвердил свое лидирующее положение на рынке взыскания проблемной задолженности и работы с непрофильными активами, полученными в ходе ее взыскания.

В августе 2019 года начал работу маркетплейс ВТБ «КомиссиОН» ([komission.vtb.ru](http://komission.vtb.ru)). На новой цифровой площадке размещается информация о непрофильном имуществе, полученном в ходе взыскания просроченной задолженности, а также предусмотрена возможность его приобретения со специальными скидками по отдельным лотам. Клиенты могут выбрать интересующий объект из широкого списка активов Банка ВТБ, АО ДОМ.РФ и АО «Россельхозбанк». На площадке выставляются квартиры, апартаменты, дома, таунхаусы, земельные участки, автомобили, спецтехника и оборудование. Бизнес может подобрать для себя коммерческую недвижимость, автотранспорт или специальное оборудование. ВТБ намерен заполнить существующий на рынке пробел, превратив проект «КомиссиОН» в полноценный маркетплейс с расширенным функционалом и полностью цифровым клиентским опытом.

В 2019 году Россельхозбанк и ВТБ первыми на рынке начали сотрудничество в сфере реализации непрофильных активов. Россельхозбанк и ВТБ подписали договор на оказание услуг по реализации непрофильных активов на маркетплейсе «КомиссиОН». В настоящее время ресурс объединяет более 3 тыс. объектов по всей стране, а с учетом переданных на сопровождение активов их количество увеличится до 4,5 тыс.<sup>1</sup>

В 2019 году достигнут синергетический эффект процессов взыскания и выдачи кредитов. При обращении клиента в Банк для покупки имущества из списка непрофильного имущества Банка ему предлагаются дополнительные продукты: ипотека, пакет «Привилегия». С момента старта кросс-продаж центры ипотечного кредитования Банка ВТБ получили уже более 500 заявок на ипотечный кредит.

<sup>1</sup> В рамках договоренностей между банками на маркетплейсе экспонируются непрофильные активы Россельхозбанка. По ним можно получить консультацию и оформить покупку.

### «Барометр благодарности»

В 2019 году внедрена автоматическая системная оценка качества телефонных переговоров работников дистанционного взыскания, в том числе с учетом обратной связи от клиентов. С помощью инструментов речевой аналитики ведется подсчет количества разговоров, в которых клиент поблагодарил оператора за стремление помочь урегулировать ситуацию с просроченной задолженностью. Операторы – лидеры рейтинга «Благодарности» получают дополнительные баллы к итоговой оценке за звонок, что, в свою очередь, положительно влияет на их премию.

### ПРИВЛЕЧЕНИЕ СРЕДСТВ КЛИЕНТОВ – ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

В 2019 году Группа ВТБ обеспечила прирост доли рынка срочных средств клиентов – физических лиц в России на 0,30 п. п., до 14,8 %. Портфель срочных средств физических лиц Группы на 31 декабря 2019 года (с учетом зарубежных банков) составил 3,6 трлн рублей.

В 2019 году Банк осуществил запуск новых продуктовых предложений по вкладам и накопительным счетам:

- Промо-вклад «Время роста» с 7 февраля 2019 года по 31 марта 2020 года (сезонное предложение с максимальной ставкой);
- Новый накопительный счет «Копилка» с 1 марта 2019 года в сети офисов, с 1 октября 2019 года в ВТБ-Онлайн (начисление процентов на ежедневный остаток);
- Улучшение условий по накопительному счету «Копилка» с 1 октября 2019 года (повышенная процентная ставка начисляется на сумму до 1,5 млн рублей, ранее – на сумму до 300 тыс. рублей);
- Вклад «Инвестиционный» (вклад + ПИФ);
- Специальный вклад «Пенсионный» для военных пенсионеров (вклад с повышенной ставкой для клиентов, имеющих пенсионное военное удостоверение).

За счет развития продуктового предложения по накопительным счетам Банк увеличил портфель накопительных счетов за 2019 год более чем в 1,5 раза.

С 1 февраля 2020 года владельцам пакетов услуг «Мультикарта», «Привилегия Мультикарта» и «Прайм+» стало доступным получение дополнительного дохода в рамках бонусной опции «Сбережения» не только со сбережений на накопительных счетах, но и на депозитах.

### ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ВТБ-ОНЛАЙН



**Количество активных клиентов системы «ВТБ-Онлайн» (доступна на сайте Банка и через мобильное приложение) стабильно растет и достигло**

**8 млн человек.**

**В 2019 году количество платежей в ВТБ-Онлайн выросло на 33 % и составило 104 млн шт. Объемы платежей в ВТБ-Онлайн составили 225 млрд рублей. Количество Р2Р-переводов<sup>1</sup> в ВТБ-Онлайн выросло на 62 %, до 82 млн.**

**Количество пользователей мобильного приложения «ВТБ-Онлайн» достигло**

**6,3 млн человек.**

<sup>1</sup> Перевод денежных средств с карты на карту.

В 2019 году 59 % вкладов и 39 % накопительных счетов было оформлено в ВТБ-Онлайн. 10 % кредитов было оформлено через систему «ВТБ-Онлайн».

В отчетном периоде количество поставщиков услуг в ВТБ-Онлайн удвоилось, достигнув 10 тыс. по состоянию на 31 декабря 2019 года.



## ЦИФРОВЫЕ ПРОЕКТЫ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА

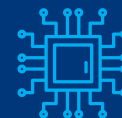
В рамках стратегического фокуса на цифровизацию розничного бизнеса в 2019 году запущен ряд ключевых цифровых проектов:

1. **Безбумажное обслуживание в розничной сети.** В четвертом квартале 2019 года в Банке ВТБ стартовал проект «Цифровой офис», в рамках которого запущена технология безбумажного обслуживания клиентов в розничной сети. По состоянию на конец 2019 года на формат «Цифрового офиса» переведены 155 офисов Банка. За три месяца клиенты оформили в них 25 тыс. операций, среди которых выдача кредитов наличными, оформление кредитных карт, обслуживание дебетовых и кредитных карт, а также открытие текущих и накопительных счетов.
2. **Цифровая ипотека.** В декабре 2019 года запущен пилотный проект сервиса по оформлению цифровой ипотеки: клиенты без посещения офиса могут подать заявку, открыть свой личный ипотечный кабинет и получить одобрение по кредиту на сайте. По итогам отчетного периода сервисом воспользовались более 3 тыс. человек, одобрено более 1 тыс. кредитов на 5 млрд рублей. Начат онлайн-заказ оценки квартир, которым воспользовались более 230 тыс. клиентов. Сервис позволяет дистанционно заказать оценку в несколько кликов на мобильном телефоне или компьютере и доступен в режиме 24/7. Четверть от всех оценок выполняется за один день. В 2019 году запущен проект по VR-ипотеке (виртуальная ипотека). ВТБ первым на рынке выдал ипотечный кредит в рамках сервиса «VR-ипотека». Сделка по приобретению квартиры в Санкт-Петербурге была оформлена клиентом из Красноярска. Сервис «VR-ипотека» позволяет в очках виртуальной реальности оценить все характеристики объекта недвижимости: месторасположение на карте города, инфраструктуру (детские и смотровые площадки, удаленность от метро и социальных объектов), планировку и возможный детальный дизайн комнат. Во время VR-сеанса клиента сопровождает виртуальный консультант, который подробно рассказывает о квартире, а также озвучивает условия

ипотечного кредитования.

Благодаря VR-очкам клиенты могут выбрать и приобрести с помощью ипотечного кредита понравившуюся недвижимость у аккредитованных застройщиков ВТБ в Москве, Санкт-Петербурге, Сочи, Краснодаре и Калининграде. В рамках пилотного проекта представлены порядка 100 аккредитованных объектов Банка.

