



Мир без преград. Группа ВТБ

2013

Годовой отчет Банка ВТБ (Армения)



Наша миссия и ценности

Идентичность

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

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.



В наших правилах — не идти за тенденцией, а формировать ее.

Обращение Председателя Совета ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»



Уважаемые клиенты и партнеры

Мне приятно подвести итоги еще одного успешного для группы ВТБ года. Оценивая результаты прошедшего года, можно с уверенностью сказать, что нам удалось реализовать большинство поставленных задач, что позитивно отразилось на результатах группы. На российском банковском рынке ВТБ подтвердил лидирующие позиции по всем основным показателям.

2013 год стал еще одним успешным этапом развития бизнеса Банка ВТБ (Армения). В отчетном периоде Банк ВТБ (Армения) продолжил реализацию утвержденной стратегии по развитию розничного бизнеса, успешно наращивая кредитный и депозитный портфели физических лиц. Вместе с тем, Банк укрепил свои лидирующие позиции по всем показателям и на рынке корпоративного бизнеса.

Банк ВТБ (Армения) в 2013 году успешно наращивал кредитный и депозитный портфели.

Активно развивались такие услуги, как ПОС-кредитование, потребительское кредитование, автокредитование, ипотека, карточные продукты, денежные переводы и пр.

Банк ВТБ (Армения) продолжает активно финансировать отрасли строительства, предприятия торговли, сельское хозяйство и пищевую промышленность. Только по перечисленным отраслям сумма кредитования составила 97 143 млн драмов РА. Банк ВТБ (Армения) сохраняет свою лидирующую позицию на рынке розничных услуг страны и продолжает активное финансирование потребительского кредитования, портфель которого по состоянию на 31.12.2013г. составил 68 395 млн драмов РА.

По итогам 2013 года по величине общего капитала Банк занял 5-ое место в банковской системе РА: на его долю приходится 8.0% от общего капитала всей банковской системы страны. Успехи Банка в отчетном периоде были отмечены разными наградами и сертификатами, такими

как диплом «Лучший банк Армении 2013» от официального представителя офиса Gallup International Association в Армении, премия «Лучший участник биржи 2013» от Фондовой биржи «NASDAQ OMX Armenia», сертификат «Лучший сотрудничающий банк» от офиса финансового омбудсмена Армении и др.

Банк ВТБ (Армения) успешно придерживается стратегии развития бизнеса и формирования имиджа Банка на банковском рынке Армении, и, как в предыдущие годы, так и в 2013 году, удержал лидирующие позиции по всем показателям узнаваемости бренда ВТБ.

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

Председатель Совета ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»

Якунин Михаил Леонидович

Обращение Генерального директора - Председателя Директората



Уважаемые акционеры, партнеры и клиенты!

Представляем Вам годовой отчет Банка ВТБ (Армения) за 2013 год, отражающий итоги деятельности Банка за этот период.

Подводя итоги прошедшего года, хотелось бы отметить, что он стал для Банка годом больших успехов и новых достижений. Рост по основным показателям деятельности, увеличение доли рынка по всем приоритетным направлениям, умелое использование рыночных тенденций и постоянное повышение качества оказываемых услуг — все это результаты серьезной работы, которая ведется

специалистами Банка изо дня в день и позволяет каждый год достигать новых целей, подтверждая статус Банка ВТБ (Армения) как ведущего банка Армении.

В прошедшем году Банк ВТБ (Армения), как и прежде, предлагал весь комплекс банковских услуг как для частных, так и для корпоративных клиентов, разрабатывал новые решения, направленные на повышение доступности и обеспечение понятности услуг, продуктовая линейка соответствовала ожиданиям клиентов, а совершенствование технологической базы и улучшение сервиса позволяло нашим клиентам экономить время.

Продуманная стратегия развития дает свои результаты — все большее число компаний и физических лиц становится клиентами Банка. Те, кто уже стал нашими клиентами, подтверждают свою лояльность, используя все новые продукты и сервисы, предоставляемые Банком.

В отчетном периоде Банк добился заметного прогресса в развитии всех направлений бизнеса. Чистая прибыль Банка за 2013 год составила 5 697 млн драмов РА.

Активы Банка за 2013 год выросли на 43.1% и составили 302 275 млн драмов РА. Общий кредитный портфель Банка (кредиты и авансы клиентам) в 2013 году вырос на 38.1%, с 168 084 млн драмов РА до 232 146 млн драмов РА. Одним из ключевых факторов роста стало увеличение объемов кредитования юридических лиц. Кредитный портфель юридических лиц за 2013 год вырос на 39.8% и составил 144 011 млн драмов РА. Банк ВТБ (Армения) сохранил лидирующие позиции в корпоративном банковском бизнесе, доля нашего Банка на рынке кредитования корпоративных клиентов составляет 11.7%. Объем кредитов, выданных физическим лицам,

увеличился на 35.5% (23 087 млн драмов РА), что по итогам 2013 года составило 88 135 млн драмов РА. Банк ВТБ (Армения) занял серьезную долю в рынке — 14.8%, что обеспечило нам 2-ое место. Объем средств на счетах клиентов вырос на 43 246 млн драмов РА, составив 148 870 млн драмов РА. Относительный прирост средств физических лиц в 2013 году составил 39.9%, абсолютный — 29 002 млн драмов РА, достигнув 101 635 млн драмов РА, что вновь подтвердило лидерские позиции нашего Банка на рынке привлечения депозитов физических лиц.

Банк является лидером банковской системы Армении по объему срочных вкладов, привлеченных от физических лиц. В рейтинге привлечения средств физических лиц Банк переместился с 4-го на 2-ую позицию и занял 10.9% долю в рынке.

Средства на счетах корпоративных клиентов составляют 47 235 млн драмов РА, увеличившись на 43.2%.

В 2013 году Банк предоставил свои услуги около 458 тыс. клиентов-физических лиц и более 5 тыс. клиентов-юридических лиц, представителям малого, среднего и крупного бизнеса. Мы продолжали наращивать свою долю на рынке благодаря высокому уровню доверия к бренду ВТБ и качественному обслуживанию клиентов. В 2013 году была продолжена реализация программы оптимизации и благоустройства крупнейшей в Армении розничной сети Банка. По состоянию на 31 декабря 2013 года наша филиальная сеть состояла из 67 филиалов, действующих по всей территории Армении.

В 2013 году Банк ВТБ (Армения) продолжил программу по реформированию филиальной сети с целью приведения интерьера филиалов в соответствие с брендом и фирменным стилем группы ВТБ. Это — ключевая задача нашего Банка, и сейчас мы нацелены на обеспечение качественного обслуживания наших клиентов по всему спектру банковских услуг на мировом уровне.

Развитие корпоративного бизнеса — одна из приоритетных задач Банка ВТБ (Армения). Наш

основной принцип работы с корпоративными клиентами — создание долгосрочных взаимовыгодных отношений. Среди корпоративных клиентов Банка лидеры рынка и перспективные, средние по масштабу бизнеса компании в областях информационных технологий и телекоммуникации, страхования, строительства, розничной торговли, металлургии, энергетики, транспорта, производства и пищевой индустрии. Учитывая тот факт, что банковская финансовая группа ВТБ широко представлена во всем мире, наши клиенты имеют возможность эффективно и надежно проводить операции не только на территории Армении, но и за ее пределами.

Главная задача Банка — быть для своих клиентов надежным и профессиональным деловым партнером, обеспечивая качественное и быстрое обслуживание, сохраняя безопасность и стабильность. Мы не останавливаемся на достигнутых результатах и стремимся неизменно развиваться, повышать качество нашей работы и эффективность бизнеса.

Мы уверены, что 2014 год будет более эффективным и перспективным, и мы укрепим высокие темпы роста кредитного и депозитного портфеля.

Выражаем благодарность нашему единственному акционеру ОАО «Банк ВТБ» за поддержку наших усилий, а партнерам и клиентам Банка — за оказанное доверие и поддержку наших инициатив. Пусть новые возможности для развития Банка и наших клиентов станут основой долгосрочных партнерских отношений.

Генеральный директор —
Председатель Директората

Гусев Юрий Владимирович

Содержание

1. Обзор финансовых результатов	12
2. Экономика Республики Армения и банковский сектор	17
3. Отчет менеджмента	20
3.1. Важнейшие события 2013 года	20
3.2. Обзор операционной деятельности	24
3.2.1. Корпоративный бизнес	24
3.2.2. Розничный бизнес	28
3.2.3. Инвестиционный бизнес	36
3.3. Управление рисками	38
4. Корпоративное управление	44
4.1. Обзор системы корпоративного управления	44
4.2. Общее собрание акционеров	44
4.3. Совет	45
4.4. Директорат	48
4.5. Генеральный директор - Председатель Директората	49
4.6. Подразделение внутреннего аудита	49
5. Устойчивое развитие	51
5.1. Персонал	51
5.2. Общественные программы	52
6. Финансовая отчетность	56
7. Контактная информация	64



Эффект присутствия

1. Обзор финансовых результатов

В 2013 г. Банк ВТБ (Армения) сумел достичь поставленных перед собой целей и в конце года в среднем сохранил ведущую позицию на рынке по активным операциям. Банк ВТБ (Армения) планомерно диверсифицирует свою ресурсную базу, улучшает структуру активов, повышает уровень рентабельности, качества предлагаемых продуктов и услуг.

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

Программой развития бизнеса ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» предусматривается дальнейшее расширение финансирования экономики Республики Армения, предоставление широкого спектра банковских услуг всем сегментам потребителей, внедрение современных банковских технологий, постоянное совершенствование продуктовой линейки для розничных и

корпоративных клиентов – от физических лиц, малых и средних предприятий до крупных коммерческих и государственных организаций.

Основные финансовые результаты

- Чистая прибыль Банка по итогам 2013 года составила 5 638 млн драмов РА.
- Доходы от основной деятельности, по сравнению с аналогичным показателем прошлого года, выросли, на 16.9% – до 17 228 млн драмов РА. Чистые процентные доходы увеличились на 21.2% – до 15 188 млн драмов РА. Чистые комиссионные доходы составили 2 040 млн драмов РА.
- Чистая процентная маржа оставалась стабильной, составив 6.8% по итогам 2013 года.
- Отношение расходов к доходам от основной деятельности увеличились до 48.0%. На конец 2012 года этот показатель составлял 42.4%.

Основные финансовые показатели Банка

млн драмов РА	2013	2012	Изменение
Чистые процентные доходы	15,188	12,532	21.2%
Чистые комиссионные доходы	2,040	2,201	-7.3%
Доход от основной деятельности	17,228	14,733	16.9%
Создание резерва под обесценение	(2,953)	(3,693)	-20.0%
Расходы на содержание персонала и административные расходы	(12,376)	(8,792)	41.7%
Чистый (убыток)/прибыль	5,638	3,821	47.6%
Кредиты и авансы клиентам до создания резерва под обесценение	232,146	168,084	38.1%
Долговые ценные бумаги	16,420	13,327	23.2%
Клиентское долговое финансирование	101,407	69,250	46.4%
Средства клиентов	148,870	105,624	40.9%
Чистая процентная маржа	6.8%	7.6%	x
Отношение расходов к доходам от основной деятельности	48%	42.4%	x
Отношение общего объема резервов к общему кредитному портфелю	3.5%	3.5%	x
Коэффициент достаточности капитала	12.9%	13.4%	x
ROE	16.7%	13.2%	x
ROA	2.2%	2.0%	x

- Коэффициент достаточности капитала на конец года составил 12.9%.
- Балансовые показатели Банка увеличились за счет органического роста: совокупный кредитный портфель (до вычета резервов) вырос на 38.1% – до 232 146 млн драмов РА, а средства клиентов увеличились на 40.9% – до 148 870 млн драмов РА.

Анализ отчета о прибылях и убытках

По итогам 2013 года операционные доходы до создания резервов составили 22 658 млн. драмов РА, что на 29.3% выше показателя 2012 года. Столь динамичный рост обусловлен, в первую очередь, увеличением процентных и комиссионных доходов и реструктуризации кредитов.

Чистые процентные доходы

Банк получает процентные доходы от кредитования клиентов, операций с ценными бумагами, а также от размещения средств в других банках. По итогам 2013 года валовый процентный доход Банка составил 30 475 млн драмов РА, на 32.2% превысив аналогичный показатель прошлого года (23 047 млн драмов РА в 2012г.). Рост процентных доходов в отчетном периоде обусловлен увеличением процентных доходов по кредитам и авансам клиентам. В 2013 году данный показатель увеличился на 34.4% – до 28 607 млн драмов РА, по сравнению с 21 281 млн драмов РА в 2012 году.

Чистые процентные доходы

млн драмов РА	2013	2012	Изменение
Процентные доходы			
Кредиты и авансы клиентам	28,607	21,281	34.4%
Средства в банках	74	77	-3.9%
Ценные бумаги	1,776	1,626	9.2%
Прочие процентные доходы	18	63	-71.9%
Итого процентные доходы	30,475	23,047	32.2%
Процентные расходы			
Средства клиентов	9,355	6,640	40.9%
Средства банков	5,932	3,874	53.1%
Прочие процентные расходы	0	-1	-100.0%
Итого процентные расходы	(15,287)	(10,515)	45.4%

Процентные доходы, полученные от ценных бумаг, по итогам года увеличились на 9.2% – до 1 776 млн драмов РА, по сравнению с 1 626 млн драмов РА в 2012 году.

Процентные расходы группы Банка в отчетном периоде росли ощутимо большими темпами, чем процентные доходы. Процентные расходы по итогам 2013 года увеличились на 45.4% – до 15 287 млн драмов РА. Увеличение процентных расходов связано главным образом с увеличением привлеченных средств от клиентов, которые по итогам 2013 года составили 9 355 млн драмов РА (6 640 млн драмов РА в 2012г.). При этом процентные расходы клиентов в совокупных процентных расходах составили 61.2%. Процентные расходы по средствам банков за 2013 год увеличились на 53.1% – до 5 932 млн драмов РА, по сравнению с 3 874 млн драмов РА в 2012 году.

Чистые комиссионные доходы

Одной из стратегических задач Банка является создание мощного транзакционного бизнеса за счет развития продуктовой линейки и системы продаж комиссионных продуктов, исходя из потребностей различных клиентских сегментов. В отчетном периоде комиссионные доходы выросли на 5.2% – до 2 669 млн драмов РА. Из них 77.1% приходятся на проведение расчетно-кассовых операций. Значительный рост комиссий

наблюдался за счет обслуживания клиентов по операциям с пластиковыми картами. Доходы по данной статье в 2013 году, по сравнению с 2012г., выросли с 325 млн драмов РА до 493 млн драмов РА. Столь внушительный рост был обусловлен целенаправленной работой Банка ВТБ (Армения) по развитию розничного бизнеса.

