

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Взаимодействие ВТБ с заинтересованными сторонами<sup>1</sup> основано на принципах честности, добросовестности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента и нерушимости обязательств.

ВТБ стремится к конструктивному и эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами, используя для этого различные каналы взаимодействия и формы раскрытия информации.



### КЛЮЧЕВЫЕ КАНАЛЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ ВТБ

#### АКЦИОНЕРЫ И ИНВЕСТОРЫ

- Годовое Общее собрание акционеров (2 348 участников, +47 % по сравнению с годовым Общим собранием акционеров 2018 года)
- Внеочередное Общее собрание акционеров (2 759 участников, +106 % по сравнению с внеочередным Общим собранием акционеров 2018 года)
- Три Центра по работе с акционерами (в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге)
- Консультационный совет акционеров<sup>2</sup> (проведено пять заседаний)
- Прием обращений в Службе по работе с акционерами (свыше 13,8 тыс. обращений по вопросам организации корпоративных мероприятий, клиентского обслуживания, специальными предложениями для акционеров, акциям, дивидендам и т. д.)
- Информационный бюллетень (10 выпусков, 46 тыс. получателей)
- Мобильное приложение «Акционер ВТБ» (30,3 тыс. установок)
- Три Дня инвестора (1,7 тыс. участников), 14 семинаров по фондовому рынку (782 участника), телетрансляции, восемь дней открытых дверей, круглый стол, онлайн-трансляция годового Общего собрания акционеров (2 028 участников)
- Программа специальных предложений и льгот для держателей акций Банка (более 111 тыс. продуктов и услуг ВТБ оформлено акционерами Банка)
- Проактивное взаимодействие с институциональными инвесторами, аналитиками и рейтинговыми агентствами (313 встреч с институциональными инвесторами и аналитиками, 538 участников конференц-звонков по раскрытию отчетности). Более половины всех встреч организовано в индивидуальном порядке. Проводилась активная работа по информированию инвесторов о финансовых показателях и деятельности Банка
- Проведен день аналитика в рамках объявления Стратегии развития Группы ВТБ с участием руководства (участие 26 sell-side аналитиков от крупнейших российских и иностранных компаний)

#### КЛИЕНТЫ

- Исследования удовлетворенности клиентов
- Каналы дистанционного банковского обслуживания, включая мобильный и интернет-банк «ВТБ-Онлайн», информационная поддержка в аккаунтах социальных медиа и мобильных приложениях
- Центр клиентского обслуживания ВТБ

<sup>1</sup> Основные группы заинтересованных сторон Банка определены в Политике Банка ВТБ в области КСО, с которой можно ознакомиться на официальном сайте Банка по адресу: <https://www.vtb.ru/o-banke/bank-vtb/socialnaya-otvetstvennost>.

<sup>2</sup> С более подробной информацией о деятельности КСА можно ознакомиться на официальном сайте Банка по адресу: [www.vtb.ru/akcionery-i-investory/informaciya-dlya-akcionerov/konsultacionnyj-sovet-akcionerov](http://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/informaciya-dlya-akcionerov/konsultacionnyj-sovet-akcionerov).

---

## СОТРУДНИКИ

- Опрос удовлетворенности и вовлеченности сотрудников
- Корпоративный портал
- Корпоративный журнал «Энергия команды» (тираж – 15 тыс. экземпляров)
- «Горячая линия по нарушениям и злоупотреблениям»
- Командообразующие мероприятия, встречи с руководством
- Портал обучения сотрудников
- Система сбора и обработки идей от сотрудников «Гравитация»

