



Мир без преград. Группа ВТБ

2011

Годовой отчет Банка ВТБ (Армения)



«Дорога к 5» - стратегия качества

В 2011г. ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» отметил 5-летие присутствия бренда ВТБ в Армении. За прошедшие 5 лет Банк ВТБ (Армения) совершил качественный рывок в развитии и успешно реализовал стратегию агрессивного роста и диверсификации, заняв лидирующие позиции во всех сегментах банковского бизнеса и выполнив главные задачи, поставленные

стратегией развития. Опыт сплоченной команды Банка ВТБ (Армения) и прочный фундамент бизнеса, заложенный в предыдущие годы, позволит Банку ВТБ (Армения) достичь больших успехов в своей деятельности и успешно реализовать все стратегические задачи на последующие годы.



Миссия и ценности

Идентичность

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» является участником группы ВТБ, дочерним банком ОАО Банк ВТБ. Группа ВТБ – ведущая международная финансовая группа российского происхождения.

Миссия

Мы предоставляем финансовые услуги международного уровня, чтобы сделать более обеспеченным будущее наших клиентов, акционеров и общества в целом.

Ценности

Доверие клиентов. Мы работаем для того, чтобы сохранить нашу самую большую ценность – доверие клиентов.

Надежность. Мы сочетаем прочные позиции на финансовых рынках, международный опыт и масштаб. Это – гарантия нашей силы и надежности.

Открытость. Мы ориентированы на открытое партнерство и сотрудничество, мы прозрачны и понятны обществу.

Универсальность. Мы предлагаем комплексные решения любого уровня сложности благодаря присутствию в различных финансовых сегментах.

Команда. Мы сильны единой командой профессионалов – знания, потенциал, энергия и творчество каждого делают нашу команду сильной и уникальной.

Видение

Банк ВТБ (Армения) стремится стать чемпионом на всех целевых рынках Республики Армения.

Обращение Председателя Совета ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»



Уважаемые клиенты и партнеры!

Итоги работы в 2011 году продемонстрировали, что группа ВТБ продолжает динамично развиваться в качестве международной финансовой Группы. Прошедший год стал успешным по всем направлениям бизнеса. С каждым годом Группа все прочнее закрепляет свои ведущие позиции на банковском рынке, расширяется международное присутствие. Группа ВТБ представлена более чем 20 финансовыми компаниями в 19 странах мира. Согласно данным журнала Financial Times, по рыночной капитализации группа ВТБ входит в список 500 крупнейших компаний мира. Банк ВТБ (Армения) в 2011 году успешно

продолжил рост на рынке Армении, укрепив свои лидирующие позиции по всем показателям розничного и корпоративного бизнеса. Развиваясь как универсальная кредитная организация, Банк ВТБ (Армения) успешно наращивал кредитный и депозитный портфели. Активно развивались такие услуги как потребительское кредитование, автокредитование, ипотека, карточные продукты, денежные переводы и т.д. На новый уровень также вышло сотрудничество Банка с предприятиями оптовой и розничной торговли, с компаниями сферы строительства и пищевой промышленности. По итогам 2011 года по величине общего капитала Банк занял 4-е место в банковской системе РА: на его долю приходится 8,14% от общего капитала всей банковской системы страны. Успехи Банка были отмечены деловым сообществом Армении. Так, консалтинговая компания Credit AM по итогам опроса признала ВТБ (Армения) самым народным банком.

Накопленный опыт и следование намеченной стратегии позволят Банку ВТБ (Армения) успешно достичь поставленных целей и оправдать доверие инвесторов и клиентов, которыми мы очень дорожим. Хочу искренне поблагодарить всех партнеров за взаимовыгодное сотрудничество и выразить признательность коллективу Банка за профессионализм и самоотдачу.

Председатель Совета ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»

О.К. Дергунова

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, flowing letters.

Обращение и/о Генерального Директора - Председателя Директората



*Уважаемые акционеры,
партнеры и клиенты!*

Мы хотели бы представить Вашему вниманию Годовой отчет Банка ВТБ (Армения) за 2011 год- еще один успешный период работы одного из лидирующих банков Армении.

2011 год стал очередным годом успешного развития для Банка ВТБ (Армения). Нам удалось не только достичь, но и по ряду показателей превзойти свои амбициозные цели. Это в равной степени справедливо как с точки зрения полученных финансовых результатов, так и с точки зрения воплощения в жизнь стратегических задач Банка.

В 2011 году Банк добился заметного прогресса в развитии по всем направлениям бизнеса. Чистая прибыль составила 1 670 млн. драм РА.

Активы Банка за 2011 год выросли на 39,2% до 177 477 млн. драм РА. Одним из ключевых факторов роста стало увеличение объемов кредитования клиентов. Общий кредитный портфель Банка (кредиты и авансы клиентам) в 2011 году вырос на 45,1%, с 88 217 млн. драм РА до 128 027 млн. драм РА. Объем средств на счетах клиентов вырос на 20 987 млн. драм РА, составив 79 478 млн. драм РА.

Относительный прирост средств физических лиц в 2011 году составил 28,9%, абсолютный прирост 10 564 млн. драм РА, достигнув 47 061 млн. драм РА. Средства на счетах корпоративных клиентов составляют 32 417 млн. драм РА, увеличившись на 47,4%.

В 2011 году Банк предоставил свои услуги более 286 тыс. клиентам - физическим лицам и более 5 тыс. клиентам – юридическим лицам, представителям малого, среднего и крупного бизнеса. Мы продолжали наращивать свою долю рынка благодаря высокому уровню доверия к бренду ВТБ и качественному обслуживанию клиентов. В целом, доля Банка на рынке на конец 2011 года составила 9,6% по кредитам и 8,4% по депозитам.

В 2011 году была продолжена реализация программы оптимизации и благоустройства крупнейшей в Армении розничной сети Банка. По состоянию на 31 декабря 2011 года наша филиальная сеть состояла из 68 филиалов, действующих по всей территории Армении.

В рейтинге привлечения средств физических лиц. Объем кредитов, выданных физическим лицам, увеличился на 44,1% (14 957 млн. драм РА), что по итогам 2011 года составил 48 839 млн. драм РА. Банк ВТБ (Армения) занял серьезную долю рынка в кредитовании физических лиц – 12,6%, что обеспечило нам 2-ое место на рынке.

Банк ВТБ (Армения) сохранил лидирующие позиции также в сфере банковского корпоративного бизнеса. Доля нашего Банка на рынке кредитования корпоративных клиентов составило 8,8%. Банк обслуживает все категории корпоративных

клиентов, предоставляя им полный спектр банковских услуг по всей территории РА. Благодаря тому, что банковская финансовая группа ВТБ широко представлена во всем мире и имеет значительное число банков-корреспондентов в различных регионах, наши клиенты имеют возможность эффективно и надежно проводить финансовые операции не только на территории РА, но и за ее пределами.

Мы рассчитываем увеличить клиентскую базу за счет оперативности, использования новых технологий, гибкой тарифной политики, а также благодаря поддержке своего единственного акционера – ОАО Банк ВТБ, который в настоящий момент является одним из основных источников долгосрочного капитала и финансирования в экономике России.

Мы уверены, что 2012 год будет еще более эффективным и предоставит нам возможность обеспечить высокие темпы роста кредитного и депозитного портфелей.

В заключение хотелось бы поблагодарить коллег за профессионализм и преданность делу, пожелать успехов в достижении новых целей. Также хочу выразить признательность акционерам, партнерам и клиентам за оказанное доверие, участие, лояльность и поддержку.

И/о Генерального директора -
Председателя Директората

Ю. В. Гусев

Содержание

1. Ключевые финансовые показатели, обзор финансовых результатов	10
2. Экономика Республики Армения и банковский сектор	14
3. Отчет менеджмента	18
3.1. Важнейшие события 2011 года	18
3.2. Обзор операционной деятельности	22
3.2.1. Корпоративный бизнес	22
3.2.2. Розничный бизнес	28
3.2.3. Кредитование малого бизнеса	34
3.2.4. Инвестиционный бизнес	36
3.3. Управление рисками	37
4. Корпоративное управление	42
4.1. Обзор системы корпоративного управления	42
4.2. Общее собрание акционеров	42
4.3. Совет	43
4.4. Директорат	45
4.5. Генеральный директор - Председатель Директората	46
4.6. Подразделение внутреннего аудита	46
5. Устойчивое развитие	50
5.1. Персонал	50
5.2. Общественные программы	50
6. Финансовая отчетность	52
7. Контактная информация	58

*Движение
к качественному росту*



1. Ключевые финансовые показатели, обзор финансовых результатов

Результаты деятельности Банка по итогам 2011г. по основным показателям

В 2011г. Банк ВТБ (Армения) сумел достичь поставленных перед собой целей и в конце года, в среднем, сохранил ведущую позицию на рынке по активным операциям. Банк ВТБ (Армения) планомерно диверсифицирует свою ресурсную базу, улучшает структуру активов, повышает уровень рентабельности, качества предлагаемых продуктов и услуг.

Проводимая Банком инвестиционная политика направлена на оказание всемерного содействия устойчивому функционированию и стабильному развитию экономики Армении.

Программой развития бизнеса ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» предусматривается дальнейшее расширение финансирования экономики Республики Армения, предоставление широкого

спектра банковских услуг всем сегментам потребителей, внедрение современных банковских технологий, постоянное совершенствование продуктовой линейки для розничных и корпоративных клиентов: от физических лиц, малых и средних предприятий до крупных коммерческих и государственных организаций.

Обзор финансовых результатов

Чистая прибыль Банка в 2011г. составила 1 670 млн. драм РА.

Доходы от основной деятельности выросли по сравнению с аналогичным показателем прошлого года на 32,5% – до 12 606 млн. драм РА.

Чистые процентные доходы увеличились на 34,4% — до 10 578 млн. драм РА. Чистая процентная маржа в конце 2011 года увеличилась до 8,3%. В конце 2010 года чистая процентная маржа составляла 8,2%.

Чистые комиссионные доходы выросли на 23,3%

Обзор финансовых результатов

млн. драм РА	2011	2010	Изменение
Чистые процентные доходы	10 578	7 868	34,4%
Чистые комиссионные доходы	2 029	1 645	23,3%
Доход от основной деятельности	12 606	9 513	32,5%
Создание резерва под обесценение	-4 332	209	-2 174%
Расходы на содержание персонала и административные расходы	-7 551,5	-5 886,3	28,3%
Чистый (убыток)/прибыль	1 670	4 353	-61,6%
Кредиты и авансы клиентам до создания резерва под обесценение	128 027	88 217	45,1%
Долговые ценные бумаги	12 642,0	10 456	20,9%
Клиентское долговое финансирование	69,188	37 645	83,8%
Средства клиентов	79 478	58 491	35,9%
Чистая процентная маржа	8,3%	8,2%	x
Отношение расходов к доходам от основной деятельности	35,0%	31,7%	x
Отношение общего объема резервов к общему кредитному портфелю	4,1%	1,9%	x
Коэффициент достаточности капитала	13,2%	19,6%	x

—до 2 029 млн. драм РА. Отношение расходов к доходам от основной деятельности снизилось до 35%. На конец 2010 года процент составлял - 31,7%. Коэффициент достаточности капитала снизился до 13,2%.

Доходы от основной деятельности

Чистый процентный доход до создания резервов

По итогам 2011 года валовый процентный доход составил 17 247 млн. драм РА на 41,6% превысив аналогичный показатель прошлого года (12 179 млн. драм РА в 2010г.). Рост процентных доходов в отчетном периоде был обусловлен увеличением процентных доходов по кредитам и авансам клиентам. В 2011 году данный показатель увеличился на 43,8% — до 15 493 млн. драм РА по сравнению с 10 772 млн. драм РА в 2010 году. Прочие процентные доходы, полученные от других видов операций, таких как доходы от межбанковских сделок и доходы от ценных бумаг, по итогам года выросли на 24,7% — до 1 754 млн. драм РА по сравнению с 1 407 млн. драм РА в 2010 году.

Процентные расходы по итогам 2011 года увеличились на 54,7%, до 6 669 млн. драм РА.

Увеличение процентных расходов связано, главным образом, с увеличением привлеченных средств.

Ключевой статьёй процентных расходов являются средства клиентов, доля которых в процентных расходах составила 74,5%. Процентные расходы по средствам клиентов за 2011 год увеличились на 57,5% — до 4 968 млн. драм РА по сравнению с 3 155 млн. драм РА в 2010 году. Основным фактором роста процентных расходов по средствам клиентов был обусловлен увеличением среднегодовых объемов обязательств перед клиентами.

Чистые комиссионные доходы

Одной из стратегических задач Банка является наращивание комиссионных доходов. В отчетном периоде Банк добился ощутимых успехов в этом направлении — комиссионные доходы выросли на 23,3% — до 2 029 млн. драм РА. Из них 83,7% приходится на проведение расчетно-кассовых операций. Значительный рост комиссий наблюдался за счет обслуживания клиентов по операциям с пластиковыми картами. Доходы по данной статье в 2011 году по сравнению с 2010г. выросли с 200 млн. драм РА до 284 млн. драм РА. Столь внушительный рост был обусловлен целенаправленной работой Банка ВТБ (Армения) по направлению развития розничного бизнеса.

Структура доходов и расходов

млн. драм РА	2011	2010	Изменение
Процентные доходы			
Кредиты и авансы клиентам	15 493	10 772	43,8%
Средства в банках	301	262	15,0%
Ценные бумаги	1 337	1 051	27,2%
Прочие процентные доходы	116	94	23,0%
Итого процентные доходы	17 247	12 179	41,6%
Процентные расходы			
Средства клиентов	-4 968	-3 155	57,5%
Средства банков и прочие заемные средства	-1 667	-1 134	47%
Прочие процентные расходы	-34	-22	55,9%
Итого процентные расходы	-6 669	-4 311	54,7%

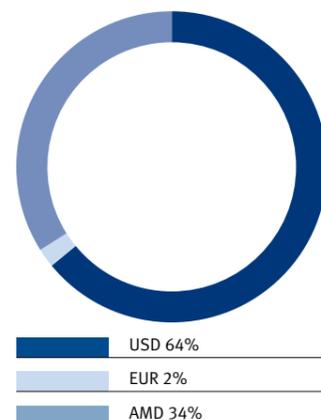
Создание резерва под обесценение кредитного портфеля

В отчетном периоде Банк сформировал резерв под обесценение кредитного портфеля на фоне дальнейшего оживления экономической ситуации и, как следствие, улучшения ситуации с проблемной задолженностью, что является результатом восстановления ранее списанных кредитов. На создание резервов для покрытия возможных убытков по кредитам Банк ВТБ (Армения) выделил 3 541 млн. драм РА.