3. **Цифровая «Мультикарта».** В декабре 2019 года ВТБ совместно с международной платежной системой Visa начал эмиссию цифровых банковских карт в мобильном приложении «ВТБ-Онлайн». Теперь клиенты могут оформить цифровую дебетовую карту и пользоваться ей без необходимости выпуска пластика с сохранением всех преимуществ флагманского продукта Банка – «Мультикарты». Цифровая карта выпускается в течение нескольких секунд и сразу готова к использованию. Это новый быстрый и безопасный способ получения карты для клиентов ВТБ. Для Банка это важный шаг в сторону полностью цифрового опыта оформления, получения и использования карточных продуктов. Цифровая «Мультикарта» является полноценной дебетовой картой в онлайн-формате, которая может быть оформлена в любой из трех валют: российский рубль, доллар США или евро. У владельцев есть возможность установить собственные настройки – ПИН-код и способ уведомления о транзакциях, а также выбрать одну из опций бонусной программы. В декабре было выпущено более 15 тыс. цифровых карт.
4. **Цифровые кредиты.** В 2019 году объем продаж цифровых кредитов вырос на 270 % и составил 64,6 млрд рублей. Доля по количеству продаж в цифровом канале составляет 10 % по сравнению с 2 % в 2018 году. Росту доли цифровых каналов в общих продажах способствовали:
  - Автоматизация процесса выдачи предодобренных кредитов в ВТБ-Онлайн;
  - Сокращение времени выдачи предодобренных кредитов;
  - Запуск оформления кредитов онлайн – клиент теперь может подать заявку на кредит и получить денежные средства без посещения офиса (в ВТБ-Онлайн).



### Цифровые проекты розничного бизнеса

1. Безбумажное обслуживание в розничной сети
2. Цифровая ипотека
3. Цифровая «Мультикарта»
4. Цифровые кредиты
5. Оплата услуг по QR-коду
6. Биометрия
7. Переводы
8. ВТБ Мобайл

5. **Оплата услуг по QR-коду.** В конце 2019 года в системе «ВТБ-Онлайн» появилась возможность оплачивать регулярные квитанции с помощью QR-кода, более 10 % клиентов Банка воспользовались данной опцией и оплатили счета с помощью QR в декабре 2019 года. Также была добавлена возможность оплаты с помощью QR через Систему быстрых платежей Банка России. Теперь клиенты Банка могут оплачивать покупки в магазинах, подключенных к Системе быстрых платежей, с помощью мобильного приложения «ВТБ-Онлайн».
6. **Биометрия.** В ноябре 2019 года ВТБ запустил собственную биометрическую платформу и начал сбор согласий на применение биометрии и сбор голосовых слепков клиентов в контакт-центре. За полтора месяца собрано более 12 тыс. согласий от клиентов и более 7 тыс. образцов голосовой биометрии. Применение технологии позволит повысить безопасность клиентов и снизить риски социальной инженерии.
7. **Переводы.** Активное развитие переводов по номеру телефона и по номеру карты обеспечило рост портфеля активных пользователей Р2Р-переводов<sup>1</sup> на 49 %. Этому способствовал ряд факторов: развитие Р2Р-интерфейсов, присоединение к Системе быстрых платежей, в которой на конец 2019 года было доступно более 45 банков, а также реализация возможности переводов по номеру телефона между держателями банковских карт Visa и MasterCard.
8. **ВТБ Мобайл.** 25 сентября 2019 года начал работу виртуальный мобильный оператор Банка – «ВТБ Мобайл». Он запущен на базе сети радиодоступа и инфраструктуры Tele2. Продажи сим-карт «ВТБ Мобайл» запущены в нескольких отделениях в сентябре 2019 года – в Москве, в октябре 2019 года – в Санкт-Петербурге. Процесс оформления сим-карты занимает не более пяти минут благодаря тесной интеграции банковской и телеком ИТ-платформ, при этом абсолютное большинство абонентов активно пользуется мобильным приложением «ВТБ Мобайл». Получен первый эффект в части привлечения новых и реактивации существующих клиентов Банка благодаря «ВТБ Мобайл».

## УСЛУГИ СОСТОЯТЕЛЬНЫМ КЛИЕНТАМ

В 2019 году Группа ВТБ продолжила активное привлечение состоятельных клиентов. В течение отчетного периода был сделан акцент на диверсификацию портфеля под управлением. Клиентская база состоятельных клиентов Банка достигла рекордных значений, превысив 500 тыс. человек в 2019 году. За год клиентская база выросла на 75 тыс. человек, до 553,6 тыс. человек. При этом средние остатки средств на клиента увеличились с 3 млн до 3,2 млн рублей.

