



*Время объединять усилия*

2009

Годовой отчет  
Банка ВТБ (Армения)



## Наша миссия

### Идентичность

ЗАО “Банк ВТБ (Армения)” является участником Группы ВТБ, дочерним банком ОАО Банк ВТБ. Группа ВТБ – ведущая международная финансовая группа российского происхождения.

### Видение

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

### 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.

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

## Обращение Генерального директора – Председателя Директората



*Уважаемые клиенты, коллеги и партнеры!*

2009 год был для нас напряженным из-за кардинальных изменений и кризисных явлений, произошедших в глобальной экономике. Мировой кризис затронул также и Армению в первой половине года. Однако, несмотря на затяжной кризисный период и сложную экономическую ситуацию, Банк ВТБ (Армения) укрепил свои позиции в качестве одного из лидеров банковской системы страны, сохранив стабильность и приверженность своим стратегическим целям, при этом внося существенные изменения в свою работу.

2009 год доказал нашу способность обеспечивать эффективность вложений в розничные и корпоративные банковские услуги в Армении. Нашему Банку удалось расширить свою клиентскую базу, накопить значительные резервы и создать благоприятный потенциал для решительного рывка в 2010 году.

В непростых экономических условиях 2009 года Банк ВТБ (Армения) добился заметного прогресса в развитии всех направлений бизнеса. Несмотря на необходимость увеличения расходов на резервирование, Банк показал положительный финансовый результат.

Чистая прибыль Банка ВТБ (Армения) по итогам 2009 года составила 859.3 млн. драмов РА по сравнению с 2 981 млн. драмов РА в 2008 году. Основным фактором, повлиявшим на изменение чистой прибыли, стало увеличение отчислений в резервные фонды.

Активы Банка за 2009 год выросли на 20,7% до 119 млрд. драмов РА. Одним из ключевых факторов роста стало увеличение объемов корпоративного кредитования. Общий кредитный портфель Банка (кредиты и авансы клиентам) в 2009 году вырос на 3,9% с 70 857 млн. драмов РА до 73 614 млн. драмов РА.

Объем средств на счетах клиентов вырос на 23 940 млн. драмов РА, составив 53 060 млн. драмов РА. Средства физических лиц увеличились на 37,7% по сравнению с аналогичным показателем 2008 года до 22 653 млн. драмов РА.

Средства на счетах юридических лиц за год выросли более чем в 2 раза на 140.0% до 30 407 млн. драмов РА, под влиянием значительного обесценивания драма в первом квартале 2009 года.

В условиях кризиса Банк ВТБ (Армения) сохранил лидерские позиции в корпоративном банковском бизнесе, увеличив свою долю на рынке кредитования юридических лиц до 12.0%.

В 2009 году была продолжена реализация программы оптимизации и благоустройства розничной сети Банка - крупнейшей в Армении.

По состоянию на 31 декабря 2009 года филиальная сеть Банка состояла из 68 филиалов, действующих по всей территории Армении. В 2009 году Банк предоставил свои услуги более 227 тыс. клиентам – физическим лицам и около 5 тыс. клиентам – юридическим лицам, представителям малого, среднего и крупного бизнеса.

Банк продолжал наращивать свою долю рынка благодаря высокому уровню доверия к бренду ВТБ и качественному обслуживанию клиентов. В целом, доля Банка на рынке к концу 2009 года составила 9.6% по кредитам и 7.7% по депозитам.

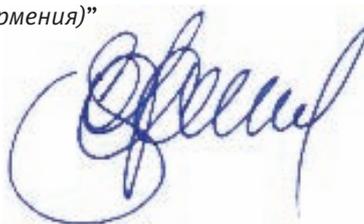
Наш акционер – Банк ВТБ – по-прежнему оказывает банку ВТБ в Армении необходимую поддержку, что в сочетании с мерами по контролю над издержками и рисками позволяет нам продолжать активную работу с клиентами, развивать бизнес и укреплять свои позиции на рынке в качестве одного из лидеров банковской системы Армении и одного из динамично развивающихся дочерних банков в составе группы ВТБ.

Наша цель – закрепиться по бизнес показателям в первой тройке банков Армении и полностью реализовать утвержденную программу бизнес стратегии.

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

*Генеральный директор –  
Председатель Директората  
ЗАО “Банк ВТБ (Армения)”*

В. В. Овсянников



## Содержание

Наша миссия	4
Обращение Генерального директора – Председателя Директората	4
<b>1. О Банке</b>	<b>8</b>
1.1. История Банка, цели и задачи	8
1.2. Лицензии	10
1.3. Членство в организациях	10
1.4. Рейтинги Банка	10
1.5. Совет Банка ВТБ (Армения)	10
1.6. Директорат Банка ВТБ (Армения)	11
1.7. Хронограф 2009 года	12
<b>2. Сведения об экономике Республики Армения</b>	<b>15</b>
<b>3. Обзор армянской банковской системы</b>	<b>16</b>
3.1. Банковский сектор Республики Армения	16
3.2. Показатели Банка ВТБ (Армения) в банковском секторе РА	17
<b>4. Основные результаты деятельности Банка ВТБ (Армения) по итогам 2009 г.</b>	<b>18</b>
<b>5. Сведения об услугах и продуктах Банка ВТБ (Армения)</b>	<b>21</b>
5.1. Продукты корпоративным клиентам	21
5.1.1. Расчетно - кассовое обслуживание	21
5.1.2. Размещение временно свободных денежных средств	21
5.1.3. Кредиты, кредитные линии, овердрафты	21
5.1.4. Документарные и гарантийные операции	22
5.1.5. Зарплатные проекты	22
5.1.6. Клиенты Банка	23
5.2. Продукты розничным клиентам	24
5.2.1. Ипотечное кредитование	25
5.2.2. Автокредитование	25
5.2.3. Кредитование малого бизнеса	25
5.2.4. Потребительское кредитование	26
5.2.5. Овердрафт на дебетные карты	26
5.2.6. Платежные карты	26
5.2.7. Вклады физических лиц	27
5.2.8. Денежные переводы	29
<b>6. Развитие сети продаж</b>	<b>30</b>
6.1. Филиальная сеть	30
<b>7. Каналы доступа к услугам</b>	<b>32</b>
7.1. Центр обслуживания клиентов	32
7.2. Сайт Банка	32
7.3. Сеть самообслуживания	32

8. Управление финансовыми, кредитными, операционными рисками	33
9. Информационные технологии	37
10. Кадровая политика	38
10.1. Персонал Банка и его развитие	38
11. Связи с общественностью, спонсорство и благотворительность	40
12. Финансовая отчетность	41
Заключение независимых аудиторов	42
Отчет о финансовом положении	44
Отчет о прибылях и убытках	45
Отчет о совокупном доходе	46
Отчет об изменениях в капитале	46
Отчет о движении денежных средств	47
13. Контактная информация	48

# 1. О Банке

## 1.1. История Банка, цели и задачи

Дочерний банк ВТБ в Армении - ЗАО “Банк ВТБ (Армения)” создан на базе ЗАО “Армсбербанк” и дэ-факто является правопреемником его более чем 85-летних бизнес традиций.

История Армсбербанка уходит своими корнями в начало XX века. Дата его основания приходится на 29 октября 1923 года, время, когда в Советской Армении были открыты и начали действовать первые сберегательные кассы.

Спустя 70 лет, в 1993 году, решениями Верховного Совета и Совета Министров Армении Банк был реорганизован в Государственный специализированный сберегательный банк Республики Армения – Армсбербанк.

В сентябре 2001 года на основании решения Правительства РА Армсбербанк был приватизирован Консорциумом ARCH Limited и Mika Armenia Trading, получившим пакеты акций ЗАО “Армсбербанк” в равных долях.

В начале 2003 года единственным владельцем 100% акций банка стала компания Mika Armenia Trading.

В марте 2004 года российский государственный ОАО “Внешторгбанк” (в дальнейшем - ОАО Банк ВТБ) приобрел 70% плюс 1 акцию ЗАО “Армсбербанк”.

Таким образом, ЗАО “Армсбербанк” вошел в ряды дочерних банков российского ОАО Банк ВТБ и в июне 2006 года, после осуществления ребрендинга, был переименован в ЗАО “Банк ВТБ (Армения)”.

*В июле 2007 года ОАО Банк ВТБ выкупил у Mika Armenia Trading оставшуюся часть (30% минус 1 акция) акций ЗАО “Банк ВТБ (Армения)” и, тем самым, стал его единоличным владельцем. В том же, 2007-ом году, произошли изменения в составах руководящих органов Банка.*

В конце 2007 года уставной капитал ЗАО “Банк ВТБ (Армения)” был увеличен до 13,9 млрд. драмов. Размер активов Банка ВТБ (Армения) превышает отметку 100 млрд. драмов, общего капитала – 25,0 млрд. драмов.

Банк ВТБ (Армения), в качестве полноправного участника международной финансовой группы ВТБ и дочернего банка одного из крупнейших в России ОАО Банк ВТБ (главный акционер ВТБ - Правительство Российской Федерации), является одним из лидеров банковской системы Республики Армения, занимая при этом высокие конкурентные позиции во всех сегментах рынка банковских услуг.

В системе Банка функционируют 68 филиалов, из которых 24 в г. Ереване и 44 – в регионах РА. Основная цель деятельности Банка – увеличение акционерной стоимости.

Для достижения этого Банк стремится быть лидером в обслуживании корпоративных и розничных клиентов по всей территории Республики Армения, используя:

- свои конкурентные преимущества в оценке и готовности принимать риски своих клиентов;

- опыт работы ВТБ на развивающихся рынках;
- возможность проводить для крупных корпоративных клиентов эксклюзивные сделки;
- широкую филиальную сеть в регионах Армении и в Ереване;
- повышает эффективность своей работы и группы ВТБ в целом.

Банк нацелен на агрессивный рост, превышающий темп роста банковской системы страны. Для того, чтобы решить эти задачи, Банк предполагает:

- укрепление лидирующих позиций в обслуживании крупных корпоративных клиентов;
- диверсификацию бизнеса, развитие среднего и малого бизнеса опережающими темпами;
- достижение лидирующих позиций в розничном бизнесе на базе “моделей продаж”, разработанных и опробованных специализированным розничным банком – Банк ВТБ24, за счет активного развития сети продаж и удаленных каналов обслуживания, внедрения инновационных продуктов и технологий и улучшения качества сервиса.

*В настоящее время к Банку, как универсальной финансово-банковской компании, предъявляются более высокие требования по темпам роста, эффективности деятельности, информационной прозрачности и уровню управления.*

Для того, чтобы соответствовать ожиданиям рынка, а так же своих клиентов и акционеров, Банк повысит стандарты управления до уровня передовой российской и международной практики.

Банк планирует увеличить эффективность по всем направлениям бизнеса за счет повышения качества контроля и координации деятельности своей филиальной сети.

Для этого Банк перейдет на единые стандарты, методы и подходы (такие, как единая политика управления рисками, активами и пассивами, системой внутреннего контроля, персоналом, брендом и др.). Таким образом, основными задачами, стоящими перед Банком, являются:

- рост бизнеса Банка, превышающий темпы роста армянского рынка;
- увеличение доли на армянском рынке как в корпоративном, так и в розничном бизнесе;
- активное развитие инвестиционно-банковского бизнеса, завоевание лидирующих позиций на рынке инвестиционно - банковских услуг;
- увеличение диверсификации бизнеса за счет проактивного развития среднего и малого бизнеса, увеличение доли розничного бизнеса в портфеле Банка;
- обеспечение эффективности бизнеса за счет поддержания высокого уровня чистой процентной маржи, существенного увеличения комиссионных доходов;
- снижение зависимости от рынков капитала при формировании ресурсной базы, увеличение доли привлеченных ресурсов от клиентов;
- совершенствование систем корпоративного управления - менеджмента.

## 1.2. Лицензии

- Свидетельство о регистрации Банка N0386 от 25.05.1994г;
- Лицензия Центрального Банка РА на банковскую деятельность N64 от 20.06.2006г.

## 1.3. Членство в организациях

- Союз банков Армении;
- Платежная карточная система Visa International;
- Платежная карточная система ArCa;
- Международная телекоммуникационная финансовая система SWIFT.

## 1.4. Рейтинги Банка

### Fitch Ratings

Рейтинг на уровне ВВ «Стабильный» (на уровне суверенного рейтинга РА). Индивидуальный рейтинг Банка подтвержден на уровне «D/E». Дата подтверждения 14.08.2009г.