Расходы на персонал и административные расходы

Административные управленческие расходы, определяемые как расходы на содержание персонала и административные расходы, в 2011 году выросли на 28,3% и достигли приблизительно 7 551 млн. драм РА. Основными причинами роста административных расходов является как развитие бизнеса Банка, так и инфляционные процессы в экономике.

Кредиты клиентам



Анализ финансового положения Банка

Активы

Активы Банка по итогам 2011 года составили 177 477 млн. драм РА. На конец 2010 года аналогичный показатель составлял 127 477 млн. драм РА (рост составил 39,2%). Ключевым фактором роста стало увеличение объемов кредитования клиентов.

Доля кредитов и авансов в структуре активов составила 69%. Кредиты и авансы клиентам увеличились по сравнению с итогом 2010 года (88 217 млн. драм РА) на 45,1%, составив 128 027 млн. драм РА.

Портфель ценных бумаг Банка составил 12 642 млн. драм РА. Данный показатель по сравнению с аналогичным показателем 2010 года увеличился на 20,9% или на 2 186 млн. драм РА.

Кредитный портфель

Общий кредитный портфель Банка (кредиты и авансы клиентам до вычета резерва под обесценение) в 2011 году вырос на 45,1%, с 88 217 млн. драм РА до 128 027 млн. драм РА. Корпоративные кредиты по итогам 2011 года выросли на 45,7% с 54 335 млн. драм РА до 79 188 млн. драм РА, и составили 61,9% от совокупного кредитного портфеля.

На конец 2011 года в отраслевой структуре корпоративного кредитного портфеля наибольшую долю занимали займы сектора торговли - 36,2%, строительного сектора - 11,5%, сельского хозяйства и пищевой промышленности - 10%. Кредиты физических лиц составляют 38,1% кредитного портфеля Банка. Розничный кредитный портфель увеличился на 44,1% - до 48 839 млн. драм РА, продемонстрировав динамику роста за счет прироста потребительских кредитов - 56,5% (33 338 млн. драм РА) и ипотечных кредитов 28,1% (12 285 млн. драм РА).

Структура кредитов по отраслям (млн. драм РА)

Наименование статей	2011	2010	Изменение
Кредиты физическим лицам	48,839	33,882,2	44,1%
Потребительское кредитование	33,338	21,303	56,5%
Ипотечное кредитование	12,285	9,590	28,1%
Прочее	3,217	2,990	7,6%

Качество кредитного портфеля

Доля просроченных и реструктурированных кредитов на конец 2011 года составила 7,8%. В 2010 году их доля составляла 4,1%. Общий объем резервов под обесценение кредитного портфеля составил 4,1%.

Обязательства

Объем обязательств Банка, состоящих из срочных средств до востребования (привлеченных с внутреннего и внешнего рынков), за отчетный период увеличился на 52,8% до 149 930 млн. драм РА по сравнению с 98 137 млн. драм РА в 2010 году. При этом рост ресурсной базы сопровождался существенным изменением ее структуры. Так, доля средств клиентов в совокупных обязательствах Банка ВТБ (Армения) составила 53%. Средства банков и прочих заемных средств увеличились на 83,8% и достигли 69 188 млн. драм РА.

Средства клиентов

Объем средств, привлеченных от клиентов, увеличился на 35,9%, составив 79 478 млн. драм РА. В структуре пассивов по прежнему самую большую долю занимают средства клиентов - 53%, привлеченные средства юридических лиц - примерно 32 417 млн. драм РА.

Средства физических лиц выросли на 28,9% по сравнению с аналогичным показателем 2010 года и составили 47 061 млн. драм РА.

Важное значение имеет показатель, описывающий долю средств до востребования клиентов в

общих обязательствах. Этот показатель составил соответственно 23% в 2010г. и 20% в 2011г.. Сопоставляя показатель, описывающий долю денежных средств и краткосрочных активов в общих активах (в 2010г. - 9%, в 2011г. - 6%) приходим к выводу, что Банк сумел успешно вложить короткие денежные средства в долгосрочных активах.

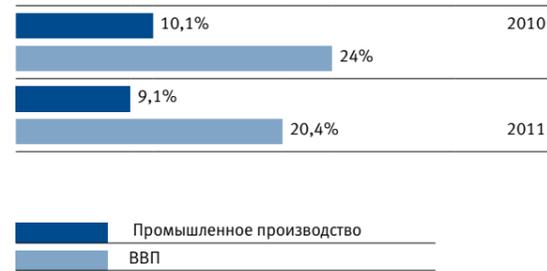
Средства клиентов



2. Экономика Республики Армения и банковский сектор

По итогам года ВВП Армении уменьшился на 1,0% в реальном выражении. Промышленное производство характеризовалось также уменьшением.

Динамика ВВП и промышленного производства



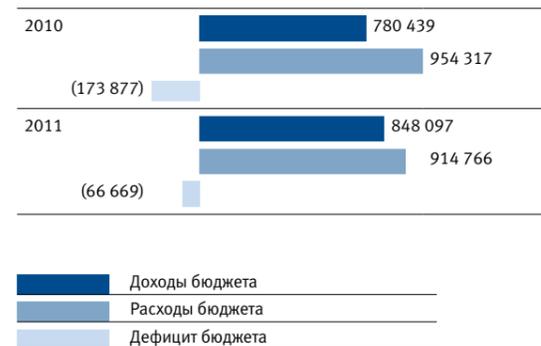
Внешний торговый оборот по сравнению с 2010 годом увеличился на 14,3% и составил 5 481 млн. долларов США.

Особо крупный рост наблюдался в сфере экспорта, составив 1 329,5 млн. долларов США (по сравнению с 2010 годом рост составил 31,4%). Импорт составил 4 151,5 млн. долларов США (вырос на 9,7% по сравнению с 2010 годом).

Индекс потребительских цен в декабре 2011 года по отношению к тому же периоду прошлого года составил 107,7%, относительно уровня с января по декабрь 2010 года - 108,2%. Уменьшилось число официально зарегистрированных безработных, достигнув 73,9 тыс. человек (в конце 2010г. – 83,3 тыс. человек).

Поступления в госбюджет в 2011 году составили 848,1 млрд. драм РА. В 2010 году - 780,4 млрд. драм РА. Дефицит госбюджета по состоянию на декабрь 2011 года составил 66,7 млрд. драм РА, в 2010 году - 173,9 млрд. драм РА.

Поступления в госбюджет (млн. драм РА)



Обзор армянской банковской системы 2011г.

Активы банковской системы за 2011 год возросли на 33,5%, составив к 31 декабря 2,144 трлн. драм РА (\$5,4 млрд.), причем рост этого показателя обусловлен увеличением портфеля гособлигаций - на 11,1%, объема кредитных вложений – на 33,6% и наличных денежных средств – почти на 18,3%.

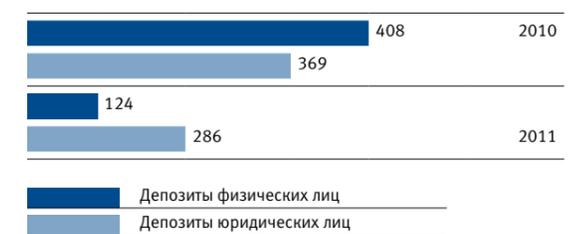
Объем реальных кредитных вложений к 31 декабря 2011 года составил 1 337 млрд. драм РА (\$3,5 млрд.) или 64,5% от активов. В тоже время суммарный объем кредитования комбанками физических лиц возрос в годовом разрезе на 30,7%, составив на 31 декабря 387,8 млрд. драм РА (\$1 млрд.). Доля кредитования экономики увеличилась до 66% от общих кредитных вложений.

Общие обязательства банковской системы Армении возросли за 2011 год на 38,8%, достигнув к 31 декабря 1 700 млрд. драмов РА. В структуре общих обязательств на долю срочных депозитов на 31 декабря 2011 года пришлось почти 38%, обязательств до востребования – свыше 24%, депозитов и кредитов от банков и других финансовых организаций – более 30%.

Балансовые показатели активов банковской системы (млрд. драм РА)



Привлеченные средства клиентов (млрд. драм РА)



*Расширение
горизонтов развития*



3. Отчет менеджмента

3.1. Важнейшие события 2011 года

Январь

24 Января
Банк ВТБ (Армения) лучший в сотрудничестве с финансовым Омбудсменом Армении

25 Января
С марта 2011 г. Банк ВТБ (Армения) начал выдавать пенсию по пластиковым картам

26 Января
В рамках совместной акции с системой MoneyGram клиенту Банка ВТБ (Армения) был вручен выигрыш в размере 200,000 драм РА.

Февраль

1 Февраля
Банк ВТБ (Армения) ввел в эксплуатацию автоматизированную систему принятия кредитных решений по розничным кредитам

24 Февраля
Банк ВТБ (Армения) и ЗАО «Электрические Сети Армении» подписали соглашение о сотрудничестве

25 Февраля
С целью повышения уровня обслуживания клиентов Банк ВТБ (Армения) изменил адрес деятельности мини-филиала «№ 76» в г. Раздан

28 Февраля
С февраля в Банке ВТБ (Армения) можно приобрести страховые продукты

Март

3 Марта
Центральный банк РА предоставил Банку ВТБ (Армения) разрешение на участие в системе международных денежных переводов RIA Money Transfers

3 Марта
Банк ВТБ (Армения) – лучший участник на валютном рынке страны

4 Марта
Банк ВТБ (Армения) обеспечил торговое финансирование поставок товаров для детей всемирно известного бренда MOTHERCARE из Великобритании

16 Марта
В рамках стратегии развития корпоративного бизнеса Банк ВТБ (Армения) установил кредитно-документарный лимит на группу компаний «Мика» в размере 20 млн. долл. США

18 Марта
Банк ВТБ (Армения) предоставляет ипотечные кредиты в рамках программы «Доступное жилье молодым ученым и членам творческих союзов»

21 Марта
Банк ВТБ (Армения) подписал договор о сотрудничестве по факторинговому обслуживанию с ЗАО «Южно-Кавказская железная дорога»

25 Марта
Банк ВТБ (Армения) вручил по 300 тыс. драмов РА победителям очередного розыгрыша призов среди своих клиентов – лучших абонентов компании ЗАО «Армводоканал»

25 Марта
Банк ВТБ (Армения) и компания Business & Finance Consulting (BFC) успешно завершили сотрудничество

Апрель

5 Апреля
Банк ВТБ (Армения) запустил акцию по бизнес кредитам со ставкой 12%

8 Апреля
Банк ВТБ (Армения) начал осуществлять безналичные выплаты пенсий

13 Апреля
Банк ВТБ (Армения) подключился к системе денежных переводов «Лидер»

20 Апреля
Банк ВТБ (Армения) принял участие в первом российско-армянском межрегиональном форуме

21 Апреля
Банк ВТБ (Армения) провел совместную акцию с компанией «Муран»

22 Апреля
Состоялось заседание Общего Годового Собрания Акционеров ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»

22 Апреля
С целью повышения уровня обслуживания клиентов Банк ВТБ (Армения) изменил адрес деятельности филиала «Бюрегаван»

Май

10 Мая
Продолжая свои традиции, Банк ВТБ (Армения) к празднику Великой победы объявил о проведении беспрецедентной акции ВТБ-Победа

12 Мая
Банк ВТБ (Армения) выпустил 100 000 карт Visa

18 Мая
Банк ВТБ (Армения) объявил о результатах деятельности за 2010 год

19 Мая
Генеральный директор Банка ВТБ (Армения) наградил футбольную команду Банка за победу в X-ом турнире по мини-футболу Лиги БМФ

24 Мая
Банк ВТБ (Армения) наращивает объемы финансирования предприятий сельскохозяйственной отрасли

Июнь

1 Июня
ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» и ЗАО «Электрические сети Армении» организовали праздник для детей

3 Июня
Банк ВТБ (Армения) объявил о новой акции к Международному дню защиты детей

14 Июня
С целью повышения уровня обслуживания клиентов Банк ВТБ (Армения) изменил адрес деятельности филиалов «Ноемберян» и «Апаран»

22 Июня
Впервые в банковской системе РА Банк ВТБ (Армения) предлагает Коммерческую ипотеку среднему бизнесу

Июль

1 Июля
Банк ВТБ (Армения) вручил по 300 тыс. драмов РА победителям очередного розыгрыша призов среди своих клиентов – лучших абонентов компании ЗАО «Армводоканал»

1 Июля
Банк ВТБ (Армения) объявил о запуске акции «Лето с ВТБ»

11 Июля

Талоны технического осмотра транспортных средств отныне можно получать в Банке ВТБ (Армения)

15 Июля

Банк ВТБ (Армения) продолжает инвестировать в развитие персонала

Август

3 Августа

Банк ВТБ (Армения) предлагает среднему бизнесу новый вид кредитования: кредит «Доступный»

10 Августа

Банк ВТБ (Армения) поддерживает проведение пятых юбилейных общеармянских игр в Армении

12 Августа

В Банке ВТБ (Армения) наблюдается значительный рост заявок на ипотечный кредит в рамках программы «Доступное жилье молодым ученым и членам творческих союзов»

22 Августа

Банк ВТБ (Армения) улучшил тарифы дебетовых карт Visa

Сентябрь

1 Сентября

Банк ВТБ (Армения) запустил уникальную услугу: получение быстрого денежного перевода по звонку