### Программа «Привилегия»

Объем средств под управлением в программе «Привилегия» (пассивы клиентов и инвестиционный портфель) увеличился до 1,8 трлн рублей (рост на 20 %), клиенты «Привилегии» – наиболее стабильно растущий клиентский сегмент (прирост фиксировался все четыре квартала 2019 года), обеспечивающий почти половину прироста рублевых пассивов Банка. Опережающими темпами в объеме средств под управлением рос инвестиционный портфель, его доля выросла с 15 до 20 %. Все больший интерес состоятельные клиенты проявляют к инструментам долгосрочного планирования капитала – накопительному страхованию жизни и негосударственному пенсионному обеспечению, которые предоставляются партнерами Банка – ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ» и АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд.

Для состоятельных клиентов Банк разработал повышенные требования к безопасности операций, в том числе проводимых онлайн, а также внедрил специальные меры по противодействию мошенничеству со счетами клиентов.

В настоящее время владельцы пакета услуг «Привилегия» могут обслуживаться в 592 офисах ВТБ на территории практически всех субъектов Российской Федерации, из них 45 – выделенные офисы для обслуживания состоятельных клиентов. Большинство операций можно совершать удаленно, в том числе решать нефинансовые вопросы благодаря запущенному приложению «Консьерж Привилегия».

<sup>1</sup> Перевод денежных средств с карты на карту.

## Private Banking

Private Banking ВТБ продолжил усиливать лидерство на рынке Private Banking в России. По итогам 2019 года сеть Private Banking ВТБ состояла из 31 офиса в 26 городах России. В 2019 году был открыт один новый VIP-офис в Иркутске («Байкальский Прайм»).

Прирост количества клиентов составил 25,6 % (более 22,6 тыс. клиентов), портфель активов под управлением увеличился на 290 млрд рублей и составил 2,1 трлн рублей. Средний размер пассивов на одного клиента на конец 2019 года составил 93 млн рублей.

По итогам 2019 года более половины прироста средств под управлением приходится на инвестиционные продукты. Портфель инвестиционных продуктов под управлением Private Banking ВТБ вырос за 2019 год в 1,5 раза и достиг 656 млрд рублей. Доля премиальных клиентов с инвестиционными и страховыми продуктами выросла с 41 до 50 %.

В том числе премиальные клиенты приобретали облигации ВТБ, которые являются хорошей альтернативой депозитам, при этом с более высокой доходностью. В 2019 году портфель собственных облигаций ВТБ премиальных клиентов вырос на 130 % и составил 89 млрд рублей.

Private Banking ВТБ находится в постоянном контакте со своими клиентами, проведя в 2019 году порядка 40 клиентских мероприятий и различных форумов, что позволило оперативно реагировать на все клиентские запросы.

В 2019 году запущен обновленный пакет услуг «Прайм+», который был разработан на базе «Мультикарты». Количество клиентов – владельцев пакета «Прайм» увеличилось на 25 % и составило 15 389 клиентов.

Основными драйверами развития сегмента Private Banking ВТБ в 2019 году являлись: синергия с корпоративным блоком, новая модель продаж инвестиционных продуктов и тот факт, что в ВТБ

сформировалась профессиональная команда, которая способна дать клиентам ВТБ Private Banking уровень инвестиционной экспертизы, ранее доступный только крупным институциональным инвесторам.

Одним из самых быстро растущих по популярности направлений Private Banking ВТБ в 2019 году стал Family Office<sup>1</sup>. Число клиентов Family Office ВТБ за год выросло на 40 %.

Family Office ВТБ в 2019 году признан лучшим в России по итогам работы IX Московского форума семейных офисов, организованного компанией Hansa FinCon для клиентов HNWI<sup>2</sup> и основных участников рынка управления частным капиталом (Private Wealth Management).

Private Banking ВТБ стал победителем именованного международного исследования Euromoney Private Banking and Wealth Management Survey по инвестициям и обслуживанию владельцев бизнеса.

## ИНВЕСТИЦИОННЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ

2019 год стал рекордным для Банка в продажах инвестиционно-страховых продуктов. По объемам продаж паевых фондов Банк стал абсолютным лидером, нарастив портфель на 56 млрд рублей, что составляет около половины прироста рынка коллективных инвестиций в стране.