Создание резерва под обесценение кредитного портфеля

В отчетном периоде Банк сформировал резерв под обесценение кредитного портфеля на фоне дальнейшего оживления экономической ситуации и, как следствие, улучшения ситуации с проблемной задолженностью, что является результатом восстановления ранее списанных кредитов. На создание резервов для покрытия возможных убытков по кредитам Банк ВТБ (Армения) выделил 2 552 млн. драмов РА.

Анализ финансового положения Банка

Активы Банка по итогам 2013 года составили 302 275 млн драмов РА. На конец 2012 года аналогичный показатель составлял 211 301 млн драмов РА (рост составил 43.1%).

Чистые комиссионные доходы

млн драмов РА	2013	2012	Изменение
Комиссия по расчетным операциям	1007	1156	-12.9%
Комиссия по выданным гарантиям и операциям торгового финансирования	117	47	148.9%
Комиссия по кассовым операциям	612	852	-28.2%
Комиссия по операциям с пластиковыми карточками	493	325	51.7%
Комиссия по расчетным операциям - банки	9	14	-35.7%
Прочие	431	144	199.3%
Итого комиссионные доходы	2,669	2,537	5.2%
Комиссии и сборы по расчетным операциям - банки	-259	-159	62.9%
Комиссии по операциям с пластиковыми карточками	-371	-178	108.4%
Итого комиссионные расходы	-629	-337	86.6%
Чистые комиссионные доходы	2,040	2,201	-7.3%

Кредиты и авансы клиентам увеличились, по сравнению с итогом 2012 года (168 084 млн драмов РА), на 38.1%, составив 232 146 млн драмов РА.

Кредиты, выданные юридическим лицам, по итогам 2013 года выросли на 39.8%, с 103 037 млн драмов РА до 144 011 млн драмов РА, и составили 62.0% от совокупного кредитного портфеля.

Кредиты, выданные физическим лицам, составляют 38.0% от совокупного кредитного портфеля Банка. Кредитный портфель, выданный физическим лицам, увеличился на 35.5% – до 88 135 млн драмов РА.

Качество кредитного портфеля

Доля неработающих кредитов на конец 2013 года составила в общем кредитном портфеле 9.70%. В 2012 году их доля составляла 11.43%. Общий объем резервов под обесценение кредитного портфеля составил 3.5%.

Портфель ценных бумаг Банка составил 16 420 млн драмов РА. Данный показатель, по сравнению с аналогичным показателем 2012 года, увеличился на 23.2%.

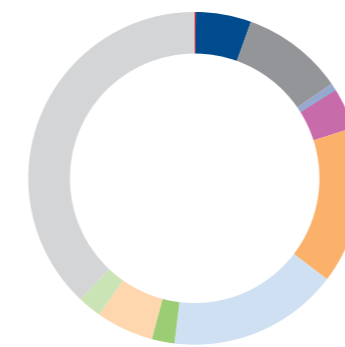
Структура кредитного портфеля физических лиц (млн драмов РА)

Наименование статей	2013	2012	Изменение
Кредиты физическим лицам	88,135	65,048	35.50%
Потребительское кредитование	68,395	47,373	44.4%
Ипотечное кредитование	15,928	13,532	17.70%
Прочее	3,812	4,142	-8.0%

Активы

млн драмов РА	2013	2012	Изменение
Денежные средства и их эквиваленты	24,292	14,912	62.9%
Средства в кредитных организациях	12,570	8,266	52.1%
Кредиты клиентам	223,943	162,164	38.1%
Инвестиционные ценные бумаги:	16,420	13,327	23.2%
Основные средства и нематериальные активы	10,952	8,788	24.6%
Прочие активы	14,098	3,844	266.8%
Итого активы	302,275	211,301	43.1%

Отраслевая структура кредитного портфеля 2013 г.



Промышленное производство (0.1%)
Металлургия (5.4%)
Пищевая промышленность и сельское хозяйство (9.9%)
Телекоммуникации (0.6%)
Транспорт (0.1%)
Энергетика (4%)
Предприятия торговли (15.3%)
Строительство (17.2%)
Сфера услуг (2.2%)
Государственные муниципальные органы власти (5.6%)
Прочие сектора (1.7%)
Физические лица (38%)

Обязательства

Объем обязательств Банка, состоящих из срочных средств и средств до востребования (привлеченных с внутреннего и внешнего рынков), за отчетный период увеличился, по сравнению с 2012 годом, на 46.4% – с 180 996 млн драмов РА до 264 961 млн драмов РА.

При этом доля средств клиентов в совокупных обязательствах Банка составила 56.2%. Средства банков и прочих заемных средств составили 38.3% в совокупных обязательствах Банка и достигли до 101 406 млн драмов РА.

Обязательства

млн драмов РА	2013	2012	Изменение
Задолженность перед ЦБ РА и Правительством	9,499	5,439	74.6%
Средства банков	76,612	50,685	51.2%
Прочие заемные средства	15,295	13,126	16.5%
Средства клиентов	148,870	105,624	40.9%
Текущие обязательства по налогу на прибыль	0	728	-100.0%
Отложенные обязательства по налогу на прибыль	1,800	717	151.0%
Обязательства, непосредственно связанные с активами, предназначенными для продажи	3,562	0	100%
Прочие обязательства	806	595	35.5%
Субординированные займы	8,576	4,082	110.1%
Итого обязательства	265,021	180,996	46.4%

Структура средств клиентов

млн драмов РА	2013	2012	Изменение
Средства юридических лиц	47,235	32,991	43.20%
Средства физических лиц	101,635	72,633	39.90%
Итого средства клиентов	148,870	105,624	40.90%
Счета до востребования физических лиц	14,015	11,843	18.30%
Срочные вклады физических лиц	87,620	60,791	44.10%
Итого средства физических лиц	101,635	72,633	39.90%
Счета до востребования юридических лиц	19,211	21,060	-8.80%
Срочные вклады юридических лиц	28,024	11,931	134.90%
Итого средства юридических лиц	47,235	32,991	43.20%

Средства клиентов

Объем средств, привлеченных от клиентов, увеличился на 40.9%, составив 148 870 млн драмов РА. В структуре пассивов по-прежнему самую большую долю занимают средства клиентов – 56.2%. Привлеченные средства юридических лиц составили примерно 47 235 млн драмов РА.

Средства физических лиц выросли на 39.9%, по сравнению с аналогичным показателем 2012 года, и составили 101 635 млн драмов РА.

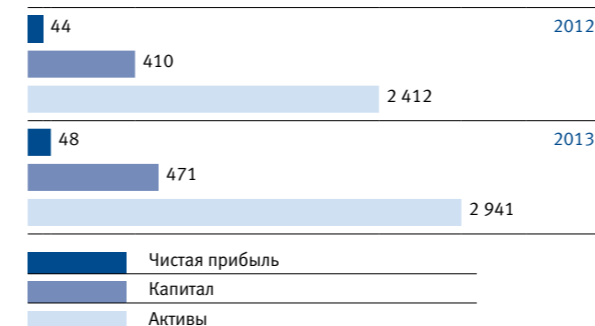
2. Экономика Республики Армения и банковский сектор

По итогам года ВВП Армении уменьшился на 3.7%. Промышленное производство и сельское хозяйство характеризовались уменьшением. Поступления в госбюджет 2013 году составили 1,025 млрд драмов, в 2012 году - 939 млрд драмов. Дефицит госбюджета, по состоянию на декабрь 2013 года, составил 41.5 млрд драмов, в 2012 году – 12.3 млрд драмов. Внешний торговый оборот, по сравнению с 2012 годом, увеличился на 5.6% и составил 5 957 млн долларов США. Особо крупный рост наблюдался в сфере экспорта, составив 1 480.0 млн долларов (по сравнению с декабрем прошлого периода, рост составил 7.2%). Импорт составил 4 476.8 млн долларов (вырос на 5.1%, по сравнению с декабрем прошлого периода). Индекс потребительских цен в декабре 2013 года по отношению к тому же периоду прошлого года составил 105.8%, относительно уровня с января по декабрь 2012 года – 102.6%.

Обзор армянской банковской системы 2012г.

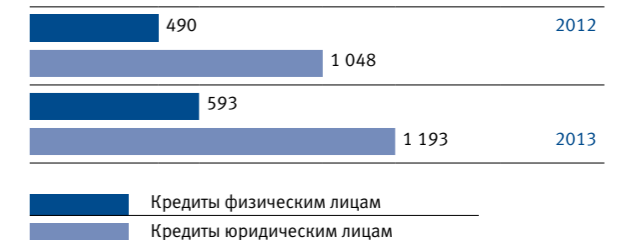
Активы банковской системы Армении за 2013 года возросли на 22.8%, составив к 31 декабря 2.9 трлн драмов (\$7.3 млрд), причем рост этого показателя обусловлен увеличением объема кредитных

Балансовые показатели активов банковской системы (млрд драмов РА)



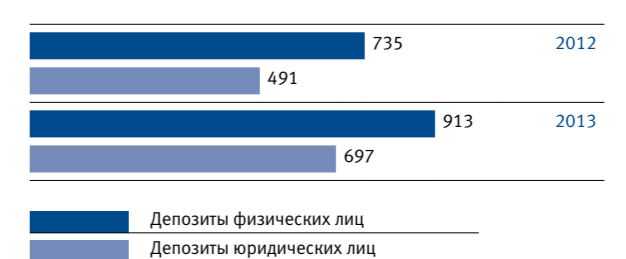
вложений – на 14.4%, вложений в гособлигации – на 15.4%, средств наostro-счетах – 36.5%, наличных денежных средств – на 13.9%. Объем реальных кредитных вложений к 31 декабря 2013 года составил 1.9 трлн драмов (\$4.6 млрд) или 63.1% активов, с учетом резервов на возможные потери – 1.8 трлн драмов. В то же время суммарный объем кредитования комбанками физических лиц возрос в годовом разрезе на 19.9%, составив на 31 декабря 592.9 млрд драмов, или \$1.5 млрд. Доля кредитования экономики составила 64.3% общих кредитных вложений.

Размещенные средства клиентов (млрд драмов РА)



Общие обязательства банковской системы Армении возросли за 2013 год на 24%, достигнув к 31 декабря 2.5 трлн драмов (\$6.1 млрд). В структуре общих обязательств на долю срочных депозитов на 31 декабря 2013 года пришлось почти 42.6%, обязательств до востребования – 22.6%, депозитов и кредитов от банков и других финансовых организаций – свыше 26.3%.

Привлеченные средства клиентов (млрд драмов РА)





*Найти верное направление
из множества возможных*

3. Отчет менеджмента

3.1. Важнейшие события 2013 года

Январь

15 января
Открытие трех обновленных филиалов ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»

18 января
Банк ВТБ (Армения) профинансировал проект компании «МАВАС ГРУП»

24 января
Банк ВТБ (Армения) - лучший в сотрудничестве с офисом финансового омбудсмена Армении

Февраль

1 февраля
В Банке ВТБ (Армения) уже доступна услуга «Интернет-банкинг» для физических лиц

5 февраля
Банк ВТБ (Армения) на первом месте по показателям узнаваемости бренда среди банков РА

7 февраля
Филиалы «Масис» и «Егегнадзор» ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» начали обслуживать клиентов в полностью обновленных и современно обустроенных офисах

11 февраля
Банк ВТБ (Армения) и НЦРМСП (Национальный центр развития малого и среднего предпринимательства) улучшили условия финансирования начинающих предпринимателей

16 февраля
Современный мясокомбинат в Армении открылся благодаря сотрудничеству ЧБТР, ЕБРР и Банка ВТБ (Армения)

28 февраля
ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» объявляет о начале обслуживания специальных социальных счетов в рамках государственной программы предоставления социальных пакетов

Март

4 марта
Клиент Банка ВТБ (Армения) взял кредит в рассрочку и выиграл автомобиль!

7 марта
Банк ВТБ (Армения) совместно с компанией РОСГОССТРАХ АРМЕНИЯ объявляет о запуске уникального вида страхования для клиентов

18 марта
Банк ВТБ (Армения) объявил беспрецедентную акцию в рамках услуги Интернет-банкинг

20 марта
В Банке ВТБ (Армения) кредитные заявки отныне можно оформлять через систему Интернет-банкинг

Апрель

2 апреля
Банк ВТБ (Армения) будет выдавать «Студенческие кредиты» в рамках государственной программы целевого финансирования

10 апреля
Развитие розничного бизнеса Банка ВТБ (Армения)

12 апреля
ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» заключил первую факторинговую сделку совместно с ООО «ВТБ Факторинг»

18 апреля
Банк ВТБ (Армения) инициировал возбуждение уголовного дела

30 апреля
Банк ВТБ (Армения) объявляет о результатах деятельности за 2012 год

Май

3 мая
Банк ВТБ (Армения) продолжает программу по реформатированию филиальной сети

21 мая
Банк ВТБ (Армения) и компания Visa объявляют о старте акции «Лето с ВТБ»

22 мая
Банк ВТБ (Армения) оснастил свою филиальную сеть устройствами, автоматически считывающими данные с ID карт РА

Июнь

4 июня
Банк ВТБ (Армения) перешел на обслуживание своих клиентов с помощью платежных терминалов TelCell в режиме реального времени

5 июня
Банк ВТБ (Армения) предлагает кредиты на приобретение автомобилей на первичном и вторичном рынках под залог недвижимости

7 июня
Банк ВТБ (Армения) совместно с ЗАО «Электрические сети Армении» подарил праздник воспитанникам детских домов г. Гавар, г. Ванадзор и Норка г. Ереван

14 июня
Банк ВТБ (Армения), Visa International и Авиакомпания «Международные Авиалинии Украины» расширяют возможности владельцев карт

17 июня
Новая услуга от Банка ВТБ (Армения) – «Вечерняя касса»

19 июня
Банк ВТБ (Армения) подключился к системе денежных переводов «AVERS»

25 июня
Филиалы «Мясникян» и «Арагат» Банка ВТБ (Армения) начали обслуживать клиентов в полностью обновленных и современно обустроенных офисах

Июль

4 июля
Банк ВТБ (Армения) и ВТБ Факторинг в Ереване провели семинар по факторинговому финансированию

9 июля
Банк ВТБ (Армения) объявляет о начале работы филиала «Иджеван»

11 июля
На основании заявления Банка ВТБ (Армения) депутат НС РА Тигран Степанян признан банкротом

13 июля
Переводы по системе «Intel Express» теперь уже доступны клиентам Банка ВТБ (Армения)

18 июля
Благодаря кредиту Банка ВТБ (Армения) завод «Мика цемент» возобновит свою работу

26 июля
Филиалы «Ахурян» и «Талин» Банка ВТБ (Армения) начали обслуживать клиентов в полностью обновленных и современно обустроенных офисах

Август

5 августа
При поддержке Банка ВТБ (Армения) в степанаванском пансионате «Элен» стартовал инклюзивный летний лагерь

