



ВТБ

Система взаимодействия с акционерами в ОАО Банк ВТБ

Владимир Хоткин

*Руководитель Службы по работе с акционерами
ОАО Банк ВТБ*

Миноритарные акционеры ВТБ (общая информация)

✓ Акционеры ВТБ проживают в 83 регионах России

	Количество акционеров					
	2008 год	2009 год	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год
Физические лица	153 218	163 952	157 708	167 126	103 110	103 904
Юридические лица	2 517	1 872	1 562	1 548	1 635	1 510
Номинальные держатели	0	19	18	7	4	4
Итого	155 735	165 843	159 288	168 681	104 749	105 418

Структура акционерного капитала ВТБ



Миноритарные акционеры ВТБ (история)

- Падение котировок к 2010 году на 50% от цены размещения
- Завышенные ожидания по размеру дивидендов
- Разочарование «народных» акционеров, рост негатива к Банку и менеджменту, регулярные просьбы об обратном выкупе акций



**Система взаимодействия
с акционерами**



- **Наладить диалог**
- **Повысить финансовую грамотность**
- **Обеспечить максимальную открытость**

Наиболее эффективные инструменты коммуникаций с акционерами

БАНК ВТБ

Газета «Контрольный пакет»

Информационный бюллетень

*Адресные почтовые рассылки,
коммуникации по телефону
(бюллетени, дивиденды, приглашения
на встречи)*

*Справочная информация
Допофисы ВТБ24*

Сайт

Более 80 000 просмотров в месяц

*Встречи, семинары, роуд-шоу,
конференции, мастер-классы*

*Эл. ящик SHAREHOLDERS@VTB.RU
Письменные обращения,
консультации по телефону*

Центры по работе с акционерами

*Консультационный совет
акционеров*

*Социальные сети
Facebook, Twitter*

АКЦИОНЕРЫ

Каналы дистанционного доведения информации

Информационный бюллетень
Акционера ВТБ
№ 3 / 2014



Газета «Контрольный пакет»
17 000 экз. ежеквартально

Информационный бюллетень
50 000 e-mail адресов ежемесячно

Адресные почтовые рассылки,
коммуникации по телефону
(бюллетени, дивиденды, приглашения
на встречи) – ок. 200 000 писем

Справочная информация
Допофисы ВТБ24 в 37 регионах
России

ГОДОВОЕ ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ АКЦИОНЕРОВ ВТБ ПРОЙДЕТ 19 ИЮНЯ В С.-ПЕТЕРБУРГЕ



Наблюдательный совет банка ВТБ принял решение о созыве 19 июня 2014 года годового общего собрания акционеров. Годовое общее собрание акционеров Банка ВТБ пройдет по адресу: г. Санкт-Петербург, Литовский проспект, д. 6, Большой концертный зал «Октябрьский». Список лиц, имеющих право на участие в годовом общем собрании акционеров, будет составлен на основании данных реестра акционеров Банка ВТБ по состоянию на 3 мая 2014 года. Регистрация лиц, участвующих в годовом общем собрании акционеров, будет производиться с 12 часов 19 июня 2014 года. Собрание начнет работу в 14 часов. Традиционно для акционеров Банка будет организована онлайн-трансляция на сайте www.vtb.ru. А уже сейчас вы можете следить за ходом подготовки к годовому Общему собранию акционеров на странице Консультационного совета акционеров ВТБ в Facebook: www.facebook.com/kasavtb. Важная информация также будет публиковаться в Twitter-аккаунте КСА: www.twitter.com/kasavtb. Официальный сайт освещения хода подготовки к собранию в соцсетях - #госавтб.

