

## СРЕДНИЙ И МАЛЫЙ БИЗНЕС

Глобальная бизнес-линия «Средний и малый бизнес» специализируется на обслуживании клиентов – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с годовой выручкой до 10 млрд рублей по группе компаний.

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 10 млрд рублей, стандартный сегмент – от 120 млн до 1 млрд рублей и массовый – менее 120 млн рублей в год.

### ДОЛЯ В ПОКАЗАТЕЛЯХ ГРУППЫ ВТБ, %

Активы	9
Кредиты и авансы клиентам (за вычетом резервов)	12
Средства клиентов	15
Чистые процентные доходы	15
Чистые комиссионные доходы	26
Расходы на создание резервов <sup>3</sup>	16
Чистые операционные доходы до вычета резервов	16
Расходы на содержание персонала и административные расходы	15

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

## ПОРТРЕТ СЕГМЕНТА ПО ИТОГАМ 2019 ГОДА

Объем клиентской базы в России:

**513** тыс. клиентов

Кредитный портфель:

**1,5** трлн рублей  
(до вычета резервов под обесценение)

Средства клиентов:

**1,6** трлн рублей

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 значимая часть клиентов осуществляет смену обслуживающего банка, что еще больше усиливает конкуренцию среди банков.

В верхнем и стандартном сегментах Среднего и малого бизнеса, несмотря на высокий уровень региональной конкуренции, конкурентными преимуществами Банка ВТБ являются: качество клиентского сервиса, предложение комплексных ценовых условий с подбором оптимального продуктового предложения для клиента, а также скорость принятия решений и предоставления услуг.

<sup>3</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.

## **КРЕДИТНЫЙ И ДОКУМЕНТАРНЫЙ БИЗНЕС ГЛОБАЛЬНОЙ БИЗНЕС-ЛИНИИ «СРЕДНИЙ И МАЛЫЙ БИЗНЕС»**

Основным трендом 2019 года в кредитовании остается предоставление льготных кредитов в рамках государственных программ, а также цифровизация процесса предоставления продуктов с кредитным риском.

Эти тренды в многом определяли развитие продуктовой линейки Банка в 2019 году. Банк начал работу над созданием интегрированной цифровой платформы (среды) для взаимодействия с контрагентами по кредитным и документарным операциям в электронной форме, способствующей снижению издержек, сокращению времени обработки клиентских заявок, повышению удовлетворенности клиентов, развитию рынка государственных и коммерческих контрактов в Российской Федерации.

### **Программы государственной поддержки бизнеса**

ВТБ активно участвует во всех программах государственной поддержки бизнеса, предлагая в рамках данных программ специальные льготные условия финансирования.

По итогам 2019 года число действующих кредитных соглашений ВТБ по программам государственной поддержки достигло 3 897 на общую сумму более 364 млрд рублей. В результате по состоянию на 1 января 2020 года кредитный портфель Банка в рамках льготных программ составил более 222 млрд рублей.

Наибольший объем кредитных соглашений по состоянию на 1 января 2020 года действует по льготной программе Министерства сельского хозяйства Российской Федерации. Заемные средства предприятиям сельского хозяйства и агропромышленного комплекса по ней предоставляются по ставке не более 5 % годовых.

На втором месте – программы льготного финансирования Министерства экономического развития Российской Федерации (Программа 674, сделки по которой заключались в 2017 году,

Программа 1706, сделки по которой заключались в 2018 году, и Программа 1764, сделки по которой заключаются в 2019–2020 годах).

В 2019 году большое внимание уделялось поддержке клиентов категории «Малые и средние предприятия»<sup>1</sup>. Продолжалось активное сотрудничество с АО «Корпорация МСП» в части взаимодействия с потенциальными и действующими клиентами – субъектами малого и среднего предпринимательства (далее – МСП).

В целях расширения доступа субъектов МСП к получению финансирования за счет кредитных средств ВТБ использует трехуровневую систему гарантийных организаций, которая обеспечивает значимую и эффективную поддержку субъектов МСП с помощью гарантий и поручительств, – Национальную гарантийную систему. В рамках работы с Национальной гарантийной системой ВТБ оказывает поддержку субъектам МСП путем предоставления финансирования на развитие бизнеса с привлечением гарантий, предоставляемых Корпорацией МСП и МСП Банком, а также поручительств Региональных гарантийных организаций.

В 2019 году Банк одним из первых начал активную работу в области финансирования застройщиков с применением счетов эскроу в рамках новых изменений в законодательстве, что позволило занять лидирующие позиции на рынке жилищного строительства.