7 августа
Банк ВТБ (Армения) перезапустил филиалы в Капане и Мегри

12 августа
Банк ВТБ (Армения) - лидер по показателям узнаваемости бренда среди банков РА

26 августа
В степанаванском пансионате «Элен» для детей с инвалидностью закрылся лагерьный сезон

Сентябрь

9 сентября
Банк ВТБ (Армения) занял 1-ое место среди банков РА по объему общего кредитного портфеля

10 сентября
Филиал «Котайк» Банка ВТБ (Армения) начал обслуживать клиентов в полностью обновленном и современно обустроенном офисе

17 сентября
В Москве состоялась VIII Спартакиада группы ВТБ

23 сентября
Изменения комиссий за обслуживание кредитных карт Visa Classic Credit и Visa Gold Credit

27 сентября
Банк ВТБ (Армения) и компания Visa подводят итоги маркетинговой кампании «Лето с ВТБ»

28 сентября
Банк ВТБ (Армения) присоединился к международной платежной системе MasterCard

Октябрь

1 октября
Услуга погашений кредитов Банка ВТБ (Армения) отныне доступна на всех платежных терминалах Telcell®

3 октября
Филиал «Баграмян» Банка ВТБ (Армения) начал обслуживать клиентов в полностью обновленном и современно обустроенном офисе

8 октября
Банк ВТБ (Армения) и компания Visa объявляют о старте акции «Олимпийская кампания Сочи 2014»

9 октября
В Банке ВТБ (Армения) можно получать денежные переводы в национальной валюте по системе «Юнистрим»

11 октября
Банк ВТБ (Армения) запустил новую услугу - «Моя экономная карта»

17 октября
Банк ВТБ (Армения) расширяет возможности перевода с карты на карту

21 октября
Банк ВТБ (Армения) расширяет границы переводов по системе «Юнистрим»

29 октября
Клиенты Банка ВТБ (Армения) могут совершать операции через Интернет-банкинг моментально

Ноябрь

6 ноября
Банк ВТБ (Армения) – лидер по кредитному портфелю среди банков РА

8 ноября
Банк ВТБ (Армения) начал сотрудничество с компанией Komatsu по части финансового лизинга

13 ноября
Банк ВТБ (Армения) не нарушал обязательств по зарплате перед сотрудниками «Мика Цемент»

19 ноября
При финансировании Банка ВТБ (Армения) в Ереване идет строительство торгово-развлекательного центра «YerevanMall»

22 ноября
Банк ВТБ (Армения) перезапустил филиал «Номер 2» в Ереване

Декабрь

2 декабря
Президент-председатель правления Банка ВТБ Андрей Костин встретился с председателем Центрального банка Армении Артуром Джавадяном

3 декабря
Банк ВТБ (Армения) – генеральный партнер Российско-армянского межрегионального форума

10 декабря
Банк ВТБ (Армения) и компания Visa подводят итоги акции «Олимпийская кампания Сочи 2014»

10 декабря
ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» объявляет акцию «Ближе к родным»

12 декабря
Банк ВТБ (Армения) запустил акцию «Ближе к родным» по всем действующим в банке системам быстрых денежных переводов

13 декабря
Клиенты Банка ВТБ (Армения) имеют возможность попасть на Чемпионат мира по футболу 2014 в Бразилии

17 декабря
Банк ВТБ (Армения) наращивает транзакции через Единую банкоматную сеть группы ВТБ

23 декабря
Банк ВТБ (Армения) объявляет акцию в рамках кредитования в рассрочку

24 декабря
Банк ВТБ (Армения) получил премию «Данко» компании «Электрические сети Армении» в номинации «Лучший партнер по финансовой части»

26 декабря
Банку ВТБ (Армения) вручен диплом «Лучший банк Армении 2013» со стороны Gallup International Association

3.2. Обзор операционной деятельности

3.2.1. Корпоративный бизнес

Корпоративный бизнес Банка в 2013 году активно развивался и существенно расширился. Чистый процентный доход Банка, полученный от корпоративных клиентов по итогам 2013 года составил 13.0 млн драмов РА, а комиссионный доход составил 0.8 млн драмов РА. В Банке развит институт персонального обслуживания клиентов, взаимоотношения между банком и корпоративными клиентами регулируются персональными клиентскими менеджерами.

Банк обращает большое внимание на уважительные отношения и индивидуальный подход к каждому корпоративному клиенту. Мы гарантируем своим клиентам оперативное и технологичное решение разнородных вопросов и задач.

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» предлагает своим корпоративным клиентам широкий спектр банковских продуктов и услуг, ориентированных на специфику бизнеса клиентов, обеспечивая высокую степень надежности проводимых операций. Опираясь на знание конъюнктуры рынка, мы способствуем эффективному управлению финансовыми ресурсами наших клиентов. Профессиональная команда предлагает корпоративным клиентам наилучший подбор кредитных и некредитных продуктов.

В Банке действует отдельный филиал, предназначенный для обслуживания корпоративных клиентов, где обеспечены все условия для комфортного и индивидуального обслуживания.

Банк обеспечивает обслуживание банковских счетов клиентов на территории РА и за ее пределами. Благодаря широкой сети филиалов корпоративные клиенты Банка имеют возможность обслуживаться в любом регионе РА, а с использованием онлайн обслуживания - в любой точке мира.

В 2013г. была разработана новая модель продаж для корпоративных клиентов, основной целью которой является модернизация комплексного обслуживания корпоративных клиентов, внедрение новых моделей взаимоотношений Банка с корпоративными клиентами.

В течение 2013 года был проведен ряд мероприятий по модернизации расчетно-кассового обслуживания по системе «Банк-клиент»: были созданы и внедрены новые возможности, которые сделали систему более удобной для пользования и послужили основой для увеличения числа клиентов, пользующихся ею. В 2013г. была внедрена новая услуга Банка «Вечерняя касса» для облегчения процесса пересчета и хранения денежных средств для тех корпоративных клиентов Банка, деятельность которых также осуществляется после закрытия операционного дня Банка.

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» в 2013 году продолжил придерживаться политики установления индивидуальных условий депозитных продуктов для корпоративных клиентов. Был осуществлен ряд мероприятий по расширению депозитного портфеля среднего бизнеса, в частности, было уделено особое внимание сотрудничеству с финансовыми организациями и страховыми компаниями.

Кредиты, кредитные линии, овердрафты

Банк предоставляет клиентам крупного и среднего бизнеса кредиты, кредитные линии, овердрафты и

другие финансовые инструменты.

В 2013 году Банк пересмотрел метод расчетов процентных ставок кредитных продуктов, улучшил калькулятор кредита под обеспечение денежных средств, а также обновил метод формирования процентных ставок овердрафтов. Банк внедрил 3 новых вида кредитно-документарных продуктов для корпоративных клиентов:

- Кредит/кредитная линия на пополнение/импорт товарно-материальных запасов - краткосрочное финансирование, предоставляемое клиенту крупного или среднего бизнеса ЗАО «Банк ВТБ (Армения)», с целью пополнения (в том числе импорта) товарно-материальных запасов для обеспечения краткосрочных потребностей бизнеса в пополнении оборотных средств.
 - Проектное финансирование - финансирование инвестиционных проектов, связанных с созданием новых предприятий (производств), объектов недвижимости, при которых возврат денежных средств осуществляется за счет денежного потока, генерируемого самим проектом, то есть без привлечения на цели погашения иных источников денежных средств.
 - Банковская гарантия «Флай» - обеспечение платежных обязательств клиента (принципала) перед бенефициаром по агентскому соглашению о продаже авиаперевозок (или предоставлении идентичных услуг) под обеспечение денежных средств, перечисленных и/или перечисляемых на счета принципала в ЗАО «Банк ВТБ (Армения)».
- В отношении каждого заемщика применяется индивидуальный подход в зависимости от структуры кредитной сделки, структуры бизнеса клиента и типа клиента. Квалифицированные специалисты оказывают консультационные услуги в выборе оптимальных форм кредитования, наиболее подходящих для обеспечения текущей потребности клиента в финансировании.

Документарные операции и торговое финансирование

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» предлагает широкий спектр услуг в области документарных операций и торгового финансирования. Участвующие в международной торговле компании при работе с иностранными партнерами стараются свести к минимуму или исключить возможные коммерческие риски. Практика показывает, что даже грамотно составленный договор не всегда способен защитить клиента от невыполнения контрагентом своих обязательств. Документарные аккредитивы и банковские гарантии являются инструментами защиты интересов сторон, обеспечивая точное, полное и своевременное выполнение предусмотренных контрактом платежных обязательств.

Так как ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» является участником группы ВТБ, во многих случаях выпущенные со стороны ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» аккредитивы и гарантии со стороны зарубежных контрагентов принимаются без дополнительного подтверждения, а это в свою очередь существенно снижает стоимость сделки для корпоративных клиентов.

В 2013 году Банком были выпущены 47 банковских гарантий и 16 документарных аккредитивов для корпоративных клиентов на общую сумму 21,1 млн долларов США, а чистый комиссионный доход от гарантийных и аккредитивных операций, предоставленных корпоративным клиентам Банка, составил 117 млн драмов РА.

В 2013г. Банк активно работал в сфере краткосрочного финансирования в рамках Программы торгового финансирования, и в течение года были предоставлены 45 краткосрочных кредитов на общую сумму 7,3 млн долларов США. Учитывая огромный спрос

на рынке и чрезвычайно конкурентные условия финансирования, в 2014г. планируется за счет сотрудничества с международными финансовыми учреждениями увеличить объемы привлечения целевого финансирования и сохранить позицию лидера на рынке по данному сегменту, что в свою очередь обеспечит значительные чистые процентные доходы.

Факторинг

В течение 2013 года Банк зафиксировал почти семикратный рост портфеля и вышел в лидеры на факторинговом рынке Армении по международным операциям и по объемам уступленных денежных требований за год.

Подобный успех связан с тем, что Банк провел масштабные работы по усовершенствованию продуктового ряда факторинговых услуг. Были внедрены новые договора, схемы работ и факторинговые продукты. Несмотря на то, что из года в год международный факторинг как банковский продукт становится все более и более популярным, развитие рынка факторинга в Армении происходит в основном за счет внутреннего факторинга, а международный факторинг до недавнего времени был не востребован.

Приняв решение в начале 2013 года развивать международный факторинг, Банк поставил цель занять нишу лидера Армении по международным факторинговым операциям. В частности, совместно с коллегами из ВТБ Факторинга, входящего в группу ВТБ, Банк разработал и осуществил первую сделку международного факторинга в рамках группы ВТБ. По результатам конца 2013 года осуществленные работы принесли ощутимые результаты.

Совокупный доход от факторинга составил 261 млн драмов РА, из которых процентный доход составил 206 млн драмов РА, а комиссионный доход соста-

вил 55 млн драмов РА. В качестве тренда развития Банк намеревается в 2014 году продолжить наращивание своего преимущества на рынке внутреннего и международного факторинга, используя возможности группы ВТБ, продолжая развивать международный факторинг в качестве приоритета.

Корпоративные клиенты Банка

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

В 2013 году Банк выполнил бизнес-план по кредитованию корпоративных клиентов на 119 %. Кредитный портфель корпоративных клиентов на конец года составил 125 413 млн драмов РА, из которого 56 323 млн драмов РА составил кредитный портфель среднего бизнеса, 69 090 млн драмов РА - кредитный портфель крупного бизнеса. Портфель по срочным депозитам корпоративных клиентов на конец года составил 26 434 млн драмов РА, остатки на счетах до востребования – 14 246 млн драмов РА.

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» продолжает поддерживать важнейшие секторы армянской экономики, содействуя развитию крупного и среднего бизнеса на территории РА, а также финансовых институтов и государственных организаций.

Среди корпоративных клиентов Банка – лидеры рынка и перспективные компании в сфере страхования, строительства, торговли, энергетики, транспорта, легкой и тяжелой промышленности, горнорудной промышленности, а также в области информационных технологий и телекоммуникаций.

Планы по развитию корпоративного бизнеса Банка на 2014 год

В 2014 году Банк планирует упрочить свое положение на финансовом рынке и расширить объемы операций в сфере инвестиционного

бизнеса, казначейских и иных операций кредитного характера с финансовыми институтами с помощью банковских кредитных услуг для корпоративных клиентов. В 2014 году планируется увеличение доли среднего бизнеса в кредитном портфеле и рост доли активных клиентов среднего бизнеса за счет активных продаж профильных кредитных продуктов (факторинг, лизинг, документарные операции). С ростом активной клиентской базы среднего бизнеса планируется увеличение объемов средств до востребования этого сектора.

В 2014 году планируется также продолжить успешное сотрудничество с международными финансовыми организациями и увеличить объемы привлечения целевого фондирования, что даст возможность корпоративным клиентам Банка получить более благоприятные условия кредитования.

3.2.2 Розничный бизнес

Банк ВТБ (Армения) добился в 2013 году больших успехов в развитии розничного бизнеса. Итоги года показывают, что розничному бизнесу Банка удалось не только выполнить поставленные перед ним задачи, но и по многим направлениям превзойти запланированные показатели. Яркое свидетельство тому – рекордный показатель операционной прибыли от деятельности розничного бизнеса в 2013 году. Чистый процентный доход по итогам 2013 года составил 11 521 млн драмов РА, чистый комиссионный доход – 1 390 млн драмов РА. Это исторический максимум за все время существования розничного бизнеса в Банке ВТБ (Армения).

Общий успех сложился из эффективного развития всех направлений розничного бизнеса. Банк пополнил линейку продуктов и услуг: были разработаны и внедрены новые виды платежных карт, кредитных продуктов, дистанционные каналы обслуживания, расширена линейка продуктов для клиентов, получающих денежные переводы, и т.п.

На конец года Банк занял 1-е место по объему привлеченных вкладов физических лиц, 2-е место по размеру розничного кредитного портфеля. На долю Банка пришлось 14.8% кредитов, выданных населению банковским сектором республики.

В целом, объем кредитного портфеля физических лиц в 2013г., по сравнению с 2012г., увеличился на 35.5% или на 23 087 млн драмов РА и составил 88 135 млн драмов РА.

Работа Банка в розничном бизнесе в 2013 году была направлена не только на рост депозитного и кредитного портфелей и повышение эффективности реализации розничных услуг, но прежде всего на совершенствование розничного продуктового ряда, в частности, на развитие альтернативных каналов продаж, позволяющих упростить процедуру оформления и сократить

время на обслуживание клиента, на повышение качества обслуживания клиентов, на контроль за стандартизацией содержания офисов, усиление обратной связи с клиентами посредством оптимизации процедуры принятия жалоб-заявлений/требований клиентов Банка. Особое внимание Банк уделял усилению контроля за кредитными рисками и проведению мероприятий по недопущению и сокращению просроченной задолженности.