Рейтинг на уровне ВВ+ «Стабильный»  
Индивидуальный рейтинг Банка подтвержден на уровне «D/E». Дата подтверждения 30.04.2009г.

## 1.5. Совет Банка ВТБ (Армения)

### Председатель Совета:

#### **Кузнецов Николай Анатольевич**

Старший вице - президент ОАО Банк ВТБ.

Назначен 02.10.2006г. Протокол N 02/06/

### Члены Совета:

#### **Яшник Александр Валерьевич**

Вице - президент ОАО Банк ВТБ  
Начальник Управления развития и координации корпоративного бизнеса дочерних финансовых институтов.

Назначен 02.07.2007г. Протокол N 03/07/

#### **Нарожная Елена Ивановна**

Заместитель начальника Управления по координации банков СНГ ОАО Банк ВТБ.

Назначена 29.04.2008г. Протокол N 01/08/

#### **Грачева Ольга Леонидовна**

Управляющий директор Отдела корпоративного управления и организационных проектов Управления корпоративного развития и стратегии ОАО Банк ВТБ.

Назначена 29.04.2008г. Протокол N 01/08/

#### **Коновалова Наталья Владимировна**

Старший вице-президент, начальник Управления координации развития розничного бизнеса в странах СНГ ЗАО Банк ВТБ 24.

Назначена 16.01.2009г. Протокол N 01/09/

Члены Совета Банка ВТБ (Армения) не принимают участия в уставном капитале Банка ВТБ (Армения) и не владеют обыкновенными ценными акциями Банка ВТБ (Армения).

Состав Совета Банка ВТБ (Армения) по состоянию на 31.12.2009г.

## 1.6. Директорат Банка ВТБ (Армения)



**Валерий Владимирович Овсянников**

Генеральный директор -  
Председатель Директората



**Мгер Гербертович Григорян**

Заместитель Генерального директора  
Член Директората



**Алена Георгиевна Стратан**

Директор Департамента контроля  
банковских рисков  
Член Директората



**Армен Марленович Саргсян**

Директор Операционного  
департамента  
Член Директората



**Мери Артемовна Мамиконян**

Директор Департамента развития  
корпоративного бизнеса  
Член Директората



**Араик Рафаелович Варданян**

Главный бухгалтер  
Член Директората

Состав Директората Банка ВТБ (Армения)  
по состоянию на 31.12.2009г.

## 1.7. Хронограф 2009 года

### Январь

#### 20 января

Банк ВТБ (Армения) подписал кредитное соглашение по кредитованию микро и малых предпринимательств (ММП) Армении между главой ереванского офиса ЕБРР и Генеральным-директором-Председателем Директората Банка.

### Февраль

#### 18 февраля

Банк ВТБ (Армения) стал членом фондовой биржи NASDAQ OMX Армения.

### Март

#### 2 марта

Банк ВТБ (Армения) предлагает населению более выгодные условия по срочным вкладам. С 1-го марта 2009г. введен в действие новый вклад «ВТБ-Весенний».

#### 16 марта

Банк ВТБ (Армения) генеральный партнер Международного математического конкурса “Кенгуру 2009” в Армении.

#### 23 марта

Банк ВТБ (Армения) ввел в действие новый срочный вклад «ВТБ-Экспресс».

### Апрель

#### 1 апреля

Банк ВТБ (Армения) в числе банков - партнеров по реализации в РА программы Всемирного Банка по обеспечению доступности финансирования для предприятий МСБ.

#### 15 апреля

С целью повышения уровня обслуживания клиентов Банк ВТБ (Армения) изменил адрес деятельности филиала «Котайк» в городе Абовян.

#### 17 апреля

Начался процесс подключения к on-line системе филиалов Банка ВТБ (Армения) в регионах.

#### 27 апреля

Банк ВТБ (Армения) стал крупнейшим налогоплательщиком в банковском секторе Армении в первом квартале 2009 года.

#### 30 апреля

Fitch Ratings подтвердило рейтинги Банка ВТБ (Армения) на уровне «BB+», прогноз по рейтингу - «стабильный».

### Май

#### 8 мая

Праздничная акция с бонусными ставками. С 8-го мая в Банке ВТБ (Армения) начал действовать новый срочный вклад «ВТБ-Победа».

#### 26 мая

Банк ВТБ (Армения) подключил к on-line системе 18 филиалов в регионах Армении.

### Июнь

#### 5 июня

В связи с большим спросом населения, Банк ВТБ (Армения) продлил срок приема денежных средств от физических лиц на срочный вклад «ВТБ-Экспресс» до 31 августа 2009 года.

#### 12 июня

По итогам 3-го розыгрыша призов Банк ВТБ (Армения) выплатил четырем своим клиентам-лучшим абонентам компании Армводоканал денежные призы.

#### 18 июня

Банк ВТБ (Армения) обслуживает кредит, предоставляемый ЕБРР и Российской ГК «Внешэкономбанк» компании «Электрические сети Армении».

**22 июня**

Банк ВТБ (Армения) удостоен Диплома ОАО Банк ВТБ «За высокий показатель знания бренда ВТБ на локальном рынке».

**Июль****02 июля**

Банк ВТБ (Армения) - генеральный партнер международного математического конкурса «Кенгуру 2009» в РА, вручил дипломы и ценные подарки победителям конкурса.

**06 июля**

В Банке ВТБ (Армения) состоялся семинар на тему: «Омбудсмен финансовой системы Армении: законодательство, структура, цели и задачи».

**08 июля**

Банк ВТБ (Армения) изменил линейку срочных вкладов для частных лиц, повысив процентные ставки для вкладов «ВТБ-Целевой» и «ВТБ-Комфортный».

**08 июля**

В Банке ВТБ (Армения) состоялся семинар на тему: «Финансовый Омбудсмен РА: законодательство, структура, цели и задачи».

**14 июля**

Банк ВТБ (Армения) открыл кредитную линию для ЗАО «АрмРосгазпром».

**29 июля**

Банк ВТБ (Армения) подключил к on-line системе все филиалы в Армении.

**Август****19 августа**

С целью повышения уровня обслуживания клиентов изменился адрес деятельности филиала «Арагат» Банка ВТБ (Армения).

**31 августа**

Банк ВТБ (Армения) - генеральный партнер международного математического конкурса «Кенгуру 2009», вручил победителям конкурса призовые депозитные договора «ВТБ-Детство».

**Сентябрь****2 сентября**

Банк ВТБ (Армения) ввел в действие новый срочный вклад «ВТБ-Детство» с бесплатной страховкой и карточкой VISA в подарок.

**09 сентября**

Банк ВТБ (Армения) предоставляет населению услуги MoneyGram - быстрые денежные переводы по всему миру.

**10 сентября**

Банк ВТБ (Армения) выступил генеральным спонсором «Дней русского слова в Армении-2009».

**12 сентября**

Банк ВТБ (Армения) возобновил прием средств на срочный вклад «ВТБ-Экспресс» с 15.09.2009 по 15.10.2009г.

**15 сентября**

Генеральный директор-Председатель Директората Банка ВТБ (Армения) награжден медалью им. Валерия Брюсова.

**15 сентября**

Банк ВТБ (Армения) выступил в качестве Генерального спонсора концерта Мишеля Леграна в Ереване.

**28 сентября**

В Ереване состоялся футбольный товарищеский матч между сотрудниками армянского и грузинского дочерних банков ВТБ.

## Октябрь

### 12 октября

Банк ВТБ (Армения) включен в Программу Содействия Торговле (TFP) ЕБРР.

### 13 октября 2009

В Армении состоялось 11-е заседание Комиссии по управлению брендом и маркетинговыми коммуникациями при Управляющем комитете группы ВТБ.

### 19 октября

В связи с большим спросом населения, Банк ВТБ (Армения) продлил срок приема денежных средств от физических лиц на срочный вклад «ВТБ-Экспресс» с 15.10.2009г. по 01.12.2009г..

### 21 октября

Банк ВТБ (Армения) снизил ставки по ипотеке и автокредитам.

### 22 октября 2009

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» и ЗАО «Америабанк» продолжают совместно расширять сотрудничество в области совместной эксплуатации POS - терминалов в пунктах торговли и обслуживания.

### 30 октября

Банк ВТБ (Армения) один из последовательных участников банковской системы страны в сфере страхования своих рисков, в плане использования широких возможностей почти всех страховых услуг.

### 30 октября

В городе Масис состоялась презентация отремонтированного филиала «Масис» Банка ВТБ (Армения).

## Ноябрь

### 10 ноября

В городе Гюмри состоялась презентация отремонтированного филиала «Гюмри» Банка ВТБ (Армения).

### 24 ноября

Банк ВТБ (Армения) вручил денежные призы победителям юбилейного розыгрыша призов среди своих клиентов - лучших абонентов компании ЗАО «Армводоканал».

## Декабрь

### 02 декабря

Банк ВТБ (Армения) открыл кредитную линию для Агаракского медно - молибденового комбината.

### 07 декабря

Банк ВТБ (Армения) в преддверии Нового 2010 года ввел в действие новый накопительный вклад «ВТБ-Праздничный».

## 2. Сведения об экономике Республики Армения

Влияние всемирного кризиса в Армении стало проявляться еще в начале третьего квартала 2008 года. Тем не менее, при поставленных задачах восстановления экономической активности и устойчивости цен на рынке, была осуществлена жесткая политика, направленная на расширение кредитного рынка. В этих условиях удалось создать наиболее благоприятные условия для восстановления экономики страны.

Экономический спад в Армении 2009 года в период с января по декабрь на фоне постепенного улучшения макроэкономического состояния продолжил уменьшение и составил на январь - декабрь 14,4% .

Предпосылки постепенного улучшения экономического роста в Армении обусловлены успешной координацией налоговой и кредитной политики, а также реализацией масштабных антикризисных программ в стране.

### Динамика ВВП и промышленного производства



Источник: данные информационного агентства АРКА.

Поступления в госбюджет за 2009 год составили 676,4 млрд. драм, тогда как 2008 году эти средства составили 785,4 млрд. драм, в результате чего остаток госбюджета на декабрь 2009 года составил 148,3 млрд. драм, по сравнению с 25,2 млрд. 2008 года.

### Государственный долг РА в млн. драм



Источник: данные информационного агентства АРКА.

Внешний торговый оборот также пережил падение по сравнению с 2008 годом на 27,0%, составив 4 001,9 млн. долларов США. Особо крупное падение наблюдалось в сфере экспорта, составляя 697,8 млн. долларов (по сравнению с декабрем прошлого периода падение составило 34%). Импорт составил 3 304,1 млн. долларов (падение на 25,3% по сравнению с декабрем прошлого периода). Индекс потребительских цен в декабре 2009 года относительно к тому же периоду прошлого года составил 106,5%, относительно уровня с января по декабрь 2009 года составил 103,4%. Уровень безработицы на 2009 год составил 6,9% (в 2008 году 6,3%).

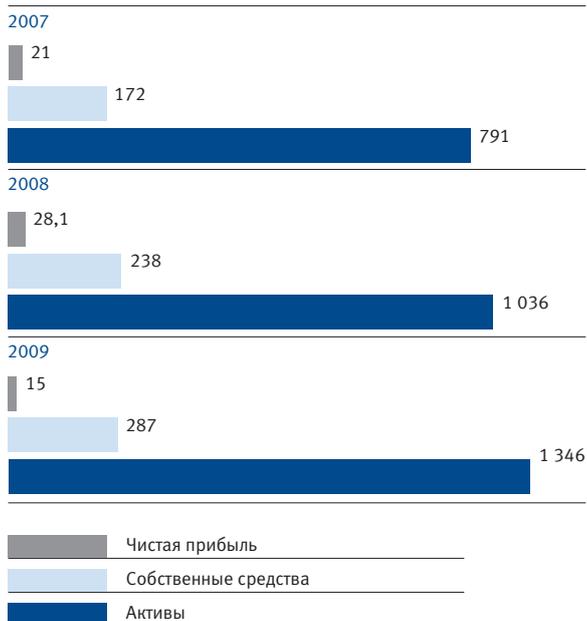
## 3. Обзор армянской банковской системы

### 3.1. Банковский сектор Республики Армения

Последствия всемирного экономического кризиса подействовали и на банковскую систему Армении, особенно в четвертом квартале 2009 года.