---

## НАСЕЛЕНИЕ

- Поддержка массового спорта и развитие физической культуры
- Участие в проектах, направленных на возрождение национальных и духовных ценностей, сохранение объектов исторического наследия
- Финансирование проведения знаковых выставок, постановки спектаклей и другие проекты в сфере культуры
- Поддержка вузов, развитие научного потенциала и высоких технологий
- Поддержка учреждений здравоохранения и проектов, связанных с развитием передовых технологий в медицине
- Финансирование проектов, способствующих решению экологических проблем
- Повышение финансовой грамотности населения, включая мастер-классы по финансовому просвещению для молодежи (700 участников в 2019 году)
- Портал о социальных проектах «ВТБ – России» (<https://vtbrussia.ru/>)
- Аккаунты в социальных сетях

---

## ОРГАНЫ ВЛАСТИ И РЕГУЛЯТОРЫ

- Раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства
- Соглашения с органами власти регионов присутствия
- Участие в ассоциациях и хартиях, крупнейших деловых форумах и мероприятиях
- Участие в рабочих группах при Министерстве финансов Российской Федерации по подготовке законодательных актов и нормативных документов
- Участие в экспертных советах, парламентских слушаниях, круглых столах, рабочих группах по актуальным для Банка законопроектам
- Участие в рабочих встречах на площадках Общественной палаты Российской Федерации, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП)

---

## ДЕЛОВЫЕ ПАРТНЕРЫ

- Участие в международных и национальных профессиональных ассоциациях
- Развитие конкурсных закупочных процедур
- Профилактика коррупционных действий в цепочке поставок

---

## СРЕДСТВА МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ (СМИ) И АНАЛИТИКИ

- 12 мероприятий с представителями СМИ (86 участников)
  - 7 мероприятий для аналитиков (66 участников)
  - Упоминания Группы в СМИ (403,1 тыс. упоминаний)
-

Россия относится к числу стран с высоким уровнем распространения интернета: 95,8 млн россиян пользуются интернетом, в том числе социальными сетями. Учитывая постоянно возрастающий масштаб онлайн-коммуникаций с заинтересованными сторонами, в 2019 году компании Группы активно работали над наполнением своих страниц в социальных сетях, публикуя информацию, актуальную для всех заинтересованных сторон ВТБ. В интернет-проектах ВТБ в 2019 году приняли участие в общей сложности 1,6 млн человек. Кроме того, в 2019 году был обновлен сайт объединенного Банка, а количество посетивших его людей увеличилось практически в два раза и составило 41,6 млн человек.

Еще одним каналом коммуникации Группы со своими заинтересованными сторонами является публикация Отчета об устойчивом развитии<sup>1</sup> (далее – Отчета). Для того чтобы сделать его содержание интересным и полезным, ВТБ ежегодно проводит процедуру определения существенных вопросов для раскрытия в Отчете, в том числе анкетирование заинтересованных сторон. По итогам проведения данной процедуры разрабатывается матрица существенности, отражающая наиболее значимые аспекты деятельности Группы в области устойчивого развития с точки зрения ее внутренних и внешних заинтересованных сторон, а также влияния на достижение стратегических целей.