1 Сентября

К началу учебного года Банк ВТБ (Армения) подарил русской школе два полностью благоустроенных класса

6 Сентября

Банк ВТБ (Армения) оказал содействие городу Дилижан в деле сохранения и реставрации воинского Мемориала

6 Сентября

Компания Telcell предлагает современный способ пополнения счетов Банка ВТБ (Армения)

27 Сентября

Банк ВТБ (Армения) впервые на рынке РА предлагает обслуживание клиентов по системе Skype

Октябрь

3 Октября

Услуга мирового стандарта Cash Back теперь доступна владельцам кредитных карт Банка ВТБ (Армения)

4 Октября

Банк ВТБ (Армения) продолжает повышение профессионального уровня менеджеров среднего звена

5 Октября

Банк ВТБ (Армения) совместно с Банком ВТБ (Грузия) запустил новый продукт «Карта АвтоТранзит»

12 Октября

Банк ВТБ (Армения) объявил об очередной совместной акции с компанией «Муран»

18 Октября

Банк ВТБ (Армения) присоединился к программе Priority Pass

25 Октября

Банк ВТБ (Армения) объявил об очередной акции по вкладам в долларах США

26 Октября

Банк ВТБ (Армения) запустил новую систему дистанционного обслуживания счетов - SMS банкинг

Ноябрь

1 Ноября

Банк ВТБ (Армения) и Visa объявили об акции «Зима с ВТБ»

3 Ноября

Банк ВТБ (Армения), журнал Cosmopolitan Армения и Visa представили ко-брендовую карту для женщин «VTB Cosmopolitan»

8 Ноября

Банк ВТБ (Армения) был признан самым народным банком РА

9 Ноября

Банк ВТБ (Армения) подвел итоги деятельности за 9 месяцев 2011 года

10 Ноября

Банк ВТБ (Армения) профинансировал участие камерного хора Армении в международном фестивале

11 Ноября

Банк ВТБ (Армения) запустил новый продукт «Обезличенные металлические счета»

21 Ноября

Банк ВТБ (Армения) представил новый продукт - пакетное предложение «Мир ВТБ»

28 Ноября

Банк ВТБ (Армения) подключился к системе денежных переводов «Золотая Корона»

28 Ноября

Все филиалы Банка ВТБ (Армения) будут принимать абонентские платежи за услугу Hi-Line от ЗАО «АрменТел»

Декабрь

1 Декабря

Банк ВТБ (Армения) профинансировал ЗАО «Армения Дейтаком Компани»

8 Декабря

Банк ВТБ (Армения) является одним из лидеров по предоставлению факторинговых услуг на банковском рынке РА

14 Декабря

Банк ВТБ (Армения) вручил по 300 тыс. драмов РА победителям очередного розыгрыша призов среди своих клиентов – лучших абонентов компании ЗАО «Армводоканал»

22 Декабря

Банк ВТБ (Армения) повысил процентные ставки по всем видам вкладов

26 Декабря

Банк ВТБ (Армения) объявил о депозитной акции «Новогодний»

28 Декабря

Банк ВТБ (Армения) присоединился к системе денежных переводов UNISTREAM

3.2. Обзор операционной деятельности

3.2.1. Корпоративный бизнес

Корпоративный бизнес Банка за последние годы активно развивался и расширял спектр продуктов, обеспечивая максимальный охват клиентской базы и в то же время специализированный подход в рамках отдельных проектов.

На данный момент в Банке состоялся институт клиентских менеджеров по персональному обслуживанию и развитию отношений с корпоративными клиентами.

Банк ВТБ (Армения) своим корпоративным клиентам предлагает банковские продукты и услуги, ориентированные на специфику бизнеса клиентов, обеспечивая высокую степень надежности проводимых операций. Опираясь на знания конъюнктуры рынка, мы способствуем эффективному управлению финансовыми ресурсами наших клиентов и уделяем особое внимание защите их интересов.

В нашей работе ориентирами являются оперативность, технологичность и последовательность принятия решений, отсутствие бюрократических барьеров, гибкая тарифная политика. Внимательное, уважительное отношение, индивидуальный подход к каждому корпоративному клиенту являются неотъемлемой частью нашей повседневной работы.

В Банке успешно функционирует отдельный филиал, предназначенный специально для обслуживания корпоративных клиентов, где обеспечены все условия для удобного и комфортного обслуживания.

Устойчивый рост клиентской базы на протяжении последних лет свидетельствует о сложившейся репутации Банка как надежного партнера.

Процентные и комиссионные доходы банка

Один из основных источников доходов корпоративного блока – чистый процентный доход, который в 2011 году составил 3 933,6 млн. драм РА. Комиссионные доходы Банка по корпоративному бизнесу по состоянию на 31 декабря 2011 года составили 330 млн. драм РА.

Банк обеспечивает обслуживание банковских счетов Клиентов на территории РА и за ее пределами. Благодаря широкой филиальной сети и «ON-LINE» обслуживанию корпоративные клиенты Банка имеют возможность обслуживаться в любом регионе РА. В течение года Банк модернизировал модель обслуживания и продаж клиентам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, внедрение которой будет обеспечено в 2012 году.

В течение 2011 года был принят ряд мероприятий по модернизации расчетно-кассового обслуживания по системе «Банк-Клиент», а именно была оптимизирована и ускорена процедура подключения к системе, созданы и внедрены новые возможности, которые сделали систему более удобной для пользования. Все указанные мероприятия послужили основой для увеличения числа клиентов, пользующихся системой «Банк-Клиент».

Размещение временно свободных денежных средств в срочные инструменты ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» в 2011 году актуализировало существующие депозитные продукты для корпоративных клиентов с учетом новых рыночных условий. Был осуществлен ряд мероприятий для оптимизации индивидуального обслуживания корпоративных клиентов и ускорения принятия решений по установлению индивидуальных параметров привлечения денежных средств в срочные депозиты и депозиты до востребования. Портфель по срочным депозитам юридических

лиц вырос более чем на 50% по сравнению с 2010 годом. Банк осуществлял гибкую ценовую политику по размещению временно свободных денежных средств корпоративных клиентов, в результате чего перевыполнил план по привлечению средств от корпоративных клиентов на 29 %.

Кредиты, кредитные линии, овердрафты

Банк предоставляет клиентам крупного и среднего бизнеса кредиты, кредитные линии, овердрафты и другие финансовые инструменты.

В 2011 году Банк полностью пересмотрел бизнес-процесс по кредитованию корпоративных клиентов с целью оптимизации процесса кредитования, сокращения сроков рассмотрения кредитных заявок, а также увеличения клиентской базы за счет установления более гибкого процесса кредитования, охватывая все этапы взаимодействия Банка и клиента (включая осуществление изменений в действующих кредитных сделках).

В 2011 году Банк разработал для клиентов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей 4 новых вида кредитных продуктов:

- «Кредит Доступный» для клиентов среднего бизнеса - среднесрочное финансирование на расширение действующего бизнеса и/или открытие нового бизнеса на территории РА под обеспечение поручительств третьих лиц и/или залога движимого и недвижимого имущества, имущественных и неимущественных прав;
- «Кредит для строительства и переоснащения МГЭС в рамках программы развития возобновляемой энергетики» - долгосрочное финансирование на осуществление строительных работ, приобретение оборудования, труб/трубопровода, строительных материалов, покрытие кредиторской задолженности, оплата таможенных пошлин и транспортных затрат и т.п. под залог поручительств третьих лиц, залога движимого и недвижимого имущества, имущественных и неимущественных прав;

- «Коммерческая ипотека для клиентов крупного и среднего бизнеса» - долгосрочное финансирование покупки коммерческой недвижимости, используемой на цели бизнеса, под залог приобретаемой недвижимости и /или прочих залогов;
- «Кредит/кредитная линия под обеспечение денежных средств» - краткосрочное финансирование любых вложений в экономическую деятельность Клиента под залог имущественных прав на средства, размещенных на депозитном счете и/или замороженных денежных средств на расчетном счете Залогодателя.

В 2011 году были оптимизированы условия и бизнес-процесс предоставления овердрафтов юридическим лицам крупного и среднего бизнеса. Продукт овердрафт с новыми, более выгодными условиями будет предложен клиентам во втором квартале 2012 года.

Капитальные возможности Банка позволяют обеспечить Клиентов Банка значительными финансовыми ресурсами. В отношении каждого заемщика применяется индивидуальный подход в зависимости от структуры кредитной сделки, структуры бизнеса клиента и типа клиента. Квалифицированные специалисты оказывают консультационные услуги в выборе оптимальных форм кредитования, наиболее подходящих для обеспечения текущей потребности клиента в финансировании в разрезе его долгосрочных планов развития.

В 2011 году ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» перевыполнил бизнес-план по кредитованию корпоративных клиентов на 18%. Отраслевая структура всего кредитного портфеля юридических лиц клиентов ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» имеет следующий вид:

Документарные операции и торговое финансирование

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» предлагает широкий спектр услуг в области документарных операций и торгового финансирования.

Участвующие в международной торговле компании при работе с иностранными партнерами стараются свести к минимуму или исключить возможные коммерческие риски. Практика показывает, что даже грамотно составленный договор не всегда способен защитить Клиента от невыполнения контрагентом своих обязательств. Документарные аккредитивы и банковские гарантии являются инструментами защиты интересов сторон, обеспечивая точное, полное и своевременное выполнение предусмотренных контрактом платежных обязательств.

Группа ВТБ пользуется высоким уровнем доверия у зарубежных контрагентов, что во многих случаях помогает принять аккредитивы и гарантии Банка без необходимости обеспечения дополнительного подтверждения. Отсутствие необходимости подтверждения существенно снижает стоимость сделки для клиента.

В 2011 году Банком было выпущено 119 банковских гарантий и 11 аккредитивов на общую сумму 30,500,025 долларов США, что на 30,2 % превышает аналогичный объемный показатель за 2010 год. Чистый комиссионный доход от гарантийных и аккредитивных операций также вырос на 27,9 % по сравнению с 2010 годом.

Факторинг

Уже более года Банк предлагает корпоративным клиентам классический факторинг, позволяющий корпоративным клиентам Банка увеличить продажи своих товаров и услуг, предлагая своим действующим покупателям отсрочку платежа, гибкость в расчетах с контрагентами, беззалоговое финансирование за поставленные, но пока неоплаченные товары и услуги. Факторинг повышает платежную дисциплину контрагентов наших клиентов, предоставляя гарантии по неплатежам со стороны покупателей. Благодаря гибким схемам продаж, факторинговое обслуживание Банка привлекает не только поставщиков, но и их покупателей. Отметим также, что Банк начал работу по продвижению международного

факторинга, что позволит корпоративным клиентам работать по схеме экспортного факторинга с зарубежными партнерами с покрытием риска неплатежа зарубежного покупателя или по схеме импортного факторинга с отсрочкой платежа по покупке товаров или услуг от своих зарубежных поставщиков.

В течение 2011г. было профинансировано обязательств на общую сумму 2 427 млн. драм РА. Комиссионный доход за 2011г. составляет 32,3 млн. драм РА, а процентный доход - 69 млн. драм РА. Портфель по состоянию на 31 декабря 2011г. составляет 1 222 млн. драм РА.

Корпоративные клиенты банка

Целевыми клиентскими сегментами по корпоративному блоку Банка являются средние и крупные компании Армении.

Средний бизнес

К сегменту «средний бизнес» Банка относятся юридические лица или их группа, годовая валовая выручка которых составляет от 1 млн. долл. США до 10 млн. долл. США. Кредитный портфель сегмента «средний бизнес» по состоянию на 31 декабря 2011 года составлял 25 561 млн. драм РА. Доля кредитов среднему бизнесу в корпоративном кредитном портфеле Банка – 38,34%.

Крупный бизнес

К сегменту «крупный бизнес» Банка отнесены юридические лица или их группа, годовая валовая выручка которых составляет более 10 млн. долл. США, а также органы государственной власти, ведомства регионального уровня. По состоянию на 31 декабря 2011 года, кредитный портфель сегмента составлял 41 188 млн. драм РА, что составляет 61,66% от портфеля кредитов юридических лиц.

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» продолжает поддерживать важнейшие секторы армянской

Крупнейшие сделки Банка ВТБ (Армения) в 2011 году

Клиент	Сумма финансирования	Цель
ЗАО «АрмРосгазпром»	5,400,000 долл. США	
ЗАО "Электрические сети Армении"	3,000,000,000 драм РА	Осуществление платежей и погашение кредиторской задолженности перед генерирующими электроэнергию энергетическими компаниями и другими участниками энергетического рынка
ЗАО «Агаракский медно-молибденовый комбинат»	1,000,000 долл. США	Пополнение оборотных средств
ЗАО «МАП»	4,000,000 долл. США	Пополнение оборотных средств
ООО «Бюракан»	6,000,000 долл. США	Пополнение оборотных средств

экономики, содействуя развитию крупного и среднего бизнеса на территории РА, а также финансовые институты и государственные организации.

Среди корпоративных клиентов Банка – лидеры рынка и перспективные, средние по масштабу бизнеса компании в сфере страхования, строительства, торговли, энергетики, транспорта, легкой и тяжелой промышленности, а также в области информационных технологий и телекоммуникации.

Крупнейшими корпоративными клиентами Банка являются такие компании, как:

- ЗАО «Электрические сети Армении»,
- ЗАО «Южно-Кавказская железная дорога»,
- ЗАО «Арментел»,
- ЗАО «К-Телеком»,
- ЗАО «АрмРосгазпром»,
- ЗАО «Агаракский медно-молибденовый комбинат»,
- ЗАО «Оранж Армения».
- «Мика Лимитед»
- ООО «Геопромайнинг Голд»
- ЗАО «Армениан Копр Програм» («ЭЙ-СИ-ПИ»)
- ООО «Бюракан»
- ООО С/П «Валенсия»

Планы по развитию корпоративного бизнеса банка на 2012 год

В 2012 году Банк планирует упрочить свое положение на финансовом рынке и расширить объемы операций в сфере кредитных и некредитных услуг для корпоративных клиентов.