Не меньшее влияние на результаты деятельности банковской системы в 2009 году оказало резкое увеличение курса доллара в первом квартале на 20-25% относительно национальной валюты Армении. Общие активы банковской системы Армении в течение 2009 года увеличились на 29,9%, т.е. на 309,5 млрд. драм и к концу года составили 1 346 млрд. драм.

Показатели банковской системы, млрд. драм

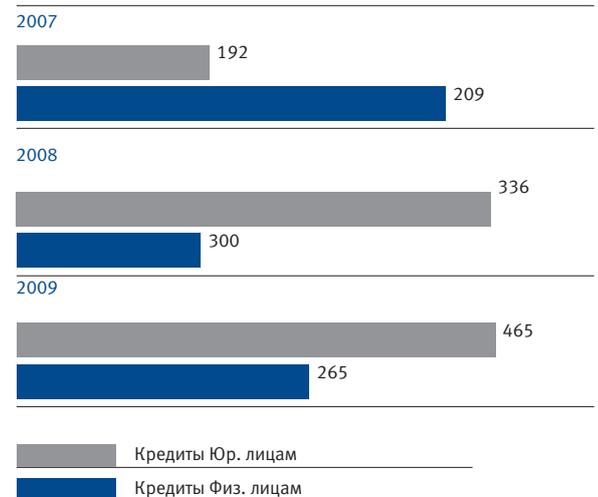


Источник: данные информационного агентства АРКА.

На 31 декабря 2009 года кредитные вложения составили 54,2% от общих активов, из которых кредиты в экономику составили 63,7% от общих кредитных вложений, или 465,4 млрд. драм. Показатель общих кредитных вложений банковской системы в течение года вырос на 14,9%, или на 94,6 млрд. драм.

Кредиты выданные физическим лицам в 2009 году сократились на 11,7%, т.е. на 34,9 млрд. драм и к концу года составили 264,9 млрд. драм, где рост кредитов физическим лицам в течение четвертого квартала составил 1,5%, либо 3,8 млрд. драм.

Кредиты клиентам банковской системы, млрд. драм



Источник: данные информационного агентства АРКА.

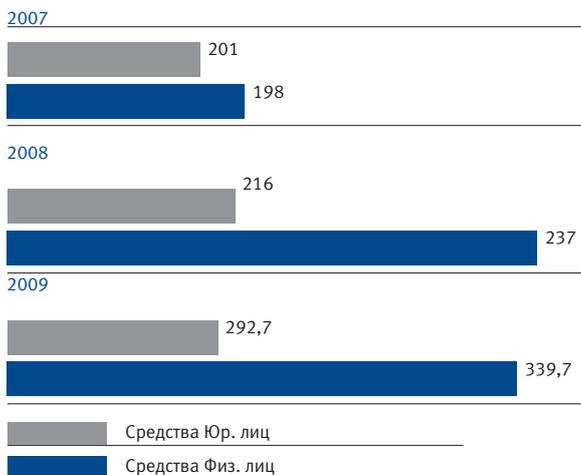
На 31 декабря 2009 года сумма общих обязательств банковской системы Республики Армения составил 1 059 млрд. драм. По сравнению с тем же периодом прошлого года наблюдался рост на 32,9%, т.е. на 262,5 млрд. драм.

Рост общих обязательств в 2009 году обусловлен также положительным результатом переоценки пассивов в иностранной валюте.

В структуре общих обязательств депозиты физических лиц (срочные и до востребования) в течение отчетного года возросли на 43,5% или на 102,9 млрд. драм. Депозиты юридическим лицам (срочные и до востребования) возросли на 35,8% или на 77,2 млрд. драм.

К концу года соответственно составили 339,7 и 292,7 млрд. драм. Годовой рост срочных депозитов физических лиц оставил 42,6% или 74,1 млрд. драм, а срочные депозиты юридических лиц составили 43,8%, либо 39 млрд. драм.

#### Портфель средств клиентов, млрд. драм



Источник: данные информационного агентства АРКА.

В отчетном году банковская система РА обеспечила прибыль в 15,4 млрд. драм, что уступает сумме чистой прибыли за 2008 год на 12,8 млрд. драм.

По результатам 2009 года показатель ROE (уровень доходности капитала) банковской системы РА на 31 декабря составил 5,96%, а ROA (показатель доходности активов) в тот же период составил 1,29%.

Следует отметить, что имело место падение доходности капитала и прибыльности активов по сравнению с тем же периодом прошлого года – ROE сократилось на 8%, ROA на 2,06%.

### 3.2. Показатели Банка ВТБ (Армения) в банковском секторе РА

Несмотря на экономический спад и девальвацию драма, активы Банка ВТБ Армения увеличились, что позволило банку занять третье место в системе по размеру общих активов. Позиции Банка ВТБ (Армения) по кредитам физических лиц и по общему кредитному портфелю снизился на 1 пункт, заняв соответственно 4-ое и 3-ье место на рынке (место на рынке по кредитам юр. лицам не изменился, 3-ье место).

По привлеченным средствам Банк улучшил свои позиции, по средствам юридических лиц занял 6-ое место, а по средствам физических лиц 5-ое место на рынке РА.

Несмотря на экономический спад в стране

## 4. Основные результаты деятельности Банка ВТБ (Армения) по итогам 2009г.

и неблагоприятное состояние финансового рынка РА, Банк ВТБ (Армения) сумел достичь поставленных перед собой целей и в конце года в среднем сохранил ведущую позицию на рынке по активным операциям.

Чистая прибыль составила 859,3 млн драмов РА.

Кредитный портфель увеличился на 3,9% до 73 614 млн. драмов РА благодаря значительному приросту корпоративных кредитов.

Объем средств, привлеченных от клиентов, составил 53 060 млн. драмов РА, а объем частных вкладов физических лиц вырос на 37,7% по сравнению с аналогичным показателем 2008 года и составил 22 653 млн. драмов РА.

Доход от основной деятельности достиг 7 499 млн. драмов РА, снизившись за год на 4.2%. Расходы на создание резерва под обесценивание увеличились до 2,9% от объема валового кредитного портфеля с 2,1% в 2008 году.

### Чистый процентный доход до создания резервов

По итогам 2009 года валовый процентный доход увеличился на 15,0% с 9 589 млн. драмов РА до 11 028 млн. драмов РА. Доходы выросли из-за повышения портфеля корпоративного бизнеса. Прочие процентные доходы, полученные от других видов операций, таких, как обязательства других банков и доходы от ценных бумаг, по итогам года выросли на 60,8% и составили 957 млн. драмов РА.

Процентный расход по итогам 2009 года увеличился на 48,4%, с 3 224 млн. драмов РА до 4 784 млн. драмов РА. Увеличение процентных

расходов связано, главным образом, с общим ухудшением экономической ситуации. Ключевой статьёй процентных расходов являются средства клиентов, доля которых в процентных расходах составила 50,2%. Процентные расходы по средствам клиентов за 2009 год увеличились на 68,9% с 1 422 млн. драмов РА до 2 402 млн. драмов РА.

Основным фактором роста процентных расходов по средствам клиентов явилось увеличение привлеченных средств от крупных и средних юридических лиц.

Увеличение также связано с повышением средневзвешенной ставки с 4,5% в 2008 году до 5,8% в 2009 году.

Процентные расходы по средствам, привлеченным на финансовых рынках, средствам банков и прочим заемным средствам, в 2009 году выросли на 30,7% до 2 342 млн. драмов РА, при уменьшении соответствующего объема привлеченных средств на 9,6%.

*Чистая процентная маржа Банка, определяемая как отношение чистого процентного дохода до вычета резервов к сумме средних активов, приносящих процентный доход, уменьшилась до 7,3% по сравнению с 8,2% 2008 года.*

## Чистый комиссионный доход

Чистый комиссионный доход в 2009 году снизился на 14,2% с 1 463 млн. драмов РА до 1 255 млн. драмов РА, что связано с замедлением кредитования и уменьшением кредитного портфеля физических лиц. Основной объем комиссионных доходов (87%) приходится на проведение расчетно - кассовых операций. Значительный рост комиссий наблюдался от предоставления клиентам услуг, связанных с выдачей гарантий и аккредитивов.

Доходы по данной статье в 2009 году выросли более чем вдвое с 25,1 млн. драмов РА до 58,9 млн. драмов РА. Столь внушительный рост был обусловлен целенаправленной работой Банка ВТБ (Армения) по развитию документарного и гарантийного бизнеса.

## Доход от основной деятельности

Доход от основной деятельности, определяемый как сумма чистого процентного дохода до создания резервов и чистого комиссионного дохода за вычетом разовых статей, снизился на 4,2% по сравнению с прошлым годом и составил 7 499 млн. драмов РА, что отражает значительный спад комиссионного дохода.

## Резерв под обесценивание, созданный за отчетный период

В отчетном периоде Банк ВТБ (Армения) сформировал достаточный резерв под обесценивание кредитного портфеля на фоне ожиданий дальнейшего осложнения экономической ситуации и, как следствие, ухудшения ситуации с проблемной задолженностью.

На создание резервов для покрытия возможных убытков по кредитам Банк ВТБ (Армения) направил 2 107 млн. драмов РА или 2,9% от валового кредитного портфеля по сравнению с 2,1% по итогам 2008 года.

## Административные управленческие расходы

Административные управленческие расходы, определяемые как расходы на содержание персонала и административные расходы, в 2009 году выросли на 8,1% до 4 836 млн. драмов РА. Рост административных расходов является следствием как развития бизнеса Банка, так и инфляционных процессов в экономике. В течение года было заткнуто 10 розничных точек продаж, а также запущена новая "Модель продаж" в розничном бизнесе.

## Чистая прибыль

Чистая прибыль Банка ВТБ (Армения) по итогам 2009 года составила 859,3 млн. драмов РА по сравнению с 2 981 млн. драмов РА в 2008 году. Основным фактором, повлиявшим на изменение чистой прибыли, стало увеличение отчислений в резервные фонды. В течение года отчисления составили 1 893 млн. драмов РА (по сравнению с 1 226 млн. драмов РА в 2008 году).

## Активы

Активы Банка за 2009 год выросли на 20,7% до 118 953 млн. драмов РА. Ключевым фактором роста стало увеличение объемов корпоративного кредитования. К концу 2009 года доля кредитов в структуре активов составила 61,9%.

За счет увеличения портфеля ценных бумаг Банка до 9 079 млн. драмов РА, доля портфеля в активах Банка выросла с 5,9% на конец 2008 года до 7,6% на конец отчетного года.

Большой вес в активах Банка ВТБ (Армения) занимают наличные денежные средства и их эквиваленты - 15,8% к концу 2009 года. Главным образом, это было обусловлено высоким рисковым размещением (что стало причиной замедленного размещения средств).

К концу года запас денежных средств Банка составил 18 784 млн. драмов РА.

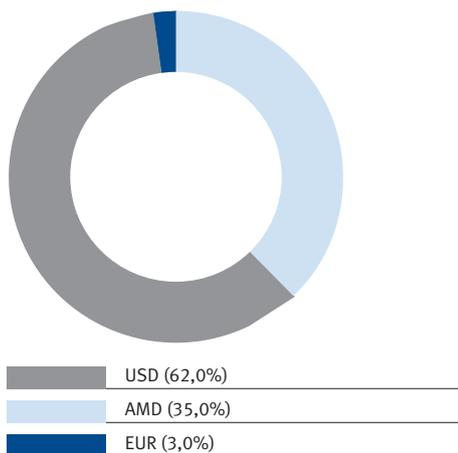
## Кредитный портфель

Общий кредитный портфель Банка (кредиты и авансы клиентам) в 2009 году вырос на 3,9% с 70 857 млн. драмов РА до 73 614 млн. драмов РА. К концу 2009 года в отраслевой структуре корпоративного кредитного портфеля наибольшую долю занимали займы для сектора энергетики - 19%, для торговли - 17,4%, для государственного сектора - 12%.

Кредиты физическим лицам составляют 32,4% в кредитном портфеле Банка. Основную долю розничных займов к концу 2009 года составляли ипотечные кредиты - 41,1%.

Корпоративные кредиты по итогам 2009 года выросли на 24%, с 40 169 млн. драмов РА до 49 760 млн. драмов РА и составили 67,6% от совокупного кредитного портфеля. Объем кредитов физических лиц в отчетном году уменьшился на 22,3% до 23 854 млн. драмов РА.