На фоне стагнирующего рынка инвестиционного страхования жизни (далее – ИСЖ) Банк увеличил объем продаж ИСЖ на 16 % (относительно 2018 года), который составил 17,9 млрд рублей.

ВТБ совершил рывок в привлечении клиентов на фондовый рынок – клиенты открыли 565 тыс. новых брокерских счетов (333 тыс. новых клиентов и 231 тыс. новых индивидуальных инвестиционных счетов). Это результат внедренной новой модели продаж на широкой фронт-линии во втором квартале 2019 года и включения в процесс клиентов массовой розницы.



**Family Office ВТБ в 2019 году признан лучшим в России по итогам работы IX Московского форума семейных офисов, организованного компанией Hansa FinCon для клиентов HNWI<sup>2</sup> и основных участников рынка управления частным капиталом (Private Wealth Management).**

<sup>1</sup> «Семейный офис» – модель управления благосостоянием семьи, включающая в себя контроль за осуществлением текущих финансовых операций, инвестирование семейного капитала, налоговое планирование, сделки с недвижимостью, организацию образовательного процесса членов семьи, вопросы наследования и прочее.

<sup>2</sup> Частные лица с очень крупными состояниями (High net-worth individuals).



Для клиентов ВТБ запущен сервис **«Советник по инвестициям»** – это первый программный алгоритм, сертифицированный Банком России согласно требованию Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и статьи 3 Федерального закона «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» от 20 декабря 2017 года № 397-ФЗ. Советник по инвестициям – сервис, рекомендующий состав инвестиционного портфеля на брокерском счете, в соответствии с риск-профилем клиента. Сервис предполагает не только первичное составление портфеля, но и дальнейший мониторинг и пересмотр портфеля в случае необходимости. Для клиентов Банка данный сервис предоставляется бесплатно.

Добавлен новый функционал в рамках мобильного приложения «ВТБ Мои Инвестиции» – возможность дистанционного открытия брокерского счета для тех, кто не является клиентом Банка. Тем самым любой человек может стать клиентом Банка, скачав приложение «ВТБ Мои Инвестиции» и пройдя процедуру удаленной идентификации в специализированном чате за 5–7 минут.

Банк ВТБ в отчетном периоде впервые организовал размещение банковских структурированных облигаций, выплата купонов по которым зависит от показателей базового актива и дает возможность повышенного дохода для инвестора. Стандартно подобные продукты требуют статуса квалифицированного инвестора и размещаются на внебиржевом рынке крупными лотами. Банковские структурированные облигации с минимальным лотом в 50 тыс. рублей и отсутствием квалификационных требований, дают доступ к данному виду продуктов каждому розничному клиенту Банка.

В рамках улучшения сервисов приложения «ВТБ Мои Инвестиции» изменены тарифы и запущен новый функционал по обмену валюты. Для клиентов Банка доступна возможность обмена от одной единицы валюты по биржевому курсу.

## СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ И РАБОТА СО СПЕЦИАЛЬНЫМИ СЕГМЕНТАМИ

В 2019 году реализовано комплексное продуктовое предложение для пенсионеров и военных пенсионеров (текущий портфель клиентов – 157 тыс. пенсионеров):

- Вклад для военных пенсионеров (+0,1 % к стандартной ставке по вкладу);
- Кредитование по льготной ставке для неработающих пенсионеров, включая военных;
- Реализована возможность смены доставщика пенсии через отделения Банка (обязательное условие – наличие подтвержденной учетной записи на портале «Госуслуги»).

Начата массовая эмиссия кампусных зарплатных карт для высших учебных заведений на базе карточного продукта «Мультикарта», что позволило Банку увеличить портфель зарплатных карт в образовательной сфере более чем на 100 тыс. карт и повысить интерес клиентов к использованию карты не только в качестве финансового инструмента, но и для получения иных нефинансовых сервисов (транспорт, пропуск, доступ к системам электронного документооборота и др.). Взаим со стороны Банка оказана поддержка в создании инфраструктуры обслуживания кампусных карт.