Благоустройство филиальной сети

В 2013 году Банк ВТБ (Армения) осуществил благоустройство и модернизацию 39 филиалов, реформатирование в остальных 3-х филиалах планируется завершить в 2014 году. Тем самым завершится программа реформатирования всей филиальной сети Банка. Цель проведения реформата – приведение филиальной сети в единый стандарт группы ВТБ, создание оптимального зонирования залов обслуживания клиентов и обеспечение клиентам комфортных условий в процессе банковского обслуживания в филиальной сети Банка.

В рамках осуществления программы филиалы были технически переоснащены, внедрена система управления очередями, установлены платежные терминалы и т.д. В данный проект были включены также тренинги и проведение аттестации сотрудников для повышения квалификации, что способствовало более качественному обслуживанию клиентов.

В направлении обслуживания прайм сегмента Банк добился высоких показателей. Услуга успешно развивается, предоставляя возможность VIP-клиентам банка получать персональное обслуживание, в том числе и в офисах Private Banking банков Группы ВТБ.

Система взаимоотношений с клиентом выстроена по принципу обратной связи через персонального менеджера, который оперативно решает все финансовые задачи клиента. Услугами

премиального офиса имеют возможность пользоваться также все члены семьи клиента.

Эксклюзивный подход, гибкость и быстрота решения задач клиента и расширенные услуги (предложение инвестиционных продуктов и металлических счетов, карта Visa Infinite) в сочетании с надежностью бренда ВТБ и поддержкой Private Bank ВТБ 24, имеющего пятилетний опыт работы, позволил занять желаемую нишу в сегменте VIP рынка Армении.

Повышение качества обслуживания

В банковском секторе, ориентированном на сервис, качество обслуживания стало гораздо более важным фактором успеха, чем стоимость и условия банковского продукта. Банк ВТБ (Армения), идет по пути непрерывного процесса совершенствования своего сервиса, получает несомненное конкурентное преимущество,

Руководство Банка ВТБ (Армения) осознает важность мультипликативного эффекта довольных клиентов и постоянно ведет контроль качества обслуживания клиентов Банка посредством методов тайных закупок, исследования удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и мониторинга поступивших жалоб, регистрирует непрерывный рост показателей качественного сервиса.

поскольку качественный сервис - это эффективный инструмент продаж, который обеспечивает устойчивое конкурентное преимущество. Постоянные тренинги по качеству обслуживания, мотивация сотрудников, точность и последовательность соблюдения стандартов обслуживания являются важнейшей гарантией поддержания высокого уровня качества обслуживания клиентов.

За 2013 год общий индекс качества обслуживания по всем филиалам Банка составил 93.1%, а годовая динамика роста индекса составила 8%, что выше целевого показателя на 13.1%.

Банк ВТБ (Армения), осознавая важность комфортной атмосферы филиала, как критерия качественного сервиса, продолжает программу реформатирования филиальной сети и повышения удобства обслуживания клиентов в Банке. Исследование удовлетворенности качеством обслуживания, неизменно показывали повышение уровня удовлетворенности клиентов. Средняя оценка опроса составила 9.3 бала из 10 возможных, что в рамках стандартов качества обслуживания, принятых со стороны Банка, входит в наивысшую категорию рейтинга и является наилучшим показателем удовлетворенности клиентами качеством обслуживания Банка ВТБ (Армения).

Все это внесло весомый вклад в улучшение рыночных позиций Банка в ключевых сегментах бизнеса. Банк ВТБ (Армения) предоставляет клиентам-физическим лицам широкий перечень таких банковских продуктов и услуг, как обслуживание банковских и обезличенных металлических счетов, вклады, кредитные/дебетовые карты, карты со специальными предложениями, предусмотренные для целевых сегментов населения, специальные пакеты, разработанные как для премиального сегмента клиентов, так и для массового сегмента, денежные переводы с открытием и без открытия счета, коммунальные платежи, расчетно-кассовое обслуживание, дистанционное банковское обслуживание, ипотечные кредиты, автокредиты, потребительские кредиты, кредитные линии без ипотечного залога, кредиты под залог золота, кредиты под залог золота сельскохозяйственникам, студенческие кредиты, и продажа страховых полисов.

В 2013 году Банк ВТБ (Армения) продолжил реализацию стратегии целевого маркетинга, направленного на рост продаж розничных продуктов за счет предодобренных и

но одобренных предложений клиентам, а также на выполнение задач по удержанию клиентов и повышению уровня лояльности к Банку. В рамках этого подхода в 2013 году Банк ВТБ (Армения) разработал и запустил многочисленные успешные целевые кампании по продвижению кредитных/депозитных/карточных продуктов. В особенности результативным было продвижение дистанционных каналов обслуживания среди клиентов Банка, которое обеспечило 11%-ое проникновение в общих плановых показателях продаж.

В 2013г. Банк продолжил эффективно использовать такие каналы продаж, как целевые СМС, и электронные рассылки на основе грамотно подобранных целевых клиентских сегментов получили широкое применение и эффективно стимулировали продажи розничных продуктов.

В 2013г., наряду с обслуживанием клиентов на входящих и исходящих звонках, Банк также продолжал активно развивать услуги по зачислению полученных быстрых переводов на специальные и стандартные карточные счета с моментальным начислением суммы на карту, открывать дебетовые карты и принимать кредитные заявки.

С целью стабильного роста лояльности картодержателей Банка в 2013г. продолжались работы по расширению дисконтной системы Банка (механизм скидок в торговых точках). Были внедрены специальные дисконтные коридоры для премиальных карт (VISA GOLD, VISA PLATINUM, VISA INFINITE) и карт со специальными предложениями (VTB-Cosmopolitan, VTB-Transfer, пакет «Мир ВТБ»), а также для карт платежной системы MasterCard.

Достижения в области розничного кредитования

Банк ВТБ (Армения) продолжает занимать прочную позицию на банковском рынке РА в области предоставления кредитных услуг частному сектору.

В состав предоставляемых Банком услуг включены ипотечное кредитование и широкий перечень потребительских кредитов (автокредитование, потребительские кредиты с имущественным обеспечением и без, кредитные карты и т.д.).

Уделяя внимание современным потребностям рынка банковских услуг и населения РА, в 2013г. в рамках ипотечного кредитования Банк продолжил расширение границ сотрудничества с крупнейшими застройщиками рынка недвижимости РА и участие в ряде целевых государственных программ финансирования, такие как «Жилье молодым» и «Доступное жилье молодым ученым и членам творческих союзов».

В рамках потребительских кредитов в 2013г. был внедрен продукт «Студенческий кредит», целью которого является предоставление студентам возможности осуществления оплаты за учебу в более 60 учебных заведениях РА посредством кредита.

В 2013г. кредит «АвтоТранзит», оставался уникальным продуктом, который по прежнему не имеет аналога на банковском рынке РА. К концу 2013-го года количество точек продаж кредитования в рассрочку составило более 600, и посредством данного вида потребительского кредитования в 2013-ом году Банк сохранил свою ведущую позицию, выдавая кредиты в рассрочку для приобретения мобильных телефонов, компьютерной техники, бытовой и электротехники, мебели, стройматериалов и сантехники, одежды/обуви/аксессуаров, запчастей автомобилей, авиабилетов и туристических путевок и т.д.

2013г. ознаменовался также следующими значительными достижениями:

- предоставление кредитных линий на карты международной платежной системы MasterCard,
- подключение к государственной программе предоставления социальных пакетов населению РА,
- возможности дистанционного обращения для получения кредита с помощью услуги Internet Banking.

Вклады физических лиц

Продолжительное активное развитие на рынке привлечений денежных средств физических лиц обеспечил Банку 2-ое лидирующее место по портфелю вкладов. В результате сумма привлеченных срочных депозитов физических лиц увеличилась на 44.1% и составила 87 620 млн драмов РА, что демонстрирует высокий уровень доверия к Банку со стороны частных клиентов.

В течение 2013 года Банк регулярно пересматривал условия срочных вкладов и проводил стимулирующие акции, основываясь на изучении потребностей вкладчиков и тенденций развития рынка. В Банке были успешно проведены акции по увеличению портфеля вкладов в драмах РА. По результатам акции портфель драмовых вкладов Банка был увеличен на 56.3 %.

На сегодняшний день Банк ВТБ (Армения) предлагает шесть видов срочных вкладов, удовлетворяющих потребностям вкладчиков не только по величине процентного дохода, но и по доступности средств раньше срока, без потерь или снижения процентов, возможности конвертировать вклады в разные валюты, продлению срока действия вклада, включению плавающей процентной ставки и пр.: «ВТБ - Драмовый», «ВТБ - Конвертируемый», «ВТБ - Социальный», «ВТБ - Перспектива+», «ВТБ - Целевой» и «ВТБ - Детство».

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

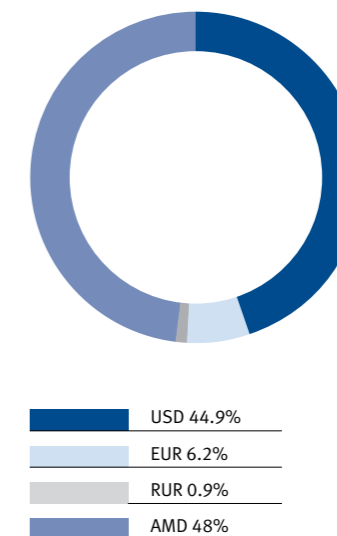
- Банк предлагает:
- гибкие сроки (от одного месяца до пятнадцати лет);
 - возможность получать проценты по вкладу ежемесячно или в конце срока;
 - возможность совершения расходных операций с действующего вклада без потери начисленных процентов;

- привлекательные условия размещения денежных средств – клиенты с любым уровнем дохода могут выгодно разместить свои денежные средства (начиная от 10 000 драмов).

Универсальная линейка вкладов физических лиц позволяет каждому клиенту подобрать оптимальный вариант размещения средств с учетом его персональных потребностей. Каждому вкладчику Банк предоставляет в подарок международную пластиковую карту платежной системы VISA Int. со льготными тарифами, по которым возможность получения кредитного лимита в 2013г. была повышена до 100% от суммы вклада.

Банк ВТБ (Армения) планирует и дальше модифицировать условия действующей линейки вкладов, и в 2014г. вкладчикам Банка будет предоставлена новая услуга по пополнению вкладов посредством терминальной сети Банка, а также, учитывая потребности клиентов, будут разработаны новые виды вкладов.

Структура привлеченных средств физических лиц по валютам



Кредитование малого бизнеса

В рамках развития малого бизнеса в 2013г. Банк превысил границу кредитования МБ. В связи с изменением была разработана новая сегментация клиентов, организованы новые методы привлечения и текущего обслуживания Клиентов МБ с учетом изменения границы.

Согласно новой модели, клиентам малого бизнеса был предложен индивидуальный подход обслуживания путем выделения отдельного Клиентского менеджера, закрепленного за конкретным Клиентом.

Внедрение новых процессов/подходов обслуживания Клиентов, модификация продуктового ряда позволили сохранить положительную динамику роста портфеля кредитов МБ. Кредитный портфель сегмента «Малый бизнес» на конец года составил 14 354 млн. драмов РА.

В рамках развития малого бизнеса в 2013г. Банк внедрил систему агрокредитования. Был определен сектор экономики, разработаны и внедрены соответствующие процедуры, был разработан и после модернизирован продуктовый ряд, также разработаны бизнес-процессы рассмотрения и утверждения заявок. Кредитный портфель сегмента «Малый бизнес» по агрокредитованию на конец года составил 149 тыс. драм РА.

Продуктовая линейка, продажи и процессы

В середине 2013г. была разработана новая продуктовая линейка, с учетом специфики сегментов МБ. Было внедрено новое понятие «Кредитный лимит», который дал возможность лояльным клиентам Банка получить кредиты в рамках кредитного лимита без повторного анализа и потери времени. Так же сократилось время предоставления кредитов, утвержденных в рамках кредитного лимита.

Планы развития малого бизнеса на 2014 г.

Развитие кредитование малого бизнеса в Банке на 2014г. будет приоритетным направлением. Будет модернизирован весь процесс кредитования. Будет упрощена схема утверждения кредитов для стандартного сегмента.

Одним из направлений развития кредитования малого бизнеса в Банке на 2014г. является автоматизирование некоторых бизнес-процессов, которые сократят время утверждения и предоставления кредитов.

Приоритетным направлением развития Агрокредитования является внедрение новых продуктов, которые предполагают упрощенную схему утверждения кредита без проведения финансового анализа и без залогового обеспечения. Массовые внедрения продуктов планируются произвести по всей филиальной сети Банка.

Пластиковые карты

Продолжительное активное развитие карточного бизнеса в 2013г. обеспечило Банку 1-ое место на рынке. По количеству эмитированных карт Банк уверенно лидирует на карточном рынке РА. По итогам 2013 года число активных карт Банка достигло порядка 306 тыс. штук с годовым ростом в 41.6%. Данному росту способствовало привлечение новых клиентов посредством оптимизации и совершенствования бизнес-процесса открытия карт, развитие продуктовой линейки, активное привлечение зарплатных проектов, внедрение новых высокотехнологических услуг, а также улучшение качества ранее приобретенного портфеля карт за счет проведения Банком маркетинговых мероприятий совместно с международной платежной системой Visa.

К действующей карточной продуктовой линейке в 2013 году были запущены карты моментальной выдачи Visa Instant issue – беспрецедентное предложение на рынке с возможностью

приобретения международной платежной карты Visa в течение считанных минут методом одного визита в Банк. Вся процедура выдачи карты в филиале Банка занимает максимум 15 минут, карта мультивалютная и подлежит использованию сразу в момент получения. Это отличное предложение для клиентов из дальних регионов РА, клиентов, выезжающих из Армении по туристическим целям и для всех клиентов, которые желают получить карту со всем набором банковских услуг быстро и с минимальной тратой времени и средств.

В 2013 году Банк, как полноценный член международной платежной системы MasterCard, запустил выпуск и обслуживаемые карты Cirrus/Maestro и MasterCard.

Банк своим клиентам предлагает карты Cirrus/Maestro, MasterCard Standard и MasterCard Gold. Карты чиповые с высокой степенью защиты от возможных несанкционированных транзакций и мультивалютные с возможностью прикрепления счетов в 4-х основных валютах (драмы РА, доллары США, рубли РФ и Евро). В 2013 году параллельно с привлечением новых держателей карт, Банк продолжал уделять особое внимание стимулированию безналичного использования карт клиентами. В качестве инструмента для достижения указанной цели, в Банке, совместно с платежной системой Visa были проведены 2 успешные кампании:

- «Лето с ВТБ» – в рамках которой 100 наиболее активных держателей карт Банка получили 100 ценных призов и главный приз – поездка на двоих в Италию. По результатам акции безналичный оборот Банка за указанный период вырос на 50% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года;
- «Олимпийская кампания Сочи 2014» - беспрецедентная кампания в преддверии Зимних Олимпийских игр Сочи 2014. Visa, являясь официальным спонсором Олимпийских игр, совместно с Банком в период 01.10.13-30.11.13г.