### Кредиты клиентам



## Качество кредитного портфеля

Несмотря на значительное ухудшение макроэкономической среды, качество кредитного портфеля Банка ВТБ (Армения) держится на уровне, близком к приемлемому. Доля просроченных и реструктурированных кредитов по состоянию на конец 2009 года составила 2,3% по сравнению с 0,7% 2008 года. Общий объем резервов под обесценивание кредитного портфеля по отношению к его валовому объему вырос по сравнению с предыдущим годом с 2,1% до 2,9%.

## Обязательства

Объем обязательств Банка за отчетный период увеличился на 25,7% до 93 876 млн. драмов РА по сравнению с 74 655 млн. драмов РА в 2008 году. При этом рост ресурсной базы сопровождался существенным изменением ее структуры. Так, доля средств клиентов в совокупных обязательствах Банка ВТБ (Армения) увеличилась с 39,0% до 56,5%. В течение года происходило замещение средств привлеченных от Банков средствами клиентов. Средства банков тоже сократились с 58,2% до 41,9%, достигнув 39 306 млн. драмов РА. По итогам 2009 года объем собственных средств Банка увеличился на 4,9% и составил 25 077 млн. драмов РА.

## Средства клиентов

Объем средств клиентов выросли на 23 940 млн. драмов РА, составив 53 060 млн. драмов РА. Средства физических лиц увеличились на 37,7% по сравнению с аналогичным показателем 2008 года до 22 653 млн. драмов РА. Средства на счетах юридических лиц за год выросли почти в 2 раза, составив 30 407 млн. драмов РА.

## 5. Сведения об услугах и продуктах Банка ВТБ (Армения)

### 5.1. Продукты корпоративным клиентам

Банк ВТБ (Армения) обслуживает все категории корпоративных клиентов, предоставляя им полный спектр банковских услуг по всей территории РА. Учитывая, что банковская финансовая Группа ВТБ широко представлена во всем мире и имеет значительное число банков - корреспондентов в различных регионах мира, клиенты Банка ВТБ (Армения) имеют возможность эффективно и надежно проводить операции не только на территории РА, но и за ее пределами.

Банк ВТБ (Армения) предоставляет широкий перечень банковских услуг и продуктов крупным и средним компаниям, финансовым институтам и государственным организациям, обслуживая важнейшие секторы армянской экономики.

#### 5.1.1. Расчетно - кассовое обслуживание, в том числе с помощью электронной системы “Банк-Клиент”

*Клиентам доступно оперативное управление своими текущими и расчетными счетами не только на территории РА, но и за ее пределами. При этом Банк постоянно совершенствует бизнес - процессы и программное обеспечение точек обслуживания.*

### 5.1.2. Размещение временно свободных денежных средств

Для размещения временно свободных денежных средств клиентам Банка всегда предлагается широкая линейка депозитов в драмах РА и иностранной валюте. За 2009 год сумма депозитов юридических лиц выросла на 140% и составила 30,4 млрд. драмов РА к концу отчетного года.

### 5.1.3. Кредиты, кредитные линии, овердрафты

Банк ВТБ (Армения) осуществляет краткосрочное, среднесрочное и долгосрочное кредитование предприятий среднего и крупного бизнеса, в том числе из числа предприятий - экспортеров, а также промышленных предприятий, продукция и услуги которых пользуются стабильным спросом. В Банке существуют такие формы кредитования, как кредит, кредитная линия, а также овердрафт и другие кредитные схемы. Сумма кредитов юридических лиц в 2009г. составила 49.8 млрд. драмов РА. Конкурентными преимуществами Банка в корпоративном кредитовании являются обширная экспертиза и возможность принимать риски российских клиентов. Капитальные возможности Банка позволяют обеспечить клиентов Банка значительными финансовыми ресурсами. В отношении каждого заемщика применяется индивидуальный подход в зависимости от структуры кредитной сделки. Квалифицированные специалисты оказывают консультационные услуги в выборе оптимальных форм кредитования.

### 5.1.4. Документарные и гарантийные операции

Банк ВТБ (Армения) предлагает своим клиентам – участникам внешнеэкономических сделок необходимые условия для успешного бизнеса: импортные и экспортные аккредитивы, банковские гарантии, торговое финансирование.

#### Аккредитивы

Соблюдение интересов участников внешнеэкономических сделок часто зависит от правильного выбора формы расчетов по контрактам.

Традиционно, именно аккредитив позволяет свести к минимуму коммерческий риск и является наиболее защищенной формой расчетов как для импортера, так и для экспортера.

*Банк ВТБ (Армения) открывает все виды безотзывных аккредитивов в пользу зарубежных бенефициаров из стран, на которые не распространяются санкции международного сообщества.*

При этом Банк широко использует возможности банковской группы ВТБ, являющегося членом Международной Торговой Палаты (МТП). Специалисты Банка помогают клиентам составить платежные условия контракта так, чтобы компания могла использовать аккредитивную форму расчетов по - настоящему эффективно.

#### Гарантийные операции

Банк ВТБ (Армения) предоставляет своим клиентам следующие виды гарантий:

- платежная гарантия;
- гарантия исполнения условий договора;
- гарантия возврата авансового платежа;

- гарантия возврата кредита;
- тендерная (конкурсная) гарантия.

Банковская гарантия защищает интересы сторон от рисков невыполнения партнерами условий контрактов. Выдавая гарантию, Банк ВТБ (Армения) всегда тщательно проверяет репутацию своего клиента. В связи с этим, банковская гарантия выступает в качестве свидетельства финансовой устойчивости компании, ее способности выполнить свои обязательства по контракту. Общий портфель гарантий и аккредитивов составляет 6,1 млрд. драмов РА.

#### Торговое финансирование

Банк ВТБ (Армения) предлагает своим клиентам различные варианты и схемы реализации сделок по среднесрочным и долгосрочным контрактам на закуп оборудования зарубежом. Некоторые из этих схем предусматривают проведение расчетов с использованием документарного аккредитива и привлечением финансового участия иностранных банков.

В этом случае импортный аккредитив Банка ВТБ (Армения) служит еще и инструментом доступа к кредитным ресурсам западного рынка. В 2009г. Банк присоединился к программе торгового финансирования ЕБРР (TFP EBRD), что еще больше расширило возможности Банка в сфере торгового финансирования.

### 5.1.5. Зарплатные проекты

Банк ВТБ (Армения) предлагает юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям программу выплаты заработной платы на банковские карты сотрудников компании. Банк осуществляет выпуск банковских карт международной системы VISA. В рамках зарплатных проектов Банк ВТБ (Армения) заключил более 600 договоров с компаниями и выпустил более 63 тыс. зарплатных карт.

### 5.1.6. Клиенты Банка

Индикатором гибкой и эффективной клиентской политики Банка, в первую очередь, является постоянный рост числа обслуживаемых клиентов и увеличение средств на их счетах.

В отчетном году в Банке открылись 661 счета юридических лиц и 687 счетов частных предпринимателей.

Обслуживание корпоративных клиентов остается ключевым направлением деятельности Банка ВТБ (Армения).

Банк гарантирует своим Клиентам оперативность, технологичность и последовательность принятия решений, гибкую тарифную политику.

Плюс к этому, внимательное, уважительное отношение, и индивидуальный подход.

*В 2009 году в Банке был создан институт клиентских менеджеров по персональному обслуживанию и развитию отношений с корпоративными клиентами. Клиентский менеджер - контактное лицо в банке для Клиента, который решает его банковские вопросы. Таким образом, Банк выстраивает доверительные отношения со своими Клиентами.*

бизнеса компании в областях информационных технологий и телекоммуникации, страхования, строительства и недвижимости, розничной торговли, металлургии, энергетики, транспорта, производства и пищевой индустрии.

Крупнейшими корпоративными клиентами Банка являются такие компании, как:

- ЗАО “Электрические сети Армении”;
- ЗАО “Южно - Кавказские железные дороги”;
- ООО Авиакомпания “Армавиа”;
- “Гранд Холдинг”;
- ЗАО “Арментел”;
- ЗАО “К-Телеком”;
- ЗАО “АрмРосгазпром”;
- ЗАО “Агаракский медно - молибденовый комбинат”;
- ЗАО “Оранж Армения”;
- ЗАО “Глендел Хилз”;
- ООО “Валенсия”;

Банк своим клиентам предоставляет полный спектр банковских услуг по всей территории РА.

Целевыми клиентскими сегментами Банка являются средние и крупные компании Армении, в т.ч. с российским участием.

Среди корпоративных клиентов Банка – лидеры рынка и перспективные, средние по масштабу

*Крупнейшие сделки Банка ВТБ (Армения) в 2009 году*

Клиент	Объем сделки	Тип сделки
ЗАО "АрмРосгазпром"	9,000,000 долл. США	Финансирование пополнения оборотных средств и развитие инфраструктуры
ЗАО "Агаракский медно - молибденовый комбинат"	4,000,000 долл. США	Финансирование для пополнения оборотных средств и расширения производства
ЗАО "Аракс Птицефабрика"	1,281,250 Евро	Финансирование импорта птицеводческого оборудования из Германии посредством открытия безотзывного аккредитива с пост - финансированием
ООО "МодаМакс"	238,000 Евро	Финансирование импорта брэндовой одежды итальянских компаний посредством открытия безотзывных аккредитивов в рамках документарного лимита Компании
ООО "Армсвит"	500,000 долл. США и 390,000,000 драм РА	Финансирование приобретения оборудования, сырья и погашение кредиторской задолженности
ООО "Пресс Стенд"	550,000 долл. США	Финансирование для пополнения оборотных средств и развитие сети газетных киосков

**Планы по развитию корпоративного бизнеса Банка ВТБ (Армения) на 2010 год**

В 2010г. Банк планирует обеспечить рост инвестиций, сохранить и упрочить свое положение на финансовом рынке путем обеспечения широкого спектра услуг, направленных на удовлетворение потребностей клиентов и совершенствования системы контроля и управления качеством.

Залогом достижения вышеуказанных целей является создание гибкой эффективной системы взаимодействия с клиентами, учитывая потребности различных клиентских групп, а также реализация принципа непрерывного улучшения качества обслуживания.

С 2009 года начался процесс создания новой модели обслуживания корпоративных клиентов, выделение средней клиентуры для стандартизации сделок и условий их обслуживания, а также организация индивидуального обслуживания крупной клиентуры.

Применение данной модели продаж позволит повысить эффективность продаж и системы оценки рисков.

Особое внимание будет уделено повышению качества обслуживания клиентов, разработке и внедрению новых банковских продуктов и услуг. Рост объема продаж и доходов Банка планируется за счет эффективной системы кросс продаж и внутрибанковской коммуникации, минимизации стоимости привлекаемых ресурсов, снижения себестоимости операций, проведения гибкой процентной и тарифной политики и внедрения системы ценообразования новых банковских продуктов и услуг.

**5.2. Продукты розничным клиентам****Кредиты**

Розничное кредитование является одним из основных направлений деятельности Банка ВТБ (Армения). Банк проводит взвешенную и гибкую кредитную политику, предлагая клиентам различные формы кредитования, в то же время обеспечивая ликвидность кредитного портфеля. Разветвленная сеть филиалов Банка ВТБ (Армения) охватывает большую часть территории страны, что

обуславливает национальный масштаб розничного бизнеса.

В начале 2009г. на политику кредитования повлиял кризис и отсутствие драмового фондирования, в связи с чем банк перешел к консервативной политике кредитования. Было сокращено ипотечное кредитование и автокредитование. Во главу угла было поставлено предоставление краткосрочных кредитов и кредитов в иностранной валюте – кредиты на зарплатную карту в долларах, кредиты под залог золота в национальной валюте и долларах.

*С конца третьего квартала 2009г. были реализованы возможности кредитования в национальной валюте (под рефинансирование ЗАО УКО “НИК”, ЗАО УКО “Жилье молодым”, ЦБ РА), что позволило активизировать розничное кредитование.*

В четвертом квартале 2009г., на основе разработанной системы розничного рискменеджмента, были разработаны и внедрены проекты целевых бизнес - процессов ипотечного и автокредитования в соответствии со стандартами

Общий портфель кредитов	Тыс. драм
31.12.2009	27 947 761
31.12.2008	32 031 978

### 5.2.1. Ипотечное Кредитование

Ипотечное кредитование также развивалось в 2009 году. Ипотечные кредиты выдаются на приобретение жилой недвижимости, как на вторичном, так и на первичном рынках, в целях ремонта, реконструкции, улучшения жилищных условий недвижимости, а также для строительства жилой недвижимости. Кредит предоставляется в национальной и иностранной валюте.

