

## ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ

Услуги розничного бизнеса Группы направлены на поддержку клиентов в непредвиденных жизненных ситуациях, помощь отдельным категориям населения, а также на содействие в приобретении жилья. В 2019 году деятельность банков Группы ВТБ по оказанию поддержки отдельным категориям населения была ориентирована на разработку продуктов и услуг, учитывающих потребности клиентов, которые зачастую не могут себе позволить традиционные банковские продукты.

Банк ВТБ стал победителем в номинации «Прорыв года в розничном финансовом бизнесе» XII ежегодной премии RETAIL FINANCE AWARDS, которую вручает журнал The Retail Finance за достижения в области финансового бизнеса в России. Эксперты отметили рекордные показатели Банка ВТБ в сегментах ипотеки, кредитных, сберегательных и комиссионных продуктов, а также мобильное приложение «ВТБ Мои Инвестиции».

### ПОДДЕРЖКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ

Группа ВТБ активно работает над реализацией проектов, учитывающих потребности отдельных категорий населения: студентов, пенсионеров, получателей материнского капитала, многодетных семей, государственных служащих и военных.

Для людей пенсионного возраста в 2019 году Банк ВТБ реализовал ряд значимых проектов. Более 68 тыс. новых клиентов воспользовались картами

Банка ВТБ для получения пенсионных и социальных выплат, а также для хранения накоплений. Неработающие пенсионеры, в том числе военные, имели возможность получать кредиты наличными при условии, что они получают пенсию на карту ВТБ. Также Банк предложил своим клиентам специализированный сберегательный вклад «Пенсионный» с повышенной ставкой. Особыми условиями по вкладам могли воспользоваться военные пенсионеры.

В 2019 году была реализована возможность формирования проекта заявления на доставку пенсии в Банк ВТБ через портал «Госуслуги». Это позволяет клиенту без визита в Пенсионный фонд России или Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг оформить заявление на смену банка для получения пенсии.

Банки Группы ВТБ специально разрабатывают продукты для людей пенсионного возраста. В частности, в Банке ВТБ (Беларусь) предельный возраст кредитополучателей увеличен до 69 лет. В банках ВТБ (Армения) и ВТБ (Азербайджан), а также в Запсибкомбанке продолжен выпуск пенсионных карт с возможностью обналичивания через банкомат. Кроме того, в Запсибкомбанке предлагается специальный вклад для пенсионеров с минимальным взносом.

Другая целевая категория населения, для которой компании Группы разрабатывают специализированные продукты, – это люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации. Например, в 2019 году Банк ВТБ выдал денежные средства и банковские гарантии на строительство домов для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, и для переселенцев из ветхого жилья.



Запсибкомбанк в 2019 году реализовал ипотечный конвейер «северных сделок» для жителей северных округов с возможностью подать заявку в своем городе, а оформить кредит и приобрести жилье в любом другом городе присутствия Запсибкомбанка.

Банк ВТБ одним из первых предоставил возможность оформления кредитов на автомобили с электронными паспортами транспортных средств, а также активно принимал участие в заседаниях рабочих групп по внедрению электронных паспортов транспортных средств в России (в рамках программы «Цифровая экономика»).

Банк ВТБ принял участие в государственной программе льготного автокредитования, направленной на повышение доступности автокредитов для отдельных категорий

населения: семей с двумя и более детьми, а также граждан, приобретающих первый автомобиль. Объем выданных кредитов составил 8,2 млрд рублей; в программе приняли участие более 17 тыс. человек.

В 2019 году усилия Группы ВТБ были направлены на повышение уровня цифровизации деятельности, и для отдельных категорий населения также были предложены новые онлайн-услуги. В частности, ВТБ Пенсионный фонд обновил сервис «Личный кабинет» для участников программ негосударственного пенсионного обеспечения. Теперь им нет необходимости отправлять документы с личными данными по почте или посещать отделение Банка или фонда: они могут подать заявление на выплату пенсии, а также получить дополнительные консультации в онлайн-режиме.

**17** тыс.  
человек  
приняли участие  
в государственной  
программе  
льготного  
автокредитования,  
реализованной  
ВТБ



## ПРИЛОЖЕНИЕ SOFTPOS ДЛЯ МИКРОБИЗНЕСА

Банк ВТБ начал подключать клиентов к сервису приема бесконтактных платежей на смартфонах. SoftPOS – это мобильное приложение, которое полностью заменит классический POS-терминал. Банк обеспечивает эквайринговое обслуживание данной платформы для самозанятых россиян и предприятий микробизнеса. Теперь у них появилась возможность принимать оплату за предоставляемые услуги, не приобретая специальное оборудование.

## СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ РОЗНИЧНЫЕ УСЛУГИ

Компании Группы рассматривают повышение уровня жизни населения как одну из важнейших задач бизнеса. Достижению такой цели способствуют различные проекты с социальной направленностью.

*«В этом году мы продолжили развитие зарплатного проекта, предоставляя возможность каждому клиенту оформить в Банке ВТБ индивидуальную банковскую карту для зачисления заработной платы. Помимо стандартных банковских сервисов, держателям данной банковской карты дополнительно доступны льготные условия по розничным кредитным продуктам Банка ВТБ. Благодаря привлекательности данного продукта с начала 2019 года количество клиентов, которые самостоятельно сделали выбор и перешли на обслуживание из других финансовых организаций в Банк ВТБ, увеличилось на 82 % и составило около 700 тыс. человек».*



**М. В. Болоньев**

Заместитель Руководителя Департамента розничного бизнеса, старший вице-президент ВТБ

**> 300 тыс.**  
клиентов ВТБ  
улучшили условия  
обслуживания  
своих кредитов

В конце 2018 года ВТБ запустил опцию «Заемщик», позволяющую снизить ставку по кредитам. При активном использовании Мультикарты для повседневных покупок Банк предоставляет клиенту дисконт по процентной ставке кредитного продукта. За год более 300 тыс. клиентов Банка улучшили условия обслуживания своих кредитов.

В 2019 году начал работу виртуальный мобильный оператор Банка ВТБ – ВТБ Мобайл, запущенный на базе сети радиодоступа и инфраструктуры «Tele2 Россия». ВТБ предлагает мобильную связь без скрытых списаний и подписок с возможностью создать собственный тариф и подключать только необходимые услуги.



## ЕДИНЫЕ КАРТЫ ВТБ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ

**КАРТА МОСКВИЧА**

для всех жителей Москвы



- Банковское приложение
- Полис обязательного медицинского страхования
- Пропуск
- Госуслуги
- Льготный проездной / «Тройка»

**ЕДИНАЯ КАРТА ПЕТЕРБУРЖЦА**

для всех жителей Санкт-Петербурга



- Банковские, транспортные и социальные услуги, в том числе получение заработной платы
- Услуги в сфере здравоохранения
- Скидки в торговых и сервисных предприятиях
- Возможность размещения электронной подписи для медицинских работников

**КАМПУСНАЯ КАРТА**

для студентов и сотрудников вузов



- Пропуск
- Стипендия и зарплата
- Электронный документооборот
- Читательский билет
- Льготный проездной

**МОЙ УМНЫЙ ГОРОД**

В 2019 году Группой ВТБ было создано мобильное приложение «Мой умный город», которое объединило в себе городские сервисы Москвы и Банка: в нем можно ознакомиться с афишей мероприятий, пополнить парковочный счет, оплатить услуги ЖКХ и штрафы ГИБДД, пополнить баланс транспортной карты «Тройка», узнать о текущих голосованиях программы «Активный гражданин» и многое другое.

Мобильное приложение «Мой умный город» названо лучшим технологическим продуктом года по версии журнала The Banker. Решение ВТБ стало лауреатом премии Tech Projects Awards в категории мобильных приложений, опередив мобильные продукты ведущих банков мира.

В дальнейших планах – добавить расписание и маршруты городского транспорта, карту парковок с указанием свободных мест, поиск ближайших машин каршеринга, покупку билетов на культурные мероприятия и заказ столиков в близлежащих ресторанах. Кроме того, прорабатывается добавление новых разделов. В частности, в разделе «Для мам» будет представлена информация о ресторанах с детскими комнатами и афишей мероприятий для детей, а в разделе «Здоровье» – контакты медицинских учреждений и возможность записаться к врачу.

## ПОДДЕРЖКА В ПРИОБРЕТЕНИИ ЖИЛЬЯ

По итогам 2019 года портфель Группы ВТБ в сегменте жилищных кредитов вырос на 20 % – до 1,7 трлн рублей, а объем выдачи ипотеки достиг рекордных 712 млрд рублей. За отчетный период ВТБ стал абсолютным лидером по приросту рыночной доли в сегменте ипотечного кредитования: на сегодняшний день ВТБ выдает каждую четвертую ипотеку в стране.

Банк ВТБ активно переводит весь процесс обслуживания клиентов при получении ипотечного кредита в дистанционный формат, делая его максимально простым и удобным для клиента.