В 2012 году планируется увеличение доли среднего бизнеса в кредитном портфеле и рост доли активных клиентов среднего бизнеса. С ростом активной клиентской базы среднего бизнеса планируется увеличение объемов средств до востребования этого сегмента. Также планируется разработка пакетных продуктов, сочетающих в себе финансирование, обслуживание и кросс-продажи розничных продуктов, а также внедрение системы лояльности.

В результате внедрения новой Модели продаж клиентам среднего бизнеса в 2012 году ожидается:

- разделение кредитного процесса для крупных и средних Клиентов, упрощение и сокращение кредитного цикла для Клиентов среднего бизнеса;
- создание новой системы оценки кредитоспособности для нижнего сегмента среднего бизнеса, что даст возможность для более гибкого и широкого охвата среднего сегмента Клиентов;
- повышение активности фронт-офиса, систематизация работы филиалов в части клиентского обслуживания;
- систематизация и повышение конкурентоспособности продуктового ряда и т. д.

Реализация данной Модели приведет к повышению эффективности продаж. В 2012 году большое внимание Банк будет уделять также созданию новых продуктов и проведению гибкой процентной и тарифной политики, что, несомненно, приведет к росту объема продаж и доходов Банка.

*Создание
уникальных преимуществ*



3.2.2 Розничный бизнес

В 2011 году Банк ВТБ (Армения) продолжил агрессивную экспансию в различных сегментах розничного бизнеса и упрочил свою лидирующую позицию на рынке розничных услуг Республики Армения. В 2011 году Банк пополнил линейку продуктов и услуг: были разработаны и внедрены новые виды пластиковых карт, ипотечных кредитов, кредиты на импорт автомобиля, расширена линейка систем денежных переводов и т.д.

По состоянию на 31 декабря 2011 г. Банк занял 5-е место по объему привлеченных вкладов физических лиц, 2-е место по размеру розничного кредитного портфеля. На долю Банка пришлось 12,6% кредитов выданных населению банковским сектором республики.

По итогам 2011 года прирост привлеченных средств физ. лиц составил 28,9% (до 47 061 млн. драм РА), а розничный кредитный портфель вырос на 44% (до 48 839 млн. драм РА).

Работа Банка в розничном бизнесе в 2011 году была направлена не только на рост депозитного и кредитного портфелей и повышение эффективности реализации розничных услуг, но, прежде всего, на совершенствование розничного продуктового ряда, в частности на развитие альтернативных каналов продаж, позволяющих упростить процедуру оформления и сократить время на обслуживание клиента, на повышение качества обслуживания клиентов, на контроль за стандартизацией содержания офисов, усиление обратной связи с клиентами посредством оптимизации процедуры принятия жалоб-заявлений/требований клиентов Банка. Особое внимание Банк уделял усилению контроля за кредитными рисками и проведению мероприятий по недопущению и сокращению просроченной задолженности.

Начиная с 2011 года Банк на постоянной основе проводит контрольные закупки и аудит стандартов содержания офисов, а также проводит опрос среди клиентов Банка для выявления индекса удовлетворенностью качеством обслуживания Банка, оптимизирует бизнес-процессы предоставления розничных продуктов/услуг.

Все это внесло весомый вклад в улучшение рыночных позиций Банка в ключевых сегментах бизнеса. Банк ВТБ (Армения) предоставляет частным клиентам широкий перечень таких банковских услуг, как обслуживание банковских и обезличенных металлических счетов, вклады физических лиц, кредитные карты, дебетовые карты, карты со специальными предложениями, денежные переводы с открытием и без открытия счета, коммунальные платежи, расчетно-кассовое обслуживание, дистанционное банковское обслуживание, ипотечные кредиты, автокредиты, потребительские кредиты, золотые слитки с рассрочкой платежа, продажа страховых полисов.

В 2011 году Банк ВТБ (Армения) взял курс на реализацию стратегии целевого маркетинга, направленного на рост продаж за счет адресных предложений и кросс-продаж розничных продуктов, а также выполнение задач по удержанию клиентов и повышению уровня лояльности к Банку. В рамках этого подхода в 2011 году Банк ВТБ (Армения) разработал и запустил целевые кампании по продвижению кредитных продуктов: были разработаны механизмы обзвона клиентов и реализованы предодобренные предложения.

С целью повышения эффективности целевых кампаний, в 2012г. Банк планирует внедрение клиентоориентированной системы CRM, которая позволит повысить качественное и эффективное обслуживание клиентов.

В 2011 году на базе аутсорсингового Call Center-а были успешно реализованы пилотные проекты по прямым продажам целевым клиентским сегментам розничных продуктов, в частности по кредитным картам с беспроцентным периодом кредитования, овердрафтам и потребительским кредитам.

На основе положительных результатов пилотных проектов, а также в силу необходимости усиления контроля над более грамотным и качественным информационно-справочном обслуживанием клиентов Банка и наиболее продуктивного использования данной структуры, в ноябре 2011 года Банк запустил собственный Call Center. С помощью собственного Call Center-а Банк увеличил количество и качество активных продаж посредством входящих и исходящих звонков, внедрил такие дополнительные услуги, как обслуживание клиентов через сайт Банка посредством системы Skype по аудио - видеозвонкам, а также посредством текстовых сообщений, начисление полученных денежных переводов на счет по звонку в Call Center.

В 2012г. Банк планирует внедрить услугу «Телефон банкинг», которая позволит совершать транзакции и управлять счетами по телефону, не посещая Банк.

С целью повышения лояльности клиентов была расширена действующая дисконтная программа лояльности для всех владельцев карт Банка, внедрены новые модели лояльности, в частности, специальная программа для владельцев карт ВТБ-Cosmopolitan, премиальных карт Visa Gold и Visa Platinum, а также специальная программа для пенсионеров по картам «Пенсионный» и «Пенсионный-Льготный». Была также разработана бонусная система специально для держателей карт ВТБ-Трансфер.

В конце года количество партнеров (торговых точек) Банка составило около 200. В программах участвуют компании партнеры из разных сфер деятельности: магазины, медицинские центры,

салоны красоты, оздоровительные комплексы, туристические компании и пр.

Вклады физическим лицам

В результате проводимой в отчетном году депозитной политики сумма привлеченных срочных депозитов физических лиц составила 36 982 млн. драмов РА.

В структуре обязательств Банка уменьшилась доля депозитов до востребования с 8,1% в 2010г. до 6% в 2011г. Объем средств до востребования увеличился на 2 130 млн. драм и составил 10 078 млн. драм РА, а срочные вклады увеличились на 30%, составив 36 982 млн. драмов РА, что демонстрирует высокий уровень доверия к Банку со стороны частных клиентов.

В течение 2011 года Банк регулярно пересматривал условия срочных вкладов и проводил стимулирующие акции, основываясь на изучении потребностей вкладчиков и тенденций развития рынка, в связи с чем в августе-декабре 2011 года ставки по некоторым депозитам были снижены на 2%, а средневзвешенная процентная ставка по депозитам, привлеченным в 2011г. от физических лиц, составила 9,7% годовых.

На сегодняшний день Банк ВТБ (Армения) предлагает шесть видов срочных вкладов, удовлетворяющих потребностям вкладчиков не только по величине процентного дохода, но и по доступности средств раньше срока без потери или снижения процентов, возможности конвертировать вклады в разные валюты, продление срока действия вклада, включение плавающей процентной ставки и пр.: «ВТБ - Драмтовый», «ВТБ - Комфортный», «ВТБ - Социальный», «ВТБ - Перспектива+», «ВТБ - Целевой» и «ВТБ - Детство». Действующая линейка вкладов Банка предоставляет клиентам возможность подобрать

наиболее удобный вариант размещения своих денежных средств.

Банк предлагает:

- гибкие сроки (от одного месяца до пятнадцати лет);
- возможность получать проценты по вкладу ежемесячно или в конце срока;
- возможность совершения расходных операций с действующего вклада без потери начисленных процентов;
- привлекательные условия размещения денежных средств – клиенты с любым уровнем дохода могут выгодно разместить свои денежные средства (начиная от 10 000 драмов РА). Универсальная линейка вкладов физических лиц позволяет каждому клиенту подобрать оптимальный вариант размещения средств с

учетом его персональных потребностей. Каждому Вкладчику Банк предоставляет в подарок международную пластиковую карту платежной системы Visa Int. с льготными тарифами с возможностью получения кредитного лимита до 90% от суммы вклада, а при нескольких вкладах – возможность выбора валюты кредитного лимита.

В 2012 году Банк ВТБ (Армения) планирует и дальше модифицировать условия действующей линейки вкладов с целью максимального соответствия последних потребностям клиентов-вкладчиков, а также разработать новые виды вкладов.

Динамика депозитного портфеля (млн. драм РА)

Наименование статей	2010	2011	Прирост за год (%)	Прирост за год драм РА
Всего срочные вклады	28 549	36 982	30	8 434
Вклады до востребования	7 948	10 078	27	2 130
Банковские - Карточные счета	3 661	5 423	48	1 762
Прочие счета	4 287	4 655	9	368
Всего вкладов	36 497	47 061	28,9	10 564

2010



Срочные вклады (78%)
Вклады до востребования (22%)

2011



Срочные вклады (79%)
Вклады до востребования (21%)

Пластиковые карты

В 2011г. Банк ВТБ (Армения) продолжил активно развивать карточный бизнес. Банк является лидером рынка по количеству эмитированных международных карт. Банк имеет собственный процессинговый центр, обеспечивающий конкурентное преимущество на карточном рынке. К концу 2011 года число активных карт Банка достигло 141,4 тыс. шт. с годовым приростом в 54%.

Основным драйвером роста карточного портфеля Банка ВТБ (Армения) в отчетном году выступают крупные зарплатные проекты, запуск ряда специальных карт, а также разработка модернизированных услуг.

Банк предлагает дебетовые карты Visa Electron, Visa Classic, Visa Business и Visa Gold и кредитные карты Visa Classic Credit и Visa Gold Credit.

К действующим картам в 2011 году были запущены кредитные карты для состоятельных клиентов Visa Platinum Credit, имиджевые карты для женщин VTB-COSMOPOLITAN, карты для переводополучателей - VTB-Transfer, карта для приобретения автомобиля из Грузии – Visa Credit АвтоТранзит, дополнительные карты Companion cards, которые предоставляются в качестве дополнительной карты с кредитным лимитом к основному запрашиваемому кредиту и другие карточные продукты и акции для разных сегментов, которые пользуются широким спросом на рынке банковских услуг. Условия и тарифы по кредитным картам конкурентоспособны и привлекательны.

В 2011 году Банк разработал специальное пакетное предложение «Мир ВТБ» специально для клиентов, которые часто путешествуют и работают в странах СНГ. Пакетное предложение «Мир ВТБ» предоставляет возможность бесплатно обналечивать средства в 7000 банкоматах группы ВТБ в странах СНГ.

С целью увеличения активности и стимулирования продаж карт с льготным периодом кредитования, Банк внедрил целевую услугу Кеш-бек, которая позволяет получить обратно на счет 1% от суммы безналичных транзакций.

В 2012г. Банк планирует запустить кобрендинговые карты, присоединиться к платежной системе MasterCard, а также проводить разные стимулирующие акции для владельцев карт Банка. Банк также планирует внедрить услугу «Перевод с карты на карту» в рамках международной системы Visa Money Transfer, которая позволит посредством банкоматов Банка совершать мгновенный перевод денег с одной карты на другую. Банк присоединился к Единой банкоматной сети группы ВТБ, которая включила в себя около 7000 банкоматов банков группы ВТБ в странах СНГ и Грузии. В результате держателям карт Visa Classic, Visa Gold и Visa Platinum предоставляется возможность снятия наличных в указанных банкоматах по условиям «собственной» сети банкоматов Банка ВТБ (Армения).

Переводы

По состоянию на конец 2011 года Банк ВТБ (Армения) сотрудничал с системами денежных переводов Быстрая почта, Интерэкспресс, Анелик, Мигом, Маниграм, Близко, Контакт, Золотая Корона, Юнистрим и РИА Мани Трансфер.

За отчетный период через филиальную сеть Банка было осуществлено около 170 тысяч переводов, на сумму более 31,2 млрд. драм РА.

В сентябре 2011г. Банк внедрил специальную карту VTB-Transfer, которая позволяет получать переводы на карту по звонку в Call Center, а также накапливать бонусы на карту при получении денежного перевода, которые в дальнейшем трансформируются в льготы по другим услугам Банка.

В 2012 году Банк ВТБ (Армения) планирует направить силы на развитие продуктовой линейки, совершенствовать услуги денежных переводов посредством пластиковых карт и внедрять альтернативные каналы обслуживания клиентов. Это позволит увеличить комиссионные доходы Банка, повысить лояльность клиентов, использовать возможность кросс продаж банковских продуктов.

С целью увеличения клиентской базы, за счет гибкой системы тарификации и предложения клиентам полного выбора систем денежных переводов, Банк ВТБ (Армения) планирует в 2012 году также внедрить услугу «Перевод на карту», которая позволит получать переводы на карточный счет без дополнительного звонка в Call Center или посещения Банка.

Расчетно-кассовое обслуживание и коммунальные платежи

Одной из ключевых задач для розничного бизнеса Банка ВТБ (Армения) в 2011 году стало развитие бизнеса комиссионных продуктов. Весомый вклад в рост комиссионных доходов внес рост комиссии по операциям с пластиковыми картами, конверсионным операциям, операциям клиентов малого бизнеса в рамках расчетно-кассового обслуживания.

Банк также принимает платежи в пользу организаций по заключенным договорам. В 2011 году только по головному офису объем налоговых платежей физических лиц составил 232 млн. драм РА.

Благодаря выгодным курсам обмена валют, конверсионные операции также пользовались постоянным спросом среди населения в 2011 году.