### 5.2.2. Автокредитование

В 2009 году Банк продолжил активное развитие технологий и процедур предоставления автокредитов.

Банк предлагает своим клиентам 2 вида автокредитования:

- кредитование на приобретение автомобиля с первичного рынка;
- кредитование на приобретение использованных автомобилей со вторичного рынка (рынок, автосалон).

Первоначальный взнос для приобретения автомобилей с первичного рынка составляет минимум 20%, а годовая процентная ставка 12%-15%, в зависимости от предоплаты и срока кредита (от 1-го до 7-и лет). Что касается автокредита для использованных автомобилей, то предоплата начинается с 40%, а годовая процентная ставка для автомобилей с рынка с 13.50% до 15%, а для автомобилей из салонов с 13%-14.50% , в зависимости от предоплаты и срока кредита (от 1-го до 5 лет). Кредит предоставляется в национальной валюте. Оценка всех автомашин осуществляется независимым оценщиком, аккредитованным Банком ВТБ (Армения).

### 5.2.3. Кредитование малого бизнеса

Несмотря на кризис, Банк ВТБ (Армения) активно работал в сфере малого бизнеса, предлагая своим клиентам - компаниям малого бизнеса и частным предпринимателям кредиты на развитие бизнеса в разных формах. В конце года уже было сделано стратегическое изменение в понятие “клиент малого бизнеса”. Отсутствуют ограничения на сумму кредита и клиентами малого бизнеса для банка являются клиенты с годовым оборотом до 3 млн. долларов США.

В 2009г. банк подписал договора с ЦБ РА (средства KfW), Всемирным Банком и ЕБРР для кредитования малого предпринимательства в Республике Армения.

По договору технической поддержки с ЕБРР с Банком работают опытные эксперты КМБ (консалтинговая компания ВFC). Начиная с 2009г. Банк совместно с экспертами приступил к внедрению технологии КМБ в Банке.

В 2009г. были разработаны продукты, бизнес процессы по КМБ. По части работы с кадрами было проведено множество тренингов и семинаров. В 2009 году Банк начал кредитование во всех филиалах города Ереван и в филиалах в городах Гюмри и Ванадзор.

В 2010г. Банк планирует:

- внедрить процесс кредитования во всех филиалах банка по всем регионам,;
- внедрить новые продукты /гарантии, кредитные линии/;
- организовать бизнес мероприятия для потенциальных клиентов;
- увеличить кредитный портфель в 4 раза;
- сотрудничать с клиентами и по другим продуктам Банка /расчетно-кассовое обслуживание, пластиковые карты/.

#### 5.2.4. Потребительское кредитованием

Потребительское кредитование – одно из основных направлений деятельности розничного блока Банка.

В число потребительских кредитов Банка входят кредиты под залог золота, которые предоставляются в национальной валюте.

#### 5.2.5. Овердрафт на дебетные карты

Лимит овердрафта устанавливается на основе принадлежности клиента к следующим группам:

- сотрудники клиентов в рамках зарплатных проектов Банка ВТБ (Армения) (до трехкратного оклада заемщика);
- вкладчики.

#### 5.2.6. Платежные карты

*Банк ВТБ (Армения) занимает лидирующие позиции на рынке пластиковых карт страны. Банк является Principal Member международной платежной системы VISA, имеет лицензию как банка эмитента, так и экваера. Банк также является членом локальной платежной системы Армениан Кард, имея статус экваера.*

Банк ВТБ (Армения) предлагает своим клиентам пластиковые карты VISA Electron, VISA Classic, VISA Gold и VISA Business. Каждая карта предоставляет своему владельцу широкий спектр услуг и возможностей.

За 2009 год количество эмитированных карт составило 11.730 штук, увеличившись по сравнению с 2008 годом на 6 %.

За 2009 год количество банкоматов Банка выросло до 58, а POS-терминалов до 196, из которых 75 осуществляют операцию по обналичиванию.

Количество операций по POS - терминалам (Imprinter) составляет 8.669 млн. драмов РА (110 тысяч штук), из которых 300.1 млн. драмов РА безналичные.

В 2009 году количество операций по банкоматам Банка ВТБ (Армения) составили 770 тысяч штук, суммарный объем которых составил 33.671 млн. драмов РА.

Операции, осуществленные по пластиковым картам Банка ВТБ (Армения), составляют 39.098 млн. драмов РА (725 тысяч операций).

*Банк ВТБ (Армения) активно развивает зарплатные проекты. Держателями зарплатных карт Банка являются сотрудники таких компаний, как Билайн, Армянские электросети, группа компаний Эй-Си-Пи, Армавиа, Армводоканал, АрмРосгазпром, Араратский золотодобывающий комбинат, образовательные учреждения, предприятия здравоохранения.*

### 5.2.7. Вклады физических лиц

В кризисный 2009г. возник дисбаланс между валютной структурой привлечения и размещения, с целью выравнивания которого Банк пересмотрел процентную политику привлечения средств физических лиц – были повышены на 1%-1.50% ставки привлечения в национальной валюте и понижены на 2%-2.50% ставки привлечения в долларах. При этом, был поставлен акцент на тактику привлечения более дешевых краткосрочных ресурсов со ставкой на их дальнейшую пролонгацию.

В течение 2009 года Банк регулярно пересматривал условия срочных вкладов,

основываясь на исследовании потребностей вкладчиков и тенденций развития рынка.

В дополнение к действующей линейке вкладов были предложены вклады “ВТБ-Победа”, “ВТБ-Детство”, “ВТБ-Праздничный”, предоставляющие вкладчикам дополнительные удобства и высокую доходность.

Действующая линейка вкладов Банка предоставляет клиентам возможность подобрать наиболее удобный вариант размещения своих денежных средств:

- гибкие сроки (от одного месяца до пяти лет);
- возможность получать проценты по вкладу ежемесячно или в конце срока;
- возможность совершения расходных операций с действующего вклада без потери начисленных операций;
- привлекательные условия размещения денежных средств: клиенты с любым уровнем дохода могут выгодно разместить свои денежные средства.

Общий портфель депозитов	Тыс. драм
31.12.2009	22 653 238
31.12.2008	16 448 906

#### «Перспектива+»

Сбалансированные риски:

- обладает максимальной доходностью на сопоставимые сроки;
- проценты выплачиваются в конце срока;
- вклад без пополнений и изъятий со счета;
- для удобства распоряжения средствами по желанию вкладчика проценты по вкладу перечисляются на карточный счет VISA.

### «ВТБ - Целевой»

Накопительный, с растущей доходностью, с выплатой процентов ежемесячно или в конце срока:

- вклад с пополнениями: в результате накопления при переходе суммы вклада в следующую суммовую градацию, по условиям вклада процентная ставка повышается согласно соответствующей градации;
- проценты выплачиваются ежемесячно или в конце срока с капитализацией;
- для удобства распоряжения средствами по желанию вкладчика проценты по вкладу перечисляются на карточный счет VISA.

### «ВТБ - Комфортный»

Расходно - накопительный, мультивалютный, с выплатой процентов в конце срока:

- со счета по вкладу возможно расходование денежных средств с сохранением начисленных процентов;
- вклад мультивалютный: в течение всего срока действия вклада Вкладчик имеет возможность многократно изменять валюту всей суммы вклада (не частично) без расторжения договора;
- доходность зависит от суммы неснижаемого остатка;
- проценты выплачиваются в конце срока;
- для удобства распоряжения средствами по желанию вкладчика проценты по вкладу перечисляются на карточный счет VISA.

### «ВТБ - Социальный»

Возможность распределения сбережений пенсионерам РА:

- первоначальный взнос от 10 тысяч драм;
- вклад с неограниченным количеством пополнений;
- проценты по выбору вкладчика выплачиваются ежемесячно, либо в конце срока;
- широкий диапазон со сроками от 61 до 365 дней;
- для удобства распоряжения средствами по желанию вкладчика проценты по вкладу перечисляются на карточный счет VISA.

### «ВТБ-Детство»

- бесплатная страховка вкладчика от несчастных случаев с суммой до двукратного размера вклада;
- если сумма вклада в результате накоплений составляет больше чем 3 млн. драм РА или 10 тыс. долларов США или 6 тыс. евро, процентная ставка вклада увеличивается.

### «ВТБ-Праздничный»

- вклад новогодний подарок - акция вкладчикам Банка;
- сроки вклада от 31 до 180 дней;
- вклад с неограниченным количеством пополнений;
- в 2010 году планируется продолжить вклад для “женских” праздников с бонусными процентными ставками для женщин.

### «ВТБ - Победа»

Вклад внедрен с 9-ого Мая в качестве акции, посвященной дню Победы. Вклад обеспечивает высокую доходность в кратчайшие сроки. Банк принимает вклады в драмах РА, долларах США, евро и рублях РФ. Вклады также возможно оформить в пользу третьих лиц.

## 5.2.8. Денежные переводы

### Денежные переводы Банка ВТБ (Армения) в 2009 году

2009г.		(в тыс. драм)	Удельный вес в общем портфеле
Итого по всем переводам	количество	146 984	100,00%
	сумма	26 581 528	100,00%

За 2007-2009гг. Банк подключился к международным системам денежных переводов Близко, Мигом, MoneyGram, что обеспечило стабильность объема бизнеса в этом направлении, несмотря на кризис и запрет в сентябре 2008г. ЦБ РА коммерческим банкам на работу по системе Western Union, в рамках которой Банк ВТБ (Армения) занимал 50%-ую долю рынка.

В настоящее время Банк сотрудничает с системами денежных переводов Быстрая почта, Интерэкспресс, Анелик, Мигом, MoneyGram, Близко, что в общей сложности обеспечивает возможность осуществления переводов из 68 тысяч точек.

Комиссионные платежи за осуществление переводов по разным системам варьируются от 1.5% до 4% в зависимости от направления и суммы перевода.

В 2009 году через филиальную сеть Банка было осуществлено более 146 тысяч переводов на общую сумму более 26.6 млрд. драмов.

Имея самую широкую филиальную сеть в стране, Банк традиционно играет ведущую роль на рынке приема платежей за коммунальные услуги и выплаты пенсий.

Услуга приема платежей предоставляется не за счет пользователя коммунальной услуги.

В Банке осуществляется прием платежей за электроэнергию, стационарную и мобильную телефонную связь, водоснабжение и газоснабжение.

### Новая система обслуживания клиентов при выплате пенсий

В июне 2009г. была внедрена новая система обслуживания клиентов при выплате пенсий. Основные отличительные черты:

- возможность обслуживания из любого филиала (независимо от того, где открыт счет клиента);
- сокращение среднего времени на операцию с 5 до 2-х минут;
- централизованный электронный документооборот и отчетность с Пенсионным фондом и между филиалами и ГО (сокращение ошибок и времени на их исправление).

Внедрение указанной системы обеспечило сокращение очередей, существенное повышение качества обслуживания, а также усиление контроля над операциями по выплате пенсий.

## 6. Развитие сети продаж

В целях эффективного управления рисками, модернизации помещений, оборудования и организации цивилизованного обслуживания банковских услуг, с 2007г. начат процесс оптимизации филиальной сети.

Процесс оптимизации филиальной сети направлен на то, чтобы привести действующие филиалы Банка ВТБ (Армения) в соответствие бренду Банка ВТБ, что в свою очередь должно было способствовать внедрению новых продуктов, увеличению объемов действующих продуктов и активизации процесса продаж, повышению уровня сервиса, общей комфортности работы с клиентами, повышению конкурентоспособности и привлечению новых квалифицированных специалистов.

По результатам плана оптимизации, филиальная сеть Банка по состоянию на 31.12.2009г. насчитывает 68 точек продаж в г. Ереване и во всех 10-и регионах РА (41 филиалов и 27 мини филиалов).

Филиалы осуществляют обслуживание как физических, так и юридических лиц и предоставляют полный комплекс услуг, предусмотренных в Банке для этих категорий клиентов. Количество служащих в филиалах варьируется от 6 до 14 человек.

Мини - филиалы предоставляют ограниченный набор услуг (обслуживание счетов как физических, так и юридических лиц, депозитов, прием платежей, переводы, выдача пенсий, обменные операции и т.д.). Численность их состава варьируется от трех до шести человек. Мини-филиалы подведомственны филиалам по территориальному признаку.