В 2019 году Банк ВТБ продолжил повышать доступность ипотеки для отдельных категорий населения, продлив срок действия ряда программ по жилищному кредитованию. Таким образом, в 2019 году:

- более 1,5 тыс. военных воспользовались услугой льготного кредитования в размере 2,6 млрд рублей;
- более 12 тыс. получателей материнского капитала смогли использовать его для улучшения жилищных условий на сумму 29,5 млрд рублей;
- почти 16 тыс. человек воспользовались программой «Ипотека с господдержкой», размер которой составил 44 млрд рублей.

ВТБ активно участвует в государственных программах повышения доступности ипотечного кредитования. В 2019 году ВТБ снизил ставку ипотеки с 6 до 5 % в рамках программы субсидирования ипотечной ставки семьям с двумя и более детьми на всей территории России. Сервис ВТБ упростил и ускорил возможность использования новых условий государственного субсидирования.

В рамках специальной ипотечной программы ВТБ «Люди дела» более 30 тыс. клиентов Банка, работающих в секторах здравоохранения, образования и правоохранительных органов, улучшили жилищные условия с помощью льготной ипотеки (скидка к ставке составляет 0,3–0,5 %).

В 2019 году ВТБ организовал прием заявок и выдачу ипотечных кредитов в рамках новой программы государственного субсидирования для жителей Дальнего Востока, ставка по которой составила 2 %. Заемщиками смогли стать молодые семьи, приобретающие недвижимость на Дальнем Востоке (при этом возраст обоих супругов не должен превышать 35 лет), а также одинокие родители с ребенком, возраст которого не превышает 18 лет. Льготный кредит доступен на покупку квартиры в новостройке или приобретение уже готового жилья у застройщика на территории Дальневосточного федерального округа.

**> 30 тыс.**  
клиентов Банка,  
работающих  
в секторах  
здравоохранения,  
образования  
и правоохра-  
нительных  
органов, улучшили  
жилищные условия  
с помощью  
льготной ипотеки

## ДИНАМИКА ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ В БАНКЕ ВТБ В 2017–2019 ГОДАХ

Показатель	2017	2018	2019
Объем выданных ипотечных кредитов, млн рублей	433 812	670 411	675 440 <sup>1</sup>
Количество выданных ипотечных кредитов, шт.	201 633	289 898	275 546
Количество выданных ипотечных кредитов на строящееся жилье, шт.	74 503	102 565	87 047

<sup>1</sup> В целом по рынку в 2019 году произошло снижение объемов выданных ипотечных кредитов на 6 %.

## ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ В СФЕРЕ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ

### ЦИФРОВАЯ ИПОТЕКА



Сервис позволяет клиентам прямо на сайте Банка подать заявку на ипотеку, получить предварительное решение, доступ в личный кабинет, в котором можно, прикрепив нужные документы, согласовать объект недвижимости и получить финальное одобрение заявки. После этого пользователю останется выбрать удобную дату, время и отделение для подписания документов. По итогам 2019 года онлайн-заявка на ипотеку от ВТБ победила в ежегодной премии «Банк года», организованной крупнейшим независимым финансовым сайтом «Банки.ру».

### VR-ИПОТЕКА



Сервис «VR-ипотека» позволяет при помощи шлема виртуальной реальности оценить все характеристики объекта недвижимости: месторасположение на карте города, инфраструктуру, планировку и возможный детальный дизайн комнат. ВТБ первым на рынке выдал ипотечный кредит в рамках сервиса «VR-ипотека». Сделка по приобретению квартиры в Санкт-Петербурге была оформлена клиентом из Красноярска.

### ЦИАН.ИПОТЕКА



В 2019 году Банк ВТБ и сервис для покупателей и арендодателей жилья «ЦИАН» запустили дистанционную подачу заявок на ипотечные кредиты для пользователей. Сервис «ЦИАН.Ипотека» предоставляет клиенту предварительное решение Банка по кредиту в течение 2 мин. Интеграция с «ЦИАН» позволяет предоставить клиентам еще один простой и удобный способ получения предварительного решения по займу.

Также в 2019 году Банк реализовал три выпуска ипотечных облигаций ООО «ДОМ.РФ Ипотечный агент», обеспеченных портфелем ипотечных кредитов, выданных Банком ВТБ. Третий выпуск объемом 96,6 млрд рублей стал крупнейшим выпуском на российском рынке ипотечной секьюритизации за всю его историю. Ипотечные облигации являются одним из ключевых

инструментов достижения целевых показателей национального проекта «Жилье и городская среда» и Указа Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 года «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», в котором поставлена цель по улучшению жилищных условий не менее 5 млн семей ежегодно.