ДНИ ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕЙ В МАРТЕ: МОСКВА, САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, СУРГУТ



Банк ВТБ продолжает проведение Дней открытых дверей для акционеров. В марте получить индивидуальную консультацию специалистов Службы по работе с акционерами и дочерних компаниями ВТБ24, ВТБ Страхование, ВТБ Регистратор держатели акций Банка смогут в Москве и Санкт-Петербурге на Банк Центров по работе с акционерами, а также в Сургуте, в операционном офисе ОАО Банк ВТБ. Представители Группы ВТБ ответят на все интересующие акционеров вопросы. Кроме того, на Дни открытых дверей в Санкт-Петербурге инвесторы смогут пообщаться с членом Консультационного совета акционеров ВТБ Максимом Серовым. Службы проведения



26.07.2011 = 6/н / 331100

402 101 1000 3
ЧИМРОВА ВАЛЕНТИНА КОНСТАНТИНОВНА
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛ. СЕРОВ Г. ЯКОВА СВЕРДЛОВА
УЛ. 11-4Б
624992

Уважаемая Валентина Константиновна,
ОАО Банк ВТБ сообщает о невозможности выплаты дивидендов за 2007 год в размере 18.32 руб., начисленных по принадлежащим вам акциям ОАО Банк ВТБ.

Основными причинами невозможности выплаты дивидендов являются:
- при безналичной форме выплаты дивидендов: некорректные платежные реквизиты либо неполные данные, указанные акционером;
- при наличной форме выплаты дивидендов: неполучение дивидендов акционером по адресу их выплаты.

Обращая Ваше внимание на то, что в соответствии со вступившими в силу изменениями, внесенными в статью 42 Федерального закона от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» Федеральным законом от 20.12.2010 № 409-ФЗ, в случае, если в течение срока выплаты дивидендов (сроки, в течение которого ОАО Банк ВТБ начисляет дивиденды и перечисляет их на счета акционеров) объявленные дивиденды акционеру не выплачены, акционер вправе обратиться в течение трех лет после истечения указанного срока к обществу с требованием о выплате ему объявленных дивидендов.*

Срок для обращения с требованием о выплате объявленных дивидендов в случае его пропуску восстановлению не подлежит, за исключением случая, если акционер не подавал данное требование под влиянием насилия или угрозы.

По истечении трех лет объявленные и невостребованные акционером дивиденды восстанавливаются в составе нераспределенной прибыли общества, то есть, акционер теряет право требовать их выплаты.

В соответствии с вышеизложенным сообщаем, что в отношении объявленных, но невыплаченных дивидендов по итогам 2007 года, срок для обращения акционеров с требованиями о выплате истекает **26 июля 2011 года**.

Учитывая вышеизложенное, просим Вас обратиться по указанному вопросу в Службу по работе с акционерами ОАО Банк ВТБ по телефонам: 8(800) 200 77 99, (495) 258-49-47, (495) 775-70-94, (812) 494-94-46 или по электронной почте zhenelob@svtb.ru.

С уважением,
Служба по работе с акционерами
ОАО Банк ВТБ

* - Дивиденды, перечисленные на банковские счета акционеров, считаются выплаченными и не подлежат под действие пункта 5 статьи 42 Федерального закона от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах».

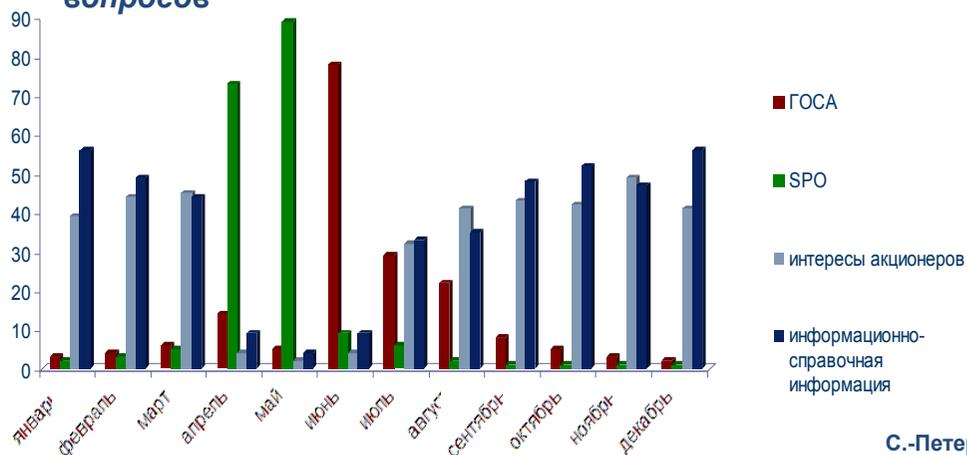
ОАО Банк ВТБ
Ул. Гонимая, д. 37
Москва, 117171
РФ