Для повышения качества обслуживания клиентов, внедрения единых стандартов продаж и увеличения продаж банковских продуктов в июле 2009г. совместно с ВТБ 24 успешно внедрен проект «коммерческой модели активных продаж».

*Для привлечения новых клиентов разработаны и запущены новые технологии и инструменты продаж. В рамках проекта внедрена система «активных» продаж.*

В рамках проекта была создана программа обучения продажам и наставничеству, отработана методология проведения тренингов для дальнейшего внедрения моделей продаж и развития сотрудников всей сети. Проведенные тренинги положительно повлияли на продажи и качество обслуживания клиентов. Результатом запуска проекта стало перевыполнение плана продаж приоритетных продуктов Банка. Изменения в качестве обслуживания и улучшения сервиса подтвердились множеством положительных откликов клиентов Банка.

### 6.1. Филиальная сеть

Банк ВТБ (Армения) является универсальным банком и обладает самой разветвленной сетью банковских филиалов на территории Республики Армения, насчитывающей 68 точек продаж в крупных городах и населенных пунктах страны. Клиенты могут воспользоваться услугами Банка как в Отделе обслуживания клиентов Головного Офиса по адресу г. Ереван, Налбандяна 46, так и в нижеследующих филиалах Банка:



## 7. Каналы доступа к услугам

### 7.1. Центр обслуживания клиентов

В конце 2008 года в Банке начал действовать новый колл - центр (автоматизированный центр информационно - справочных услуг), который доступен с 10 утра до 7 вечера. Колл - центр обеспечивает информационную поддержку клиентов (сведения о видах депозитов, процентных ставках, условиях кредитов, системах денежных переводов, пластиковых картах, телефонах и адресах филиалов и банкоматов), а также осуществляет прием претензий клиентов. В день регистрируется более 100 звонков.

Вне рабочее время, клиенты обслуживаются посредством интерактивной голосовой системы (IVR), с помощью которой клиенты могут получить информацию об условиях действующих продуктов через запись. Банк систематически организует тренинги операторов КЦ, чтобы обеспечить постоянный рост качества знаний и обслуживания, которое соответствует высоким требованиям Банка. В 2010г. на базе колл - центра планируется осуществить пилотный проект по прямым продажам целевым клиентским сегментам розничных продуктов.

### 7.2. Сайт Банка

В 2009 г. Банк ВТБ (Армения) продолжил развитие корпоративного интернет - сайта, расположенного по адресу [www.vtb.am](http://www.vtb.am). Посетители сайта имеют возможность более подробно ознакомиться с новостями Банка и получить всю необходимую информацию о продуктах Банка.

*В 2010 г. наиболее важными направлениями работы интернет - сайта будут являться развитие функциональности сервисов, а также запуск обновленного корпоративного интернет - сайта Банка ВТБ (Армения) в рамках миграции всех сайтов дочерних компаний ВТБ с существующей системы управления контентом на Единую справочно - информационную систему (ЕСИС).*

Новый сайт позволит значительно усилить интерактивную составляющую ресурса: будут запущены новые сервисы, такие как калькуляторы и Online заявки на продукты и услуги. Расширенная контентная область и улучшенная навигация по сайту позволит посетителям получить максимальный объем информации.

### 7.3. Сеть самообслуживания

За 2009г. количество банкоматов, установленных Банком ВТБ (Армения), достигла 58 шт. Из них 31 находятся в г. Ереване и 27 банкоматов установлены в регионах Армении. В 2010 г. планируется увеличить сеть самообслуживания, приобретая банкоматы нового поколения. В 2009г. Банк ВТБ (Армения) также активно развивал сеть торговых точек, устанавливая терминалы в супермаркетах, гостиницах, ресторанах и т.п. 95% торговых точек сосредоточены в г. Ереване. Обналичивание денежных средств с помощью терминалов обеспечивают филиалы Банка.

## 8. Управление финансовыми, кредитными, операционными рисками

Ключевым элементом стабильности банка является наличие сильной и отлаженной системы управления рисками. Банк ВТБ (Армения) построил систему управления рисками, руководствуясь международными принципами управления рисками.

При этом, Банк предусматривает построение систематического, всестороннего подхода для идентификации, оценки и контроля основных банковских рисков.

Процесс управления рисками имеет ключевое значение для поддержания стабильной рентабельности Банка.

Основными принципами системы управления рисками в Банке ВТБ (Армения) являются:

- использование обратной связи между оценкой и мониторингом, внутренним контролем и отчетностью по рискам;
- обеспечение активного надзора со стороны руководства, позволяющее своевременно реагировать на внешние и внутренние изменения рисков;
- рассмотрение разных сценариев проявления рисков с целью оценки вероятности взаимодействия рисков и изменения уровня отдельного риска в результате данного взаимодействия;
- повышение ответственности за управление рисками у сотрудников и руководителей разных уровней;
- поощрение за эффективное и оперативное принятие решений и оптимальное использование ресурсов в процессе управления рисками Банка;

- создание внутренней культуры самоконтроля, позволяющей выявлять и управлять рисками за долго до того, как они станут ярко выраженными для внешних наблюдателей.

### 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, который несет ответственность за кредитный риск;
- Департамент контроля Банковских рисков отвечает за оценку и анализ рисков, а также разработки методологий и процедур других нормативных актов.

Основные риски Банка ВТБ (Армения), которыми управляет Банк - кредитный риск, риск ликвидности, рыночные риски, в том числе валютный риск и риск процентной ставки, а также операционный риск.

## 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. Ключевым инструментом управления кредитным риском в Банке ВТБ (Армения) является установление лимитов в отношении заемщиков / группы связанных заемщиков, отраслевых и региональных лимитов, а также лимитов на портфели продуктов, а также лимиты самостоятельного кредитования филиалов. Такие лимиты регулярно пересматриваются Департаментом контроля банковских рисков, утверждаются Кредитным комитетом и Директоратом.

Текущая ситуация на мировом финансовом рынке привела к отрицательным изменениям в финансовом состоянии заемщиков Банка и к росту просроченных кредитов. В условиях снижения цен на рынке недвижимости и сокращения активности сделок, Банк испытывал трудности с ликвидацией заложенной недвижимости, а в некоторых случаях сокращение стоимости недвижимости повлияло на снижение покрытия долга Банка.

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 принятия кредитного риска розничных клиентов, имеющей целью оптимизацию кредитных процессов и одновременное повышение качества анализа клиентов и конкретных кредитных сделок.

## Риск ликвидности

Риск ликвидности – риск того, что Банк не может выполнить свои обязательства своевременно ввиду отсутствия ликвидных средств.

Управление рисков ликвидности осуществляется с учетом будущих денежных потоков. Оценка риска осуществляется ежедневно путем расчета коэффициентов общей и текущей ликвидности, а также отчетностью о состоянии привлеченных и размещенных средств. Помимо этого, оценка риска ликвидности производится ежеквартально в рамках отчета об анализе рисков и рассматривается Директоратом.

На постоянной основе проводится анализ сроков погашения требований и обязательств путем составления графика погашения с учетом планируемых операций. В процессе составления отчетов производятся разные сценарии развития событий.

Отчетность о прогнозируемой ликвидности, а также о разрывах ликвидности в разных временных интервалах, выносится на Комитет по управлению активами и пассивами и является основой для принятия решений в сфере управления ликвидностью.

Оперативное управление ликвидностью осуществляется путем регулирования остатка денежных средств на корреспондентских счетах, проведения операций по привлечению и размещению денежных средств на финансовых рынках, операций на рынках ценных бумаг.

Таким образом, существующая в Банке система управления ликвидностью позволяет адекватно оценивать входящие и исходящие денежные потоки с учетом сроков погашения активов и пассивов и своевременно принимать решения, направленные на компенсацию недостатка ликвидных активов, в случае его возможного возникновения.

Банк выполняет все обязательные нормативы Центрального Банка РА, в том числе нормативы состояния ликвидности.

Постоянно рассчитываемая и поддерживаемая доля ликвидных активов позволяет своевременно выполнить все обязательства Банка перед клиентами и контрагентами при любом варианте развития событий.

#### 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 методом VaR, который рассчитывается на ежедневной основе и предоставляется на рассмотрение Директората Банка ежеквартально в рамках отчета об анализе рисков.

Основным подходом управления валютными рисками является установление лимитов на открытые валютные позиции, которые отслеживаются на ежедневной основе. Помимо этого, в Банке также производится анализ чувствительности валютных позиций к изменению валютных курсов.

Процентный риск определяется как риск сокращения чистого процентного дохода Банка вследствие изменения уровня процентных ставок, результатом которого может стать превышение средней стоимости привлеченных средств над размещенными средствами.

Оценка процентного риска производится путем разбивки процентных активов и пассивов во временные бакеты и расчета дюрации для каждого временного бакета. В конечном итоге рассчитывается разрыв дюрации между активами и пассивами. Также, в Банке осуществляется анализ чувствительности активов и пассивов с плавающей ставкой процента. Для эффективного управления рыночными рисками в Банке, также, рассчитывается общий и специальный процентный риск по требованию Центрального Банка РА.

#### Операционный риск

В рамках системы управления рисками Банка, операционные риски выделяются в отдельную категорию рисков. В целях обеспечения применения всеми подразделениями Банка единого подхода к идентификации, управлению и контролю за операционными рисками в рамках общей системы управления рисками в 2009 году в Банке была проведена большая работа по усовершенствованию системы внутреннего контроля, направленная на своевременное выявление и управление операционных рисков на всех уровнях корпоративного управления каждым из сотрудников банка.

Основными аспектами контроля над операционными рисками Банка в 2009г. была разработка новых внутренних правовых актов, а также пересмотр существующих таким образом, чтобы они покрывали основную часть операционных рисков в бизнес процессах Банка. Управление операционными рисками требует особого внимания как на стадии подготовки процедур бизнес процессов, так и при последующем контроле над операционной деятельностью.

В отношении операционных рисков в Банке применяются следующие методы управления и соответствующие им инструменты:

- стандартизация и развитие банковских технологий. Ясное описание технологии совершаемых операций и порядка принятия решений во внутренних правовых актах Банка является важнейшим фактором снижения уровня операционного риска, основой своевременной идентификации и эффективного контроля рисков. Предотвращение операционных рисков осуществляется также путем внедрения необходимых информационных, процессинговых и иных банковских технологий, позволяющих уменьшить долю операций, совершаемых вручную;
- контроль. Система процедур, направленных на недопущение или выявление нарушений требований законодательства, внутренних правовых актах и урегулирование конфликтов интересов, обеспечение надлежащего уровня надежности.

#### Планы развития риск менеджмента на 2010г.:

- повышать эффективность процесса управления рисками кредитования малого бизнеса и розничного бизнеса;
- управлять лимитами на кредитный риск, как с ориентирующими, так и с ограничивающими факторами;
- управлять лимитами на потери от рыночного риска и риска ликвидности;
- усовершенствовать систему отчетности по кредитному риску;
- применять принципы Базеля II при расчете экономического капитала и использовать экономический капитал при принятии решений.

## 9. Информационные технологии

В 2009 году завершено внедрение централизованной банковской автоматизированной системы (АБС) во всех филиалах Банка. В целях повышения производительности и отказоустойчивости АБС, модернизирована инфраструктура серверного комплекса (серверы баз данных и приложений, системы хранения данных и резервного копирования), существенно оптимизирована работа приложений.

В целях обеспечения эффективного использования инфраструктурных ресурсов Банка реализовано несколько проектов по консолидации и централизации приложений (выплата пенсий, работа с просроченной задолженностью, централизованное управление валютными курсами и т.д.)

Была завершена централизация ИТ-поддержки на базе ГО.

Было завершено создание отказоустойчивого решения для процессингового центра Банка на базе серверов IBM.

На основе модернизированного процессингового центра Банк обеспечил предоставление процессинговых услуг другим банкам в Армении.

Была произведена модернизация ядра локальной сети банка и расширение каналов связи с базовыми филиалами.

Были продолжены работы по проведению структурированных кабельных систем в 12 филиалах Банка.

Были продолжены работы по лицензированию программных продуктов, используемых банком. В 2009 году Банк приступил к созданию автоматизированной системы розничного кредитования и риск - менеджмента.