В 2019 году на базе флагманского карточного продукта «Мультикарта» начата реализация проекта «Карта жителя». «Карта жителя» представляет собой многофункциональную именную пластиковую карту с банковским функционалом и дополнительными нефинансовыми функциями, такими как транспортный проездной, полис ОМС и СНИЛС, пропуск на работу и в учебные учреждения, электронная подпись и др. «Карта жителя» выпускается совместно с администрацией региона и позволяет в том числе организовать адресное предоставление и учет фактически предоставленных льгот для отдельных категорий граждан, прогнозирование и планирование развития региона и др.

В числе таких проектов – «Единая карта петербуржца», выпуск которой был запущен в мае. К концу года Банк выпустил 54 тыс. карт.

Кроме этого, был реализован выпуск «Карты москвича» на продукте «Мультикарта», на базе которой запущены кампусные проекты с Московским физико-техническим институтом (МФТИ) и Московским государственным институтом международных отношений МИД России (МГИМО), студентам этих вузов выдано 2,7 тыс. карт. Начат пробный выпуск «Карты москвича» для льготных категорий граждан в зарплатных организациях и точках продаж Банка.

В конце 2019 года запущены пилотные проекты в зарплатном канале по выпуску социальной карты «Забота» для Вологодской области и банковско-транспортной карты для Нижегородской области как первого этапа «Карты жителя». С более чем 20 регионами организовано взаимодействие и проработка вопросов участия Банка в выпуске «Карт жителя».

### СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ БАНКА ВТБ

В 2017 году Банк ВТБ разработал специальную программу для акционеров Банка, которая включает в себя комплексное предложение финансовых услуг на льготных условиях. Старт программы привилегий для акционеров был дан на годовом Общем собрании акционеров Банка ВТБ (ПАО) 26 апреля 2017 года. В тот же день специальные условия обслуживания стали доступны в розничных отделениях ВТБ. Первый вклад был оформлен в день объявления о старте программы. С 2018 года, после объединения банков ВТБ и ВТБ24, специальные условия обслуживания для акционеров стали доступны во всех регионах присутствия Банка.


Льготные условия обслуживания акционеров ВТБ распространяются на пакеты услуг «Мультикарта», «Привилегия», «Прайм», депозитарное и брокерское обслуживание, страхование. Также для акционеров доступны сниженные ставки по кредитам наличными, ипотечным кредитам, автокредитованию, в том числе при рефинансировании действующих кредитов других банков.

В 2019 году в рамках работы с акционерами Банка:

- Был организован выпуск и выдача карт для поздравления акционеров – ветеранов блокадного Ленинграда;

- Запущена промоакция «Начисление приветственных бонусов акционерам ВТБ по «Единой карте петербуржца» (срок проведения – со 2 сентября 2019 по 30 июня 2020 года);
- Проводились консультации действующих и потенциальных акционеров Банка в регионах присутствия Банка, а также в ходе Дней инвестора и семинаров.

Возможность оформления продуктов на специальных условиях зависит от размера пакета акций Банка ВТБ, находящегося в распоряжении акционера – физического лица. При этом ему не требуется предоставлять документы, подтверждающие владение акциями. Сверка с данными реестра акционеров, составленного по состоянию на последнюю дату его закрытия, производится автоматически в момент обращения в любое отделение розничной сети ВТБ.

 С более подробной информацией о предложениях для акционеров можно ознакомиться [на официальном сайте Банка](#)

По состоянию на 31 декабря 2019 года **кредитный портфель Банка ВТБ, сформированный займами акционеров, составил**

**18 млрд рублей,**  
увеличившись на 67 %.

**Средства клиентов Банка ВТБ, сформированные вкладами акционеров – физических лиц Банка, составили**

**131 млрд рублей.**

### СЕТЬ ОФИСОВ

С 1 января 2019 года создана и начала работать объединенная региональная сеть ВТБ, включающая 66 региональных операционных офисов, 24 бизнес-группы в Москве и Московской области и шесть бизнес-групп в Санкт-Петербурге и Ленинградской области. Филиалы начали работать как центры операционной поддержки, нацеленные на централизацию и оптимизацию целого ряда функций, поддерживающих бизнес.