Телефон:
8 (800) 200-77-99
Факс: (495) 258-47-81

Телекс: A12763 BTR RU
SWIFT: VTBKRU33
E-mail: info@vtb.ru

Каналы коммуникаций с акционерами (2013 год)

Процентное содержание тематического распределения обращений в общем количестве вопросов



- **Телефоны** Службы по работе с акционерами – 1656.
- **Колл-центр** – 1060.
- **Электронный ящик** Службы Shareholders@vtb.ru – 736.
- **Центры по работе с акционерами** (Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург) – 3752.
- **Письменные обращения** – 353.

7,5

тысяч обращений акционеров обработано Службой в 2013 году

Процентное соотношение обращений акционеров в регионах



Центры по работе с акционерами (2013 год)

Задачи

- Адресная работа с миноритарными акционерами.
- Консультации акционеров.
- Прием и выдача документов.
- Предоставление материалов.
- Участие в подготовке корпоративных мероприятий.
- Работа с потенциальными инвесторами

Участие в корпоративных мероприятиях

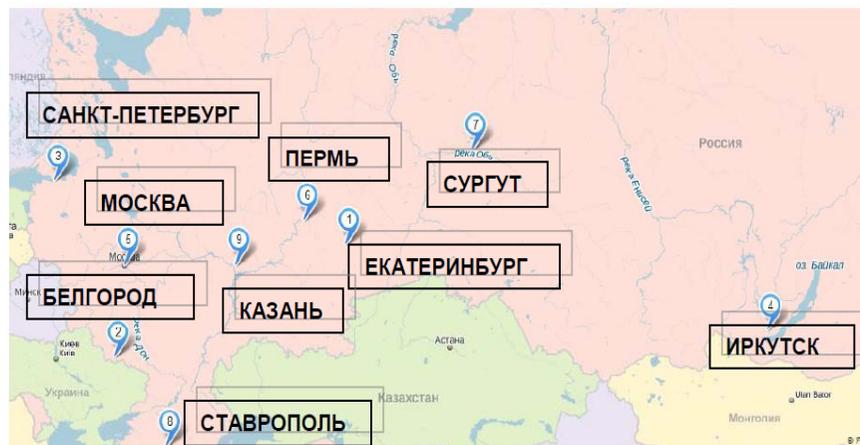
- ✓ Ознакомление акционеров с материалами ГОСА и прием бюллетеней для голосования на ГОСА (май – июнь). 162 акционера.
- ✓ Выборы Консультационного совета акционеров (май – июнь). Более 200 акционеров.
- ✓ Прямая трансляция ГОСА (28 июня). Впервые был организован просмотр в помещении Центра в Екатеринбурге прямой трансляции ГОСА в г. Санкт-Петербург. В мероприятии приняло участие 39 акционеров. Для них были организованы консультации по вопросам повестки дня.
- ✓ Тематические встречи с акционерами, с участием членов Консультационного совета. В мероприятиях приняло участие 23 инвестора.
- ✓ Телемост со Дня Инвестора в г. Москве (21 сентября). 35 акционеров.
- ✓ Дополнительное размещение акций ОАО Банк ВТБ (май). Всего за консультацией по этой тематике обратилось 324 миноритария.
- ✓ Дни открытых дверей, обучающие семинары, круглые столы. Более 300 акционеров.