## 10. Кадровая политика

### 10.1. Персонал Банка и его развитие

Банк ВТБ (Армения) строит отношения с персоналом на основе долговременного сотрудничества, взаимного уважения и доверия. Управление персоналом определяется миссией и стратегией развития Банка, а также основными принципами реализации кадровой политики:

- ориентированность системы работы с персоналом на задачи бизнеса;
- комплексность и целостность системы работы с персоналом;
- объективность при подборе кадров;
- эффективность мотивации персонала;
- развитие системных профессиональных знаний и навыков деловой эффективности персонала;
- равенство, справедливость и взаимное уважение в отношениях с сотрудниками, партнерами и клиентами;
- соблюдение всеми работниками Банка единых корпоративных стандартов ведения дел и взаимодействия в процессе трудовых отношений.

Основой для реализации кадровой политики Банка является наличие эффективной организационной структуры и поддержание оптимального уровня численности и состава персонала. В начале 2009 года общая численность персонала составляла 848 человек, из которых 219 - сотрудники Головного офиса, 629 - сотрудники филиалов.

В 2009 году основной задачей в управлении персоналом был процесс оптимизации кадрового состава и численности персонала, который включал в себя планирование человеческих ресурсов в соответствии с тактическими и стратегическими потребностями Банка, подбор специалистов необходимой квалификации, адаптацию нового персонала, повышение квалификации существующего персонала, ротацию кадров, реализацию комплекса мероприятий, направленных на обеспечение эффективного взаимодействия, партнерства и обмена опытом между сотрудниками Банка.

По состоянию на 31 декабря 2009 года общая численность персонала составила 750 сотрудников, средний возраст работников - 30-35 лет, опыт работы в системе Банка ВТБ (Армения) в среднем 8 лет. За последние два года заметна тенденция роста количества специалистов с высшим профессиональным образованием.

Проведение структурных преобразований повышает требования к уровню квалификации персонала.

В целях обеспечения необходимого уровня профессиональных знаний и навыков и эффективности персонала в Банке существует Центр обучения, и функционирует система повышения квалификации и профессионального развития персонала.

*В течение 2009 года более 600 сотрудников прошли обучение. Стремление работников к повышению квалификации поддерживается и стимулируется руководством Банка.*

Будучи частью Группы ВТБ, которая имеет широкую филиальную сеть, Банк ВТБ (Армения) отправляет своих сотрудников на стажировку и обмен опытом. Используя ресурсы ОАО Банк ВТБ, Банк направляет своих сотрудников на обучение в Корпоративный университет Группы ВТБ.

С целью привлечения молодых, перспективных кадров Банк тесно сотрудничает с профилирующими вузами Республики Армения.

В Банке проходят преддипломную практику студенты последних курсов ВУЗ-ов с перспективой дальнейшего трудоустройства. Так, в течение 2009 года около 30 практикантов начали свою трудовую карьеру в Головном офисе и филиалах Банка ВТБ (Армения).

Одним из ключевых проектов Банка в области управления персоналом стала разработка и внедрение новой системы премирования сотрудников филиалов, основными принципами которой являются прозрачность и ориентация размера вознаграждения на вклад каждого работника в результаты деятельности Банка.

С тем, чтобы укрепить внутрикорпоративные отношения, а также проинформировать персонал о происходящих событиях, Банк регулярно проводит собрания для персонала. Как в Головном офисе, так и во всех филиалах Банка размещены информационные стенды, посредством которых Банк регулярно освещает темы и события по направлениям бизнеса, культуры и услуг для персонала.

Внутрикорпоративные коммуникации и мероприятия кроме выполнения прямых информационных задач развивают творческую инициативу и корпоративную общность работников.

*Группа ВТБ считает развитие корпоративной культуры важным условием успешного бизнеса. Корпоративная культура, в том числе система внутрикорпоративных коммуникаций и мероприятий, призваны ориентировать персонал на достижение общих целей, воспитывать у работников Банка чувство общности и сплоченности, партнерства и взаимовыручки, принадлежности к Банку, лояльности и надежности в работе.*

## 11. Связи с общественностью, спонсорство и благотворительность

В соответствии с Платформой Бренда ВТБ и согласованным планом маркетинговых коммуникаций на 2009 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.

Вместе с этим банк продолжил курс на укрепление и развитие традиций в сфере реализации в Армении значимых социальных проектов. В их числе:

- спонсорская поддержка Русскому драматическому театру им. Станиславского;
- поддержка русской школе МО РФ в Ереване;
- ко - брендинговый проект совместно с ЗАО «Армводоканал»;
- спонсирование джаз клуба в Армении;
- оказание финансовой поддержки, проводимым Посольством РФ в РА культурных и иных благотворительных и спонсорских мероприятий.

Банк оказал спонсорскую поддержку концерту знаменитого французского композитора, певца, пианиста Мишеля Лергана. Также поддержал проект “Дни русского слова в Армении-2009”.

## *12. Финансовая отчетность*

## Заключение независимых аудиторов

*Перевод с оригинала на английском языке*

### Наблюдательному Совету и Акционерам Закрытого Акционерного Общества «Банк ВТБ (Армения)»

Мы провели аудит прилагаемой финансовой отчетности ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» (далее по тексту «Банк»), которая включает отчет о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2009 года, отчет о прибылях и убытках, отчет о совокупном доходе, отчет об изменениях в капитале и отчет о движении денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, а также информацию о существенных аспектах учетной политики и другие примечания к финансовой отчетности.

### Ответственность руководства за подготовку финансовой отчетности

Руководство Банка несет ответственность за подготовку и достоверное представление данной финансовой отчетности в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности. Эта ответственность включает планирование, внедрение и поддержание надлежащего внутреннего контроля в отношении подготовки и достоверного представления финансовой отчетности, не содержащей существенных искажений вследствие мошенничества или ошибки; выбора и применения соответствующей учетной политики; сделанных бухгалтерских оценок, соответствующих конкретным обстоятельствам

### Ответственность аудиторов

Наша обязанность заключается в том, чтобы выразить мнение о данной финансовой отчетности на основе проведенного аудита. Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита. Данные стандарты требуют, чтобы мы соблюдали этические нормы, и спланировали и провели аудит с тем, чтобы получить достаточную уверенность в отсутствии существенного искажения прилагаемой финансовой отчетности.

Аудит включает выполнение процедур, направленных на получение аудиторских доказательств в отношении сумм и информации, представленных в финансовой отчетности. Выбор процедур основывается на суждении аудитора, включая оценку риска существенного искажения финансовой отчетности вследствие мошенничества или ошибки. При оценке этого риска аудитор рассматривает аспекты внутреннего контроля в отношении подготовки и достоверного представления финансовой отчетности с тем, чтобы определить процедуры аудита, необходимые в конкретных обстоятельствах, а не для выражения мнения об эффективности системы внутреннего контроля Банка. Аудит также включает оценку уместности выбранной учетной политики и обоснованности бухгалтерских оценок, сделанных руководством, и оценку представления финансовой отчетности в целом.

Мы считаем, что полученные нами аудиторские доказательства являются достаточными и надлежащими для выражения нашего мнения.

Заключение

По нашему мнению, финансовая отчетность во всех существенных аспектах достоверно отражает финансовое положение ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» на 31 декабря 2009 года, а также его финансовые результаты и движение денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.

12 апреля 2010 года

*Ernst & Young CIS*

Партнер отдела аудита

Сергей Таскаев

За Генерального директора  
по доверенности б/н от 01.09.2008

Эрик Айрапетян



*Signature of Erik Ayrapetyan*

Отчет о финансовом положении на 31 декабря 2009 года  
(в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	Примечание	2009 г.	2008 г. (Пересчитано)	2007 г. (Пересчитано)
<b>Наименование статьи</b>				
Денежные средства и их эквиваленты	5	18 784 392	9 432 133	9 372 706
Средства в кредитных организациях	6	7 596 831	4 903 835	3 898 366
Кредиты клиентам	7	71 506 378	69 362 033	40 592 960
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	8	9 079 294	5 770 255	5 616 841
Основные средства	9	8 303 455	7 215 234	7 465 762
Нематериальные активы	10	329 375	281 649	242 988
Текущие активы по налогу на прибыль		591 416	–	44 537
Прочие активы	13	2 761 969	1 592 545	2 142 556
<b>Итого активы</b>		<b>118 953 110</b>	<b>98 557 684</b>	<b>69 376 716</b>
<b>Обязательства</b>				
Задолженность перед ЦБ РА	14	1 884 425	4 381 312	–
Средства кредитных организаций	15	37 421 972	39 104 137	17 978 840
Средства клиентов	16	53 060 088	29 119 715	28 553 691
Текущие обязательства по налогу на прибыль		–	733 865	–
Отложенные обязательства по налогу на прибыль	11	1 249 315	933 093	1 149 548
Резервы	12	17 268	–	–
Прочие обязательства	13	242 704	382 580	812 275
<b>Итого обязательства</b>		<b>93 875 772</b>	<b>74 654 702</b>	<b>48 494 354</b>
<b>Капитал</b>				
Уставный капитал	17	13 906 249	13 906 249	13 906 249
Нераспределенная прибыль		7 377 070	6 224 193	2 567 904
Прочие фонды		3 794 019	3 772 540	4 408 209
<b>Итого капитал</b>		<b>25 077 338</b>	<b>23 902 982</b>	<b>20 882 362</b>
<b>Итого капитал и обязательства</b>		<b>118 953 110</b>	<b>98 557 684</b>	<b>69 376 716</b>

Подписано и утверждено к выпуску от имени Директората Банка

Генеральный Директор -  
Председатель Директората



В.В. Овсянников

Главный Бухгалтер



А.Р. Варданян

*Отчет о прибылях и убытках за год, завершившийся 31 декабря 2009 года (в тысячах армянских драмов)*

Наименование статьи	Примечание	2009 г.	2008 г. (Пересчитано)
<b>Процентные доходы</b>			
Кредиты клиентам		10 071 486	8 993 780
Средства в кредитных организациях		77 899	56 531
Инвестиционные ценные бумаги		737 390	374 665
Прочее		141 371	163 701
		<b>11 028 146</b>	<b>9 588 677</b>
<b>Процентные расходы</b>			
Средства клиентов		-2 402 152	-1 421 924
Средства кредитных организаций		-2 342 056	-1 791 944
Прочее		-39 611	-10 037
		<b>-4 783 819</b>	<b>-3 223 905</b>
<b>Чистый процентный доход</b>		<b>6 244 327</b>	<b>6 364 772</b>
Резерв под обесценение кредитов		-1 892 991	-1 226 308
<b>Чистый процентный доход после резерва под обесценение займа</b>		<b>4 351 336</b>	<b>5 138 464</b>
Чистые комиссионные доходы	19	1 254 960	1 463 403
Чистые доходы/(расходы) по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		-6 989	5 458
Чистые доходы/(расходы) по операциям в иностранной валюте:		485 827	<b>1 280 964</b>
торговые операции		1 098 782	1 238 280
переоценка валютных статей		-612 955	42 684
Прочие доходы	20	221 850	353 559
<b>Непроцентные доходы</b>		<b>1 955 648</b>	<b>3 103 384</b>
Расходы на персонал	21	-2 295 658	-1 953 380
Амортизация	21	-927 742	-854 177
Прочие операционные расходы	21	-1 612 330	-1 664 728
Прочие расходы/(доходы) от обесценения и создания/(восстановления) резервов	12	-175 956	-
<b>Непроцентные расходы</b>		<b>-5 011 686</b>	<b>-4 472 285</b>
<b>Прибыль до расходов по налогу на прибыль</b>		<b>1 295 298</b>	<b>3 769 563</b>
Расходы по налогу на прибыль	11	-436 018	-789 014
<b>Прибыль за отчетный год</b>		<b>859 280</b>	<b>2 980 549</b>

*Отчет о совокупном доходе за год, завершившийся 31 декабря 2009 года (в тысячах армянских драмов)*

Наименование статьи	Примечание	2009 г.	2008 г.
Прибыль за год		859 280	2 980 549
<b>Прочий совокупный доход</b>			
Нереализованные доходы/(расходы) по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		293 757	55 547
Реализованные доходы/(расходы) по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи, переклассифицированные в отчет о прибылях и убытках		6 989	-5 458
Переоценка основных средств		93 099	-
Налог на прибыль, относящийся к компонентам прочего совокупного дохода	11	-78 769	-10 018
<b>Прочий совокупный доход за год, за вычетом налогов</b>		<b>315 076</b>	<b>40 071</b>
<b>Итого совокупный доход за год</b>		<b>1 174 356</b>	<b>3 020 620</b>