Кроме того, продолжается активная реализация проектов, направленных на повышение уровня цифровизации кредитного процесса:

- Проведена тщательная подготовка к переводу всех подразделений, кредитующих клиентов среднего и малого бизнеса, на единую автоматизированную банковскую систему, содержащую максимальную функциональность по автоматизации процессов (с возможностью их дальнейшего развития);
- Запущен пилотный проект по автоматизации аналитики (бухгалтерской отчетности) клиентов малого бизнеса, подавших заявку на кредитование, в целях установления лимитов кредитования.



**ВТБ активно участвует во всех программах государственной поддержки бизнеса, предлагая в рамках данных программ специальные льготные условия финансирования.**

<sup>1</sup> Субъекты малого и среднего предпринимательства – хозяйствующие субъекты (юридические лица и индивидуальные предприниматели), отнесенные в соответствии с условиями, установленными Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» к малым предприятиям, в том числе к микропредприятиям и средним предприятиям, сведения о которых внесены в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства.

### Документарный бизнес

В 2019 году основные тенденции развития документарного портфеля глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес» были обусловлены работой по переводу документарных продуктов в цифровой формат. В частности, расширен периметр каналов дистанционного предоставления гарантий по экспресс-модели кредитного анализа, дальнейшее развитие получили технологии выдачи электронных гарантий в пользу таможенных органов. Открыт проект по внедрению цифрового гарантийного конвейера, позволяющего клиенту проходить полный «клиентский путь» от подачи заявки до получения гарантии без использования бумажных носителей информации.

Благодаря внедрению новых технологий, а также проникновению на региональные рынки, документарный портфель по клиентам глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес» на конец 2019 года составил более 300 млрд рублей, увеличившись на 21 % в сравнении с аналогичным показателем на начало года.

Банк продолжил развитие продуктового предложения в сегментах, пользующихся неизменным высоким спросом. Выведены на рынок для клиентов среднего и малого бизнеса аккредитивы в российских рублях с опцией досрочного платежа. Расширена доступность получения гарантийных продуктов для всех клиентских сегментов, в том числе в рамках упрощенных и экспресс-процедур принятия решений.

### ТРАНЗАКЦИОННЫЙ БИЗНЕС В ГЛОБАЛЬНОЙ БИЗНЕС-ЛИНИИ «СРЕДНИЙ И МАЛЫЙ БИЗНЕС»

За 2019 год глобальная бизнес-линия «Средний и малый бизнес» более чем в два раза увеличила привлечение новых клиентов на расчетно-кассовое обслуживание.

В августе 2019 года Банк ВТБ запустил новую унифицированную линейку пакетов услуг расчетно-кассового обслуживания для клиентов среднего и малого бизнеса. По состоянию на 31 декабря 2019 года количество клиентов, воспользовавшихся новым финансовым продуктом, превысило 100 тыс., всего в Банке обслуживаются более 240 тыс. клиентов в рамках пакетов услуг расчетно-кассового обслуживания.

В новую линейку ВТБ вошли четыре пакета услуг расчетно-кассового обслуживания: «На старте», «Самое важное», «Все включено» и «Большие обороты», которые дают возможность предпринимателям выбирать оптимальный вариант в зависимости от масштаба и задач бизнеса. Финансовые продукты содержат полный перечень необходимых банковских сервисов для клиентов. Кроме того, пакеты услуг «Все включено» и «Большие обороты» можно расширить дополнительными опциями: «Платежи плюс», «Персональные переводы», «Выдача наличных», «Касса плюс» и «ВЭД», комбинируя их под свои потребности.

Наибольшей популярностью среди новых клиентов Банка пользуется пакет услуг «На старте», на сегодняшний день его подключили более 65 тыс. клиентов. Пакет «На старте» был разработан ВТБ с целью поддержки среднего и малого предпринимательства. В рамках пакета доступно бесплатное открытие и ведение расчетного счета в рублях сроком 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 в третьем и четвертом кварталах 2019 года, ВТБ лидирует по показателю выгоды обслуживания для микро- и малых компаний отраслей торговли и сервиса.

Банк ВТБ на регулярной основе предлагает бизнесу льготные условия обслуживания. За 2019 год более 83 тыс. клиентов стали участниками акции «Начнем с лучшего!»: компании и индивидуальные предприниматели, открывающие первый расчетный счет в Банке, получают возможность бесплатного открытия счета и три месяца бескомиссионного обслуживания в рамках пакета услуг «Самое важное» или «Все включено».