Имея самую широкую филиальную сеть в стране, Банк играет ведущую роль на рынке пенсионных выплат и приема платежей за коммунальные услуги. В Банке осуществляется прием платежей за электроэнергию, фиксированную и

мобильную телефонную связь, водоснабжение и газоснабжение. В 2011 году Банк внедрил услугу безналичного перечисления пенсии (социальная пенсия и пенсия силовых структур) на банковский счет или пластиковую карту, начал осуществлять прием платежей за услугу Hi-Line, выдавать талоны за технический осмотр автомобилей не общего пользования и т.п.

В 2012г. Банк планирует внедрить услугу пакетного обслуживания клиентов, которая предоставит конвергентные решения для удовлетворения потребностей разных сегментов Банка, а доработка функциональных возможностей услуги «Периодическое платежное поручение» позволит среди прочих возможностей, осуществлять автоматическое пополнение вклада, SWIFT-переводы и т.д..

Розничное кредитование

В 2011 году Банком ВТБ (Армения) были внедрены новые виды кредитов для физических лиц с совершенно новой технологией утверждения и продаж, была также проведена стандартизация кредитных заявок физических лиц. Были запущены такие продукты, как программа по выдаче ипотечных кредитов участникам социальной программы жилищного обеспечения «Доступное жилье молодым ученым и членам творческих союзов».

Также были разработаны программы по предоставлению ипотечных кредитов на приобретение строящегося жилья.

В 2011г. Банк проводил ряд акций по приобретению автомобилей на первичном рынке совместно с компанией «Муран», внедрил программу автокредитования для приобретения и импорта автомобилей из Грузии в Армению, а также услугу POS-кредитование (приобретение товаров в рассрочку).

В общем, объем кредитного портфеля Банка в 2011г. по сравнению с 2010г., увеличился на 44,1% или на 14 957 млн. драмов РА и составил 48 839

млн. драмов РА или 27,5% от общих активов. В результате, по величине кредитного портфеля Банк сохранил за собой 2-ое место в банковской системе РА. На долю Банка приходится около 12,6% кредитного портфеля банковской системы РА.

Объем кредитов, выданных физическим лицам без учета кредитных карт с периодом беспроцентного кредитования, увеличился почти на 28% или на 8 621 млн. драм РА и составил по итогам 2011 года 39 460 млн. драм РА. Лидирующее место по популярности среди клиентов занимают кредиты под залог золота.

Дистанционное обслуживание

В 2011 году Банк начал агрессивно развиваться в области применения современных технологий дистанционного банковского обслуживания клиентов. Так, Банк начал принимать пополнения карточных и банковских счетов через терминальную сеть TellCell, была внедрена система Банк-Клиент, расширены возможности услуги SMS-банкинг. Банк внедрил обслуживание клиентов посредством социальных сетей: Facebook, Twitter, Odnoklassniki, Youtube и собственного сайта в режиме реального времени.

В 2012 году Банк планирует внедрение услуг интернет- и мобильный банкинг, системы геолокации – оптимизация поиска и нахождения сети банкоматов Банка через сайт Банка, а также мобильные телефоны системы Android и iPhone, внедрение системы подачи заявок через интернет на получение кредитных продуктов, пластиковых карт и депозитов.

Динамика кредитного портфеля

Вид кредита	2010	2011	изменение в %	изменение в млн. драм
Кредиты физ. лиц, итого	33 882	48 839	44	14 957
Ипотека	9 951	12 113	21,7	2 162
Автокредит	947	948	0,1	1
Кредитные карты	3 043	9 379	208,2	6 336
Потребительские кредиты	15 626	17 947	14,9	2 321
Прочие	4 315	8 452	95,9	4 137

Продажа страховых полисов

Расширяя рамки стратегического сотрудничества, Банк ВТБ (Армения) расширяет свою деятельность в качестве страхового агента компаний СЗАО «Инго Армения» и СЗАО «РосГосСтрах Армения». Банк предлагает полный пакет страховых полисов, включая страхование от несчастных случаев, страхование автотранспортных средств (КАСКО и ОСАГО) и страхование недвижимого имущества.

Планы на 2012 год

В планы на 2012 год Банка ВТБ (Армения) входит развитие и оптимизация системы POS-кредитования с новой технологией принятия решения о выдаче потребительского кредита за очень короткий срок, что позволит диверсифицировать кредитный портфель. В рамках POS-кредитования Банк планирует расширение партнерской базы, проведение совместных акций и улучшение бизнес-процессов.

В 2012 году Банк планирует разработку новой линейки кредитных продуктов таких как, «Автоэкспресс» - с технологией принятия решения о выдаче кредита за очень короткий срок, «Доступный автомобиль молодым семьям» – с льготными условиями кредитования и т.п. В 2012 году Банк планирует также предоставление медицинской страховки для государственных служащих.

Кроме вышеперечисленного, Банк собирается внедрить Систему управления очередью, что позволит повысить уровень и качество обслуживания клиентов.

В 2012 году Банк ВТБ (Армения) планирует также провести полную реформу и модернизацию филиальной сети Банка и развивать направление по предоставлению услуг состоятельным клиентам, предлагая традиционный для Private Banking-а индивидуальный подход, строгую конфиденциальность и специальные условия по многим видам банковских услуг.

Система взаимоотношений с клиентом будет выстроена по принципу обратной связи через персонального менеджера, который будет оперативно решать все финансовые задачи клиента. Услугами Private Banking смогут воспользоваться также все члены семьи клиента.

В 2012 году планируется открытие премиального офиса в Ереване, предназначенного для особых клиентов, где будет обеспечен эксклюзивный банковский сервис.

Эксклюзивный подход, гибкость и быстрота решения задач клиента и расширенные услуги (предложение инвестиционных продуктов и металлических счетов, карта Visa Infinite) в сочетании с надежностью бренда ВТБ и поддержкой Private Bank ВТБ 24, имеющего пятилетний опыт работы, позволят занять желаемую нишу в сегменте VIP рынка Армении. Кроме того, Банк планирует в 2012 году разработать индивидуальную дисконтную программу для держателей премиальных карт и внедрить новые методы доступа к информации и управлению денежными средствами с помощью дистанционных каналов.

3.2.3. Кредитование малого бизнеса.

Динамика портфеля

Кредитование Малого бизнеса (МБ) является одним из основных стратегических направлений развития розничного бизнеса Банка. В рамках данного сегмента Банк предлагает кредиты на развитие бизнеса от 400 тыс. до 350 млн драм РА. Данное направление деятельности Банк начал развивать с середины 2008 года. В конце 2008 года портфель составлял порядка 319 млн драм РА, 57 кредитующихся Клиентов.

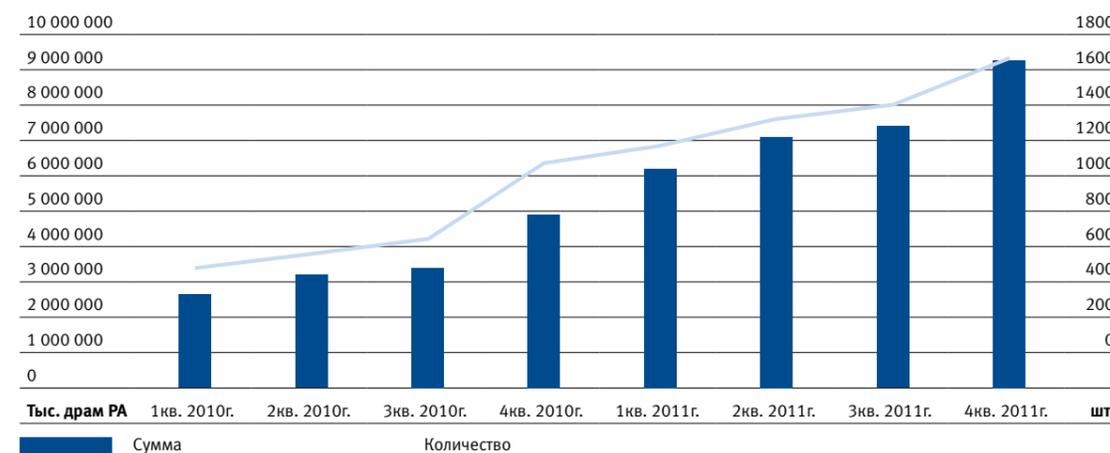
Количество сотрудников – 10. В течении 3-х последующих лет наблюдается динамичное развитие направления и уже в конце 2011 г. портфель МБ составлял 9 498 млн. драм РА, количество кредитующихся Клиентов – 1673, количество сотрудников Управления – 40.

Основная часть кредитного портфеля, сформированная за счет увеличения Клиентской базы, приходится на 2010-2011 гг - период становления Управления малого бизнеса. В 2011 г. наблюдается прирост по сравнению с 2010г. на 90% суммы портфеля и 70% количества кредитующихся Клиентов в портфеле.

Продуктовая линейка

В 2011 для Клиентов МБ были разработаны и внедрены ряд актуальных, конкурентоспособных кредитных продуктов, не имеющих аналогов на рынке, отвечающих потребностям самых требовательных Клиентов. Продуктовая линейка включает кредиты с фиксированным максимальным сроком на пополнение основных и оборотных средств; кредиты на финансирование новых бизнес проектов; повторное кредитование действующих клиентов и предоставление заемных средств новым Клиентам без анализа бизнеса – по облегченной системе, в минимальные сроки. Помимо того, был внедрен продукт по перевыкупу

Кредиты (остатки портфеля по состоянию на конец месяца)



действующего(их) кредита(ов) Клиента в других банках, причем условия кредитования Клиент выбирает сам.

В течении года были проведены также несколько акций по предоставлению бизнес кредитов. В частности акция бизнес кредит «12-12-12%» имела большой успех, повысила интерес общества к Банку, позволив привлечь Клиентов как в рамках кредитования малого бизнеса, так и предоставления различных услуг физическим и юридическим лицам.

Продажи и процессы

В 2011 году была разработана и пилотно внедрена концепция новой модели продаж Клиентам малого бизнеса, массовый запуск которого начали уже с начала 2012 года. Проект предполагает индивидуальный подход обслуживания к каждому Клиенту путем выделения отдельного Клиентского менеджера, закрепленного за конкретным Клиентом. В рамках внедрения новой модели была разработана концепция экстерриториального обслуживания Клиентов юридических лиц Банка, что предполагает массовое «online» обслуживание счетов юридических лиц во всей широкой филиальной сети Банка. Также была произведена оптимизация бизнес процессов по

расчетнокассовому обслуживанию Клиентов ЮЛ, с сведением к минимуму времени обслуживания одного Клиента.

Планы развития малого бизнеса на 2012 г.

В результате внедрения новой Модели продаж клиентам малого бизнеса в 2012 году ожидается: четкое разграничение фронт- и мидл-офиса по работе с клиентами МБ:

- упрощение и сокращение кредитного цикла для клиентов малого бизнеса;
- повышение активности фронт-офиса, повышение уровня продаж, систематизация работы филиалов в части клиентского обслуживания;
- систематизация и повышение конкурентоспособности продуктового ряда и т. д. Реализация данной Модели приведет к повышению эффективности продаж.

Большое внимание будет также уделено созданию новых продуктов. Планируется разработка пакетных продуктов сочетающих в себе финансирование, обслуживание и кросс-продажи розничных продуктов, проведение гибкой процентной и тарифной политики, внедрение системы лояльности, что, несомненно, приведет к росту объема продаж и доходов Банка.

3.2.4. Инвестиционный бизнес

В рамках инвестиционного бизнеса Банк предлагает клиентам полный комплекс инвестиционно-банковских услуг, включая торговые операции на глобальных рынках, валютном и денежном рынке, операции с драгоценными металлами, а также целый ряд инвестиционных услуг.

В рамках инвестиционного бизнеса основные действия Банка в 2011г. были направлены на:

- обеспечение необходимой базы для построения платформы продаж инвестиционно-банковских услуг,
- позиционирование на рынке инвестиционно-банковских услуг РА,
- повышение уровня доходности инвестиционного бизнеса с одновременным улучшением их структуры и ростом доходности,
- расширение круга контрагентов/партнеров и клиентской базы,
- совершенствование продуктового предложения.

В 2011г. ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» обеспечил значительный рост доходов по всем основным показателям инвестиционного бизнеса.

В 2011г. ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» значительно увеличил объемы сделок с драгоценными металлами, тем самым обеспечив рост доходности в 2 раза. Кроме того в 2011г. была внедрена система обслуживания клиентов с обезличенными металлическими счетами.

В 2011г. ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» продолжил осуществлять активные работы в сфере инвестиционных услуг, включая обслуживание всех составляющих инвестиционного процесса: покупку/продажу ценных бумаг, депозитарное обслуживание, финансирование под портфель ценных бумаг и др. Важным фактором в

Динамика изменений основных показателей инвестиционного бизнеса за 2011г. (млн. драм РА)

Показатели	2011	2010	Изменение
Чистые доходы от операций с ценными бумагами	49	33	46,4%
Чистые доходы по операциям с иностранной валютой	1 413	1 177	20,1%
Чистый доход по операциям с драгметаллами	17	8	104,77%
Полученные процентные доходы по инвестиционным бумагам	1 337	1 051	27,2%
Доходы по сделкам «Обратное репо»	267	150	78,1%
Доходы от кредитов, размещенных в банках	301	262	15%

предоставлении инвестиционных услуг является статус Агента на рынке среднесрочных и долгосрочных купонных государственных (казначейских) облигаций РА, который Банк ВТБ (Армения) получил 19 февраля 2010г. Рыночная стоимость собственного портфеля ценных бумаг ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» по состоянию на 31 декабря 2011г. составила 12 642 млн. драм РА (номинальная стоимость - 12 800 млн. драм РА). Объем портфеля ценных бумаг за 2011г. был увеличен на 20,9 % при обеспечении роста средневзвешенной доходности портфеля на 0,52% и уменьшении дюрации портфеля на 221 день. Накопленные проценты от вложений в ценные бумаги в 2011г. составили 1 337 млн. драм РА, что на 27,2 % больше соответствующего показателя 2010г. Общий объем сделок купли-продажи в 2011г. составил 41 450 млн. драм РА, из которых объем биржевых сделок составил 948 млн. драм РА. В результате расширения клиентской базы в течении отчетного периода:

- общий объем клиентских сделок купли продажи ценных бумаг составил 6 200 млн. драм РА, тем самым обеспечив рост комиссионного дохода в 3,5 раза.
- был сформирован диверсифицированный портфель репо сделок, процентный доход от которых составил более 270 млн. драм РА, что в 1,8 раза больше показателя 2010г.