*Отчет об изменениях в капитале за год, завершившийся 31 декабря 2009 года (в тысячах армянских драмов)*

	Уставный капитал	Премия по акциям	Переоценка основных средств за вычетом налогообложения	Переоценка ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи	Нераспределенная прибыль	Итого
<b>На 31 декабря 2007 г.</b>	<b>13 775 692</b>	<b>130 557</b>	<b>4 410 697</b>	<b>-2 488</b>	<b>2 567 904</b>	<b>20 882 362</b>
Совокупный доход за год	-	-	-675 740	40 071	3 656 289	3 020 620
<b>На 31 декабря 2008 г.</b>	<b>13 775 692</b>	<b>130 557</b>	<b>3 734 957</b>	<b>37 583</b>	<b>6 224 193</b>	<b>23 902 982</b>
Совокупный доход за год	-	-	-219 118	240 597	1 152 877	1 174 356
<b>На 31 декабря 2009 г.</b>	<b>13 775 692</b>	<b>130 557</b>	<b>3 515 839</b>	<b>278 180</b>	<b>7 377 070</b>	<b>25 077 338</b>

*Отчет о движении денежных средств за год, завершившийся 31 декабря 2009 г. (в тысячах армянских драмов)*

Наименование статьи	Примечание	2009 г.	2008 г.
<b>Денежные потоки от операционной деятельности</b>			
Проценты полученные		10 827 612	9 358 364
Проценты выплаченные		-4 584 265	-3 107 061
Комиссии полученные		1 357 425	1 538 080
Комиссии выплаченные		-102 465	-74 676
Реализованные доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой		1 098 782	1 238 280
Расходы на персонал, выплаченные		-2 235 675	-1 947 001
Прочие доходы полученные		-1 646 330	-1 436 622
Прочие операционные расходы выплаченные		221 849	125 264
<b>Денежные потоки от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах</b>		<b>4 936 933</b>	<b>5 694 628</b>
<b>Чистое (увеличение)/уменьшение операционных активов</b>			
Средства в кредитных организациях		-2 706 622	-2 606 156
Кредиты клиентам		-5 881 325	-28 463 597
Прочие активы		-925 058	-37 284
<b>Чистое увеличение / (уменьшение) операционных обязательств</b>			
Средства кредитных организаций		-4 576 685	26 764 725
Средства клиентов		23 504 923	-755 349
Прочие обязательства		-152 328	120 874
<b>Чистые денежные потоки от операционной деятельности до налога на прибыль</b>		<b>14 199 838</b>	<b>717 841</b>
Уплаченный налог на прибыль		-1 523 846	-237 085
<b>Чистое поступление / (расходование) денежных средств от операционной деятельности</b>		<b>12 675 992</b>	<b>480 756</b>
<b>Денежные потоки от инвестиционной деятельности</b>			
Приобретение основных средств		-470 908	-531 537
Поступления от реализации инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		5 110 886	5 770 255
Приобретение инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		-8 061 560	-5 827 364
<b>Чистое поступление / (расходование) денежных средств от инвестиционной деятельности</b>		<b>-3 421 582</b>	<b>-588 646</b>
<b>Влияние изменений обменных курсов на денежные средства и их эквиваленты</b>		<b>97 849</b>	<b>167 317</b>
<b>Чистое увеличение / (уменьшение) денежных средств и их эквивалентов</b>		<b>9 352 259</b>	<b>59 427</b>
<b>Денежные средства и их эквиваленты на начало отчетного года</b>		<b>9 432 133</b>	<b>9 372 706</b>
<b>Денежные средства и их эквиваленты на конец отчетного года</b>	<b>5</b>	<b>18 784 392</b>	<b>9 432 133</b>

## 13. Контактная информация

### Головной офис Банка ВТБ (Армения)

#### ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»

Адрес: г. Ереван, ул. Налбандян, дом 46  
телефон: (+37410) 58-04-51  
факс: (+37410) 56-55-78  
сайт: [www.vtb.am](http://www.vtb.am)  
e-mail: [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am)

### Филиалы в городе Ереван

#### Филиал Арабкир

г. Ереван, пр. Азатутян, дом 20/37  
тел.: (+37410) 28-72-50

#### Филиал N2

г. Ереван, пр. Комитаса, дом 41/74  
тел.: (+37410) 23-94-6

#### Филиал N10

г. Ереван, ул. Дро, дом 15/52  
тел.: (+37410) 24-60-40

#### Филиал N14

г. Ереван, ул. З.Канакерцу, дом 123/42  
тел.: (+37410) 28-49-63

#### Филиал N3

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

#### Филиал N4

г. Ереван, пр. Баграмяна, дом 56/73  
тел.: (+37410) 27-12-00

#### Филиал Эребуни

г. Ереван, пр. Тиграна Меца, дом 48/40  
тел.: (+37410) 55-30-60

#### Филиал N6

г. Ереван, ул. Эребуни, дом 31/53  
тел.: (+37410) 43-13-19

#### Филиал Хорурдаин

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

#### Филиал N15

г. Ереван, ул. Нансена, дом 10/34  
тел.: (+37410) 66-87-66

#### Филиал Норк

г. Ереван, ул. Бадала Мурадяна, дом 1/92  
тел.: (+37410) 66-96-45

#### Филиал N21

г. Ереван, ул. Вильнюса, дом 3/84  
тел.: (+37410) 66-53-52

#### Филиал Маштоц

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

#### Филиал N23

г. Ереван, ул. Шинарарнер, дом 25/40  
тел.: (+37410) 39-16-21

#### Филиал Мясникян

г. Ереван, ул. Корюна, дом 6/25  
тел.: (+37410) 58-23-93

#### Филиал Шаумян

г. Ереван, ул. Себастья, дом 14/55  
тел.: (+37410) 74-31-50

#### Филиал N29

г. Ереван, ул. Кургиняна, дом 7/55  
тел.: (+37410) 77-02-30

**Филиал N 33**

г. Ереван, ул. Свачяна, дом 32/58  
тел.: (+37410) 72-74-90

**Филиал Шенгавит**

г. Ереван, ул. Г. Нжде, дом 8/52  
тел.: (+37410) 44-70-20

**Филиал N 35**

г. Ереван, ул. Баградуняца, дом 13/113  
тел.: (+37410) 42-06-30

**Филиал Спандарян**

г. Ереван, пр. Маштоца, дом 10/23  
тел.: (+37410) 53-94-54

**Филиал N43**

г. Ереван, пр. Маштоца, дом 20/65  
тел.: (+37410) 53-74-63

**Филиал N45**

г. Ереван, ул. М. Хоренаци, дом 26/24  
тел.: (+37410) 52-77-41

**Филиал Москва**

г. Ереван, ул. Аргишти, дом 7  
тел.: (+37410) 51-02-94

**Филиалы в марзах Армении**

**Филиал Ахурян**

Марз Ширак, г. Гюмри, село Ахурян,  
Джрашинара 1 ул. N2  
тел.: (+374312) 7-00-10

**Филиал N58**

Марз Ширак, г. Гюмри, ул. П. Севака 1, дом N1  
тел.: (+374312) 3-93-79

**Филиал Аштарак**

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

**Филиал Апаран**

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

**Филиал Цахкаовит**

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

**Филиал Арарат**

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

**Филиал Армавир**

Марз Армавир, г. Армавир, Мясникяна 15а  
тел.: (+374237) 5-00-19

**Филиал Баграмян,**

Марз Армавир, с. Баграмян, Араратяна 42  
тел.: (+374233) 2-23-41

**Филиал Арташат**

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

**Филиал Артик**

Марз Ширак, г. Артик, ул. Баграмяна N24  
тел.: (+374244) 5-51-41

**Филиал Гюмри**

Марз Ширак, г. Гюмри, Горького 78  
тел.: (+374312) 5-06-49

**Филиал N57**

Марз Ширак, г. Гюмри, ул. Рижкова 5, дом N2  
тел.: (+374312) 5-82-65

**Филиал Амасия**

Марз Ширак, г. Гюмри, с. Амасия, ул. 25, дом 4  
тел.: (+374246) 2-23-89

**Филиал Маралик**

Марз Ширак, г. Гюмри, г. Маралик,  
ул. Гр. Шаиняна 3/1  
тел.: (+374242) 2-29-54

**Филиал Горис**

Марз Сюник, г. Горис, Сюника 14  
тел.: (+374284) 2-18-74

**Филиал Дилижан**

Марз Тавуш, г. Дилижан, ул. М. Горького 19  
тел.: (+3742682) 42-19

**Филиал Егегнадзор**

Марз Вайоц Дзор, г. Егегнадзор, Момика 6  
тел.: (+374281) 2-26-61

**Филиал Вайк**

Марз Вайоц Дзор, г. Вайк, Шаумяна 100/45  
тел.: (+374282) 9-28-15

**Филиал Джермук**

Марз Вайоц Дзор, г. Джермук, ул. Варданяна N1  
тел.: (+374287) 2-12-47

**Филиал Эчмиадзин**

Марз Армавир, г. Эчмиадзин, ул. Баграмяна N2  
тел.: (+374231) 5-29-39

**Филиал Талин**

Марз Арагацотн, г. Талин, Шаумяна 1  
тел.: (+3742492) 23-18

**Филиал Туманян**

Марз Лори, г. Алаверди, ул. Джрავазана 2а  
тел.: (+374253) 2-44-14

**Филиал Иджеван**

Марз Тавуш, г. Иджеван, ул. А. Меликбекяна 10/2  
тел.: (+374263) 3-26-26

**Филиал Берд**

Марз Тавуш, г. Берд, Айгестана 2б  
тел.: (+374267) 2-15-28

**Филиал Капан**

Марз Сюник, г. Капан, М. Степаняна 10  
тел.: (+374285) 6-78-44

**Филиал Камо**

Марз Гегаркуник, г. Гавар, Бошнагяна 17  
тел.: (+374264) 2-36-83

**Филиал Котайк**

Марз Котайк, г. Абовян, Анрапетутяна 22,  
универмаг N15  
тел.: (+374222) 2-01-71

**Филиал Бюрегаван**

Марз Котайк, г. Бюрегаван, ул. Абовяна, дом N15  
тел.: (+374222) 6-52-39

**Филиал Раздан**

Марз Котайк, г. Раздан, Кентрон, дом N6  
тел.: (+374223) 2-38-49

**Филиал N76**

Марз Котайк, г. Раздан, Микрорайон, д. 78  
тел.: (+374223) 2-18-32

**Филиал Чаренцаван**

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

**Филиал Масис**

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

**Филиал Мартуни**

Марз Гегаркуник, г. Мартуни, Саят-Нова 39  
тел.: (+374262) 4-17-00

**Филиал Мегри**

Марз Сюник, г. Мегри, Пармаза 2  
тел.: (+3742864) 29-12

**Филиал Ноемберян**

Марз Тавуш, г. Ноемберян, Камо 8  
тел.: (+374266) 2-23-72

**Филиал Сисиан**

Марз Сюник, г. Сисиан, ул. Н. Адонца N4  
тел.: (+3742830) 58-41

**Филиал Спитак**

Марз Лори, г. Спитак, Городская площадь,  
прямая арка 1  
тел.: (+374255) 2-22-19

**Филиал Степанаван**

Марз Лори, г. Степанаван, Г. Нжде 9  
тел.: (+374256) 2-23-27

**Филиал Ташир**

Марз Лори, г. Ташир, 6-ой квартал, N8а  
тел.: (+374254) 2-25-34

**Филиал Севан**

Марз Гегаркуник, г. Севан, Саргиса Севанецу 9а  
тел.: (+374261) 2-37-98

**Филиал Чамбарак**

Марз Гегаркуник, г. Чамбарак, ул. Г. Нжде 124  
тел.: (+374265) 2-23-57

**Филиал Ванадзор**

Марз Лори, г. Ванадзор, ул. Гр. Лусаворича N38/1  
тел.: (+374322) 2-34-64

**Филиал N83**

Марз Лори, г. Ванадзор, пр. Т. Меца N53  
тел.: (+374322) 2-07-02

**Филиал Варденис**

Марз Гегаркуник, г. Варденис, ул. Романа N7  
тел.: (+3743269) 2-25-71