Активно продолжают совершенствоваться сервисы и процессы открытия счетов для максимального соответствия потребностям и ожиданиям клиента. Банк провел масштабные исследования для выявления несовершенств в процедуре открытия счета: были изучены лучшие практики банков-конкурентов, лучшие зарубежные практики и проанализированы внутренние процессы.



Благодаря внедрению новых технологий, а также проникновению на региональные рынки документарный портфель по клиентам глобальной бизнес-линии «Средний и малый бизнес» на конец 2019 года составил более

**300**  
млрд рублей,

увеличившись

на **21 %**  
в сравнении с аналогичным показателем на начало года.

Для оптимизации процессов за 2019 год были реализованы следующие мероприятия:

- Разработан полностью новый личный кабинет для клиента с возможностью резервирования счета;
- Для упрощения и ускорения процесса открытия счета были проведены автоматизация и централизация функционала по открытию первых и последующих счетов, обновлению сведений и других внутренних процессов Банка.

В 2019 году была проведена большая работа по унификации линейки и совершенствованию функционала корпоративных карт Банка:

- Стартовал тираж именных и моментальных (неименных) карт платежной системы VISA;
- Реализован выпуск и персонализация корпоративных карт с бесконтактным профилем;
- Реализована технология, позволяющая совершать платежи по картам через мобильные устройства (ApplePay, AndroidPay, GooglePay, SamsungPay).

В 2019 году была реализована сделка по приобретению Банком ВТБ оператора фискальных данных «Первый ОФД». Приобретение «Первого ОФД» является стратегической инвестицией, направленной на расширение сервисов для клиентов и усиление моделей монетизации данных Группы. На основе данных, получаемых от ОФД, ВТБ сможет оперативно проводить мониторинг финансового положения корпоративных клиентов, усовершенствовать скоринговые модели и увеличить конверсию таргетированных предложений.

В 2019 году Банк расширил сотрудничество с Фондом капитального ремонта Москвы, запустив проект по банковскому сопровождению расчетов по контрактам, заключенным Фондом капитального ремонта с подрядными организациями. Успешному проекту удалось привлечь значительное число новых клиентов.

Кроме того, в отчетном периоде был реализован ряд ключевых проектов, направленных на повышение лояльности клиентов и расширение продуктового ряда, в частности:

- Осуществлена организация процесса по выплатам АСВ малым предприятиям, в соответствии с которым осуществлены выплаты вкладчикам Банка «Жилкредит»;
- Реализован прием электронных учредительных документов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью Федеральной налоговой службы;
- Проведена унификация типовых клиентских форм договоров и условий по транзакционным продуктам;
- Запущено совместное предложение ВТБ и «Первый ОФД» по предоставлению клиентам услуг расчетно-кассового обслуживания и онлайн-касс со скидкой.

## ПОСТРОЕНИЕ ЦИФРОВОГО БИЗНЕСА

Одно из ключевых направлений развития Банка – создание для клиентов современной цифровой среды обитания: цифровые продукты и качественное обслуживание во всех каналах, построение ведущего цифрового бизнеса для клиентов среднего и малого бизнеса в России. За 2019 год через дистанционные каналы открыто более 45 тыс. расчетных счетов, что превышает показатели 2018 года в три раза. Это более четверти всех открытых за год счетов, несмотря на то, что два года назад доля дистанционных каналов составляла всего 5 %.

В 2019 году активно развивалось направление по привлечению клиентов Среднего и малого бизнеса через партнеров. Количество клиентов, привлеченных на обслуживание в Банк через партнеров, увеличилось в 10 раз, заключено более 2,5 тыс. договоров с партнерами. Запущен и активно развивается проект по сотрудничеству Банка с многофункциональными центрами «Мои документы».



**Одно из ключевых направлений развития Банка – создание для клиентов современной цифровой среды обитания. За 2019 год через дистанционные каналы открыто более**

**45 тыс. расчетных счетов, что превышает показатели 2018 года в три раза.**

Агентский канал внес существенный вклад в исполнение бизнес-плана на 2019 год по продаже расчетных счетов: доля открытых счетов в канале составила 15 % от общего объема всех продаж.

В 2019 году в Банке появилась возможность открытия расчетного счета клиентом – юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем или физическим лицом, занимающимся частной практикой, без посещения офиса Банка.