Встречи с акционерами (2013 год)

День инвестора

9 встреч в Москве, Санкт-Петербурге и регионах

- ✓ Более 1200 участников, 376 публикаций в СМИ
- ✓ Участие ВТБ, ВТБ24, ВТБ Страхование, ВТБ Регистратор
- ✓ Основные вопросы: дивиденды, M&A, стратегия



Дни открытых дверей

16 Дней открытых дверей в филиалах, Центрах по работе с акционерами, операционных офисах

- ✓ Индивидуальные консультации акционеров Банка
- ✓ Помощь в заполнении документов и прием заявлений

Мастер-классы для студентов

УрГЭУ (Екатеринбург), РУДН (Москва), БГУЭП (Иркутск)

- ✓ Студентам предоставляется возможность получить практическую информацию по работе на фондовом рынке
- ✓ Во встречах приняло участие более **600** студентов, аспирантов

Консультационный совет акционеров (с 2009 года)

Задачи

- Прямые коммуникации акционеров и топ-менеджмента группы ВТБ, Наблюдательного совета Банка
- Получение оценки деятельности Банка и компаний группы ВТБ
- Участие в выработке решений по различным ключевым вопросам

Практика

- Встречи с руководством банка и руководителями дочерних структур в том числе для обсуждения конкретных вопросов развития бизнеса, корпоративного управления (1 раз в два месяца)
- Диалог с акционерами банка (2-3 раза в месяц)
- Участие в корпоративных мероприятиях (ГОСА, выкуп, «буровые», СПО)

Темы

- Финансовые показатели группы
- Стратегия развития группы
- Дивидендная политика
- Корпоративное управление
- Бизнесы Группы – страхование, инвестиции, розница
- Сделки M&A

Результат

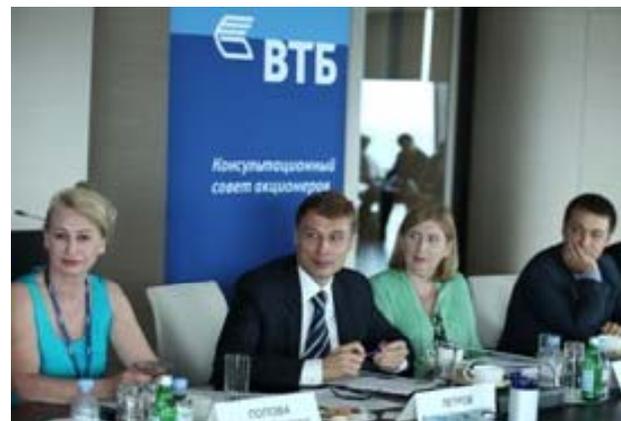
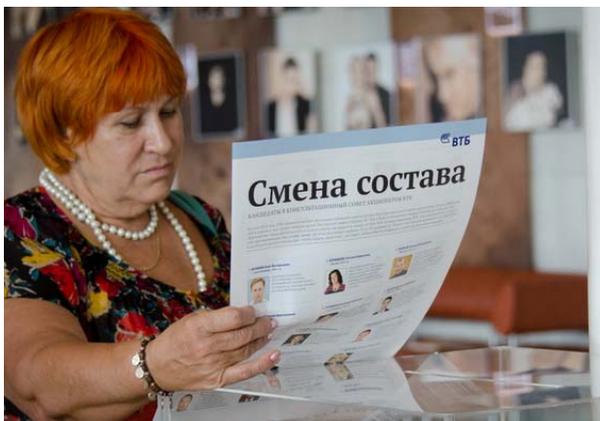
- Выкуп акций
- Представитель миноритариев избран в Наблюдательный совет банка
- Стратегия развития 2010-2013
- Закрыт «вопрос по буровым установкам» ВТБ Лизинг
- Обработано более 600 обращений, проведено более 50 встреч-консультаций

Выборы Консультационного совета акционеров



Итоги

- ✓ **48** заявок, из которых экспертным советом было отобрано **30** кандидатов
- ✓ Голосование проводилось по почте, электронной почте, на сайте ВТБ, в Центрах по работе с акционерами, на годовом Общем собрании акционеров
- ✓ В голосовании приняли участие более **850** акционеров
- ✓ По итогам голосования определены **12** членов совета, в том числе:
4 из старого состава, 1 член Наблюдательного совета, 1 из Санкт-Петербурга.