Выстроена система управления региональной сетью. Образовано единое административное управление объединенными региональными операционными офисами и бизнес-группами. Выбранные в результате конкурса управляющие



региональными подразделениями объединенной сети обладают широкими полномочиями и отвечают за эффективное ведение бизнеса в регионах.

По итогам 2019 года структура региональной сети насчитывает 1 519 офисов в 77 регионах и 440 городах России, которая включает в себя:

- Сеть офисов продаж: 698 универсальных офисов (обслуживание физических и юридических лиц), 715 розничных офисов (обслуживание только физических лиц), 72 корпоративных офиса (обслуживание только юридических лиц), четыре операционные кассы вне кассового узла;
- Сеть офисов сопровождения: 23 филиала (9 базовых филиалов и 13 вспомогательных филиалов, VIP-филиал № 7777) и семь касс вне кассового узла.

По итогам 2019 года план развития и оптимизации сети полностью выполнен. С целью увеличения охвата населения, которому будут доступны банковские услуги, за год открыто 55 новых офисов, из которых 24 – в новых городах. В течение 2019 года реализовано 23 проекта по оптимизации инфраструктуры действующей сети, а также закрыто 16 неэффективных офисов, что позволило отказаться от излишней площади и сократить расходы.

В целях универсализации офисов в 2019 году реализован проект по объединению офисов, находящихся в одной локации – 115 точек продаж в г. Москве. Сформулирована и утверждена модель сервисного сопровождения региональной сети подразделениями поддержки.

Принята стратегия развития объединенной сети до 2022 года. В соответствии с данной стратегией в региональной сети появятся новые технологические форматы офисов, сеть будет более эффективной, а затраты на сеть будут снижаться.

### **НЕБАНКОВСКИЙ ФИНАНСОВЫЙ БИЗНЕС ГЛОБАЛЬНОЙ БИЗНЕС-ЛИНИИ «РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС»**

#### **НПФ ВТБ Пенсионный фонд**

АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд (далее – Фонд) – динамично развивающийся негосударственный пенсионный фонд, один из лидеров пенсионного рынка страны, предоставляет полный перечень услуг по обязательному пенсионному страхованию и негосударственному пенсионному обеспечению, включая разработку и реализацию корпоративных пенсионных программ.

Фонд является членом саморегулируемой организации Национальной ассоциации негосударственных пенсионных фондов (НАПФ), входит в Совет НАПФ. Фонд принимает активное участие в работе профильных комитетов и комиссий Государственной Думы, Минфина России и Банка России по разработке законодательной базы и регулированию деятельности негосударственных пенсионных фондов.

По итогам 2019 года под управлением Фонда находится 257 млрд рублей пенсионных активов, что на 30 % превышает показатель 2018 года. Объем пенсионных накоплений (обязательное пенсионное страхование) составляет 249,4 млрд рублей (рост на 29 %), объем пенсионных резервов в рамках негосударственного пенсионного обеспечения – 7,1 млрд рублей (рост на 65 %).

Фонд проводит сбалансированную инвестиционную политику оптимального сочетания высокой доходности и максимальной надежности инвестиций, обеспечивая сохранность и приумножение средств клиентов. Доходность пенсионных накоплений, распределенная на счета клиентов Фонда в 2019 году, составила 8,66 %. Таким образом, накопленная доходность, распределенная на счета застрахованных лиц – клиентов Фонда составила 51,26 %, а средняя годовая доходность за пять лет – 8,63 %.

Доходность пенсионных резервов в рамках программ негосударственного пенсионного обеспечения, распределенная на счета клиентов, составила: по сбалансированному инвестиционному портфелю – 8,16 %; по консервативному инвестиционному портфелю – 5,54 %.

Всего с 2015 года (за пять лет) счета клиентов Фонда – участников программ негосударственного пенсионного обеспечения (НПО) были увеличены за счет инвестиционного дохода, начисленного Фондом в рамках сбалансированного пенсионного портфеля, на 49,56 и на 42,80 % в рамках консервативного пенсионного портфеля, что соответствует средней ежегодной доходности в размере 8,16 и 7,39 % в год.

На конец отчетного периода Фонд обслуживал 2,7 млн клиентов. По итогам 2019 года Фонд занял пятое место по объему пенсионных накоплений под управлением.