провел кампанию по стимулированию безналичных платежей по картам Банка. По результатам акции 100 наиболее активные держатели карт Банка получили 100 ценные призы и главный приз – поездка на 2-х на зимнюю Олимпиаду Сочи 2014. По результатам акции безналичный оборот Банка за указанный период вырос на более 100% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

В рамках программ лояльности клиентов в 2013 году Банк успешно сотрудничал с международной платежной системой Visa и с Международными Авиалиниями Украины (МАУ), предлагая владельцам премиальных карт Банка ВТБ (Армения) Visa Gold, Visa Platinum, Visa Business и Visa Infinite воспользоваться значительными скидками на авиаперелеты от компании МАУ. До конца 2013г. держатели премиальных карт Банка при покупке авиабилетов МАУ с помощью карт в представительстве МАУ в РА, в авиакассах МАУ в Украине, через Call Center и веб-сайт МАУ могли воспользоваться от 7%-и до 10%-ими скидками на авиабилеты.

В 2013г. Банк расширил границы услуги переводов с карты на карту в рамках системы Visa Money Transfer и запустил для всех своих держателей карт Visa услугу переводов с карты на карту через банкоматы Банка на все карты Visa, выпущенные банками стран СНГ и Грузии.

Услуга доступна всем держателям карт Visa Банка и позволяет с легкостью, моментально и круглосуточно перечислять денежные средства на все карты Visa выпущенные банками стран СНГ и Грузии.

В 2013г. Банк запустил новую услугу Cash-back – «Моя экономная карта», что предоставляет возможность всем держателям карт Банка (Visa и MasterCard), осуществляя покупки в торговых-сервисных точках, обслуживаемых Банком ВТБ (Армения), и оплачивая картами Банка, каждый

месяц получать Cash-back вознаграждение в размере 2.5% от суммы безналичных операций по карте. Услуга нацелена на повышение лояльности действующих держателей карт Банка, а также на стимулирование объема безналичных операций по картам Банка.

В 2013г. Банк продолжал совершенствовать инфраструктуру карточных технологий, перейдя на онлайн режим процессирования всех операций по карточным счетам, т.е. все наличные и безналичные операции, осуществленные по карточному счету клиента, не только утверждаются в автоматизированной банковской системе, но и в режиме онлайн передаются в процессинговый центр, тем самым обеспечивая возможность пополнения (или списания средств с карточного счета) самих карт за считанные секунды. Для держателей карт Банка онлайн режим процессирования предоставляет исключительную возможность мгновенного пополнения карт и через считанные секунды распоряжения пополненными средствами.

В 2014г. Банк планирует также развивать набор кобрендинговых карт, выпускать спортивную карту, карту с индивидуальным дизайном, развивать торговую сеть Банка, расширить систему лояльности, а также проводить разные стимулирующие акции с международными платежными системами для поощрения своих владельцев карт.

Переводы

В 2013г. Банк присоединился к новым системам быстрых денежных переводов Аверс и Интелэкспресс и на конец 2013 года Банк ВТБ (Армения) предоставлял полную линейку систем быстрых денежных переводов физическим лицам - Быстрая почта, Интерэкспресс, Анелик, Moneygram, Юнистрим, РИА Мани Трансфер, Аверс и Интелэкспресс.

За 2013г. через филиальную сеть Банка было осуществлено более 320 тысяч переводов на сумму более 73 миллиардов драмов РА, обеспечив тем самым упрочнение позиций на рынке денежных переводов. Рост денежных переводов за 2013г. составил 89% (количественный) и 142% (по объемам) по сравнению с 2012г.

В 2013 году Банк успешно сотрудничал с системой «Юнистрим» в рамках осуществления многократных мотивационных программ, нацеленных на увеличение оборотов по денежным переводам и получения дополнительной комиссии.

По результатам активности на рынке систем быстрых денежных переводов в 2013 году, компания MoneyGram наградила Банк ВТБ (Армения) дипломом «За значительный рост» («For significant growth»).

Благодаря активным маркетинговым мероприятиям и продажам в филиалах объемы денежных переводов по карте «ВТБ Трансфер» составили 2.4 миллиардов драмов РА, достигнув 1.6% от общей суммы денежных переводов в Банке.

В марте 2013г. Банк усовершенствовал условия предоставления кредитной линии по специальной карте «ВТБ Трансфер», тем самым позволив активным получателям денежных переводов получать кредитные линии до 1млн. драмов РА.

Учитывая потребности клиентов в июле 2013г. Банк внедрил пакет услуг «Money Transfer» специально для клиентов систем денежных переводов, которая позволила лояльным клиентам Банка получать также льготные условия по депозитным и кредитным продуктам.

В 2014 году Банк ВТБ (Армения) планирует направить силы на развитие продуктовой линейки, совершенствовать услуги денежных переводов посредством удаленных каналов, платежных терминалов, банкоматов. Это позволит увеличить комиссионные доходы Банка, повысить лояльность клиентов, использовать возможность кросс-продаж банковских продуктов.

Расчетно-кассовое обслуживание и коммунальные платежи

Одной из ключевых задач розничного бизнеса Банка ВТБ (Армения) в 2013 году стало развитие бизнеса комиссионных продуктов. Весомый вклад в рост комиссионных доходов внес рост комиссии по операциям с пластиковыми картами, конверсионным операциям, операциям клиентов малого бизнеса в рамках расчетно-кассового обслуживания.

Банк также принимает платежи в пользу организаций по заключенным договорам. Благодаря выгодным курсам обмена валют, конверсионные операции также пользовались постоянным спросом среди населения в 2013 году.

Имея самую широкую филиальную сеть в стране, Банк играет ведущую роль на рынке пенсионных выплат и приема платежей за коммунальные услуги. В Банке осуществляется прием платежей за электроэнергию, стационарную и мобильную телефонную связь, водоснабжение и газоснабжение. В 2013г. все пенсионеры Банка были переведены на обслуживание по картам в банкоматах. За 2013г. Банк сохраняет лидирующие позиции по выдаче карт примерно 70.000 пенсионерам, став лидером на рынке по выдаче и обслуживанию карт пенсионеров РА.

В 2013г. Банк получил статус оператора по обслуживанию физических лиц в рамках нового закона «По обязательной накопительной системы РА», который позволит Банку нарастить клиентскую базу.

Банк продолжает расширять спектр розничных кредитов, одновременно уделяя особое внимание не только современным потребностям банковского рынка РА, но и параллельно осуществляя ряд мероприятий, направленных на сокращение количества просроченной задолженности

и снижение кредитной нагрузки населения (например: осуществление коммерческой реструктуризации розничных кредитов населения).

Дистанционное обслуживание

Следуя тенденциям развивающегося рынка по дистанционным каналам самообслуживания, а также потребностям своих клиентов, Банк ВТБ (Армения) все больше ценит их время и предоставляет решения, которые позволяют клиенту взаимодействовать с Банком в любое удобное для него время, не ограничиваясь часами работы филиалов.

В 2013 году Банк продолжил активно развиваться в области применения современных технологий дистанционного банковского обслуживания клиентов.

Банк углубил сотрудничество с платежным оператором TelCell, в 2013г. осуществляя переход на онлайн обмена данных с платежным оператором, в рамках которой все операции пополнения банковских/карточных счетов и погашения кредитов через терминалы ТелСелл принимались и фактически осуществлялись Банком в реальном режиме времени.

В 2013 году Банк расширил собственную сеть терминалов самообслуживания в филиалах Банка, доведя количество терминалов до 29-и. В рамках проекта клиентам предоставлена альтернативная возможность осуществления коммунальных и прочих платежей, пополнения счетов/карт, погашения кредитов вне очереди и непосредственно в филиале Банка.

В 2013 году Банк запустил услугу Интернет банкинг - простой и удобный для клиента способ удаленного управления своими счетами, картами, открытыми в Банке ВТБ (Армения). Услуга Интернет банкинг обладает широким инструментарием,

имеет практичный и дружелюбный интерфейс для клиента и проводит ряд банковских операций с максимальной скоростью - без подтверждения со стороны Банка и стопроцентной надежностью. Услуга дает возможность клиенту выбрать один из вариантов авторизаций операций – подтверждая операции с вводом одноразовых паролей, полученных с помощью токена (генератора одноразовых паролей) или СМС-сообщения. Клиенты Банка также имеют возможность оформления заявок по депозитам, картам и кредитам через услугу Интернет банкинг.

В 2013 году Банк установил 2 валютнообменных аппаратов для обеспечения процесса обмена валюты со стороны клиентов самостоятельно, быстро и вне очереди.

В 2013 году Банк продолжал совершенствовать процесс обслуживания своих клиентов, во всех филиалах Банка внедряя устройства, автоматически считывающие данные с ID карт РА. Эти устройства позволяют считывать с идентификационных карт данные клиентов Банка и ввести их в автоматизированную банковскую систему. Это инновационное решение предоставило возможность сократить среднее время на открытие банковских счетов, карт, депозитов в Банке.

В 2013г. Банк оснащал услугу периодического платежного поручения (ППП) новой возможностью. Клиенты Банка, оформляя в Банке ППП с целью автоматического взимания коммунальных задолженностей, отныне имеют возможность при активации услуги ППП регистрировать группы коммунальных услуг, по своему усмотрению давая им наименования, и отдельно по группам ежемесячно до взимания суммы задолженностей со счета, через СМС-сообщение получать информацию о коммунальных задолженностях отдельно по группам.

Продажа страховых полисов

На ряду с полным пакетом обязательного страхования в рамках розничных кредитов с имущественным обеспечением (страхование от несчастных случаев, страхование автотранспортных средств (КАСКО и ОСАГО) и страхование недвижимого имущества), Банк предоставляет клиентам возможность воспользоваться дополнительной услугой осуществления личного добровольного страхования от несчастных случаев.

3.2.3. Инвестиционный бизнес

В 2013г. ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» продолжил свое развитие в области инвестиционного бизнеса, существенно укрепив свои позиции по предоставлению уже имеющихся услуг и предлагая новые услуги. В частности, в рамках инвестиционного бизнеса основные действия Банка в 2013г. были направлены на:

- поддержание позиций Банка на рынке инвестиционных услуг РА,
- повышение уровня доходности инвестиционного бизнеса,
- совершенствование продуктового предложения и внедрение новых услуг.

В октябре 2013г. Банк присоединился к единой учетно-расчетной системе ценных бумаг Республики Армения, получив статус «Оператора Счета» и посредника депозитарных услуг, предоставляемых Центральным депозитарием Армении.

В 2013г. ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» стал первым в Армении Банком, оказывающим депозитарные услуги по хранению активов пенсионных фондов.

В 2013г. ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» обеспечил рост доходов по всем основным показателям инвестиционного бизнеса:

В 2013г. доходы Банка в сфере ценных бумаг продолжили рост, создавая хорошую базу для поддержания положительной динамики развития. В частности:

- Общий объем сделок купли-продажи в 2013г. составил 46.2 млрд. драм. Чистый доход от купли-продажи ценных бумаг в 2013г. составил 112.4 млн. драм РА, обеспечив рост на 260% по сравнению с 2012г. Доход от арбитражных сделок с ценными бумагами, включая комиссионные от брокерских сделок, в 2013г. выросли в почти 1.07 раза по сравнению с соответствующим показателем 2012г.
- Процентный доход от сделок «обратное репо» по сравнению с 2012г., увеличился на 30%, составив 406 млн драмов РА.

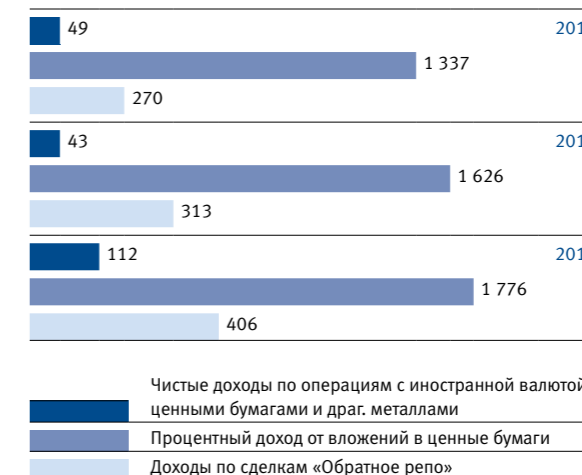
Валютная политика Банка в течение 2013г. была направлена на активизацию клиентской базы и увеличение дохода. В абсолютном значении чистый доход от валютных операций составил 1.43 млрд. драм РА.

Объем сделок с инвалютой на «NASDAQ OMX Армения» за 2013г. составил 64,4млрд. драм; количество дней, в течение которых были осуществлены сделки с инвалютой – 152; стоимостная разница заключенных сделок по сравнению со средневзвешенной ценой, сформированной на валютном рынке – 205, 692 драм РА. Данные показатели стали важным фактором признания Фондовой биржей «NASDAQ OMX Армения» ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» победителем в номинации «Лучший участник валютного рынка» 2013 года.

Развивая инвестиционный бизнес, в 2013г. ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» направил основные усилия

на укрепление финансовой устойчивости Банка, создание условий для обеспечения высоких темпов роста активных операций, совершенствование продуктового предложения, внедрение новых услуг, расширение клиентской базы и повышение уровня доходности инвестиционного бизнеса.

Динамика изменений основных показателей инвестиционного бизнеса за 2011-2013 гг. (млн. драм РА)



3.3. Управление рисками

В 2013 году Банк продолжал последовательное развитие системы управления рисками. При этом важнейший акцент в построении процессов управления рисками был поставлен на развитие аналитических систем по идентификации розничных кредитных рисков.

Внедрение новых систем позволяют Банку более эффективно прогнозировать возможные изменения уровня кредитного риска в портфелях, а также идентифицировать риск мошенничества на ранних этапах возникновения.

- Основными принципами системы управления рисками в ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» являются:
- Прямое или косвенное участие всех сотрудников Банка в процессе управления рисками.
 - Идентификация рисков на ранних этапах возникновения.
 - Проведение оценки рисков в соответствии с современными международными стандартами и лучшей практикой.
 - Определение Банком политики по управлению рисками на основании долгосрочной стратегии развития, а также текущей ситуации на денежном рынке
 - Рассмотрение и прогнозирование как положительных, так и негативных сценариев с целью выявления потенциальных опасностей.
 - Поощрение за эффективное и оперативное принятие решений и оптимальное использование ресурсов в процессе управления рисками банка.