Выездной сервис позволяет:

- Привлечь новых клиентов – юридических лиц или индивидуальных предпринимателей на расчетно-кассовое обслуживание за счет обслуживания вне офиса Банка;
- Увеличить количество расчетных счетов за счет сокращения времени открытия счета;
- Сделать банковское обслуживание для клиентов доступным и комфортным;
- Повысить конкурентоспособность Банка за счет мобильности обслуживания клиентов.

Услуга выездного сервиса в настоящее время предоставляется в 15 городах, в том числе в Москве и Санкт-Петербурге.

В 2019 году разработана и внедрена обновленная страница раздела «малый и средний бизнес» на сайте Банка: обеспечен «продающий» дизайн, простая навигация и прозрачная структура разделов, внедрена удобная форма заявки на открытие расчетного счета. Кроме того:

- Внедрен новый цифровой канал коммуникаций (онлайн-чат) в разделе «малый и средний бизнес» на сайте Банка;
- Реализован интерактивный сервис для клиента – подборщик пакетов услуг;
- Проведен ряд тестов по оценке удобства и эффективности интерфейса, данные которых станут основой при реализации проекта по обновлению пользовательского интерфейса сайта.

#### Экосистема небанковских сервисов

Запущенная в 2019 году платформа небанковских сервисов и бизнес-услуг позволяет субъектам малого и среднего предпринимательства (как клиентам Банка ВТБ, так и не клиентам) получить доступ к современным инструментам автоматизации бизнес-процессов и повышения

их эффективности. На платформе можно найти облачные решения и услуги ведущих российских компаний для управления бухгалтерией, сдачи налоговой отчетности в Федеральную налоговую службу и фонды, обеспечения безопасности бизнеса и расчетов с контрагентами, вывода бизнеса в онлайн и многое другое.

В 2019 также запущена пилотная эксплуатация двух востребованных для небольших предпринимателей сервисов: «Цифровая бухгалтерия» и «ВТБ Бизнес QR».



**«Цифровая бухгалтерия» – мобильное приложение, которое закрывает потребности налогового учета и оплаты налогов предпринимателей, привыкших к цифровой среде. Помимо непосредственно услуг налогового учета, приложение позволяет сдать отчетность в Федеральную налоговую службу, загрузить выписку по операциям из Банка, получить консультацию и советы по ведению бизнеса. За время пилотной эксплуатации приложение было установлено более**

**1,3 тыс. раз.**

**«ВТБ Бизнес QR» – мобильное приложение для предпринимателей, позволяющее принимать безналичную оплату через Систему быстрых платежей. Продавец в приложении вводит сумму и назначение платежа, после чего формируется QR-код, который считывает покупатель. Оплатить покупку могут физические лица – клиенты любого банка, подключенного к Системе быстрых платежей. Приложение особенно удобно для индивидуальных предпринимателей, так как доход от продажи автоматически декларируется в Федеральной налоговой службе и формируется чек для покупателя.**

Эти нефинансовые сервисы помогают небольшим предпринимателям перейти в легальное поле, быстро запустить новый бизнес, начать принимать оплату, что делает их более мобильными в решении актуальных задач по развитию своего дела.

В 2019 году получила дальнейшее развитие B2B-платформа «ВТБ Бизнес Коннект» – площадка для ведения бизнеса онлайн со встроенным модульным инструментом e-commerce, позволяющим клиентам автоматизировать свои продажи, услугами по выводу товаров на экспорт и сервисами, сопутствующими продажам. Сейчас на платформе уже более 20 тыс. пользователей и свыше 1 млн товаров. В 2019 году расширен спектр услуг и сервисов «ВТБ Бизнес Коннект»: реализован документооборот с поддержкой облачной квалифицированной электронной подписи, запущен онлайн-акселератор экспорта по методологии Российского экспортного центра, внедрена услуга «Безопасный платеж» (микроаккредитив в цифровой форме), проведен пилот по анализу государственных торгов на основе нейросетей с целью поиска новых заказчиков для пользователей сервиса, а также масштабирован проект по закупкам малой формы в Банке ВТБ.

### **Интернет-банк и мобильный банк для бизнеса**

По итогам исследования рынка мобильных приложений для бизнеса в 2019 году разработан новый дизайн единого мобильного банка для клиентов Среднего и малого бизнеса. Обновленная версия приложения учитывает последние тенденции дизайна, обеспечивает высокий уровень удобства использования, эффективно решает пользовательские задачи. Опытно-промышленная эксплуатация нового приложения начнется в 2020 году.