В фокусе внимания ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» в 2012 году останется развитие инвестиционного бизнеса, в частности будут предприняты шаги с целью модернизации продуктовых предложений, улучшения качества обслуживания клиентов и обеспечения условий локальным инвесторам в выходе на внешние рынки и привлечения портфельных инвестиций в Армению.

3.3. Управление рисками

В 2011 году Банк продолжал активное развитие процесса управления рисками как в процедуральном, так и в технологическом смысле. При этом важнейший акцент в построении процессов управления рисками был поставлен на технологическое развитие и интеграцию всех инструментов управления рисками, предоставляющими возможность управления рисками в соответствии с развивающимися темпами внедрения новых продуктов и услуг со стороны бизнес-подразделений Банка, для поддержания стабильной деятельности Банка и получения прибыли.

Основными принципами системы управления рисками в ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» являются:

- Все сотрудники банка прямо или косвенно принимают участие в процессе управления рисками
- Независимая идентификация потенциальных рисков, которые имеют высокую вероятность возникновения в будущем
- Оценка рисков должна проводиться как минимум в двух разных структурных единицах банка.
- Банк определяет политику по управлению рисками на основании долгосрочной стратегии развития, а также текущей ситуации на денежном рынке
- Рассмотрение и прогнозирование как положительных, так и негативных сценариев с целью выявления потенциальных опасностей;
- Поощрение за эффективное и оперативное принятие решений и оптимальное использование ресурсов в процессе управления рисками банка.

Структура управления рисками

Организационная система управления рисками включает в себя различные коллегиальные органы, а также структурные подразделения Банка.

- Совет Банка, который отвечает за общий контроль над управлением рисками;
- Директорат Банка, который контролирует процесс управления рисками, а также утверждает процедуры и методологии по управлению рисками;

- Комитет по управлению активами и пассивами, который занимается управлением риском ликвидности и рыночным риском;
- Кредитный комитет и Малый кредитный комитет, каждый из которых несет ответственность за кредитный риск в рамках своей компетенции;
- Департамент контроля Банковских рисков отвечает за оценку и анализ рисков, а также разработки методологий, процедур и других нормативных актов.

Кредитный Риск

Кредитный риск — это риск возникновения убытков вследствие неисполнения, несвоевременного либо неполного исполнения должником финансовых обязательств перед Банком. Кредитный риск, которому подвергается Банк, в основном связан с наличием кредитного портфеля и портфеля гарантий.

Управление кредитным риском в Банке ВТБ (Армения) включает в себя установление лимитов в отношении заемщиков, групп заемщиков, отраслевых и страновых лимитов, а также лимитов на портфели продуктов. Такие лимиты регулярно пересматриваются Департаментом контроля банковских рисков, утверждаются Кредитным комитетом и Директоратом.

Банк ВТБ (Армения) стремится снизить кредитный риск, тщательно оценивая кредитоспособность потенциальных заемщиков. Одним из ключевых инструментов оценки существующих кредитных рисков Банка является метод ранжирования уровней риска заемщиков на основе оценки их финансового состояния, платежной дисциплины, рыночного позиционирования и иных факторов риска. В отчетном году были приняты новые методики ранжирования отдельных категорий корпоративных клиентов.

Особое внимание в отчетном году уделялось планомерной работе по дальнейшей модернизации моделей кредитного обслуживания розничных клиентов, имеющей целью оптимизацию кредитных

процессов и одновременное повышение качества анализа клиентов и конкретных кредитных сделок.

В 2011 г. в Банке была внедрена система автоматизированного процесса принятия решений по части кредитов малого бизнеса. Система предполагает централизованный анализ принятия кредитных решений. В основе принятия решений лежат единые, объективные факторы, которые позволяют оценить потенциального заемщика единым методом.

Оценка кредитоспособности заемщиков будет производиться по скоринговой системе, результаты которой будут автоматически фиксироваться в кредитном решении. Это повышает эффективность управления процесса принятия решений, а также повышает лояльность клиентов.

В 2011 году в розничном риск-менеджменте была полностью внедрена автоматическая система принятия решений, позволяющая идентифицировать и анализировать платежеспособность и кредитоспособность потенциальных заемщиков – физических лиц, применяя при этом единый подход ко всем заемщикам и обеспечивая прозрачность и эффективность всех этапов, которые содержатся в процессе анализа заемщика или группы заемщиков.

При этом, неотъемлемой частью всех процессов анализа заемщиков в разрезе разных кредитных продуктов физических лиц является процесс скоринга заемщика/группы связанных заемщиков, что позволяет иметь статистику данных заемщиков и использовать ее в дальнейшем для поведенческого анализа заемщиков и изменении правил оценки платежеспособности.

В конце 2011 года Департамент контроля банковских рисков инициировал и уже с начала

2012 года начал разработку и внедрение модуля New Business Strategy Manager, позволяющего не только анализировать уровень рисков и платежеспособность заемщиков отдельного сегмента физических лиц, но и при помощи инструментов симуляции накопившейся базы данных о заемщиках находить наиболее оптимальные и эффективные граничные значения показателей измерения уровня кредитного риска.

Риск Ликвидности

Риск ликвидности - риск возникновения ситуации, при которой Банк будет не в состоянии осуществлять платежи по своим обязательствам или текущие платежи по поручению клиентов, ввиду отсутствия ликвидных активов и/или неспособности мобилизации средств для осуществления платежей.

Риск ликвидности идентифицируется и оценивается одновременно в двух независимых структурных подразделениях, в результате чего у Директората Банка всегда есть объективная картина о состоянии ликвидности и возможных сценариях развития ситуации.

В Банке разработан и внедрен план действий в чрезвычайных ситуациях. Была внедрена новая система стресс тестирования различных плановых и внеплановых состояний. К числу изменяемых параметров относятся темпы роста ВВП, инфляции, изменения курса национальной валюты, изменения объемов трансфертов и др.

С целью управления риска несбалансированной ликвидности Банк осуществляет расчет разрыва ликвидности (GAP) и анализирует сформировавшуюся структуру активов и пассивов по срокам привлечения и размещения, что дает возможность предотвратить появление риска несбалансированной ликвидности.

Таким образом, действующая система управления ликвидностью позволяет адекватно оценивать сформировавшую картину по части ликвидности и своевременно принимать решения для поддержания оптимального уровня ликвидности.

Рыночный Риск

Рыночный риск – риск того, что справедливая стоимость финансовых активов будет колебаться вследствие непредвиденных изменений рыночных индикаторов, таких как курс валюты и процентная ставка.

Подверженность валютному риску определяется степенью несоответствия размеров активов и обязательств в той или иной валюте (открытой валютной позицией - ОВП).

Оценка валютного риска осуществляется двумя методами: на основании оценки текущей валютной позиции (согласно методологии ЦБ), а также на основании оценки потенциальной валютной позиции.

Новая система оценки валютного риска имеет ряд преимуществ по сравнению со старой системой, так как даёт возможность оценивать не только текущую валютную структуру Банка, но также оценивает будущую валютную структуру на основании допущений о резком изменении национальной валюты или других исходных параметров.

Процентный риск определяется как риск сокращения чистого процентного дохода Банка вследствие изменения уровня процентных ставок, результатом которого может стать превышение средней стоимости привлечённых средств над размещёнными средствами. Оценка процентного риска производится путём расчёта экономической стоимости.

Также в Банке осуществляется оценка процентного риска с помощью расчета дюрации активов и пассивов. В Банке, согласно требованиям ЦБ РА, рассчитывается общий и специальный процентный риск.

Операционный риск

В рамках системы управления рисками Банка операционные риски выделяются в отдельную категорию рисков.

В банке начался процесс по внедрению системы по идентификации операционных происшествий на ранних стадиях возникновения. В банке ведётся база данных по операционным происшествиям, где хранятся и анализируются все случаи операционных происшествий.

На основании анализа базы происходит улучшение бизнес процессов. Ясное описание технологии совершаемых операций и порядка принятия решений во внутренних правовых актах Банка является важнейшим фактором снижения уровня операционного риска.

Предотвращение операционных рисков осуществляется также путем внедрения необходимых информационных, процессинговых и иных банковских технологий, позволяющих уменьшить долю операций, совершаемых вручную.

*Повышение
уровня приоритетов*



4. Корпоративное управление

4.1. Обзор системы корпоративного управления

Система корпоративного управления ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» строится на основе принципа безусловного соблюдения требований законодательства РА и Центрального Банка РА, а также максимально учитывает лучшую мировую практику.

Высшим органом управления Банка является Общее собрание акционеров. Совет Банка избирается Общим собранием акционеров и подотчетен ему. Совет Банка осуществляет общее руководство над деятельностью Банка, определяет приоритетные направления Банка, контролирует деятельность исполнительных органов: Генерального Директора и Директората, которые в свою очередь осуществляют руководство оперативной деятельностью Банком и осуществляют организацию по реализации стратегии развития Банка в отношении основных видов бизнеса, систем управления и контроля. Генеральный директор-Председатель Директората Банка руководит текущей деятельностью, а также осуществляет контроль над выполнением законов, иных правовых актов и внутренних актов Банка территориальными и структурными подразделениями Банка.

Банком выстроена эффективная система корпоративного управления и внутреннего контроля финансово-хозяйственной деятельности в целях защиты прав и законных интересов акционеров. При Совете Банка функционирует Комитет по аудиту, который вместе с Управлением внутреннего аудита содействует органам управления в обеспечении эффективной работы Банка.

В целях проведения проверки и подтверждения финансовой отчетности Банк ежегодно

привлекает внешнего аудитора, не связанного имущественными интересами с Банком и его акционером(ами). Банк осуществляет своевременное раскрытие полной и достоверной информации, в том числе о своем финансовом положении, экономических показателях, структуре собственности, чтобы обеспечить клиентам, акционерам и инвесторам Банка возможность принятия обоснованных решений.

В целях прозрачности и доступности информации о финансовой деятельности Банк в сроки, установленные законодательством РА, публикует в печатных изданиях годовые и квартальные финансовые отчеты, а также иные отчеты установленные законодательством РА.

4.2. Общее Собрание Акционеров:

Общее собрание акционеров (далее Собрание) - высший орган управления Банка. Путем принятия решения на собраниях акционеров собственник банка реализует свои права, связанные с участием в его управлении. Собрания могут быть очередными (годовыми) или внеочередными. Годовое Собрание созывается в срок от двух до шести месяцев после окончания финансового года Банка в день, назначенный Советом Банка. С июля 2007г. единственным акционером Банка является ОАО Банк ВТБ.

В ходе заседаний Собраний акционер принял участие в обсуждении и голосовании по следующим вопросам:

1. Об избрании секретаря Собрания Банка.
2. О составе и сроке полномочий членов Совета Банка.
3. Об утверждении финансовой отчетности ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» за 2010 год с заключением

независимых аудиторов.

4. О распределении прибыли ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» за 2010 год, выплате годовых дивидендов и утверждении размера годовых дивидендов.

5. Об утверждении аудиторской организации для осуществления внешнего аудита годовой финансовой отчетности Банка в 2011 году, а также промежуточных финансовых отчетов 1-го, 2-го и 3-го кварталов 2011 года.

4.3. Совет

Совет является одним из важнейших элементов системы корпоративного управления Банка. Он осуществляет общее руководство деятельностью, определяет долгосрочную стратегию и приоритетные направления Банка, действуя на основании законодательства РА, Устава Банка и Положения о Совете Банка.

Совет состоит не менее чем из 5 человек. Члены Совета избираются Собранием, в порядке, установленном законодательством РА и Уставом Банка. Кандидатуры на должность Члена Совета могут представлять акционеры и (или) Совет. Количество представляемых кандидатур не ограничивается, и Собрание проводит голосование по каждой представленной кандидатуре в порядке, установленном законодательством РА и Уставом Банка. Члены Совета не могут являться аффилированными лицами. Срок полномочий членов Совета устанавливается Собранием и не может составлять менее 1 года. Заседание Совета правомочно, если в нем лично или в порядке заочного голосования участвуют не менее 3 членов Совета. Решения на заседании Совета принимаются большинством голосов, участвующих в принятии решения членов, за исключением случаев, предусмотренных Законодательством РА, Уставом Банка и

Положением о Совете. При решении вопросов на заседании Совета каждый член Совета обладает одним голосом.

Председатель Совета

Председатель Совета избирается членами Совета из их числа большинством голосов. Совет Банка вправе в любое время переизбрать своего Председателя большинством голосов от общего числа членов Совета.

В случае отсутствия Председателя Совета или невозможности выполнения им своих служебных обязанностей его обязанности по решению Совета выполняет один из членов Совета.

С 04.05.2011г. Председателем Совета Банка является Член Правления ОАО Банк ВТБ **Дергунова Ольга Константиновна**.

Члены совета:

Яшник Александр Валерьевич
Вице-президент ОАО Банк ВТБ,
Начальник Управления развития и координации корпоративного бизнеса дочерних финансовых институтов

Васильев Илья Дмитриевич
Управляющий директор Управления реализации стратегических проектов Департамента стратегии и корпоративного развития ОАО Банк ВТБ

Смаков Всеволод Валерьевич
Вице-Президент ВТБ 24(ЗАО),
Начальник Управления координации развития розничного бизнеса в странах СНГ

Довлатов Артем Сергеевич
Заместитель начальника Управления по координации дочерних банков ОАО Банк ВТБ

В 2011г. Совет провел 14 заседаний.