Структура управления рисками

- Организационная система управления рисками включает в себе различные коллегиальные органы, а также структурные подразделения Банка.
- Совет Банка, который отвечает за общий контроль над управлением рисками;
 - Директорат Банка, который контролирует процесс управления рисками, а также утверждает

процедуры и методологии по управлению рисками;

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

Кредитный Риск

Кредитный риск – это риск возникновения убытков вследствие неисполнения, несвоевременного либо неполного исполнения должником финансовых обязательств перед Банком. Управление кредитным риском в Банке ВТБ (Армения) включает в себя установление лимитов в отношении заемщиков, групп заемщиков, отраслевых и страновых лимитов, а также лимитов на портфели продуктов. Такие лимиты регулярно пересматриваются Департаментом контроля банковских рисков, утверждаются Кредитным комитетом и Директоратом.

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

Особое внимание в отчетном году уделялось планомерной работе по дальнейшей модернизации моделей кредитного обслуживания розничных клиентов, имеющей целью оптимизацию кредитных процессов и одновременное повышение качества анализа клиентов и конкретных кредитных сделок. С начала 2013 года разработал и внедрение модуля Simulation.

В результате работы модулей New Business Strategy Manager и Simulation, а также усовершенствования системы централизованного принятия кредитных решений, в том числе в рамках Кредитования малого бизнеса, Банк приобрел следующие преимущества и возможности:

- модуль Strategy Manager позволяет применять более гибкий подход к заемщикам Банка, разнообразные требования ко всем сегментам клиентов. В то же самое время будут сохранены внедренные ранее на уровне системы Банка принципы единства и объективности, которые позволяют оценить потенциального заемщика единым методом;
- модуль Strategy Manager является сильным инструментом технических возможностей для Банка, что позволяет Банку более оперативно реагировать на изменения условий и правил анализа, которые меняются достаточно периодически с учетом требований рынка и целевых результативных ориентиров Банка;
- возможности модуля Strategy Manager не ограничиваются только внутренними преимуществами по сравнению с программным оснащением Банка, но и позволяют настроить разные акции и кросс-предложения для клиентов;
- модуль Simulation, будучи второй, дополняющей частью программы NBSM, позволяет при помощи минимальных ресурсных затрат получать результаты анализов, необходимых для контроля розничного портфеля. На данный момент наиболее используемые упражнения покрывают процесс контроля Уровня одобрения, модификацию скоринговых карт и прочее. В 2014 году Банк намерен расширить спектр используемых услуг и отчетов данного модуля.

Банк в текущем году особое внимание уделял организации процесса мониторинга по кредитным сделкам. Были внедрены ряд Групповых (ВТБ) стандартов по определению факторов кредитного риска в области мониторинга по сделкам с

крупными и средними корпоративными клиентами.

Для оптимизации функций контроля были проведены объемные работы по внедрению автоматизированных систем за контролем по выполнению контрактных обязательств заемщиков. На основе автоматизированной системы в электронный формат ввелись все контрактные обязательства заемщиков крупного и среднего корпоративного бизнеса, что позволит с точностью мониторить выполнение этих условий и сократит операционные риски в рабочих процессах. В сфере мониторинга по розничным заемщикам была организована налаженная система взаимодействия с филиальной сетью Банка, функцию координации процесса оставляя за отделом мониторинга головного офиса Банка.

Банком была внедрена автоматизированная система (модуль в АБС) по организации проверки заемщиков, позволяющая сократить время рассмотрения кредитных заявок и повысить качество проверки и спектр рассматриваемых параметров.

В области работы с обеспечением по кредитам Банк разработал систему в АБС, позволяющую иметь историю работы с обеспечением, где будут видны состав, описание и стоимость обеспечения с момента оформления и все дальнейшие изменения, в том числе переоценки на разные даты в процессе обслуживания кредита. Система будет позволять также получать отчеты по структуре залогов по разным критериям, в том числе по портфелям, по типам обеспечения, по клиентам и т.д. В течение года была разработана и внедрена система по работе с залогами в Агрокредитовании, включая разработку новой методологии, географию залогов, систем дисконтирования, классификации и т.п. Автоматизирована залоговая часть в системе розничного кредитования, которая позволяет систематизировать работу в АБС, применять коэффициенты и вести работу с залогами в

автоматическом режиме, а при дальнейшей разработки обеспечит также автоматическую выгрузку залоговой части в кредитный договор по розничным кредитам.

В 2013 году Банк продолжил работу по поднятию качества составления скоринговых карт. Со стороны Банка были разработаны и анализированы скоринговые карты. Улучшенное программное обеспечение и разработка новых моделей позволяют с более высокой точностью прогнозировать объем НПЛ при оптимальном объеме прибыли.

В течение 2013 года была продолжена работа по улучшению системы динамичного лимитирования точек продаж, в результате чего Банку удалось существенно поднять вероятность идентификации мошеннических сделок.

Банк в течение 2013 продолжил работу по оптимизации бизнес процессов, были оптимизированы важные процессы, как с точки зрения операционных рисков, так и улучшения обслуживания клиентов. Банк обращает особое внимание разработанному интерфейсу и риску по идентификации и передаче операционных рисков в интегрированную базу.

Риск Ликвидности

Риск ликвидности – риск того, что Банк не сможет своевременно выполнить свои обязательства из-за отсутствия ликвидных средств.

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

В Банке разработан и внедрён план действий в чрезвычайных ситуациях. Добавлена новая система стресс-тестирования различных плановых

и внеплановых состояний. К числу изменяемых параметров относятся темпы роста ВВП, инфляции, изменение курса национальной валюты, изменение объемов трансфертов и др.

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.

Рыночный Риск

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

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

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

Новая система оценки валютного риска даёт возможность оценивать не только текущую валютную структуру Банка, но также оценивает будущую валютную структуру на основании допущений о резком изменении национальной валюты или других исходных параметров.

Процентный риск определяется как риск сокращения чистого процентного дохода Банка вследствие изменения уровня процентных ставок,

результатом которого может стать превышение средней стоимости привлечённых средств над размещёнными средствами. Оценка процентного риска производится путём расчёта экономической стоимости.

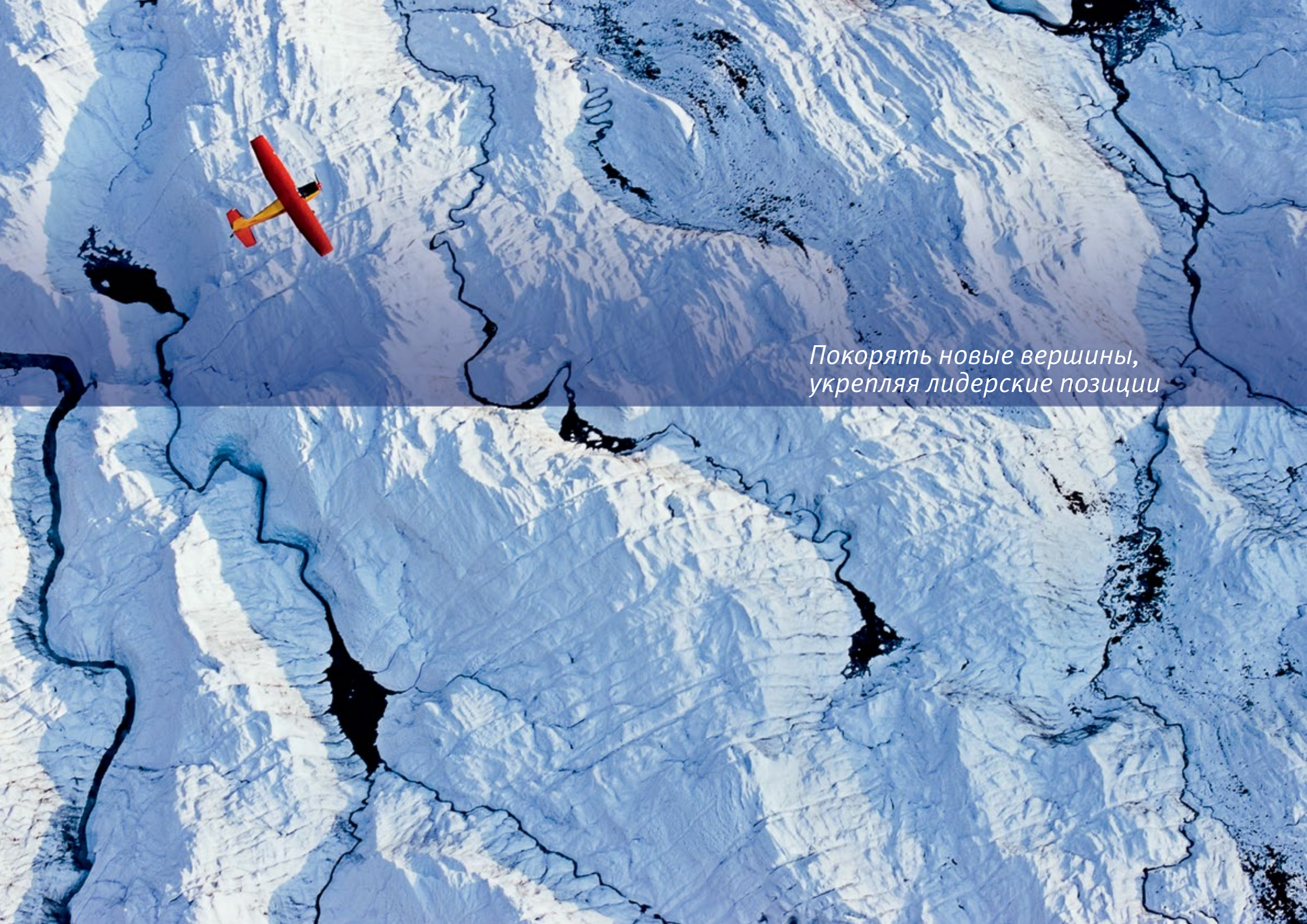
Также в Банке осуществляется оценка процентного риска с помощью расчета дюрации активов и пассивов. Согласно требованиям ЦБ РА в Банке рассчитывается общий и специальный процентный риск.

Операционный риск

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

В 2013 году в Банке продолжился процесс внедрения и адаптации базы по сбору операционных случаев. В Банке для каждого сотрудника существует возможность принять участие в процессе выявления операционных происшествий.

На основании анализа базы происходит оценка операционных рисков, а также принимается решение по повышению эффективности бизнес процессов.



*Покорять новые вершины,
укрепляя лидерские позиции*

4. Корпоративное управление

4.1. Обзор системы корпоративного управления

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

Одной из основных задач ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» является достижение высоких международных стандартов в корпоративном управлении и деловой этике. Банк использует не только международные стандарты в корпоративном управлении, но и, являясь членом Группы ВТБ, многолетний успешный опыт в сфере корпоративного управления.

Высшим органом управления Банка является Общее собрание акционеров. Совет Банка избирается акционерами и подотчетен им. Совет Банка осуществляет общее руководство деятельностью Банка, обеспечивает стратегическое управление, контролирует деятельность исполнительных органов: Генерального Директора-Председателя Директората и Директората Банка.

Исполнительные органы Банка в свою очередь осуществляют руководство оперативной деятельностью Банком и организацию по реализации стратегии развития Банка в отношении основных видов бизнеса, систем управления и контроля. Генеральный директор-Председатель Директората Банка руководит текущей деятельностью Банка, а также осуществляет контроль над выполнением законов, иных правовых актов и внутренних актов Банка, территориальных и структурных подразделений.

Банком выстроена эффективная система корпоративного управления и внутреннего контроля в целях защиты прав и законных интересов акционеров. Банк является пионером внедрения института корпоративного секретаря для обеспечения эффективного взаимодействия и деятельности органов управления Банка. При Совете Банка функционирует Комитет по аудиту, который вместе с Департаментом внутреннего контроля содействует органам управления в обеспечении эффективной работы Банка.

В целях проведения проверки и подтверждения финансовой отчетности Банк ежегодно привлекает внешнего аудитора, не связанного имущественными интересами с Банком и его акционерами.

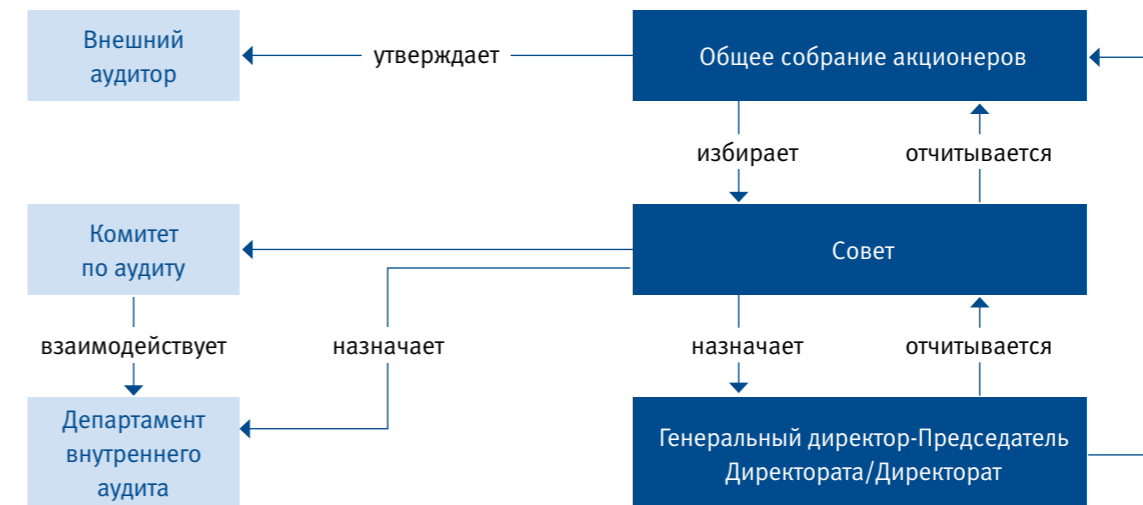
Банк осуществляет своевременное раскрытие полной и достоверной информации, в том числе о своем финансовом положении, экономических показателях, структуре собственности, чтобы обеспечить клиентам, акционерам и инвесторам Банка возможность принятия обоснованных и взвешанных решений.

4.2. Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров (далее Собрание) является высшим органом управления Банка. Акционеры Банка реализуют свои права, связанные с участием в его управлении, путем принятия решений на заседаниях Собрания.

Собрания могут быть очередными (годовыми) или внеочередными. Годовое собрание созывается в срок от двух до шести месяцев после окончания финансового года Банка в день, назначенный

Структура органов корпоративного управления ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»



Советом Банка. С июля 2007г. единственным акционером Банка является ОАО Банк ВТБ.

В 2013г. в ходе двух заседаний Собрания акционер принял участие в обсуждении и голосовании по следующим вопросам:

1. Об утверждении финансовой отчетности ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» за 2012 год с заключением независимых аудиторов.
2. О распределении прибыли ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» за 2012 год, выплате годовых дивидендов и утверждении размера годовых дивидендов.
3. Об утверждении аудиторской организации для осуществления внешнего аудита годовой финансовой отчетности Банка в 2012 году, а также промежуточных финансовых отчетов 1-ого, 2-го и 3-го кварталов 2012 года.
4. Об увеличении уставного капитала ЗАО «Банк ВТБ (Армения)».