В марте 2019 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило Фонду рейтинг надежности по национальной рейтинговой шкале – «ruAAA» («наивысший уровень



кредитоспособности / финансовой надежности / финансовой устойчивости»). Прогноз по рейтингу «стабильный». Таким образом, рейтинг максимальной надежности Фонда действует без перерывов в течение семи лет.

Фонд проводит активную работу по внедрению цифровых технологий. Разработан и запущен новый сайт Фонда, проведена модернизация сервиса «Личный кабинет», клиенты Фонда получили возможность расчета сумм для возврата социального налога, внедрена возможность подачи заявлений на выплату негосударственной пенсии в режиме онлайн. Проводится дальнейшая модернизация сервиса по приему взносов по НПО в рамках программы «Мультибонус» ВТБ (уникальный для России формат).

Фондом успешно реализован проект по негосударственному пенсионному обеспечению для состоятельных клиентов через розничную сеть Банка ВТБ. В 2019 году осуществлено приобретение НПФ «Магнит» в целях дальнейшей консолидации. Объем активов с учетом НПФ «Магнит» составил более 274 млрд рублей, суммарное число обслуживаемых клиентов равно 2 958 тыс. человек.

Экспертный совет премии «Финансовая элита России» признал Фонд победителем премии «Финансовая Элита России – 2019» сразу в двух номинациях: «Надежность» и «Лучший клиентский сервис».

## **СОВМЕСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ АО «ПОЧТА БАНК»**

В сентябре 2018 года Группа ВТБ и Почта России подписали дополнения к акционерному соглашению в отношении Почта Банка, которое в результате получило для Группы статус совместного предприятия. Группа ВТБ отражает инвестицию в Почта Банк в качестве инвестиции в совместное предприятие, учитываемой по методу долевого участия. Группа ВТБ сохраняет тесное сотрудничество с Почта Банком. Как акционер, Банк ВТБ получает прибыль по мере дальнейшего успешного развития Почта Банка.

По итогам 2019 года кредитный портфель Почта Банка до вычета резервов увеличился на 35 % и составил 411 млрд рублей. Портфель кредитов наличными увеличился на 35 % и составил 344 млрд рублей, портфель

POS-кредитов увеличился на 24 % и составил 46 млрд рублей, портфель кредитных карт увеличился на 42 %, до 21 млрд рублей.

Портфель средств физических лиц вырос на 24 % и составил 391 млрд рублей, объем срочных вкладов увеличился на 10 %, до 249 млрд рублей. Средства клиентов на сберегательных и текущих счетах увеличились на 61 % и составили 142 млрд рублей.

В 2019 году клиентская база Почта Банка увеличилась до 13,4 млн клиентов (рост на 3,5 млн человек). Опережающий прирост показало количество пенсионеров, получающих пенсию через Почта Банк, рост составил 54 %. По состоянию на 31 декабря 2019 года общее количество пенсионеров на обслуживании составило 1 344 тыс. (869 тыс. по состоянию на начало 2019 года).

В отчетном периоде региональная сеть Почта Банка сохранила свои позиции по количеству точек присутствия (более 19 тыс.), но при этом расширила свою географию присутствия. По состоянию на конец 2019 года Почта Банк представлен в 8 136 населенных пунктах (6 075 населенных пунктов на начало года).

Рост географии присутствия связан с подключением по агентской схеме отделений Почты России в сельских населенных пунктах.

Сеть банкоматов на 31 декабря 2019 года составила 4 805 устройств. В отделениях Почты России в рамках развития эквайрингового проекта Почты России Почта Банк установил более 56 тыс. платежных терминалов, с помощью которых можно оплатить почтовые услуги, а также снять и внести средства на карту Банка, используя кассовое решение почтового отделения.

В отчетном периоде стремительный рост продемонстрировали каналы дистанционного банковского обслуживания. Число активных пользователей дистанционного банковского обслуживания увеличилось на 31 % и составило почти 5 млн человек.

В июне 2019 года ВТБ Капитал Инвестиции и Почта Банк подписали договор об оказании клиентам Почта Банка брокерского обслуживания в Банке ВТБ. Партнерское взаимодействие эффективно для привлечения клиентов и расширения линейки банковских продуктов.