Гусев Юрий Владимирович
И/о Генерального Директора –
Председателя Директората



Стратан Алена Георгиевна
Директор Департамента контроля
банковских рисков, член Директората



Хачатрян Артак Владиленович
Директор Департамента развития
розничного бизнеса, член Директората



Армен Марленович Саргсян
Директор Операционного
департамента, член Директората



Мамиконян Мэри Артемовна
Директор Департамента развития
корпоративного бизнеса,
член Директората



Аветисян Аршак Грантович
Главный бухгалтер, член Директората

4.4. Директорат

Директорат является коллегиальным исполнительным органом Банка и совместно с Генеральным директором — Председателем Директората осуществляет руководство текущей деятельностью Банка. Директорат подотчетен Общему собранию акционеров и Совету. В своей деятельности Директорат руководствуется законодательством РА, Уставом Банка, решениями Собрания и Совета Банка, а также Положением о Директорате Банка.

Определение количественного и персонального состава Директората и избрание членов Директората осуществляется по решению Совета Банка. В соответствии с требованиями законодательства РА в состав Директората по должности входят Генеральный директор Банка, его заместители и Главный бухгалтер. Их полномочия в качестве членов Директората прекращаются со дня освобождения от должности, если иного не предусмотрено по договору, заключенному между Банком и членом Директората.

Генеральный директор Банка по должности является Председателем Директората. Назначение остальных членов Директората осуществляется Советом Банка по представлению Генерального директора – Председателя Директората. Членами Директората могут назначаться только сотрудники Банка. Лица, избранные в состав Директората, могут переизбираться неограниченное число раз. Заседания Директората должны созываться не реже одного раза в месяц. Заседания Директората правомочны, если на них присутствует более половины членов Директората.

Решения Директората принимаются простым большинством голосов участников его заседаний. Каждый член Директората обладает одним голосом. В случае равенства голосов, голос Генерального Директора является решающим.

4.5. Генеральный директор- Председатель Директората

Генеральный директор-Председатель Директората Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка в целях выполнения задач и реализации его стратегии. Генеральный директор-Председатель Директората подотчетен Общему Собранию акционеров и Совету Банка. И.о. Генерального директора-Председателя Директората является Гусев Юрий Владимирович.

4.6. Подразделение внутреннего аудита.

Система внутреннего контроля и аудита Банка является неотъемлемым элементом системы корпоративного управления и одним из ключевых факторов эффективной работы Банка, роста его инвестиционной привлекательности для акционеров и инвесторов.

Единые принципы организации работы системы внутреннего контроля и аудита закреплены во внутренних документах Банка. Тем не менее Банк постоянно работает в направлении дальнейшего развития системы внутреннего контроля.

Комитет по аудиту

В целях анализа и поддержания эффективной и адекватной системы внутреннего контроля при Совете Банка действует Комитет по аудиту. Комитет по аудиту формируется из высококвалифицированных специалистов, обладающих профессиональным опытом и знаниями в области внутреннего контроля, аудита, финансов, бухгалтерского учета и управления финансовыми институтами.

О реализации выполняемых функций Комитет по аудиту представляет Совету ежеквартальный отчет. Деятельность Комитета регламентируется Положением о Комитете по аудиту при Совете Банка.

В состав Комитета по аудиту на 31.12.2011 году входили:

Михина Марина Витальевна
Председатель Комитета,
Начальник Управления координации систем внутреннего контроля в Группе Департамента внутреннего контроля ОАО Банк ВТБ

Малиевский Дмитрий Александрович
Эксперт Управления координации систем внутреннего контроля в Группе Департамента внутреннего контроля ОАО Банк ВТБ

Вроблевская Юлия Владимировна
Управляющий директор Управления по координации дочерних банков Департамента Дочерних Банков ОАО Банк ВТБ

Управление внутреннего аудита Банка

Управление внутреннего аудита Банка ВТБ является самостоятельным структурным подразделением Банка и создано для осуществления внутреннего контроля Банка и содействия органам управления Банка в обеспечении эффективного функционирования Банка.

Управление внутреннего аудита функционально подотчетно Совету Банка, административно - Генеральному директору-Председателю Директората.

Управление внутреннего аудита ежеквартально предоставляет отчет Совету Банка и Комитетом по аудиту при Совете Банка. Вопросы, входящие в

компетенцию внутреннего аудита, не могут быть переданы органам управления Банком или иным лицам для решения.

Основными целями и задачами внутреннего аудита являются:

- осуществление контроля над операционными рисками и текущей деятельностью Банка;
- осуществление контроля над выполнением требований законодательства РА, внутренних правовых актов Банка Генеральным директором-Председателем Директората, Директоратом, территориальными и структурными подразделениями;
- подготовка заключений и предложений относительно вопросов представленных Советом Банка, и выдвинутых по собственной инициативе;
- контроль над соблюдением положений и процедур, принятых решений, вынесенных на любых уровнях Банка, а также за соблюдением пределов полномочий должностных лиц;
- оценка активов и пассивов Банка;
- осуществление периодических анализов как общей деятельности и финансового положения Банка, так и отдельных сфер его деятельности;
- контроль достоверности, полноценности, объективности отчетов, представляемых в ЦБ РА и другие органы государственного управления;

Руководитель и члены подразделения внутреннего аудита назначаются Советом Банка. С 2003 года руководителем Управления внутреннего аудита Банка является Бегларян Арсен Борикивич.

Членами внутреннего аудита не могут быть члены органов управления Банка, иные руководители и служащие, а также лица, взаимосвязанные с Генеральным директором-Председателем Директората и членами Директората Банка.

*Внедрение
эффективных решений*



5 Устойчивое развитие

5.1. Персонал

Квалифицированный персонал и сплоченная команда – залог успеха компании. ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» придает огромное значение привлечению компетентных человеческих ресурсов с потенциалом для развития, обучению и созданию возможностей развития и карьерного роста персонала. Управление персонала ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» продолжает следовать основным принципам стратегического развития Банка и остается верным принципу ориентированности системы работы с персоналом на задачи бизнеса.

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» имеет самую большую филиальную сеть по всей Армении, включающую 68 филиалов. Как и в предыдущие годы, в 2011 году деятельность Банка была направлена на реализацию стратегических целей и миссии Группы ВТБ, а также укрепление делового имиджа компании на рынке. Основой для реализации кадровой политики Банка явилось наличие эффективной организационной структуры и стремление поддержать оптимальный уровень численности и состава персонала. Руководство Банка и, в частности, Управление персонала четко осознают роль корпоративной культуры и значение инвестиций в ее формирование и развитие в деле успешного развития персонала и осуществления миссии Банка.

Кадровая политика Банка и в дальнейшем будет направлена на всестороннее повышение профессионального уровня сотрудников, пополнение вакансий профессиональными специалистами, подготовку кадрового резерва и развитие внутрикорпоративной культуры. Мероприятия по дальнейшему развитию и повышению квалификации сотрудников включают в себя периодическое проведение семинаров и специализированных курсов силами

ведущих специалистов Банка, а также группы ВТБ. Действующий в Банке Центр обучения тесно сотрудничает с подразделениями Банка и периодически проводит семинары, тренинги и адаптационные курсы, предоставляющие сотрудникам возможность постоянного роста и развития.

Немаловажную роль в формировании здорового внутрикорпоративного общения играют также мероприятия, в которых принимают участие сотрудники организации. При этом команда, объединяющая людей с общим видением будущего и общими ценностями, способна также преуспеть и в непрофессиональной деятельности. Так в 2011 году футбольная команда Банка ВТБ (Армения) заняла призовое место в Межбанковском чемпионате по мини-футболу.

Для сотрудников Банка периодически были организованы корпоративные мероприятия, конкурсы, среди которых был проведен конкурс на лучшую идею для внедрения в Банке.

По состоянию на 31-ое декабря 2011 года средняя списочная численность персонала Банка составила 943 человек.

5.2. Общественные программы

Социальные проблемы сегодня, как никогда, наверное, вызывают озабоченность общества. Для решения наиболее важных из них необходима поддержка бизнеса. Без его участия государству не справиться с решением глобальных задач, таких как повышение качества жизни и охрана здоровья людей, окружающей среды, развитие образования, науки и искусства. Банк ВТБ (Армения) считает необ-

ходимым соотносить собственные бизнес-задачи с общественными интересами и ожиданиями, гармонично координировать свой бизнес с приоритетами общенационального развития. Социальные проекты являются неотъемлемой частью деятельности Банка ВТБ (Армения). Банк ВТБ (Армения) оказывает регулярную помощь учреждениям для детей-сирот, выделяет значительные средства на развитие культуры, спорта, поддержку образовательных программ.

В соответствии с Платформой Бренда ВТБ и согласованным планом маркетинговых коммуникаций на 2011 год, процесс выполнения рекламного плана был выстроен на основе эффективного взаимодействия головного банка ВТБ и дочернего Банка ВТБ в Армении, благодаря чему, было осуществлено:

- повышение знания бренда в стране (имиджевая реклама);
- продвижение на рынок новых розничных продуктов и услуг (продуктовая реклама);
- расширенное использование интернет – ресурсов (развитие сайта);
- углубление партнерских отношений с территориальными СМИ и корпоративными клиентами Банка;
- обеспечение мониторинга в области рекламы и информации

Спонсорская и благотворительная деятельность Банка ВТБ (Армения) сочетает в себе долгосрочную поддержку проектов и разовые пожертвования.

Банк в 2011 году продолжил курс на укрепление и развитие традиций в сфере реализации в Армении значимых социальных проектов.

Спонсорские проекты

- спонсирование театральных сезонов Государственного Русского драматического театра им. К.Станиславского.
- поддержка русской школы МО РФ в Ереване;
- ко - брендинговый проект совместно с ЗАО «Армводоканал»;
- спонсирование джаз клуба в Армении;
- со-спонсорство в культурно-просветительских мероприятиях, проводимых под эгидой Посольства РФ в РА, направленных на развитие культурных и исторических традиций, поддержку соотечественников в Армении;
- спонсирование выпуска дисков армянского джазмена Л. Малхасяна;
- содействие городу Дилижан в деле сохранения и реставрации воинского Мемориала.

В 2011 году Банк ВТБ (Армения) поддержал проведение пятых юбилейных общеармянских игр в Армении. Банк также профинансировал участие камерного хора Армении в международном фестивале.

Банк ВТБ (Армения) традиционно оказывает благотворительную помощь детскому дому в городе Гавар и ежегодно перечисляет средства на счет всемирного благотворительного телемарафона, организуемого Всеармянским фондом «Айастан».

Отчет о финансовом положении на 31 декабря 2011 года (в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	Прим.	2011 г.	2010 г.
Активы			
Денежные средства и их эквиваленты	5	11 508 008	11 827 932
Средства в кредитных организациях	6	19 988 391	7 192 523
Кредиты клиентам	7	122 741 755	86 576 530
Инвестиционные ценные бумаги:	8	2 799 893	10 455 567
- имеющиеся в наличии для продажи		2 607 200	10 455 567
- удерживаемые до погашения		192 693	-
Инвестиционные ценные бумаги, заложенные по договорам «репо»	8	9 842 099	-
Основные средства	9	7 506 989	7 868 550
Нематериальные активы	10	432 725	406 667
Прочие активы	13	2 657 251	3 149 010
Итого активы		177 477 111	127 476 779
Обязательства			
Задолженность перед ЦБ РА	14	10 426 859	475 938
Средства кредитных организаций	15	51 766 395	31 100 552
Средства клиентов	16	79 478 019	58 491 374
Прочие заемные средства	17	6 995 161	6 068 970
Текущие обязательства по налогу на прибыль		56 550	428 001
Отложенные обязательства по налогу на прибыль	11	778 669	1 192 987
Прочие обязательства	13	428 383	379 014
Итого обязательства		149 930 036	98 136 836
Капитал			
Уставный капитал	18	13 775 692	13 775 692
Дополнительный капитал		130 557	130 557
Нераспределенная прибыль		10 737 729	12 041 605
Прочие фонды		2 903 097	3 392 089
Итого капитал		27 547 075	29 339 943
Итого капитал и обязательства		177 477 111	127 476 779

Подписано и утверждено к выпуску от имени Директората Банка

И/о Генерального Директора -
Председателя Директората

Главный бухгалтер

10 апреля 2012 г.