4.3. Совет

Совет является одним из важнейших элементов системы корпоративного управления Банка. Он осуществляет общее руководство деятельностью Банка, определяет его долгосрочную стратегию

и приоритетные направления, действуя на основании законодательства РА, Устава Банка и Положения о Совете Банка.

Совет состоит из не менее 5 человек. Члены Совета избираются Собранием в порядке, установленном законодательством РА и Уставом Банка. Кандидатуры на должность члена Совета могут представлять акционеры и/или Совет. Количество представляемых кандидатур не ограничивается, и Собрание проводит голосование по каждой представленной кандидатуре в порядке, установленном законодательством РА и Уставом Банка. Члены Совета не могут являться аффилированными лицами. Срок полномочий членов Совета устанавливается Собранием и не может быть менее 1 года.

Заседание Совета правомочно, если в нем лично или в порядке заочного голосования участвуют не менее 3 членов Совета. Решения на заседании Совета принимаются большинством голосов участвующих в принятии решения членов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РА, Уставом Банка и Положением о Совете. При решении вопросов на заседании Совета каждый член совета обладает правом одного голоса.

Руководство Банка ВТБ (Армения)

Мирзоян Давид Романович
Директор Департамента развития корпоративного
бизнеса

Хачатрян Артак Владилениович
Директор Департамента развития розничного
бизнеса

Бурдакова Елена Валерьевна
Директор Финансового департамента

Гусев Юрий Владимирович
Генеральный директор-Председатель Директората

Стратан Алена Георгиевна
Директор Департамента контроля банковских
рисков

Саргсян Армен Марленович
Директор Операционного департамента

Аветисян Аршак Грантович
Главный бухгалтер

*Имена членов Директората расположены в соответствии
с фотографией слева направо.*

2013 год для Банка ВТБ (Армения) стал годом
успешной работы и поступательного движения
вперед. Залогом этого движения- усердная работа
всей команды.



Председатель Совета

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

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

С 29.11.2012 г. Председателем Совета Банка является Руководитель Департамента дочерних компаний ОАО Банк ВТБ **Якунин Михаил Леонидович**.

Члены совета:

Смаков Всеволод Валерьевич

Вице-президент, Начальник Управления координации развития розничного бизнеса в странах СНГ ЗАО «Банк ВТБ 24»

Пиун Игорь Иванович

Старший вице-президент, Руководитель Департамента стратегии и корпоративного развития ОАО Банк ВТБ

Емельянова Екатерина Викторовна

Вице-президент, Руководитель службы мониторинга дочерних компаний Управления мониторинга бизнес-подразделений Финансового департамента ОАО Банк ВТБ

Яковлев Дмитрий Евгеньевич

Вице-президент, Директор по региону Управления международного бизнеса Департамента стратегии и развития розничного бизнеса группы ВТБ ЗАО «Банк ВТБ24»

Мухина Татьяна Анатольевна

Начальник управления дочерних компаний Департамента дочерних компаний ОАО Банк ВТБ, Вице-президент.

В 2013 г. Совет Банка провел 23 заседания.

4.4. Директорат

Директорат является коллегиальным исполнительным органом Банка, осуществляющим вместе с единоличным исполнительным органом - Генеральным директором – Председателем Директората, руководство текущей деятельностью Банка. Директорат подотчетен Общему собранию акционеров и Совету. В своей деятельности Директорат руководствуется законодательством РА, нормативными актами ЦБ РА, Уставом Банка, решениями Собрания и Совета Банка, Положением о Директорате Банка и иными внутренними правовыми актами Банка. Определение количественного и персонального состава Директората и избрание членов Директората осуществляется по решению Совета Банка. В соответствии с требованиями законодательства РА в состав Директората по должности входят Генеральный директор Банка, его заместители и Главный бухгалтер. Их полномочия в качестве членов Директората прекращаются со дня освобождения от должности, если иного не предусмотрено по договору, заключенному между Банком и членом Директората.

Генеральный директор Банка по должности является Председателем Директората. Назначение остальных членов Директората осуществляется Советом Банка по представлению Генерального директора – Председателя Директората. Членами Директората могут назначаться только сотрудники Банка. Лица, избранные в состав Директората, могут переизбираться неограниченное число раз. Заседания Директората должны созываться не реже одного раза в месяц. Заседания Директората правомочны, если на них присутствует более половины членов Директората. Решения Директората принимаются простым большинством голосов участников его заседаний. Каждый член Директората обладает одним голосом. В случае равенства голосов, голос Генерального Директора является решающим. В 2013 г. Директорат Банка провел 38 очных заседаний, было принято 892 заочных решений.

4.5. Генеральный директор-Председатель Директората

Генеральный директор-Председатель Директората Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка в целях выполнения задач и реализации его стратегии. Генеральный директор по должности является Председателем Директората. Генеральный Директор-Председатель Директората подотчетен Общему Собранию акционеров и Совету Банка. В рамках своих полномочий, Генеральный директор-Председатель Директората издает приказы и распоряжения, осуществляет совместно с Директоратом общее руководство текущей деятельностью Банка. В своей деятельности Директорат руководствуется законодательством РА, нормативными актами ЦБ РА, Уставом Банка, решениями Собрания и Совета Банка, внутренними правовыми актами Банка.

Генеральным директором-Председателем Директората с 26.10.2012г. является **Гусев Юрий Владимирович**.

4.6. Подразделение внутреннего аудита

Система внутреннего контроля и аудита Банка является неотъемлемым элементом системы корпоративного управления и одним из ключевых факторов эффективной работы Банка, роста его инвестиционной привлекательности для акционеров и инвесторов. Система внутреннего контроля обеспечивает соблюдение порядка осуществления деятельности Банка, установленного законодательством РА и внутренними правовыми актами самого Банка. Единые принципы организации работы системы внутреннего контроля и аудита закреплены во внутренних документах Банка. Тем не менее, Банк постоянно работает в направлении дальнейшего развития системы внутреннего контроля.

Комитет по аудиту

В целях анализа и поддержания эффективной и адекватной системы внутреннего контроля при Совете Банка действует Комитет по аудиту. Комитет является консультативно-совещательным органом Банка, созданным на основании решения Совета Банка. Основной целью Комитета является содействие Совету в выполнении возложенных на него функций по осуществлению внутреннего контроля.

Целями деятельности Комитета являются содействие в обеспечении контроля со стороны Совета Банка, за финансово-хозяйственной деятельностью Банка, а также содействие Совету Банка в обеспечении ее эффективности. Комитет по аудиту формируется из высококвалифицированных специалистов, обладающих профессиональным опытом и знаниями в области внутреннего контроля, аудита, финансов, бухгалтерского учета и управления финансовыми институтами.

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

В состав Комитета по аудиту на 31.12.2013 года входили:

Павленко Елена Анатольевна (Председатель Комитета)

Заместитель начальника управления – начальник Отдела мониторинга и аудита Банков Группы Управления координации систем внутреннего контроля в Группе Департамента внутреннего аудита.

Малиевский Дмитрий Александрович

Эксперт Управления координации систем внутреннего контроля в Группе Департамента внутреннего контроля ОАО Банк ВТБ.

Солдатенкова Елена Михайловна

Директор службы сопровождения проектов Управления дочерних банков Департамента дочерних компаний ОАО Банк ВТБ.

В 2013г. Комитет по аудиту при Совете Банка провел 10 заседаний.

Департамент внутреннего аудита Банка

Департамент внутреннего аудита Банка является самостоятельным структурным подразделением Банка и создан для осуществления внутреннего контроля Банка и содействия органам управления Банка в обеспечении эффективного функционирования Банка. Департамент внутреннего аудита функционально подотчетен Совету Банка, административно – Генеральному директору-Председателю Директората.

Департамент внутреннего аудита ежеквартально представляет отчет Совету Банка и Комитету по аудиту при Совете Банка. Вопросы, входящие в компетенцию внутреннего аудита, не могут быть переданы органам управления Банком или иным лицам для решения.

Основными целями и задачами внутреннего аудита являются:

- осуществление контроля над операционными рисками и текущей деятельностью Банка;
- осуществление контроля над выполнением требований законов, прочих правовых актов и внутренних актов Банка Генеральным директором-Председателем Директората, Директоратом, территориальными и структурными подразделениями;

- подготовка заключений и предложений относительно вопросов, представленных Советом Банка, и выдвинутых по собственной инициативе;
- контроль над соблюдением положений и процедур, принятых решениями, вынесенными на любых уровнях Банка, а также за соблюдением пределов полномочий должностных лиц;
- оценка активов и пассивов Банка;
- осуществление периодических анализов как общей деятельности и финансового положения Банка, так и отдельных сфер его деятельности;
- контроль достоверности, полноценности, объективности отчетов, представляемых в ЦБ РА и другие органы государственного управления.

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

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

5. Устойчивое развитие

5.1. Персонал

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» был и остается одним из крупнейших работодателей Армении: по состоянию на 31 декабря 2013 года фактическая численность персонала составила 1143 сотрудника. Сотрудники являются одним из основных активов, обеспечивающих высокую эффективность и конкурентоспособность банка.

В нашем Банке развитие персонала начинается с его привлечения и подбора. Мы стремимся привлечь коммуникабельных сотрудников, которым общение с клиентами приятно, которые способны с открытостью относиться к другим людям и охотно работают в команде. Так как такие качества развитию поддаются трудно, самой важной частью развития персонала является его верный подбор.

Понятие развитие персонала часто приравнивают к понятиям обучения и повышения квалификации. В ЗАО «Банк ВТБ (Армения)» под развитием персонала понимается нечто большее, чем обучение и повышение квалификации. Для нас развитие персонала – это процесс, направленный на последовательное приближение фактического состояния трудовых ресурсов Банка к наиболее оптимальному.

Развитие персонала охватывает все сферы, которые способны повысить квалификацию и потенциал сотрудников в плане достижения целей Банка. При этом речь идет о привлечении и закреплении работоспособных сотрудников

в нужном числе и качестве, о развитии знаний, навыков, способностей и отношения к работе, о планировании и развитии карьеры сотрудников, о подготовке резерва на замещение руководящих и ключевых должностей.

Реализация стратегии успешного повышения квалификации сотрудников заключается в идее «идти от профессиональных знаний и навыков сотрудника на его реальном рабочем месте». Действующая в Банке система корпоративного обучения - это инструмент реализации стратегии банка.

Цель корпоративного обучения - обеспечение системных знаний и навыков персонала, необходимых для достижения эффективных результатов и качественных показателей деятельности Банка.

Задачи корпоративного обучения на 2013г.:

- системная подготовка всех целевых групп персонала Банка;
- обеспечение необходимого уровня управленческих знаний и навыков;
- подготовка кадрового резерва;
- адаптация новых специалистов;
- формирование корпоративных стандартов ведения дела, в том числе стандартов качественного обслуживания клиентов.

Мы ставили перед собой задачу в 2013 году перевести систему обучения и развития персонала на «индустриальные» рельсы, сделать этот процесс непрерывным и эффективным.

Созданная в Банке система дистанционного обучения позволила решить одну из главных задач 2013 года — оперативное информирование всех

сотрудников Банка о внедрении новых продуктов, изменениях бизнес-процессов, изменениях законодательства.

Учитывая масштабность задачи, в 2013 году Банк особое внимание уделял обучению специалистов, занятых обслуживанием розничных клиентов, малого и среднего бизнеса.

Обучение и повышение квалификации предусматривают постоянное обучение персонала Банка на всех уровнях либо в рамках самого Банка, либо в специальных учебных центрах. Необходимость обучения в целях повышения квалификации обусловлена в основном требованиями банковского рынка, растущей конкуренцией и высоким уровнем научно-технического прогресса в банковских технологиях.

В 2013 году Центром Обучения Банка было разработано 47 учебных программ, которые реализовывались через дистанционное обучение и тренинги. Благодаря этому доля дистанционного обучения в общем объеме составила 80,6%, а 19,4% в формате очного обучения. В 2014 году мы намерены и дальше развивать системы дистанционного обучения. Это позволяет увеличить доступность обучения и сократить затраты на подготовку курсов.

Банк продолжает развивать долгосрочное сотрудничество с ведущими ВУЗами страны. Привлечение студентов для прохождения профессиональной практики позволяет Банку формировать кадровый резерв из молодых специалистов.

В 2013 году социальная программа Банка дополнилась медицинским страхованием для всех сотрудников Банка. Налажена система материальной поддержки сотрудников, попавших в трудную жизненную ситуацию или в связи с личными значимыми событиями.

В 2013 году в рамках социальной политики Банк продолжил практику проведения мероприятий, направленных на продвижение здорового образа

жизни. Банк поддерживает регулярные тренировки сотрудников по мини-футболу, участие сотрудников в шахматных турнирах; спортивные команды Банка принимают участие в ряде межбанковских спортивных проектов.

5.2. Общественные программы

Важными задачами деятельности группы ВТБ являются поддержка общественного, культурного и научного достояния в странах своего присутствия, пропаганда и развитие спорта, общественное партнерство с учреждениями здравоохранения и образования, оказание помощи социально незащищенным слоям населения.

Банк ВТБ (Армения), являясь одним из ведущих банков Армении, считает своим общественным долгом содействовать не только своей коммерческой, но и благотворительной деятельностью решению социально-экономических проблем страны.

Социальные проекты являются неотъемлемой частью деятельности Банка ВТБ (Армения). Банк оказывает регулярную помощь учреждениям для детей-сирот, выделяет значительные средства на развитие культуры, спорта, поддержку образовательных программ.

В соответствии с Платформой Бренда ВТБ и согласованным планом маркетинговых коммуникаций на 2013 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

Положительные финансовые результаты деятельности позволили Банку ВТБ (Армения) в 2013 г. активно развивать целевые программы в области спонсорства и благотворительности. В отчетном периоде Банк оказал финансовую и спонсорскую поддержку в направлении реализации в Армении значимых социальных проектов. В их числе:

- финансовая поддержка Государственному Русскому драматическому театру им. К. Станиславского;

- финансовая помощь Русско-армянскому благотворительному фонду «Вперед Россия и Армения» (Дом русской книги)
- финансовая помощь Посольству РФ в РА с целью проведения оргмероприятий по подготовке III Армяно-Российского Межрегионального Форума
- Обустройство территории пансионата Элен в г. Степанаван;
- благотворительная помощь детскому дому в городе Гавар;
- спонсирование 4-го международного турнира по самбо;
- спонсирование 3-го Армяно-Российского Межрегионального Форума;
- спонсирование выпуска дебютного альбома Зары Маркосян и The lightning band «Jazz with me».