Обратная связь

- Результаты анкетирования
- Отзывы о встречах - семинарах
- Анализ вопросов

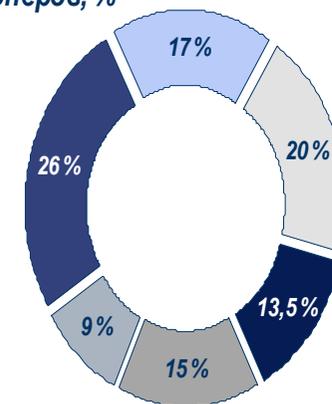


- ✓ Портрет акционера (статус, уровень подготовки, интересы)
- ✓ Оценка нашей работы



Предпочтительные каналы коммуникации акционеров, %

- Служба по работе с акционерами
- Центры по работе с акционерами
- Эл. ящик Shareholders
- КСА
- Соц. сети
- Другое



* Согласно данным анкетирования

Социальные сети

В 2013 году в качестве новых каналов были открыты официальные страницы Консультационного совета акционеров ВТБ в социальных сетях Facebook (более **5 тыс.** просмотров в месяц) и Twitter.

The image displays two social media profiles for the VTB Shareholders' Advisory Council (КСА ВТБ). On the left is the Facebook page, which shows a cover photo of a newspaper article titled "12 ДРУЗЕЙ МИНОРИТАРИЯ" (12 Friends of the Minority) from the newspaper "Банк & Акционеры". The page has 5,569 likes and a recent post from Elena Balkanova. On the right is the Twitter profile for @ksavtb, featuring a similar cover photo and a bio in Russian: "Консультационный совет акционеров ВТБ. Делимся новостями, отвечаем на вопросы акционеров, рассказываем о деятельности КСА ВТБ. Москва - мб #vtsavtb". The profile shows 61 tweets and 84 followers.

Выкуп акций у участников IPO (2012 год)

Коммуникации с акционерами

- Все акционеры, удовлетворяющие условиям обратного выкупа, были оповещены путем адресной почтовой рассылки (114 062 адреса).
- Проведены встречи с акционерами в Москве и регионах (приняли участие более 1 тыс. человек).
- Детальная информация об обратном выкупе была размещена на интернет-сайтах ВТБ, ВТБ24 и ВТБ Регистратор.
- Публикация оферты в «Российской газете», интервью и комментарии в федеральных и региональных СМИ.
- Осуществлена рассылка по базе электронных адресов (около 38 тыс.).
- Работала специально выделенная телефонная линия.
- Урегулировано более 500 спорных случаев.

Итоги

- ✓ Приняли участие – 74 302 акционера, большинство заявок подано в регионах.
- ✓ Средний размер заявки – 182 т.р. (Москва), 142 т.р. (Санкт-Петербург), 129 т.р. (остальные регионы).
- ✓ Доля акционеров – физических лиц сократилась с 3 до 2,28%.
- ✓ Количество обращений в Службу в этот период выросло в 4,5 раза (звонки), 6 раз (e-mail), 3 раза (посещения центров, встреч-семинаров).
- ✓ По окончании программы в Службу поступило около 1 000 обращений от акционеров, которые не смогли принять участие в выкупе в силу различных жизненных обстоятельств. Комиссия по рассмотрению спорных случаев удовлетворила 208 обращений.

Буровые установки ВТБ Лизинг (2012 год)

Вопросы, интересовавшие акционеров

- Сколько буровых установок в работе?
- Сколько буровых установок «гниет»?
- Является ли сделка прибыльной?
- Структура сделки?



Отчет о поездке

- Приняли участие члены Консультационного совета акционеров Л.Волков, Е.Попова, Т.Буравцева, Д.Удалов, а также акционер В.Синяков.
- Группа посетила 18 действующих установок и 4 установки, находившиеся на участке временного хранения. По 8 установкам был представлен фотоотчет.
- Все акционеры-участники поездки ознакомились с оригиналами документов (контракты, таможенные декларации, аккредитивы и т.п.), по сделкам с буровыми установками.
- 26 сентября состоялось заседание Консультационного совета акционеров, в котором приняли участие руководители ВТБ Лизинг, а также миноритарии ВТБ А.Навальный и В.Синяков.