Ю.В. Гусев

А.Г. Аветисян

Отчет о прибылях и убытках за год, закончившийся 31 декабря 2011 г. (в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	Прим.	2011 г.	2010 г.
Процентные доходы			
Кредиты клиентам		15 492 927	10 772 391
Средства в кредитных организациях		300 978	261 643
Инвестиционные ценные бумаги		1 336 690	1 050 790
Прочее		116 198	94 442
		17 246 793	12 179 266
Процентные расходы			
Задолженность перед ЦБ РА		(73 743)	(57 630)
Средства клиентов и прочие заемные средства		(4 968 250)	(3 155 426)
Средства кредитных организаций		(1 593 289)	(1 076 423)
Прочее		(33 845)	(21 715)
		(6 669 127)	(4 311 194)
Чистый процентный доход		10 577 666	7 868 072
(Создание)/ восстановление резерва под обесценение кредитов	7	(3 541 029)	310 637
Чистый процентный доход после резерва под обесценение кредитов		7 036 637	8 178 709
Чистые комиссионные доходы	20	2 028 587	1 645 047
Чистые доходы по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	21	49 029	33 494
Чистые доходы/(расходы) по операциям в иностранной валюте:		1 412 976	1 176 671
- торговые операции		1 412 446	1 288 464
- переоценка валютных статей		530	(111 793)
Прочие доходы	22	380 825	491 536
Непроцентные доходы		3 871 417	3 346 748
Расходы на персонал	23	(3 753 921)	(2 998 978)
Амортизация	9,10,23	(1 145 546)	(1 001 869)
Прочие операционные расходы	23	(2 651 990)	(1 884 952)
Прочие расходы от обесценения и создания резервов	12	(790 840)	(101 785)
Расходы при первоначальном признании финансовых инструментов		(415 280)	-
Непроцентные расходы		(8 757 577)	(5 987 584)
Прибыль до расходов по налогу на прибыль		2 150 477	5 537 873
Расходы по налогу на прибыль	11	(480 548)	(1 185 061)
Прибыль за отчетный год		1 669 929	4 352 812

Отчет о совокупном доходе за год, закончившийся
31 декабря 2011 г. (в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	Прим.	2011 г.	2010 г.
Прибыль за год		1 669 929	4 352 812
Прочий совокупный доход			
Нереализованные доходы/(расходы) по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		165 514	(79 265)
Реализованные доходы по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи, переклассифицированные в отчет о прибылях и убытках		(49 029)	(33 494)
Переоценка основных средств		(69 981)	–
Налог на прибыль, относящийся к компонентам прочего совокупного дохода	11	(9 301)	22 552
Прочий совокупный доход/(убыток) за год, за вычетом налогов		37 203	(90 207)
Итого совокупный доход за год		1 707 132	4 262 605

Отчет об изменениях в капитале За год, закончившийся
31 декабря 2011 г. (в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	Уставный капитал	Премия по акциям	Переоценка основных средств за вычетом налога -обложения	Переоценка ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, за вычетом налога-обложения	Нераспределенная прибыль	Итого
На 31 декабря 2009 г.	13 775 692	130 557	3 515 839	278 180	7 377 070	25 077 338
Итого совокупный доход за год	–	–	–	(90 207)	4 352 812	4 262 605
Перенос резерва переоценки в связи с амортизацией зданий	–	–	(311 723)	–	311 723	–
На 31 декабря 2010 г.	13 775 692	130 557	3 204 116	187 973	12 041 605	29 339 943
Итого совокупный доход за год	–	–	(55 985)	93 188	1 669 929	1 707 132
Перенос резерва переоценки в связи с амортизацией зданий	–	–	(526 195)	–	526 195	–
Дивиденды, выплаченные акционерам Банка	–	–	–	–	(3 500 000)	(3 500 000)
На 31 декабря 2011 г.	13 775 692	130 557	2 621 936	281 161	10 737 729	27 547 075

Отчет о движении денежных средств
за год, закончившийся 31 декабря 2011 г.
(в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	Прим.	2011 г.	2010 г.
Денежные потоки от операционной деятельности			
Проценты полученные		16 747 432	12 548 796
Проценты выплаченные		(6 546 994)	(3 791 081)
Комиссии полученные		2 145 774	1 916 943
Комиссии выплаченные		(117 188)	(107 741)
Реализованные доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой		1 412 445	1 288 464
Прочие доходы полученные		354 323	444 551
Расходы на персонал, выплаченные		(3 412 954)	(2 595 258)
Прочие операционные расходы выплаченные		(2 337 872)	(1 884 952)
Денежные потоки от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах		8 244 966	7 819 722
Чистое (увеличение)/уменьшение операционных активов			
Средства в кредитных организациях		(12 722 509)	403 760
Кредиты клиентам		(39 557 082)	(17 150 455)
Прочие активы		(389 716)	1 141 449
Чистое (увеличение)/уменьшение операционных активов		9 889 327	(1 402 278)
Задолженность перед ЦБ РА		9 889 327	(1 402 278)
Средства кредитных организаций		20 447 016	(5 500 299)
Средства клиентов		20 765 169	4 693 392
Поступления от привлечения прочих заемных средств		1 045 955	5 076 086
Прочие обязательства		(55 896)	42 720
Чистые денежные потоки от операционной деятельности до налога на прибыль		7 667 230	(4 875 903)
Уплаченный налог на прибыль		(1 275 618)	(199 418)
Чистое поступление/(расходование) денежных средств от операционной деятельности		6 391 612	(5 075 321)
Денежные потоки от инвестиционной деятельности			
Покупка инвестиционных ценных бумаг		(4 936 423)	(8 913 838)
Поступления от продажи и погашения инвестиционных ценных бумаг		2 777 060	7 637 944
Приобретение основных средств и нематериальных активов		(1 169 913)	(914 753)
Поступления от реализации основных средств и нематериальных активов		117 208	317 480
Чистое поступление/(расходование) денежных средств от инвестиционной деятельности		(3 212 068)	(1 873 167)
Денежные потоки от финансовой деятельности			
Дивиденды, выплаченные акционерам Банка		(3 500 000)	–
Чистое поступление/(расходование) денежных средств от финансовой деятельности		(3 500 000)	–
Влияние изменений обменных курсов на денежные средства и их эквиваленты		532	(7 972)
Чистое увеличение/уменьшение денежных средств и их эквивалентов		(319 924)	(6 956 460)
Денежные средства и их эквиваленты на начало отчетного года		11 827 932	18 784 392
Денежные средства и их эквиваленты на конец отчетного года	5	11 508 008	11 827 932

7. Контактная информация

Головной офис Банка ВТБ (Армения)

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»

Адрес: г. Ереван, ул. Налбандяна 46
 телефон: (+37410) 51-37-48
 факс: (+37410) 56-55-78
 сайт: www.vtb.am
 e-mail: headoffice@vtb.am

Округ Аван и Нор Норк

Филиал Хорурдаин

г. Ереван, Аван, кв. Исаакяна 3/1а
 тел.: (+37410) 62-13-21

Филиал Норк

г. Ереван, ул. Бадала Мурадяна 1
 тел.: (+37410) 66-59-66

Филиал N15

г. Ереван, ул. Нансена 10
 тел.: (+37410) 66-87-66

Филиал N21

г. Ереван, ул. Вильнюса 3
 тел.: (+37410) 66-53-52

Округ Арабкир и Канакер, Зейтун

Филиал Арабкир

г. Ереван, пр. Азатутяна 20
 тел.: (+37410) 28-72-50

Филиал N2

г. Ереван, пр. Комитаса 41
 тел.: (+37410) 23-94-60

Филиал N3

г. Ереван, ул. Киевяна 19
 тел.: (+37410) 27-01-72

Филиал N4

г. Ереван, пр. Баграмяна 56
 тел.: (+37410) 27-12-00

Филиал N10

г. Ереван, ул. Дро 15
 тел.: (+37410) 24-60-40

Филиал N14

г. Ереван, ул. З.Канакерцу 123
 тел.: (+37410) 28-49-63

Округ Давидашен и Ачапняк

Филиал Маштоц

г. Ереван, Давидашен, ул. Т. Петросяна 31/1
 тел.: (+37410) 36-47-77

Филиал N23

г. Ереван, ул. Шинарарнер 25
 тел.: (+37410) 39-16-21

Округ Кентрон

Филиал Москва

г. Ереван, ул. Аргишти 7
 тел.: (+37410) 51-02-94, 51-02-91,
 51-02-96, 51-02-90, 51-02-97

Филиал Спандарян

г. Ереван, пр. Маштоца 10
 тел.: (+37410) 53-94-54

Филиал Мясникян

г. Ереван, ул. Корюна 6
 тел.: (+37410) 58-23-93

Филиал N43

г. Ереван, пр. Маштоца 20
 тел.: (+37410) 53-74-63

Филиал N45

г. Ереван, ул. М. Хоренаци 26
 тел.: (+37410) 52-77-41

Округ Малатия Себастья

Филиал Шаумян

г. Ереван, ул. Себастья 14
 тел.: (+37410) 74-31-50

Филиал N29

г. Ереван, ул. Кургиняна 7
 тел.: (+37410) 77-02-30

Филиал N 33

г. Ереван, ул. Свачяна, дом 32
 тел.: (+37410) 72-74-90

Округ Шенгавит

Филиал Шенгавит

г. Ереван, ул. Г. Нжде, дом 8
 тел.: (+37410) 44-70-20

Филиал N35

г. Ереван, ул. Багратуняца, дом 13
 тел.: (+37410) 42-06-30

Округ Эребуни

Филиал Эребуни

г. Ереван, пр. Тиграна Меца, дом 48
 тел.: (+37410) 55-30-60

Филиал N6

г. Ереван, ул. Эребуни, дом 31
 тел.: (+37410) 43-13-19

Марз Арагацотн

Филиал Аштарак

Марз Арагацотн, г. Аштарак, ул. В. Петросяна 18
 тел.: (+374232) 3-53-76

Филиал Апаран

Марз Арагацотн, г. Апаран, ул. Баграмяна 14
 тел.: (+374252) 2-52-47

Филиал Цахкаовит

Марз Арагацотн, с. Цахкаовит, ул. Бжшкяна 9/4
 тел.: (+374257) 6-21-89

Филиал Талин

Марз Арагацотн, г. Талин, ул. Шаумяна 1
 тел.: (+374 249) 2-23-18

Марз Арарат

Филиал Арарат

Марз Арарат, г. Веди, ул. Араратяна 49
 тел.: (+374234) 2-37-98

Филиал Арташат

Марз Арарат, г. Арташат, ул. 23-го Августа N117а
 тел.: (+374235) 2-49-50

Филиал Масис

Марз Арарат, г. Масис, ул. Араратяна 3
 тел.: (+374236) 4-03-62

Марз Армавир**Филиал Армавир**

Марз Армавир, г. Армавир, ул. Мясникяна 15а
тел.: (+374 237) 2-80-19

Филиал Эчмиадзин

Марз Армавир, г. Эчмиадзин, ул. Баграмяна N2
тел.: (+374 231) 5-29-39

Филиал Баграмян

Марз Армавир, с. Баграмян, ул. Араратяна 42
тел.: (+374 233) 2-23-41

Марз Вайоц Дзор**Филиал Егегнадзор**

Марз Вайоц Дзор, г. Егегнадзор, ул. Момика 6
тел.: (+374 281) 2-26-61

Филиал Вайк

Марз Вайоц Дзор, г. Вайк, ул. Шаумяна 100/45
тел.: (+374 282) 9-28-15

Филиал Джермук

Марз Вайоц Дзор, г. Джермук, ул. Варданяна N1
тел.: (+374 287) 2-12-47

Марз Гегаркуник**Филиал Камо**

Марз Гегаркуник, г. Гавар, ул. Бошнагяна 17
тел.: (+374 264) 2-36-83

Филиал Севан

Марз Гегаркуник, г. Севан, ул. Саргиса Севанецу 9а
тел.: (+374 261) 2-37-98

Филиал Мартуни

Марз Гегаркуник, г. Мартуни, ул. Мясникяна 33
тел.: (+374 262) 4-17-00

Филиал Варденис

Марз Гегаркуник, г. Варденис, ул. Романа N7
тел.: (+374 269) 2-25-71

Филиал Чамбарак

Марз Гегаркуник, г. Чамбарак, ул. Г. Нжде 124
тел.: (+374 265) 2-23-57

Марз Котайк**Филиал Котайк**

Марз Котайк, г. Абовян, ул. Анрапетутяна 22,
универмаг N15
тел.: (+374 222) 2-22-52

Филиал Бюрегаван

Марз Котайк, г. Бюрегаван, ул. В. Саргсяна 2
тел.: (+374 222) 6-52-39

Филиал Раздан

Марз Котайк, г. Раздан, Кентрон 6
тел.: (+374 223) 2-38-49

Филиал N76

Марз Котайк, г. Раздан,
Микрорайон , пр. З. Андраника 131/2
тел.: (+374223) 2-18-32

Филиал Чаренцаван

Марз Котайк, г. Чаренцаван, 4-ый кв. 4, стр. N2
тел.: (+374226) 4-26-05

Марз Лори**Филиал Ванадзор**

Марз Лори, г. Ванадзор, ул. Гр. Лусаворича 38/1
тел.: (+374 322) 2-34-62

Филиал N83

Марз Лори, г. Ванадзор, пр. Т. Меца N53
тел.: (+374 322) 2-07-02

Филиал Спитак

Марз Лори, г. Спитак, Городская площадь,
прямая арка 1
тел.: (+374 255) 2-22-19

Филиал Степанаван

Марз Лори, г. Степанаван, Г. Нжде 9
тел.: (+374 256) 2-23-27

Филиал Ташир

Марз Лори, г. Ташир, 6-ой квартал, N8а
тел.: (+374 254) 2-25-34

Филиал Туманян

Марз Лори, г. Алаверди, ул. Джрავазана 2а
тел.: (+374 253) 2-44-14

Марз Сюник**Филиал Горис**

Марз Сюник, г. Горис, ул. Сюника 14
тел.: (+374 284) 2-18-74

Филиал Капан

Марз Сюник, г. Капан, ул. М. Степаняна 10
тел.: (+374 285) 6-78-44

Филиал Мегри

Марз Сюник, г. Мегри, ул. Парамазы 2
тел.: (+374 286) 4-29-12

Филиал Сисиан

Марз Сюник, г. Сисиан, ул. Н. Адонца N4
тел.: (+374 283) 2-58-41

Марз Тавуш**Филиал Иджеван**

Марз Тавуш, г. Иджеван, ул. А. Меликбекияна 10/2
тел.: (+374 263) 3-26-26

Филиал Дилиджан

Марз Тавуш, г. Дилиджан, ул. М. Горького 19
тел.: (+374 268) 2-42-19

Филиал Берд

Марз Тавуш, г. Берд, ул. Айгестана 26
тел.: (+374 267) 2-15-28

Филиал Ноемберян

Марз Тавуш, г. Ноемберян, ул. Ереваняна 5
тел.: (+374 266) 2-23-72

Марз Ширак**Филиал Гюмри**

Марз Ширак, г. Гюмри, ул. Горького 78
тел.: (+374 312) 5-06-49

Филиал N57

Марз Ширак, г. Гюмри, ул. Рижкова 5, дом N2
тел.: (+374 312) 5-82-65

Филиал N58

Марз Ширак, г. Гюмри, ул. П. Севака 1
тел.: (+374 312) 3-93-79

Филиал Ахурян

Марз Ширак, г. Гюмри, село Ахурян,
Джрашинара 1 ул. N2
тел.: (+374 312) 7-00-10

Филиал Артик

Марз Ширак, г. Артик, ул. Баграмяна N24
тел.: (+374 244) 5-51-41

Филиал Маралик

Марз Ширак, г. Гюмри, г. Маралик,
ул. Гр. Шаиняна 3/1
тел.: (+374 242) 2-29-54

Филиал Амасия

Марз Ширак, г. Гюмри, с. Амасия, ул. 25, дом 4
тел.: (+374 246) 2-23-89