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



*Двигаться вперед,
расширяя привычные границы*

6. Финансовая отчетность

Аудиторское заключение независимого аудитора о сокращенной консолидированной финансовой отчетности

57

Совету и Акционеру Закрытого Акционерного
Общества «Банк ВТБ (Армения)»

Сопутствующая сокращенная финансовая отчетность состоит из сокращенного консолидированного отчета о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2013 г., сокращенного консолидированного отчета о прибылях и убытках, сокращенного консолидированного отчета о совокупном доходе, сокращенного консолидированного отчета об изменениях в капитале и сокращенного консолидированного отчета о движении денежных средств за 2013 г., которые получены из консолидированной финансовой отчетности 2013г. закрытого акционерного общества «Банк ВТБ (Армения)» и его дочерних организаций (далее «Группа»). 15 апреля 2014г. мы выпустили положительное заключение о консолидированной финансовой отчетности, на основе которой была получена сопутствующая сокращенная финансовая отчетность.

Сокращенная консолидированная финансовая отчетность не содержит все раскрытия, требуемые Международными стандартами финансовой отчетности. Поэтому сокращенная консолидированная финансовая отчетность не заменяет аудированную консолидированную финансовую отчетность Банка.

Ответственность руководства в отношении
сокращенной консолидированной финансовой
отчетности

Руководство несет ответственность за подготовку и представление настоящей сокращенной консолидированной финансовой отчетности в соответствии с Международным стандартом финансовой отчетности, полученной на основе консолидированной финансовой отчетности.

Ответственность аудиторов

Наша обязанность заключается в том, чтобы выразить мнение о сокращенной консолидированной финансовой отчетности на основе проведенного нами аудита, в соответствии с Международным аудиторским стандартом (МАС 810) «Работы по составлению сокращенной финансовой отчетности».

Заключение

По нашему мнению, сокращенная консолидированная финансовая отчетность, полученная из консолидированной финансовой отчетности, во всех существенных аспектах соответствует консолидированным финансовым отчетностям, составленным согласно Международным стандартам финансовой отчетности.

Партнер (отдел аудита)

От имени генерального директора А. Саркисяна
(на основании доверенности от 31 июля 2013 г.)

ЗАО «Эрнст энд Янг»

15 апреля 2014г.



Сергей Таскаев



Эрик Айрапетян

Сокращенный консолидированный отчет
о финансовом положении на 31 декабря 2013 г.
(в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	2013 г.	2012 г.
Активы		
Денежные средства и их эквиваленты	24 292 142	14 911 600
Средства в кредитных организациях	12 569 912	8 266 191
Кредиты клиентам	223 943 193	162 164 151
Активы предназначенные для продажи	11 544 225	1 848 827
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	16 320 027	9 343 432
Инвестиционные ценные бумаги, заложенные по договорам «репо»	99 579	3 983 863
Основные средства	8 987 531	7 966 399
Нематериальные активы	1 964 536	821 854
Прочие активы	2 553 612	1 995 003
Итого активы	302 274 757	211 301 320
Обязательства		
Задолженность перед ЦБ РА	9 499 318	5 439 043
Средства кредитных организаций	76 612 139	50 685 042
Средства клиентов	148 870 083	105 624 298
Прочие заемные средства	15 295 284	13 125 747
Обязательства, непосредственно связанные с активами, предназначенными для продажи	3 561 925	-
Текущие обязательства по налогу на прибыль	-	727 518
Отложенные обязательства по налогу на прибыль	1 800 352	717 339
Прочие обязательства	805 553	594 645
Субординированные займы	8 576 167	4 082 327
Итого обязательства	265 020 821	180 995 959
Капитал		
Уставный капитал	13 775 692	13 775 692
Дополнительный капитал	130 557	130 557
Нераспределенная прибыль	19 301 138	13 288 028
Прочие фонды	4 046 549	3 111 084
Итого капитал	37 253 936	30 305 361
Итого капитал и обязательства	302 274 757	211 301 320

Подписано и утверждено к выпуску от имени Директората Банка

Генеральный директор -
Председатель Директората

Главный бухгалтер

14 апреля 2014 г.



Ю.В. Гусев

А.Г. Аветисян

Сокращенный консолидированный отчет
о прибылях и убытках за год, завершившийся
31 декабря 2013 г. (в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	2013 г.	2012 г.
Процентные доходы		
Кредиты клиентам	28 606 943	21 281 145
Средства в кредитных организациях	74 069	77 042
Инвестиционные ценные бумаги	1 775 776	1 625 854
Прочее	17 715	63 001
	30 474 503	23 047 042
Процентные расходы		
Задолженность перед ЦБ РА	(802 020)	(300 186)
Средства клиентов и прочие заемные средства	(9 354 716)	(6 639 624)
Средства кредитных организаций	(4 656 580)	(3 484 682)
Субординированные займы	(473 128)	(89 211)
Прочее	(225)	(1 056)
	(15 286 669)	(10 514 759)
Чистый процентный доход	15 187 834	12 532 283
Создание резерва под обесценение кредитов	(2 552 435)	(3 025 449)
Чистый процентный доход после резерва под обесценение кредитов	12 635 399	9 506 834
Чистые комиссионные доходы	2 039 686	2 200 629
Чистые доходы по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	112 435	43 323
Чистые доходы/(расходы) по операциям в иностранной валюте:		
- торговые операции	1 467 533	1 593 652
- переоценка валютных статей	(373 667)	(10 383)
Прочие доходы	4 224 222	1 166 270
Непроцентные доходы	7 470 209	4 993 491
Расходы на персонал	(6 112 977)	(4 449 141)
Амортизация	(1 748 738)	(1 307 993)
Прочие операционные расходы	(4 513 884)	(3 034 512)
Прочие расходы от обесценения и создания резервов	(400 972)	(667 234)
Непроцентные расходы	(12 776 571)	(9 458 880)
Прибыль до расходов по налогу на прибыль	7 329 037	5 041 445
Расходы по налогу на прибыль	(1 691 008)	(1 220 635)
Прибыль за отчетный год	5 638 029	3 820 810

Сокращенный консолидированный отчет
о совокупном доходе за год, завершившийся
31 декабря 2013 г. (в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	2013 г.	2012 г.
Прибыль за год	5 638 029	3 820 810
Прочий совокупный доход, подлежащий переклассификации в состав прибыли или убытка в последующих периодах:		
Нереализованные доходы по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	1 750 617	132 751
Реализованные доходы по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи, переклассифицированные в отчет о прибылях и убытках	(112 435)	(43 323)
Влияние налога на прибыль	(327 636)	(17 886)
Чистый прочий совокупный доход, подлежащий переклассификации в состав прибыли или убытка в последующих периодах	1 310 546	71 542
Прочий совокупный доход, не подлежащий переклассификации в состав прибыли или убытка в последующих периодах:		
Переоценка зданий	-	565 458
Влияние налога на прибыль	-	(113 091)
Чистый прочий совокупный доход, не подлежащий переклассификации в состав прибыли или убытка в последующих периодах	-	452 367
Прочий совокупный доход за год, за вычетом налогов	1 310 546	523 909
Итого совокупный доход за год	6 948 575	4 344 719

Сокращенный консолидированный отчет
об изменениях в капитале за год, завершившийся
31 декабря 2013 г. (в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	Уставный капитал	Премия по акциям	Переоценка основных средств за вычетом налога -обложения	Переоценка ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, за вычетом налога-обложения	Нераспределенная прибыль	Итого
На 31 декабря 2011 г.	13 775 692	130 557	2 621 936	281 161	10 737 729	27 547 075
Итого совокупный доход за год	-	-	452 366	71 543	3 820 810	4 344 719
Реклассификация резерва переоценки в связи с амортизацией и переклассификацией зданий	-	-	(315 922)	-	315 922	-
Дивиденды, выплаченные акционерам Банка	-	-	-	-	(1 586 433)	(1 586 433)
На 31 декабря 2012г.	13 775 692	130 557	2 758 380	352 704	13 288 028	30 305 361
Итого совокупный доход за год	-	-	-	1 310 546	5 638 029	6 948 575
Реклассификация резерва переоценки в связи с амортизацией и переклассификацией зданий	-	-	(375 081)	-	375 081	-
На 31 декабря 2013г.	13 775 692	130 557	2 383 299	1 663 250	19 301 138	37 253 936

Сокращенный консолидированный отчет
о движении денежных средств за год, завершившийся
31 декабря 2013 г. (в тысячах армянских драмов)

Наименование статьи	2013 г.	2012 г.
Денежные потоки от операционной деятельности		
Проценты полученные	28 328 603	23 214 585
Проценты выплаченные	(13 475 111)	(10 092 656)
Комиссии полученные	2 668 801	2 537 307
Комиссии выплаченные	(629 115)	(471 517)
Реализованные доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой	1 467 533	1 593 652
Прочие доходы полученные	4 224 223	1 166 271
Расходы на персонал выплаченные	(5 632 501)	(4 155 130)
Прочие операционные расходы выплаченные	(4 257 189)	(2 754 125)
Денежные потоки от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах	12 695 244	11 038 387
Чистое увеличение/(уменьшение) операционных активов		
Средства в кредитных организациях	(4 306 940)	11 642 374
Кредиты клиентам	(69 557 995)	(42 862 071)
Прочие активы	(953 159)	(926 504)
Чистое увеличение/(уменьшение) операционных обязательств		
Задолженность перед ЦБ РА	4 048 055	(4 994 856)
Средства кредитных организаций	25 738 247	(1 575 900)
Средства клиентов	41 328 881	25 937 212
Прочие обязательства	115 434	104 349
Чистые денежные потоки от операционной деятельности до налога на прибыль	9 107 767	(1 637 009)
Уплаченный налог на прибыль	(1 663 149)	(741 859)
Чистое поступление/(расходование) денежных средств от операционной деятельности	7 444 618	(2 378 868)
Денежные потоки от инвестиционной деятельности		
Приобретение инвестиционных ценных бумаг	(5 788 816)	(4 892 289)
Поступления от продажи и погашения инвестиционных ценных бумаг	4 576 958	4 666 250
Приобретение основных средств и нематериальных активов	(4 126 838)	(2 696 714)
Поступления от реализации основных средств и нематериальных активов	214 287	4 428
Поступления от выбытия дочерней компании, за вычетом выбывших денежных средств	512 660	-
Чистое расходование денежных средств от инвестиционной деятельности	(4 611 749)	(2 918 325)
Денежные потоки от финансовой деятельности		
Поступления от привлечения прочих заемных средств	4 259 061	9 055 787
Выплаты прочих заемных средств	(2 133 346)	(2 820 779)
Поступления от привлечения субординированных займов	4 459 075	4 062 593
Дивиденды, выплаченные акционерам Банка	-	(1 586 433)
Чистое поступление денежных средств от финансовой деятельности	6 584 790	8 711 168
Влияние изменений обменных курсов на денежные средства и их эквиваленты	(37 117)	(10 383)
Чистое увеличение денежных средств и их эквивалентов	9 380 542	3 403 592
Денежные средства и их эквиваленты на начало отчетного года	14 911 600	11 508 008
Денежные средства и их эквиваленты на конец отчетного года	24 292 142	14 911 600

An aerial photograph of three rowers on a dark blue sea. The rowers are positioned in a line from top-left to bottom-right. Each rower is in a sleek, narrow boat, and their oars are visible, dipping into the water. The water is dark blue with white wakes trailing behind each boat. The text is overlaid on the right side of the image.

*Задавать стандарты для тех,
кто идет следом*

7. Контактная информация

Головной офис Банка ВТБ (Армения)

ЗАО «Банк ВТБ (Армения)»

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

Округ Аван и Нор Норк

Филиал Хорурдаин

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

Филиал Норк

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

Филиал N15

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

Филиал N21

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

Округ Арабкир и Канакер, Зейтун

Филиал Арабкир

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

Филиал N2

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

Филиал N3

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

Филиал N4

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

Филиал N10

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

Филиал N14

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

Округ Давидашен и Ачапняк

Филиал Маштоц

г. Ереван, Давидашен, ул. Т. Петросяна 37/7
 тел.: (+37410) 36-47-77

Филиал N23

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

Округ Малатия Себастья

Филиал Шаумян

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

Филиал N29

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

Филиал N 33

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

Округ Шенгавит

Филиал Шенгавит

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

Филиал N35

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

Округ Эребуни

Филиал Эребуни

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

Филиал N6

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

Округ Кентрон

Филиал Москва

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

Филиал Спандарян

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

Филиал Мясникян

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

Филиал «Прайм»

г. Ереван, пр. Баграмяна 2/86
 тел.: (+37410) 58-59-85

Марз Арагацотн

Филиал Аштарак

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

Филиал Апаран

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

Филиал Цахкаовит

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

Филиал Талин

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

Марз Арарат

Филиал Арарат

Марз Арарат, г. Веди, ул. Араратяна 61/1
 тел.: (+374234) 2-37-98

Филиал Арташат

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

Филиал Масис

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

Марз Армавир**Филиал Армавир**

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

Филиал Эчмиадзин

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

Филиал Баграмян

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

Марз Вайоц Дзор**Филиал Егегнадзор**

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

Филиал Вайк

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

Филиал Джермук

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

Марз Гегаркуник**Филиал Камо**

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

Филиал Севан

Марз Гегаркуник, г. Севан, ул. Саргиса Севанци 11
тел.: (+374 261) 2-37-98

Филиал Мартуни

Марз Гегаркуник, г. Мартуни, ул. Мясникяна 47/1
тел.: (+374 262) 4-17-00

Филиал Варденис

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

Филиал Чамбарак

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

Марз Котайк**Филиал Котайк**

Марз Котайк, г. Абовян, ул. Анрапетутян 1/66,
универмаг N15
тел.: (+374 222) 2-22-52

Филиал Бюреган

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

Филиал Раздан

Марз Котайк, г. Раздан, ул. 23 Августа 48
тел.: (+374 223) 2-38-49

Филиал N76

Марз Котайк, г. Раздан,
Микрорайон, пр. 3. Андраника 131/2
тел.: (+374223) 2-18-32

Филиал Чаренцаван

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

Марз Лори**Филиал Ванадзор**

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

Филиал N83

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

Филиал Спитак

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

Филиал Степанаван

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

Филиал Туманян

Марз Лори, г. Алаверди, ул. Джрвазана 2/5
тел.: (+374 253) 2-44-14

Марз Сюник**Филиал Горис**

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

Филиал Капан

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

Филиал Мегри

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

Филиал Сисиан

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

Марз Тавуш**Филиал Иджеван**

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

Филиал Дилиджан

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

Филиал Берд

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

Филиал Ноемберян

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

Марз Ширак**Филиал Гюмри**

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

Филиал N57

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

Филиал N58

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

Филиал Ахурян

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

Филиал Артик

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

Филиал Маралик

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

Филиал Амасия

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