**1,6**  
млн человек  
приняли участие  
в интернет-  
проектах ВТБ



## ОФИЦИАЛЬНЫЕ АККАУНТЫ ГРУППЫ ВТБ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



**27** млн  
просмотров



**206** тыс.  
подписчиков



**106,7** тыс.  
подписчиков



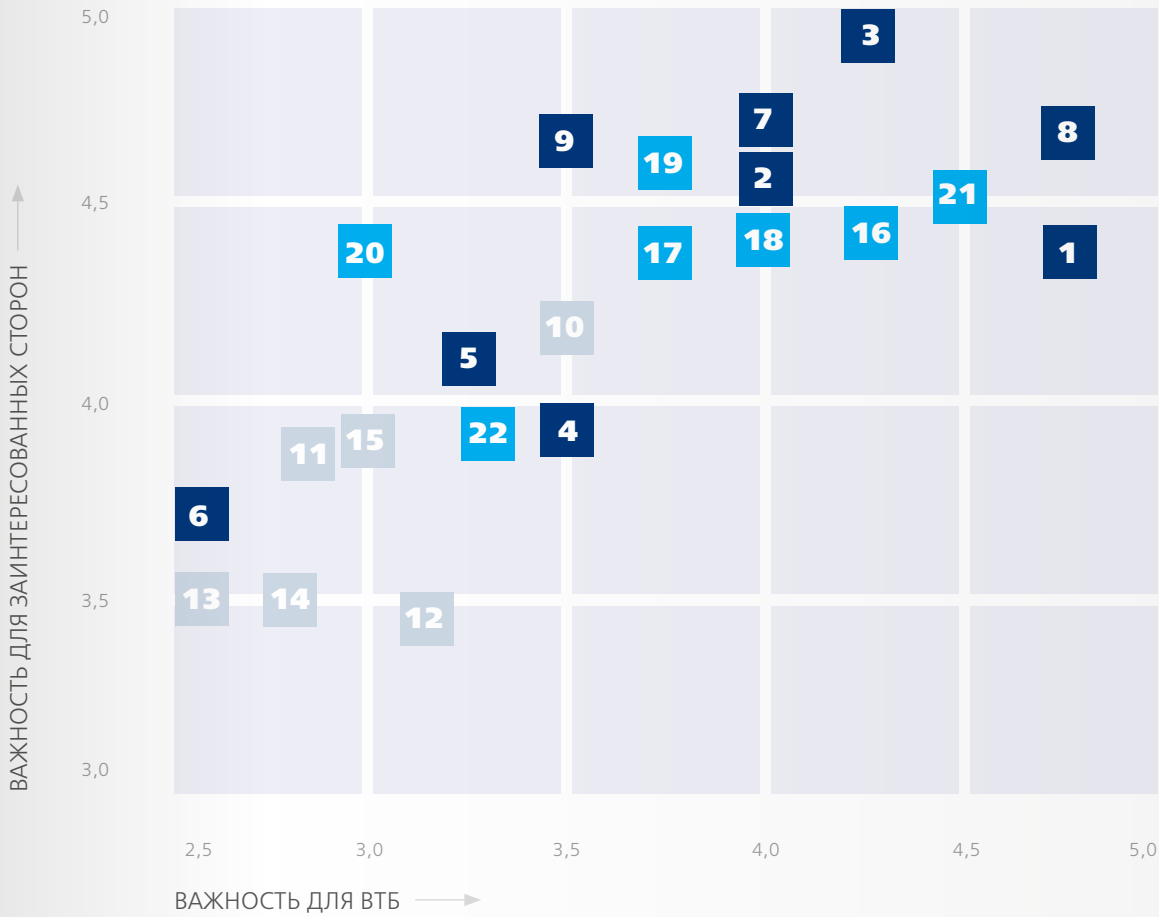
**18,8** тыс.  
подписчиков



**40,4** тыс.  
подписчиков

<sup>1</sup> До 2018 года – Социальный отчет Группы ВТБ.

МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННЫХ ВОПРОСОВ ГРУППЫ ВТБ



**Экономическая категория**

- 1** Корпоративное управление
- 2** Прозрачность закупок
- 3** Экономическая результативность
- 4** Финансирование государственных проектов
- 5** Социально-экономическое развитие регионов присутствия
- 6** Импортозамещение
- 7** Внедрение инноваций
- 8** Удовлетворенность клиентов
- 9** Доступность стоимости банковских продуктов и услуг

**Экологическая категория**

- 10** Управление отходами
- 11** Сокращение потребления энергии
- 12** Сокращение потребления топлива
- 13** Сокращение выбросов парниковых газов
- 14** Сокращение водопотребления
- 15** Поддержка проектов по сохранению биоразнообразия

**Социальная категория**

- 16** Ответственные деловые практики
- 17** Корпоративная культура и деловой климат
- 18** Здоровье и безопасность на рабочем месте
- 19** Обучение и развитие персонала
- 20** Работа с молодежью
- 21** Мотивация персонала
- 22** Благотворительность и спонсорство