Выводы акционеров

- ✓ Буровые установки хранятся и эксплуатируются надлежащим образом
- ✓ Все буровые установки приносят доход
- ✓ Юридическая чистота сделки со стороны ВТБ очевидна



Дополнительная эмиссия акций ОАО Банк ВТБ (2013 год)

Коммуникации с акционерами

- Разработка технологии и регламента проведения допэмиссии
- Координация работы ВТБ Регистратор, ВТБ 24 и НРД
- Анализ поступивших заявок и списание ценных бумаг на счет инвесторов и акционеров
- Коммуникации с акционерами и инвесторами, урегулирование спорных случаев
- Консультации акционеров по порядку реализации преимущественного права, необходимым документам, налогообложению операций и т.д.

Итоги

- ✓ Приняли участие **1253** акционера
- ✓ В рамках преимущественного права выкуплено **14,04%**, в рамках открытой подписки - 85,96%.
- ✓ Размещено 100% дополнительного выпуска на сумму 102 500 000 000 000 р.
- ✓ Владельцы GDR реализовали свое право на 57,12%, владельцы локальных акций – на 57,72%
- ✓ Доля акционеров – физических лиц сократилась с 2,28% до **1,98%**.
- ✓ Количество обращений в Службу в этот период выросло в 2,5 раза.

*Впервые размещение состоялось по новым правилам – срок преимущественного права сокращен с 45 до **8 дней**, ценные бумаги были допущены к торговле сразу после зачисления на счет акционера - в течение 2 дней после оплаты (ранее требовалось утверждение Центральным Банком итогов эмиссии – до 30 дней после оплаты).*

Статус достижения целей



Ключевые проблемы и достижения

Достижения

- ✓ Повышение уровня лояльности акционеров к Банку
- ✓ Повышение интереса к акциям Банка
- ✓ Успешное привлечение капитала
- ✓ Позитивные сдвиги в структуре акционеров
- ✓ Применение лучших практик корпоративного управления
- ✓ Расширение клиентской базы компаний группы
- ✓ Повышение эффективности внутреннего контроля

Проблемы

- ✓ Медленное изменение структуры акционеров
- ✓ Слабое присутствие розничных акционеров
- ✓ Относительно низкий интерес к акциям в регионах
- ✓ Разный уровень подготовки и интересов у действующих и потенциальных инвесторов

Программа повышения инвестиционной привлекательности акций ВТБ среди российских частных инвесторов

ЦЕЛЬ

Улучшить структуру акционерного капитала путём привлечения в состав акционеров банка частных инвесторов, профессиональных участников рынка.

Целевые регионы

Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Тюмень, Казань, Самара, Хабаровск, Красноярск, Уфа

При составлении списка приоритетных регионов учитывались следующие факторы:

- ✓ количество проживающих в регионе действующих акционеров ВТБ в динамике
- ✓ высокая доля акционеров с крупными пакетами
- ✓ потенциал привлечения новых клиентов
- ✓ общий экономический потенциал региона, потенциал привлечения новых акционеров
- ✓ наличие филиала ВТБ, ВТБ 24(база потенциальных клиентов) и Центров по работе с акционерами
- ✓ наличие развитой инфраструктуры фондового рынка
- ✓ высокий размер среднего пакета акций

Целевая аудитория

- ✓ Клиенты Группы ВТБ (малый и средний бизнес, розница, корпоративные клиенты).
- ✓ Клиенты брокеров, депозитариев – участники фондового рынка.
- ✓ Руководители компаний, менеджеры среднего звена.
- ✓ Пенсионные фонды, управляющие компании.
- ✓ Студенты – выпускники экономических ВУЗов.
- ✓ Действующие акционеры.
- ✓ Представители СМИ (региональных финансовых изданий).
- ✓ Аналитики финансового и банковского сектора.