Также разработан новый дизайн системы дистанционного банковского обслуживания «ВТБ Бизнес Онлайн» в веб-версии. Интернет-банк в новом дизайне будет доступен клиентам в 2020 году. По результатам аудита и тестов по оценке удобства и эффективности интерфейса, проведенных компанией MarksWebb в 2019 году, Банком ВТБ получены высокие оценки концепции дизайна и функциональности с точки зрения UX/UI.

В 2019 году реализована возможность массового использования простой электронной подписи (подпись документов СМС-кодом) в системах дистанционного банковского обслуживания для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. В том числе в 10 раз увеличен лимит для использования простой электронной подписи (сумма документа до 3 млн рублей). Простая электронная подпись с увеличенным лимитом будет реализована в системе дистанционного банковского обслуживания «ВТБ Бизнес Онлайн» в новом дизайне.



**ВТБ первым из российских банков запустил новый метод подтверждения и подписи документов для юридических лиц. Теперь пользователям интернет-банка «ВТБ Бизнес Онлайн Lite» доступна «облачная» квалифицированная электронная подпись. Решение реализовано на базе первого в России сертифицированного мобильного приложения myDSS. Новая опция позволяет существенно увеличить лимиты операций в интернет-канале благодаря более высокому уровню надежности и безопасности по сравнению со стандартным СМС-подтверждением. В отличие от обычной электронной подписи, для «облачной» подписи не требуется установка специализированного программного обеспечения на компьютер клиента. Важным преимуществом сервиса является возможность подписывать документы даже при отсутствии доступа к сети Интернет – в режиме офлайн.**

Интернет-банк стал еще более удобным: за счет перевода систем дистанционного банковского обслуживания юридических лиц сегмента Среднего и малого бизнеса на улучшенную целевую систему противодействия мошенничеству на 30 % было снижено количество платежей, требующих подтверждения клиентов.

## СРЕДНИЙ И МАЛЫЙ БИЗНЕС ЗА ПРЕДЕЛАМИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Стратегия работы в дочерних банках на территории стран СНГ и Грузии в сегменте Среднего и малого бизнеса ориентирована на создание цифровой среды для клиентов и современных дистанционных каналов обслуживания. Банки продолжают двигаться в направлении кросс-продаж и предложения комплексных решений, особенно в сфере обслуживания внешнеэкономической деятельности клиентов Группы.

В **Азербайджане** дочерний банк приступил к сотрудничеству с Российским экспортным центром для финансирования расходов азербайджанских импортеров по оплате поставок в рамках торговых контрактов. Был дан старт новым проектам в сфере развития цифровых каналов продаж: цифровой банк (чат-бот) на базе мессенджера Facebook и модернизация существующей системы дистанционного банковского обслуживания для корпоративных клиентов.

Уделив серьезное внимание повышению качества кредитного портфеля, **ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»** в 2019 году расширил зоны специализированного обслуживания корпоративных клиентов и индивидуальных предпринимателей в филиальной сети. Были реализованы проекты сотрудничества со специализированными организациями Республики Армения (ассоциация бухгалтеров, Центр поддержки инвестиций СМБ).

В **Республике Беларусь** дочерний банк первым из белорусских банков заключил соглашение с Белорусским фондом финансовой поддержки предпринимателей, что позволит клиентам получать кредиты под поручительство фонда (до 60 % суммы основного долга), запустил онлайн-сервис «Начните свой бизнес сейчас» по подготовке документов для регистрации бизнеса.

В 2019 году **АО «Банк ВТБ (Грузия)»** внедрил процедуру внутренних факторинговых операций, что позволило удвоить факторинговый портфель, и расширил перечень небанковских услуг, предоставляемых в точках продаж (регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей). Банк – постоянный участник государственных программ финансирования развития производства, агробизнеса и туризма.

**ДО АО Банк ВТБ Казахстан** продолжает сотрудничать с государственными фондами поддержки развития малого и среднего бизнеса. В 2019 году заключено соглашение с АО ЭСК «KazakhExport» (экспортно-страховая компания АО «НУХ «Байтерек») по предэкспортному финансированию, что позволило расширить диапазон финансовых инструментов, предлагаемых казахским экспортерам. Новым стратегическим партнером банка стало АО «Аграрная кредитная корпорация» (кредитная организация АО «НУХ «КазАгро»), предоставившее банку средства для целевого финансирования проектов в агропромышленной сфере.